



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment ١ (Spring ٢٠٢١)

Student Name Maryam alsaiari

اسم الطالب مريم محمد الصيعري

Students I.D ٢٠٢١٢٠٣٦٣٨

الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٣٦٣٨

Section

Bachelor

Date

٢٧ / ٠٢ / ٢٠٢١

Course Code

(CMM٢٠١)

COMMUNICATION SKILLS

Instructions:

- يغلق الواجب يوم الإثنين ١ مارس في تمام الساعة ٩ مساءً.
- الواجب سؤال واحد مقالي من ٤ درجات.
- لا تقل عدد الكلمات عن ٤٠٠ كلمة ولا تزيد عن ٦٠٠ كلمة.
- الإجابة متاحة باللغة الإنجليزية أو اللغة العربية مع مراعاة أن تكون المصطلحات العلمية باللغة الإنجليزية.
- يُمنع منعاً باتاً نسخ الإجابة من أي مصدر آخر. عكس ذلك، سيتم إلغاء درجة الواجب تماماً.
- يرجى ضرورة تحويل هذا الملف بعد الإجابة إلى صيغة pdf بعد الانتهاء من الواجب ورفعته على المودل.

Instructor's Name: Dr. Merna Emad

Read the story below and, as you evaluate the passage below, consider whether this behavior is appropriate for this professional context.

Mark is a top-performing salesperson at a pharmaceutical supply company. As a reward for his performance, he is treated to a trip to the corporate office in California to meet the chief executive officer, Ms. Mills. Ms.

Mills is known around the office as the “Wicked Witch of the West” because of her short and sometimes abrasive demeanor. Mark’s coworkers share “horror stories” of their encounters with her, stating that she rarely makes eye contact, never smiles, and dislikes being approached unless she initiates the conversation.

Although he is excited to travel, he is also nervous about what he and Ms. Mills might talk about. He prepares by thinking about how he can share his sales strategies and techniques. On the day of the meeting, he waits patiently for Ms. Mills’s assistant to call him into her office. When he is escorted in to meet her, he is shocked to see a petite woman behind the large desk smiling back at him with kind eyes. He approaches, shakes her hand, and waits for her permission to sit. Ms. Mills is nothing like the horrible person they made her out to be. Ms. Mills asks Mark several thoughtful questions about why he is successful, ways the staff can be supported, and how the company fits in with his professional goals. Mark feels more and more comfortable as she leans forward to listen intently to what he is saying. Mark loosens his tie, crosses his legs, and begins sharing stories of how he feels his immediate supervisor has dropped the ball on more than one occasion and that the team would be better if more money were allocated to incentives and bonuses. Mark immediately sees Ms. Mills’s eyes begin to squint and her brow furrow. She stands up abruptly and says in a gruff voice that their time is up and that her assistant will show him out.

Answer the following question accordingly:

١. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?

٢. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?

٣. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?

٤. How could the KEYS process help Mark improve his communication skills?

ترجمة السؤال السابق

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع أدناه مناسباً للسياق المهني.

يعمل مارك كمندوب مبيعات ناجح في شركة توريد الأدوية. كمكافأة على أدائه، تم إرساله في بعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا للقاء الرئيس التنفيذي، السيدة ميلز.

تُعرف ميلز في المكتب باسم "ساحرة الغرب الشريرة" بسبب سلوكها القاسي في بعض الأحيان. يشارك زملاء مارك في العمل "قصص الرعب" عن لقاءاتهم معها، قائلين إنها نادرًا ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبدًا، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضًا بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز. ولكنه، ركز أن يستعد لعرض استراتيجيات وتقنيات البيع المختلفة في اجتماعه مع ميلز.

في يوم الاجتماع، انتظر بصبر مساعد السيدة ميلز للاتصال به في مكتبها. عندما دخل المكتب للقائها، صُدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم خلف المكتب الكبير تبتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إذنها بالجلوس. السيدة ميلز لا تبدو هذا الشخص المرعب الذي كان يسمع عنه. تسأل السيدة ميلز مارك عدة أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

تشعر مارك براحة أكبر لأنها تميل إلى الأمام لتستمع باهتمام لما يقوله. قام مارك بفك ربطة عنقه، ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة، وبدأ في مشاركة قصص عن شعوره بأن مديره المباشر قد أسقط الكرة في أكثر من مناسبة وأن الفريق سيكون أفضل إذا تم تخصيص المزيد من الأموال للحوافز والمكافآت. يرى مارك على الفور أن عيون السيدة ميلز تبدأ في التحول. ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن.

أجب عن الأسئلة التالية وفقاً لذلك:

١. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

لو كنت انا بـمكان مارك لن افعل ما فعله أولاً هو انه استمع الى احاديث زملائه بالعمل وهذا مما جعله يتوتر ومن الممكن انه غير صحيح لابد من مقابلة الشخص لمعرفة فعلية أيضاً لن اذكر مديري الا بكل ما هو إيجابي و جميل
لو كنت بـمكان مارك لتحدث عن نفسي أولاً وعن انجازاتي و نجاحاتي وسبب اختيارهم لي شخصياً وشعوري بالفخر لمقابلتي و كوني في هذا المكان و شكر لشركتي و لمديري الذي وثق بي واتاح لي هذه الفرصة الثمينة و استمع لها ولكل ما تتحدث معي عنه و نتناقش عن وجودنا و ما الذي ممكن ان اقدمه او ما الذي ممكن أي يساعد في تطوير الشركة بإذن الله .

٢. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟

مارك شخص ناجح أدائه جيد و محب للتطور وحماسه دلالة على انه محب للتطور والتعلم لكن تصرفه غير مهني في نهاية المقابلة خرج عن سياق السؤال و ذكر المدير بالسوء وتصرفه بفك ربطه العنق و جلسته يؤثر المظهر الجسدي للآخرين على تصورنا لهم ، وكيف نتحدث معهم ومدى سهولة التواصل معهم هذا الذي جعل السيد مارك وشعوره بالارتياح عندما قابلها وبدا الحديث معها على عكس ما وصفها تصرف مارك بشكل غير دقيق من أخبار الزملاء وهذا اشعره بالتوتر و القلق اصبح هناك هاجس لمارك ولكن حين قابل السيدة ميلز وشعر بالارتياح و هذا ما جعل أدائه في الأخير بعد شعوره بالأمان و الارتياح وبدا يجري الى مكان اخر بدأ مارك يرتكب خطأ في اتصاله اللفظي في حين ذكر مديرة بشكل غير مناسب خالف هذا التصرف ما رسمته عنه او الذي تصورته منه السيدة ميل في بداية المقابلة مما أدى الى انفعالها و إيقاف الحديث والمقابلة معه و توقفت عن المقابلة الى حين
كان من المفترض ان يعرض ا إنجازاته و شكره كونه هنا و فخره بكونه قابل المدير التنفيذي و عدم ذكر مديرة بالسوء ذلك سيعطي انطباع خاطئ للسيدة ميلز لذلك يفضل عدم انتقاد المدراء و يفضل الا تركز على عيوب وسينات المدراء و الاخرين على وجه العموم ، بل يجب أن تركز على الأمور الأخرى الإيجابية كونه تم اختيارك لمقابله المدير التنفيذي.

٣. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟

"Verbal Communication" الاتصال اللفظي خروجه عن سياق السؤال و ذكر مديرة المباشر بطريقة غير مناسبة اهل هنا الاتصال اللفظي

"Nonverbal Communication" الاتصال غير اللفظي تصرفه في فك ربطة العنق وضع رجل على رجل من لغة الجسد وهذا ما جعلها ترغب في انهاء الحوار حيث تعد السيدة ميلز في نطاق المنطقة الاجتماعية و العملية وليس في النطاق المنطقة الشخصية.

٤. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟

مراجعة مارك لنفسه بعد انتهاء المقابلة وتحليل اتصاله بعد الانتهاء و إيقاف السيدة ميلز المقابلة لم يشعر بالرضا وهذا ما سيجعله أكثر حذرا في المرة القادمة لابد من انتباه مارك على كيفية تفاعله مع الإشارات غير اللفظية أولا من حيث تحديد اشارته الغير اللفظية التي يعرضها للآخرين لابد ان يكون مدرگا للإشارات غير اللفظية الصغيرة اللاواعية التي ينشئها. ليس جميع الاجتماعات ممكن ان تكون على نفس الوتيرة في نفس نطاق عمل و شركتك فلا بد من الانتباه ومراجعته النقطة هذه ، يجب على مارك ان يفرق بين المحتوى والطبقات العلانية للرسائل أثناء تواصله مع أشخاص آخرين. أيضا لغة الجسد هي جوهر مهارات التواصل غير اللفظي وتشمل كل ما يظهر على الفرد ً لاستجابات سلوكية مختلفة تسهم في من تعبيرات غير لفظية. وهي تشكل كثيرا أحداث عملية التواصل الاجتماعي وتنشيطها (ومنها : حركات الجسم ، والإيماءات بالجسم والرأس واليدين، وتعابير الوجه وهذا ما حدث مع السيد مارك ولم تشعر بالارتياح السيد ميلز ف أوقفت الحديث و أنهت المقابلة حيث تختلف دلالت التواصل الغير لفظي و قيمتها ونتائجها باختلاف المجتمعات و الثقافات فالتواصل يختلف مع المدراء ومع الأصدقاء لابد من معرفه التواصل و الاتصال المناسبين في المكان المناسبين .