



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name: محمد سالم أحمد مخير
Students I.D: 2021200765
اسم الطالب: محمد سالم أحمد مخير
الرقم الجامعي: 2021200765

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

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 400 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:

1. Given the professional context, what would you have done the same and/or differently if you were in Mark's position?
2. Do you think Mark accurately evaluated the context? Why or why not?
3. What communication factors led to the change in the chief executive officer's disposition?
4. 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 المُتبع 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 رباطة 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؟

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

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

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

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

ج/ لو اتت الي نفس المكافأة وعرفت المعلومات من الزملاء في العمل عن طبع المديرية لا أخفي انني سوف أخاف واتوتر لكن بالمقابل احاول ان اضبط نفسي بقدر الامكان في المقابلة واحاول ان اراجع نفسي للمقابلة الشخصية للمديرة (Personal interview with the manager) واحاول تجنب النقاط التي تتسبب بغضب المديرية قبل السفر الى البعثة على العموم عند المقابلة عندما أرى المديرية ليست بالشخص التي وصفوها الزملاء بالعمل اولا اشعر بنفسي الراحة واقول بنفسي لا تصدق أي شيء تسمع عنه الا عندما تراه بنفسك شخصيا وعندما تسألني السيدة ميلز عن سبب نجاحي سأقول لها اسباب نجاحي وما كنت افعله من أشياء مميزه عن باقي زملائي وسأجلس بجلسة محترمة ولن افك ربطة العنق وسأجلس بنفس الجلسة التي اجلس معها مع المدراء وهذا ما تعلمته بالتواصل اللفظي و الغير لفظي (Verbal and non-verbal communication) ولن اكثر بالكلام الجانبي لانه شي يزعج المديرية بكل تأكيد فا أتكلم بالمطلوب فقط وهذا ما تعلمته من اساليب الاستماع (listening styles) لانه بكل تأكيد ان المديره من النوع التي تعاملها باسلوب الوقت (time) لانها تهتم بالتفاصيل المطلوبة فقط وان لا اقول كل شي عن الادارة لانها لها خصوصيات واتمى ان تجري المقابلة (the interview) على اتم صورته مناسبة للطرفين.

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

ج/ بالطبع لا لم يتصرف التصرف الصحيح بالبداية كان كل شيء جميل الى ان وصل مرحلة الارتياح النفسي عند المقابلة كان ذلك الشيء لا يمنع مارك ان يكمل تصرفه بكل لباقة بمعنى عندما فك ربطه العنق وجلس رجل على رجل لقد خالف عده مهارات من مهارات التواصل (communication skills) وهي التواصل غير لفظي (Communication is nonverbal) وهو المظهر الجسدي (Physical appearance) كان من المفترض ان لا يفك ربطة العنق ولا ان يجلس بهذه الطريقة لانك لم تجلس مع احد اصدقائك المقربين بل مع مديره يعني ليس شخص اخر فا من هذه الحركتين لم يحترم مارك الشخص الذي امامه وهي المدير وكذلك قول اسرار الشركة الذي من المفترض لا يخرجها للآخرين للحفاظ على سريته الشركة الذي يعمل بها ومن هذا اخذ منحني اخر منحني الاحاديث الجانبية الذي من المفترض لا يقولها مما تسبب بغضبها وهو من المفترض ان يفكر انه بأي لحظه قد تغضب عندما تعمل شيء خطأ كان من المفترض ان يراعي حركاته وطريقه تعبيره للكلام .

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

ج/ العامل الاول الخصوصية (Privacy) / بمعنى انه لم يحافظ على خصوصية الشركة الذي يعملها بها ونقل اسرارها من مكان لمكان وهذا تصرف خاطئ بكل تأكيد.

العامل الثاني المعرفة (Knowledge) / بمعنى انه صحيح اخذ فكره من زملاؤه عن شخصية المديره كان لابد ان يحذر حتى لو تعاملت معه المديره بكل لباقة لانه لا يعرفها جيدا قد تغضب بأي لحظة وهذا ماحدث.

العامل الثالث الفضاء (The space) / بمعنى ان مارك لم يلتزم بالمنطقة الاجتماعية **(Social area)** وهي المسافة الذي يتحدث مع غرباء لا يعرفهم ولكن مارك وكأنه تطرق بالمنطقة الشخصية **(Personal area)** عندما تحدث مع المديره وكأنها من الاصدقاء مما ادى الي التغير في تصرف المديره.

ومما سبق تأتي تحت مسمى **(Communication is nonverbal)** التواصل الغير لفظي.

مختصر العوامل الذي اهملها ادت الى نتيجة فك ربطة العنق والجلوس رجل على رجل مما ادى لتغير تعبيرات المديره.

ولا ننسى التواصل اللفظي لكن ارى من وجهي نظري ارتكب اكثر الاخطاء بالتواصل الغير لفظي.

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

ج/ يجب ان مارك ان يعرف نفسه (know yourself) وان يعرف ردود افعاله التي اصدرت من داخله والاطاء الذي ارتكبها بهذه المقابلة من ناحية التوتر الزائد قد يصعب من الامور وبالنهاية تكون سهله وعليه ان يدرب نفسه وان يطور من قدراته ومراجعه اهماله لعملية التواصل لانها مهمه بحياة مارك العملية وان يرى الناس من حوله كيف يتعاملون وكيف ردود افعال الناس من حوله على تصرفاته

وحاول ان يراجع من نفسه (Step back and think) بعد كل عملية تواصل تعملها لكي تكون افضل بكل مره يتم بها التواصل مع الاخرين.

ختاما اتمنى قد وفقت بطرح الاجابات والله ولي التوفيق