



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

اسم الطالب : عبداللطيف فواز التركماني
Student Name Abdullatif fawaz alturkmani
الرقم الجامعي 2021203584
Students I.D 2021203584

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 600 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 المُختلفة 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 وفقًا لذلك:

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

إذا كنت مكان مارك ... ما كان علي أن أستمع لكلام زملائي في العمل! ، لم أكن لأهتم لكلامهم و تعابيرهم على المديرية ميلز ! ، I am a successful person في عملي لن أهتم لما يحدث حولي ، يجب أن أمتلك الثقة في نفسي ، لأنني لو لم أكن ناجح لما كنت أخذت هذه الجائزة و مقابلة المديرية! ، كنت سأسير قدمًا إليها و أنا في كامل ثقتي ، سأتكلم دون أرتباك ، إذا شعرت بتوتر فهذا طبيعي لأي شخص ناجح و لكن لن يستمر الأمر طويلًا ، سأنسى توتري كلما تذكرت نجاحي في هذا العمل و الذي أوصلني لهذه المكانة العظيمة ، لكل شخص ناجح في حياته لا يجب عليه الأستماع لما يقولوا الناس ، يجب علي أن أمتلك ميزة مميزة و هي (حب الذات).

سأرمي بالكلام الذي يشعروني ب (Stress and anxiety) ، لن أهتم لما قالوه عن المديرية ، فأنا شخص ناجح و لن أخاف من ردة الفعل ، سأدخل إليها و أنا واثق من نفسي ، لن أرتبك لأنني شخص ناجح ، يجب أن أكسب ثقة المديرية ، لن يكون الأمر سهلًا ، و لكن سأحاول ... !

انعدام الثقة بالنفس هو ذلك الشعور الذي يتسلل إلى نفوسي من وقت إلى آخر ، و يجعلني أشك فيما إن كنت مستعد للقيام بأعمالي ، أو كنت على قدر the responsibility .

الحفاظ على ثقتي بنفسي ، أو تحسين أدائي في العمل ، أو حتى بث الطمأنينة و الإنتاجية لدى الآخرين من الموظفين هي من الأشياء التي لا يفكر فيها كثير من أصحاب المهن ، رغم أن لها تأثير كبير على عملهم اليومي . !

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

لا لم يتصرف على نحو دقيق ... لأنه من الواضح أنها استعملت حيلة ذكية و هي أن تظهر أمامه عكس ما قاله الناس لتعرف تصرفه ، من المؤكد أنها تعرف الصورة التي يعرفها الموظفين عنها و كانت تريد أن تظهر عكس هذا الكلام أمامه لترى ردة فعله هل سيكون خائف أم واثق من نفسه؟!

فلا يوجد وصفة سحرية تمكنه من التعامل مع المديرية ميلز ، لأن السلطة أحيانًا تفعل فعلها بعقول البشر ، وتحولهم إلى مخلوقات غريبة ، كما أخبروه زملاؤه عن المديرية! ، في المقابل كان عليه أن يتذكر أنها بشرية أيضًا ، و أنها قد تكون تعاني بدورها من مدير سيئ بمركز أعلى ، لكن و بما أنها في موقع سلطة ، فهي تمنح نفسها الحق بإسقاط إحباطها و التنفيس عن غضبها من خلال معاملة الموظفين بطريقة غير مقبولة أحيانًا .

قبل القيام بأي افتراض يجب أن يأخذ بعض الوقت للتفكير في هوية و طبيعة هذه الشخصية هذا المدير السلبي ، يعرف السبب الحقيقي الذي يجعل الموظفين يتعاملون مع مديرهم بطريقة تشاؤمية أو سلبية أو خوف ، و يكن صادقًا مع نفسه.

بصفته موظف في شركة مبيعات ، فسوف يكون مسؤولًا عن جعل مديرته تشعر بمشاعر سلبية أو إيجابية اتجاهه ، بالتأكيد سوف تكون المديرية الني يتعامل معها محبته أو سلبه في بعض الأحيان ، و في هذه الحالة يتجنب أن يكون جزءًا من المشكلة أو الأحباط ، لا يتحدث عليه من خلف ظهرها .

هناك مدراء من الممكن أن يصيبوا موظفيهم بالإحباط ، و يشعروهم بعدم المصداقية ، عندما يقدمون وعدًا كاذبة ، أو يقومون بالتخلف عن وعودهم ، و نسيانها ، و هنا ستتحطم كل روابط الثقة تقريبًا بين الموظفين و مدرائهم ، فعليه أن يتصرف بحمة حينها و أن يتجنب أي مشاعر سلبية قد يشعر بها

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

العوامل التي أثرت في تصرف الرئيس التنفيذي (ميلز) هي بسبب Non-verbal communication مثل فك ربطة العنق ووضع ساق فوق ساق وهذه الحركات تدل على عدم الاحترام للشخص الذي تتحدث معه او امامه وهذا كان سبب ردة فعل الرئيس التنفيذي (ميلز).

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

Know yourself

تعريفه عن نفسه ومعرفته ومكانته العملية ويجب عليه الا يتجاوزها

Evaluate the professional context

بتوضيح مكانه خطأه اثناء حديثه مع السيدة ميلز

Your communication interaction

لديه communication بإعطائه دورات في الاتصال مما ترفع من خاصية

Step back and reflect

بتعليمه بأنه قبل ان يتكلم او يتحرك لا بد ان يفكر هل ما يفعله صحيح
ومناسب .