



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name اسم الطالب

Students I.D الرقم الجامعي

Course Code

(CMM201)

Date

18 / 02 / 2021

Section

Bachelor

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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة.

على الرغم من أن مارك كان يشعر بالحماس للسفر، إلا أنه كان قلق أيضاً 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:

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

على حسب السياق لم أكن لأفعل ما فعله مارك أبداً، لأنه لم يراعي عوامل عدة كان يجب أن يتنبه لها قبل ان يقوم بما قام به. (**Unethical Behavior in the Workplace**) ،

فكان هذا هو السبب بعد أن قيمها بانها لطيفة وأخذ راحته من ناحية كلامه عن مديره بشكل سلبي يعتبر (**Misusing Company Time**) ، أولاً لأنه بدأ بتضييع وقتها ووقت العمل في الحديث عن شيء لم تقم هي بسؤاله عنه.

وقام بذلك دون ان تطلب منه وعلاوة على ذلك لم يراعي التسلسل الهرمي بينه وبين المديرية وهذه تعتبر إحدى عوائق التنظيمات (**Organizational structure Barriers**)

hierarchies so that people of different experience levels, This can cause distance between the workers and the top management

أي أنه لم يقم بتقييم الموقف (**Evaluate the professional context**)

بالنسبة لي إذا كنت مكان مارك : سأخذ ما سمعته عنها بعين الاعتبار لأنها جاءت من موظفين كثر وبالطبع لن أبني تعاملي على هذه المعلومات ولكن لأبقى حذراً وغالباً ردت فعلها كانت مقابل أغلاط قاموا بها أثناء لقائهم بالمديرة لذلك سأحرص على أن أطبق قوانين التواصل التي تمرست على فعلها طبقاً للزمان والمكان والشخص الذي سأقابله فمثلاً كوني سأقابل شخصاً رفيع المستوى طلب مقابلي ان لا اجاب عن شيء لم يسألني إياه مثلاً قام مارك بالإطاحة بمديره المباشر مستغلاً الفرصة للقاء المديرية بل على العكس سأجوب على اسئلتها بكل ثقة وغالباً عند مقاطعة مثل هؤلاء الأشخاص لك هي علامة على اكتفائهم بإجابتك لا تقم بمقاطعتهم لتكملة ما تريد قوله ثانياً لن أقوم بفعلته التي قام بها أن اريح ربطة عنقي وأضع قدم على قدم لان هذا الفعل فيه تقليل من مكانة الشخص الذي انت في ضيافته .

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

لم يقم مارك على التصرف بنحو دقيق لأنه وقع في فعل عوائق خاصة بالتواصل
(Communication barriers)

مثل العائق الجسدي بفك ربطة العنق الذي يمثل عدم احترام النقاش بشكل جدي مع عدم أخذه بفارق المناصب أو التسلسل الهرمي في الوظيفة الشيء الثاني انطلاقه بإجابة لم تكن ترغب فيه السيدة ميلز بسماعه ناهيك على أنها لم تسأله وعائق الجسدي أيضا بمد رجله التي تدل على عدم الاحترام كذلك.

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

كسر مارك عوامل الاتصال اللفظي (Verbal Communication)

حيث أنه :

(What's appropriate for the person with power or control may not
.be appropriate for those serving in a subordinate role)

ما هو مسموح لمدراءك غالبا لا يكون مسموح لك فعله معهم .

العامل الآخر قام مارك بعمل تواصل غير لفظي (Nonverbal Communication)

غير لائق فك ربطة العنق ووضع قدم على أخرى

(Your “walk, stance, posture, and footsteps are a form of nonverbal
communication. What you wear and how you look, move, and
gesture)

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

سيتم التطرق لها عن طرق الاتصال الخاطئة التي وقع فيها مارك

K = know your self

على مارك أولاً أن يلاحظ نقاط ضعفه وأن يأخذها على محمل الجد لأنه إذا لم يلاحظها قد لا يلتفت حتى للملاحظات من الأشخاص من حوله أولاً عليه اكتشافها وتقييم مهاراته ومن ثم تقبل فكرة أن لديه هذا الضعف ومن ثم بعد ذلك يوم بتطوير استراتيجيات تساعد على تقوية نقاط ضعفه والاستفادة من نقاط قوته.

E= Evaluate the professional context

كان على مارك معرفة احتياج الجمهور **audience** التي هي ميلز ويعمل معالجة استباقية ليدرك إذا كان هناك قيود لفهم الإتصال أم لا . وأيضاً أن يطور مهارته لفهم الجماهير حسب تنوعهم ومواقفهم فمثلاً السيدة / ميلز ليس جمهور متلقي عادي إنها تعتبر من الفئة المهمة علاوة على فارق المنصب هذا يسمى الموقف (**developing your skills for communicating with a variety of audiences and situations**).

Y= your communication interaction

من المهم لمارك هو أن يراقب ردات فعله اللفظية وغير اللفظية (**o monitor your own verbal and nonverbal**) كما في حديثه عن مديره كإشارة إلى أمر لفظي وكفتحه لربطة العنق إشارة إلى الغير لفظي كلها دلالات يتلقاها الجمهور ويفسرها على حسب الموقف والحالة والزمان والمكان والعلاقة التي تربطهم ببعض.

S= Step back and reflect

هذه الخطوة مهمة جداً وهي أخذ خطوة للوراء وإعادة التفكير على مدى فعالية هذه الرسالة (effectiveness of verbal and nonverbal messages)

هنا سيكتشف مارك في أن استباق الأمور والحديث دون أخذ خطوة يحاسب فيها ردات فعله لما سيقوله إن كان لفظياً أو غير لفظي ومدى تأثيره على المتلقي إذا كان سيلقى استحسانه أم لا كما قامت السيدة ميلز من تغيير وجهها وانتفاخ عينها وانتهاء الاجتماع به فوراً، والعبارة التالية توضح أنه النجاح العام على اختلاف طرق التواصل أنك يا مارك أن تأخذ ما تعلمته وتبدأ في تطبيقه وتطويره .

(and the overall success of various communication interactions and then take what you've learned and start the process again, developing the ability to adapt)