



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name : Rahaf Rashad Alowaini

اسم الطالبة : رهاف رشاد العويني

Students I.D : 2021202034

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 وفقاً لذلك:

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

كان السياق المهني خاطئ ولن افعل مثل ما فعل مارك .لأنه دخل عند مدير تنفيذي ويجب عليه احترام ذلك مهما كانت اخلاق السيدة سلسلة ولطيفة مع مارك يجب الاحترام في اللبس والجلوس وطريقة الكلام مع المدير التنفيذي السيدة ميلز وإظهار ذلك لأنه مكان عمل ويجب اعطاءها إنطباع جيد عن الموظف .

ولو كنت مكان مارك سوف أدخل عليها ب احترام والجلوس بطريقة محترمة وإظهار الاحترام اكثر من خلال تعابير الوجه ولغة الجسد بشكل عام .

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

لا، تصرف مارك عشوائياً ولم يكن دقيقاً، لأنه دخل على السيدة وهو قلق من كلام الناس عنها ولكن بعد دخوله عليها ورأى ابتسامتها وجد الراحة في ذلك وتصرف بشكل عفوي من شدة الراحة ولكن بشكل غير لائق.

وذلك من خلال فك ربطة العنق ووضع رجل على رجل وهذا غير مقبول في بيئة العمل بشكل عام حتى وان كانت هناك معرفة سابقة بين الأطراف .

ما من شيء يعطي انطباعاً سيئاً عنك أكثر من المظهر الخارجي لك سواء من لبس او لغة الجسد بشكل عام وذلك مافعله مارك عند السيدة ميلر خصوصاً أنه تطرق بالحديث عن الرواتب والمكافآت وهو لم يحترمها من خلال جلوسه بطريقة غير لائقة ومظهر غير لائق امامها، مما استفزها وأنهت الاجتماع .

وأيضاً من أكثر الأخطاء شيوعاً في الاجتماعات الرسمية، التطرق للحديث عن الرواتب والمنافع التي تقدمها الشركة،لأنه يعطي انطباعاً بأنك مهتم بالمنافع وحسب. وغير ذلك قد طلب منها ذلك وبوضعية غير صحيحة إطلاقاً مما أدى الى استفزاز السيدة ميلز وانهاء الاجتماع .

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

تواصل غير لفظي “Nonverbal Communication”

الوضعية يمكن أن تعكس مشاعر الناس ومواقفهم ونواياهم . وهذا ما فعله مارك عندما جلس ووضع رجل على رجل وفك ربطة العنق توقعًا منه أن السيدة تقبلته وسوف تتقبل اقتراحاته وهذا ما أغضب السيدة ميلز لعدم احترام مارك للمكان الذي هو فيه .

وتغير وجه السيدة ميلز وعبرت له عن عدم رضاها بكلامه من تعبيرات وجهها والإيماءات التي دلت على عدم رضاها عن كلام مارك أو عدم إعجابها بذلك ، هذه التعبيرات تعطي مؤشرات قوية عن الحالة النفسية أو العاطفية للشخص .

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

1- “K” اعرف نفسك Know yourself

يجب على مارك يقيم مهاراته وينتبه لأفعاله بشكل نشط ومتواصل كي يعرف نقاط القوة والضعف لديه ويحسنها

2- “E” تقييم السياق المهني Evaluate the professional context

يجب ان يعرف مع من سيتعامل ومعرفة احتياجات الجمهور ويفهم قيود مواقف الاتصال، كذلك يطور مهاراته ليطور نفسه من التعامل مع أكثر من شخص بشخصيات ومواقف مختلفة .

3- “Y” تفاعل الاتصال الخاص بك Your communication interaction

يجب عليه الانتباه للإشارات اللفظية وغير اللفظية الصادرة منه وأيضاً إشارات الجمهور الذي يتواصل معه في كل تفاعل .

4- “S” تراجع وتفكر Step back and reflect

يجب ان يفكر في أفعاله ويفحص رسائله اللفظية وغير اللفظية وتقييمها بشكل دائم كي يتعلم من أخطاءه كل مرة ويحسنها بشكل أفضل للمرات القادمة

