



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name	Hussain Ali Hussain Dhabnan	حسين علي حسين ضبنان	اسم الطالب
Students I.D	2021202079	٢٠٢١٢٠٢٠٧٩	الرقم الجامعي

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 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؟

الإجابة:

لا

لو كنت مكان مارك لن أفعل ما فعله وذلك لأسباب :

- يلزم التأكد أولاً من شخصية الرئيس التنفيذي، والتاريخ الشخصي السابق له .
- لن أتكلم باستفاضة امامه عن المشرف المباشر .
- أحسن الحوار مع الرئيس التنفيذي بما فيها جميع الإشارات اللفظية .
- أحسن الحوار في جميع الإشارات الغير لفظية بعدم فك ربطة العنق ولا بوضع ساق على ساق أمام الرئيس التنفيذي ولا أي إشارة غير لفظية ليست لاثقة للحوار امام الرئيس حتى وإن شعرت بالارتياح الكامل؛ يبقى الاحترام متبادل وخصوصاً أنه الرئيس التنفيذي.

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

الإجابة:

لا.

لم يقيم الموقف ولم يتصرف بشكل دقيق أيضاً وذلك لأنه:

- الشعور بالراحة من أول لقاء كان تقييمه له خاطئ لأنه من الممكن أن يكون امتحان مقدم له لإثبات جدارته في مهارات التواصل وتقييم المواقف والتصرف الجيد من أول لقاء.
- التسرع في الحديث عن مشرفة المباشر قبل أن يسأله الرئيس التنفيذي عن المشرف . وهذا من الخطأ لأن الرؤساء عادة لا يودون من المرؤوسين الاستفاضة بالحديث عن رؤسائهم.
- لم يأخذ التاريخ الشخصي السابق للرئيس التنفيذي ونوع العلاقة التي بينهم بعين الاعتبار.

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

الإجابة:

عوامل الاتصال التي أدت إلى تغيير التصرف لدى الرئيس التنفيذي هي:

• عوامل لفظية:

- التحدث بعيوب المشرف المباشر له .
- عرض اقتراحات يجب تنفيذها لزيادة معدلات البيع مثل الحوافز والمكافآت
- لم يحترم الهيكل التنظيمي باحترافية عالية وتكلم وكأنه المتحدث باسم الفريق

• عوامل غير لفظية:

- فك ربطة عنقه.
- ووضع ساق على ساق أثناء المحادثة
- تنفيذ عملية كسر الحواجز بطريقة غير لائقة

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

الإجابة:

عملية (KEYS) ستجعل من مارك مهارات تواصل عالية الاحترافية وذلك بتحسين:

• اعرف نفسك :Know yourself

- أن يقيم مهاراته بشكل نشط كمتواصل ويحسنها باحترافية.
- ان يستفيد من نقاط قوته ويقوم بتطوير نقاط ضعفه.
- يحدد بها منصب الشخص وعرقه وجنسه وغيرها من الفروقات ليكون حينها متواصل جيد.

• تقييم السياق المهني :Evaluate the professional context

- يلزم عليه معالجة استباقية لاحتياجات الاتصال مع الرئيس التنفيذي وان يفهم قيود الموقف ، بها يحقق جزء كبير من السياق المهني كمتواصل.
- تطوير مهارات التواصل لدية بأكثر من شكل مع المشرف المباشر او الرئيس او النائب او غيرهم من الأشخاص .

- تفاعل الاتصال الخاص بك **Your communication interaction**:
 - أن يراقب في اللقاء الإشارات اللفظية وغير اللفظية الخاصة به، لكيلا يقوم بالإيحاء للشخص الذي سيقابله بطريقة غير لائقة حتى وإن كانت غير مقصودة.
 - بالإضافة إلى أن يتنبه ويتفاعل مع الرئيس التنفيذي لجميع إشارات اللفظية وغير اللفظية

- التراجع والتفكير **Step back and reflect**:
 - بالمراجعة والتفكير سيكون قادراً على فحص فعالية الرسائل اللفظية وغير اللفظية التي ينقلها مارك للرئيس التنفيذي بعد تطبيقها مع الآخرين.
 - عندما يطبقها مارك مع الآخرين ويقوم بإعادة تطبيقها أكثر من مرة ويتعلم من أخطائه كل مره وباستمراره سيكون قادراً على تطوير القدرة على التكيف والتحسين.