



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Rahaf Mohammed**
lubbad

اسم الطالب

Students I.D **2021203143**

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 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 مناسبًا 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؟

ما كنت لأتحدث خارج السياق المهني ؛ إن كنت مكان مارك سوف أقيم الموقف بدقة أولاً ، و أتعامل باحترافية ومهنية نظراً لأنني لم أقابل هذا الشخص من قبل فلن أتحدث عن مشاكل في العمل في هذا الموقف لأنها ليس لها أي صلة بموضوع هذا الاجتماع ، وماكنتُ لانتقد رئيسي في العمل فهذا قد يُعطي انطباع سيء عن شخصيتي ، سأهتم أكثر بترك انطباع أول جيد و سوف أضع بعين الاعتبار مركز الشخص الذي أمامي وقوته في المنظمة ، سأهتم أكثر للغة جسدي وإيماءاتي لتحقيق أفضل نتيجة ممكنة في هذا التواصل .

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

لا ، مارك لم يقيم الموقف بدقة و خرج عن السياق المهني ؛ فمارك لم يهتم كثيراً بلغة الجسد (Body languages) التي من الممكن أن تكون أحد عوائق التواصل (communication barriers) و التي غالباً تترك انطباع أول قوي ، وكذلك لم

يهتم لـ (Body gestures) فقام بوضع ساق على ساق و حلّ ربطة العنق وهذه التصرفات قد توحي بعدم الاحترام ، مارك أيضاً كان لديه حكم مُسبق (Premature Evaluation) بناءً على أقوال أشخاص آخرين.

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

واحد من الأسباب كان سوء مهارات تواصله غير اللفظي (nonverbal communication) ، وهذا حدث عندما وضع ساق على ساق وحلّ ربطة عنقه ، وهذا ما أعطى ايحاءاً بقلّة الاحترام للسيدة ميلز وسبب آخر وهو افتقاره لمهارات التواصل اللفظي كذلك (verbal communication) حيث خرج عن السياق المهني لهذه المقابلة

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

إذا طبّق عملية KEYS بخطواتها ، فستتحسن مهاراته في التواصل ؛ بداية (know-K yourself) أو اعرف نفسك ، بمعنى أن يعرف قدراته و نقاط ضعفه ويقوم بتطويرها ثانياً (Evaluate the professional context) ، يقيّم الموقف والقيود المتواجدة للتواصل مع هذا الشخص

ثالثاً (Y - Your communication interaction) ، يطور مهاراته اللفظية وغير لفظية ، والتركيز على الايحاءات الصادرة من الطرف الآخر

رابعاً (step back and reflect) أن يتذكر ما حدث خلال عملية التواصل ويعرف أخطاءه لتحسينها مستقبلاً

إذا طبّق مارك هذه العملية فستنعكس ايجابياً على مهاراته في التواصل سواءً لفظياً او غير لفظياً ، كما ستمكنه في الحد من أي سوء فهم وكذلك الحد من عوائق التواصل (communication barriers)