



Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Mostafa Ahmad Alsaqqa

اسم

الطالب

ب

Students I.D

2021203298

الرقم

الجامعي

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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
المتبع 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
الاقترب 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 تتسم له بعيون لطيفة. يقترب ويصافحها وينتظر إزنها 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 يجب على مارك صب تركيزه كاملاً على جدية وحزم الانسة ميلز وقسوتها في التعامل وشدتها ومكاثتها كمسؤول تنفيذي (Executive Officer)، يجب على مارك محاولة كسب اهتمامها حول إمكانياته واستراتيجياته في العمل وإبراز مميزاته التي تفوق بها واوصلته إلى مقابلة المسؤول التنفيذي (Executive Officer) الانسة ميلز اخيرا ، والقيام بكامل متطلبات الاجتماع ، ودعم الامكانيات بالاحصائيات التي تثبت قوة مميزاته وصحتها ولا يجب التخلي عن الحذر في مسألة التعابير الجسدية (Physical expression) للآنسة ميلز فيمكن للمظهر

ان يخدع احيانا ويعطي انطباع مغاير تماما لسلوك الشخص ، بكل الاحوال التعامل الرسمي والذكي في الاجتماعات الرسمية هو عمود الثقة والنجاح

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

تبسم الرئيس التنفيذي السيدة مليز وعيونها اللطيفة قد أنست مارك تحذيرات زملائه فهو لم يتصرف على نحو دقيق منذو أن رأى السيدة مليز خلف مكتبها بلطافتها نسي مارك اسم ساحرة الغرب و كان يُخال لمارك ان الانسه مليز امرأة صعبة المراس خشنه المظهر والصوت و النبره الحاده ، على حسب ماسمعه من زملاءه عندما لقبوها بساحرة الغرب الشريرة ، وبحسب تحذيراتهم له بصرامتها وقسوتها ، ولكن قد قيم سلوك الانسه مليز من خلال مظهرها فإعتقاده ان ماسمعه عن المدير التنفيذي كان محض هراء ، ادى ذلك الى زياده الراحة وزيادة الثقة ونسي تماماً ان الانسه مليز قد تُظهر بعض اللطف و الوديه في ملامح وجهها ونبرة صوتها وسلوكها مبدئياً لتخفي نباقتها و حدة تركيزها ، وهذا مايجب على مارك ادراكه خصوصاً في محادثات العمل والاجتماعات المهنية

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

عوامل الاتصال لفظي وغير لفظي (Verbal and non-verbal communication)

الاتصال اللفضي (Verbal communication) يؤثر بصورة مباشرة وقويه للمتلقى من حيث الكلمات ، الصوت ، النبرة ادى ذلك لجذب اهتمام الانسه مليز واستماعها بإنصات وتعبيرها بطريقة جسدية واضحة حول مايقوله مارك ، لكن للأسف أخطأ مارك في الاتصال الغير لفظي (Non-verbal communication) وهو تعابير جسده عندما فك ربطة عنقه وقام بوضع ساق على الاخرى بهدف التقليل من شأن الموقف او ربما شعر بإرتياح من ردة فعل الانسه مليز وطريقتها في الانصات بإهتمام متناسياً تحذيرات زملاءه عن قسوة تعاملها وصرامتها في اللقاءات الاجتماعيه وهذا ما ادى الى التغير السريع في اسلوب الانسه مليز جسدياً ولفضياً دفعها الى التعامل برودة فعل غير متوقعه بالنسبة لمارك

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

K

التحكم بردة الفعل وعدم ضمان ارباحه المتلقي لما يستجيبه من مارك ووضع دائماً اسوء الاحتمالات الواردة ، التركيز حول موضوع محدد ووضع هدف واضح للوصول اليه ، وعدم فقدان التركيز الذي يسبب تشتت الذهن وفقدان الرسالة المراد وصولها بشكل صافي بدون شوائب

E

الاتزان والمحافظة على التواصل الجسدي (Physical communication) والتعابير الغير لفظية فهي تترك انطباع اما سلبي او ايجابي ، محاولة كسب ثقة الطرف الاخر وانجذابه للتفاعل بشكل اكبر

Y

سرعة البديهة في استجابته للمواقف المفاجئة والتعامل معها بسلاسه بدون فقدان تركيزه على هدفه الرئيسي المراد نجاحه

S

لم يأخذ مارك نصائح زملاءه بعين الاعتبار وقيم الموقف من ابعاد مختلفه خاطئه ادى ذلك لفشل مهارة التواصل (Communication skill)