



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Mohammed Naji sukaik محمد ناجي بدوي سكيك اسم الطالب
Students I.D 2021200080 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 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؟

مبدئياً ، حسب تقييم السياق المهني مثل ما تم ذكر في مهارات التواصل من الأسبوع الثالث من ملف المحاضرة وهي تقييم السياق المهني ، حيث أن مارك قد اساء التصرف فيما فعله رغم تحذير زملائه في العمل عن طريقة الرئيس التنفيذي فقد انحاز إلى تصرفها دون التفكير مسبقاً بأنه اجتماع رسمي ولا بد من أن يكون مكتمل المظهر والتواصل بكل جوانبه ، فكل بساطة انشأ مارك إشارات غير لفظية اللاواعية أدت إلى سوء تصرف ومن ثم قام الرئيس التنفيذي بردت الفهم ، حيث أن الطريقة التي نمثل بها أنفسنا ومظهرنا الجسدي يكشف الكثير عن هويتنا وهذا ما لم يقيم به مارك في مقابلته مع السيدة ميلز عندما فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق.

بناءً على السؤال أعلاه ماذا كنت سأفعل إذا كنت في مكان مارك ، فمن وجهة نظري سأقوم بشكل مختلف ومغاير تماماً لتصرف مارك ، كيث سأكون حذر في تواصلتي ومظهري بناءً على مخرجات التواصل غير اللفظي حيث أنني قد تم تحذيري سابقاً من مدى شخصية الرئيس التنفيذي ، حيث أنني لا بد من أن احدد كيفية التفاعل مع الإشارات غير اللفظية من رؤسائي في العمل وذلك حتى أقدم كل ما لدي واشعر بالرضا عن طريقة تواصلتي بعد الانتهاء.

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

بالطبع لم يقيم بذلك حيث اساء التقدير في تصرفه اما رئيسه وقام بعدة تصرفات اساءت الفهم وانتهى اللقاء بشكل غير مرضي بالنسبة له ، حيث أنه بعدما شعر بالأمان من تصرفات السيدة ميلز وانها مهتمة بأدق التفاصيل فقام مارك بالتصرف حيث أنه خانتته المظاهر وفعل ما يخالف سياسات المقابلات الشخصية وطرق التواصل مع الرؤساء ، وبدأ بالتباهي على ما يقوم رئيسه السابق بفعله وهو ما جعل الرئيس التنفيذي تقوم بالتصرف بحدة وانهاء المقابلة فوراً.

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

هناك عدة عوامل اتصال أدت إلى التغيير في التصرف فمن وجهة نظري حسب ما تم دراسته في المحاضرة الثانية من حواجز الاتصال وهي الحواجز النفسية لعدم الثقة في الحديث حيث قام بطريقة غير صحيحة بالتحدث بشكل غير مناسب عن مديره السابق ، إضافة إلى ذلك ما قام به مارك في طرق التواصل غير اللفظي من فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق حيث أنه يعتبر غير احترافي ولم يحترم المقابلة أو اللقاء مع شخصية أكبر في الهيكل التنظيمي.

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

أولاً لابد على مارك أن يعرف ويحدد أن الإشارات غير اللفظية التي يعرضها على الآخرين التي ينشأها.

ثانياً أن يقوم بتقييم الإشارات غير اللفظية وهل تصرفه فيها في اجتماع رسمي وامام رؤسائه وزملائه ومدرائه في العمل أم في مكان خارجي حيث كان عليه أن يستمع جيداً لما قاله زملائه حول كيفية تعامل الرئيس التنفيذي وويقوم بتحديد وتقييم اشاراته غير اللفظية.

ثالثاً ما قام به مارك هو ارتياح من قبله هو وساء الظن بأنه الرئيس التنفيذي قد فعلت ذلك ايضاً لأنه في حال كان هناك ارتياح في التواصل بين الطرفين ستكون هناك المزيد من الإنتاجية والصدق والافصاح عن المعلومات.

رابعاً وأخيراً يقوم مارك بتحليل تصرفاته وإشارات غير اللفظية التي قام بها مع الرئيس التنفيذي وهل كان ذلك مرضياً للطرفين أم لا ويقوم بتعديل السلوك حتى لا يتكرر عن الموقف الذي قامت به الرئيس التنفيذي السيدة ميلز.