



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1(Spring 2021)

Student أحلام زهير أحمد الجهني.. اسم الطالب
Name
Students I.D2021203483 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 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 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 رباطة 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؟

إذا كنت في مكان مارك فسوف أتصرف بشكل مختلف

لأنه من عناصر الإتصال ومكوناته (communication context and components) هي بيئة الإتصال أو السياق الذي يتم الإتصال فيه (communication Environment and context) سياق هذا الإتصال يتطلب تحديد لما نقول وما نفعل فالإتصال الذي تم بين مارك والرئيس التنفيذي للشركة السيدة ميلز هو سياق رسمي (Formal context) الحديث في هذا السياق يتطلب إلى اتصال لفظي وغير لفظي مناسب له (verbal and non verbal connection) للوصول إلى الغاية بطريقة فعالة وصحيحة .

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

مارك لم يتصرف على نحو دقيق ولم يقيم الموقف بدقة

لأنه لم يأخذ كلام زملائه في العمل بعين الاعتبار عن المدير التنفيذي السيدة ميلز وشخصيتها الحادة والقاسية فعندما رآها تبتسم له وتنصت له بإهتمام لم يتوقع بأنها سوف تغير تعاملها معه ولكنه تفاجأ بتغير نظرتها ونبرة صوتها وإيقاف الحوار فوراً عندما رأت مارك بدأ يخرج عن الإطار الرسمي للحوار بحديثه عن رئيسه المباشر والخروج عن السياق وحركات جسده (body language) الغير مرغوبة في هذا السياق من فك ربطة العنق ووضع ساق فوق ساق

وطلب زيادة المكافآت والحوافز للموظفين بطريقة غير مناسبة التي تعيق التواصل والوصول إلى الهدف .

كان عليه أن يكون أكثر رسمية ولباقة في الحوار مع الرئيس التنفيذي .

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

عوامل الإتصال اللفظية (**verbal communication**) التي أدت إلى التغير في تصرف الرئيس التنفيذي هي قواعد لفظية وتأسيسية (**regulative and constitutive rules**) طريقة حوار مارك مع السيدة ميلز عن رئيسه المباشر بطريقة غير لائقة وكثرة الحديث وذكر القصص التي ليس لها جدوى في هذا اللقاء الرسمي أدت الى غضب السيدة ميلز .
فليس مانعه للحوار مع الرئيس التنفيذي كما نعه للحوار مع احد الزملاء في الشركة ، لكل مقام مقال .

عوامل الإتصال الغير لفظية (**non verbal communication**) تشمل السلوك (**behavior**) من طريقة الجلوس (**posture**) والوقوف (**stance**) والايماءات ،
لابد ان تكون ملائمة لما نقول حتى تؤكد مانريد ايصاله ،
فعندما رأى مارك انصات الرئيس التنفيذي قام بفك ربطة العنق وهذا سلوك غير ملائم للسياق المهني .

العامل الآخر هو وضع ساق على ساق اثناء الحوار مع السيدة ميلز ، فعند التحدث مع شخص له قوة وسلطه (**power and authority**) يعتبر هذا السلوك من اللامبالاة بما يقوله ويفعله الشخص المقابل ،على عكس مايريد ايصاله مارك كموظف مبيعات ذو كفاءة عاليه .

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

يمكن لعملية KEYS ان تساعد مارك في تحسين عملية الاتصال لديه من خلاص هذه المفاتيح:

Know your self -1

أن يحدد مارك ايماءاته الغير لفظية التي يستخدمها في الغالب (non verbal) ويكون مدركا لها في اتصاله مع الآخرين ويقوم بتطوير وتحسين لغة جسده.

Evaluate the professional context -2

أن يقيم مارك الإشارات الغير اللفظية التي تستخدم في مكان العمل ويراقب كيفية تواصل زملائه في العمل ، هل يحتاج الى ان يكون رسمي ولبق او لا ، حتى يستطيع تبادل المعلومات بطريقة سليمة.

Your communication interaction -3

أن يراقب مارك اتصاله الغير اللفظي مع الآخرين وما للذي يجعله أكثر راحة وانفتاح أثناء الحديث ويحاول تحقيق هذا الهدف مع زملائه في العمل ورؤسائه لان الشعور بالراحة اثناء الحديث يجعل تبادل المعلومات اسهل واكثر راحة.

Step back and reflect -4

أن يسال مارك نفسه بعد كل لقاء او اجتماع عن مدى رضاه عن إيماءاته الغير لفظية التي قدمها وما تحتاج إلى تحسين أو تطوير في اللقاءات القادمة.