



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Fatima Saleh Alattas**

فاطمة صالح العطاس

اسم الطالب

Students I.D **٢٠٢١٢٠٢٨٤١**

٢٠٢١٢٠٢٨٤١

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 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:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

مارك شخصية لها حضور واداء مميز وهو شخص ناجح لهذا تم مكافئته إذا انهم ارسلوه لبعثة عمل إلى مكتب الشركة في كاليفورنيا ، قبل ان يحضر المقابلة لرؤية الرئيس التنفيذي للشركة ، رسم في مخيلته شخصية المدير التنفيذي السيدة ميلز قبل أن يقابلها انها شخصية ذات طابع حاد ومتسلط ، ولاتقبل اي نقاش او حوار ، بناء على ماسمعه من زملائه ولكن مارك يبدو انه في قرارة نفسه رأى انه استعد للمقابلة بطريقة احترافية مهنية ، من وجهة نظري لا أرى تصرف مايك صحيح ، عند دخولي وإلقائي التحية لا اجلس حتى يأذن لي المدير ، وعند طرحه المدير للاسئلة ، أجب بحرص شديد وبدون تجاوزات للحدود ولا اترك في نقاش ومواضيع خارجية ، عند انتهاء المدير من الاسئلة ، هنا دوري انا في إبداء رأيي عن مثلا مبيعات الشركة وأرباحها وما إلى ذلك من دون الخروج عن نطاق العمل والموضوع ، يجب الاستعداد النفسي والذهني .

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

في بداية الامر تصرف مارك بشكل صحيح اذ لم يلتفت لكلام زملائه ولم يأخذ الموقف بعين الاعتبار اذا انه ركز على كيفية استعدادده لمقابلة المدير التنفيذي وإطلاعها على مايريده ، مارك يحمل روح المغامرة روح محبة للتطور والنهوض ، ولكن عندما حسم الامر وبات وقت السفر شعر بالقلق لمقابلة المدير التنفيذي ، مارك لديه روح توجس خيفة من المدير التنفيذي بسبب سماع زملائه عن شخصية المدير وكيفية التعامل مع شخصية مثل شخصية الرئيسة ميلز ، عندما رأى تعاملها معه حس بأن هذا الشخص هو شخص لطيف التعامل معه إذ انه ركز على كيفية إبهارها بطريقة عرضه

للاستراتيجية الذي سوف يتبعها ولكن في نهاية الأمر يبدو ان مارك بدأ يبتعد عن مسار المقابلة إلى جعلها حوار خارجي واحاديث لاتتناسب مع اسئلة السيدة الي كانت من دورها منمقة ومدرسة ، لم يجاوب على اسئلتها بل اتخذ . مسار اخر في الحديث

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

يبدو ان مارك لم يلتزم (Space the social zone) وخائنه المظاهر وشعر بإستماعها لحديثه دليل على انها مهتمه لما قاله وانه نال على الاعجاب ووجدت الموظف الكفاء، طريقته

بالارتياح والاسترخاء verbal-Non

عن طريق فك ربطة العنق ووضع ساق على ساق جعلت من الموقف وكأنه نقاش وليس مقابلة عمل ، وهذا أسلوب يتنافى مع سياسة المقابلة الشخصية ، إذ انه تباهى بشطارته ونجاحه بالحديث عن رئيسه السابق عن طريق اخبارها بأنه رمى الكرة ف ملعبه(معناها انه اصبح لديه الصلاحية في اتخاذ القرار وما إلى ذلك) ، فكان ردة فعل المدير التنفيذي السيدة ميلز طبيعي وهي الحدة بالتصرف لانتهاء المقابلة وعدم الاكتراث وهذا يعبر بأنه

Facial Behavior

ايضاً طريقة اخبارها عن المكافآت والحوافز هذا شيء لا يُطلب ، هذا يأتي عندما يكون المدير راضي عن عملك هنا ، ممكن أعطاء مكافآتك أو إعطائك ماتستحقه من قبل المدير

لم يلتزم بمستوى العلاقة بينه وبين السيد ميلز ، وهذا سلوك يتنافى مع المقابلة The rational Layer

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

(K) (Know yourself)

يجب على مارك أولاً فهم ومعرفة نفسه ، إذا يجب عليه تقييم مهاراته قبل إجراء المقابلة بشكل متواصل ومن ثم يعمل على تطوير الاستراتيجيات المتبعة للاستفادة من نقاط قوته وتدعيمها ومحاولة حل نقاط ضعفه في المقابلات ، يجب عليه تفادي Barries حتى لا يخسر لأن آدائه الوظيفي جيد ولكنه يفتقر إلى بعض المهارات الوظيفية

(E) Evaluate the professional context

يجب عليه تقييم و معالجة مهاراته فالتواصل حسب احتياجات المواقف ، لكي يتمكن من التعامل مع كل شخص او موقف حسب مجريات الموقف، كما يجب فهم قيود مواقف الاتصال مع الناس لتفادي المشاكل والعوائق .

(Y) Your communication interaction

يجب عليه مراقبة تصرفاته من خلال المهارات Verbal , Non-verbal الخاصة به بالإضافة يجب عليه ايضاً

مراجعة أخطائه والمحاولة على عدم تكرارها والتفاعل الفعّال مع المواقف المهمة والتركيز على الهدف وعدم التشتت لكي يتجنب الوقوع في مثل هذه المواقف التي تسيء لسمعته الوظيفية ولشخصه ، لان افتقاد المهارات يجعل الشخص لا يعرف المعايير الجيده في التعامل مع الاشخاص الآخرين .

(S) Step back and reflect

يجب عليه ان يتراجع ويفكر ويحلل لان ذلك قد يشجعه على التدقيق في مهاراته وطريقته فCommunication verbal و Non-verbal فهناك أشخاص كثيرون فالعالم يهتمون بأدق التفاصيل ، من ثم يحاولون تقييمك على أساس مهاراتك من ناحية الحديث أو النظرات أو من الايماءات الجسدية أو حتى من طريقة الجلوس ، لذلك عليك مراجعة نفسك وفكر بدقة في كل تصرفاتك حتى تطور من شخصك .