



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Ahmed Yahya Ahmed Alzahrani
اسم الطالب احمد يحيى احمد الزهراني
Students I.D 2021203169
الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٣١٦٩

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 ٦٠٠ 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 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:

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

(١)

طبعاً بشكل مختلف لان ماقام به مارك اثناء اجتماعه بالرئيس التنفيذي CEO فقد التواصل الفعال الجيد عندما اخذ انطباع من تعامل الرئيس التنفيذي CEO معه بأريحيه وتحول بشكل غير رسمي ولم يتعامل مع الاجتماع بمهنيه وكانت طريقة التواصل اللفظي والغير لفظي (**Verbal and nonverbal communication**) على نحو غير جيد وكان تصرف مارك بشكل غير دقيق افقده التركيز على اهمية الاجتماع والشخص المقابل له وسوف أتجنب الخوض في الحديث الجانبي والغير رسمي واحافظ على التواصل بشكل صحيح ودقيق وأقدر اهمية الموقف والمكانة للطرف الاخر وسوف اكون حريص على سلوكيات التواصل **Communication behaviors** بيني وبين ال الرئيس التنفيذي CEO واحافظ على المسافة بيني وبينه وعلى المظهر العام (**Physical Appearance**) لان ذلك ينعكس على شخصيتي وما امثله بالنسبة له .

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

(٢) لا ، لم يتصرف على نحو دقيق وايضاً لم يقيم الموقف بدقه فعندما ذهب للاجتماع قام بالاقتراب اكثر من الازم ومصافحة الرئيس التنفيذي والمفترض ان

يترك مسافه من ٤ الى ١٢ قدم بينه وبين الرئيس التنفيذي وتعدى الحدود التي من المفترض ان يبقى في نطاقها (**The social zone**) وهي من ٤ الى ١٢ قدم ، وايضاً في الاجتماع قام مارك بفك ربطة عنقه ، ووضع ساق على الاخرى أثناء ذلك، وهنا عائق للاتصال (**communication barriers**) عندما بدأ في مشاركة قصص عن شعوره حول مديره المباشر وهنا تسبب في عائق (**Emotions**) عندها استاء الرئيس التنفيذي السيدة ميلز وتبدأ في التحول في نظراتها الحاده ووقفت فجأة وقالت بصوت خشن أن وقتهم قد انتهى الآن وتغير نبرة صوتها وهو ما يشار اليه بـ **paralanguage** والتعبير الخشن فهذا يدل على استياءها بسبب تصرف مارك على نحو غير دقيق .

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

(٣)

هناك عوامل اتصال (**communication factors**)

- لفظية **Verbal communication**
- غير لفظية (**Nonverbal communication**)

التي أدت الى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي

- عوامل اتصال غير لفظية (**Nonverbal communication**) وهي انه قام بالاقتراب اكثر من اللازم ومصافحتها والمفترض ان يترك مسافه من ٤ الى ١٢ قدم بينه وبين الرئيس التنفيذي وهي ما تسمى بـ (**The social zone**) وهي لا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ المحادثة كذلك قام مارك بفك ربطة عنقه ، وايضاً وضع ساق على ساق أثناء المحادثة .
- وعوامل اتصال لفظية (**Verbal communication**) عندما بدأ في مشاركة قصص عن شعوره حول رئيسه المباشر .

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

(٤)

يجب عليه ان يكون مدركاً للسلوكيات غير اللفظية : (Nonverbal behaviors) التي يشاهدها الاخرون تحركاته وقفته خطواته لبسه ومظهره وايماءاته وتعابير الوجه والعين ، كذلك اللباقة في التعامل مع الناس وان يفهمها ويعرف قياس مدى توافق تلك السلوكيات وان يتعلم كيف يتفاعل معها و عليه ان يحلل اتصاله بعد انتهاء أي لقاء هل ابتعد وهو يشعر بالرضا عن هذا التواصل ، ومثل ما درسنا انه مفاتيح التميز في التواصل اللفظي والغير لفظي تركز على معرفة من تكون انت وان تقيم نفسك وترى ردود افعالك وتراجع وتفكر بمنظور شامل لكل شيء .