



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name فاطمة فهمي محمد السقاف....

اسم الطالب

Students I.D2021200961

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 نادراً ما تتواصل بالعين، ولا تبتسم أبداً، ولا تحب الاقتراب 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 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؟
بالطبع سأتصرف بشكل مختلف وأخذ بعين الاعتبار (environment) المحيطة بي وهي بيئة العمل وهذا يقودني لمعرفة كيفية التواصل (How to Communicate) مع الأشخاص حولنا إذ أن بمعرفتي لبيئة العمل سأتصرف بشكل رسمي وسأتصرف بحذر بحكم أن الرئيس التنفيذي (السيدة ميلز) شخص جديد لم أتواصل معه من قبل وسوف أراقب ردود أفعالي عند التواصل (communicate) وعندما أشعر أن رئيسي يتصرف براحة لا يعني ذلك أن أتصرف مثله فكما تعلمت أن ما هو مناسب للشخص الذي يتمتع بالسلطة قد لا يكون مناسباً للأشخاص الذين يعملون في دور ثانوي وكما يجب علي أن أركز على مظهري الخارجي (physical appearance) فأنا ذاهبة في بيئة عمل حيث أن المظهر العام يباثر على نظره التي ينظر بها الناس إلينا. فالمظهر الخارجي والطريقة التي نلبس فيها ونتحرك بيها وغيرها من السلوكيات الغير لفظية (Non-verbal behaviours) حيث أن السلوكيات بتتكلم من غير مانتكلم وهذا يترك تأثير للشخص على الناس حوله وعلى أنفسنا أيضاً وسوف أركز أيضاً على طريقة جلوسي ووقوفي وتعابير وجهي وإيماءاتي وغيرها من السلوكيات الغير لفظية. وعندما يتم طرح الأسئلة علي أجاب على هذي الأسئلة بشكل رسمي ولا أخرج عن المحتوى. فكما تعلمت أن الشخص عند ما يتواجد في بيئة عمل بيتكلم بطريقة أكثر رسميه وتفكيره أيضاً يكون رسمي خصوصاً عندما يكون الشخص الذي أمامه أعلى منه مرتبه حتى يثبت تميزه المهني وتميزه في مكان العمل

2. هل تعتقد أن مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقة؟ لما ولما لا؟
لا. لم يتصرف مارك على نحو دقيق ولم يقيم الموقف حيث أن مارك نسي مع مين هو بيتواصل ولماذا ومن أجل ماذا . فعندما بدأت السيدة ميلز بالإبتسام والنظر إليه وسؤاله بعض الأسئلة لكي تشعره بالراحة وعدم التوتر فيبدأ بقول كل الكلام الذي لديه في إطار عمله المهني تصرف مارك في هذه اللحظة تصرف غير دقيق ونسي المكان الذي هو فيه وهو بيئه العمل حيث يجب عليه أن يكون أكثر رسمية فبدأ بفك ربطة العنق وجلس في الكرسي واضعا رجل فوق رجل وبدأ بقول كلام لا يناسب الأسئلة التي سألته السيدة ميلز

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟
1- فك مارك لربطة عنقه حيث أن المظهر الخارجي له دور في عملية التواصل الغير لفظي (Non-verbal communication process) حيث أن المظهر العام (physical appearance) بياثر على النظرة التي ينظر بها الناس إلينا فهذا أثر في نظرة السيدة ميلز لمارك فالشخص عندما يكون في بيئة عمل لابد أن يكون (professional)
2- طريقة جلوس مارك حيث جلس واضعا رجل فوق رجل وهذا الجلوس لم تكن مناسبة لبيئة العمل الموجود فيها ولم تكن مناسبة كذلك للتواصل (communicate) مع الشخص الذي أمامه وهي الرئيسة التنفيذية السيدة ميلز حيث أن هذه الجلسة تعطي إنطباع التكبر والتعالي فهذا السلوك الغير لفظي (Nonverbal Behaviour) ليس مناسب لخلق تواصل فعال
3- تحدث مارك حيث نلاحظ أنه خرج عن سياق الحديث ولم يتحدث بطريقة رسمية وذكر عيب لرئيسه السابق وهذا الأمر أكبر غلط حيث أن الشخص عندما يذهب لشركة جديده أو رئيس جديد لا يذكر أخطاء مديريه السابقين أو الشركة التي جاء منها حتى لايشعر رئيسه الحالي أو الشركه الحالية التي جاء إليها للعمل بعدم الثقة له بحيث أنهم يدركون أنه إذا ذهب لشركة أخرى سيذكر عيوبهم للشركة التي إنتقل إليها . كما قام أيضا بذكر المكافآت والحوافز في أول لقاء له مع الرئيسة التنفيذية

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

K(know yourself)-1

يجب عليه أن يعرف نفسه ويسأل نفسه ماذا يستخدم من سلوكيات سواء أكانت لفظية (verbal) أو غير لفظية (No-verbal) صغيرة أكانت أم كبيرة

E(Evaluate the professional context)-2

يقوم بتقييم نفسه في السياق المهني ويعرف هل هو يرسل رسائل لفظية (verbal) وغير لفظية (No-verbal) مناسبة للبيئة الموجودة فيها أم لا

Y(Your communication interaction)-3

تفاعل الاتصال الخاص به حيث يجب عليه أن يقوم بتحديد كيفية التفاعل بطريقة غير لفظية إذا حصل أمر مفاجئ ويرى هل ردود أفعاله متوافقة مع البيئة الموجودة فيها أو غير متوافقة

S(step back and reflect)-4

يجب عليه أخيرا أن يقوم بالمراجعة والتفكير ويسأل نفسه هل أنا تواصلت بطريقة جيدة وسليمه أم لا حتى يستطيع أن يتواصل مره أخرى مع الرئيسة التنفيذية بطريقة جيدة وتواصل متحسن ومتطور