



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

# Everyone's Smart University

## Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Abdullah Islam ..... اسم الطالب

Students I.D 2021201133 ..... 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 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؟

**لو كنت في مكان مارك سأقوم بتقييم السياق المهني Evaluate the professional context مسبقاً**

و احاول خلق طريقة مقابلة تخيليه بناء على شخصية من سأقوم بمقابلته والتفكير جيداً بما يمكن ان يذكر وما لايمكن ذكره حتى اخرج من هذا اللقاء وقد حققت النتائج المرجوة منه و اوصلت صورة حسنة عن نفسي دون ان اخسر ثقة الآخرين لاتجنب وضع عوائق نفسية Psychological barriers او ان اخلق اي مؤثرات او ضوضاء Noise اثناء اللقاء

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

لم يتصرف مارك اطلاقا بما كان يجب عليه ان يتصرف به بسبب سوء تقييمه للموقف

فمن الرسائل **Messegae** الي وصلته مسبقا عن ميلز وحقيقة شخصيتها كان يجب عليه مراعاة ذلك لخلق امكانية تواصل مريحة وذات هدف

فقد وضع العديد من العوائق **Barriers** بينه وبين ميلز باستخدام لغة جسد **Body Language** غير ملائمة للمكان و الزمن والحدث اللي وصل من أجله

بداية من وضع قدم على الاخرى و فك ربطة العنق وهذا وضع جسدي **Body gesture** غير ملائم وخروجه عن الهدف **Goal** عندما تطرق لرئيسه السابق ثم تجاوزه للموضوع الرئيسي بتحدثه عن طلبه للمزيد من الحوافز و المكافآت وهو ما اعتبرته ميلز سوء للتعامل مع السلطة اتبع ذلك وجود حالة من عدم الثقة **Distrust** من ميلز تجاه مارك

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

هناك عدة عوامل اتصال لفظية و غير لفظية تسببت في ردة الفعل الغير متوقعة وتصرف ميلز بهذا الشكل

لفظيا **Verbal** تحدث مارك عن امور تخص ادارات عليا او مدراء عامين ذوي اختصاص و بما أن سبب تواجده هنا كا بسبب توفقه كمندوب مبيعات كان من الاجدر ان يقتصر وجوده عن الحديث عما هو مختص به و انتظار ان هناك هناك اسئلة والاجابة عليها بحذر واختصار

وبسبب تقييمه المبكر **Premature evaluation** عن شخصية ميلز لمجرد استقبالها له بابتسامة شعر مارك بالراحة وصدرت منه تصرفات اوصلت تواصلًا غير لفظي **Non verbal** غير مناسبة بطريقة جلوسه الخاطئة و فك ربطة العنق

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

يجب على مارك ان يعرف نفسه بشكل جيد **knows him self** ويدرك اخطائه السابقة بتحليل افضل وفك شفرة الرسائل **Decoding** لكل ما يصله بشكل مباشر او غير مباشر ويحسن ردة فعله و تصرفه حيالها وبامكانه الاستعانة بزملائه في العمل لمعرفة حقيقة فهمه وتصرفه حيال الاحداث من وجهة نظرهم والعمل على تلافيها في المستقبل كما يمكن له العمل على سياقه المهني **professional context** والتفريق جيدا عما اذا كان يتخاطب مع احد مدراءه او من يعلوه سلطة او يتخاطب مع اشخاص من نفس المستوى المهني و الشخصي و العمري

وقد تفيده ايضا عملية **keys** في مراقبة تصرفاته و طرق تواصله اللفظية و غير اللفظية وتحسينها للوصول للشكل الملائم للتواصل دائما

ومراجعة افعاله دائما والسيطرة على الحركات او الايماءات اللا إرادية لديه و التركيز دائما عن الهدف المحدد دون التشتت او التشعب في امور اخرى