



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

# Everyone's Smart University

## Assignment 1 (Spring 2021)

Student name : Mohammed Jassim Alaradi

اسم الطالب : محمد جاسم العرادي

Students I.D : 2021203671

الرقم الجامعي : ٢٠٢١٢٠٣٦٧١

**Section**

**Bachelor**

**Date**

**18 / 02 / 2021**

**Course Code**

**(CMM201)**

# COMMUNICATION SKILLS

---

**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 وفقًا لذلك:

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

- من جانبي الشخصي انه في مكان العمل يجب ان يكون هناك احترام متبادل لدى الجميع لخلق جو محترم سواء كان بداخل مكان العمل او في خارجه و يجب تقدير الجميع والتصرف بأدب والتحلي بالخلق الحميد في الكلام و التصرفات و يجب الانتباه جيدا في عمليات التواصل لان التواصل الجيد بيني و بين مديري شيء في غاية الأهمية بحيث سوف تعكس أثاره على جودة العمل ، و يجب ان ابادر في التعامل بذوق و احترام كاللقاء التحية بشكل مهذب و عدم التذمر و الشكوى او السخرية من احد ، التكيف مع الأنسة ميلز وذلك بالتأقلم السريع و احاول ان اجد طريقة تواصل صحيحة و هادفه و ان احافظ على الحوار الإيجابي و العمل المتناغم و لو حصل سوء ظن و اخطأت بشيء ان ابادر فورا بالإعتذار للسيدة ميلز وايضا اثناء اللقاء يجب ان احافظ على مظهري كما هو مرتب وطريقة جلوسي و ايضا طريقتي في التواصل الجسدي التي تظهر الاحترام و تعبر عن المشاعر و المحبة وان احافظ على ابتسامتي طوال الوقت

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

كانت بداية مارك جيدة و لكن عندما شعر بالارتياح تصرف بطريقة غير مهذبه لأنه عندما شعر بارتياح اثناء المقابلة ابتداء بالتصرف غير اللفظي بشكل خاطئ و التكلم على مديره بشكل غير مناسب ومن هذا الحديث بدء مارك بكسر الثقة بينه و بين الأنسة ميلز مما ادى إلى إنهاء اللقاء بينهم

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

**(Verbal communications)** : عندما قام مارك بالتحدث عن مديره المباشر و اخبارها بقصصه و شعوره تجاهه و هذا لم يكن مناسب بل من المفترض على مارك ان يركز على اسئلة السيدة ميلز حول نجاحه و الطرق التي يمكن بها دعم الموظفين و اخبارها عن كيفية تناسب الشركة مع اهدافه المهنية و التركيز على محتوى اللقاء

**(nonverbal communications)** : عندما بدأ مارك بفك ربطة العنق الخاصة به ووضع ساق على ساق اثناء محادثتها له ، كان يجب على مارك ان يقتدي بحسن التصرف و تقديم الاحترام للسيدة ميلز حتى و إن كانت قد تشعره بالراحة لأنها تنصت اليه و مهتمه بحديثه

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

**Know yourself :**

على مارك ان يحاول تحديد حركاته الجسدية و تعبيراته و الاشارات غير اللفظية التي يعرضها للآخرين و التحكم فيها و عدم تكرير سلوكه لكي لا يتسبب في مضايقة الآخرين لكي يحسن من مهارات التواصل لديه مع الآخرين

**Evaluate the professional context :**

يجب عليه مراعاة حركاته الجسدية و تصرفاته بحيث تناسب اماكن تواجده سواء كان مكان عمل او حتى خارج العمل ويجب عليه ان يقيمها على مكان تواجده و الطريقة التي يتواصل فيها بحيث ان كانت تتوافق مع عملية التواصل ام لا

### **Your communication interaction :**

تحديد كيفية تفاعل الإشارات غير اللفظية للشريك الذي سيتم التواصل معه سواء كان صديق أو زميل أو مدير أو شركاء بعملية التواصل والتفكير بكيفية الشعور بالراحة و الانسيابية عند التواصل معهم لأنه كلما زاد شعور الناس بانفتاح اكبر عند التحدث معهم تزداد احتمالية افصاحهم عن المعلومات و الارتياح بالتكلم بصدق

### **Set back and reflect :**

عليه ان يحلل عملية تواصله مع الناس بعد الانتهاء و التفكير فيها ان كان يحتاج الى تطوير اكبر و هل كان راض عن تواصله اللفظي و غير اللفظي ام لا و هكذا سوف يتعلم ان كان لديه اخطاء فسوف يبادر بتصحيحها ليكون قادر على التواصل بشكل جيد