



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Sanad nasser

Student ..... اسم الطالب

Name

Students I.D .....2021202903..... 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 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؟

بالبدايه سأقوم بتقييم الأشارات **nonverbal communication** الغير لفظيه في مكان عملي و اكتسب التصرفات اللبقة المناسبه لمكان العمل والأجتماعات الرسميه و استعملها اثناء اجتماعي مع السيده ميلز مثل الجلوس الصحيح و بما يناسب المكان و المحافظه على رتابه لبسي و الاجابه بما يناسب السؤال عكس ما فعله مارك كليا.

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

اخطأ في تقييم السيده ميلز وكان هناك حاجز نفسي **psychological barriers** بسبب كلام زملاؤه عن السيده ميلز بوصفها على انها ساحره شريره وقاسيه في بعض الأحيان وانها نادر ماتتواصل بالعين ونادر ماتبتسم ولا تحب الاقتراب منها ما لم تبدأ هي المحادثه مما ولد لديه حاجز نفسي **psychological barriers** وجعله يقيم الموقف مبكرا وقبل اوانه وحدثه **premature Evaluaiyon** مما جعله يخطأ في اتخاذ الأحكام دون النظر في جميع جوانب المعلومات التي اخذها من زملاءه وهذا التقييم السابق لأوانه للسيده ميلز تشكل بمثابة حاجز لمارك و خفض مغنوياته ، و كان لهيبه التسلسل الهرمي **organizational structure** اثره على مارك وعكس مركز السيده ميلز و درجه قوتها و مسؤوليتها و السلطه التي لديها في الشركه على مارك سلبا كونها تعلوه منصبا وسلطه مما ولد فيه بعض الارتباك و القلق من مقابلتها ولكن عندما قابلها ورأى عكس ما حذر منه زملاؤه تلاشى القلق و تحول لراحه مفرطه مما تسبب بتصرفات خاطئه منه.

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

بالتواصل اللفظي **verbal communication** والتواصل الغير لفظي **nonverbal communication** فعندما دخل في البدايه كان جالس بأستقامه ولبس مناسب للموقف والمكان و عندما شعر بالراحه اخل بأدبيات المكان و المقابله وقام بتغيير جلسته وفك ربطه عنقه و قام بتغيير وضعيه جلوسه ووضع قدم على قدم مما ادى الى غضب السيده ميلز ورده فعلها لشعورها بأستهتاره بها و تقليله من احترامها مما جعلها تغضب و تظهر له الوجه الذي قد حذره زملاؤه منه و تطلب منه الرحيل ، و اساء استخدام التواصل اللفظي **verbal communication** بعدم اجابته على اسئله السيده ميلز و بدلا من ذلك اخذ يروي قصص عن ان مديره قد القى الكره له او يجعل المسؤولينه عليه ، ولم يجب على الأسئله بالطريقه المناسبه ، كان يجب عليه ان يحافظ على رتبه لبسه و اعطاء السيده ميلز كامل الاحترام لكونها تملوه منصب و سلطه و ان يجيب على الأسئله بالشكل المناسب و ان لايزيد او ينقص على محور السؤال المطلوبه اجابته و ان يتحرا المصداقيه و الدقه في اجابته و ان يقدم مقترحاته حول الطرق التي يمكن بها دعم الموظفين و ان يروي لها كيف تتناسب الشركه مع اهدافه المهنيه وتطلعاته المستقبلية.

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

**Know your self** اعرف نفسك

عليه ان يحدد انواع الاشارات التي يصدرها للآخرين او في اجتماعه مع السيده ميلز و ان يكون مدرك للاشارات الغير لفظيه التي تبدر منه.

**Evaluate the professional context** تقييم السياق المهني

عليه ان يقوم بتغيير الاشارات الغير لفظيه التي تعتبر غير مقبوله في مكان العمل والاجتماعات الرسميه و عليه ان يأخذ ملاحظاته من زملاؤه في العمل و عليه ان يقيس مدى توافق اشاراته معهم.

**Your communication** تفاعل الاتصال الخاص بك

عليه ان يحدد كيف يتفاعل مع الاشارات الغير لفظيه لمن حوله ، وكيف هو او هي يتفاعلوا معه ، عليه ان يفكر فيما يجعله يشعر بالراحه.

**Step back and relect** تراجع وتفكر

عليه ان يحدد اتصالاته بعد انتهاء عمليه التفاعل، هل ابتعد و وهو يشعر بالرضا.

