



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name: Hassan Ali AL-Zain

اسم الطالب: حسن علي الزين

Students I.D 2021203229

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 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 رباطه 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؟

لو كنت مكانه لما غيرت تصرفي عندما رأيت المدير لأنه يجب علي ان اضع في الاعتبار ال **regulative rules**، عوائق التواصل (communication barriers) و بالأخص عوائق الهيكل التنظيمي (organizational structure barrier) . وكان يجب ان أراعي الملبس و طريقة الجلوس (nonverbal communication) وأعي مكانتي (status & power consciousness) . أيضا التركيز على هدف هذه الدعوة ألا وهو أنني ناجح في عملي لذا أنا هنا لعرض كيف نجحت وكيف من الممكن ان اطور من الشركة و زملائي في القسم. وأراعي في ذلك تقديم مستندات توضح وجهة نظري او تثبت إنجازاتي (Concrete). وكنت لأجيب عن جميع الأسئلة، ثم في النهاية إن امكن سأطرح بعض الاقتراحات المباشرة.

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

لا، بالنظر للموقف يبدو انه سوء تقدير او بالأحرى تقدير مبكر (premature Evaluation) من مارك، بالرغم من انه تم تحذيره وكان يجب أن يتخذ الإجراءات الصحيحة في عملية التواصل بأخذ نموذج التعاملات (transactional model) وتطبيقه بتفاصيله.

ومن الأخطاء الذي وقع فيها هي عدم تقدير البيئة (Environment) و التحضير الكافي للأسئلة التي سيسألها هو، و تحضير الأجوبة للأسئلة التي من الممكن ان تطرح عليه. أيضا لم يحضر عرض تقديمي او بعض المستندات ليدعم إدعاءاته ضد المدير او الحاجة للترقية بمعنى لم يطبق مبدأ ال **concrete**. ولم يستخدم مبدأ **courteous** في احترام من امامه او احترام مديره في القسم. لم يتصرف حسب القوة والمكانة في الهيكل التنظيمي **organizational structure** التي هي من عوائق التواصل **communication barriers**.

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

عدم الالتزام بأسلوب مهذب في الجلسة (nonverbal)، الكلام عن مديره بسوء دون دليل وأيضا طلب العلاوة لذلك. بدأ بمشاركة القصص بدلا من إجابة الأسئلة. لم يراع ال **formality Environment** بفكه لربطة العنق و لم يراعي ال **culture** عندما قام بإلقاء القصص الخارجة عن الموضوع. لم يستخدم المصطلحات الصحيحة **Correct** التي تراعي مقام من امامه عندما وصف فشل مديره وصفه بطريقة غير لائقة

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

**Know yourself:**

يراعي من هو امامه وينتبه (مارك) لجميع تحركاته أي تواصله الغير لفظي و مكانته (organizational Structure Barrier)

**Evaluate the professional context :**

يلاحظ التعابير او الايماءات على الطرف (nonverbal cues) الآخر (مثلا عندما فك ربطة العنق و غير جلسته). ثم يتصرف سلبا او إيجابا على حسب تقبل المدير لما فعله.

**Your communication interaction :**

يعي ال environmental formality و يراقب التصرفات المقبولة في هذه البيئة

**Step back and reflect :** يقيم موقفه مع المدير و ما الأخطاء التي وقع فيها وهل هو راضي عن نتيجة التواصل؟