



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name ..... اسم الطالب

Students I.D ..... 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 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 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؟

إذا كنت مكان مارك أولاً لا أقلق عند معرفتي بأن السيدة ميلز شريرة، أقوم بإبتكار أفكار جيدة وطريقة تواصل مناسبة بناءً على الشخص الذي اتواصل معه واربط الاحترام مع جميع مهارات التواصل أيضاً أعي تماماً لغة الجسد وأحرص على استخدامها بشكل مناسب ومتناسق ويجب أن استخدم الـ **conversational threading** وأبتعد عن الاهتمام بالراتب كي لا استنكر من حولي لأن هذا لم يبرز لهم شغفي تجاه الوظيفة بل بالعكس اظهر لهم شخص شجع لايهتم سوى بالنقود، أكون محترفاً ابتعد عن المبالغة وأمجد دوري في هذا الموقف لأن محوري يمكن ان ينتبه لها، أكون حذرة في الإجابة وحذرة في السؤال ، وسهلة الفهم

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

لا . لم يتصرف مارك على نحو دقيق، لأن تصرفه كان سريعاً عندما فك ربطة عنقه ووضع ساق على ساق بالغ في ذلك وخرج من **physical context** عندما صدم برؤية امرأة صغيرة الحجم

خلف المكتب الكبير، من الممكن ان يحافظ على أسلوبه ويمهد لتسلسل الأفكار وعدم تشتتها ومعرفة الاسلوب المناسب كي يكون التواصل فعال وذلك من خلال التحضير الجيد لذا يجب عليه ان يحافظ على شخصيته حتى لا يعطي من أمامه انطباعاً سيئاً معه يومياً الى مكان العمل وتاتي بنتائج عكسية بعدها لم يكون لديه إجابة نموذجية

3. ما هي عوامل الاتصال التي أدت إلى التغيير في تصرف الرئيس التنفيذي؟ عوامل الاتصال التي أدت الى تفسير تصرف الرئيس عندما رأت السيدة ميلز معوقات الاتصال التي تتعلق ب **Effective communication** ويؤدي ذلك الى خلل وعدم تحقيق الغاية المرجوة منه بينما تواجه السيدة ميلز بعض المعوقات التي تحد من فاعليتها وتحدث فيها اثراً عكسياً وهذه المعوقات فيها فروق فردية تجعل الافراد يختلفون في حكمهم على الأمور ومدى فهمهم للاتصال والاستجابة له وعدم وجود القدرة على التعبير السليم وهذا يحدث عندما يكون الطرف الاخر قد كسر حاجزاً من حواجز الاتصال وفتح أثناء المحادثة مواضيع على نحوهم، يجب الحذر من الأسئلة التي قد تطيل المحادثة اكثر مما ترغب، كأن يتدخل مارك في أمور غير الحوار الذي بينهم بالتالي كان يجب عليه إجابة الأسئلة التي طرحتها له السيدة ميلز عن سبب نجاحه وهذه كانت فرصته ليظهر فيها مواهبه وانجازاته التي يفخر بها والصفات الإيجابية التي تميزه.

4. كيف يمكن لعملية **KEYS** أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟ كان عليه ان يستخدم مهارات التواصل **know step back and reflect** **yourself** وتقييم السياق المهني وتفاعل الاتصال الخاص قبل التحدث او اللقاء ولا يحاول أن يبدو ذكياً، كان عليه استطلاع ردود فعل السيدة ميلز، التطوير مهم في مهارات التواصل وتطوير في نقاط الضعف ايضاً التميز في العمل كلنا نتمناه تميز في العمل ليكون لديك جودة عالية ومن امثلة التميز، الشغف والاندفاع والتطوير بالتالي تكسب القدرة في التعبير عن الأفكار بشكل جيد عليه دائماً ان يضع اهداف جيدة نصب عينيه وترتيب خطوات متقنة فعالة لتحقيقها ان تكون ناضجاً في العمل يعني ان تدرك جيداً ما تشعر به تجاه نفسك والتحكم بمشاعرك ووضعها تحت السيطرة سواء قررت اظهار مشاعرك او اخفائها ، عليك ان تتعلم التغيير والتكيف في مكان العمل والمثابرة في العمل كفرد إلهام باقي العاملين اظهار افضل ما لديهم .