



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name **Reham Abdulkreem** الكريم صالح محمد ريهام عبد اسم الطالب  
**saleh**

Students I.D **2021202696** **2021202696** 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 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؟

بالنسبة لسياق التواصل **Communication** أساء مارك التصرف في بعض النقاط

في حال كنت في موقفه سأعتمد على عدم التفكير في الصورة الذهنية للسيدة ميلز في عقلي  
أولاً: كمرسل **presenter** في التواصل اللفظي **verbal Communication** كنت سأعتمد  
ال**Professional communication**- التواصل المهني

حيث أجيب على أسئلة السيدة ميلز بشكل مباشر دون التطرق لمواضيع قد تسبب مشكلة  
للمستقبل **receiver**

ثانياً: التواصل الغير لفظي **Nonverbal Communication** في حالة مارك هو أساء  
التصرف من حيث هذه النقطة فقد تعامل بطريقة غير لائقة لو وضعت في مكانه كنت بداية  
أجلس بطريقة لائقة حيث بحسب السلم الوظيفي يجب أن يكون الأسلوب في الجلوس بطريقة أكثر  
تهذيباً **Polite communication** حيث سأقوم بتحديد الإشارات غير اللفظية التي  
سأستخدمها مع السيدة ميلز مسبقاً بحكم معرفتي بما هيبة الاجتماع، كما أن زيارتي تقديراً  
لمجهوداتي فلا اتجاهل هذا الأمر في طريقة الجلوس والحديث والاجابة على الأسئلة

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

بالنسبة لي مارك شخص ذكي مهنيا بحسب القصة ولكن تصرف مارك يعد غير لائق إذن فهو لا يجيد التواصل الفعال **effective communication**

أساء التصرف في جلوسه وفك ربطة العنق ووضع قدم على قدم حيث يظهر ذلك عدم المهنية في التواصل الغير لفظي **Nonverbal Communication**

وكذلك أساء من وجهة نظري في التواصل اللفظي حيث لم يكن مستمع جيد **listener** حيث كان سؤال السيدة ميلز شخصي ومهني ومتعلق بجودة عمله ولكن يظهر من القصة أنا إجابته كانت متعلقة بشيء آخر حيث تطرق لمواضيع الميزانية والمصروفات

هنا قد يكون بسبب الصورة الذهنية **Mental image** في فكر مارك قبل الاجتماع

يُظهر تصرف مارك عن عدم تهذيب وعن وعدم قدرته على التواصل الفعال بذلك يفقد شيء كبير من مهنيته حتى وإن كان من الأفراد المحققين للمنفعة في الشركة فإفتقاده لمهارات التواصل **communication skills** ستضر بالشركة في التعاملات الخارجية أ وحتى على بيئة العمل الداخلية

مهارات التواصل اللفظي والغير لفظي أساسية لكافة جوانب الحياة وليست العملية فقط

لذلك يمكن تقييم سلوك تواصل مارك بغير المهذب

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

في قصة مارك من وجهة نظري هناك العديد من العوامل التي أثرت على رد فعل السيدة ميلز مع مارك حيث أن مارك يفتقد مهارات التواصل المهني **communication skill** بشقيها

اللفظي والغير لفظي **Verbal and Nonverbal**

كما ذكرت أساء التواصل اللفظي **verbal Communication** في كونه مستمع غير جيد فأجاب بطريقة غير متعلقة في نفس السؤال المطروح عليه ما سبب إنزعاج أكبر للسيدة ميلز بالإضافة لتصرفه السيء في الجلوس الغير مهذب أمامها وحركة ربطة العنق اللتان تتدرجان تحت التواصل الغير لفظي **Nonverbal Communication** كذلك

4. كيف يمكن لعملية KEYS أن تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟  
عملية KEYS كانت لتساعد مارك جيداً في الأخطاء التي ارتكبها حيث لم يكن حذر في التصرفات اللاوعية لديه

**K**

لم يعرف نفسه ويحضر للتصرفات الغير لفظية المتوقعة للقاء

**E**

لم يقوم بتقييم السياق المهني للقاء مع مديرتة باعتبار معظم التصرفات الغير لفظية التي قام بها  
تعتبر تصرفات غير مقبولة في مكان العمل

**Y**

لم يقوم مارك في مراقبة الإشارات اللفظية وغير اللفظية الخاصة به مع السيدة ميلز

**S**

لم يكن لديه سرعة بديهة ليتراجع ويفكر قبل التواصل مع السيدة ميلز