



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name Fatin Hadi

اسم الطالب فاتن عبدالله أحمد هادي.

Students I.D 2021202346

الرقم الجامعي ٢٠٢١٢٠٢٣٤٦.

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؟

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

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

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



رغم حديثها الرسمي الذي لم يخرج عن إطار هذه المقابلات والذي تضمن أسئلة مدروسة حول سبب نجاحه، والطرق التي يمكن بها دعم الموظفين، وكيف تتناسب الشركة مع أهدافه المهنية.

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

حدث تغيير في تصرف الرئيس التنفيذي السيدة ميلز

التي انتهت الحوار والمقابلة مع مارك بحدة بسبب عدة عوامل Factors لها علاقة بالتواصل

اللفظي Verbal communication والتواصل الغير لفظي Non-verbal

communication.

ففي عميلة التواصل اللفظي لم يأخذ مارك بعين الاعتبار القواعد التنظيمية Regulatory rules عندما شاركها قصص عن مديره المباشر .

ومن الواضح أيضا أنه خالف القواعد التأسيسية Foundational rules عندما جلس بطريقة وضعه ساق على الأخرى.

وجلسه بهذه الطريقة إضافة إلى قيامه بفك ربطة العنق ما هي إلا سلوكيات غير مقبولة في عملية التواصل الغير لفظي .

ومن الواضح انه لا يملك أبعادا للتواصل الغير لفظي Dimensions of nonverbal communication فعندما وجدها بهيئة صغيرة ووجدها لطيفة بنظراتها وابتسامتها استجاب استجابة خاطئة بسبب استنتاجه الخاطيء بأنها ستقبل بالاحاديث الغير رسمية والسلوكيات الغير مقبولة لمجرد أنها لطيفة.

وقد تسببت سلوكياته تلك المتمثلة في لغة جسده body language بوجود العائق الثقافي Cultural barrier في عملية التواصل بينهما .

كل تلك العوامل جعلت عملية التواصل بين مارك والسيدة ميلز عملية غير فعالة Effective

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

يستطيع مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه باستخدام عملية KEYS

◦ K: Know yourself

يجب على مارك أن يعرف من هو ومن أمامه وماذا يملك من مهارات وكيف يستخدم استراتيجياته وكيف يستفيد من نقاط قوته ويطور من نقاط ضعفه.

◦ E: Evaluation

يجب على مارك أن يقيم سياق المهني ويكون ذلك اذا عرف لماذا انتهت السيدة ميلز المقابلة معه واذا عالج العوامل والقيود التي قللت من فعالية التواصل بينهما .

◦ Y: Your communication interaction

يجب أن يعرف مارك ان التواصل في المقابلات الرسمية يجب أن يكون ذو فعالية سواء كان في تواصله اللفظي الذي يتضمن حديثه عن نفسه ومهامه وأفكاره واستراتيجياته ومهاراته الشخصية او كان في تواصله الغير لفظي والذي يتضمن هيئته ومظهره وسلوكياته وحتى وايماءاته .

◦ S : Step back and think

في المرة القادمة يجب على مارك أن يحسن ويطور من عملية تواصله اللفظية والغير لفظية سيفكر بالعوامل التي ساهمت في انتهاء تلك المقابلة ويتلافها في المرة الأخرى.

