



جامعة الجميع الذكية  
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

## Everyone's Smart University

### Assignment 1 (Spring 2021)

Student Name

ساره إبراهيم أحمد القصابلي

اسم الطالب

Students I.D

2021203360

الرقم الجامعي

Section

Date

Course Code

Bachelor

18 / 02 / 2021

(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؟

بتأكيد لن أفعل ما فعله مارك لأن تصرفه ليس بالتصرف المهذب السليم عند لقاء اشخاص لأول مره خصوصاً لو كان الشخص مهم وذو مكانه عالية مثل المديرة ميلز حتى لو كانت تملك وجهاً سموحاً فذلك لا يعني ان اتقدم بهذا الاسلوب لها بل على العكس تماماً سأكون امامها مهذبه لبقه في الاسلوب وفي طريقه جلوسي ايضاً بل سأستخدم مبادئ التواصل (Communication principles) التي علمتني كيف أثير إعجاب الشخص المقابل ومن ضمنها ال (correct) التي علمتني أنه من الضروري فهم الشخص المقابل لي حتى أستطيع ان اتعامل معه معامله جيده وحسنه نثير إعجابه وتقنعه على عكس مارك الذي تخلى عن مبدئ (courteous) وهو التهذيب بالكلام والإخلاص والتعاطف حتى لو كانت الرسالة التي سمعها عن السيدة ميلز سلبية.

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

تصرف مارك لم يكن دقيق لأنه لم يراعي أبداً الشخص الذي امامه وفقد لخاصيه التواصل الغير لفظي (Non-verbal communication) أمام المديرة، فالتواصل الغير لفظي يساعد على فهم الناس من طريقه التعامل، بينما هو لم يراعي ابدأ سلوكيات التواصل الغير لفظي (Non-verbal communication) مثل : طريقه جلوسه وحركاته وإيماءاته، فهو قام بفك ربطة عنقه ووضع رجل على رجل فهذا يدل على انه لم يتصف بأي صفة من صفات مهارات التواصل الغير لفظي (Non-verbal communication skills).

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

العامل الاول المعرفة (**Knowledge**) : بمعنى ان مارك أخذ فكره من زملائه عن شخصيه السيدة ميلز ولكن كان عليه الحذر في التعامل معها حتى لو تعاملت المديره معه بطريقه حسنه ولبقه فهذا لا يعطيه الحق بأن يتحدث ويتصرف بالأسلوب الغير لائق.

العامل الثاني الخصوصية (**Privacy**) : بمعنى انه لم يحافظ على خصوصية الشركة ونقل اسرارها من مكان لآخر.

العامل الثالث الفضاء (**The space**) : بمعنى ان مارك لم يلتزم بالمنطقة الاجتماعية (**Social area**) وهي المسافة التي يتحدث بها مع الغرباء الذين لا يعرفهم، ولكن مارك تعدى المنطقة الشخصية (**Personal area**) عندما قام بالحديث مع المديره وكأنها فرد من أصدقائه مما ادى الى غضب المديره، بمعنى مفصل اكثر ان مارك لم يستخدم أي من مهارات التواصل الغير لفظي (**Non-verbal communication skills**).

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

عملية ال (KEYS) وهي :

**K** || كان يتوجب على مارك ان يفهم نفسه جيداً انه ذاهب لمقابله شخص مهم مثل السيدة ميلز لذلك يتوجب عليه التحكم في حركاته وإيماءاته، وإن واجه صعوبة كان يجب عليه ان يحسن منها وان يكون مستمع جيد لسيدة ميلز ليعرف كيف يتعامل معها.

**E** || كان يجب عليه ان يقيم بيئة العمل التي حوله من ناحيه انها هل تصلح بأن يتصرف مارك بتصرف غير رسمي؟ ام يجب عليه التعامل بجديه ، ايضاً يتوجب عليه تقييم نفسه من ناحيه التواصل الغير لفظي (**Non-verbal communication**) هل هو مرتاح في جلوسه؟ هل هو منصت جيد؟ وهكذا..

**Y** || كان عليه ان يرتب افكاره حتى لو كان مكان العمل يسمح له بفك الرسمية كان يجب ان يكون إنسان لبق مهذب فالتعامل كان يتوجب عليه ان يكون متفاعل مع بيئة عمله من ناحيه

الموظفين والمديرة بشكل إيجابي ولبق وكان عليه التركيز على هدفه الاساسي حتى لو كانت ردت الفعل مفاجئة عكس ما سمعه عن السيدة ميلز.

**S**|| يتوجب عليه أن يسأل نفسه هل انا فاهم البيئة المحيطة بي؟ هل انا فعال معها بالطريقة المطلوبة بمعنى اكثر دقه كان يجب عليه ان يحلل الاحداث التي حدثت هل تناسبت مع الموقف الذي حدث ام كانت مبالغ فيها.

مع خالص الشكر والتقدير...