



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

Student	Hasan yahia hasan	حسن يحيى حسن ابو شيخة	اسم الطالب
Name	abushaikha		
Students I.D	2021201912	2021201921	الرقم الجامعي

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

السؤال الاول والذي يقول ماذا كنت سوف افعل لو انني في مكان مارك ؟!

كما رأينا فأن مارك لم يتوفق في المقابلة لارتكابه عددا من الاخطاء، الا وهي :

1-عدم التحضير الكافي

2-تصديق ما قالوه زملائه ،دون التأكد من صحة ذلك

3-عدم الالتزام باخلاقيات العمل

4-التكلم عن مديره السابق

ماذا كنت سوف افعل لو انني مكانه ؟ بالتاكيد محاولة تجنب اخطاءه

"الذي يتعلم من خطاه فهو شاطر اما الذي يتعلم من من خطأ غيره فهو اشطر"

لذلك سوف احضر تحضيرا كافي للمقابلة من معرفة الشخص الذي سوف اقابله وفهمه وايجاد طرق لجذب انتباهه وايضا معرفة مبادئ وقيم الشخص والبلد لتجنب خلق اختلافات ثقافية

2-لا اعتقد ان مارك تصرف بشكل دقيق

لوجود حواجز اتصال والتي تعني وجود حاجز او عائق تأتي بطريقة نقل الرسالة وتحجب العملية
communication barriers

وننقسم الحواجز الى

1-حاجز نفسي

2-حاجز ثقافي

3-حواجز تنظيميه

4-حواجز تكنولوجية

5-حواجز فسيولوجية

الحدث الاول الذي حدث مع مارك هو **حاجز نفسي** الذي يشير الى الحالة النفسية و الوعي العاطفي فقد تلخبطت عواطفه من قلق وخوف مما سمعه عن مديره بعدما كان متحمسا للسفر وللمقابلة وهذا اثر عليه بشكل كبير بالاضافة قام بالتقييم المبكر

الحدث الثاني وهو **الحاجز الثقافي Cultural barrier** الذي كان له ايضا دور كبير في انزعاج المديره عندما استخدم لغة الجسد عند شعوره بالراحة بوضع قدم فوق الاخرى

عوامل الاتصال التي اثرت على المديره التنفيذية :

بداية تعريف الاتصال :هو عملية تبادل المعلومات بين طرفين او اكثر

والاتصال نوعين فعال وغير فعال ،الفعال يحدث عندما يتلقى الشخص المناسب المعلومة المناسبة في الوقت المناسب

وللاسف فقد تحدث عن معلومات في وقت غير مناسب كان يجب عليه ان يأتي بالارقام والاحصائيات ليثبت صحة كلامه ومعلوماته وكفاءته

ومن الاتصالات التي اثرت عندما استخدم الاتصال الغير لفظي **Body language**

عندما اراد التعبير عن شعوره بالراحة

كيف يمكن لعملية **KEYS** ان تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال؟

يرمز كل حرف من هذه العملية الى شيء

K الحرف

يعني معرفة نفسك ،معرفة الامور التي تفعلها بشكل مستمر ،لا بد للانتباه لها وتقييمها وتعديلها

فيجب على المارك مراجعة نفسه وعدم تكرار ما فعله

E الحرف

ويعني تقييم النفس من حيث الرسائل الغير لفظية المتوافقه مع المشاعر مثال عند الشعور بالراحة او الجلوس بشكل مريح

ايضا لا بد من الانتباه لها وتقييمها خصوصا عند التواصل مع اشخاص لأول مره او مكان يوجد به ثقافة مختلفة

Y الحرف

ويعني تفاعل مع المفاجأة ،هل ردات فعلك متوافقة مع الموقف المفاجئ ؟

عند التخطيط لا بد من التوقعات بالاضافة الى معرفة العمل عند حدوث التوقع لاختذ الاجراء المناسب

S الحرف

ويعني تحليلك للاحداث الذي مررت بها وردات فعلك ،هل تناسب مع الموقف ؟

هنا يحدث التقييم والتعديل

فكان لا بد على مارك من اي يراجع نفسه ويحلل ما حدث معه لتجنب خطأه والتوقع والتصريف المناسب للمرات المقبلة
وعدم الحكم على شخص دون التأكد والتحضير الجيد.