



• تكليف مادة مهارات الاتصال •

اسم الطالبة: مريم محمد إبراهيم محمد.

الرقم الجامعي: 2021203751

س ١ / بالنظر الى السياق المهني ماذا كنت ستفعل الشي نفسه او بشكل مختلفه اذا كنت محل مارك؟؟

مارك مندوب مبيعات في شركه توريد الادويه عرف مارك انه في بعته في كاليفورنيا مع السيدة ميلز التي تعرف بالساحرة الغرب الشريرة قابل مارك احدئ موظفين وقائلا انها لا تحب تبتسم ابدا وتحب الاقرب منها مالم تبدأ في المحادثه واخطا مارك في هذا القصة انه بدا في التواصل معها اول ونسى انها لا تحب التواصل وبدا في تكلم عن مميزات التي اوصله الى هنا والسيدة ميلز لا تبدو كهذا الشخص المرعب الذي يحكي عنها وبدا مارك بمشاركه القصص عن شعوره بان مديرة مباشر سقط الكرة في أكثر من مناسبة واذا كنت مكان مارك لا افعل الشي نفسه لان هذا من خصوصيات الشركه وسبب الخوف منها اثر على Psychological context لدى مارك لذا ارتكاب هذا الخطا الذي فعله بوضعه ساق على ساق وفتح ربطه عنقه وفي ذلك اللحظة بدا نظرات السيدة ملير في التحول ونبرة الصوت لديها في التغير ولاحظ تذكر مارك تلك نفس السيدة الشريرة ماذا نسي مارك تلك القصة عنها لانها استقبله بابتسامه وفرح ولم يتوقع هذا الشي

س٢ / هل تعتقد ان مارك تصرف على نحو دقيق وقيم الموقف بدقه لما ولما لا؟؟؟

تصرف مارك بتصرف غير صحيح وليس دقيق لانه سمع من زملائه بالعمل أنها لاتحب الحديث ولا الاقتراب ولكن مارك قام بفعل غير لائق حيث قام بوضع ساق على ساق ولم يقدم احتراماً كافياً للسيدة ميلز وايضاً قام بفتح ربطه عنقه فهذا تصرف غير لائق اولاً لكونه موظف وهي مديرة له ثانياً لكون السيدة لاتحب هذه التصرفات وتعامل موظفيها بقسوة.

س٣/ماهي عوامل الاتصال التي اءات إلى ءغير في ءصرف الرئيس الءنفذي؟؟

• Verbal communication factors

١- بءاً مارك في مشاركة القصص عن شعوره "ءصءء لما فعله مارك مان من المفءرض ان لا ىءكلم بشي اذا لم ءساله السىءة ميلز كان المفءرض عليه ان ىءء ما عنءه وىءءهى ءون الءءول بأمرور اءرى"

• Non-verbal communication factors

١-ءءم ءرك مساة لا ءقل عن مءر بين مارك الموظف ومءىرءه السىءة ميلز "ءصءء لما فعله مارك كان المفءرض ان ىءرك مساة بينه وبين السىءة ميلز اءءراما وءقءىرا"

٢-قام مارك بوضع ساق على ساق "ءصءء لما فعله مارك كان المفءرض ان ىءلس ءلسة صءءءة ءلسة لءءء بين موظف ومءىره ولىس أءا اءر".

٣-قام مارك بفك ربطة عنقه اءناء المءاءءة "ءصءء لما فعله مارك كان المفءرض ان لا ىءوم بفعل اى ءركاء ءانبىة كان ىءوءب عليه الءباء بءلسة معءءلة لنهاىة الءءء

س٤/ كيف يمكنك لعملية KEYS ان تساعد مارك في تحسين مهارات الاتصال لديه؟؟

K: Introduce yourself

تطوير استراتيجيات للاستفادة من نقاط قوتك وتطوير نقاط ضعفك وكان مارك يشعر بالحماس للسفر ولكن كان قلق ايضاً بشأن ما قد يحدث بينه وبين السيدة ميلز ولم يكن مدركاً للاشارات الغير لفظية.

E: Professional context

تطوير مهارات للتواصل مع مجموعة متنوعة من الجماهير ومواقف السيدة ميلز لا تحب التواصل ولا تحب الاقتراب منها ولما شعر مارك بالراحة نسي انه بالعمل مع السيدة الشريرة وبدأ يحكي عن مهارات العمل لديه والتكلم حول نجاحاته.

Y: Your contact

اشارات من صوت في كل تواصل يطلب منك مراقبة الاشارات الغير لفظية يرى مارك على الفور ان عيون السيدة ميلز تبدأ بالتحول ونبرة صوتها تبدأ بالتغير.

S: Back off and think

تفاعلات الاتصال المختلفة ثم تاخذ شجاعتك على فحص الرسائل اللفظية عندما دخل المكتب للقاءها صدم لرؤية امرأة صغيرة الحجم يقترب ويصافحها وينتظر اذنها بالجلوس.