



جامعة الجميع الذكية
EVERYONE'S SMART UNIVERSITY

Everyone's Smart University

Assignment 1 (Spring 2021)

StudentName Aamir Hajan Ayub

Students I.D 2021200519

Section

Bachelor

Date

18 / 02 / 2021

Course Code

(CMM201)

COMMUNICATION SKILLS

اقرأ القصة أدناه، وأثناء قيامك بتقييم القصة أدناه، فكر فيما إذا كان السلوك المتبع 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 إزنها 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 وفقًا لذلك:

1. بالنظر إلى السياق المهني، ماذا كنت ستفعل الشيء نفسه و / أو بشكل مختلف إذا كنت مكان مارك؟

لو كنت مارك لتصرفت على النحو الصحيح وحرصت على الاهتمام ب ال verbal & nonverbal communication.

وتعاملت بحذر عندما التقى بأشخاص جدد مراعيًا ال environment العملية ومع من أتحدث وكيف اتحدث وطبيعة الاجتماع ومالي ذلك

بالإضافة إلى ذلك لما تجاوزت حدود المساحة المتاحة لي وطرحت موضوع الرواتب والحوافز وهو أمر ليس من مهامى الوظيفية .

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

لم يتصرف مارك على النحو الصحيح للأسف حيث أنه أهمل جانب ال

nonverbal communication

"فان كل حركاتنا وخطواتنا بمثابة تواصل غير لفظي، كذلك أن مظهرنا الخارجي يكشف الطريقة التي نمثل بها أنفسنا وهويتنا " عندما قام مارك بفك ربطة العنق و وضع رجل على رجل عبر بذلك وقد يكون بشكل غير مقصود منه ولا **meeting** الا انه ظهر بمظهر أنه الغير مكترث وكأنه لا يهتم الامر هذا المتواجد بها. **environment**

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

"القواعد التنظيمية" **verbal communication** أن عدم مراعاة مارك لقواعد توجيه ل

والتي " تصف متى، وكيف، وأين، ومع من نتحدث"

بالإضافة إلى حديثه عن مديرة المباشر وتدخله في عمل الشؤون المالية بالشركة متجاوز سلطة **professional** من هم أعلى منه ، كان تصرف غير مهني و

وكذلك عندما ارسل اشارات عن عدم احترامه للاجتماع بفك ربطة العنق غز بذلك الفضاء المتاح لموظف مع مديرتة في اجتماع رسمي

وهذا امر غير مقبول قد تجاوزت مساحة الطبيعية كموظف ثانوي و قلل ذلك من احترام المدير له

على الفور. **meeting** وهذا ما جعلها تلجئ لإنها ال

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

١/ لإثبات التميز المهني في مكان العمل يجب أن تكون قادراً على التفاعل إيجابي أو ما يعرف بالذكاء اللفظي كما يجب الأخذ بعين الاعتبار أن ما هو مناسب للأشخاص الذين يتمتعون بالسلطة مثلاً من نقد أو طرح تعديلات للنظام بالشركة قد يكون غير مسموح
secondary employee"

٢/ أيضاً يجب عليك ال **communication** الجيد من خلال **communication**
nonverbal فالإتصال **nonverbal** يمثل حوالي ٥٥٪ ^{ALM} من الرسائل التي يتم نقلها بشكل غير شفهي
فلذلك يجب أن نحرص على كل حركة وخطوة بالإضافة إلى تعابير **face & eyes**

٣/ كذلك يجب أن تراقب وتفسر السلوك **nonverbal** للآخرين فذلك سوف يمنحك ميزة على المحترفين
ويجعلك مقبول ومسموع لديهم
٤/ المظهر العام بالطريقة التي نظهر بها تمثل الكثير عن هويتنا، فالمظهر الخارجي يؤثر على الآخرين وعلى تصورنا لهم وكيف نتحدث معهم ومدى سهولة التواصل معهم ومدى جاذبيتهم وعدمها وما إلى ذلك