

1- بالنظر إلى السياق المهني،
ماذا كنت ستفعل الشيء إنفسه
و / أو بشكل مُختلف إذا كنت
مكان مارك؟

بالنظر الى السياق المهني
Professional context ، فإن
العمل كمندوب مبيعات sales
يجب ان ياخذ جميع
التحذيرات و النصائح اللازمة
من زملاء العمل على محمل
الجد و يجب استغلالها تماماً
وأن تقوم بتجهيز جميع
المتطلبات و الامثلة المدروسة
التي ستحتاجها في الاجتماع
لعرضها على الرئيس التنفيذي
Chief Executive Officer
بشكل لبق و نموذجي .

2- هل تعتقد أن مارك تصرف
على نحو دقيق وقيم الموقف
بدقة؟ لما ولما لا ؟
لا ؛ كان يجب على مارك ان

يتصرف بشكل دقيق و لكن
بسبب تبسم Chief
Executive Officer السيدة
مليز و عيونها اللطيفة قد
أنست مارك تحذيرات زملائه
فهو لم يتصرف على النحو
الدقيق و الرسمي الذي كان
يجب ان يتصرف به منذو أن
راى السيدة مليز خلف مكتبها
بهيئتها صغيرة الحجم تلاشت
جميع اقوال زملائه بالعمل و من
ذاكرته أسم (ساحرة الغرب
الشريرة) وتحذير زملائه عن
أسلوبها الشديد و الصارم في
التعامل .

3- ما هي عوامل التواصل التي
أدت إلى التغيير في تصرف
الرئيس التنفيذي؟
العوامل التي أدت إلى تغيير
تصرف الرئيس التنفيذي Chief
Executive Office في الاتصال

اللفظي Verbal communication هي خروجه
عن نطاق الاجتماع مثل اقتراحه
لدعم الموظفين بحيث الزيادة
في الاموال و المكافات و
الحوافز و مشاركة قصصه مع
مديره المباشر السابق ف هذا
خارج نطاق اللقاء .

اما العوامل التي أدت لتغيير
تصرف الرئيس التنفيذي Chief
Executive Office في الاتصال
الغير لفظي Non-verbal
communication عندما شعر
مارك بالراحة Comforts
الكبيرة للسيدة مليز فقد قام
مارك بفك ربطة عنقه ووضع
ساق على ساق أثناء المحادثة و
هذا التصرف غير لائق .

4. كيف يمكن لعملية KEYS
أن تساعد مارك في تحسين

مهارات الاتصال لديه؟

K

يجب ان يعرف مارك (know yourself) ردود افعاله (reaction) التي تنبع منه دائماً في المواقف التي يمر بها و يتعامل معها من خلال تركيز انتباهه على ما هو مهم و تجنب اسباب قلقه و تسليط الضوء في الاجوبة على الإنجازات و التجارب الجيدة (مثلاً : عندما كنت اعمل لدى المدير المباشر حصلت على فرصه جيدة و ذلك بسبب اتقاني و اجتهادي لعملي) و ابقاء الاجوبة نحو نطاق العمل و عدم مقارنة نفسه بمن لهم قدرات أخرى مختلفة من الأفراد .

E

يهتم و يقيم رسائله (Evaluate)
(the professional context
غير اللفظيه non-verbal وما
يناسب الموقف ويدرب نفسه
على هذه المواقف) مثلاً : عند
انتقاد شخص لك ضبط ردود
الفعل و عدم الغضب) ويحاول
تنمية قدراته بدورات تساعد
على تقييم Evaluation الموقف
بشكل صحيح و الحديث بنبرة
الصوت Tone of voice
الواضح والصوت المسموع و
الاتصال بالعين .

Y

رد فعله (your
communication
interaction) على المواقف

المفاجئة يجب ان يركز تفكيره
على الهدف Target الرئيسي
للاجتماع (فمثلاً عند تغيير نبرة
الصوت Tone of voice السيد
ميلز كان على مارك سحب
غضب السيدة ميلز) .

S

تحليلة analyze للوضع (Step
back and reflect) مختلف لم
يقوم بتقييم Evaluation
الوقف بشكل جيد لذلك وقع
فريسة المظاهر الخداعة كان
يجب عليه التعامل برسمية اكثر
و عدم التصرف براحة
Comforts و اتباع جميع
تعليمات زملائه بالعمل (مثلاً :
عدم فك ربطة العنق و وضع
الساق على الساق و عدم تحدثه
عن الاقتراحات لدعم الموظفين
من ناحية الحوافز و المكافاة) .