

Communication skills

١- بالنظر لأن المقابلة كانت مع الرئيس التنفيذي للشركة كان عليه أن يكون أكثر احترافية Professional في التعامل مع الموقف ومعرفة أن الوضع يتصف بال رسمية Formal والجدية Seriousness، لو كنت مكان الموظف كنت سوف استمر في المحافظة على وضعية الجلوس بشكل مناسب وبدون فك ربطة العنق وأيضا سوف أحافظ على استمرار الحديث مع المديرية بشكل رسمي بدون أن أقوم بذكر أشخاص آخرين بسوء مما يوحي بعدم احترامي لهم وأيضا لن أكثر من الشكاوي والتذمر مما يوحي للطرف الآخر بالضعف وعدم تحمل المسؤولية واعتماده على الآخرين في إيجاد حل لمشاكله وأيضا انه من الممكن أنه يقوم بالتحدث عن المديرية من وراء ظهرها بعد فراغه من العمل معها.

٢- أعتقد أن مارك لم يوفق في تقييم Evaluation الموقف بدقة بسبب أنه ظن على سبيل المثال أن ابتسامة المديرية واستلطافها له تعني تراخيها وأنه يمكن له التصرف بطريقة غير رسمية Informal وأن المديرية لن تبالي بأي شيء آخر ويجب علينا تقييم المواقف بدقة وفقا للشخص المقابل والوضع الحالي، ولقاء المديرية التنفيذية يعتبر لقاء رسمي يحتاج منا أن نتصرف بشكل رسمي طوال اللقاء حتى وإن قام الطرف الآخر بالتصرف بطريقة عفوية.

٣- هناك عدة عوامل أدت إلى تغير موقف المديرية تجاه مارك لفظية وغير لفظية Verbal and Non Verbal ومنها أنه قام بوضع أحد الأرجل فوق الرجل الأخرى مما يدل على التقليل من احترام الطرف الآخر، وأيضا قام بالحديث بسوء عن مديره الحالي، وأنه قام ببعض الأخطاء في عدة مرات سابقة وبدأ يتذمر بخصوص الوضع الحالي وأنهم يحتاجون إلى المزيد من المكافآت والأموال لتحفيزهم، وأيضا قام بفك ربطة عنقه أمامها و فك ربطة العنق يدل على عدم الرسمية وهو عكس الموقف الذي بينهم.

٤- إذا قارننا تصرف مارك بما يمكن فعله مقارنة بمفاتيح التميز في التواصل اللفظي وغير اللفظي (KEYS)

• كان يجب عليه ان يرى نفسه ويقيم وضعه .. Know yourself.. مع المديرية وملاحظة تصرفات مديرته منذ البداية وأن تصرفاته الأخيرة لم تتل استحسان المديرية وبالتالي يمكنه استدراك الوضع وتعديله.

• كان يجب عليه معرفة التصرف الصحيح .. Evaluate the Professional Context.. في العمل والبيئات المهنية وبالتالي ما هو مسموح به وطبيعي في العمل وما يمكن أن يتم اعتباره كعدم جدية ويمكن ان يقلل من احترام موظفي الإدارة والمناصب العليا.

• كان عليه معرفة الإشارات غير اللفظية للمديرة Your Communication Interaction.. وبالتالي أيضا وضع نفسه في موضع الشخص المقابل كمدير وما سيتقبله هو وما سوف يعتبره أنه تقليل من احترامه وبالتالي كان سيتجنب عمله أثناء المقابلة.

• وبشكل عام يجب عليه Step Back And Reflect.. بعد المغادرة ومعرفة ما فعله وما أدى الى غضب المديرة وبالتالي يمكنه تحليل ما حدث وان يتعلم كيف يمكن تفاديه في المقابلة القادمة وأن يطور نفسه بشكل أكبر في التواصل مع الآخرين ومعرفة متى عليه أن يقوم بالتراجع بشكل سريع و تعديل وضعه بعد مراقبته للطرف الاخر وملاحظته.