

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

أولاً لن أشعر بالتوتر حيال انه سينتابني الخوف من شخص او رئيسي التنفيذي فالعمل عند مقابلته (presonal interview with the manager) قد سمعت عنه كلاماً فأنا أحياناً لا اثق في كلام الناس الا عندما ارى بعيني..بينما سأكون لبقاً في كلامي ورسمياً وارتبّه لكي لا أخرج امام رئيسي التنفيذي (Verbal communication) فهي تريد سماعي واسئلة عامّيه عن ما يخص عملي كمندوب ناجح لديها ويجب ان اكون جدياً في كلامي وحركتي وجلوسي وأناقتي وترتيبي للجمل (Verbal and nonverbal communication) التي سأقولها كما تعلمنا في مادتنا لتشعر بأنني حقاً مهتم ومحّب لهذه المهنة والعمل لديها وأن اجيب كمثّل السؤال ولا اطيل الحديث بينما لتشعر ايضاً بإبني اقتر الوقت حقاً.(time)

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

لا،فهو قد بعثر كل شيء ببعضه البعض مثل الخروج عن المواضيع الرئيسية والتحدث فالمواضيع الجانبية التي لا تخص العمل وايضاً مثل التكلم عن زملائه بالعمل وعن ما بينهم (Privacy) و الجلوس بطريقة غير مهذبّه "قدم على قدمه الاخرى" وعدم ترتيبه لكلامه وعدم الاخذ بمهارات التواصل وايضاً في اناقته في مثل "فك ربطة العنق" وقد وضع نفسه في موقف حرج امام مديرته التنفيذي وخروجها عن طورها مما قد يؤدي الى انفصاله من شركتها او حتى خسارة منصبه كمندوب ناجح ! لكن ربما كان مارك قد خُذع بالابتسامه وظنّ بأنه قد لا يكون مزعجاً بأن يجعل رئيسه التنفيذي تغضب وتشمئز منه.

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

مارك كان صريحاً جداً لدرجة انه قد كان فظاً ومتسرعاً جداً في كلامه وينطقه بدون تفكير مُسبق ابداً وانه فعلاً قد نسي ان رئيسه التنفيذي امامه وكان خطأ فادح جداً بأنه فعل ذلك لأنه سواء افعاله اللفظيه او غير اللفظيه (Verbal and nonverbal communication) قد أدّت ان تثير الغضب والإشمزاز في رئيسه التنفيذي وهذا شيء متوقع بما أن افعاله واقواله بهذا الشكل وكان يجب ان يكون اكثر احتراماً وتهذيباً كما تعلمنا في مهارات التواصل.

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

رُبما مارك عليه التدرّب اكثر والتعلّم اكثر عن كيفية التواصل بشكل رائع ولبق قد يبهر من حوله سواء كانوا مدراء او عملاء او زملاء حتى في طريقة تواصله عن طريق الحركة والاشاره مثل "فك ربطة العنق" (non-verbal communication) وعدم الافراط بالحركة،والأناقه ايضاً ليكون ذا مظهر يُثبت ذلك، وأن يكتسب الناس اكثر ولمحبّته لأن طريقة التواصل في زمننا هذا شيء جميل جداً،ويجب عليه ان يتعلّم من ذلك الخطأ فالمرات المقبله وان يكتسب مهارات اكثر فالتواصل اللفظي والغير لفظي.

كل الشكر والتقدير للدكتوراه الفاضله والمبهره : ميرنا.