

## المحاضرة التاسعة

### مهارات طرح الأسئلة والرسائل الفعالة

### Questioning Skills & Effective Messages

#### مقدمة:

لماذا يجب علينا أن نتمتع بمهارات طرح الأسئلة؟

- تنطوي الكثير من محادثتنا اليومية على طرح الأسئلة أو الإجابة عليها.
- في كثير من الأحيان، لا نستخدم مهارات الاستفهام لتحقيق غايتنا الكاملة.

هل يمكن طرح نفس السؤال بعدة طرق مختلفة بحيث تعطي كل طريقة من هذه الطرق استجابة مختلفة؟

#### أولاً: السؤال المفتوح

##### Open question

- يسمح السؤال المفتوح للأشخاص بالإجابة بأي طريقة يختارونها. على سبيل المثال: كيف وجدت كتابة تقرير دراسة الحالة الخاص بك؟
- تميل الأسئلة المفتوحة إلى تشجيع الناس على التحدث والانفتاح والتوسع، وتكون مفيدة عندما تكون مهمتها بالحصول على أكبر قدر ممكن من الاستجابة.
- الأسئلة المفتوحة هي أكثر عرضة لتبدأ بكلمات مثل: كيف، لماذا، متى، أين، من ..؟؟؟

## ثانيا: السؤال المغلق

## Closed question

- السؤال المغلق يسأل عن معلومات محددة أو استجابة نعم / لا. مثال على ذلك: هل أكملت تقرير دراسة الحالة الخاص بك؟
- يبدأ السؤال المغلق بكلمات عبارات مثل: هل تستطيع؟، هل بإمكانك؟، هل سوف؟، هل تريد؟، هل يجب؟، هل ينبغي؟ ...
- الأسئلة المغلقة في الوقت نفسه، من المرجح أن تشجع إجابات قصيرة. فهي مفيدة عندما تريد إنشاء الحقائق والتحقق من التفاصيل، أو للوصول مباشرة إلى النقطة.
- لاحظ الطريقة التي يحددها طرح سؤال مغلق التواصل في المثال التالي:
  - ✓ المدرب: إذن، هل كانت ندوة وقت الغداء على ما يرام؟
  - ✓ الطالب: حسنا ، نعم ، إلى حد ما.
  - ✓ المدرب: رائع! أراك غدا.
- إن طرح السؤال الأسمي نفسه باستخدام أسلوب "مفتوح" يجمع تفاصيل أكثر بكثير من الطالب الذي، في هذه الحالة ، أكثر فائدة للمدرب.

## مثال:

- ✓ المدرب: إذن ، ما هورأيك حول ندوة وقت الغداء؟
- ✓ الطالب: حسنا ... في الواقع ، شعرت قليلا بأنني تشنت بعض الشيء. المتحدث كان يتحدث حول موضوع (...). لم أتناوله بعد في الدورة التدريبية. كنت أتساءل ما إذا كنت بحاجة لمعرفة ذلك في هذه المرحلة؟ هل ينبغي أن أتوسع بالقراءة عنه؟
- ✓ المدرب: آه ، هذا مؤسف. عذرا ، لم أدرك. أعتقد أنه من المهم أن يكون لديك بعض المعرفة حول الموضوع (...). الآن ، ولكن ربما ليس بمستوى متقدم.
- ✓ سأتحدث إلى معلمك الأكاديمي حول تضمين هذا الموضوع، في المستقبل، وفي غضون ذلك ، ابحث عن بعض المعلومات لك ...
- أيضا استخدام الأسئلة المغلقة يساعد في معرفة الحقائق الأساسية ويمكنك استخدامها أيضا لتضع حد لاستجابة مستفيضة بشكل مفرط ، وتشجيعهم على تقديم استجابة أكثر إيجازًا.

- من أجل التحقق مما إذا كنت قد حولتها بنجاح إلى أسئلة مفتوحة، اسأل نفسك عما إذا كان بإمكانك الإجابة عن السؤال الذي تم إعادة صياغته من خلال عبارة بسيطة نعم/لا أو عبارة قصيرة لمعلومة. إذا كان الأمر كذلك، فهي لا تزال أسئلة مغلقة.
- ومع ذلك، في بعض الأحيان عند استخدام عدة أسئلة مغلقة معاً، يمكنك أن تبدو كما لو كنت تستجوب شخص آخر. بدلاً من استخدام بنية "سؤال، إجابة، سؤال، إجابة، سؤال، إجابة"، حاول "سؤال، إجابة، تعليق". يمكن أن تقوم بجعل الأسئلة أكثر ليونة بتوضيح أنك تنتبه إلى الإجابات.
- في الواقع، طرح أسئلة مفتوحة تتخللها أسئلة مغلقة من حين لآخر للتوضيح، هي طريقة مفيدة لاستكشاف القضايا المعقدة. في كثير من الأحيان يكون كلا النوعين من الأسئلة ضروريًا لتشجيع التواصل الهادف وجمع المعلومات التي نهتم بها.
- مثال: كنت أسأل ابنتي رولا عن ما فعلته في المدرسة اليوم، حيث هناك أوقات يمكن أن تكون فيها رولا غير تفاعلية مثل أي طفل ..
  - ✓ الأب: ماذا فعلت في المدرسة اليوم؟
  - ✓ رولا: "لا شيء مهم"
  - ✓ الأب: أنا متأكد من أنك فعلت؟. هل رسمتي أي لوحة؟
  - ✓ رولا: "نعم فعلاً"
  - ✓ الأب: رائع، تحبين الرسم. ماذا رسمتي؟
  - ✓ رولا: "الكثير من الأشجار". خرجنا في رحلة استكشافية في الصباح وتعرفنا على أنواع مختلفة من الأشجار. هناك بعض الذين أسقطوا أوراقهم في الخريف وغيرها من الأشجار. كل أشجاري احتفظت بأوراقها".
  - ✓ الأب: هذا يبدو مرحاً؛ أين ذهبت في نزهة؟
  - ✓ رولا: لقد ذهبنا إلى حديقة البطرنج.
- لاحظ كيف بدأ عن طريق طرح سؤال مفتوح. هذا لم يعطيه المعلومات التي يريدتها، ولكن بدلاً من ذلك أسفر عن إجابة بكلمة واحدة. عندما حدث ذلك، قام بتعديل الطريقة التي سأل بها ابنته عن يومها.
- بدأ مرة أخرى، وسألها سؤالاً مغلقاً، "هل عملتي أي لوحة بعد ذلك؟" بمجرد أن حصل على اهتمامها أصبح من الأسهل تشجيعها على إعطائه المعلومات التي كان مهتماً بها، حتى من خلال طرح أسئلة مغلقة.

### ثالثا: الأسئلة التوضيحية

#### Clarifying Questions

- ✓ هذه أسئلة مفتوحة أو مغلقة تعمل على الاستفادة من الإجابات والتعليقات والردود السابقة للشخص. تستخدم المعلومات التي تم إنشاؤها بالفعل حتى تتمكن من استكشاف المزيد، ومن الأمثلة عليها:
- ✓ قل لي أكثر من ذلك؟
- ✓ ما الذي حدث بعد ذلك؟
- ✓ ماذا فعلت بعدها؟
- ✓ كيف حدث هذا؟

### رابعا: الأسئلة الافتراضية

#### Hypothetical Questions

- ممكن أن تكون الأسئلة الافتراضية طريقة ممتازة لتشجيع المتلقي على التفكير في القضايا من خلال التفكير بخيارات غير مدروسة سابقًا. وكثيرا ما تستخدم أيضا في حالات المقابلة لاختبار الإبداع والسرعة الذهنية للطلاب المحتملين أو الموظفين.
- مثلا: افترض أن المدير لم يوافق؟....

### خامسا: الأسئلة المباشرة

#### Direct Questions

ممكن أن تكون الأسئلة المباشرة إما أسئلة مفتوحة أو مغلقة. ومع ذلك، فإنها تميل إلى امتلاك الخصائص التالية:

1- عند طرح سؤال مباشر، تستخدم دائما اسم الشخص الآخر عندما تحتاج إلى جذب انتباه الشخص الآخر

2- أنت تطرح السؤال كإرشادات.

مثال:

- ✓ المدرّب: "هل حصلت على فرصة لملاحظة أي استشارات بعد ظهر هذا اليوم؟ (سؤال مغلق).
- ✓ الطالب: "نعم" (القراءة من خلال مجلة).
- ✓ المدرّب: أخبرني توم، ما هي أنواع المشاكل التي يعرضها الناس؟ (سؤال مباشر).

سابعاً: الرسائل الستة الفعالة

### The Six of effective messages

#### 1- المجاملة- اللباقة

- تساعدك المجاملة على الحفاظ على حسن النوايا و التعاطف من خلال إظهار الاهتمام للقارئ.
- التعاطف يعني تخيل نفسك في وضع المتلقي .
- يمكنك أيضاً وصف المجاملة بالدبلوماسية.
- تطوير موقف (أنت): استبدل أنا أو نحن ب أنت أولك لإنشاء نواياك الودية ككاتب في رسالتك.

أنت / موقفك

أنا / نحن

سوف تتلقى وجبات مجانية

سنقوم بإعداد وجبات

في حفل المكتب.

مجانية لحفل المكتب.

- استخدم الكلمات الإيجابية، يمكن لكل من الاختيار للكلمات ولبنية الجملة تغيير نغمة سلبية إلى نغمة إيجابية. قم بتكوين جملك لتوضيح ما يمكن فعله بدلاً من ما لا يمكن فعله.

• نبرة سلبية

- غالبًا ما يؤدي النقد إلى إضعاف معنويات الموظفين.

- نحن لا نبدل المشتريات دون ايصالات.

• نبرة ايجابية

- الحمد غالبًا ما يحفز الموظفين.

- مع إيصالك يمكن تبديل أي عملية شراء.

2- الوضوح

- يعني الوضوح كتابة رسائل سهلة القراءة وسهلة الفهم. يجب أن تركز الرسالة على التعبير عن الفكرة وليس على إثارة إعجاب القارئ.

للتعبير:

✓ يظهر باستمرار أن الاستثمار في التدريب على رأس العمل يزيد من الأرباح ويحسن رضا العمال.

لإثارة الإعجاب:

- ✓ ووفقًا لاستطلاعات الرأي التي أجراها خبراء استطلاعات الرأي في هذا المجال، فإن البيانات تظهر باستمرار أن رضا العمال، وهو هدف جدير حقًا لأي مؤسسة، يتم زيادته مع زيادة الأرباح الصافية وذلك بالاستثمار في برنامج تدريب على رأس العمل.

3- الإيجاز

- الإيجاز يعني قول ما يجب قوله في أقل عدد ممكن من الكلمات.
- موجزة: تظهر الكلمات الإيجابية احترام القارئ.
- كثيرة الكلام: لا يظهر قدر ضئيل من الاحترام للقارئ من خلال الاستخدام الجيد للخيارات اللفظية الإيجابية.

- العبارة الموجزة قللت الكلمات غير الضرورية.

#### 4- الواقعية

- تعني الواقعية نقل رسالة بشروط دقيقة. كمرسل للرسالة، يمكنك بناء صور ذهنية لقرائك من خلال استخدامك للكلمات.

#### تعبيرات دقيقة:

- ✓ يحتوي مستودع الأدوية على 700 علبة دوائية .

#### معدلات غامضة

- ✓ يحتوي مستودع الأدوية على كميات ضخمة من العلب الدوائية.

#### 5- الصحة

- يعني أن تفاصيل الرسالة دقيقة.

#### 6- الاكتمال

- تستخدم الرسالة الكاملة جمل للإجابة على الأسئلة : من وماذا ومتى أين ولماذا وكيف. وذلك حتى يفهمك القراء، ستؤدي الرسالة الكاملة إلى تعزيز حسن النوايا عند القراء.

عزيمي السيد جون

مَن؟

ماذا؟

يرجى حضور ورشة العمل التي ترعاها الأمانة السورية للتنمية حول تطوير مهارات القيادة.

متى؟

ستستمر ورشة العمل من الساعة العاشرة صباحا حتى الساعة الواحدة ظهرا.

أين؟

سيتم تقديم الورشة ضمن مدرج جامعة المنارة – المشروع العاشر.

عن ماذا؟

تقيم الأمانة السورية للتنمية هذه الورشة سنويا وتتناول المحاور التالية:

التعريف بالقيادة، قيم ايجابية للقيادة، أدوات القيادة الفعالة.

يرجى تأكيد الحجز قبل 2022/9/1 من خلال التواصل على الرقم 7777 أو إرسال بريد الكتروني على العنوان:

كيف؟

[manara@outlook.sa](mailto:manara@outlook.sa)

مع فائق الاحترام والتقدير

مدرس المقرر: د. عبدالله سمير موسان