JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل لجمع الحقائق وتوضيح المطلوب

27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027

لندن

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل لجمع الحقائق وتوضيح المطلوب

المرجع: 101513_2664 **التاريخ:** 27 سبتمبر – 1 أكتوبر 2027 **المكان:** لندن **الرسوم:** GBP 5800

مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل لجمع الحقائق وتوضيح المطلوب موضوع دورة تدريبية مدتها أسبوع، موجهة إلى المشرفين ومنسقي العمليات وموظفي شؤون الموظفين ومسؤولي خدمة العملاء، يعد فيها كل مشارك دليل أسئلة جمع الحقائق لموقف يتكرر في عمله. فالطلبات الغامضة والروايات الناقصة عن الحوادث تكلف المؤسسات وقتا وإعادة عمل وقرارات تبنى على افتراضات. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة لمن يريد أن يحصل على الإجابة الصحيحة من أول محادثة.

لماذا تهم مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل الآن

تتوزع المحادثات اليوم بين الرسائل الفورية والبريد وأنظمة التذاكر والاتصالات الهاتفية، ويضيع جزء من المعنى في كل قناة. كما يعمل الموظفون مع فرق موزعة وموردين وعملاء لا يلتقونهم وجها لوجه، فتتراكم الافتراضات الخفية داخل الطلبات اليومية. والمؤسسة التي يطرح موظفوها أسئلة دقيقة ومحايدة تحصل على متطلبات واضحة وروايات موثوقة عن الوقائع وقرارات أسرع، أما التي تكتفي بأسئلة عامة أو موجهة فتدفع الثمن في التأخير والخلاف وإعادة العمل. وتستند الدورة إلى تصنيف أنواع الأسئلة، والتسلسل القمعي من العام إلى الخاص، وقائمة الأسئلة الستة، وحلقة الإصغاء والتلخيص والتأكيد.

المستفيدون من مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل

- المسؤولون عن استلام طلبات العمل من الإدارات الأخرى وتحويلها إلى مهام واضحة النطاق
- المكلفون بجمع روايات الحوادث والشكاوى من أكثر من طرف وترتيبها زمنيا
- المسؤولون عن متابعة الموردين والعملاء وتوضيح ما يتوقعونه قبل التنفيذ
- العاملون في شؤون الموظفين الذين يستوضحون الوقائع في الاستفسارات والملاحظات اليومية
- المشرفون الذين يوزعون العمل ويتأكدون من فهم فرقهم للتعليمات

وتستفيد أكثر الفرق التي تتسلم الطلبات وتسلمها بين أعضائها، مثل فرق العمليات والخدمات المساندة، حين يحضر عدد من أفرادها معا ويتفقون على أسلوب موحد في الاستيضاح.

قدرات مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل

تركز الدورة على تحويل السؤال من رد فعل عفوي إلى أداة مقصودة لجمع الوقائع وتحديد المطلوب، فيخرج المشارك بقدرات يمكن ملاحظتها في محادثاته التالية.

- تشخيص أسباب فشل الطلبات والإجابات — قرار إعادة صياغة الطلب قبل التنفيذ
- اختيار نوع السؤال المناسب لكل موقف — جودة المعلومة التي يحصل عليها صاحب القرار
- صياغة أسئلة محايدة خالية من الإيحاء — ثقة المتحدث وموثوقية روايته
- ترتيب الأسئلة بتسلسل قمعي وزمني — اكتمال رواية الحادثة أمام المحقق أو المدير
- التمييز بين الحقيقة والرأي والنقل عن الغير — حكم المشرف على صحة الإجابة
- توثيق المحادثة وإرسال أسئلة متابعة مكتوبة — إغلاق الفجوات أمام أصحاب المصلحة

مصطلحات مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل الأساسية

- السؤال المفتوح — سؤال يدعو المتحدث إلى الوصف والشرح بكلماته دون أن يحدد له شكل الإجابة.
- السؤال الموجه — سؤال يوحي بالإجابة المتوقعة فيدفع المتحدث نحوها ويضعف حياد الرواية.
- السؤال الاستقصائي — سؤال متابعة يطلب تفصيلا أو مثالا أو دليلا على نقطة ذكرها المتحدث.
- التسلسل القمعي — ترتيب الأسئلة من السياق العام إلى التفاصيل الدقيقة للوصول إلى وقائع محددة.
- النقل عن الغير — معلومة يرويها المتحدث عن شخص آخر دون أن يشهدها بنفسه.
- معايير القبول — الشروط التي يتفق عليها الطرفان لاعتبار المهمة المطلوبة منجزة كما يجب.

مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل يوما بيوم

اليوم 1: لماذا تخطئ الإجابات في العمل

- تحليل فشل الطلبات — كيف تتحول التكليفات الغامضة إلى إعادة عمل
- تمرين كشف الافتراضات — القناعات الخفية داخل الطلبات اليومية
- أثر القناة على الوضوح — مقارنة المحادثة والبريد والتذكرة والهاتف
- تدقيق ذاتي لعادات السؤال — نقطة البداية في التحسين
- خريطة توقعات أصحاب المصلحة — من يحتاج أي إجابة ومتى

اليوم 2: أنواع الأسئلة وآثارها

- تصنيف أنواع الأسئلة — المفتوح والمغلق والاستقصائي والافتراضي والموجه
- أساليب الصياغة المحايدة — إزالة التحيز من أسئلة الاستيضاح
- الفصل بين الحقيقة والرأي والنقل عن الغير — الحكم على جودة الإجابة
- توظيف الصمت والتوقف — منح المتحدث مساحة لإضافة التفاصيل
- تمرين إعادة صياغة الأسئلة — تحويل الأسئلة الضعيفة إلى أسئلة دقيقة

اليوم 3: ترتيب الأسئلة لجمع الحقائق

- أسلوب التسلسل القمعي — من السياق العام إلى الوقائع المحددة
- قائمة الأسئلة الستة — سد الثغرات في روايات الحوادث
- أسئلة إعادة بناء التسلسل الزمني — ترتيب أحداث يرويها أكثر من شخص
- مصفوفة توضيح المتطلبات — النطاق والقيود والأولويات ومعايير القبول
- مؤشرات التصعيد — متى تحتاج المعلومة الناقصة إلى قرار من مستوى أعلى

اليوم 4: الإصغاء والتلخيص والتوثيق

- حلقة الإصغاء والتلخيص والتأكيد — التحقق من الفهم المشترك
- إشارات الإصغاء الفعال — تشجيع التفصيل دون توجيه الإجابة
- هياكل تدوين الملاحظات — تسجيل الكلمات الحرفية والوقائع والإجراءات
- التعامل مع الإجابات المراوغة أو الانفعالية — أساليب هادئة لإعادة المسار
- أسئلة المتابعة المكتوبة — إغلاق الفجوات بعد المحادثة

اليوم 5: ممارسة محادثات جمع الحقائق

- مقابلات استلام تكليفات محاكاة — تطبيق التسلسل القمعي على طلبات الموردين والعملاء
- لعب أدوار رواية حادثة — استخدام الأسئلة الاستقصائية وأسئلة التسلسل الزمني
- تقييم الزملاء بالملاحظة — قياس الحياد والترتيب وجودة التلخيص
- مقارنة حالات قطاعية — طرح الأسئلة في بيئات الخدمات اللوجستية والرعاية الصحية
- دليل أسئلة جمع الحقائق — النسخة النهائية لموقف متكرر

تطبيق مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل بعد الدورة

- اعتماد مصفوفة توضيح المتطلبات في استلام ثلاثة طلبات عمل جديدة ومقارنة حجم إعادة العمل قبلها وبعدها
- تدريب زميلين على حلقة الإصغاء والتلخيص والتأكيد خلال اجتماعات المتابعة الأسبوعية وتدوين الفجوات التي أغلقت

أسئلة حول مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل

ما مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل، ولماذا تهم الآن؟

هي القدرة على اختيار السؤال المناسب وصياغته بحياد وترتيبه لجمع الوقائع وتوضيح المطلوب. وتهم الآن لأن العمل يجري عبر قنوات متعددة وفرق موزعة، فيضيع المعنى بسهولة وتبنى القرارات على افتراضات لم يتحقق منها أحد.

من يستفيد أكثر من التدريب على مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل؟

يستفيد أكثر من يستلم الطلبات أو يجمع روايات الحوادث أو يتابع الموردين والعملاء. ويشمل ذلك المشرفين ومنسقي العمليات والعاملين في شؤون الموظفين وخدمة العملاء، خاصة حين يتبادلون المهام يوميا مع إدارات أخرى.

كيف يختلف التدريب على مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل عن دورات التوجيه أو المقابلات؟

يركز على جمع الوقائع وتوضيح المتطلبات في المحادثات اليومية، لا على تطوير الأداء كما في التوجيه، ولا على تقييم المرشحين كما في مقابلات الاختيار. فأدواته التسلسل القمعي وإعادة بناء التسلسل الزمني ومصفوفة المتطلبات.

ماذا تعود به من التدريب على مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل؟

تعود بدليل جاهز لأسئلة موقف يتكرر في عملك، مثل استلام طلب أو رواية حادثة. ويضم الدليل تسلسل الأسئلة وصيغها المحايدة ونقاط التلخيص والتأكيد وأسئلة المتابعة المكتوبة.

مهارات طرح الأسئلة في بيئة العمل: الطريق إلى الأمام

يحدد دليل أسئلة جمع الحقائق أول قرار يتأثر به المشارك: هل الطلب واضح بما يكفي للبدء أم يحتاج إلى استيضاح. ويستخدمه المشرف وزملاؤه في الفريق عند استلام الطلبات وجمع الروايات. وبعد أول استخدام تستحق مراجعة الأسئلة التي أوحت بإجابة معينة، والأسئلة التي أغلقت أكبر عدد من الفجوات.