الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026 · 4/12

أصغِ بعناية واطرح أسئلة متابعة أفضل

بنهاية هذا الدليل ستتمكن من

إدارة حوار استقصاء يتابع معنى المتحدث ويفحص تفسيرك.

ما تحتاج إليه

موضوع بسيط، وشريك راغب في الحوار، وغرض واضح للمحادثة.

يقول زميل: «لا أستطيع إرسال العروض في موعدها». فيسأله المستمع فورًا: «هل جرّبت التخطيط لأسبوعك؟». وصلت النصيحة قبل فهم الصعوبة. وربما كان الزميل يخطّط بعناية، لكن المعلومات التي يحتاج إليها تأتي من شخص آخر. تبدأ المتابعة المفيدة بالإجابة التي سمعتها للتو.

الإصغاء عمل يمكن ملاحظته: تتيح للشخص أن يكمل، وتحدّد عبارة غامضة، وتشير بدقة إلى تفصيل، وتلخّص المعنى وتطلب تصحيحه. ولا يثبت الصمت وحده الفهم، كما قد تجعل قائمة طويلة من الأسئلة الحديث شبيهًا بتعبئة نموذج.

افهم · طبّق

تابع معنى المتحدث ثم تحقّق منه

1 **اسمع**
أتح اكتمال الإجابة.

2 **لاحظ**
اختر تفصيلًا ذا صلة.

3 **استوضح**
اسأل عن معنى التفصيل.

4 **اعكس المعنى**
لخّص وأتح التصحيح.

5 **تابع العمل**
اتفق على الدليل أو الإجراء التالي.

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

اختر السؤال التالي من تفصيل في إجابة المتحدث، وافحص التلخيص قبل تحويله إلى إجراء.

شرح نصّي للرسم
تابع معنى المتحدث ثم تحقّق منه
1. اسمع
أتح اكتمال الإجابة.
2. لاحظ
اختر تفصيلًا ذا صلة.
3. استوضح

اسأل عن معنى التفصيل.
4. اعكس المعنى
لخّص وأتح التصحيح.
5. تابع العمل
اتفق على الدليل أو الإجراء التالي.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

الحالة والتطبيق والتصحيح

راقب المتابعة في دور محدد من الحوار

حوار افتراضي أُعدّ في 11 نوفمبر 2026. تفحص هدى ومستمع حالة العرض P3. يتفقان على ملاحظة تدريبية قصيرة يستخدمانها للتغذية الراجعة، لا لتقدير أداء الموظف، وعلى عدم تدوين معلومات شخصية لا تخدم التمرين.

اقرأ عبارة هدى الأولى ثم توقّف واكتب متابعتك قبل الاطلاع على بقية الحوار.

الدور	العبارة أو الإجراء	ما يستطيع المراجع ملاحظته
1 · هدى	«تصل التقديرات دائمًا بعد فوات الوقت».	تحتاج «دائمًا» و«فوات الوقت» إلى حالة ومرجع للمقارنة.
2 · استجابة ضعيفة	«تحتاجين إلى تنظيم أسبوعك بصورة أفضل».	وصلت النصيحة قبل تحديد الأوقات.
3 · متابعة محسّنة	«أي عرض حديث يوضح الصعوبة؟ متى وصل تقديره؟ وما موعده النهائي؟». تُطرح أسئلة التوقيت منفصلة.	تتصل المتابعة بعبارة هدى وتفحص التعميم.
4 · هدى	«P3. وصل التقدير في 11:00 من 10 نوفمبر، وكان الموعد 16:00. انتهت المراجعة الداخلية في 17:30».	وصل التقدير، بحسب الرواية، قبل الموعد. ولم تحدد العبارة الأولى موضع التأخير كله.
5 · تلخيص وتصحيح	المستمع: «إذن تفسّر المراجعة التأخير لا التقدير؟». هدى: «ليس كله. غيّر العميل النطاق في 14:30، وأرسلت الافتراضات المعدّلة للاعتماد في 14:45».	جزم التلخيص أكثر من اللازم. ويضيف التصحيح شرطًا متغيرًا، لا مجرد اعتراض.
6 · متابعة معدّلة	«أي افتراض تغيّر في 14:30؟ وأي اعتماد استلزمه التغيير؟». هدى: «تغيّرت مدة دعم التنفيذ، واحتجت إلى تأكيد الالتزام الجديد».	تتبع المتابعة التصحيح. ولا تزال ضرورة الاعتماد بحاجة إلى مراجعة قاعدة العمل.
7 · ختام قابل للتصحيح	«تضع روايتك التقدير في 11:00، وتغيير النطاق في 14:30، وانتهاء المراجعة الداخلية في 17:30. لم أفحص السجلات أو متطلب الاعتماد أو وقت التأكيد بعد. ماذا فاتني؟». تتفق هدى على إحضار مسار الإصدارات لمريم في 16:00 من 11 نوفمبر.	يحفظ الختام الرواية والغموض والفحص التالي ومسؤوله.

يظهر التحسّن في ترك الدفاع عن التفسير الأول، واستخدام التفصيل الجديد، وتصحيح التلخيص. ولا تثبته النظرة أو اللطف أو عدد الأسئلة وحدها.

مارس بأدوار واضحة

اعملوا في ثلاثيات: متحدث ومستمع ومراقب. خصصوا ثلاث جولات، لكل منها سبع دقائق، حتى يتبادل الجميع الأدوار: أربع دقائق للحوار، ودقيقتان لملاحظات مسندة بعبارات فعلية، ودقيقة لإعادة متابعة فائتة. تحتاج الدورة الكاملة إلى 21 دقيقة؛ وفي الدرس الأقصر تُنجز جولة وتُجدول بقية الأدوار. يختار المتحدث صعوبة روتينية غير حساسة، ويدوّن المراقب العبارة والمتابعة وما صحّحه المتحدث في التلخيص.

قارن · لاحظ

حوار متابعة مع تعليقات توضيحية

المتحدث

وصل التقدير متأخرًا جدًا.

لاحظ العبارة غير المحددة.

المستمع

ماذا عنى متأخرًا في الحالة الأخيرة؟

اربط الإجابة بحدث محدد.

التحقّق

هل كان موعد العميل قد وُعد به بالفعل؟

أكد حقيقة مؤثرة دون افتراض الدافع.

التصحيح

نعم، لكن طلب التقدير بدأ متأخرًا أيضًا.

عدّل الاستقصاء عند ظهور معلومة جديدة.

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

اللحظة المهمة هي التصحيح. يبقى التلخيص المعقول مؤقتًا حتى تتاح للمتحدث فرصة تعديله.

شرح نصّي للرسم
حوار متابعة مع تعليقات توضيحية
المتحدث
وصل التقدير متأخرًا جدًا.
لاحظ العبارة غير المحددة.
المستمع
ماذا عنى متأخرًا في الحالة الأخيرة؟

اربط الإجابة بحدث محدد.
التحقّق
هل كان موعد العميل قد وُعد به بالفعل؟
أكد حقيقة مؤثرة دون افتراض الدافع.
التصحيح
نعم، لكن طلب التقدير بدأ متأخرًا أيضًا.
عدّل الاستقصاء عند ظهور معلومة جديدة.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

سجل عمل قابل لإعادة الاستخدام

1. الغرض واتفاق التدوين

سمِّ المهمة والمشاركين واستخدام الملاحظات.

2. صف الملاحظة الأول

عبارة المتحدث | استجابة المستمع | الصلة أو التصحيح.

3. صف الملاحظة الثاني

كرّر الصف لتلخيص وتصحيح المتحدث.

4. صف الملاحظة الثالث

كرّر الصف لمتابعة تعتمد على الإجابة.

5. فرصة فائتة وإعادة المحاولة

دوّن الإشارة الفائتة والمتابعة الأفضل.

6. تلخيص مفحوص وحدود الاتفاق

دوّن المعنى بدقة وما لم يُحسم.

7. الفحص التالي ومسؤوله

حدّد المستند والشخص وفرصة المتابعة.

8. التطبيق التالي والتغذية الراجعة

اختر سلوكًا واحدًا وكيف ستفحصه.

سجل مكتمل مع تعليقات توضيحية

الغرض واتفاق التدوين

تفحص هدى والمستمع P3 للتدرّب. يدوّن المراقب العبارات والاستجابات المرتبطة بالمهمة فقط. يستخدم المشاركون الثلاثة الملاحظات للتغذية الراجعة، لا لتقدير الأداء.

يظهر الغرض والاستخدام المتفق عليه للملاحظة.

صف الملاحظة الأول

المتحدثة: تصل التقديرات دائمًا بعد فوات الوقت. المستمع: أي عرض حديث؟ ومتى وصل تقديره؟ الدليل: سمّت هدى P3 وحددت 11:00 مقابل موعد 16:00.

تفحص المتابعة عبارة غامضة ومؤثرة من خلال واقعة محددة.

صف الملاحظة الثاني

المستمع: المراجعة الداخلية تفسّر التأخير؟ هدى: ليس كله؛ تغيّر النطاق في 14:30. الدليل: بالغ التلخيص في الجزم وصحّحته المتحدثة.

يُحفظ التصحيح معلومة مفيدة بدل اعتباره رفضًا للاتفاق.

صف الملاحظة الثالث

المستمع: أي افتراض تغيّر؟ وأي اعتماد استلزمه؟ هدى: تغيّرت مدة الدعم واحتاجت إلى تأكيد. الدليل: تتبع المتابعة تفصيل النطاق الجديد.

تستجيب المتابعة للتصحيح بدل العودة إلى النصيحة الأولى.

فرصة فائتة وإعادة المحاولة

سمعت «دائمًا» لكنني بدأت بنصيحة عن التخطيط. الإعادة: أي حالة حديثة نتتبّعها؟ وما المقصود بفوات الوقت فيها؟

تسمّي الملاحظة إشارة ظاهرة وتقترح إصلاحًا قابلًا للتطبيق فورًا.

تلخيص مفحوص وحدود الاتفاق

بحسب هدى: تقدير P3 في 11:00، وتغيير النطاق في 14:30، وانتهاء المراجعة الداخلية في 17:30. لم تُفحص السجلات ومتطلبات الاعتماد ووقت التأكيد، ولم يثبت السبب.

لا يقتضي نقل الرواية بدقة الموافقة على تشخيص غير مختبر.

الفحص التالي ومسؤوله

تحضر هدى مسار إصدارات P3 لمريم في 16:00 من 11 نوفمبر، وتفحص مريم متطلب الاعتماد مع مسؤول العملية.

تنبع الخطوة من الرواية المصححة ويمكن متابعتها.

التطبيق التالي والتغذية الراجعة

في حوار التسليم الروتيني التالي سأطلب تصحيح التلخيص قبل اختيار الإجراء. يحدّد زميلي عبارة عدّلتها بسبب الإجابة.

تتعلق الخطة بسلوك ظاهر، ويبقى التطبيق الفعلي بحاجة إلى ملاحظة.

مارس ثم أعد المحاولة

استخدموا ثلاثيات وثلاث جولات من سبع دقائق: أربع للحوار ودقيقتان للملاحظات ودقيقة للإعادة. تتناوب الأدوار: متحدث ثم مستمع ثم مراقب. احتفظوا في كل جولة بعبارة فعلية ومتابعة وتصحيح. وفي الدرس الأقصر حدّدوا موعد بقية الأدوار.

خطأ شائع وتغذية راجعة لتصحيحه

لا تثبت عبارة «وافقني المتحدث» جودة الإصغاء. افحص دقة تمثيل الرواية وإتاحة التصحيح. وقد تلائم النصيحة أو المراجعة النقدية مرحلة لاحقة بعد وضوح الغرض وكفاية المعلومات المفحوصة.

بديل للدراسة المستقلة

احجب الأدوار 5–7. بعد الدور الرابع، اكتب تلخيصًا مؤقتًا وما قد ينقصه. اكشف التصحيح واكتب متابعة جديدة ثم قارن بالمثال، وفسّر التفصيل الذي جعلك تعدّل.

راجع عملك

- تستند المتابعات إلى إجابات فعلية.
- تُفصل الوقائع عن التفسيرات.
- يتيح التلخيص التصحيح.
- تعكس الخطوة التالية الرواية المفحوصة.

طبّق وراجع

استخدم سؤالًا واحدًا لفحص تفسيرك في حوار حقيقي وسجّل ما صحّحه الطرف الآخر.

المصادر وقراءات إضافية

- International Coaching Federation (2025). Core Competencies
- Edmondson (1999). Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams

---

TIBYAN · تبيان · الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026

أداة تعليمية أصلية تسترشد بالأدلة. الحالات والسجلات افتراضية، ولا يمنح التقويم شهادة كفاءة مقنّنة.