الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026 · 7/12

# شخّص المشكلة قبل اختيار الحل

**بنهاية هذا الدليل ستتمكن من**

بناء سجل تشخيص يقارن التفسيرات ويختار الفحص التالي.

**ما تحتاج إليه**

فجوة أداء محددة، وحالات حديثة، وأشخاص يعرفون طريقة تنفيذ العمل.

قد يكون طلب «نحتاج إلى دورة أخرى» معقولًا، وقد يتضمّن تشخيصًا لم يُختبر. قبل التصميم، اسأل عمّا يجب أن يفعله الناس بصورة مختلفة، وما يحدث الآن، وما يعوق الأداء المطلوب. فجوة المهارة احتمال واحد؛ وقد تكمن العوائق في المعلومات أو العبء أو الحوافز أو الصلاحيات أو غموض المسؤولية.

صِف الفجوة بسلوك يمكن ملاحظته. «الفريق لا يتحمل المسؤولية» تفسير، بينما «بلغ العرض موعده النهائي دون تأكيد الافتراضات الفنية» حالة قابلة للاستقصاء. حدّد العمل المتوقع وقارنه بالتسلسل الفعلي.

افهم · طبّق

## قارن التفسيرات قبل اختيار الاستجابة

### الفجوة الملحوظة: فات العرض موعده

**القدرة**

هل يستطيع الموظف فحص الاكتمال عند توافر المدخلات؟

**المعلومات**

متى توافر التقدير الفني المطلوب؟

**المسؤولية**

من امتلك متابعة المدخل المعلّق؟

تفسيرات متنافسة لا أسباب مثبتة. ابحث عن دليل يميّزها.

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

ولّد تفسيرات متنافسة للحالة نفسها، واسأل عن توقّعات كل منها والدليل الذي يميّزها؛ فقد تتفاعل عدة ظروف.

**شرح نصّي للرسم**
قارن التفسيرات قبل اختيار الاستجابة
الفجوة الملحوظة: فات العرض موعده
القدرة
هل يستطيع الموظف فحص الاكتمال عند توافر المدخلات؟
المعلومات
متى توافر التقدير الفني المطلوب؟

المسؤولية
من امتلك متابعة المدخل المعلّق؟
تفسيرات متنافسة لا أسباب مثبتة. ابحث عن دليل يميّزها.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المثال توضيحي ولا يعرض نتائج ميدانية مرصودة.

# الحالة والتطبيق والتصحيح

# شخّص الموقف باستخدام السجلات المتاحة

**حزمة تعليمية افتراضية؛ جميع التواريخ والسجلات والنتائج الآتية مختلقة لأغراض الممارسة.** تشترط نماء تأكيد النطاق والافتراضات الفنية قبل إصدار العرض. وعلى مديرة العمليات اختيار الخطوة التالية بحلول 11 نوفمبر 2026. تشير الأوقات كلها إلى ساعة عمل افتراضية واحدة.

| السجل | المعلومات المتاحة |
|---|---|
| E1 · العرض P41 | موعده 4 نوفمبر، 15:00. طُلب التقدير في 3 نوفمبر، 11:00، ووصل في 4 نوفمبر، 17:00. صدر العرض متأخرًا. |
| E2 · العرض P42 | موعده 5 نوفمبر، 15:00. طُلب التقدير في 3 نوفمبر، 09:00، ووصل في 12:00 من اليوم نفسه. صدر العرض في موعده. |
| E3 · العرض P43 | موعده 6 نوفمبر، 15:00. وصل التقدير في 5 نوفمبر، 11:00، ومع ذلك تأخر العرض. شمل خدمة إضافية لم تتضمنها الحالتان الأخريان، وسجل الاعتماد مفقود. |
| E4 · عرض عملي | حدّد المنسّق الافتراضات المطلوبة الأربعة التي حُذفت من مسودة تدريبية افتراضية، مع توافر المعلومات المرجعية الكاملة والقائمة المتفق عليها. لا تثبت محاولة مدعومة واحدة إتقان الأداء المعتاد. |

## مصفوفة مكتملة للتفسيرات المتنافسة

| التفسير وتوقّعه | ما يؤيده | ما يضعفه أو لم يُحسم | فحص يميّز التفسيرات |
|---|---|---|---|
| فجوة القدرة: يفشل الفحص رغم وضوح المدخلات وتوافر الوقت. | لا يُقدَّم دليل مباشر على إخفاق المهارة؛ ويجعل تأخّر P43 المهمة المحددة جديرة بالفحص. | يضعف E4 تعميم العجز؛ وربما اختلف تعقيد P43. | راقب فحص الخدمة الإضافية بالتعليمات الحالية، وافحص التعليل لا الإنجاز وحده. |
| توقيت المعلومات: يصل مدخل مطلوب بعد موعد الالتزام. | وصل تقدير E1 بعد الموعد بساعتين. | وصل تقدير E3 مبكرًا، فلا يفسر التوقيت وحده جميع الحالات. | تتبّع الطلب والوصول والتعديلات، وتحقق من اكتمال التقدير المستلم. |
| غموض المسؤولية: ينتظر البند المعلّق لغياب مسؤول عن التصعيد. | لا يتيح سجل اعتماد P43 تحديد المسؤول. | لا يثبت غياب السجل أن أحدًا لم يتصرف. | اسأل المنسّق والمعتمِد كلًا على حدة، ثم افحص رسالة إسناد البند. |

**القرار التالي المعلّل:** تسترجع سلمى، مديرة العمليات، رسائل P43 وتراقب فحص اكتمال خدمة إضافية قبل شراء تدريب. إذا نجح المنسّق في الفحص ولم توجد مسؤولية مُقرّ بها عن البند، تختبر سلمى تسليمًا واضحًا للتصعيد في العروض الثلاثة المناسبة التالية. وإذا فشل الفحص رغم كفاية المدخلات والتعليمات، تضيف ممارسة موجّهة وتغذية راجعة. تراجع القرار بعد العرض الثالث، أو قبل ذلك إذا أوشك الفريق على إصدار التزام غير مؤكد. وقد يجتمع عائق المعلومات وفجوة القدرة.

**استجابة ضعيفة:** «يثبت عرضان متأخران ضعف إدارة الوقت». تحوّل هذه العبارة حزمة صغيرة منتقاة إلى حكم سببي. **استجابة محسّنة:** «يرجّح السجل مشكلة توقيت في P41، ويبقى P43 غير محسوم؛ نحتاج إلى مسار الاعتماد المفقود قبل اختيار التدخل».

قارن · طبّق

# مصفوفة أدلة يمكنها مراجعة التشخيص

## القدرة

| | |
|---|---|
| التوقّع: تستمر أخطاء الفحص رغم توافر المدخلات اللازمة. | ابحث عن: أداء عملي بمدخلات مكتملة. يضعف الفحص الصحيح تفسير فجوة المهارة البسيطة. |

## توقيت المعلومات

| | |
|---|---|
| التوقّع: يتوقف العمل انتظارًا لمدخل مطلوب. | ابحث عن: أوقات الطلب والاستلام. يضعف التفسيرَ توافر المدخل قبل بدء الانتظار. |

## المسؤولية

| | |
|---|---|
| التوقّع: لا يوجد مسؤول واضح للطلبات المعلّقة أو مسار للتصعيد. | ابحث عن: التسليم المتفق عليه وما حدث فعلًا. يضعف التفسيرَ قيام مسؤول محدد بعمله في الموعد. |

توقّعات توضيحية وأدلة مطلوب جمعها، وليست ملاحظات مرصودة. قد يؤثر أكثر من تفسير؛ فافحص الاختلافات الأخرى بين الحالات.

أداة تعليمية أصلية من تبيان. المحتوى توضيحي، وليس نتائج ميدانية مرصودة أو أداة تقويم مقنّنة.

استخدم التوقّعات لتخطيط جمع الأدلة، لا لتسمية أسباب مثبتة. ابحث عمّا قد يضعف كل تفسير ودوّن الفروق الأخرى بين الحالات.

**شرح نصّي للرسم**

مصفوفة أدلة يمكنها مراجعة التشخيص

القدرة

التوقّع: تستمر أخطاء الفحص رغم توافر المدخلات اللازمة.

ابحث عن: أداء عملي بمدخلات مكتملة. يضعف الفحص الصحيح تفسير فجوة المهارة البسيطة.

توقيت المعلومات

التوقّع: يتوقف العمل انتظارًا لمدخل مطلوب.

ابحث عن: أوقات الطلب والاستلام. يضعف التفسيرَ توافر المدخل قبل بدء الانتظار.
المسؤولية
التوقّع: لا يوجد مسؤول واضح للطلبات المعلّقة أو مسار للتصعيد.
ابحث عن: التسليم المتفق عليه وما حدث فعلًا. يضعف التفسيرَ قيام مسؤول محدد بعمله في الموعد.
توقّعات توضيحية وأدلة مطلوب جمعها، وليست ملاحظات مرصودة. قد يؤثر أكثر من تفسير؛ فافحص الاختلافات الأخرى بين الحالات.
أداة تعليمية أصلية من تبيان. المحتوى توضيحي، وليس نتائج ميدانية مرصودة أو أداة تقويم مقنّنة.

# سجل عمل قابل لإعادة الاستخدام

## 1. الأداء المتوقع والملحوظ

حدّد المعيار والحالة والفترة دون إحلال التفسير محل الفجوة.

## 2. التفسير الأول: التوقّع والسند والمعارضة

افصل مكوّنات التفسير في أسطر أو فقرات.

## 3. التفسير الثاني: التوقّع والسند والمعارضة

حدّد ما قد يجعل التفسير غير كافٍ.

## 4. التفسير الثالث: التوقّع والسند والمعارضة

السجل المفقود مجهول، وليس إثباتًا لعدم التصرف.

## 5. المصدر والتاريخ والظروف المختلفة

دوّن أصل الملاحظة وما يختلف بين الحالات.

### 6. الفحص التالي ومسؤوله

اختر دليلًا قد يغيّر التدخل.

### 7. الاستجابة المشروطة وما يستدعي المراجعة

بيّن ما ستفعله عند نتيجتين معقولتين على الأقل.

# سجل مكتمل مع تعليقات توضيحية

## الأداء المتوقع والملحوظ

يجب تأكيد النطاق والافتراضات قبل الإصدار. تأخر P41 وP43 عن موعديهما، ولم يتأخر P42. الحزمة افتراضية، 3–6 نوفمبر 2026.

تسمّي الصياغة الحالات والمعيار، ولا تقدّر معدل التأخير في الشركة كلها.

## التفسير الأول: التوقّع والسند والمعارضة

القدرة: نتوقع إخفاق فحص الاكتمال مع كفاية المدخلات. السند: لا دليل مباشر على إخفاق الفحص؛ ولا يميّز التأخير وحده فجوة المهارة. المعارضة: نجاح E4 وتعقيد P43. الفحص التالي: مراقبة فحص الخدمة الإضافية.

لا تُعامل نتيجة التأخير دليلًا مباشرًا على فجوة مهارة.

## التفسير الثاني: التوقّع والسند والمعارضة

توقيت المعلومات: نتوقع وصول التقدير بعد الالتزام. يؤيده E1، ويتحدى E3 اعتباره التفسير الوحيد. نتحقق من الاكتمال وأوقات التعديل.

قد يفسر العامل حالة دون أن يفسر جميع الحالات.

### التفسير الثالث: التوقّع والسند والمعارضة

المسؤولية: نتوقع غياب تصعيد مُقرّ به للبنود المعلّقة. مسؤول P43 غير معروف لأن السجل مفقود. نسترجع الرسائل ونقارن روايتين.

يميز السجل بين فقدان الوثيقة وغياب المسؤولية.

### المصدر والتاريخ والظروف المختلفة

E1–E4، حزمة افتراضية فُحصت في 11 نوفمبر 2026. يتضمن P43 خدمة إضافية؛ ولا نعرف عبء العمل أو رسائل الاعتماد.

تتيح الإحالات مراجعة التعليل، وتبقى الخدمة الإضافية تفسيرًا بديلًا.

### الفحص التالي ومسؤوله

تسترجع سلمى رسائل P43 وتراقب فحص اكتمال الخدمة الإضافية قبل اختيار التدريب أو إصلاح العملية.

يميّز الفحص بين شروط الدعم والقدرة على أداء المهمة.

### الاستجابة المشروطة وما يستدعي المراجعة

نجاح الفحص مع غياب تصعيد مُقرّ به: تجربة إسناد واضح في ثلاثة عروض مناسبة. إخفاق الفحص المدعوم: ممارسة موجّهة. المراجعة بعد العرض الثالث أو قبل إصدار غير مؤكد.

تقود النتيجتان إلى استجابتين محدودتين؛ ولا تثبت أي منهما أثرًا في الإيرادات.

## مارس ثم أعد المحاولة

أكمل المصفوفة من E1–E4 قبل قراءة القرار المشروح. ثم أضف هذه المعلومة الافتراضية: أسندت رسالة P43 التصعيد إلى المبيعات، لكن المنسّق لم يتلقها. عدّل تفسيرًا وفحصًا تاليًا بدل إلحاق المعلومة باستنتاجك الأول فحسب.

### خطأ شائع وتغذية راجعة لتصحيحه

انتبه إلى تشخيص سمة من نتيجة، واعتبار الوثيقة المفقودة إثباتًا لعدم التصرف، وافتراض اختلاف الحالات في عامل واحد فقط. وقد يبقي التعليل الجيد تفسيرات متفاعلة متعددة.

### بديل للدراسة المستقلة

أخفِ المصفوفة المشروحة وأكمل نسختك، ثم قارن التوقّعات والمجهولات دون اشتراط تطابق الصياغة. اكتب سببًا قد يجعل تشخيصك الأول غير صحيح.

## راجع عملك

- الفجوة تتعلق بعمل ملحوظ.
- للتفسيرات توقّعات مختلفة.
- أُخذت الأدلة المعارضة في الاعتبار.
- قد يغيّر الفحص التالي الاستجابة.

### طبّق وراجع

**اجمع الدليل المتفق عليه وعدّل التشخيص قبل الالتزام بتدخل أوسع.**

## المصادر وقراءات إضافية


- CIPD. Evidence-based practice for effective decision-making
- HM Treasury. The Magenta Book: Test and Learn


---


TIBYAN · تبيان · الإصدار الثاني · مراجعة 11 نوفمبر 2026


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