

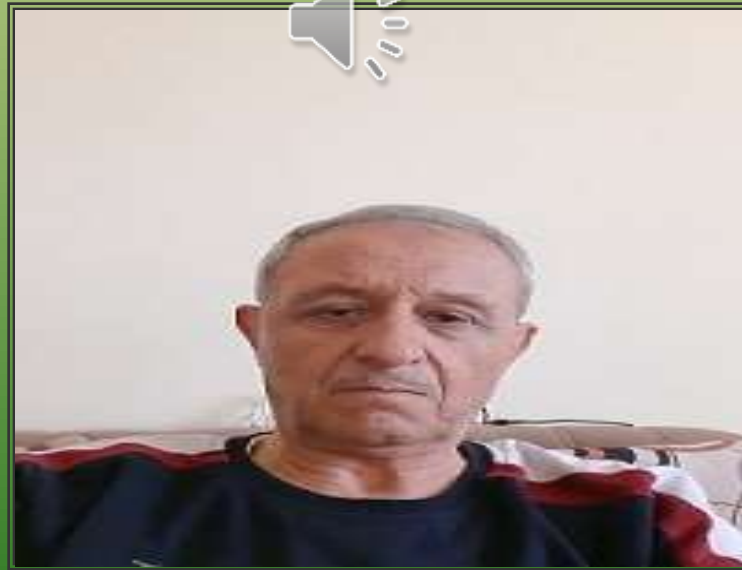
فن طرح الاسئلة



بسم الله الرحمن الرحيم

ترحب بكم في الدورة التدريبية

فن توجيه الاسئلة الفعالة



محمد بركات

# السؤال سلاحك الفعال

معرفة ومعلومات جديدة

الاستقصاء والاكتشاف والتحقيق

تشخيص المشكلة أو المرض

إقامة حوار فعال

# فن توجيه الأسئلة

توجيه الأسئلة الفعالة فن يحتاج الى مهارات

اختيار الكلمات المناسبة

إعداد السؤال الصحيح



اختيار نوعية الأسئلة

اختيار التوقيت المناسب

الاستماع الجيد

# أنواع الأسئلة

## السؤال المغلق

الإجابة عليه تكون: نعم أو لا أو كلمة محددة

## السؤال المفتوح

الإجابة عليه تكون: غير محددة وقد لا تكون متوقعة

## السؤال المغلق

يبدأ بأدوات الاستفهام "هل" و "الهمزة"

نعم



هل أنت مستعد للذهاب ؟

لا



أترغب في الحصول على مساعدة ؟



أسئلة أخرى يمكن اعتبارها مغلقة: متى ؟ أين ؟ كم ؟

بعد ساعتين



متى ستغادر المكتب ؟

في المنطقة الغربية



أين تسكن الآن ؟

خمسة اشخاص



كم شخصا يعمل معك ؟

# استخدم الأسئلة المغلقة

## أسباب الميل الى الأسئلة المغلقة

الرغبة في الحصول على إجابة قاطعة ومحددة

تكويننا الثقافي الخطأ وتفضيلنا للإجابة الجاهزة على الاكتشاف

الجهل بكيفية إدارة الحوار الناتج عن الأسئلة المفتوحة

# عيوب الأسئلة المغلقة

تؤدي الى انهيار الحوار



تمنع الاكتشاف والتشخيص



لا تهتم بآراء الآخرين ووجهات نظرهم



لا تقدم معرفة أو معلومات جديدة



## مزايا الأسئلة المغلقة

إنهاء الحوار السطحي

أداء واجب المجاملة

توفير الوقت والحصول على إجابات مختصرة

تأكيد النتائج التي تم التوصل إليها أثناء الحوار الفعال



# الأسئلة المفتوحة

أداة فعالة لإقامة حوار ناجح والوصول الى نتائج

الإجابة

الأداة

شروحات وبيانات

ماذا ؟

أسباب وافتراسات

لماذا ؟

وجهات نظر وآراء

ما ؟

طرق وأساليب

كيف ؟

# مزايا الأسئلة المفتوحة

الأسئلة المفتوحة هي ملوك الاكتشاف

تصنع حوارا فعالا

تقود الى اكتشاف الحقائق

توجيه الحوار والتحكم فيه

تعبير عن الاهتمام برأي الطرف الآخر

قيادة الطرف الآخر الى الاستنتاج

# مزايا الأسئلة المفتوحة

## صناعة الحوار الفعال

1

الحوار الفعال مطلوب لبناء علاقات إيجابية في كافة المجالات العائلية والاجتماعية والوظيفية والتجارية

### متطلبات الحوار الفعال

تفكير منظم

احترام متبادل

قضية مشتركة

الأسئلة الفعالة توفر متطلبات الحوار الفعال

# مزايا الأسئلة المفتوحة

## اكتشاف الحقائق

2

الحقيقة تكمن في مثلث ماذا؟ لماذا؟ كيف؟



ماذا؟

الحقيقة

لماذا؟

كيف؟

تكرار سؤال لماذا؟ يزيل الغموض والأوهام

# مزايا الأسئلة المفتوحة

## الاهتمام برأي الطرف الآخر

3

### تأثير الأسئلة المفتوحة

تؤكد للطرف الآخر أن رأيه مهم

تشجع المتردد على إبداء رأيه

تؤدي الى ظهور عدة بدائل قبل القرار

# مزايا الأسئلة المفتوحة

توجيه الحوار والتحكم فيه

4



الحوار بدون أسئلة يذهب في كل الاتجاهات



الأسئلة تقود الحوار في اتجاه محدد



# مزايا الأسئلة المفتوحة

قيادة الطرف الآخر الى الاستنتاج

5

لا تقل للطرف الآخر أنت مخطئ

اطرح عليه أسئلة لكي يستنتج الصحيح

# لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

فكر أولاً



فكر في القضية التي يدور حولها النقاش

فكر في التبرير المناسب

فكر في كيفية صياغة السؤال

فكر في توقيت السؤال





# لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

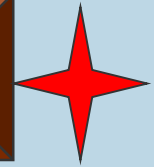
ركز على الأسئلة المفتوحة



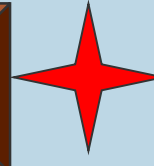
اجعل الأسئلة **مفتوحة** هي الأساس



حول الأسئلة المغلقة الى مفتوحة



استخدم الأسئلة المغلقة في النهاية لتأكيد النتيجة



# لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

تجنب الأسئلة التوجيهية



الأسئلة التوجيهية تحدد الإجابة مسبقا وتلغي  
فاعلية الحوار

المدير يرغب في تعيين هذا الشخص فما رأيك ؟

لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

تجنب البدائل المنطقية المغلقة



لا يصلح لهذه الوظيفة إلا فلان وفلان فمن تفضلون ؟

# لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

التمهيد للسؤال بكلمات قليلة



كلمات واضحة ومفهومة

كلمات تحدد الهدف من السؤال

انت قلت قبل قليل يجب التركيز على الجودة فماذا تعني بالضبط

# لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

اجعل السؤال بسيطاً ومختصراً



تجنب أية اضافات بعد السؤال

لا داعي للمقدمات الطويلة قبل السؤال

لا داعي لتكرار السؤال بأكثر من صيغة

# لكي تطرح السؤال بفاعلية

لا تطرح اكثر من سؤال في المرة الواحدة



السؤال التالي بعد الاجابة على السؤال السابق

طرح اكثر من سؤال معا يؤدي الى عدم التركيز وعدم وضوح  
الجواب

# لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

تعلم المهارات المساعدة



مهارة الإنصات والاستماع



مهارة التفاوض



مهارة التحدث والإقناع



لكي تطرح الأسئلة بفاعلية

تدرب على فن طرح الأسئلة



التدريب الذاتي

الدورات التدريبية المتخصصة

الكتب التي تتناول الموضوع





معكم على طريق الإبداع



نسعى إلى إعداد الإنسان الخبير

أخوكم محمد بركات