قصة تدريبية تطبيقية تكشف البعد العميق للملاحظة الاستشارية، وتوضح أثر التحيّز والتقييم على سلوك العميل وجودة البيانات، وتربط ذلك بمفهوم ما وراء المعرفة (Metacognition) بوصفه مهارة أساسية للمستشار المحترف.

March 23, 2026 الكاتب : د. محمد العامري عدد المشاهدات : 338

مقدمة

في عالم الاستشارات الإدارية، لا تُقاس كفاءة المستشار فقط بما يمتلكه من معرفة، بل بقدرته على الرؤية الدقيقة، والملاحظة الواعية، وفهم ما وراء الظواهر.

هذه القصة التدريبية التي يطرحها د. محمد العامري تكشف أحد أهم المفاهيم المهنية التي تُحدث فرقًا جوهريًا في جودة العمل الاستشاري:

الملاحظة المحايدة، وما وراء المعرفة.

القصة التدريبية

في إحدى دورات المدرب والخبير الاستشاري د. محمد العامري لتدريب مستشاري التطوير الإداري، بدأ الدكتور حديثه قائلاً:

"كل مستشار ناجح لا يُقاس فقط بما يعرفه، بل بكيف يرى، وكيف يلاحظ، وكيف يفهم ما وراء ما يراه."

ثم تابع قائلاً:

"هناك صفتان أساسيتان يجب أن يتحلى بهما كل مستشار أثناء النزول الميداني والجلوس مع العميل."

وساد الصمت

قال:

"أولاهما ألا يبدأ المستشار استشارته بأي تحيزات مسبقة

وألا يُشعر العميل بأي شكل بالاشمئزاز أو الامتعاض من أي تفصيل يراه مهما كان صغيرًا."

ثم توقف قليلًا وقال بعمق:

"ولعلكم تتساءلون لماذا؟

أليس من الطبيعي أن أعبّر عن رأيي؟"

ثم أجاب:

"لأن الإنسان بطبيعته النفسية إذا شعر بالتقييم انتقل مباشرة من وضع المشاركة إلى وضع الدفاع."

ثم أكمل:

"وهنا يحدث ما نسميه في علم النفس الإدراكي:

تشوّه البيانات."

"فالعميل لا يعود يعرض لك الواقع كما هو

بل يعرض لك نسخة مُعدّلة لحماية صورته."

ثم قال:

"وبذلك أنت لا تخسر فقط العلاقة

بل تخسر الحقيقة نفسها."

ثم التفت إلى الطاولة أمامه

وكان عليها كوب يحتوي على سائل غريب

وقال:

"دعوني أوضح لكم ذلك عمليًا."

رفع الكوب وقال:

"لو أن هذا المشروب قُدِّم لي في بيئة العميل وكان شكله غير مريح ورائحته غير مستساغة وطعمه مقززًا"

ثم ابتسم

وقال:

"فإني لن أُظهر أي تمعّر ولن أُبدي أي حكم

لأن دوري كمستشار ليس أن أحكم بل أن أفهم."

ثم فجأة

أدخل إصبعه في الكوب ووضعه في فمه.

ساد الصمت

ثم قال:

"الآن أريد منكم أن تفعلوا ما فعلت."

ترددوا ثم بدأوا واحدًا تلو الآخر

حتى انتهى الجميع

وظهرت على وجوههم علامات الامتعاض.

نظر إليهم الدكتور محمد العامري وابتسم

وقال:

"الصفة الثانية هي الملاحظة الدقيقة."

ثم قال:

"لكن قبل أن أشرح دعوني أضيف لكم بُعدًا مهمًا جدًا"

"المستشار الحقيقي لا يكتفي بالملاحظة

بل يراقب نفسه وهو يلاحظ."

ثم سأل:

"ماذا يعني ذلك؟"

ثم أجاب:

"هذا ما يُسمّى في علم التفكير:

ما وراء المعرفة (Metacognition)"

"أي أن تدرك كيف تفكر

وأن تراقب انتباهك

وأن تسأل نفسك:

هل أنا أرى فعلاً أم أظن أنني أرى؟"

ثم تابع:

”الناس في الملاحظة ليسوا سواء

هناك من ينظر لكنه لا يرى

وهناك من يرى لكنه لا ينتبه لما لم يره“

ثم توقف وقال:

”وأخطرهم

من يظن أنه رأى كل شيء.“

ثم ابتسم

وقال:

”أنا أدخلت إصبعي الوسطى

لكنني تذوقت إصبعي السبابة.“

ساد صمت

لكن هذه المرة صمت إدراك.

ثم قال:

”أنتم رأيتم المشهد

لكنكم لم تلاحظوا التفاصيل.“

ثم أكمل:

”وهذه هي المشكلة في الاستشارات“

”ليست المشكلة في قلة البيانات

بل في سوء الانتباه.“

ثم قال:

"المستشار المبتدئ يرى المشكلة.

والمستشار الجيد يحلل المشكلة.

أما المستشار المحترف فيلاحظ ما لا يراه الآخرون."

ثم أضاف:

"والمستشار الخبير يلاحظ كيف يفكر أثناء الملاحظة."

ثم ختم قائلاً:

"تذكّروا دائمًا

أن أعظم أخطاء الاستشارات

لا تأتي من نقص المعرفة

بل من وهم المعرفة."

 العبرة:

لا تُشعر العميل بالامتعاض لأنك بذلك تغيّر سلوكه وبياناته

ولا تثق في ملاحظتك إلا إذا راقبت كيف تلاحظ

ولا تظن أنك رأيت حتى تسأل: ماذا فاتني؟

 التوثيق

 يسعدني أن يُعاد نشر هذا المقال أو الاستفادة منه في التدريب والتعليم والاستشارات،

ما دام يُنسب إلى مصدره ويحافظ على منهجيته.

✍️ المقال من إعداد:

د. محمد العامري

مدرب وخبير استشاري

🔹 شكر وتقدير

شكرًا لك على وقتك في قراءة هذه القصة،

وأسأل الله أن تكون إضافة نافعة في تطوير مهاراتك الاستشارية وبناء وعيك المهني. 🌟

🔹 ولتواصل والاستفادة من المحتوى التدريبي والاستشاري:

🔹 ننصحكم بزيارة الموقع الإلكتروني د. محمد العامري :

https://www.mohammedaameri.com

🔹 قناة د. محمد العامري على واتساب:

https://whatsapp.com/channel/0029Vb6rJjzCnA7vxgoPym1z

🔹 شركة الإتقان للاستشارات والتدريب:

https://itqan-consulting.com

🔹 دعوة للنشر

يسعدني أن تساهم في نشر هذه القصة ومشاركتها مع المهتمين بمجال الإدارة والاستشارات،

لعلها تكون سببًا في رفع جودة الممارسة المهنية ونشر الوعي الاستشاري. 🌱

#د_محمد_العامري #مهارات_النجاح #الإتقان_الدولي #الاستشارات #الاستشارات_الإدارية #التطوير_الإداري #المستشار #الملاحظة #الملاحظة_الدقيقة #مهارات_الملاحظة #تحليل_المشكلات #التحيز #التحيز_المعرفي #تشوه_البيانات #الوعي #الوعي_المهني #ما_وراء_المعرفة #الميتا_كوجنيشن #التفكير #التفكير_الواعي #الذكاء_الإدراكي #علم_النفس_الإدراكي #السلوك_التنظيمي #تطوير_الذات #تنمية_الذات #التطوير_المهني #القيادة #Management_Consulting #Mohammed_AlAmeri #Consulting_Skills #Organizational_Development #Professional_Consultant #Observation_Skills #Critical_Observation #Data_Analysis #Cognitive_Bias #Data_Distortion #Awareness #Professional_Awareness #Metacognition #Thinking_Skills #Cognitive_Psychology #Organizational_Behavior #Self_Development #Professional_Development #Leadership #Consulting_Excellence