# نموذج SBAR (الحالة - الخلفية - التقييم - التوصية)

## المقدمة

تم تطوير SBAR من قبل الجيش ثم تبناه الأطباء في صناعة الرعاية الصحية للمساعدة في نقل المعلومات الهامة حول المرضى أو المواقف إلى الآخرين، وتساعد الأداة الأفراد على تنظيم المعلومات بطريقة موجزة تساعد المتلقي - عادة صانع القرار - على الحصول على جميع المعلومات التي يحتاجونها في مكان واحد.
اليوم تم اعتماد SBAR من قبل الأوساط غير الربحية ودوائر الأعمال لأنه يمكّن كل فرد في المنظمة بأداة يمكنهم استخدامها لتقديم المعلومات بنجاح وتقليل الوقت اللازم لاتخاذ القرارات.
في بيئة العمل، يوصى بإجراء SBARs كلما احتاج شخص ما إلى عرض موقف وتقديم توصية لاتخاذ إجراء، فهذا مفيد بشكل خاص عند تقديم المعلومات إلى مديرك أو مشرفك لأنه يمنحه/لها جميع المعلومات التي يحتاجها لاتخاذ قرار في بريد إلكتروني أو مستند موجز واحد.
لا يُقصد من SBARs استبدال المحادثات - فهي مصممة لدمج جميع المعلومات اللازمة في موقع واحد بحيث يعمل جميع المشاركين من نفس المعلومات، ويمكن اتخاذ القرارات بسرعة أكبر. وتسمح SBARs أيضًا للمدير بملء أي ثغرات في معلومات الخلفية الخاصة بك إذا لزم الأمر لأن SBARs تساعد جميع الأطراف على أن تكون على دراية بتجميع الحقائق التي تستخدمها لتقديم توصيتك.

## التعريف

يشير مصطلح SBAR إلى الحالة والخلفية والتقييم والتوصية وهي استراتيجية اتصال منطوقة أو مكتوبة تساعد في توفير المعلومات الهامة والموجزة، عادةً خلال المواقف الحرجة، ويمكن أن يحل SBAR محل الملخص التنفيذي في تقرير رسمي في بعض المواقف لأنه يوفر معلومات مركزة وواضحة.

## متى يستخدم

هناك استخدام شائع لـ SBAR في مكان العمل ضمن رسائل البريد الإلكتروني، ويمكنك سرد كل قسم داخل متن البريد الإلكتروني، مما يساعد المستلم على متابعة تفكيرك وتوصيتك.
يمكنك أيضًا استخدام SBAR للمساعدة في تنظيم أفكارك للمحادثة أو العرض التقديمي.

## تفاصيل

فيما يلي الأقسام الأربعة من SBAR:

**الحالة:** هذا هو سبب البريد الإلكتروني أو المكالمة أو المحادثة، ويتم ذكر ذلك ببساطة ويساعد المتلقي على ترسيخ نفسه في سبب التفاعل.

**مثال:**
لدينا حاسوب محمول لمدة 3 سنوات للفريق التجاري، حيث الكمبيوتر المحمول الحالي قديم ولا يخدم حاجتنا لإكمال مهامنا اليومية.

**الخلفية:** هذه هي الحقائق الأساسية التي يحتاج الشخص الذي تتحدث معه/ يرسل بريدًا إلكترونيًا إلى معرفتها. هذه حقائق وليست آراء (تأتي لاحقًا)، فقد تتضمن الحقائق معلومات يحتاج الشخص إلى معرفتها لإعادة تعريفها بالمشكلة أو الموقف، ويتم سرد الحقائق الرئيسية وذات الصلة والمهمة هنا - عادة في نقاط، وغالبًا ما يكون هذا هو القسم الأطول ولكن لا يزال يتعين أن يكون موجزًا. حدد أي مواعيد نهائية رئيسية أو أرقام الميزانية ، بما في ذلك الآثار الواقعية إذا تم اتخاذ القرار أم لا.

**مثال:**
يتم بيع الكمبيوتر المحمول الجديد المزود بمعالج سريع من قبل شركة XYZ Information Technology Company، وهي شركة وطنية رائدة في مجال المنتجات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات. وإنهم يروجون لجهاز كمبيوتر محمول مع المعالج الجديد بسعر 1500 دولار لكل كمبيوتر محمول.
نقدر التكلفة الإجمالية مع ضمان تمديد 3 سنوات بمبلغ 1550 دولارًا لجهاز كمبيوتر محمول عالي الجودة.
السعر المحدد في الميزانية للكمبيوتر المحمول الجديد هو 1500 دولار.
من بين 5 شركات لتكنولوجيا المعلومات لدينا، تقدم XYZ Information Technology الكمبيوتر المحمول الجديد بخصم 35٪. وشركة أخرى تروج لخصم 20٪.
الشركات 3 الأخرى لا تقدم أي خصم. سينتهي الخصم المقدم من XYZ Information Technology في أربعة أيام.

**التقييم:** هذا هو المكان الذي يتم فيه الاستفادة من خبرتك، وبناءً على فهمك للوضع والحقائق - وخبرتك - هذا هو تقييمك للوضع. يمكن إدراج الفوائد والمخاطر المتجذرة في تقييمك للوضع هنا.

**مثال:**
بناءً على أسعار السوق لمعالج الكمبيوتر المحمول الجديد، فإن هذا السعر الترويجي جذاب للغاية. المواصفات الفنية للكمبيوتر المحمول عالية وتلبي جميع متطلباتنا ويجب أن نأخذ في الاعتبار أن الضمان الممتد أعلى قليلاً من متوسط سعر السوق.

**توصية:** هذا مطلوب وهو جوهر المحادثة، فعليك أن توصي بما تعتقد أنه يجب أن يحدث بناءً على الخلفية (الحقائق) والتقييم (فهمك وآرائك).
حدد بوضوح ما تعتقد أنه يجب أن يحدث فهذا ليس المكان الذي تقدم فيه قضيتك - يجب أن تفعل ذلك الحقائق والتقييم الخاصة بك. هذا ببساطة ما تريد أن يحدث، فكن موجزا.
**مثال:**


هذه الوثيقة ملكية لأكاديمية أساسيات (خدمة من قبل خدمات أساسيات الاستشارية) - © حقوق الطبع محفوظة

أوصي بالمضي قدمًا وشراء معالج الكمبيوتر المحمول الجديد مقابل 1500 دولار من شركة XYZ لتكنولوجيا المعلومات، ونظرًا لأن الكمبيوتر المحمول يأتي مع ضمان لمدة عامين، فلن نفكر في الضمان الممتد.

| | |
|---|---|
| S | الحالة - ماذا يحدث الأن؟ |
| B | الخلفية – ما الذي حدث في الماضي وله علاقة بالموضوع |
| A | التقييم – ما هو الموضوع برأيك؟ |
| R | التوصية - ماذا تعتقد يجب أن يحدث الآن ؟ |

saseeyat Academy Optimizing e-Learning


هذه الوثيقة ملكية لأكاديمية أساسيات (خدمة من قبل خدمات أساسيات الاستشارية) - © حقوق الطبع محفوظة