



## العمل الاحترافية الدورة التدريبية: إتقان فن الاستماع الفعال للتواصل المؤثر في بيئة

يوليو ٢٠٢٦ - ٢٤ - ٢٠

باكو - \*

(للشخص الواحد) € ٥٠٠٠

Ref: #IS2203\_221752



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة :

في بيئات العمل. يُظهر المهني عبر إتقان الاستماع الفعال، وهو مهارة تقدم هذه الدورة تحولاً جذرياً في مفهوم التواصل الأفراد يتذكرون 5٦% فقط مما يسمعون. هنا البحث أن ٥٤% من وقت التواصل يُخصص للاستماع، لكن محورية تُحدث فرقاً نوعياً نموذج جوليان عبر منهجية "من الصفر إلى الواحد" التي تجمع بين يأتي دور BIG BEN Training Center الرفع الكفاءة معظم والتطبيقات العملية القابلة للتنفيذ فوراً. تركز تريج (Julian Treasure) في الاستماع الواعي، النظريات الأكاديمية الرصينة، مثل رؤى استثنائية حول تأثير تعزيز الثقة، حل النزاعات، وتحقيق الانسجام الدورة على تحويل الاستماع السلبي إلى نشط قادر على تمارين محاكاة مصممة خصيصاً للقطاعات المهنية. الاستماع الفعال على الإنتاجية وولاء العملاء، مع الفريق. يُقدم المحتوى

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- القادة والمدبرون التنفيذيون
- رؤساء الأقسام وفرق العمل
- موظفي خدمة العملاء والعلاقات العامة
- المستشارين الإداريين والموارد البشرية
- الموظفين الحكوميين والعاملين بالقطاع العام
- المهنيين في قطاعات الصحة والتعليم

## القطاعات والصناعات المستهدفة:



- القطاع الحكومي والإدارة العامة
- المؤسسات الصحية والمستشفيات
- قطاع التعليم والتدريب
- الشركات التجارية والخدمية
- المؤسسات المالية والبنوك
- قطاع الاتصالات والتقنية

## الأقسام المؤسسة المستهدفة

- الإدارة العليا والقيادة
- خدمة العملاء والدعم الفني
- الموارد البشرية والتطوير الوظيفي
- المبيعات والتسويق
- العلاقات العامة والتواصل المؤسسي
- إدارة المشاريع والفرق المتعددة

## أهداف الدورة التدريبية

- أتقن المهارات التالية بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد
- بدقة 100% تطبيق تقنيات الاستماع النشط لاستيعاب المعلومات
  - التواصل تحليل الإشارات غير اللفظية لتعزيز الفهم في
  - الأزمات استخدام الاستماع الفعال في حل النزاعات وإدارة
  - تصميم حوارات تعاونية تدعم أهداف الفرق والمؤسسات
  - العملاء والزملاء تطوير الذكاء العاطفي عبر الاستماع لاحتياجات
  - المستفيدين قياس تأثير الاستماع الفعال على تحسين تجربة



## منهجية الدورة التدريبية :

الحالة من قطاعات متنوعة. يدمج بين الجلسات التفاعلية، تمارين المحاكاة تعتمد الدورة على نموذج "التعلم بالتجربة" الذي محاكاة اجتماعات إدارة الأزمات، حوارات خدمة يُقدم BIG BEN Training Center سيناريوهات عملية الواقعية، وتحليل دراسات مما يوفر تغذية يتم تعزيز المهارات عبر تسجيلات فيديو للمتدربين مع العملاء المعقدة، وجلسات التغذية الراجعة البناءة. مثل العملي، مثل تصميم استراتيجيات راجعة دقيقة. تشمل المنهجية أيضاً أنشطة جماعية تحليل فوري من المدربين المعتمدين، بخطة عمل شخصية لضمان نقل المهارات إلى بيئة العمل الاستماع الفعال لإدارات المشاركين. كل جلسة تُختتم لتعزيز التطبيق

الفعالية

## التدريبية) خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة

### بين السمع والاستماع الوحدة الأولى: أساسيات الاستماع الفعال والتمييز

- تعريف الاستماع الفعال وأركانه النفسية واللغوية
- الفرق بين السمع السلبي والاستماع النشط
- معوقات الاستماع الفعال في بيئة العمل
- تأثير القوالب الذهنية على جودة الاستماع
- تمارين التخلص من التشويش الذهني أثناء الحوار
- دولاراً تحليل دراسة حالة: أخطاء استماع كلفت مؤسسة مليون
- تقييم ذاتي لمستوى الاستماع الحالي



## العملية الوحدة الثانية: تقنيات الاستماع النشط وتطبيقاتها

- استراتيجيات إعادة الصياغة والتلخيص
- فن طرح الأسئلة المفتوحة لتعميق الفهم
- استخدام الإيماءات والتعبيرات الداعمة للحوار
- تدريبات على الاستماع دون مقاطعة المتحدث
- توظيف الصمت كأداة استماع إستراتيجية
- التعرف على الأنماط الصوتية الدالة على المشاعر
- تطبيق عملي: تحليل حوارات مسجلة

## وتعزيز العمل الجماعي الوحدة الثالثة: الاستماع الفعال في حل النزاعات

- دور الاستماع في إدارة الخلافات الوظيفية
- تقنيات "التفريغ العاطفي" عبر الاستماع
- بناء الثقة المتبادلة بالإنصات لوجهات النظر
- تمارين محاكاة: وساطة في نزاعات فرق العمل
- الاستماع كمحفز للإبداع الجماعي
- دراسة حالة: تحويل شكوى عميل إلى فرصة ولاء
- تصميم خطط استماع للحد من الصراعات المؤسسية

## العمل الوحدة الرابعة: الاستماع المتقدم للقيادات وفرق



- استراتيجيات الاستماع للفرق الافتراضية
- توظيف الاستماع في تقييم الأداء وتطوير الموظفين
- فن استماع القائد في جلسات العصف الذهني
- قراءة الإشارات غير اللفظية في الاجتماعات
- تمارين استماع لتحليل احتياجات أصحاب المصلحة
- دراسة حالة: قيادة التغيير عبر الاستماع للركائز
- تطوير مؤشرات قياس لنجاح استراتيجيات الاستماع

## محددة وقياس الأثر الوحدة الخامسة: توظيف الاستماع الفعال في قطاعات

- معايير الاستماع في القطاع الحكومي والخدمات
- تطبيقات الاستماع الفعال في القطاع الصحي
- الاستماع كأداة لتحسين تجربة العملاء
- توثيق نتائج الاستماع في تقارير الأداء
- تمارين تصميم سياسات استماع مؤسسية
- ورشة عمل: إعداد خطة تطبيقية لمؤسسة المتدرب
- تقييم نهائي وتقديم شهادات الإتمام

## الأسئلة المتكررة :

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي



## سؤال للتأمل :

وكيف؟ يمكن اعتباره أداة لقياس الذكاء الجماعي للمؤسسات؟ إذا كان الاستماع الفعال يُعزز الذكاء العاطفي، فهل

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

- (Julian Treasure) مُستندة إلى أبحاث عالمية مثل أعمال جوليان تريج - تتفرد هذه الدورة بدمجها بين الإطار النظري المتين عامة، بل تنقب عن جذور سوء الفهم في بيانات تراعي تحديات القطاعات العربية. لا تكتفي بتقديم والتطبيقات السياقية التي Center حيوية كالحكومية والصحية. يُقدم BIG BEN Training العمل المحلية عبر تحليل حالات دراسية من قطاعات تقنيات قابلة للتنفيذ. الأهم هو التركيز المتدرب من قياس فجوات الاستماع لديه بوضوح، ثم التشخيص الذاتي " التي تمكن " منهجية ملموسة: خفض معدلات شكاوى العملاء، رفع على " الاستماع كأداة استراتيجية " لتحقيق أهداف سدها عبر خطط عمل جوهر التميز! التحول من المهارة الفردية إلى الأثر المؤسسي هو إنتاجية الفرق، أو تعزيز الولاء الوظيفي. هذا مؤسسية