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



09 - 13 نوفمبر 2026
كيب تاون
4600 € (للشخص الواحد)
Ref: #IS2203_419049

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تقدم هذه الدورة تحولاً جذرياً في مفهوم التواصل المهني عبر إتقان الاستماع الفعال، وهو مهارة محورية تُحدث فرقاً نوعياً في بيئات العمل. يُظهر البحث أن ٤٥٪ من وقت التواصل يُخصص للاستماع، لكن معظم الأفراد يتذكرون ٢٥٪ فقط مما يسمعون. هنا يأتي دور BIG BEN Training Center لرفع الكفاءة عبر منهجية "من الصفر إلى الواحد" التي تجمع بين النظريات الأكاديمية الرصينة، مثل نموذج جوليان تريج (Julian Treasure) في الاستماع الواعي، والتطبيقات العملية القابلة للتنفيذ فوراً. تركز الدورة على تحويل الاستماع السلبي إلى نشط قادر على تعزيز الثقة، حل النزاعات، وتحقيق الانسجام الفريقي. يُقدم المحتوى رؤىً استثنائية حول تأثير الاستماع الفعال على الإنتاجية وولاء العملاء، مع تمارين محاكاة مصممة خصيصاً للقطاعات المهنية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- القادة والمديرون 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 المؤسسية 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:

بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد أتقن المهارات التالية:

- تطبيق تقنيات الاستماع النشط لاستيعاب المعلومات بدقة ١٠٠٪.
- تحليل الإشارات غير اللفظية لتعزيز الفهم في التواصل.
- استخدام الاستماع الفعال في حل النزاعات وإدارة الأزمات.
- تصميم حوارات تعاونية تدعم أهداف الفرق والمؤسسات.
- تطوير الذكاء العاطفي عبر الاستماع لاحتياجات العملاء والزملاء.
- قياس تأثير الاستماع الفعال على تحسين تجربة المستفيدين.

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات الاستماع الفعال والتمييز بين السمع والاستماع

- 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.
- تحليل دراسة حالة: أخطاء استماع كلفت مؤسسة مليون دولار.
- تقييم ذاتي لمستوى الاستماع الحالي.

الوحدة الثانية: تقنيات الاستماع النشط وتطبيقاتها العملية

- 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.

الوحدة الثالثة: الاستماع الفعال في حل النزاعات وتعزيز العمل الجماعي

- 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.

الوحدة الرابعة: الاستماع المتقدم للقيادات وفِرق العمل

- 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.

الوحدة الخامسة: توظيف الاستماع الفعال في قطاعات محددة وقياس الأثر

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

سؤال للتأمل:

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

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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