



## دورة الاستماع الفعال ووضوح المحادثة



## دورة الاستماع الفعال ووضوح المحادثة

المرجع: 151740\_677 التاريخ: 9 - 13 أغسطس 2027 المكان: القاهرة الرسوم: Euro 4100

### نظرة عامة

دورة الاستماع الفعال ووضوح المحادثة لمدة 5 أيام لمختصي خدمة العملاء والمشرفين ومديري العلاقات وقادة الفرق، ويعود المشاركون بمحفظة ممارسة الاستماع الفعال. يشخص المشاركون عوائق الاستماع ويطبقون تركيز الانتباه ويستخدمون أسئلة الاستكشاف ويمارسون إعادة الصياغة الدقيقة ويفسرون الإشارات العاطفية ويتأكدون من المعنى المشترك. تطور الدورة سلوكيات قابلة للملاحظة عبر الأدلة والمحاكاة الموجهة. تقدم أجائل للتدريب الاستماع الفعال كممارسة منضبطة للمحادثة.

### الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن استيعاب احتياجات العملاء ومخاوفهم
- المشرفون المسؤولون عن محادثات الفرق والتغذية الراجعة للأداء
- مختصو العلاقات المسؤولون عن الثقة وتوضيح القضايا
- القيادات المسؤولة عن المحادثات الصعبة في العمل
- موظفو الخدمة المسؤولون عن دقة الطلبات ومتابعتها

تفترض الدورة ممارسة المشاركين لمحادثات عمل أو عملاء تؤثر دقتها في الخدمة أو التنسيق، وتستبعد تصميم العروض واستراتيجيات التفاوض ورسائل الأزمات ونظريات التواصل العامة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها فهم معنى المحادثة في الخدمة والتنسيق.

- خدمة العملاء وتجربة العميل وإدارة العلاقات
- الموارد البشرية والعمليات والإشراف وقيادة الفرق
- المصارف والتأمين والتجزئة والخدمات المهنية
- الرعاية الصحية والتعليم والمرافق والخدمات العامة
- التقنية والاتصالات والخدمات اللوجستية والضيافة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص عوائق الاستماع الشخصية والموقفية
- تطبيق ضوابط الانتباه وملاحظة الإشارات غير اللفظية
- استخدام الأسئلة المفتوحة والاستكشافية والتوضيحية
- تحليل المحتوى والمشاعر والمخاوف غير المصرح بها
- بناء إعادة صياغة دقيقة وملخصات للمحادثات
- تقييم أداء الاستماع من خلال أدلة التغذية الراجعة

## جدول الدورة

### اليوم 1: تشخيص الاستماع والانتباه

- قائمة تحقق تشخيص عوائق الاستماع
- خريطة ضبط الانتباه ومصادر التشبث
- دليل ملاحظة مقصد المتحدث
- سجل أدلة الإشارات غير اللفظية
- سجل خط أساس عادات الاستماع

### اليوم 2: الأسئلة والمعنى

- نمط تصميم الأسئلة المفتوحة
- خريطة تسلسل أسئلة الاستكشاف
- شجرة قرارات طلب التوضيح
- شبكة أسئلة اختبار الافتراضات
- ورقة التقاط معنى المحادثة



### اليوم 3: إعادة الصياغة والتأكد

- منهجية بناء إعادة صياغة المحتوى
- إطار الاستجابة لعكس المشاعر
- بنية تلخيص المحادثة
- حلقة التأكد من المعنى
- معيار مراجعة دقة الاستماع

### اليوم 4: الاستماع في المحادثات الصعبة

- مصفوفة تفسير الإشارات العاطفية
- دليل الاستجابة ضمن الحدود المهنية
- خطوات الاستماع لخفض تصعيد المحادثة
- منهجية ممارسة الصمت وتنظيم الوتيرة
- سجل توجيه التغذية الراجعة للاستماع

### اليوم 5: ممارسة الاستماع الفعال

- تمرين: تشخيص العوائق وفجوات الانتباه
- تمرين: بناء تسلسل للأسئلة
- تمرين: إعادة صياغة المحتوى وعكس المشاعر
- تمرين: التأكد من المعنى في محادثة صعبة
- المشروع الختامي: محفظة ممارسة الاستماع الفعال

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من محادثات العملاء والعمل لتكرار الملاحظة والممارسة والتغذية الراجعة.

- نشاط مقترح: تحديد حالات فقدان الانتباه وتسجيل الأدلة اللفظية وغير اللفظية دون إضافة افتراضات.
- نشاط مقترح: تصميم أسئلة مفتوحة واستكشافية وتوضيحية لطلب عميل غير مكتمل.
- نشاط مقترح: إعادة صياغة الوقائع وعكس المشاعر وتلخيص المحادثة والتحقق من المعنى.
- نشاط مقترح: تنفيذ محاكاة لمحادثة صعبة وتجميع محفظة ممارسة الاستماع الفعال.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة الاستماع الفعال ووضوح المحادثة وماذا تفترض؟

تناسب مختصي خدمة العملاء والمشرفين ومديري العلاقات وقادة الفرق الذين يجرون مسبقا محادثات تؤثر دقتها في الخدمة أو الثقة أو التنسيق.

### كيف تختلف دورة الاستماع الفعال عن تدريب مهارات التواصل العام؟

تركز دورة الاستماع الفعال على الانتباه والملاحظة والأسئلة وإعادة الصياغة وعكس المشاعر والتأكد من المعنى، بينما يغطي تدريب التواصل العام نطاقا أوسع من التحدث والكتابة والعرض والتفاعل.

### كيف يحسن الاستماع الفعال وضوح المحادثة؟

يحسن الاستماع الفعال الوضوح عبر فصل الوقائع الملاحظة عن الافتراضات واختبار المعنى غير الواضح بالأسئلة وإعادة صياغة الرسالة وطلب تأكيد التفسير أو تصحيحه.

### كيف يتعامل الاستماع الفعال مهنيا مع الإشارات العاطفية؟

يتعامل الاستماع الفعال مع الإشارات العاطفية عبر تسمية المؤشرات الملحوظة بحذر وعكس المخاوف المعبر عنها دون تشخيص والحفاظ على الحدود المهنية والعودة إلى المعنى المقصود والخطوة التالية.

### كيف يقيم أداء الاستماع الفعال؟

يقيم أداء الاستماع الفعال عبر سلوكيات قابلة للملاحظة تشمل الانتباه وجودة الأسئلة ودقة إعادة الصياغة وقراءة المشاعر والتأكد من المعنى وتنظيم الوتيرة والمتابعة ضمن معيار مشترك.

## الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة ممارسة الاستماع الفعال التي تضم أدوات التشخيص وخرائط الأسئلة وسجلات الملاحظة وبنى إعادة الصياغة وحلقات التأكد وسجلات التغذية الراجعة. تحول المحفظة الاستماع إلى سلوكيات قابلة للممارسة والمراجعة. كما تدعم وضوح احتياجات العملاء ومخاوف العمل والمحادثات الصعبة والمتابعة المتفق عليها.