



## دورة لغة الجسد والتواصل غير اللفظي في بيئة العمل



## دورة لغة الجسد والتواصل غير اللفظي في بيئة العمل

المرجع: 152122\_682 التاريخ: 5 - 9 يوليو 2027 المكان: باريس الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة لغة الجسد والتواصل غير اللفظي في بيئة العمل لمدة 5 أيام للمهنيين المواجهين للعملاء والمشرفين وقادة الفرق وموظفي الخدمة، ويعود المشاركون بمحفظة ممارسة التواصل غير اللفظي في العمل. يلاحظ المشاركون الوقفة والإيماءة وتعبير الوجه وسلوك العين والمؤشرات الصوتية والمسافة والانسجام مع مراعاة السياق والثقافة وتحيز الملاحظة. تتجنب الدورة الحكم من إشارة واحدة أو ادعاء كشف الخداع. تقدم أجايل للتدريب لغة الجسد في العمل كممارسة تواصل تراعي السياق.

### الفئة المستهدفة

- المختصون المسؤولون عن تفاعلات العملاء والمتعاملين
- المشرفون المسؤولون عن محادثات العمل وتنسيق الفرق
- قادة الفرق المسؤولون عن ملاحظة ديناميكيات التفاعل
- موظفو الخدمة المسؤولون عن التواصل المباشر
- المهنيون المسؤولون عن علاقات العمل بين الثقافات

تفترض الدورة ممارسة المشاركين مسبقاً لتفاعلات العمل، وتستبعد الخطابة وتقديم العروض واستراتيجية التفاوض وكشف الخداع والتواصل اللفظي العام.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تؤثر فيها الإشارات غير اللفظية في التفاعل المهني.

- خدمة العملاء وعلاقات المتعاملين ومراكز الاتصال
- العمليات والإدارة والخدمات المشتركة
- الرعاية الصحية والتعليم والخدمات العامة
- المصارف والتأمين والتجزئة والضيافة
- التقنية والاتصالات والخدمات اللوجستية والاستشارات



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تشخيص أنماط التواصل غير اللفظي الشخصية
- تطبيق ملاحظة منظمة للوقفة والإيماءة وتعبير الوجه
- تحليل سلوك العين والمؤشرات الصوتية والمسافة الشخصية
- مقارنة الانسجام بين الرسالة اللفظية وغير اللفظية
- تقييم السياق والثقافة والتحيز قبل التفسير
- بناء خطة ممارسة مسؤولية للتواصل في العمل

## جدول الدورة

### اليوم 1: الملاحظة المسؤولة للتواصل غير اللفظي

- خريطة ملاحظة قنوات التواصل غير اللفظي
- ورقة تسجيل خط الأساس السلوكي
- قائمة تحقق السياق قبل المعنى
- اختبار مخاطر افتراض الإشارة الواحدة
- سجل التأمل في تحيز الملاحظ

### اليوم 2: الوقفة والإيماءة وتعبير الوجه

- شبكة ملاحظة الوقفة والاتجاه
- دليل تصنيف أنواع الإيماءات
- سجل أدلة تعبيرات الوجه
- جدول مقارنة أنماط الحركة
- ورقة تفسير مجموعة الإشارات



### اليوم 3: العين والصوت والمسافة

- مصفوفة سياق سلوك العين
- ورقة الاستماع إلى نبذة الصوت وسرعته
- أداة رسم المسافة بين الأشخاص
- سجل ملاحظة تبادل الأدوار والصمت
- لوحة تحليل تفاعل القنوات

### اليوم 4: الانسجام والسياق الثقافي

- فحص انسجام التواصل اللفظي وغير اللفظي
- دليل التكيف مع السياق الثقافي
- قائمة مراعاة الفروق الفردية
- تسلسل توضيح الإشارة الملتبسة
- شجرة قرار التفسير المسؤول

### اليوم 5: ممارسة التواصل غير اللفظي في العمل

- تمرين: تحديد خط أساس للتفاعل
- تمرين: تحليل مجموعة من الإشارات المرئية
- تمرين: مقارنة انسجام الصوت والمسافة والرسالة
- تمرين: تكييف الملاحظة بين السياقات الثقافية
- المشروع الختامي: محفظة ممارسة التواصل غير اللفظي في العمل

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من خدمة العملاء والرعاية الصحية والعمليات والفرق للملاحظة وتلقي التغذية الراجعة.

- نشاط مقترح: تسجيل خط أساس محايد قبل تفسير تغيرات الوقفة والإيماءة وتعابير الوجه.
- نشاط مقترح: مقارنة الإشارات المرئية بنبرة الصوت وسرعته والمسافة وسياق التفاعل.
- نشاط مقترح: تحديد تحيز الملاحظة واستبدال الاستنتاج بسؤال توضيحي.
- نشاط مقترح: التدريب على تفاعل مهني وتوثيق إجراءات المعايير الذاتية.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة لغة الجسد في العمل وماذا تفترض؟

تناسب المهنيين الذين يديرون تفاعلات العمل، وتفترض خبرة عملية في التواصل دون اشتراط خلفية رسمية في علم النفس أو التحليل السلوكي.

### كيف تختلف لغة الجسد في العمل عن مهارات تقديم العروض؟

تطور لغة الجسد في العمل الملاحظة وضوابط التفسير والمعايرة الذاتية في التفاعلات، بينما تركز مهارات تقديم العروض على تنظيم المحتوى وإلقائه أمام الجمهور.

### هل تكشف لغة الجسد أفكار الشخص الدقيقة أو صدقه؟

لا تثبت لغة الجسد الأفكار الدقيقة أو الصدق من إشارة واحدة؛ فالتفسير المسؤول يراعي السياق وخط الأساس ومجموعات الإشارات والثقافة والتفسيرات البديلة.

### لماذا يهم السياق الثقافي في التواصل غير اللفظي؟

يهم السياق الثقافي لأن معاني الإيماءات وسلوك العين والمسافة والتعبير وقواعد التفاعل قد تختلف، مما يرفع خطر تطبيق تفسير واحد في كل مكان.

### كيف يحسن المهنيون تواصلهم غير اللفظي؟

يحسن المهنيون تواصلهم بتسجيل الوقفة والإيماءات وتعبير الوجه وسلوك العين والأداء الصوتي والمسافة، ثم مقارنة تلك الإشارات بالرسالة المقصودة والسياق.

## الخاتمة

يعود المشاركون بمحفظة ممارسة التواصل غير اللفظي في العمل، وتضم سجلات الملاحظة وتحليل الإشارات وفحوص الانسجام والتكيف الثقافي وإجراءات المعايرة الذاتية. تجعل المحفظة التفسيرات قابلة للتتبع قبل تكوين الاستنتاجات. كما تساعد المهنيين على موازنة السلوك المرئي والصوتي مع قصد العمل مع احترام السياق والفروق الفردية.