



## دورة مهارات التواصل مع العملاء في الخدمات الاجتماعية



## دورة مهارات التواصل مع العملاء في الخدمات الاجتماعية

المرجع: 154560\_715 التاريخ: 21 - 25 يونيو 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: Euro 5200

### نظرة عامة

دورة مهارات التواصل مع العملاء في الخدمات الاجتماعية لمدة 5 أيام، وهي دورة مهنية للعاملين في الخدمات الاجتماعية وإدارة الحالات وفرق الدعم المجتمعي ومنسقي الخدمات، ويعود المشاركون بعدة ممارسة التواصل مع العملاء، يبني المشاركون العلاقة ويستمعون للاحتياجات ويوضحون الأدوار ويحافظون على الحدود ويديرون المحادثات الصعبة ويكيفون التواصل ويوثقون التبادل وينسقون الإحالات، تعالج الدورة التفاعل المجزأ أو غير الواضح بأدوات محادثة منظمة وممارسة تطبيقية، تتناول أجايل للتدريب التواصل في الخدمات الاجتماعية بوصفه ممارسة مسؤولة في عمل العملاء.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن المحادثات المباشرة مع عملاء الخدمات الاجتماعية وأسراهم
- الفرق المسؤولة عن تقييم الاحتياجات وشرح الدعم المتاح
- الفرق المسؤولة عن تنسيق الحالات والإحالات والمتابعة مع العملاء
- الفرق المسؤولة عن التواصل المجتمعي وإشراك مستخدمي الخدمة
- الفرق المسؤولة عن توثيق التواصل مع العملاء وتسليم الحالات

تفترض الدورة أن المشاركين يمارسون عملاً مباشراً مع العملاء، وتستبعد العلاج السريري والاستشارة القانونية والتحقيق في الحماية ومهارات العرض العامة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي يؤثر فيها التواصل الواضح والمحترم على الوصول والثقة وتنسيق خدمة العملاء.

- الخدمات الاجتماعية والدعم المجتمعي وخدمات الأسرة
- التوجيه الصحي وإعادة التأهيل وخدمات دعم المرضى
- دعم التعليم وخدمات الشباب وخدمات ذوي الإعاقة
- المساعدة الإنسانية والمؤسسات غير الربحية والتواصل المجتمعي
- دعم الإسكان وخدمات التوظيف وتنسيق الحالات الموجه للجمهور



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق أساليب بناء العلاقة والاستماع النشط في محادثات العملاء
- استخدام أسئلة منظمة لاستكشاف الاحتياجات دون تدخل غير ضروري
- بناء رسائل واضحة عن الدور والسرية والحدود المهنية
- تكيف التواصل مع الثقافة والقدرة والضغط وسياق الخدمة
- إدارة المحادثات الصعبة وتنسيق الحالات
- تقييم التوثيق والمتابعة من حيث الوضوح والاستمرارية

## جدول الدورة

### اليوم 1: بناء العلاقة والاستماع

- قائمة تحقق الاستعداد لمحادثة العميل
- خريطة سلوك بناء العلاقة
- دليل ملاحظة الاستماع النشط
- سجل المؤشرات اللفظية وغير اللفظية
- بيان غرض المحادثة والدور

### اليوم 2: الاحتياجات والمعنى المشترك

- سلم الأسئلة المفتوحة والمركزة
- خريطة محادثة استكشاف الاحتياجات
- بطاقة محفزات التوضيح والعكس
- ملخص صوت العميل وهدفه
- قائمة تأكيد الفهم المشترك



### اليوم 3: الحدود والتواصل المستجيب

- مصفوفة تواصل الحدود المهنية
- دليل شرح الخصوصية والسرية
- عدسة التواصل المستجيب للثقافة
- ورقة تخطيط تكييف التواصل
- سجل تأكيد الموافقة ومشاركة المعلومات

### اليوم 4: المحادثات الصعبة والتنسيق

- لوحة الاستعداد للمحادثة الصعبة
- تسلسل التعرف على المشاعر وإقرارها
- أسلوب إعادة ضبط الخلاف والتوقع
- قائمة شرح الإحالة والاختيار
- معيار مذكرة اتصال العميل وتسليم الحالة

### اليوم 5: ممارسة التواصل مع العملاء

- تمرين: بناء العلاقة وتوضيح الأدوار
- تمرين: استكشاف الاحتياجات وتأكيد المعنى
- تمرين: توضيح حد مهني في محادثة صعبة
- تمرين: توثيق إحالة وتنسيقها
- المشروع الختامي: عدة ممارسة التواصل مع العملاء

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة حالات من الدعم الاجتماعي والتوجيه الصحي ودعم التعليم والتواصل المجتمعي لممارسة التواصل مع العملاء.

- نشاط مقترح: إجراء محادثة أولى توضح الغرض والدور وتبني العلاقة وتحدد جدولاً مشتركاً.
- نشاط مقترح: استكشاف حاجة حساسة باستخدام الاستماع والتوضيح والأسئلة المناسبة.
- نشاط مقترح: شرح حد مهني مع إقرار المشاعر والحفاظ على علاقة قابلة للعمل.
- نشاط مقترح: توثيق محادثة وإتمام تسليم إحالة مع متابعة متفق عليها.



## الأسئلة الشائعة

### لمن يناسب تدريب مهارات التواصل مع العملاء في الخدمات الاجتماعية، وماذا يفترض؟

يناسب التدريب فرق الخدمات الاجتماعية وإدارة الحالات والدعم المجتمعي وتنسيق الخدمات، ويفترض مسؤوليتهم المنتظمة عن محادثات العملاء ومتابعتها.

### كيف يختلف تدريب التواصل مع العملاء عن دورة عامة في مهارات التعامل؟

يطبق تدريب التواصل مع العملاء الاستماع والأسئلة والحدود والتوثيق والإحالات والاستمرارية على علاقات خدمية مسؤولة، بينما تتناول الدورات العامة تفاعلات العمل الأوسع.

### كيف يوضح العاملون في الخدمات الاجتماعية الحدود المهنية للعملاء؟

يوضح العاملون دورهم وغرضهم وحدود السرية وصلاحيات القرار وخيارات الإحالة، ثم يتحققون من فهم العميل دون أسلوب رافض.

### ما الذي يجعل المحادثات الصعبة مع العملاء أكثر فاعلية؟

يجعل الاستعداد والإيقاع الهادئ والاستماع النشط وإقرار المشاعر والحقائق الواضحة والاختيار الممكن والحدود الصريحة والخطوات المتفق عليها والتوثيق الدقيق المحادثات أكثر فاعلية.

## الخاتمة

يعود المشاركون بعدة ممارسة التواصل مع العملاء التي تضم قوائم الاستعداد وأدلة الاستماع وسلالم الأسئلة ورسائل الحدود وخطط التكييف ولوحات المحادثة وقوائم الإحالة ومعايير التوثيق، تستبدل العدة التبادل المرتجل بتسلسل ممارسة متسق، وتساعد الفرق على بناء محادثات أوضح وحدود أكثر أماناً وإحالات منسقة ومتابعة قابلة للتتبع.