

# دورة الإصغاء الفعال: مستويات الإصغاء والأسئلة المعمقة والصمت والتلخيص

2027 مايو 13 – 9

كوالالمبور





## دورة الإصغاء الفعال: مستويات الإصغاء والأسئلة المعمقة والصمت والتلخيص

المرجع: 26721\_478 التاريخ: 9 - 13 مايو 2027 المكان: كوالالمبور الرسوم: GBP 4000

### ملخص البرنامج

الإصغاء الفعال محور دورة تدريبية تمتد أسبوع للمديرين ورؤساء الوظائف وكبار المسؤولين الذين يقودون حوارات مع العملاء ومع فرقهم، ويخرج منها كل مشارك بخطة لممارسة الإصغاء في ثلاثة حوارات متكررة. فكثير من القادة يردون قبل أن يكتمل وصول الرسالة إليهم، فتقوم القرارات على معلومات ناقصة وكيف الزملاء عن تقديمها. ويتدرج البرنامج من مستويات الإصغاء الثلاثة إلى تشخيص العادات، ثم تصميم الأسئلة والصمت والتلخيص، وينتهي بتطبيقها على حوارات حية. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الإصغاء الفعال لقادة من منظمات مختلفة.

### المبررات المؤسسية

حين يقاطع القادة أو يسارعون إلى الحلول أو يصغون لما يتوقعونه فقط، يكرر العملاء شكاواهم، وتجب الفرق الأخبار السيئة، وتنتهي الاجتماعات بفهمين مختلفين للقرار نفسه. أما القائد الذي يتحقق مما سمعه وي طرح أسئلة مفتوحة ويترك مساحة للصمت، فيسمع المشكلات أبكر ويقضي وقتاً أقل في تصحيح سوء الفهم لاحقاً.

- جودة القرار: تتحسن حين تجمع الوقائع والمخاوف قبل إغلاق الخيارات.
- قوة علاقة العميل: ترتفع حين يرى العملاء مخاوفهم معادة بدقة ومعمولا بها.
- إعادة العمل الناتجة عن سوء الفهم: تنخفض حين تلخص الاتفاقات وتؤكد قبل انتهاء الاجتماع.

### المبادئ والأساس المعرفي

- مستويات الإصغاء الثلاثة Three Levels of Listening: تفصل بين الانتباه للذات والانتباه للمحتوى والانتباه للشخص كله، وتنظم التشخيص الذاتي في الجلستين 1 و 2.
- إعادة الصياغة والتلخيص: يوفران طريقة التحقق من المعنى التي تمارس في الجلستين 3 و 4.
- الأسئلة المفتوحة والعاكسة: تشكل تسلسلات الأسئلة المعمقة المصممة في الجلسة 3.
- الإصغاء للمشاعر والنوايا: يوجه ملاحظة النبوة والمخاوف غير المعلنة في الجلستين 2 و 4.



## المشاركون المستهدفون

- المدبرون الذين يرأسون اجتماعات تعتمد قراراتها على مداخلات صريحة من الآخرين.
- رؤساء الوظائف الذين يعالجون التصعيدات الواردة من العملاء ومن فرقهم.
- كبار المسؤولين الذين يقدمون الملاحظات ويتلقونها في حوارات التقييم والتوجيه.
- قادة الوحدات المتعاملة مع العملاء الذين يجب أن يسمعوها ما يقصده العملاء لا ما يقولونه فقط.

يأتي المشاركون عادة من المصارف والرعاية الصحية والتجزئة والخدمات العامة.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على التمييز بين مستويات الإصغاء الثلاثة في حوارات مسجلة وأخرى مرصودة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص عاداتهم في الإصغاء وأثرها في الزملاء والعملاء.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء أسئلة معمقة تفتح الموضوع دون توجيه الإجابة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تطبيق إعادة الصياغة والتلخيص للتحقق من المعنى قبل الرد.
5. سيكون المشاركون قادرين على تقييم استخدام الصمت والإيقاع في الحوارات الصعبة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة ممارسة الإصغاء للحوارات المتكررة أمام الراعي.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مستويات الإصغاء الثلاثة

إلى ماذا يصغي القادة حين يقولون إنهم يصغون؟

- نموذج مستويات الإصغاء الثلاثة
- سجل رصد الإصغاء
- مراجعة تسجيل الحوار
- سجل تشتت الانتباه
- بيان نية الإصغاء

### اليوم 2: تشخيص عادات الإصغاء وعوائقه

أي العادات تقصر الإصغاء، وما كلفتها؟



- حصر المقاطعات والطلول المبكرة
- فحص الافتراضات والتحيز
- ورقة إشارات المشاعر والنوايا
- ملخص ملاحظات الزملاء
- مصفوفة أولويات العوائق

### اليوم 3: تصميم الأسئلة والتلخيصات

كيف تؤكد الأسئلة المفتوحة والتلخيصات ما قصده المتحدث؟

- سلم الأسئلة المفتوحة والمعمقة
- بنك مفاتيح إعادة الصياغة
- تدريب على العبارات العاكسة
- نموذج التلخيص والتأكيد
- تسلسل الأسئلة في حوارات العملاء

### اليوم 4: تصميم الصمت والإيقاع والحوارات الصعبة

كيف يغير الصمت والإيقاع ما يرغب الناس في قوله؟

- بروتوكول الصمت والتوقف
- دليل الإيقاع في الاجتماعات
- نص مكالمة التصعيد
- هيكل حوار التقييم
- عبارات الإصلاح بعد سوء الفهم

### اليوم 5: تطبيق ممارسة الإصغاء على حوارات حية

هل تصمد الممارسة في الحوارات التي يخوضها القادة فعلا؟

- تطبيق نموذج الجلسة 1 على مكالمة مسجلة
- اختبار سلم أسئلة الجلسة 3 في لعب الأدوار
- التدريب على نص التصعيد من الجلسة 4
- مراجعة الممارسة بعد ملاحظات الأقران
- إنجاز خطة ممارسة الإصغاء



## المنهجية

يقوم البرنامج على التمارين المنظمة استنادا إلى لعب أدوار مسجل ومحاضر اجتماعات مجهولة المصدر وحالات مكتوبة قصيرة من المصارف والرعاية الصحية وأوراق رصد. يمارس المشاركون في مجموعات صغيرة، ويتناوبون أدوار المتحدث والمصغي والمراقب، ويتلقون ملاحظات الميسرين والأقران على كل محاولة، فتراجع الممارسة بالأدلة لا بالانطباع.

- نشاط مقترح: تلخيص رواية زميل دون إضافة رأي.
- نشاط مقترح: معالجة تعصيد من عميل باستخدام الأسئلة المفتوحة وحددها.
- نشاط مقترح: التوقف عشر ثوان قبل الرد في حوار تقييم تجريبي.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة لممارسة الإصغاء في ثلاثة حوارات متكررة. وتضم ملفا شخويا للإصغاء، وتسلسلا للأسئلة، وعبارات للتليخيص، ونهجا للإيقاع، وروتينا للملاحظات. وتستخدم الخطة في العمل التحضير لاجتماعات العملاء وحوارات التقييم والتعصيدات، ولمراجعة التقدم مع الراعي أو المدرب.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب الإصغاء الفعال القادة الذين يتواصلون جيدا أصلا؟

نعم، فالإصغاء الفعال يدرس للقادة أصحاب الخبرة، ويفترض مسؤولية منتظمة عن اجتماعات أو عملاء أو فرق لا تدريبا سابقا في التواصل.

### على أي نماذج يقوم الإصغاء الفعال في هذا البرنامج؟

يقوم الإصغاء الفعال هنا على مستويات الإصغاء الثلاثة، وإعادة الصياغة والتلخيص، والأسئلة المفتوحة والعاكسة، والإصغاء للمشاعر والنوايا.

### كيف تستخدم خطة ممارسة الإصغاء الفعال في العمل؟

تستخدم الخطة للتحضير لاجتماعات العملاء وحوارات التقييم والتعصيدات، ولمراجعة تقدمك في الإصغاء مع الراعي.

### بماذا يختلف الإصغاء الفعال عن برنامج في الخطابة العامة؟

يركز الإصغاء الفعال على استقبال ما يقصده الآخرون والتحقق منه، بينما تركز الخطابة العامة على إيصال رسالة إلى جمهور.