المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

استخدام لغة الجسد في عمليات التفتيش الجمركية

فكرة الدورة

أصبحت عمليات التفتيش الجمركية أكثر اعتمادًا على الملاحظة الدقيقة، والقدرة على تفسير المؤشرات السلوكية ضمن سياقها التشغيلي الصحيح. وتُعد لغة الجسد من المهارات المساندة التي تساعد موظفي التفتيش على فهم الإشارات غير اللفظية، دون تحويلها إلى حكم نهائي أو بديل عن الإجراءات النظامية.

يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تطوير قدرة المشاركين على قراءة السلوك الظاهر، وفهم دلالات الحركة، ونبرة التفاعل، والاتصال البصري، والمسافة الشخصية، وردود الفعل أثناء المقابلة أو التفتيش. كما يوضح البرنامج حدود استخدام لغة الجسد، وأهمية ربطها بالمعلومات المتاحة ومؤشرات المخاطر والإجراءات المعتمدة.

يوفر البرنامج محتوى عمليًا متوازنًا يساعد المشاركين على تحسين جودة الملاحظة، وتعزيز الثقة في التعامل مع المسافرين أو المتعاملين، وتطبيق مهارات التواصل المهني بطريقة تدعم سلامة القرار الجمركي.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- فهم مبادئ لغة الجسد في التفتيش الجمركي.
- تمييز المؤشرات السلوكية ذات الصلة بالتفتيش.
- ربط الملاحظة السلوكية بمؤشرات المخاطر.
- إدارة التواصل المهني أثناء إجراءات التفتيش.

- تجنب التفسيرات المتسرعة للسلوك غير اللفظي.
- توثيق الملاحظات السلوكية بصورة مهنية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية مدعومة بأمثلة وسيناريوهات واقعية.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تعزيز جودة التفتيش والتعامل الميداني من خلال:

- رفع دقة الملاحظة أثناء إجراءات التفتيش.
- تحسين جودة التفاعل مع المسافرين والمتعاملين.
- تقليل الاعتماد على الانطباعات الشخصية.
- دعم قرارات التفتيش بمؤشرات سلوكية منظمة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على توظيف لغة الجسد بوعي مهني من خلال:

- قراءة السلوك غير اللفظي بطريقة منهجية.
- طرح الأسئلة المناسبة أثناء التفاعل.
- ضبط الانفعالات خلال المواقف الحساسة.
- عرض الملاحظات السلوكية بوضوح ومهنية.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في التفتيش والمنافذ ممن تتطلب طبيعة عملهم التفاعل المباشر مع المسافرين أو المتعاملين. كما يفيد الموظفين الذين يحتاجون إلى تطوير مهارات الملاحظة والتواصل المهني أثناء الإجراءات الجمركية.

- موظفو التفتيش الجمركي في المنافذ.
- المشرفون على عمليات التفتيش الميداني.
- العاملون في خدمة المتعاملين بالمنافذ.
- موظفو المتابعة والرقابة التشغيلية.
- الموظفون المرشحون لمهام تفتيشية.

موضوعات الدورة

اليوم الأول: مدخل إلى لغة الجسد في بيئة التفتيش

- مفهوم لغة الجسد ودورها في التواصل المهني.
- خصوصية استخدام الإشارات السلوكية في التفتيش الجمركي.
- الفروق بين الملاحظة، التفسير، والاستنتاج.
- حدود الاعتماد على لغة الجسد في القرار المهني.
- العوامل الثقافية والشخصية المؤثرة في السلوك.

- أخلاقيات التعامل مع المؤشرات غير اللفظية.

اليوم الثاني: المؤشرات السلوكية أثناء التفاعل الجمركي

- الاتصال البصري ودلالاته في سياقات مختلفة.
- حركات اليدين والوجه ووضعية الجسد.
- نبرة الصوت وسرعة الاستجابة أثناء الحوار.
- المسافة الشخصية ومستوى الارتياح في التفاعل.
- ردود الفعل عند الأسئلة المباشرة أو المفاجئة.
- التمييز بين التوتر الطبيعي والمؤشرات غير المعتادة.

اليوم الثالث: ربط لغة الجسد بمؤشرات المخاطر

- استخدام الملاحظة السلوكية ضمن منهجية تقييم المخاطر.
- مقارنة السلوك مع الوثائق والبيانات المتاحة.
- تحديد التناقضات بين الأقوال والسلوك الظاهر.
- تجنب التحيزات والانطباعات المسبقة أثناء التقييم.
- بناء سجل ملاحظات مختصر وقابل للمراجعة.
- التعامل مع الحالات الرمادية أو غير الحاسمة.

اليوم الرابع: مهارات التواصل أثناء التفتيش

- إدارة الحوار بأسلوب مهني وهادئ.
- صياغة الأسئلة المفتوحة والمغلقة بفعالية.
- استخدام الصمت والملاحظة في دعم التفاعل.
- التعامل مع مقاومة المتعامل أو ارتباكه.
- الحفاظ على الحزم دون تصعيد غير ضروري.
- تعزيز الثقة والاحترام أثناء إجراءات التفتيش.

اليوم الخامس: تطبيقات عملية ومحاكاة ميدانية

- تحليل سيناريوهات سلوكية من بيئات تفتيشية.

course_assessment

يعتمد تقييم المشاركين على التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في تمارين الملاحظة والتحليل، وتنفيذ سيناريوهات المحاكاة، إضافة إلى تطبيق نموذج مبسط لتوثيق المؤشرات السلوكية. يحصل المشاركون الذين يستكملون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو حضور صادرة من AINFCT.

course_key_competencies

- الملاحظة السلوكية المهنية.
- تحليل لغة الجسد.
- التواصل أثناء التفتيش.
- إدارة المواقف الحساسة.
- توثيق الملاحظات الميدانية.
- التمييز بين المؤشرات.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية

7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

+201152466358

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com