BLACKBIRD FOR TRAINING

مهارات التفاوض في القطاع الصحي

مهارات التفاوض في القطاع الصحي

مقدمة

يشهد القطاع الطبي في المنطقة العربية تحولات متسارعة تتطلب وجود كوادر قادرة على إدارة المواقف المهنية المعقدة بروح من المهنية والمرونة. وفي هذا السياق، تصبح مهارات التفاوض أحد أهم المقومات التي يحتاجها العاملون في المستشفيات والمراكز الصحية بكل مستوياتهم، بدءًا من الأطباء والتمريض، وصولاً إلى مديري الأقسام، وإدارة الجودة، والموارد البشرية الصحية، والعمليات الطبية.

يواجه العاملون في القطاع الطبي تحديات دائمة تتعلق بتوزيع المهام، وإدارة ضغط العمل، والتنسيق بين الفرق، والتعامل مع المرضى وذويهم، ومناقشة قضايا السلامة، وتحديد الأولويات السريرية والتشغيلية، وكل هذه المواقف تتطلب قدرة عالية على بناء اتفاقات متوازنة تحافظ على جودة الرعاية الصحية وتضمن سير العمل دون تعطيل.

تقدّم هذه الدورة منظورًا متخصصًا لمفهوم Negotiation skills في البيئة الطبية، حيث تركز على الاستخدام العملي للمهارات التفاوضية داخل الأقسام السريرية، غرف العمليات، الطوارئ، العيادات، المختبرات، الصيدلة، والإدارات الداعمة، مع توفير أساليب تمكن المشاركين من تطوير حضورهم المهني وتعزيز قدرتهم على تحقيق نتائج إيجابية في المواقف الحساسة التي تعتمد عليها سلامة المرضى وكفاءة العمل.

أهداف الدورة

تهدف الدورة إلى بناء قدرات تفاوضية متقدمة للعاملين في القطاع الطبي من خلال:

- فهم المفاهيم الأساسية لمهارات التفاوض داخل المؤسسات الصحية.
- تحليل أنماط التفاوض بين الكوادر الطبية والإدارية.
- تطبيق آليات تفاوض عملية في مواقف تتعلق بالرعاية الصحية.
- تطوير مهارة صياغة اتفاقات مهنية تحقق مصلحة المريض والمؤسسة.
- تعزيز القدرة على إدارة النزاعات السريرية والإدارية.
- استخدام أدوات تحليل الموقف التفاوضي داخل الأقسام الطبية.
- تحسين مهارات الاستماع النشط والتواصل عالي الحساسية.
- إتقان أساليب الإقناع المناسبة للبيئات الصحية.
- التعامل مع التحديات العاطفية والسلوكية أثناء المفاوضات.
- تقييم [illegible] التفاوض [illegible] التحسين المستمر.

محاور الدورة

اليوم الأول: مدخل إلى التفاوض في المنظومات الصحية

يتناول اليوم الأول الأساس النظري والعملي لبدء رحلة التفاوض داخل المؤسسات الصحية:

- تعريف مهارات التفاوض ودورها في بناء رعاية صحية فعّالة.
- الفرق بين التفاوض العام والتفاوض داخل بيئة طبية عالية الحساسية.
- التحديات اليومية التي تواجه الأطباء والتمريض والإدارات الصحية.
- أثر التفاوض على جودة الخدمة وسلامة المريض.
- أمثلة عملية من المستشفيات حول سيناريوهات تفاوض شائعة.
- تحليل المشكلات التي تنشأ بسبب ضعف التفاوض داخل الأقسام.
- تمرين تشخيص أولي لتقييم أسلوب التفاوض لدى المشاركين.

اليوم الثاني: فهم أنماط الأطراف الطبية وتحليل السلوك التفاوضي

يركز اليوم الثاني على دراسة الشخصيات الطبية والإدارية داخل العملية التفاوضية:

- تصنيف الأطراف المشاركة في التفاوض داخل المستشفيات.
- فهم الدوافع السلوكية للأطباء، التمريض، مديري الأقسام، المرضى وذويهم.
- تحليل السلوك الإكلينيكي والإداري أثناء المناقشات الصعبة.
- كيفية اكتشاف المخاوف الخفية لدى الأطراف المشاركة.
- استخدام الإصغاء العميق في جمع المعلومات بدقة.
- التعامل مع الأطراف المنفعلة أو المتوترة في المواقف السريرية.
- نشاط جماعي لتحليل سلوك الأطراف في موقف داخل قسم الطوارئ.

اليوم الثالث: التخطيط للتفاوض في بيئات الرعاية الصحية

يتناول هذا اليوم أدوات التخطيط قبل بدء أي عملية تفاوض داخل الأقسام الطبية:

- بناء خطة تفاوضية منظمة داخل المؤسسات الصحية.
- تحديد الأهداف الطبية والإدارية بشكل واضح.
- تحليل المصالح المتعارضة بين الفرق الصحية.
- تقييم تأثير الضغط السريري على عملية التفاوض.
- اختيار أسلوب تفاوض مناسب للمواقف المعقدة.
- جمع البيانات الطبية أو التشغيلية لدعم موقف التفاوض.
- تدريب عملي على إعداد خطة تفاوض لقضية داخل أحد الأقسام العلاجية.

اليوم الرابع: مهارات التفاوض العملي في المواقف السريرية والإدارية

يركز اليوم الرابع على التطبيق الواقعي لنماذج التفاوض داخل القطاع الطبي:

- استراتيجيات التفاوض المستخدمة بين الأقسام الطبية والإدارية.
- التعامل مع الاعتراضات أثناء مناقشة خطط العلاج أو توزيع المهام.
- إدارة النزاعات بين الفرق الصحية في حالات ضغط العمل.
- بناء اتفاقات توازن بين جودة الرعاية والموارد المتاحة.
- استخدام لغة الجسد وتعبيرات الصوت داخل سياق طبي.
- استراتيجيات الإقناع في مواقف تتعلق بسلامة المرضى.
- تحليل حالة واقعية من غرف العمليات أو الطوارئ.

اليوم الخامس: التفاوض المتقدم وتقييم الأداء في بيئات طبية معقدة

يتناول هذا اليوم الممارسات المتقدمة التي يحتاجها القادة والفرق الطبية:

- نماذج تفاوض متقدمة للمواقف الحساسة مثل الأخطاء الطبية أو نقص الموارد.
- تقنيات التعامل مع المفاوضات الطارئة في الحالات الحرجة.
- تحليل سيناريوهات تفاوض بين الأقسام السريرية والمالية.
- إدارة مفاوضات تتعلق بتعديل بروتوكولات العلاج أو تغيير السياسات.
- تقييم الأداء التفاوضي للمشاركين بشكل فردي.
- تمرين ختامي يجمع بين التخطيط والتحليل والتطبيق العملي.
- وضع خطة تطوير شخصية لتحسين Negotiation skills في العمل الطبي.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- تعزيز القدرة على بناء تفاهم مهني بين الفرق الطبية.
- تحسين مهارات حل النزاعات داخل الأقسام الصحية.
- اكتساب أدوات تفاوض تدعم اتخاذ قرارات ترتبط مباشرة بسلامة المريض.
- تطبيق مهارات تفاوضية في مواقف حساسة مثل الطوارئ والعمليات.
- تحسين العلاقة المهنية بين مقدمي الخدمة داخل المنظومة الصحية.
- تطوير القدرة على التعامل مع ضغوط العمل أثناء المفاوضات.
- بناء اتفاقات واقعية تناسب التحديات السريرية اليومية.
- زيادة فعالية إدارة الوقت والموارد من خلال تفاوض أكثر دقة.

منهجية التدريب

تعتمد الدورة على منهجية تدريب واقعية تستند إلى نماذج وأدوات من القطاع الطبي، وتشمل:

- شروحات مبسطة ومنهجية واضحة.
- دراسة حالات من بيئات العمل السريرية والإدارية.
- تمارين جماعية تحاكي مواقف حقيقية.
- تحليل سيناريوهات من غرف العمليات، الطوارئ، والعيادات.
- تدريبات فردية لتعزيز مهارات الإقناع والتواصل.
- تقييم مستمر لمستوى التقدم خلال أيام الدورة.

الخاتمة

تمثل دورة مهارات التفاوض في القطاع الطبي إطارًا عمليًا يساعد العاملين في جميع الأقسام على تطوير قدرة مهنية عالية في بناء اتفاقات فعالة وإدارة مواقف حساسة ترتبط مباشرة بجودة الرعاية الصحية وسلامة المرضى. وبفضل المزج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، تمنح الدورة المشاركين الأدوات التي يحتاجون إليها لفهم تعقيدات البيئة الطبية، وتجاوز العقبات السلوكية أو التنظيمية، وبناء علاقات مهنية متوازنة تعزز الانسجام بين الفرق الصحية.

وتسهم المعرفة المكتسبة في تعزيز فعالية القرار الطبي والإداري، وتحسين التعاون داخل المنظومات الصحية، وتطوير بيئة عمل قادرة على الاستجابة للتحديات المتزايدة، مما يجعل الدورة خيارًا أساسيًا لكل من يسعى إلى رفع مستوى كفاءته المهنية داخل القطاع الطبي.