

## التواصل المهني في القطاع الصحي

2027 مايو 14 – 10

بروكسل (بلجيكا)

UK Traininig

# PARTNER



## التواصل المهني في القطاع الصحي

المرجع: 341676\_3255440 التاريخ: 10 - 14 مايو 2027 المكان: بروكسل (بلجيكا) الرسوم: GBP 5200

### مقدمة

يشكل التواصل المهني حجر الأساس في نجاح المنظومات الصحية الحديثة، إذ يعتمد عليه العاملون في نقل المعلومات بدقة، واتخاذ القرارات السليمة، وتنسيق المهام بين الفرق، والتعامل مع المرضى وذويهم بوضوح وتعاطف. ومع توسع الخدمات الطبية وتعدد العمليات التشغيلية داخل المستشفيات والمراكز الصحية، أصبح اكتساب مهارات التواصل المهني عاملاً ضرورياً لضمان تقديم رعاية متكاملة وآمنة.

تستهدف هذه الدورة العاملين في مختلف الأقسام الصحية، بما في ذلك التمريض، العيادات الخارجية، الطوارئ، السجلات الطبية، المختبرات، الأشعة، إدارة الجودة، الموارد البشرية، خدمة المرضى، والإدارات التشغيلية. وتقدم إطاراً عملياً يساعد على تحسين الحوار، وتعزيز وضوح الرسائل، والتعامل مع التحديات اليومية بطريقة مهنية تعكس قيم الرعاية الصحية.

تركز الدورة على الجوانب التطبيقية للتواصل المهني، بدءاً من كيفية التعبير الواضح، مروراً بمهارات الإصغاء، وانتهاءً بإدارة الحوارات الصعبة تحت الضغط. وتمنح المشاركين الأدوات اللازمة لتطوير بيئة عمل تفاعلية تقوم على الثقة، وتسهيل التعاون، وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء فهم المعلومات أو ضعف التنسيق.

### أهداف الدورة

تركز هذه الدورة على تطوير مهارات عملية ومباشرة تشمل:

UK Training

**PARTNER**



- فهم مفهوم التواصل المهني وأثره على جودة الخدمات الصحية.
- إدراك العلاقة بين التواصل الفعال وسلامة المرضى.
- تطبيق أساليب تواصل واضحة في المواقف السريرية والإدارية.
- تعزيز مهارة الإصغاء العميق وفهم احتياجات المرضى.
- تحليل لغة الجسد والإشارات غير اللفظية.
- استخدام الأسئلة المنظمة للحصول على معلومات دقيقة.
- التعامل مع الحوارات الصعبة بطريقة مهنية ومنتزعة.
- تحسين التعاون بين الأقسام الصحية المتعددة.
- حل الخلافات المهنية باستخدام منهجيات تواصل فعالة.
- تطوير أساليب الكتابة المهنية في السجلات والملاحظات الطبية.
- تبسيط المعلومات المعقدة للمرضى بطريقة سهلة وواضحة.
- اكتساب مهارات التواصل أثناء الحالات الطارئة.
- تعزيز الثقة بين الفريق وتحسين بيئة العمل.

## محاورة الدورة

### اليوم الأول: أسس التواصل المهني في القطاع الصحي

- تعريف التواصل المهني ودوره في تعزيز الرعاية الصحية.
- عناصر التواصل الأساسية في المواقف الطبية والإدارية.
- العلاقة بين التواصل والثقة بين المريض ومقدم الرعاية.
- الأنماط المختلفة للتواصل بين الفرق الصحية.
- التحديات الشائعة التي تعيق التواصل في المنشآت الصحية.
- تدريبات أولية لبناء أساس قوي لمهارات التواصل.

### اليوم الثاني: مهارات التعبير اللفظي وبناء الرسائل المهنية

- كيفية صياغة رسائل واضحة ومباشرة.
- استخدام نبرة الصوت المناسبة لطمأننة المرضى.
- تجنب المصطلحات الطبية المعقدة عند مخاطبة غير المتخصصين.
- التواصل مع المرضى المتوترين أو القلقين.
- إدارة الحوار مع المريض بناءً على حالته النفسية.
- تقديم معلومات دقيقة بطريقة مبسطة وسهلة الفهم.

UK Traininig

**PARTNER**



### اليوم الثالث: مهارات الإصغاء وتحليل تفاعل المرضى

- مفهوم الإصغاء المهني وأهميته.
- خطوات عملية لتعزيز التركيز أثناء الاستماع.
- تحليل الإشارات غير اللفظية وفهم السياق العاطفي للمريض.
- طرح الأسئلة التي تكشف الأسباب الحقيقية للمشكلة.
- دور الصمت المهني في تسهيل التواصل.
- تمارين تطبيقية على الإصغاء وتفسير سلوك المرضى.

### اليوم الرابع: إدارة المواقف الصعبة والتواصل تحت الضغط

- التواصل مع المرضى المنزعجين والغاضبين.
- أساليب تهدئة الحوار في الحالات الحرجة.
- إدارة الخلافات داخل الفرق الصحية.
- كيفية ضبط النفس أثناء الضغط والعمل المتسارع.
- التعامل مع الأخطاء بطريقة مهنية تجنب التصعيد.
- محاكاة لمواقف صعبة مبنية على أمثلة من الواقع الصحي.

### اليوم الخامس: التواصل الكتابي وتعزيز التعاون بين الأقسام

- مبادئ الكتابة المهنية في السجلات والحالات الطبية.
- نقل المعلومات بين الأقسام دون أي التباس.
- تطوير تقارير واضحة تساعد في اتخاذ القرار الطبي.
- أهمية التوثيق في تحسين سلامة المرضى.
- استخدام أنظمة التواصل الداخلية بفعالية.
- تلخيص المفاهيم المكتسبة ووضع خطة تطوير شخصية.

UK Training

**PARTNER**



## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- تطوير مهارات التواصل المهني المستخدمة يوميًا في العمل الصحي.
- تعزيز ثقة المرضى والمراجعين بالمؤسسة الطبية.
- تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء التواصل.
- تحسين التعاون بين الفرق متعددة التخصصات.
- تعزيز القدرة على التعامل مع المواقف المعقدة.
- رفع جودة الخدمات الصحية المقدمة.
- اكتساب أساليب عملية قابلة للتطبيق فورًا.
- تحسين التواصل الكتابي والشفهي وفق المعايير الصحية.

## السلبيات المحتملة:

- الحاجة لممارسة مستمرة لتثبيت المهارات.
- تفاوت مستويات الخبرة بين العاملين قد يبطئ عملية التطبيق.
- مقاومة بعض الموظفين لتغيير أساليبهم التقليدية في التواصل.
- بعض المهارات قد تتطلب دعمًا إداريًا لتطبيقها بفعالية.
- ضغط العمل قد يحد من سرعة تبني المهارات الجديدة.
- بعض السيناريوهات قد تحتاج تدريبًا إضافيًا.
- تتطلب تحسين أنظمة التواصل الداخلية تحديثات تنظيمية.
- عدم متابعة خطة التطبيق قد يقلل من أثر التدريب على المدى الطويل.

## منهجية التدريب

تعتمد الدورة على:

- دراسات حالة واقعية من القطاع الصحي.
- تمارين محاكاة لمواقف التعامل مع المرضى والزملاء.
- مناقشات جماعية لتبادل الخبرات.
- تحليل مواقف تواصل معقدة واقتراح حلول عملية.
- تطبيقات على الإصغاء والحوار المهني.
- تقييمات قصيرة لقياس التقدم التدريبي.

UK Traininig

**PARTNER**



## الخاتمة

تقدم دورة التواصل المهني في القطاع الصحي إطارًا شاملاً لتطوير المهارات الأساسية التي يحتاجها العاملون في المنظومة الصحية لضمان تعاون فعال، ورعاية آمنة، وتفاعل مهني مبني على الوضوح والثقة. ومن خلال مزيج من الأساليب النظرية والتطبيقية، يمكن البرنامج المشاركين من تعزيز جودة التواصل على المستويات الفردية والجماعية، وتحسين بيئة العمل، والحد من الأخطاء، ودعم أهداف المؤسسة الصحية في تقديم أفضل مستويات الرعاية.

UK Traininig

**PARTNER**

