BLACKBIRD FOR TRAINING

# مهارات التواصل المهنية في القطاع الصحي

August 2027 20 – 16

مالي (المالديف)



# مهارات التواصل المهنية في القطاع الصحي

**المرجع:** 203280_3255438 **التاريخ:** 16 – 20 August 2027 **المكان:** مالي (المالديف) **الرسوم:** GBP 5400

## مقدمة

تُعدّ مهارات التواصل عنصرًا أساسيًا في نجاح المنظومات الصحية، فهي الجسر الذي يربط بين العاملين في المؤسسة الصحية وبين المرضى والمراجعين وزملاء العمل. ومع التطور المستمر في الخدمات الطبية وتنوع أقسام المؤسسات الصحية، أصبح امتلاك مهارات تواصل مهنية ضرورة لضمان تقديم خدمة عالية الجودة، وتحسين التنسيق بين الفرق، وتسهيل اتخاذ القرارات في البيئات الصحية.

تستهدف هذه الدورة العاملين في جميع مستويات القطاع الصحي، من موظفي الواجهة الأمامية، وفرق التمريض، والفنيين، وموظفي السجلات الطبية، وصولاً إلى القيادات والإدارات العليا. كما تخدم المتخصصين الذين يتعاملون مع المرضى مباشرة أو بشكل غير مباشر، سواء في الأقسام السريرية أو الإدارية أو التشغيلية.

توفر الدورة للمشاركين محتوى عمليًا يساعدهم على تطوير أساليب تعبير واضحة، وتحسين القدرة على الإنصات، وتعزيز التفاهم بين أعضاء الفريق، والتعامل مع المواقف الصعبة، ورفع مستوى الثقة لدى المرضى. وتُعد هذه العناصر من أهم ما تحتاجه المؤسسات الصحية لتحقيق تجربة آمنة، سلسة، وإنسانية.

## أهداف الدورة

تهدف هذه الدورة إلى رفع كفاءة العاملين في القطاع الصحي عبر مجموعة من الأهداف العملية، وتشمل:

- التعرف على الأساسيات الجوهرية لمهارات التواصل المهنية.
- فهم تأثير التواصل الفعّال على جودة الرعاية الصحية.
- تطبيق أساليب تعبير واضحة ومباشرة في مختلف المواقف الصحية.
- تطوير القدرة على الإنصات النشط للمريض وزملاء العمل.
- التعامل مع رسائل المريض غير المنطوقة وفهم احتياجاته الحقيقية.
- تعزيز القدرة على طرح الأسئلة التي تكشف المعلومات الضرورية.
- إدارة الحوارات الصعبة مع المرضى وأسرهم بطريقة مهنية.
- تحسين مهارات التواصل داخل فرق العمل الصحية.
- تطبيق استراتيجيات فعّالة لحل النزاعات في بيئات الرعاية الصحية.
- استخدام لغة الجسد بشكل يعزز الثقة والتفاهم.
- [illegible] المعلومات الطبية للمرضى بطريقة واضحة.



- تعزيز مهارات التواصل الكتابي في السجلات والتقارير الطبية.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: مدخل إلى مهارات التواصل في البيئة الصحية

- تعريف مهارات التواصل وأهميتها في القطاع الصحي.
- عناصر التواصل الأساسية بين العاملين والمرضى.
- العلاقة بين جودة التواصل وتحسين نتائج الرعاية الصحية.
- التمييز بين أنماط التواصل المختلفة.
- تحليل التحديات التي تواجه العاملين في المستشفيات والمراكز الصحية.
- تدريبات أولية على تحسين أسلوب التعبير المهني.

### اليوم الثاني: بناء حوار مهني يعتمد على الوضوح والثقة

- مهارات التعبير الواضح والمباشر في المواقف الطبية.
- طرق تنظيم الحديث بطريقة هادئة ومفهومة.
- دور نبرة الصوت في تقليل القلق لدى المرضى.
- كيفية تقديم المعلومات الطبية بلغة مبسطة.
- التعامل مع المرضى القلقين أو المترددين.
- تدريبات للتعامل مع اختلاف أساليب التواصل بين أفراد الفريق.

### اليوم الثالث: الإنصات النشط وفهم سلوك المريض

- مفهوم الإنصات ودوره في بناء علاقة مهنية.
- خطوات الإنصات النشط في الحوار الطبي.
- قراءة الإشارات غير اللفظية للمريض.
- اكتشاف احتياجات المرضى عبر الأسئلة الموجهة.
- دور الصمت المهني في تحسين التفاهم بين الطرفين.
- تطبيقات عملية على مهارات الإنصات في بيئة صحية.



## اليوم الرابع: إدارة المواقف الصعبة والتواصل في الأزمات

- التعامل مع المرضى الغاضبين أو المتوترين.
- مهارات التخفيف من حدة التوتر داخل الأقسام الطبية.
- إدارة الخلافات بين العاملين في الفرق الصحية.
- خطوات التواصل في الأحداث الضاغطة أو الطارئة.
- تقنيات تهدئة الحوار مع أهل المرضى.
- تطبيقات عملية لمواقف متنوعة من الواقع الصحي.

## اليوم الخامس: التواصل الاحترافي داخل الفريق وفي المستندات الطبية

- مهارات التواصل بين الأقسام الطبية والإدارية.
- أهمية التنسيق بين فرق العمل في تحسين جودة الرعاية.
- مبادئ التواصل الكتابي في السجلات والتقارير.
- نقل المعلومات الطبية دون أخطاء أو غموض.
- متابعة المرضى داخل الأنظمة الطبية بطريقة دقيقة.
- تلخيص أهم الأدوات والمهارات المكتسبة خلال الدورة.

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

- تحسين جودة التواصل مع المرضى وزملاء العمل.
- رفع مستوى الثقة والطمأنينة لدى المرضى.
- تعزيز القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة.
- تطوير مهارات التعبير المناسبة للقطاع الصحي.
- تحسين التعاون بين الأقسام والفرق الطبية.
- تقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم.
- رفع جودة الرعاية من خلال تواصل مهني فعّال.
- تحسين القدرة على تفسير المعلومات الطبية للمرضى.

## منهجية التدريب

تعتمد هذه الدورة على منهج تدريبي تفاعلي يجمع بين الجانب النظري والتطبيقي، من خلال:



- أمثلة واقعية من بيئات الرعاية الصحية.
- مناقشات جماعية تساعد على تبادل الخبرات.
- تمارين محاكاة لمواقف حقيقية في المستشفيات.
- تطبيقات عملية على مهارات التواصل مع المرضى.
- سيناريوهات توضح التعامل مع المواقف الصعبة.
- تقييمات قصيرة لقياس مدى فهم المتدربين للمفاهيم الأساسية.

## الخاتمة

تقدم دورة مهارات التواصل المهنية في القطاع الصحي إطارًا شاملاً يساعد العاملين في المؤسسات الصحية على بناء علاقات مهنية فعّالة مع المرضى ومع فرق العمل المختلفة. وتساهم المهارات المكتسبة في تعزيز جودة الرعاية، والحد من الأخطاء التواصلية، ورفع مستوى الثقة بين المستفيدين والمقدمين للخدمة. كما تمنح المشاركين القدرة على تطوير أداء مستدام يتماشى مع متطلبات المؤسسات الصحية، ويعزز الكفاءة التشغيلية وجودة التجربة الإنسانية داخل منظومة الرعاية الصحية.

