BLACKBIRD FOR TRAINING

# دورة إدارة النزاعات في القطاع الطبي

April 2027 30 – 26

كيب تاون (جنوب أفريقيا)



# دورة إدارة النزاعات في القطاع الطبي

**المرجع:** 341473_3255433 **التاريخ:** 26 – 30 April 2027 **المكان:** كيب تاون (جنوب أفريقيا) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة

تزداد أهمية إدارة النزاعات يومًا بعد يوم داخل بيئات العمل الصحية، حيث يتعامل العاملون في المستشفيات والمراكز الطبية مع ضغوط كبيرة، وتداخلات متعددة، وأدوار حساسة تتطلب دقة عالية في الأداء وسرعة في اتخاذ القرار. وفي ظل هذا الواقع، يصبح الخلاف المهني أمرًا طبيعيًا قد ينشأ بسبب اختلاف وجهات النظر، أو تباين الأساليب العلاجية، أو الضغط النفسي المرتبط بطبيعة العمل. وعليه، فإن القدرة على التعامل مع النزاعات بشكل منظم ومهني تعد ضرورة أساسية للحفاظ على جودة الخدمات واستقرار بيئة العمل.

تهدف هذه الدورة إلى توفير فهم شامل لأبعاد النزاع داخل القطاع الطبي، بدءًا من التعرف على أسبابه، مرورًا بتحليل طبيعته، وصولاً إلى تطبيق أساليب فعّالة لإدارته بطريقة تقلل من أثره على سير العمل. ويأتي هذا البرنامج ليزوّد العاملين في هذا القطاع — بمختلف مستوياتهم المهنية — بالأدوات التي تمكنهم من التعامل مع النزاعات بطريقة واعية تدعم التعاون بين الفرق وتساعد على بناء بيئة عمل أكثر استقرارًا وقدرة على مواجهة التحديات اليومية. كما يعزز البرنامج دور القيادات الصحية في ضبط الأجواء المهنية، ويدعم تنمية مهارات التواصل الضرورية لاحتواء الخلافات قبل تفاقمها.

تأتي هذه الدورة موجهة لجميع الفئات التي تعمل في بيئات الرعاية الصحية، سواء في المجالات السريرية أو الإدارية أو المساندة، حيث تتطلب جميع هذه الأقسام تفاعلاً مستمرًا قد يؤدي إلى مواقف تستدعي إدارة منضبطة للنزاعات، لضمان تقديم خدمة متكاملة وآمنة للمريض، وبناء ثقافة مهنية تقوم على التعاون والاحترام والشفافية.

## أهداف الدورة

تسعى هذه الدورة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تمثل الأساس في التعامل المهني مع النزاعات داخل القطاع الطبي، ومن أبرزها:



- توضيح مفهوم النزاع المهني وتحديد أنواعه داخل بيئات العمل الصحية.
- تحليل الأسباب العميقة التي تؤدي إلى نشوء التوتر بين العاملين.
- تنمية القدرة على التمييز بين النزاع البنّاء الذي يحفّز التطوير، والنزاع الهدّام الذي يعطّل العمل.
- إتقان أساليب التعامل الأولي مع الخلافات قبل تفاقمها.
- تدريب المشاركين على تحليل المواقف المهنية، ووضع خطط مناسبة للتعامل مع التوتر.
- تطوير مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي الضرورية لخفض التوتر.
- تعزيز قدرة المشاركين على إدارة الحوارات الحساسة داخل الأقسام الصحية.
- تنمية مهارات اتخاذ القرارات المتوازنة خلال النزاعات.
- دعم دور القيادات الصحية في ضبط الخلافات وبناء بيئة عمل أكثر انسجامًا.
- تمكين المشاركين من وضع أساليب تمنع تكرار النزاعات المستقبلية.
- المساهمة في تحسين جودة الخدمات الصحية عبر الحد من التوتر داخل بيئة العمل.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: الإطار العام لإدارة النزاعات داخل القطاع الطبي

- تحديد مفهوم النزاع داخل المنشآت الصحية بشكل شامل.
- توضيح الفروقات بين النزاع الوظيفي والنزاع الشخصي.
- بيان أنواع النزاعات التي تظهر في بيئات العلاج والرعاية.
- مناقشة دور الضغط المهني في نشوء الخلافات.
- تأثير النزاعات على جودة الخدمات وسير العمل.
- أهمية التعامل المنظم مع الخلافات في استقرار المؤسسة الصحية.

### اليوم الثاني: تحليل النزاع وتحديد مسبباته

- التعرف على الأدوات المستخدمة في تحليل النزاعات المهنية.
- تحديد الأطراف المؤثرة داخل النزاع.
- قراءة الإشارات المبكرة لظهور الخلاف.
- التحليل السلوكي لأطراف النزاع وفهم دوافعهم.
- تصنيف النزاعات حسب طبيعتها وتأثيرها على العمل.
- وضع تصور أولي لخطة التعامل مع الخلافات قبل تطورها.



## اليوم الثالث: أساليب التعامل مع النزاعات داخل المؤسسات الصحية

- طرق الحد من التوتر بين العاملين.
- أساليب إعادة تنظيم النقاشات المهنية.
- استخدام الحوار البناء لتخفيف حدة الخلاف.
- تعزيز روح التعاون بين فرق العمل الصحية.
- تصميم حلول متوازنة تتناسب مع طبيعة العمل الطبي.
- خطوات عملية للتعامل مع النزاعات المستمرة داخل الأقسام.

## اليوم الرابع: مهارات التواصل الداعمة لإدارة النزاعات

- إتقان مهارة الاستماع العميق دون إصدار أحكام.
- صياغة رسائل مهنية واضحة تقلل من سوء الفهم.
- دور التواصل الهادئ في تخفيف التوتر داخل الأقسام الطبية.
- استخدام تقنيات مهذبة لإدارة الحوارات الحساسة.
- تعزيز الثقة المتبادلة بين العاملين في القطاع الصحي.
- التحكم في اللغة الجسدية لضمان تواصل أكثر فاعلية.

## اليوم الخامس: إدارة النزاع على مستوى الهيكل الصحي العام

- دور القيادات الصحية في منع الخلافات وتخفيف آثارها.
- تطوير آليات لمنع تكرار النزاعات المستقبلية.
- وضع سياسات داخلية تدعم الانسجام الوظيفي.
- التعامل مع النزاعات خلال الأزمات الصحية والمواقف الطارئة.
- تقييم الأساليب المتبعة في التعامل مع الخلافات داخل المنشأة.
- إعداد خطة تحسين مستدامة لتعزيز بيئة العمل الصحية.



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

- اكتساب معرفة متعمقة حول كيفية تحليل وإدارة النزاعات المهنية.
- تعزيز قدرة المشاركين على احتواء الخلاف قبل تفاقمه.
- تطوير مهارات تواصل تدعم التعاون بين الأقسام.
- تحسين مستوى الرضا الوظيفي عبر الحد من التوتر.
- اتخاذ قرارات أكثر توازنًا خلال النزاعات.
- دعم المهارات القيادية في ضبط سلوك الفرق.
- رفع جودة الخدمات عبر خفض تأثير الخلافات على سير العمل.
- بناء ثقافة مهنية قائمة على التعاون والاحترام المتبادل.

## منهجية التدريب

تعتمد هذه الدورة على منهجية تفاعلية تركز على:

- مناقشات جماعية تهدف إلى فهم أعمق لطبيعة النزاعات.
- تمارين تطبيقية تساعد على تحليل المواقف المهنية.
- استخدام أدوات عملية لتنظيم النقاشات داخل الفرق.
- تدريبات مهارية ضمن مجموعات لتعزيز التعاون.
- عرض نماذج تنظيمية دون استخدام أمثلة واقعية مباشرة.
- أنشطة تساعد على تطوير مهارات التواصل المهني.

## الخاتمة

تقدم دورة إدارة النزاعات إطارًا شاملاً يساعد العاملين في القطاع الطبي على التعامل مع مختلف التوترات المهنية بطريقة فعّالة ومدروسة، مما يسهم في تعزيز الأداء العام ورفع مستوى الاستقرار داخل بيئة العمل. يُعد فهم النزاعات وتحليلها خطوة أساسية نحو بناء ثقافة مهنية صحية تقوم على التعاون والتواصل الواضح، وتدعم العاملين في تقديم خدمات عالية الجودة دون تأثر سلبي بالضغوط اليومية.

**وتأتي هذه الدورة لتزويد المشاركين بالأدوات اللازمة لإدارة الخلافات بأسلوب واع ومهني، يضمن الحفاظ على الانسجام داخل المؤسسة الصحية ويعزز قدرتها على مواجهة التحديات المستقبلية بثقة ومرونة.**

