



دورة:

تدريب مهارات الاتصال لمتخصصي الرعاية الصحية

**24 - 28 مايو 2027
لندن (المملكة المتحدة)**

تدريب مهارات الاتصال لمتخصصي الرعاية الصحية

رمز الدورة: SC12501 تاريخ الإنعقاد: 24 - 28 مايو 2027 دولة الإنعقاد: لندن (المملكة المتحدة) - رسوم الاشتراك: Euro 6300

مقدمة البرنامج:

في بيئة الرعاية الصحية، لا تكفي المعرفة الطبية وحدها لضمان تجربة إيجابية للمريض، إذ أن طريقة التواصل والاهتمام بالمريض يمكن أن تصنع الفارق بين تجربة رعاية ممتازة وتجربة مخيبة للآمال.

يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز مهارات الاتصال والرحمة لدى المتخصصين في الرعاية الصحية، وتمكينهم من التفاعل بشكل فعال مع المرضى وعائلاتهم، وفهم احتياجاتهم، وبناء الثقة، وتحسين رضا المرضى وسمعة المؤسسة.

أهداف البرنامج:

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

1. التواصل بثقة ووضوح مع المرضى وزملاء العمل.
2. التعرف على أساليب تواصل المرضى المختلفة والتكيف معها.
3. قراءة لغة الجسد وفهم إشارات الانزعاج أو عدم الراحة لدى المرضى.
4. استخدام كلمات ومفردات محورية تركز على المريض في جميع التفاعلات.
5. دمج التعاطف والرحمة في التواصل اليومي بطريقة أصيلة وفعالة.
6. إدارة المواقف الصعبة أو الضاغطة مع الحفاظ على احترافية عالية.

الكفاءات المكتسبة:

- مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي مع المرضى والزملاء.
- القدرة على بناء علاقات قوية ومثمرة مع المرضى وعائلاتهم.
- مهارات الاستماع النشط وتقديم التغذية الراجعة الإيجابية.
- إدارة النزاعات وحل المشكلات بطريقة داعمة وفعالة.
- تطوير التعاطف والرحمة كأساس للتفاعل الإنساني في الرعاية الصحية.

الفئة المستهدفة:

- الأطباء والمرضى وأخصائيي الرعاية الصحية.
- موظفو الاستقبال والتعامل مع المرضى.
- المتخصصون في إدارة الرعاية الصحية وخدمة العملاء الطبي.
- أي موظف يرغب في تحسين مهاراته في التواصل مع المرضى وعائلاتهم.

محاور البرنامج التدريبي :

اليوم الأول: أساسيات الاتصال الفعّال في الرعاية الصحية

- تعريف الاتصال وأهميته في تجربة المريض.
- مهارات التواصل اللفظي والغير لفظي.
- أسس الاستماع النشط وفهم احتياجات المرضى.
- أنشطة عملية: محاكاة مقابلات قصيرة مع المرضى.

اليوم الثاني: فهم المريض وتفضيلات الاتصال

- التعرف على اختلاف أساليب معالجة المعلومات لدى المرضى.
- استخدام الأسئلة لبناء علاقات إيجابية.
- التعرف على إشارات الانزعاج أو عدم الراحة.
- نشاط عملي: لعب أدوار مع سيناريوهات متنوعة للمرضى.

اليوم الثالث: لغة الجسد والتعاطف

- استخدام لغة الجسد لتعزيز التعاطف والاهتمام.
- اختيار الكلمات والعبارات المناسبة لكل موقف.
- التعامل مع المرضى في حالات الضغط والتوتر.
- نشاط عملي: تحليل مقاطع فيديو لحالات تواصل ناجحة وغير ناجحة.

اليوم الرابع: إدارة النزاعات والمواقف الصعبة

- استراتيجيات التعامل مع المرضى الغاضبين أو القلقين.
- إدارة المشاعر الذاتية للحفاظ على المهنية.
- تقديم التغذية الراجعة بطريقة بناءة.
- نشاط عملي: محاكاة مواقف صعبة وحلها بأساليب داعمة.

اليوم الخامس: تطوير التواصل الأصلي وبناء سمعة المؤسسة

- تحديد الموهبة الطبيعية لكل مشارك في التواصل.
- تعزيز مصداقية التواصل وجعله أصيلاً وفعّالاً.
- دمج جميع المهارات المكتسبة في جلسة تطبيقية شاملة.
- استراتيجيات لتأثير إيجابي مستدام على رضا المرضى وسمعة المؤسسة.
- تقييم الأداء الشخصي ومناقشة خطة تطوير مهني مستقبلي.