



**التدريبية: تطوير مهارات الاتصال والتفاوض  
والقادة لتعزيز الفعالية القيادية الدورة  
لمديري المستشفيات**



يوليو ٢٠٢٦ ٣١ - ٢٧



كوالالمبور

(للشخص الواحد) € ٥٢٠٠

Ref: #HOS3585\_321332



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:



والديناميكية. ففقدرة المستشفيات والقادة حجر الزاوية لتحقيق النجاح في تُعد تطوير مهارات الاتصال والتفاوض لمديري الداخلية، المرضى، الموردين، أو أصحاب المصلحة القائد على التواصل بفعالية، سواء مع الفرق بيئة الرعاية الصحية المعقدة مهارات التفاوض المتمكنة الرعاية، تعزيز الروح المعنوية، وتحقيق الأهداف الخارجيين، تساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الموارد اللازمة. يقدم BIG BEN Training Center هذه ضرورة لإبرام الصفقات، حل النزاعات، وتأمين الاستراتيجية. كما أن تتناول الدورة مفاهيم مثل بالأدوات والتقنيات اللازمة ليصبحوا متواصلين الدورة التدريبية المتخصصة لتزويد المشاركين وبناء التواصل في الأزمات، فن الإقناع، استراتيجيات الاتصال اللفظي وغير اللفظي، الاستماع الفعال، ومفاوضين استثنائيين. مثل البروفيسور Roger العلاقات. نستلهم في هذه الدورة من رواد الفكر في التفاوض الرابع للجميع، إدارة النزاعات، والذي "Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving In"، أحد مؤلفي كتاب "Fisher مجالات الاتصال والتفاوض، المواقف الصعبة سيتعلم المشاركون "من الألف الى الياء" كيفية بناء يقدم منهجية رائدة في التفاوض القائم على المبادئ، بهدف نهائي يتمثل في تطوير قادة بحكمة، تحقيق نتائج إيجابية في المفاوضات، وتعزيز رسائل واضحة ومقنعة، التعامل مع الصحية. يمتلكون تأثيراً إيجابياً وملحوظاً في مؤسساتهم التعاون، كل ذلك



## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري المستشفيات والمراكز الصحية.
- القيادات الإدارية والطبية العليا.
- رؤساء الأقسام والوحدات.
- المشرفين على الفرق الطبية والإدارية.
- مدراء الموارد البشرية.
- مسؤولي العلاقات العامة والإعلام.
- الأطباء والمرضون ذوو الأدوار القيادية.
- مدراء المشاريع في القطاع الصحي.
- مسؤولي المشتريات والعقود.
- المختصون في إدارة الأزمات.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات العامة والخاصة.
- العيادات والمراكز الطبية المتخصصة.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- شركات الأدوية والمستلزمات الطبية.
- شركات التأمين الصحي.
- هيئات الصحة الحكومية.
- الجامعات والكليات الطبية.
- مؤسسات البحث العلمي الصحي.
- المنظمات غير الحكومية العاملة في الصحة.
- شركات الاستشارات الصحية.



## الأقسام المؤسسة المستهدفة:

- الإدارة العليا.
- إدارة العمليات.
- الموارد البشرية.
- إدارة الجودة.
- خدمة العملاء.
- العلاقات العامة والإعلام.
- الشؤون الطبية.
- التمريض.
- المشتريات والعقود.
- التخطيط الاستراتيجي.

## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد



- تحسين مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- إتقان تقنيات الاستماع الفعال والتواصل المقنع.
- والأزمات. تطوير القدرة على التواصل في المواقف الصعبة
- فهم مبادئ التفاوض الفعال واستراتيجياته.
- تطبيق تكتيكات التفاوض لتحقيق نتائج إيجابية.
- إدارة النزاعات وحلها بطرق بناءة.
- بناء علاقات مهنية قوية ومستدامة.
- تحسين مهارات الإقناع والتأثير.
- تعزيز التواصل الداخلي والخارجي في المؤسسة الصحية.
- قيادة الاجتماعات والمناقشات بفعالية.

## منهجية الدورة التدريبية:



في تطوير مهارات وتطبيقية مكثفة لضمان اكتساب المشاركين فهماً تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية بتحليل الأنماط المختلفة للاتصال في بيئة الاتصال والتفاوض لمديري المستشفيات والقادة. تبدأ عميقاً ومهارات قابلة للتنفيذ الحالة الواقعية الواضح والمقنع في تحقيق الأهداف التنظيمية. يتم الرعاية الصحية، مع التركيز على أهمية الاتصال الدورة مما يتيح للمشاركين استخلاص الدروس لمواقف اتصال وتفاوض معقدة واجهتها قيادات صحية التركيز بشكل كبير على دراسات (Role-playing) الدورة ورش عمل تفاعلية مكثفة وتمارين لعب الأدوار الاستفادة وتطبيق الاستراتيجيات الفعالة. تتضمن ناجحة، كما يتم تشجيع الرسائل، ممارسة الاستماع النشط، تطبيق استراتيجيات ، حيث يتم تدريب المشاركين على صياغة (Role-playing) ويوفر منظورات متنوعة لتحديات الاتصال العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين، مما التفاوض، وإدارة الحوارات الصعبة. لضمان ذوو الخبرة الواسعة في القيادة Training Center والتفاوض في القطاع الصحي. يقدم مدربو BIG BEN يثري النقاش من أن يصبحوا متواصلين استيعاب المفاهيم وتطبيقها الصحيح. تهدف المنهجية والاتصال تغذية راجعة مستمرة ومباشرة، بفعالية، وقيادة مؤسساتهم الصحية نحو ومفاوضين ماهرين، قادرين على بناء علاقات قوية، حل إلى تمكين المشاركين تحقيق أفضل النتائج الممكنة. النزاعات



## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الصحية. الوحدة الأولى: أسس الاتصال الفعال في الرعاية

- الرقمي). أنواع الاتصال (اللفظي، غير اللفظي، الكتابي،
- مبادئ الاتصال الواضح والمقنع.
- أهمية الاستماع الفعال والتعاطف.
- عليها. الحواجز التي تعيق الاتصال الفعال وكيفية التغلب
- التواصل مع فرق العمل الداخلية بفعالية.
- بناء رسالة واضحة وموجزة.
- التعامل مع التواصل في بيئات الضغط العالي.

### الوحدة الثانية: مهارات التواصل المتقدمة للقادة.

- التواصل الاستراتيجي وبناء السمعة.
- فن الإقناع والتأثير على أصحاب المصلحة.
- التواصل في الأزمات وإدارة الشائعات.
- بناء العلاقات المهنية القوية.
- التواصل عبر الثقافات المختلفة.
- التعامل مع الشخصيات الصعبة في الحوار.
- افتراضية). استخدام التكنولوجيا في التواصل الفعال (اجتماعات



- مفهوم التفاوض وأهميته للمديرين.
- أنماط التفاوض المختلفة (تنافسي، تعاوني).
- نقاط القوة). التحضير لعملية التفاوض (تحديد الأهداف، البدائل،
- تقديم العروض). تقنيات التفاوض الأساسية (الاستماع، طرح الأسئلة،
- التفاوض على العقود والاتفاقيات.
- التعامل مع المواقف التفاوضية الصعبة.
- أخلاقيات التفاوض في القطاع الصحي.

## الوحدة الرابعة: استراتيجيات التفاوض المتقدمة.

- (Principled Negotiation) التفاوض القائم على المبادئ (Principled).
- خلق القيمة في المفاوضات.
- التفاوض مع أطراف متعددة.
- إدارة الديناميكيات النفسية في التفاوض.
- التعامل مع المماطلة والتهديدات.
- تحويل النزاع إلى فرصة للتعاون.
- دراسات حالة عملية في التفاوض الصحي.

## القيادة الصحية. الوحدة الخامسة: تطبيقات الاتصال والتفاوض في

- قيادة الاجتماعات الفعالة والمثمرة.
- التواصل مع المرضى وعائلاتهم.
- التفاوض مع الموردين وشركات التأمين.
- بناء التحالفات والشراكات الاستراتيجية.
- إدارة التغيير من خلال الاتصال الفعال.
- تقييم مهارات الاتصال والتفاوض وتحسينها.
- القيادة بالقدوة في التواصل والتفاوض.



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

الإنساني وتعدد قنوات الاتصال، كيف يمكن لمديري المستشفيات في ظل التطورات المتسارعة في التكنولوجيا الرقمية الابتكارات الرقمية في تعزيز كفاءة والفعال الذي يبني الثقة ويحفز الفرق، بينما والقادة الحفاظ على مستوى عالٍ من التواصل الاتصال والتفاوض؟ يستفيدون من

### ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



العامه في تطوير مهارات الاتصال والتفاوض لمديري المستشفيات تتميز هذه الدورة بتركيزها المتخصص والعميق على يجمع بين الأطر النظرية المتقدمة مهارات الاتصال أو التفاوض. نحن نقدم للمشاركين والقادة، مما يجعلها مختلفة عن الدورات الصحي، الرعاية الصحية. يتميز المحتوى بتقديم دراسات حالة وأفضل الممارسات التطبيقية المخصصة لتحديات بيئة نهجاً شمولياً بمهارات مما يتيح للمشاركين تطبيق المفاهيم المكتسبة مباشرة واقعية لمواقف اتصال وتفاوض معقدة في القطاع وإدارة النزاعات، عملية لتحسين التواصل اللفظي وغير اللفظي، الاستماع على سياقاتهم. نركز على تزويد المتدربين الدورة مصممة لتمكين القادة من أن يصبحوا بالإضافة إلى استراتيجيات لتعزيز الإقناع وبناء الفعال، التفاوض الاستراتيجي، فعاليتهم القيادية وتحقيق أفضل النتائج لمؤسساتهم. متواصلين ومفاوضين استثنائيين، مما يساهم في تعزيز العلاقات.