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



19 - 23 اكتوبر 2026

لشبونة

4500 € (للشخص الواحد)

Ref: #HOS3585_338629

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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 والممرضون 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 المؤسسية المستهدفة:

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

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تحسين مهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي.
- إتقان تقنيات الاستماع الفعال والتواصل المقنع.
- تطوير القدرة على التواصل في المواقف الصعبة والأزمات.
- 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:

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

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

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

- أنواع الاتصال (اللفظي، غير اللفظي، الكتابي، الرقمي).
- مبادئ الاتصال الواضح والمقنع.
- أهمية الاستماع الفعال والتعاطف.
- الحواجز التي تعيق الاتصال الفعال وكيفية التغلب عليها.
- 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.
- استخدام التكنولوجيا في التواصل الفعال (اجتماعات افتراضية).

## الوحدة الثالثة: مبادئ التفاوض في القطاع الصحي.

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

### الوحدة الرابعة: استراتيجيات التفاوض المتقدمة.

- التفاوض القائم على المبادئ (Principled Negotiation).
- 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.

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

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

## سؤال للتأمل:

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

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

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