



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

معوقات التواصل بين الطبيب والمريض

فكرة الدورة

يمثل التواصل بين الطبيب والمريض عنصراً أساسياً في جودة الخدمة الصحية، ورضا المستفيد، وفهم الخطة العلاجية، والالتزام بالتعليمات الطبية. ومع تزايد ضغوط العمل، اختلاف الخلفيات الثقافية، محدودية الوقت، وتنوع توقعات المرضى، قد تظهر معوقات تؤثر في وضوح الرسائل، بناء الثقة، ودقة تبادل المعلومات.

تركز هذه الورشة من AINFCT على تحليل معوقات التواصل بين الطبيب والمريض من منظور إداري وسلوكي، مع التركيز على العوامل المرتبطة بالبيئة التنظيمية، مهارات الإصغاء، لغة الجسد، الفروق الثقافية، إدارة الانفعالات، وتوضيح المعلومات الطبية بطريقة مفهومة. كما تساعد المشاركين على فهم أثر ضعف التواصل على تجربة المريض، سلامة الرعاية، وتنسيق الخدمات.

صُممت الورشة للمستوى المتوسط بأسلوب تطبيقي يجمع بين النقاشات، الحالات العملية، وتمارين المحاكاة. وتمنح المشاركين أدوات عملية لتحسين جودة التفاعل، تقليل سوء الفهم، ودعم بيئة رعاية أكثر مهنية وإنسانية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تحليل معوقات التواصل بين الطبيب والمريض.
- فهم أثر التواصل على تجربة المريض.
- تطبيق مهارات الإصغاء والتوضيح الفعال.
- إدارة المواقف الصعبة أثناء التواصل الصحي.
- تقليل سوء الفهم في التفاعل الطبي.
- دعم الثقة والاحترام داخل بيئة الرعاية.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية لشرح مفاهيم التواصل الصحي.
- مناقشات موجهة حول معوقات التواصل الشائعة.
- تحليل حالات واقعية من بيئات الرعاية الصحية.
- تمارين محاكاة لمقابلات ومواقف صعبة.
- أنشطة جماعية لاستخلاص ممارسات تحسين التواصل.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تحسين جودة تجربة المريض من خلال:
- رفع مستوى رضا المرضى عن الخدمة.
 - تقليل الشكاوى المرتبطة بسوء التواصل.
 - تحسين الالتزام بالتعليمات والإجراءات العلاجية.
 - دعم ثقافة مهنية تركز على المريض.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم أنماط التواصل داخل البيئة الصحية.
- التعامل المهني مع المرضى ومرافقيهم.
- تبسيط الرسائل الصحية عند الحاجة.
- إدارة الانفعالات أثناء المواقف الحساسة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الورشة العاملين في البيئات الصحية والإدارية المرتبطة بتقديم الخدمة للمريض، وخاصة من تتطلب مهامهم تفاعلاً مباشراً أو غير مباشر مع المرضى ومرافقيهم. كما تناسب المشاركين المعنيين بتحسين تجربة المريض وتقليل الشكاوى المرتبطة بالتواصل.

- الأطباء والممارسون الصحيون في نقاط تقديم الرعاية.
- موظفو علاقات المرضى وخدمة المستفيدين.
- المشرفون الإداريون في المرافق الصحية.
- العاملون في وحدات **الجودة** وتجربة المريض.
- منسقو الخدمات الصحية والاستقبال والمتابعة.

اليوم الأول: مدخل إلى التواصل الصحي ومعوقاته

- مفهوم التواصل بين الطبيب والمريض وأبعاده المهنية.
- أثر التواصل على الثقة والرضا وجودة الرعاية.
- الفرق بين التواصل اللفظي وغير اللفظي.
- أبرز معوقات التواصل في البيئات الصحية.
- دور الوقت والضغط والبيئة التنظيمية في التواصل.
- أمثلة تطبيقية على سوء الفهم الشائع.

اليوم الثاني: مهارات التفاعل وفهم احتياجات المريض

- مهارات الإصغاء النشط وطرح الأسئلة المناسبة.
- تبسيط المعلومات الطبية دون إخلال بالمعنى.
- التعامل مع اختلافات الثقافة واللغة والمستوى المعرفي.
- قراءة لغة الجسد والإشارات غير اللفظية.
- بناء الثقة والطمأنينة أثناء المقابلة الطبية.
- التعامل مع القلق والخوف والتردد لدى المريض.

اليوم الثالث: إدارة المواقف الصعبة وتحسين تجربة التواصل

- التعامل مع المريض الغاضب أو غير المتعاون.
- إدارة توقعات المريض ومرافقيه بوضوح ومهنية.
- تقليل احتمالات الشكوى الناتجة عن سوء التواصل.
- توثيق الرسائل والتعليمات المهمة بطريقة مناسبة.
- تمارين محاكاة لمواقف تواصل صحية واقعية.
- إعداد ممارسات عملية لتحسين التواصل اليومي.

course_daily_schedule

تُنفذ الورشة على مدى ثلاثة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. يتضمن كل يوم مزيجاً من الشرح التفاعلي، النقاشات، تحليل الحالات، وتمارين المحاكاة. يبدأ اليوم التدريبي بعرض المفاهيم الرئيسية، ثم ينتقل إلى تطبيقات عملية مرتبطة بمواقف التواصل الصحي، وينتهي بمراجعة تساعد المشاركين على تحويل المهارات المكتسبة إلى ممارسات يومية قابلة للتنفيذ.

course_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال المشاركة في النقاشات، أداء تمارين المحاكاة، تحليل الحالات التطبيقية، ومدى القدرة على تحديد معوقات التواصل واقتراح ممارسات مناسبة لمعالجتها. كما يمكن استخدام مراجعة ختامية قصيرة لقياس فهم المفاهيم والمهارات الأساسية. يحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات المشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- التواصل الصحي الفعال.
- الإصغاء النشط.
- إدارة المواقف الصعبة.
- فهم احتياجات المريض.
- تبسيط الرسائل الصحية.
- بناء الثقة المهنية.

7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com