

المقدمة:

تم إعداد هذا البرنامج التدريبي خصيصًا لتقديم إطار منهجي شامل يساعد المشاركين على فهم وتطبيق أفضل الممارسات في تخطيط وإدارة العلاقات العامة داخل بيئة المستشفيات. من خلال منهج تدريبي متكامل، سيتمكن المشاركون من اكتساب المهارات اللازمة لتحقيق نتائج ملموسة يمكن قياسها والإبلاغ عنها للإدارة العليا. يعزز البرنامج قدرة أخصائي العلاقات العامة على الإسهام الفعال في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية، من خلال تحسين صورتها العامة وتعزيز علاقاتها الداخلية والخارجية. كما يغطي المبادئ الأساسية للعلاقات العامة، ويؤكد على أهمية التصرف الاحترافي والدبلوماسي في المواقف الصعبة، مما يمكن الأخصائيين من تقديم خطط عملية قابلة للتنفيذ تنال ثقة الإدارة وتدعم سمعة المؤسسة.

الفئات المستهدفة:

- العاملون في المستشفيات من المستويات العليا والتنفيذية.
- موظفو العلاقات العامة في المستشفيات.
- الإداريون في الرعاية الأولية والثانوية (العلاجية).
- المدراء والإداريون في مختلف التخصصات الصحية.
- رؤساء الأقسام وأعضاء مجالس الإدارة.
- كل من لديه الرغبة في تطوير مهاراته في مجال العلاقات العامة ضمن البيئة الصحية.

الأهداف التدريبية:

بنهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على دور العلاقات العامة في بيئة العمل المتغيرة.
- تخطيط وتنظيم برامج العلاقات العامة من خلال فهم المهام الرئيسية للمهنة.
- إتقان مهارات الاتصال الأساسية اللازمة لممارسة العلاقات العامة بفعالية.
- تحديد دور العلاقات العامة في دعم وتعزيز صورة وسمعة المؤسسة الصحية.
- تحقيق فهم معمق لمبادئ وأساليب التواصل الفعال داخل المؤسسة ومع الجمهور الخارجي.
- التخطيط والإعداد والتنفيذ الناجح للمؤتمرات الصحفية.

الكفاءات المستهدفة:

- العلاقات العامة في بيئة العمل المتغيرة.
- وظائف العلاقات العامة وأدوارها الاستراتيجية.
- التواصل الفعال وأساليبه المختلفة.
- التعامل مع مختلف فئات الجمهور داخل المؤسسة وخارجها.
- مهارات التواصل اللفظي ومهارات العرض.
- مهارات التواصل الكتابي وصياغة المحتوى الإعلامي.
- تنظيم المؤتمرات الصحفية والتعامل مع وسائل الإعلام.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: العلاقات العامة في البيئة المتغيرة

- نشأة وتطور العلاقات العامة كمجال مهني.
- التعريفات والمفاهيم الأساسية للعلاقات العامة.
- تحديد نطاق وأبعاد العلاقات العامة داخل المؤسسات.
- الأهداف الرئيسية للعلاقات العامة في بيئة المستشفيات.
- إرشادات مهنية لأخصائيي العلاقات العامة.
- كيفية التخطيط لحملات علاقات عامة فعّالة.
- استعراض الأدوار الحديثة والمتطورة للعلاقات العامة.
- مساهمة العلاقات العامة في بناء صورة إيجابية للمؤسسة وتعزيز سمعتها.

الوحدة الثانية: وظائف العلاقات العامة

- المبادئ الإدارية الأساسية المرتبطة بإدارة العلاقات العامة.
- خطوات تخطيط وتنظيم أنشطة العلاقات العامة.
- قيادة ومتابعة المشاريع الإعلامية والتواصلية.
- عناصر التخطيط الناجح للحملات والبرامج.
- الخصائص الأساسية لأخصائي العلاقات العامة الناجح.
- تحديد المهام والمسؤوليات اليومية والمهنية.
- دور العلاقات العامة في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية.

الوحدة الثالثة: العلاقات العامة والتواصل

- بناء جسور التواصل الفعّال مع الجماهير الداخلية والخارجية.
- مكونات الاتصال الناجح وعناصره الأساسية.
- قياس مدى تأثير وانتشار الرسائل الإعلامية.
- العوامل التي تسهم في فعالية الاتصال داخل العلاقات العامة.
- وظائف الاتصال وأهميته في التأثير على الرأي العام.
- كيفية تجاوز حواجز الاتصال المختلفة.
- مهارات الاتصال غير اللفظي ودوره في تقوية الرسائل.
- تقييم قدرات أخصائي العلاقات العامة في مهارات التواصل.

الوحدة الرابعة: دور أخصائي العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور

- التعرف على أنماط الشخصيات الصعبة.
- استراتيجيات فعّالة للتعامل مع هذه الشخصيات داخل المؤسسة وخارجها.

- المهارات اللازمة للحفاظ على العلاقات الإيجابية حتى في البيئات المعقدة.

الوحدة الخامسة: مهارات التواصل اللفظي

- أنواع وأنماط التواصل اللفظي المستخدمة في العلاقات العامة.
- خطوات إعداد عرض تقديمي أو خطاب رسمي.
- التمرن العملي على تقديم العروض والخطابات.
- الدمج بين التواصل اللفظي وغير اللفظي لتحقيق أكبر تأثير أثناء التقديم.

الوحدة السادسة: مهارات التواصل الكتابي

- تصنيف أنواع التواصل الكتابي.
- المبادئ الأساسية لكتابة محتوى إعلامي مؤثر.
- قنوات ووسائل التواصل الكتابي في المؤسسات.
- كتابة البيانات الصحفية وصياغتها بفعالية.
- إعداد وإنتاج النشرات الإخبارية.
- تصميم وإنتاج الكتيبات التعريفية.
- كتابة المقالات للنشر في المجلات والمؤلفات الطبية أو الإدارية.

الوحدة السابعة: المؤتمرات الصحفية

- تعريف المؤتمر الصحفي وأهدافه.
- الحالات التي تستدعي عقد مؤتمر صحفي في المؤسسة.
- الخطوات العملية لتنظيم وإدارة المؤتمر.
- كتابة البيان الصحفي الخاص بالمؤتمر.
- بناء علاقات متينة مع ممثلي وسائل الإعلام.
- المبادئ الأساسية للتعامل مع الإعلام، خاصة في أوقات الأزمات أو الطوارئ.