

Healthcare and Hospital Management

Communication Skills – How to
Break Bad News



Code: 257015



FUTURE CENTRE
مركز المستقبل



futurecentre.net



Course Introduction

The ability to deliver difficult news with compassion, clarity, and professionalism is one of the most critical yet challenging skills for any professional, especially in fields like healthcare, law, emergency services, and management. How bad news is communicated can profoundly impact an individual's ability to cope, their trust in the professional, and their overall experience during a moment of crisis. A poorly delivered message can cause lasting trauma, while a skillfully handled conversation can provide a foundation for resilience and healing.

This course moves beyond theoretical models to provide a deep, practical, and empathetic framework for this essential skill. Participants will learn evidence-based protocols, develop their emotional intelligence, and practice extensively in a safe, supportive environment. The goal is to transform a daunting task into a confident, patient-centered, and humane interaction.

Training Method

- Pre-assessment
- Live group instruction
- Use of real-world examples, case studies and exercises
- Interactive participation and discussion
- Power point presentation, LCD and flip chart
- Group activities and tests
- Each participant receives a binder containing a copy of the presentation
- slides and handouts
- Post-assessment

Course Objectives

Upon completion of this course, participants will be able to:

- **Understand the Profound Impact of Bad News:** Articulate the psychological and emotional consequences of poorly and well-delivered bad news on recipients and communicators.
- **Master a Structured Protocol:** Confidently apply a proven, step-by-step framework (e.g., SPIKES, ABCDE) to structure a difficult conversation.
- **Employ Advanced Empathic Communication Techniques:** Utilize active listening, respond to emotion, and demonstrate genuine empathy through verbal and non-verbal cues.
- **Manage Emotional Responses:** Navigate strong emotional reactions from patients, family members, and themselves with professionalism and compassion.
- **Adapt Communication to Diverse Scenarios:** Tailor their approach for different types of bad news (e.g., terminal diagnosis, medical error, poor prognosis, death) and diverse cultural and personal backgrounds.
- **Practice Self-Awareness and Prevent Burnout:** Recognize the personal toll of delivering bad news and develop strategies for resilience and self-care.

Who Should Attend?

This course is essential for any professional whose role requires them to deliver potentially distressing information.

- **Healthcare Professionals:** Physicians, Nurses, Nurse Practitioners, Physician Assistants, Paramedics, Hospice Workers.
- **Mental Health Professionals:** Therapists, Social Workers, Psychologists, Counselors.
- **First Responders:** Police Officers, Firefighters, Emergency Dispatchers.
- **Managers and HR Professionals:** Those responsible for terminations, layoffs, or delivering negative performance reviews.
- **Legal Professionals:** Lawyers who must deliver unfavorable case outcomes to clients.
- **Clergy and Chaplains.**
- **Anyone** seeking to improve their ability to navigate difficult conversations with grace and skill.

Course Outline

Day 1: The Foundation – Why This Skill Matters

Morning:

- **Module 1: The Anatomy of Bad News:** Defining “bad news.” Understanding its subjective impact and the lifelong memory of the event for the recipient.
- **Module 2: The Cost of Getting It Wrong (and the Benefit of Getting It Right):** Exploring the consequences of poor communication: loss of trust, medicolegal risk, and psychological harm.

Afternoon:

- **Module 3: Self-Awareness and Personal Bias:** Identifying your own anxieties, discomfort, and cultural assumptions around delivering bad news.
- **Workshop: The Memory of News:** Participants reflect on a time they received bad news and analyze what was helpful and what was not.
- **Day 1 Recap: Building a foundation of empathy and intention.**

Day 2: The Protocol – A Structure for the Conversation

Morning:

- **Module 4: The SPIKES Protocol (Setting, Perception, Invitation, Knowledge, Empathy, Strategy/Summary):** A deep dive into the six-step model for delivering bad news in healthcare.
- **Module 5: Setting the Stage:** The critical importance of preparation, privacy, the right environment, and having the right people present.

Afternoon:

- **Module 6: Perception and Invitation:** Skillfully assessing what the person already knows and wants to know. Eliciting their invitation to receive information.
- **Role-Play 1: The Setup:** Practicing the initial steps of setting up the conversation and assessing perception.
- **Day 2 Recap: Having a map for the conversation.**

Day 3: The Art – Delivering the News and Responding with Empathy

Morning:

- **Module 7: The “Knowledge” Step – Delivering the News:** Using clear, jargon-free language. Employing the “warning shot” and pacing the information.
- **Module 8: The “Empathy” Step – Responding to Emotion:** Identifying and naming emotions (NURSE: Naming, Understanding, Respecting, Supporting, Exploring). The power of silence.

Afternoon:

- **Module 9: Non-Verbal Communication:** The language of body posture, eye contact, touch, and vocal tone.
- **Role-Play 2: The Delivery and Response:** Intensive practice delivering the news and responding to a range of emotional reactions (sadness, anger, shock).
- **Day 3 Recap: Connecting through empathy.**

Course Outline

Day 4: Application – Strategy, Summary, and Complex Scenarios

Morning:

- **Module 10: The “Strategy/Summary” Step:** Planning for the next steps. Collaborating on a plan and ensuring the person does not feel abandoned.
- **Module 11: Documentation and Follow-up:** The importance of documenting the conversation and planning for subsequent meetings.

Afternoon:

- **Module 12: Adapting to Specific Scenarios:** How the approach differs for sudden death vs. a terminal illness, medical error, or delivering news over the phone.
- **Role-Play 3: Complex Cases:** Practicing with more complex scenarios, including cultural differences and conflicts within families.
- **Day 4 Recap:** Closing the conversation with hope and a plan.

Day 5: Integration, Resilience, and Mastery

Morning:

- **Module 13: The Practitioner’s Resilience:** Vicarious trauma, compassion fatigue, and burnout. Strategies for self-care and debriefing after a difficult conversation.
- **Module 14: Working with Interpreters and Cultural Considerations:** Delivering bad news across language and cultural barriers.

Afternoon:

- **Capstone Activity: The Full Simulation:** Each participant conducts a full, recorded bad news conversation with a trained actor, receiving immediate, expert feedback.
- **Final Group Debrief and Action Planning:** Sharing key learnings and committing to specific personal goals for implementing these skills.
- **Course Conclusion:** Final review, resources for ongoing practice, and awarding of certificates.



المقدمة

إن القدرة على نقل الأخبار الصعبة بتعاطف ووضوح واحترافية من أهم المهارات وأكثرها تحديًا لأي مهني، لا سيما في مجالات مثل الرعاية الصحية والقانون وخدمات الطوارئ والإدارة. فطريقة توصيل الأخبار السيئة تؤثر بشكل كبير على قدرة الفرد على التأقلم، وثقته بالمختص، وتجربته العامة خلال الأزمات. فالرسالة السيئة قد تُسبب صدمة نفسية دائمة، بينما تُوفر المحادثة المُدارة بمهارة أساسًا للصمود والتعافي.

تتجاوز هذه الدورة النماذج النظرية لتقدم إطارًا عمليًا وعميقًا وتعاطفيًا لهذه المهارة الأساسية. سيتعلم المشاركون بروتوكولات قائمة على الأدلة، ويطورون ذكائهم العاطفي، ويتدربون بشكل مكثف في بيئة آمنة وداعمة. الهدف هو تحويل مهمة شاقة إلى تفاعل إنساني واثق، متمحور حول المريض.

طريقة التدريب

- التقييم المسبق
- تدريب جماعي مباشر
- استخدام أمثلة واقعية ودراسات حالة وتمارين
- مشاركة ونقاش تفاعلي
- عرض تقديمي باستخدام باور بوينت، وشاشة LCD، ولوح ورقي
- أنشطة واختبارات جماعية
- يحصل كل مشارك على ملف يحتوي على نسخة من العرض التقديمي
- شرائح ومطبوعات
- التقييم اللاحق

أهداف الدورة

- عند الانتهاء من هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- فهم التأثير العميق للأخبار السيئة: توضيح العواقب النفسية والعاطفية للأخبار السيئة التي يتم توصيلها بشكل سيء أو جيد على المتلقين والمتواصلين.
- إتقان بروتوكول منظم: قم بتطبيق إطار عمل مجرب خطوة بخطوة (على سبيل المثال، SPIKES، ABCDE) بثقة لبناء محادثة صعبة.
- استخدم تقنيات التواصل العاطفية المتقدمة: استخدم الاستماع النشط، والاستجابة للعاطفة، وإظهار التعاطف الحقيقي من خلال الإشارات اللفظية وغير اللفظية.
- إدارة الاستجابات العاطفية: التعامل مع ردود الفعل العاطفية القوية من المرضى وأفراد الأسرة وأنفسهم باحترافية وتعاطف.
- تكييف الاتصال مع السيناريوهات المتنوعة: تصميم نهجهم ليناسب أنواعًا مختلفة من الأخبار السيئة (على سبيل المثال، التشخيص النهائي، الخطأ الطبي، سوء التشخيص، الوفاة) والخلفيات الثقافية والشخصية المتنوعة.
- مارس الوعي الذاتي ومنع الإرهاق: تعرف على التكلفة الشخصية المترتبة على تقديم الأخبار السيئة وقم بتطوير استراتيجيات للمرونة والعناية الذاتية.

من ينبغي أن يهتم؟

- تعتبر هذه الدورة ضرورية لأي محترف يتطلب دوره تقديم معلومات قد تكون مزعجة.
- المهنيين في مجال الرعاية الصحية: الأطباء، والممرضات، وممارسي التمريض، ومساعدى الأطباء، ومساعدى الأطباء، والعاملين في مجال الرعاية التلطيفية.
- المتخصصون في الصحة العقلية: المعالجون، والعاملون الاجتماعيون، وعلماء النفس، والمستشارون.
- المستجيبون الأوائل: ضباط الشرطة، رجال الإطفاء، موظفو الطوارئ؛
- المديرون ومسؤولو الموارد البشرية: هم المسؤولون عن عمليات الإنهاء أو التسريح أو تقديم تقييمات أداء سلبية.
- المحترفون القانونيون: المحامون الذين يتعين عليهم تقديم نتائج غير مواتية للقضايا للعملاء.
- رجال الدين والقساوسة.
- أي شخص يسعى إلى تحسين قدرته على إدارة المحادثات الصعبة بمهارة ومهارة

محتويات الكورس

اليوم الأول الأساس - لماذا هذه المهارة مهمة

صباح:

- الوحدة الأولى: تشريح الأخبار السيئة: تعريف "الأخبار السيئة". فهم تأثيرها الشخصي وأثرها على ذاكرة المتلقي مدى الحياة.
- الوحدة الثانية: تكلفة الخطأ (وفائدة الصواب): استكشاف عواقب ضعف التواصل: فقدان الثقة، ومخاطر الطب الشرعي، والأذى النفسي.

بعد الظهر:

- الوحدة 3: الوعي الذاتي والتحيز الشخصي: تحديد مخاوفك وانزعاجك والافتراضات الثقافية حول توصيل الأخبار السيئة.
- ورشة عمل: ذاكرة الأخبار: يتأمل المشاركون في موقف تلقوا فيه أخبارًا سيئة ويحلون ما كان مفيدًا وما لم يكن كذلك.
- ملخص اليوم الأول: بناء أساس التعاطف والنية

اليوم الثاني البروتوكول - هيكل للمحادثة

صباح:

- الوحدة 4: بروتوكول SPIKES (الإعداد، الإدراك، الدعوة، المعرفة، التعاطف، الاستراتيجية/الملخص): بحث متعمق في نموذج الخطوات الست لتقديم الأخبار السيئة في مجال الرعاية الصحية.
- الوحدة 5: إعداد المسرح: الأهمية الحاسمة للتحضير والخصوصية والبيئة المناسبة ووجود الأشخاص المناسبين.

بعد الظهر:

- الوحدة السادسة: الإدراك والدعوة: التقييم الماهر لما يعرفه الشخص ويرغب في معرفته. إثارة دعوته لتلقي المعلومات.
- لعب الأدوار 1: الإعداد: ممارسة الخطوات الأولية لإعداد المحادثة وتقييم الإدراك.
- ملخص اليوم الثاني: إعداد خريطة للمحادثة

اليوم الثالث الفن - نقل الأخبار والاستجابة بتعاطف

صباح:

- الوحدة 7: خطوة "المعرفة" - تقديم الأخبار: استخدام لغة واضحة وخالية من المصطلحات المتخصصة. استخدام "التحذير" وضبط وتيرة عرض المعلومات.
- الوحدة 8: خطوة "التعاطف" - الاستجابة للعاطفة: تحديد المشاعر وتسميتها (الممرضة: التسمية، الفهم، الاحترام، الدعم، الاستكشاف). قوة الصمت.

بعد الظهر:

- الوحدة 9: التواصل غير اللفظي: لغة وضعية الجسم، والتواصل البصري، واللمس، ونبرة الصوت.
- لعب الأدوار 2: التسليم والاستجابة: ممارسة مكثفة لتقديم الأخبار والاستجابة لمجموعة من ردود الفعل العاطفية (الحزن والغضب والصدمة).
- ملخص اليوم الثالث: التواصل من خلال التعاطف

محتويات الكورس

اليوم الرابع - التطبيق - الاستراتيجية، والملخص، والسيناريوهات المعقدة

صباح:

- الوحدة 10: خطوة "الاستراتيجية/الملخص": التخطيط للخطوات التالية. التعاون في وضع خطة، والتأكد من أن الشخص لا يشعر بالتخلي عنه.
- الوحدة 11: التوثيق والمتابعة: أهمية توثيق المحادثة والتخطيط للاجتماعات اللاحقة.

بعد الظهر:

- الوحدة 12: التكيف مع السيناريوهات المحددة: كيف يختلف النهج في حالة الموت المفاجئ مقابل المرض المميت، أو الخطأ الطبي، أو توصيل الأخبار عبر الهاتف.
- لعب الأدوار 3: الحالات المعقدة: التدرج على سيناريوهات أكثر تعقيداً، بما في ذلك الاختلافات الثقافية والصراعات داخل الأسرة.
- ملخص اليوم الرابع: اختتام المحادثة بالأمل والخطة

اليوم الخامس - التكامل والمرونة والإتقان

صباح:

- الوحدة 13: مرونة الممارس: الصدمة غير المباشرة، وإرهاق التعاطف، والإرهاق النفسي. استراتيجيات للعناية الذاتية والتأمل بعد محادثة صعبة.
- الوحدة 14: العمل مع المترجمين والاعتبارات الثقافية: توصيل الأخبار السيئة عبر الحواجز اللغوية والثقافية.

بعد الظهر:

- نشاط التتويج: المحاكاة الكاملة: يجري كل مشارك محادثة كاملة مسجلة حول الأخبار السيئة مع ممثل مدرب، ويتلقى ردود فعل فورية من خبير.
- الاجتماع الجماعي النهائي وتخطيط العمل: مشاركة الدروس المستفادة الرئيسية والالتزام بأهداف شخصية محددة لتطبيق هذه المهارات.
- خاتمة الدورة: المراجعة النهائية، والموارد اللازمة للممارسة المستمرة، ومنح الشهادات

Terms & Conditions

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Cancellation and Refund Policy

Delegates have 14 days from the date of booking to cancel and receive a full refund or transfer to another date free of charge. If less than 14 days' notice is given, then we will be unable to refund or cancel the booking unless on medical grounds. For more details about the Cancellation and Refund policy, please visit

<https://futurecentre.net/>

Registration & Payment

Please complete the registration form on the course page & return it to us indicating your preferred mode of payment. For further information, please get in touch with us

Course Materials

The course material, prepared by the future centre, will be digital and delivered to candidates by email

Certificates

Accredited Certificate of Completion will be issued to those who attend & successfully complete the programme.

Travel and Transport

We are committed to picking up and dropping off the participants from the airport to the hotel and back.

Registration & Payment

Complete & Mail to future centre or email

Info@futurecentre.com



Registration Form

- Full Name (Mr / Ms / Dr / Eng)
- Position
- Telephone / Mobile
- Personal E-Mail
- Official E-Mail
- Company Name
- Address
- City / Country

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Payment Options

- Please invoice me
- Please invoice my company

Course Calander:



13/04/2026 - 17/04/2026 [Click Now](#)



24/08/2026 - 28/08/2026 [Click Now](#)

VENUES

 LONDON

 BARCELONA

 KUALA LUMPER

 AMSTERDAM

 DAMASCUS

 ISTANBUL

 SINGAPORE

 PARIS

 DUBAI

OUR PARTNERS



THANK YOU

CONTACT US

 +963 112226969

 +963 953865520

 Info@futurecentre.com

 Damascus - Victoria - behind Royal Semiramis hotel



FUTURE CENTRE
مركز المستقبل



futurecentre.net