

رقم الدورة 1982

دورة إدارة علاقات الموظفين وحل النزاعات في بيئة العمل

علاقات الموظفين وقانون العمل والامتثال في الموارد البشرية
الموارد البشرية وإدارة المواهب

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إدارة علاقات الموظفين وحل النزاعات في بيئة العمل إطاراً عملياً متكاملًا لبناء علاقات وظيفية فعالة، وإدارة تحديات بيئة العمل، ومعالجة النزاعات بطريقة عادلة ومتسقة وبنّاءة. وتركز الدورة على تعزيز العلاقة بين الموظفين والمديرين والموارد البشرية، ودعم بيئة عمل مستقرة ومحترمة وقادرة على تحقيق مستويات أفضل من التعاون والإنتاجية.

يتناول البرنامج العناصر الأساسية لإدارة علاقات الموظفين، بما في ذلك التواصل المؤسسي، وتوقعات العمل، ومخاوف الموظفين، والتظلمات، والمسائل التأديبية، وقضايا الأداء، والخلافات الشخصية، والتغيرات التنظيمية. كما يركز على اكتشاف المشكلات في مراحلها المبكرة واستخدام أساليب منظمة لمعالجتها قبل تحولها إلى نزاعات رسمية أو مشكلات أكثر تعقيداً.

ويطور البرنامج قدرات عملية في إدارة النزاعات من خلال دراسة مصادر الخلاف وأنماطه، وتحليل مصالح واحتياجات الأطراف، وإدارة المحادثات الصعبة، والتعامل مع المواقف الحساسة والانفعالية، واستخدام أساليب التفاوض والوساطة وحل المشكلات بصورة تعاونية. كما يركز على الحفاظ على المهنية والحياد أثناء التعامل مع قضايا علاقات الموظفين.

ومن خلال دراسات الحالة وتمثيل الأدوار وسيناريوهات بيئة العمل والتطبيقات العملية، يطور المشاركون قدرتهم على إدارة شكاوى الموظفين، ودعم المديرين، وتوثيق الحالات، واتخاذ قرارات متوازنة. وتسهم الدورة في بناء ممارسات أكثر فعالية لإدارة علاقات الموظفين، وتقليل النزاعات القابلة للتجنب، وتعزيز ثقافة الثقة والمساءلة والتواصل البنّاء.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح المبادئ والأهمية الاستراتيجية لإدارة علاقات الموظفين بفعالية.
- تحديد الأسباب والأنماط الشائعة للنزاعات في بيئة العمل.

- تقييم مشكلات علاقات الموظفين باستخدام أساليب تشخيص منظمة.
- تطبيق تقنيات التواصل الفعال عند التعامل مع مخاوف الموظفين الحساسة.
- تطوير استجابات مناسبة للشكاوى والتظلمات والنزاعات الشخصية.
- إدارة المحادثات الصعبة مع الموظفين والمديرين بطريقة مهنية.
- تطبيق أساليب التفاوض وحل المشكلات في النزاعات الوظيفية.
- تعزيز قدرة المديرين على الوقاية من تحديات علاقات الموظفين ومعالجتها.
- تقييم الحالات التي تتطلب حلاً غير رسمي أو وساطة أو إجراءات رسمية.
- تحسين اتساق وعدالة القرارات المتعلقة بعلاقات الموظفين.
- تعزيز ممارسات توثيق الحالات وإدارتها.
- إدارة المواقف الوظيفية الحساسة مع الحفاظ على المهنية والحياد.
- تحديد المشكلات المتكررة في علاقات الموظفين وأسبابها التنظيمية.
- تطوير أساليب عملية للوقاية من النزاعات في بيئة العمل.
- إنشاء آليات فعالة لمتابعة قضايا علاقات الموظفين وتصعيدها عند الحاجة.
- إعداد خطة عملية لتحسين علاقات الموظفين وحل النزاعات في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري ومسؤولي الموارد البشرية، ومتخصصي علاقات الموظفين، وشركاء الأعمال في الموارد البشرية، ومتخصصي عمليات الموارد البشرية، ومستشاري الموارد البشرية، وكل من يتولى مسؤولية إدارة العلاقات الوظيفية والشكاوى والتظلمات والنزاعات في بيئة العمل.

كما تناسب رؤساء الأقسام والمديرين المباشرين والمشرفين وقادة الفرق ومديري العمليات ومتخصصي إدارة المواهب والتطوير التنظيمي والمتخصصين في الالتزام والشؤون القانونية والقيادات التنفيذية الذين يتعاملون

بصورة مباشرة مع قضايا الموظفين أو النزاعات الوظيفية.

وتعد الدورة مناسبة للجهات الحكومية والوزارات والمصارف والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والشركات متعددة الجنسيات والمؤسسات الصناعية وشركات الخدمات والمؤسسات الكبرى في القطاع الخاص، بهدف تعزيز العلاقات الوظيفية والفعالية الإدارية والمشاركة والاستقرار المؤسسي.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- تشخيص الأسباب الأساسية لمشكلات علاقات الموظفين.
- التمييز بين المخاوف الفردية والنزاعات الشخصية وقضايا الأداء والمشكلات التنظيمية.
- تنظيم الحوارات مع الموظفين بناءً على الحقائق والتوقعات والمخاوف والنتائج المطلوبة.
- التعامل مع الشكاوى والتظلمات بصورة متسقة مع الحفاظ على السرية.
- تطبيق أساليب عملية لتهدئة المواقف الوظيفية الصعبة.
- إدارة الحوارات البناءة بين الموظفين والمديرين.
- استخدام مبادئ التفاوض والوساطة للوصول إلى حلول مناسبة.
- اختيار أسلوب حل النزاع المناسب لطبيعة الحالة ومستواها.
- توثيق قضايا علاقات الموظفين بصورة واضحة وموضوعية ومتسقة.
- دعم المديرين في التعامل مع تحديات علاقات الموظفين المتكررة.
- اكتشاف الأنماط التي قد تشير إلى مشكلات تنظيمية أوسع.
- تطوير تدخلات وقائية للحد من تكرار النزاعات.
- تصعيد الحالات المعقدة أو عالية المخاطر عبر القنوات المؤسسية المناسبة.

- تقييم فعالية التدخلات المستخدمة في معالجة قضايا علاقات الموظفين.
- تطوير مؤشرات عملية لمتابعة مخاطر العلاقات الوظيفية.
- إعداد خطة لتحسين علاقات الموظفين بما يتوافق مع أولويات المؤسسة.
- المحاور التدريبية

محاور الدورة

اليوم الأول

أسس إدارة علاقات الموظفين

- الدور الاستراتيجي لعلاقات الموظفين في الأداء المؤسسي.
- العلاقة بين علاقات الموظفين والمشاركة وتجربة الموظف.
- العلاقة بين الموظفين والمديرين والموارد البشرية والقيادة.
- بناء الثقة والعلاقات المهنية في بيئة العمل.
- توقعات الموظفين ومسؤوليات المؤسسة.
- أبرز تحديات علاقات الموظفين.
- مصادر عدم الرضا وتدهور العلاقات الوظيفية.
- مؤشرات الإنذار المبكر لمشكلات علاقات الموظفين.
- التواصل كأساس للعلاقات الوظيفية الصحية.
- مبادئ العدالة والاتساق والاحترام والسرية.
- بناء إطار فعال لإدارة علاقات الموظفين.
- التطبيق العملي: تحليل حالة وظيفية وتحديد مشكلات علاقات الموظفين والأطراف المعنية والمخاطر والاستجابة الأولية المناسبة.

اليوم الثاني

تحديد النزاعات في بيئة العمل والوقاية منها

- طبيعة النزاعات في بيئة العمل وديناميكياتها.
- المصادر الشائعة للنزاعات التنظيمية والشخصية.
- اختلاف أساليب التواصل وطرق العمل.
- النزاعات الناتجة عن الأدوار والمسؤوليات والموارد والتوقعات.
- العوامل السلوكية والشخصية المؤثرة في الخلافات.
- إدارة النزاعات بين الموظفين والمديرين.
- التعرف على مراحل تصعيد النزاع.
- الوقاية من النزاعات من خلال الممارسات الإدارية الفعالة.
- وضع توقعات واضحة وقنوات اتصال فعالة.
- بناء تفاعلات وظيفية آمنة ومحترمة.
- تصميم تدخلات وقائية لإدارة علاقات الموظفين.
- التطبيق العملي: تحليل مجموعة من سيناريوهات النزاعات في بيئة العمل وتحديد أسبابها الجذرية ووضع استراتيجيات للوقاية والتدخل المبكر.

اليوم الثالث

إدارة الشكاوى والتظلمات والمحادثات الصعبة

- مبادئ إدارة الشكاوى والتظلمات بفعالية.
- استقبال مخاوف الموظفين وتقييمها.
- التمييز بين الحقائق والتصورات والافتراضات والمشاعر.
- التخطيط للمحادثات الصعبة مع الموظفين.

اليوم الثالث — تابع

- الاستماع الفعال وطرح الأسئلة المناسبة.
- توضيح التوقعات ومعالجة المخاوف.
- إدارة الحوارات المشحونة عاطفياً.
- أساليب تهدئة المواقف الوظيفية الصعبة.
- الحفاظ على الحياد والحدود المهنية.
- توثيق مخاوف الموظفين ومتابعتها.
- معايير التصعيد وقنوات الإحالة المناسبة.
- التطبيق العملي: تنفيذ تمارين محاكاة تتضمن شكاوى الموظفين ومخاوف الأداء والنزاعات الشخصية والمبادرات الصعبة بين المديرين والموظفين.

اليوم الرابع

حل النزاعات والوساطة وإدارة الخلافات الوظيفية

- مبادئ حل النزاعات في بيئة العمل.
- أساليب التفاوض في قضايا علاقات الموظفين.
- تحديد المصالح والمواقف والمخاوف الأساسية.
- تقنيات حل المشكلات بصورة تعاونية.
- مبادئ الوساطة وإدارة الحوارات المنظمة.
- إدارة النزاعات التي تشمل أكثر من موظف.
- معالجة النزاعات بين الفرق والأقسام.
- الموازنة بين مخاوف الموظفين ومتطلبات المؤسسة.
- الوصول إلى اتفاقات عملية ومستدامة.
- التعامل مع النزاعات المستمرة أو المتكررة.

اليوم الرابع — تابع

- تقييم نتائج الحل وإجراءات المتابعة.
- التطبيق العملي: إدارة جلسة وساطة تحاكي نزاعاً وظيفياً بين موظفين، والوصول إلى اتفاق عملي يتضمن إجراءات واضحة للمتابعة.

اليوم الخامس

حوكمة علاقات الموظفين والتحسين المستمر

- بناء إطار حوكمة فعال لعلاقات الموظفين.
- أدوار ومسؤوليات الموارد البشرية والمديرين والقيادة والشؤون القانونية والالتزام.
- سياسات وإجراءات علاقات الموظفين وآليات التصعيد.
- معايير إدارة الحالات والتوثيق.
- متابعة اتجاهات علاقات الموظفين والمشكلات المتكررة.
- استخدام بيانات علاقات الموظفين لتحديد المخاطر التنظيمية.
- قياس فعالية تدخلات حل النزاعات.
- معالجة الأسباب التنظيمية للنزاعات المتكررة.
- تعزيز قدرات المديرين والمساءلة الإدارية.
- تطوير استراتيجيات استباقية لعلاقات الموظفين.
- التحسين المستمر لممارسات إدارة النزاعات في بيئة العمل.
- الورشة الختامية: تطوير إطار متكامل لإدارة علاقات الموظفين وحل النزاعات في بيئة العمل لمؤسسة مختارة، يشمل تحديد المشكلات والوقاية منها وإدارة الشكاوى والمحادثات الصعبة وحل النزاعات والوساطة والتوثيق والتصعيد والحوكمة والمتابعة والتحسين المستمر.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/employee-relations-management-workplace-conflict-resolution-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

