



# ainfct

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

## إدارة علاقات الموظفين

### فكرة الدورة

تمثل علاقات الموظفين محوراً حاسماً في استقرار بيئة العمل، لأنها تربط بين السياسات والسلوك اليومي، وتضمن اتساق التطبيق وعدالة القرارات، وتحد من النزاعات التي تؤثر على الإنتاجية والسمعة المؤسسية. يقدم هذا البرنامج من AINFCT منهجاً متوسط المستوى يركز على إدارة العلاقات داخل العمل من منظور عملي: بناء إطار سياسات واضح، إدارة الشكاوى والتظلمات، التعامل مع المخالفات والانضباط التدريجي، وتوثيق الوقائع وكتابة محاضر الاجتماعات وخطط المعالجة. كما يتناول مهارات التواصل في المواقف الحساسة، وإدارة النزاعات بين الموظفين والفرق، ودور المدير المباشر والموارد البشرية في الوقاية المبكرة من التصعيد. عبر حالات تطبيقية وأدوات عمل مثل نماذج التحقيق الأولي، وخطط التحسين، ومصفوفات اتخاذ القرار، يكتسب المشاركون قدرة عملية على معالجة قضايا علاقات الموظفين بسرعة واتساق، وبما يدعم ثقافة الاحترام والثقة ويعزز تجربة الموظف.

### أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تمييز نطاق علاقات الموظفين داخل الموارد البشرية

- صياغة سياسات سلوك وانضباط واضحة وقابلة للتطبيق
- إدارة الشكاوى والتظلمات وفق خطوات منهجية
- تنفيذ الانضباط التدريجي مع توثيق سليم
- إجراء تحقيق أولي وجمع الحقائق باحتراف
- تطبيق مهارات تواصل لخفض النزاعات

## منهجية الدورة

- شرح تطبيقي مدعوم بأمثلة وسياسات نموذجية
- دراسات حالة وتمثيل أدوار لمحادثات صعبة
- تمارين كتابة محاضر وتقارير وخطابات
- ورش عمل لتصميم مسار شكوى واضح
- مناقشات موجهة لاختيار الإجراء الأنسب

## أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز الاستقرار التنظيمي وتقليل النزاعات من خلال:
- رفع اتساق تطبيق السياسات والانضباط
  - تقليل تصعيد الشكاوى إلى نزاعات رسمية
  - تحسين جودة التوثيق وحوكمة القرارات
  - تعزيز الثقة وبيئة عمل أكثر احتراماً

## أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- التعامل بثبات مع المواقف الحساسة
- إدارة محادثات صعبة دون تصعيد
- كتابة محاضر وتقارير علاقات الموظفين
- اختيار الإجراء المناسب وفق الوقائع

## الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

## الفئة المستهدفة

يستهدف البرنامج العاملين في الموارد البشرية والإدارة ممن يتعاملون مع شكاوى الموظفين والانضباط والنزاعات، ويحتاجون إلى أدوات عملية للتعامل المتسق والموثق مع قضايا علاقات الموظفين في المستوى التشغيلي.

- أخصائيو الموارد البشرية وشؤون الموظفين
- مسؤولو علاقات الموظفين والامتثال الداخلي
- مشرفو الفرق والمديرون المباشرون
- منسقي الشكاوى والانضباط الإداري

### اليوم الأول: مدخل علاقات الموظفين وحوكمة السياسات

- تعريف علاقات الموظفين وأهدافها التشغيلية
- أدوار الموارد البشرية والمدير المباشر
- السياسات: السلوك، الانضباط، الشكاوى، السرية
- مبادئ العدالة والإجراءات الواجبة
- التوثيق كأداة حماية وشفافية

### اليوم الثاني: التواصل في القضايا الحساسة وإدارة التوقعات

- أساسيات الإنصات وطرح الأسئلة المحايدة
- إدارة محادثات الأداء والسلوك الصعبة
- نبرة الرسائل الرسمية وغير الرسمية
- إدارة العواطف والحدود المهنية
- توجيه الموظف للخيارات والقنوات الصحيحة

### اليوم الثالث: الشكاوى والتظلمات وآليات المعالجة

- تصنيف الشكاوى وتحديد مستوى الخطورة
- خطوات الاستقبال والتقييم الأولي
- مقابلات الأطراف وتوثيق الأقوال
- التصعيد وحدود السرية ومشاركة المعلومات
- إغلاق الحالة وخطة المتابعة

### اليوم الرابع: التحقيقات والانضباط التدريجي

- التحقيق الأولي مقابل التحقيق الرسمي
- جمع الأدلة: وثائق، شهود، سجلات
- مصفوفة قرارات الانضباط والتدرج

- خطط تحسين الأداء والسلوك PIP مبسطة
- صياغة إنذارات وخطابات رسمية سليمة

### اليوم الخامس: إدارة النزاعات وبناء مناخ عمل إيجابي

- أنماط النزاع وأسبابه في بيئة العمل
- وساطة مبسطة وخيارات التسوية
- التعامل مع التنمر والتحرش وفق سياسة
- مؤشرات إنذار مبكر وتدخلات وقائية
- تطبيق شامل على حالات واقعية

## course\_daily\_schedule

يُقدّم البرنامج على مدى 5 أيام بواقع 4 ساعات يوميًا. يتضمن كل يوم شرحاً مركزاً، ثم تطبيقات على حالات ونماذج، مع وقت مخصص للمناقشة وصياغة مخرجات عملية قابلة للاستخدام.

## course\_assessment

يتم التقييم عبر تمارين تطبيقية قصيرة، وتمثيل أدوار، ومراجعة نماذج التوثيق. عند استيفاء متطلبات الحضور والمشاركة، يحصل المشارك على شهادة إتمام/حضور صادرة من AINFCT.

## course\_key\_competencies

- إدارة الشكاوى والتظلمات
- التوثيق وكتابة محاضر رسمية

- الانضباط التدريجي واتخاذ القرار
- مهارات التواصل في المواقف الحساسة
- تحقيق أولي وجمع حقائق
- وساطة مبسطة وإدارة نزاعات

### مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية  
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