



ainfct

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

مهارات التعامل مع مشاكل ومقترحات الموظفين

فكرة الدورة

تُعد القدرة على التعامل المنهجي مع مشاكل الموظفين ومقترحاتهم من المهارات الأساسية التي تعزز استقرار بيئة العمل وتحسن مستوى التواصل بين الإدارة والموظفين. ففي بيئات العمل الحديثة، لم تعد الشكاوى والملاحظات مجرد حالات فردية، بل أصبحت مدخلاً مهماً لفهم مصادر التعثر، وقياس جودة المناخ التنظيمي، وتطوير أساليب الاستجابة العادلة والفعالة. يركز هذا البرنامج التدريبي من AINFCT على تزويد المشاركين بأدوات عملية لفهم طبيعة مشكلات الموظفين، وتحليل أسبابها، وإدارة الحوار المهني، وتوثيق الحالات، وتحويل المقترحات إلى فرص للتحسين المؤسسي. كما يساعد البرنامج على بناء أسلوب متوازن في التعامل مع الحساسية الإنسانية والإجرائية للمواقف اليومية، بما يدعم الثقة والالتزام وجودة الأداء. ويمنح البرنامج المشاركين قيمة تطبيقية واضحة من خلال ربط المهارات السلوكية بإجراءات عمل قابلة للتنفيذ والمتابعة.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تشخيص مشكلات الموظفين بدقة مهنية.

- إدارة الحوار مع الموظفين بفاعلية.
- تحليل المقترحات وفق أولويات العمل.
- تطبيق أساليب معالجة عادلة.
- توثيق الحالات والإجراءات بوضوح.
- تعزيز الثقة بين الإدارة والموظفين.

منهجية الدورة

- مناقشات تطبيقية حول مواقف واقعية في بيئة العمل.
- تمارين تحليل حالات لمشكلات ومقترحات موظفين.
- محاكاة مقابلات قصيرة لمعالجة مواقف حساسة.
- نماذج عملية للتوثيق والمتابعة وصياغة الحلول.
- خطة تطبيق فردية لتحسين ممارسات التعامل اليومي.

أثر الدورة على المنظمة

- يمكن تعزيز جودة العلاقة بين الإدارة والموظفين من خلال:
- تحسين جودة الاستجابة لمشكلات الموظفين.
 - خفض التوترات الناتجة عن سوء التواصل.
 - رفع الاستفادة من مقترحات التحسين.
 - دعم ثقافة تنظيمية عادلة.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- إتقان التعامل المهني مع الحالات الحساسة.
- تحسين مهارات الاستماع والتحليل.
- بناء حلول عملية قابلة للتطبيق.
- تعزيز الثقة في إدارة الحوار.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين في الموارد البشرية والإدارات الإشرافية الذين يتعاملون بصورة مباشرة مع الموظفين وملاحظاتهم اليومية. كما يفيد كل من يحتاج إلى تطوير أسلوب مهني في استقبال المشكلات وتحويل المقترحات إلى فرص تحسين.

- موظفو ومسؤولو الموارد البشرية وشؤون الموظفين.
- المشرفون ورؤساء الأقسام ومديرو الفرق.
- العاملون في علاقات الموظفين والتواصل الداخلي.
- المرشحون لأدوار إدارية أو إشرافية.
- المهتمون بتطوير بيئة عمل أكثر تفاعلاً.

اليوم الأول: فهم مشاكل الموظفين وسياقها التنظيمي

- مفهوم مشاكل الموظفين وأنواعها الشائعة في بيئة العمل.
- التمييز بين المشكلة الفردية والمؤشر التنظيمي المتكرر.
- مصادر التوتر الوظيفي وتأثيرها على الأداء والسلوك.
- دور الموارد البشرية والإدارة المباشرة في التعامل المبكر.
- مبادئ العدالة والسرية والحياد في معالجة الحالات.

اليوم الثاني: مهارات التواصل والاستماع في التعامل مع الموظفين

- أساليب الاستماع الفعال عند استقبال المشكلة أو المقترح.
- طرح الأسئلة المناسبة دون توجيه أو افتراض مسبق.
- إدارة الانفعالات والمواقف الدفاعية أثناء الحوار.
- بناء الثقة مع الموظف مع الحفاظ على المهنية.
- تجنب الأخطاء الاتصالية التي تزيد من حدة المشكلة.

اليوم الثالث: تحليل المشكلات وتحديد الخيارات المناسبة

- جمع المعلومات والتمييز بين الوقائع والانطباعات الشخصية.
- تحليل الأسباب الجذرية للمشكلة باستخدام منهجية عملية.
- تقييم أثر المشكلة على الفرد والفريق وسير العمل.
- تحديد البدائل الممكنة وفق الصلاحيات والسياسات.
- اختيار الحلول المتوازنة بين الإنصاف ومتطلبات الأداء.

اليوم الرابع: إدارة مقترحات الموظفين وتحويلها إلى تحسين

- أهمية المقترحات في تطوير العمليات والمناخ التنظيمي.
- تصنيف المقترحات وفق الجدوى والألوية والأثر المتوقع.
- مناقشة المقترحات مع الموظفين بطريقة محفزة ومنظمة.

- تحديد آليات المتابعة والرد على المقترحات المقبولة أو المؤجلة.
- ربط المقترحات بثقافة المشاركة والتحسين المستمر.

اليوم الخامس: التوثيق والمتابعة وبناء نظام استجابة فعال

- أساسيات توثيق المشكلات والمقترحات بطريقة واضحة ومحايدة.
- متابعة تنفيذ الحلول وقياس أثرها على الحالة.
- التعامل مع الحالات المتكررة أو غير المحسومة.
- إعداد تقارير مختصرة تدعم القرار الإداري.
- تصميم خطة عملية لتحسين قنوات استقبال مشاكل ومقترحات الموظفين.

course_daily_schedule

يُنفذ البرنامج على مدار خمسة أيام تدريبية، بواقع أربع ساعات يومياً. تتضمن كل جلسة مزيجاً من العرض التفاعلي، والنقاش الموجّه، والتمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، مع تخصيص وقت للمراجعة اليومية وربط المخرجات بمواقف العمل الواقعية. ويُراعى توزيع الأنشطة بما يضمن تدرجاً من الفهم والتحليل إلى التطبيق والمتابعة.

course_assessment

يتم تقييم استفادة المشاركين من خلال التفاعل أثناء الجلسات، والمشاركة في التمارين التطبيقية، وتحليل الحالات، وإعداد خطة عمل مختصرة لمعالجة مشكلات ومقترحات الموظفين. ويحصل المشاركون في نهاية البرنامج على شهادة حضور أو إتمام صادرة عن AINFCT وفق متطلبات الحضور والمشاركة المعتمدة.

course_key_competencies

- التواصل المهني مع الموظفين.
- تحليل مشكلات بيئة العمل.
- إدارة الحوار والحالات الحساسة.
- تقييم المقترحات الوظيفية.
- التوثيق والمتابعة الإدارية.
- تعزيز الثقة التنظيمية.

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