المقدمة:

تُعد إدارة شؤون الموظفين وتسوية التظلمات من المحاور الجوهرية التي تسهم في تحقيق بيئة عمل متوازنة، عادلة، ومحفزة داخل المؤسسة. فمع تزايد التحديات التنظيمية والتغيرات في بيئة الأعمال، أصبح لزامًا على المؤسسات اعتماد استراتيجيات فعالة لإدارة علاقات الموظفين وضمان تطبيق العدالة والشفافية في التعامل مع قضاياهم، بما يحقق التوازن بين احتياجات الأفراد ومتطلبات العمل المؤسسي.

تهدف هذه الدورة التدريبية إلى تنمية مهارات المشاركين في التعامل المهني مع شؤون الموظفين وإدارة التظلمات بطريقة تضمن تحقيق العدالة الداخلية، وتدعم بناء الثقة بين الإدارة والعاملين. وستتناول الدورة الأساليب العلمية والممارسات الحديثة في هذا المجال، مع التركيز على تطوير السياسات الداخلية، وتطبيق الإجراءات التنظيمية، وتحسين قنوات التواصل المؤسسي.

كما تشمل الدورة تحليلًا لحالات عملية واقعية، وتقديم حلول مبتكرة للنزاعات الداخلية، مما يمكّن المشاركين من التصرف بحكمة واحترافية عند التعامل مع المواقف الحساسة والمعقدة في بيئة العمل. والهدف النهائي هو دعم الأداء المؤسسي من خلال بيئة عمل صحية تعزز الانتماء والولاء الوظيفي، وتحدّ من النزاعات والمشكلات السلوكية والتنظيمية.

الفئات المستهدفة:

مدراء الموارد البشرية وشؤون الموظفين.

المدراء التنفيذيون ومدراء الإدارات والأقسام.

مسؤولو التوظيف والعلاقات العمالية.

المستشارون المتخصصون في الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.

القادة الإداريون وأصحاب القرار في المؤسسات.

رواد الأعمال وأصحاب المشاريع.

الأفراد الراغبون في تطوير كفاءاتهم في مجال إدارة الموظفين وتسوية النزاعات.

الأهداف التدريبية:

مع نهاية البرنامج التدريبي، سيكون المشاركون قادرين على:

اكتساب المهارات الأساسية والمتقدمة في إدارة شؤون الموظفين بما يعزز الأداء المؤسسي.

تطبيق تقنيات فعالة لحل النزاعات وتسوية التظلمات بطريقة مهنية تحفظ الحقوق وتضمن العدالة.

تطوير بيئة عمل محفزة تعزز من رضا الموظفين وانتمائهم المؤسسي.

الإلمام بأفضل الممارسات العالمية في إدارة العلاقات الوظيفية والتعامل مع القضايا الداخلية.

بناء ثقافة تنظيمية تعتمد على الشفافية والمساواة وتدعم التواصل الفعّال.

تطوير السياسات والإجراءات المؤسسية بما يضمن الامتثال للأنظمة ويقلل من النزاعات.

تعزيز قدرات المشاركين على اتخاذ قرارات مدروسة في مواقف النزاع والتظلم.

دعم الأداء العام للمؤسسة من خلال إدارة فعالة للقوى العاملة ومعالجة القضايا الوظيفية بوعي ومسؤولية.

الكفاءات المستهدفة:

مهارات التعامل مع النزاعات وتسوية التظلمات بفعالية وعدالة.

الكفاءة في إدارة شؤون الموظفين والتعامل مع المسائل الإدارية اليومية.

القدرة على تصميم وتنفيذ سياسات داخلية واضحة ومنصفة.

مهارات التواصل الفعّال والاستماع النشط لمعالجة الشكاوى.

اتخاذ قرارات إدارية مدروسة في القضايا الوظيفية.

الفهم الجيد للقوانين والأنظمة المرتبطة بالعمل والتوظيف.

القدرة على بناء بيئة عمل إيجابية تساهم في تعزيز الولاء الوظيفي.

تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على الانصاف، التحفيز، والإنتاجية.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: أساسيات إدارة شؤون الموظفين

التعريف بمفهوم إدارة شؤون الموظفين وأهميتها في تحقيق الأهداف المؤسسية.

الفرق بين إدارة شؤون الموظفين وإدارة الموارد البشرية.

المهام والمسؤوليات الأساسية لإدارة شؤون الموظفين.

العلاقة بين إدارة شؤون الموظفين وتحقيق الأداء المؤسسي الفعّال.

الإطار القانوني والتنظيمي لعمل شؤون الموظفين.

تخطيط الموارد البشرية وتحليل الاحتياجات الوظيفية.

الوحدة الثانية: تسوية التظلمات وحل النزاعات

التعريف بمفهوم التظلمات الإدارية وأسبابها الأكثر شيوعًا في بيئة العمل.

أنواع النزاعات الداخلية وتأثيرها على بيئة العمل والإنتاجية.

خطوات تحليل النزاعات وفهم وجهات النظر المختلفة.

آليات فعالة لمعالجة الشكاوى والتظلمات وفقًا لمعايير العدالة.

دور القادة والمديرين في معالجة النزاعات وتعزيز بيئة التعاون.

إعداد التقارير الخاصة بالتظلمات وتوثيق الإجراءات والقرارات ذات الصلة.

الوحدة الثالثة: بناء بيئة عمل محفزة وداعمة

أهمية بناء بيئة عمل ترتكز على العدالة والاحترام المتبادل.

تعزيز الانتماء الوظيفي من خلال سياسات التقدير والتحفيز.

تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على الثقة والشفافية والمساءلة.

آليات تحفيز الموظفين وتعزيز الأداء من خلال ممارسات يومية فعالة.

إدارة الضغوط والتوترات في بيئة العمل بما يقلل من النزاعات ويزيد من الولاء المؤسسي.

الوحدة الرابعة: مهارات التواصل في إدارة شؤون الموظفين

فهم أهمية التواصل الداخلي في نجاح إدارة شؤون الموظفين.

تقنيات الاستماع النشط وطرح الأسئلة البناءة لفهم مشكلات الموظفين.

استراتيجيات بناء جسور الثقة من خلال الحوار المهني والشفاف.

أدوات الاتصال التقليدية والرقمية ودورها في تحسين التفاعل الوظيفي.

أهمية لغة الجسد ونبرة الصوت في إيصال الرسائل بفعالية.

الوحدة الخامسة: تطبيق السياسات والإجراءات التنظيمية

كيفية إعداد وصياغة السياسات الداخلية المتعلقة بالموظفين والتظلمات.

دور السياسات في الوقاية من النزاعات وتوجيه السلوك المؤسسي.

ضمان توافق السياسات مع الأنظمة والقوانين المحلية والدولية.

آليات تدريب الموظفين على الالتزام بالسياسات والتوجيهات المؤسسية.

طرق تقييم فاعلية السياسات وتحديثها استنادًا إلى نتائج الأداء والتغذية الراجعة.

الخاتمة:

من خلال هذه الدورة التدريبية المتكاملة، يتمكن المشاركون من امتلاك أدوات عملية ومهارات متقدمة في إدارة شؤون الموظفين وتسوية التظلمات داخل المؤسسات، مما يدعم بناء بيئة عمل منتجة ومرنة قادرة على مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف بكفاءة. كما تساهم الدورة في ترسيخ ثقافة إدارية قائمة على العدالة والتواصل الفعّال، وهي مقومات أساسية لاستدامة النجاح المؤسسي في عصر التغيير المتسارع.