JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة متقدمة في علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية

3 – 7 يناير 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة متقدمة في علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية

**المرجع:** 3022_114606 **التاريخ:** 3 – 7 يناير 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** GBP 4600

علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوع لمديري الموارد البشرية واختصاصيي علاقات الموظفين الذين يتولون القضايا المتصاعدة، ويخرج منها المشاركون بخطة حل النزاع الجماعي جاهزة للتطبيق. فقد أصبح صوت العاملين المنظم والرقابة العامة المتزايدة يحولان التظلم الفردي إلى نزاع يمتد عبر المؤسسة كلها خلال أيام قليلة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في علاقات العمل المعقدة للممارسين الذين يقدمون المشورة للقيادة عند تصاعد أي قضية.

## لماذا تهم علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية الآن

تشكل ثلاث قوى واقع علاقات العمل المعقدة اليوم. فالعاملون ينتظمون بسرعة أكبر عبر مجموعات المراسلة في مكان العمل ولجان التمثيل، فتتحول الشكوى المحلية إلى مطالبة جماعية خلال أيام. وتنتظر فرق القيادة من مستشاري علاقات الموظفين تقدير الكلفة التشغيلية وأثر السمعة لكل خيار قبل بدء أي جلسة استماع أو تفاوض. والمؤسسة التي تحسن إدارة النزاعات الجماعية تحافظ على استمرار عملياتها وعلى ثقة القوى العاملة بها، أما المؤسسة التي تسيء إدارتها فتواجه توقف العمل والمطالبات القضائية وضررا طويل الأمد بمكانتها بوصفها جهة توظيف.

## المستفيدون من علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية

- اختصاصيون يقودون التحقيق في ادعاءات سوء السلوك الجسيم أو التحرش
- مستشارون يهيئون الإدارة للاجتماعات والمفاوضات مع ممثلي العاملين
- مديرون يملكون سياسة التظلمات والتأديب ويتابعون تطبيقها المتسق بين المواقع
- شركاء أعمال يطلعون القيادة العليا على مخاطر النزاع أثناء إعادة الهيكلة أو تعديل العقود
- قادة قضايا ينسقون مع المستشار القانوني في التسويات ومخاطر التقاضي

تحقق إدارة الموارد البشرية أكبر فائدة حين يحضر قائد علاقات الموظفين مع شركاء الأعمال في المواقع المختلفة، فتعتمد الوظيفة كلها نهجا واحدا للتصعيد.

## قدرات علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية

تنقل هذه القدرات القضية المتنازع عليها من الادعاء الأول إلى تسوية أو قرار يمكن الدفاع عنه.

- تقييم ما إذا كانت مجموعة من التظلمات الفردية تشكل قضية جماعية — قرار التصعيد لدى المدير
- تصميم نطاق التحقيق وخطة المقابلات وسجل الأدلة لقضية متعددة الأطراف — صاحب القرار في جلسة الاستماع
- الموازنة بين التسوية والوساطة وجلسة الاستماع الرسمية والتقاضي من حيث الكلفة والسابقة — الراعي التنفيذي
- بناء تفويض تفاوضي وخريطة تنازلات للاجتماعات مع ممثلي العاملين — فريق القيادة
- إبلاغ المديرين والموظفين بحالة القضية دون الإخلال بسلامة الإجراءات — المديرون المباشرون
- تطبيق فحص الاتساق على العقوبات السابقة قبل تأكيد أي قرار تأديبي — لجنة التظلم

## مصطلحات علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية الأساسية

- النزاع الجماعي — خلاف بين صاحب العمل ومجموعة من العاملين أو ممثليهم حول شروط أو معاملة مشتركة
- سلم التصعيد — التسلسل المتفق عليه للمراحل التي تمر بها القضية من الحل الودي إلى الجلسة الرسمية والإحالة الخارجية
- الإطار المرجعي للتحقيق — نطاق مكتوب يحدد الادعاءات والمحقق والأدلة المطلوبة والموعد النهائي لإصدار النتائج
- التفويض التفاوضي — الحدود التي تضعها القيادة لما يجوز للمستشار عرضه أو قبوله في المحادثات مع الممثلين
- محادثة التسوية دون مساس بالحقوق — نقاش لا يعتد عادة بما يدور فيه لاحقا دليلا على الإقرار بالمسؤولية
- مراجعة اتساق العقوبات — مقارنة القرار المقترح بقرارات سابقة في سلوك مماثل لتجنب ادعاءات المعاملة غير المنصفة

## علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية يوما بيوم

### اليوم 1: قراءة مشهد النزاع

- مصفوفة فرز القضايا — الفصل بين الشكاوى الفردية والقضايا الجماعية
- مؤشرات مزاج القوى العاملة — رصد العلامات المبكرة للاستياء المنظم
- خريطة هياكل التمثيل — من يتحدث باسم كل فئة من العاملين
- تقدير كلفة النزاع — موازنة المخاطر التشغيلية والقانونية ومخاطر السمعة
- تصميم سلم التصعيد — المراحل والمسؤولون والمهل الزمنية المتفق عليها

## اليوم 2: التحقيق في الادعاءات المتنازع عليها

- الإطار المرجعي للتحقيق — تحديد النطاق والاستقلالية والموعد النهائي
- تخطيط المقابلات متعددة الأطراف — الترتيب والأسئلة ودعم الشهود
- سجل الأدلة وتسلسل حيازتها — سجلات تصمد أمام الطعن
- الإيقاف والتدابير المؤقتة — حماية الإجراءات دون حكم مسبق
- هيكل تقرير النتائج — الوقائع والتحليل وترجيح الاحتمالات

## اليوم 3: التفاوض مع ممثلي العاملين

- شبكة رسم المصالح — المواقف المعلنة مقابل الاهتمامات الكامنة لكل طرف
- التفويض التفاوضي وخريطة التنازلات — حدود متفق عليها مع القيادة
- بروتوكول الاجتماعات المشتركة — جدول الأعمال والمحاضر والإجراءات المتفق عليها
- خيارات كسر الجمود — التأجيل أو التيسير من طرف ثالث أو العروض المجمعة
- صياغة الاتفاق الجماعي — عبارات واضحة تمنع نزاعات مستقبلية

## اليوم 4: اختيار مسارات الحل

- مقارنة مسارات الحل — الوساطة أو الجلسة أو التسوية أو الإحالة الخارجية
- محادثات التسوية دون مساس بالحقوق — التوقيت والشروط وبنود السرية
- مراجعة اتساق العقوبات — مطابقة القرارات مع السوابق المعتمدة داخل المؤسسة
- التحضير للجنة التظلم — الاستقلالية وأسباب التظلم وقواعد الأدلة الجديدة
- خطة التواصل بشأن القضية — رسائل للمديرين والموظفين والممثلين

## اليوم 5: ممارسة خطة حل النزاع الجماعي

- محاكاة قضية حية — تطبيق مصفوفة الفرز وسلم التصعيد
- تمرين عرض نتائج التحقيق — اختبار التقرير بمراجعة الزملاء الناقدة
- لعب أدوار التفاوض مع الممثلين — استخدام التفويض وخريطة التنازلات
- إصلاح العلاقات بعد النزاع — إعادة بناء الثقة مع الفرق المتأثرة
- خطة حل النزاع الجماعي — تحديد المسارات والمسؤولين والجدول الزمني النهائي

## تطبيق علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية بعد الدورة

- تشغيل مصفوفة فرز القضايا على التظلمات المفتوحة لاكتشاف ما يجمعه سبب جماعي مشترك
- الاتفاق مع القيادة على تفويض تفاوضي مكتوب قبل الاجتماع المقرر التالي مع ممثلي العاملين

## أسئلة حول علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية

### ما علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية ولماذا تهم الآن؟

علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية هي القضايا التي تشمل مجموعات أو ممثلين أو ادعاءات جسيمة بدلا من شكوى فردية روتينية. وهي تهم الآن لأن صوت العاملين المنظم ينتشر بسرعة، والقيادة تنتظر من المستشارين تقدير كلفة كل استجابة مسبقا.

### من يستفيد أكثر من دورة علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية؟

يستفيد أكثر اختصاصيو علاقات الموظفين وشركاء أعمال الموارد البشرية ومالكو السياسات. وتزداد فائدتك إذا كنت تحقق في ادعاءات جسيمة أو تفاوض ممثلي العاملين في قطاعات مثل التصنيع والخدمات اللوجستية والرعاية الصحية.

### كيف تختلف دورة علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية عن دورة معالجة التظلمات؟

تتجاوز هذه الدورة معالجة التظلمات الروتينية إلى مستوى أعلى. فتركيزها على القضايا الجماعية والتفاوض مع الممثلين والتحقيقات المتنازع عليها والاختيار بين التسوية والوساطة والمسارات الرسمية.

### ماذا تعود به من دورة علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية؟

تعود بخطة لحل نزاع جماعي حقيقي أو حديث، ومعها مصفوفة فرز ونطاق تحقيق وتفويض تفاوضي يمكنك إعادة استخدامها مع فريق علاقات الموظفين في مؤسستك.

### علاقات العمل المعقدة والنزاعات الجماعية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة حل النزاع الجماعي أول قرار في القضية: هل تسوى أم تحال إلى الوساطة أم تعرض على جلسة رسمية. ويستخدمها مديرو الموارد البشرية وقادة علاقات الموظفين والمستشار القانوني للحفاظ على اتساق القرارات وتوثيقها. وبعد أول استخدام لها تستحق مراجعة سلم التصعيد والتفويض التفاوضي في ضوء استجابة الممثلين الفعلية.