JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

# دورة الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين لمديري الخط الأول

21 – 25 نوفمبر 2027

دبي

info@jupiterprime.uk

**jupiterprime.uk**

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

# دورة الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين لمديري الخط الأول

**المرجع:** 95481_2516 **التاريخ:** 21 – 25 نوفمبر 2027 **المكان:** دبي **الرسوم:** GBP 4600

الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الخط الأول وموظفي علاقات الموظفين الذين يجتمعون مع الممثلين المنتخبين ويتشاورون ويتفاوضون معهم، ويخرج كل مشارك منها بوثيقة ميثاق التعامل مع ممثلي العاملين الخاصة بموقعه. فتوقعات القوى العاملة والعقود المرنة وتسارع التغييرات التشغيلية باتت تختبر العلاقة بين الإدارة والممثلين كل أسبوع. وتضع جوبيتر برايم للتدريب الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين في قلب القرارات الإشرافية اليومية.

## لماذا تهم الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين الآن

تتشكل هذه العلاقة اليوم تحت ضغط ثلاث قوى: تغييرات تشغيلية تصل أسرع من مواعيد التشاور المعتادة، وقوى عاملة تتوقع أن يسمع صوتها قبل اتخاذ القرار، وقيادات عليا تريد تسوية الخلافات قرب مواقع العمل. والمنشأة التي تحسن التعامل مع الممثلين تعالج التظلمات مبكرا وتتفق على تعديل شروط التوظيف بسلاسة وتحافظ على استقرار الإنتاج أثناء إعادة الهيكلة. أما المنشأة التي تسيء التعامل معهم فتواجه توقف العمل والنزاعات وتآكل الثقة. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في التشاور المشترك والتفاوض القائم على المصالح وتسوية النزاعات على مراحل، بوصف عام دون أسماء أطر محددة.

## المستفيدون من الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين

- مديرو الخط الأول المسؤولون عن إبلاغ الممثلين بتغييرات المناوبات والورديات وأعباء العمل
- موظفو علاقات الموظفين الذين يعدون أوراق التشاور ويوثقون الاتفاقات المشتركة
- المشرفون الذين يستقبلون المرحلة الأولى من التظلمات الجماعية في الموقع
- رؤساء الأقسام الأعضاء في لجان التفاوض أو التشاور المشتركة
- مديرو العمليات الذين يخططون لتغييرات تمس شروط التوظيف

وتتحقق الفائدة الكبرى عندما يحضر فريق إدارة الموقع مع مستشار علاقات الموظفين معا.

## قدرات الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين

يتدرب المشاركون على المحادثات والأوراق التي تبقي العلاقة مع الممثلين بناءة حين يشتد الضغط.

- رسم هياكل التمثيل وحقوق التشاور المرتبطة بها — لتحديد من يجب إبلاغه ومتى
- إعداد تفويض تفاوضي بمواقف افتتاحية ومستهدفة وحدود انسحاب — لاعتماد القيادة العليا
- إدارة اجتماع تشاور يوثق الخيارات والردود — لقرار التغيير وتوقيته
- معالجة التظلم الجماعي في أبكر مراحله — لصالح الممثل والفريق المتأثر
- تطبيق إجراء تسوية النزاعات على مراحل قبل تصلب المواقف — لتجنب الإضراب
- صياغة اتفاق مشترك بعبارات واضحة — للموظفين الذين تتغير شروطهم

## مصطلحات الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين الأساسية

- ممثل العاملين — شخص منتخب أو معين يتحدث باسم مجموعة من الموظفين في تعاملهم مع الإدارة.
- المفاوضة الجماعية — تفاوض بين الإدارة والممثلين حول الأجور وساعات العمل وغيرها من شروط مجموعة من الموظفين.
- التشاور المشترك — عملية تعرض فيها الإدارة مقترحاتها وتنظر في آراء الممثلين قبل أن يصبح القرار نهائيا.
- التفويض التفاوضي — الصلاحيات والحدود والأولويات التي تمنحها القيادة العليا لفريق التفاوض الإداري.
- التظلم الجماعي — شكوى تقدم نيابة عن عدة موظفين بشأن مسألة مشتركة في العمل.
- تعذر الاتفاق — النقطة الرسمية التي يتوقف عندها التفاوض ويبدأ معها إجراء تسوية النزاع.

## الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين يوما بيوم

### اليوم 1: خريطة التمثيل في الموقع

- خريطة هيكل التمثيل — من يتحدث باسم كل فئة من الموظفين
- مصفوفة حقوق التشاور — متى يجب أن تصل المعلومات إلى الممثلين
- فحص صحة العلاقة — مستويات الثقة بين الإدارة والممثلين
- ترتيبات الاعتراف والتسهيلات — الوقت والوصول الممنوحان للممثلين
- سجل تاريخ القضايا — النزاعات المتكررة التي تشكل المواقف الحالية

### اليوم 2: التشاور في الممارسة

- هيكل ورقة التشاور — عرض المقترحات مع خيارات حقيقية
- نموذج جدول الأعمال والمحضر — توثيق الآراء وردود الإدارة
- بيان أثر التغيير — انعكاساته على الورديات والمناوبات وأعباء العمل
- جدول متابعة الردود — إظهار أثر آراء الممثلين في القرارات
- خطة تسلسل الإحاطات — مواءمة رسائل الممثلين ورسائل خط الإدارة

## اليوم 3: التفاوض على شروط التوظيف

- الإعداد للتفاوض القائم على المصالح — فصل المواقف عن الاحتياجات الكامنة
- شبكة تحديد التفويض — نقاط الافتتاح والهدف والانسحاب
- مقارنة الحزم المحسوبة التكلفة — المقايضة بين الساعات والبدلات والمرونة
- أساليب الاجتماعات الجانبية والتأجيل — التحكم في وتيرة الجلسة
- صياغة مذكرة بنود الاتفاق — توثيق الشروط المتفق عليها بدقة

## اليوم 4: التظلمات والتأديب والنزاعات

- دور الممثل في جلسات الاستماع — حقوق المرافقة وضوابط السلوك
- فرز التظلمات الجماعية — حل الشكاوى المشتركة في المرحلة الأولى
- إجراء تسوية النزاعات على مراحل — خطوات التصعيد قبل تعذر الاتفاق
- خيارات التوفيق عبر طرف ثالث — متى تكسر المساعدة الخارجية الجمود
- خطة طوارئ الإضراب — حماية الخدمة أثناء النزاع

## اليوم 5: تطبيق ميثاق التعامل مع ممثلي العاملين

- محاكاة اجتماع تشاور — استخدام نموذجي الورقة والمحضر
- محاكاة جلسة تفاوض — اختبار شبكة التفويض تحت الضغط
- حالة تصعيد تظلم — تطبيق الإجراء المرحلي من اليوم 4
- مراجعة الأقران لمسودات الاتفاقات — الوضوح والإنصاف وقابلية التنفيذ
- ميثاق التعامل مع ممثلي العاملين — إيقاع الاجتماعات ومسارات التصعيد والتعهدات المشتركة

## تطبيق الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين بعد الدورة

- إجراء فحص صحة العلاقة مع هيئة الممثلين والاتفاق على ثلاثة تحسينات للربع التالي.
- استخدام هيكل ورقة التشاور في أول تغيير قادم للمناوبات أو الورديات ومتابعة كيف عدلت آراء الممثلين المقترح.

## أسئلة حول الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين

### ما الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين ولماذا تهم الآن؟

هي الطريقة التي يبلغ بها المديرون الممثلين المنتخبين ويتشاورون ويتفاوضون معهم. وتهم الآن لأن التغيير أسرع والموظفين يتوقعون أن يسمع صوتهم قبل القرار، فيمنع الحوار المبكر النزاعات ويحافظ على استقرار العمليات في قطاعات مثل التصنيع والرعاية الصحية.

### ما الأدوار الأكثر استفادة من دورة الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين؟

مديرو الخط الأول وموظفو علاقات الموظفين هم الأكثر استفادة. ويستخدم المشرفون الذين يعالجون التظلمات في مرحلتها الأولى ورؤساء الأقسام في اللجان المشتركة ومديرو العمليات هذه الأساليب كل أسبوع.

### كيف تختلف الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين عن دورة قانون العمل؟

تركز على ممارسة العلاقة والتفاوض لا على القواعد القانونية. فدورة قانون العمل تشرح الحقوق والعقود، أما هذه الدورة فتبني مهارات التشاور والتفاوض وتسوية النزاعات التي يستخدمها المديرون مع الممثلين على طاولة الحوار.

### ماذا تعود به من دورة الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين؟

تعود بوثيقة ميثاق التعامل مع ممثلي العاملين. وهي تحدد إيقاع الاجتماعات ومسارات التصعيد والتعهدات المشتركة لموقعك، مع نماذج لأوراق التشاور والتفويض التفاوضي.

### الشراكة في بيئة العمل مع ممثلي العاملين: الطريق إلى الأمام

يوجه ميثاق التعامل مع ممثلي العاملين أولا طريقة التشاور حول التغيير المقترح التالي ومن يبلغ به أولا. ويستخدمه مديرو الخط الأول ومستشارو علاقات الموظفين والممثلون مرجعا مشتركا للاجتماعات والتصعيد. وبعد أول استخدام له تستحق مسارات التصعيد مراجعة جديدة لمعرفة هل سويت التظلمات في أبكر مراحلها أم انجرفت نحو نزاع رسمي.