CONCEPT

بناء الثقة في بيئة العمل وتعزيز الولاء المؤسسي للمديرين وقادة الفرق

2 – 6 أغسطس 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



بناء الثقة في بيئة العمل وتعزيز الولاء المؤسسي للمديرين وقادة الفرق

المرجع: 20516_843 **التاريخ:** 2 – 6 أغسطس 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

يبدأ بناء الثقة في بيئة العمل من سلوك المدير اليومي لا من الشعارات. فعندما يشك الموظفون في وعود مديرهم أو يرون القرارات غير عادلة أو يعرفون الأخبار متأخرين، يحجبون جهدهم ويحتفظون بالمعلومات ويبحثون بهدوء عن جهة عمل أخرى، فيصبح بقاؤهم قائما على كلفة المغادرة لا على الانتماء، ويضعف الولاء المؤسسي. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت للمديرين وقادة الفرق أساليب عملية لكسب المصداقية ومشاركة المعلومات بشفافية واتخاذ قرارات عادلة والتفويض بثقة وإصلاح العلاقات المتضررة، ويخرج المشاركون بخطة تشخيص ثقة الفريق وإصلاحها لوحدتهم.

أهداف الدورة:

- تقييم مستوى الثقة في الفريق باستخدام نموذج القدرة والإحسان والنزاهة ومؤشرات الثقة المعرفية والعاطفية
- ممارسة سلوكيات المصداقية مثل الوفاء بالوعود والمتابعة المنتظمة ومشاركة المعلومات بصراحة في المواقف الإدارية اليومية
- تطبيق فحوص العدالة التوزيعية والإجرائية والتعاملية على قرارات توزيع العمل وجداول المناوبات والمكافآت والجزاءات
- توظيف التفويض والاتفاقات بين الوحدات بوصفها إشارات ثقة مقصودة بين الفريق والإدارات النظيرة والإدارة العليا
- تشخيص إشارات الانسحاب الوظيفي مثل فتور الانخراط والتغيب والتهكم وإدارة حوارات منظمة لإصلاح الثقة بعد الإخلال بها
- إعداد خطة تشخيص ثقة الفريق وإصلاحها مع مؤشرات ولاء مرتبطة بالتعلق العاطفي والاستمراري والمعياري

الفئة المستهدفة:

- المديرون المباشرون الذين يقودون الموظفين ويوزعون العمل ويتخذون القرارات المتعلقة بالأفراد في وحداتهم
- قادة الفرق والمشرفون الذين يحاورون الموظفين يوميا حول عبء العمل وجداول المناوبات والأداء
- رؤساء الإدارات الذين يديرون تسليم الأعمال والموارد المشتركة مع الإدارات النظيرة
- المديرون الذين تسلموا فريقا بعد إعادة هيكلة أو اندماج أو تغيير في القيادة
- شركاء الموارد البشرية الذين يوجهون المديرين في علاقات الموظفين والاحتفاظ بهم

محاور الدورة:

اليوم 1: الثقة في العمل: المفاهيم والكلفة وخط الأساس للفريق

- الثقة بوصفها استعدادا لتقبل الانكشاف: التوقع الإيجابي تجاه الطرف الآخر
- القدرة والإحسان والنزاهة: الأبعاد الثلاثة للجدارة بالثقة
- الثقة المعرفية مقابل الثقة العاطفية في علاقة المدير بالموظف
- كلفة ضعف الثقة: احتكار المعلومات وبطء الموافقات والمغادرة الصامتة
- استبيان خط الأساس لثقة الفريق والتقييم الذاتي لمصداقية المدير

اليوم 2: نماذج المصداقية والعدالة والولاء المؤسسي

- سلوكيات مصداقية القائد وفق أبعاد القدرة والإحسان والنزاهة
- العدالة التنظيمية: الأبعاد التوزيعية والإجرائية والتعاملية
- معايير العدالة الإجرائية: الاتساق والدقة وتجنب التحيز وإتاحة الرأي
- نموذج Meyer and Allen ثلاثي المكونات للارتباط بالمنظمة: التعلق العاطفي والاستمراري والمعياري
- محفزات الولاء: التمكين ووضوح الدور وإيصال الرسالة المؤسسية

اليوم 3: ممارسات يومية لبناء الثقة لدى المديرين

- سجل نسبة القول إلى الفعل: تتبع الوعود المعلنة للفريق والوفاء بها
- إحاطات الإدارة المفتوحة: ما يشارك ومتى وكيف تشرح القرارات
- نص شرح القرارات وفق مبادئ العدالة المعلوماتية
- سلم التفويض بوصفه إشارة ثقة: من التوجيه المباشر إلى التمكين
- اتفاقية خدمة بين الإدارات وسجل مشترك للمشكلات مع الوحدات النظيرة

اليوم 4: الإخلال بالثقة وإشارات الانسحاب وتآكل الولاء

- خريطة إشارات الانسحاب الوظيفي: فتور الانخراط والتغيب والحضور غير المنتج والتهكم المؤسسي
- أنواع انتهاك الثقة: الإخلال المتصل بالكفاءة مقابل الإخلال المتصل بالنزاهة
- تسلسل إصلاح الثقة: الإقرار والتفسير والاعتذار وجبر الضرر
- التقدير وقنوات صوت الموظف التي تعيد بناء الارتباط بالمنظمة
- مؤشرات الثقة والولاء: بنود الاستطلاع النبضي ومعدل مغادرة الكفاءات ومحاور مقابلات الخروج

اليوم 5: تطبيق بلعب الأدوار وخطة تشخيص ثقة الفريق وإصلاحها

- لعب الأدوار: شرح قرار توزيع غير مرحب به أمام الفريق
- لعب الأدوار: إصلاح الثقة مع أحد أعضاء الفريق بعد وعد لم ينفذ
- لعب الأدوار: إعادة ضبط علاقة متوترة مع رئيس إدارة نظيرة
- صياغة خطة تشخيص ثقة الفريق وإصلاحها مع مؤشرات الولاء
- عرض الخطة ومناقشتها أمام لجنة مراجعة من الأقران

المهارات التي ستكتسبها:

- تقييم الجدارة بالثقة
- نمذجة سلوكيات المصداقية
- تصميم القرارات العادلة
- الإحاطة الشفافة بالقرارات
- التفويض بوصفه إشارة ثقة
- تشخيص إشارات الانسحاب
- إصلاح الثقة بعد الإخلال
- تتبع مؤشرات الولاء

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تشخيص ثقة الفريق وإصلاحها لوحدتك مع خط أساس ومؤشرات ولاء تتابعها
- شرح قرارات التوزيع والمكافآت الصعبة بطريقة يراها الموظفون عادلة حتى عند الاختلاف
- رصد العلامات المبكرة لانسحاب الموظفين المتميزين قبل أن يقدموا استقالاتهم
- التدرب على حوارات إصلاح الثقة مع مديرين من قطاعات أخرى وتلقي تغذية راجعة مباشرة

الخاتمة:

تنمو الثقة والولاء مما يكرره المدير في عمله اليومي: الوفاء بالوعود وشرح القرارات ومشاركة المعلومات والإنصاف في التعامل ومنح مسؤولية حقيقية. تنتقل الدورة من تعريف الثقة وقياس خط الأساس للفريق، إلى المصداقية والعدالة التنظيمية والنموذج ثلاثي المكونات للارتباط بالمنظمة، ثم إلى الممارسات اليومية والعلاقات بين الوحدات وإصلاح الإخلال بالثقة. ويخصص اليوم الأخير للتدرب على أصعب الحوارات وإعداد خطة تشخيص ثقة الفريق وإصلاحها التي يعود بها كل مشارك إلى وحدته.