# دورة مهارات محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل

21 – 25 يونيو 2027

أبوظبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة مهارات محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل

**المرجع:** 1615_219285 **التاريخ:** 21 – 25 يونيو 2027 **المكان:** أبوظبي **الرسوم:** Euro 4700

## نظرة عامة

دورة مهارات محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل دورة لمدة أسبوع لمتخصصي الموارد البشرية والمديرين وممارسي علاقات الموظفين، ويأخذ المشاركون منها دليل محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل. تطور الدورة المحادثات الداعمة وحدود الإسعاف النفسي الأولي وتنسيق مساعدة الموظفين والتوثيق السري والتعرف على المخاطر النفسية والاجتماعية ومسارات الإحالة عند الأزمات. وتحول الاستجابات المرتجلة إلى مسار غير علاجي للإصغاء والتوثيق والإرشاد والتصعيد. تطور أجايل للتدريب ممارسة الدعم والإحالة في بيئة العمل.

## الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن علاقات الموظفين ودعم الحالات في العمل
- الفرق التي تشرف على الموظفين وتجري لقاءات العافية الوظيفية
- الوظائف التي تنسق الإحالة إلى خدمات مساعدة الموظفين والصحة المهنية
- الفرق التي تدير مخاطر العمل والسلامة وواجب الرعاية
- الوظائف التي تصمم سياسات العافية وإرشادات المديرين

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع محادثات الموظفين أو إحالاتهم في العمل، وتستبعد التشخيص والعلاج النفسي والإرشاد السريري وخطط العلاج.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة محادثات الدعم وقرارات الإحالة في الخدمات العامة والرعاية الصحية والخدمات المالية والتصنيع والتقنية والخدمات المهنية.

- إدارات الموارد البشرية وعلاقات الموظفين
- وظائف الإدارة المباشرة والقيادة التشغيلية
- فرق الصحة المهنية والسلامة والعافية
- منشآت الرعاية الصحية والخدمات المالية والتقنية
- منشآت التصنيع والخدمات العامة والخدمات المهنية

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق منهج منظم لمحادثات الدعم
- تحليل مؤشرات المخاطر النفسية والاجتماعية وحدود الدور
- استخدام مبادئ الإسعاف النفسي الأولي من دون ممارسة سريرية
- بناء ملاحظات سرية وسجلات للموافقة
- ترتيب أولويات مسارات الإحالة والتصعيد
- تقييم إجراءات المتابعة والتعلم المؤسسي

## جدول الدورة

### اليوم 1: الدور والأخلاقيات وسياق الدعم

- خريطة دور الدعم في العمل وحدوده
- قائمة التعرف على المخاطر النفسية والاجتماعية
- مبادئ الإصغاء الأخلاقي والدعم غير السريري
- خريطة مسار خدمات مساعدة الموظفين
- تقييم جاهزية محادثة الدعم

### اليوم 2: محادثات الدعم المنظمة

- نص افتتاح المحادثة الخاصة وتحديد غرضها
- منهج الأسئلة المفتوحة والإصغاء النشط
- إطار مناقشة الملاحظة والأثر والاحتياج
- منهج الاستجابة للضيق النفسي واستعادة الاتزان
- سجل ملخص المحادثة والاتفاق

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: السرية والسجلات والتعديلات

- شجرة قرار نطاق السرية والاستثناءات
- مصفوفة الموافقة ومشاركة المعلومات وضبط الوصول
- قالب ملاحظات الحالة الموضوعية وفصل الوقائع
- دليل استكشاف تعديلات بيئة العمل
- قائمة سجل المتابعة الآمن والاحتفاظ به

## اليوم 4: الإحالة والمخاطر والتصعيد

- دليل موارد الدعم الداخلية والخارجية
- منهج ملاءمة الإحالة والتسليم المدعوم
- بروتوكول تصعيد مخاوف السلامة الفورية
- مصفوفة حقوق القرار للمدير والموارد البشرية والمختص
- خطة المتابعة والمراجعة بعد الإحالة

## اليوم 5: ممارسة المحادثة والإحالة

- تمرين: ممارسة سيناريو محادثة الدعم
- تمرين: مراجعة قرار استثناء السرية
- تمرين: تحدي اختيار مسار الإحالة
- تمرين: محاكاة تصعيد السلامة والتسليم
- تطبيق ختامي: دليل محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل المبادئ إلى قرارات دعم قابلة للتكرار في العمل.

- نشاط مقترح: إجراء محادثة منظمة باستخدام الملاحظة والأسئلة المفتوحة والإصغاء والتلخيص
- نشاط مقترح: فصل الوقائع والافتراضات والموافقة والمعلومات المقيدة في ملاحظات الحالة
- نشاط مقترح: اختيار مسارات الإحالة والتصعيد لسيناريوهات موظفين من قطاعات مختلفة
- نشاط مقترح: عرض دليل محادثات الدعم والإحالة مع الضوابط ونقاط المتابعة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة مهارات محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل؟

تناسب متخصصي الموارد البشرية والمديرين وممارسي علاقات الموظفين الذين يتعاملون مع مواقف دعم حساسة، وتفترض خبرة في محادثات العمل أو الإحالة من دون اشتراط خبرة سريرية.

### كيف تختلف دورة الدعم والإحالة في بيئة العمل عن التدريب على الإرشاد السريري؟

يركز الدعم والإحالة في بيئة العمل على الإصغاء والحدود والتوثيق والإرشاد إلى الخدمات والتصعيد، بينما يتناول الإرشاد السريري التقييم والعلاج الذي يقدمه مختص مؤهل.

### متى ينبغي أن تقود محادثة الدعم في العمل إلى إحالة لمختص؟

تكون الإحالة مناسبة عندما يطلبها الموظف أو تتجاوز الحاجة دور المدير أو تتطلب توجيها مهنيا أو تخصص إجراءات المنشأة الحالة لخدمة مؤهلة.

### كيف تدار السرية أثناء محادثات دعم الموظفين؟

توضح السرية قبل مناقشة المعلومات الحساسة، وتقيد المشاركة بالحاجة المشروعة، وتسجل الموافقة عند ملاءمتها، وتعالج استثناءات السلامة وفق إجراءات محددة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون دليل محادثات الدعم والإحالة في بيئة العمل. يربط الدليل إعداد المحادثة والإصغاء الأخلاقي وحدود الدور والسجلات السرية وموارد الإحالة وقرارات التصعيد وضوابط المتابعة. ويحول دعم الموظفين المرتجل إلى مسار غير علاجي موثق يمكن للمديرين وفرق الموارد البشرية والخدمات المختصة تطبيقه باتساق.