

رقم الدورة 1980

دورة الإجراءات التأديبية وإدارة التظلمات والتحقيقات في بيئة العمل

علاقات الموظفين وقانون العمل والامتثال في الموارد البشرية
الموارد البشرية وإدارة المواهب

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الإجراءات التأديبية وإدارة التظلمات والتحقيقات في بيئة العمل إطاراً عملياً ومنهجياً لإدارة حالات سوء السلوك الوظيفي، والتظلمات، والشكاوى، والتحقيقات الداخلية بصورة عادلة ومتسقة وسريّة وموثقة. وتركز الدورة على تعزيز ممارسات علاقات الموظفين مع الحفاظ على النزاهة المؤسسية والعدالة الإجرائية واستقرار بيئة العمل.

يتناول البرنامج مبادئ الإدارة الفعالة للإجراءات التأديبية، بما يشمل تحديد المخالفات، ومراجعة السياسات والإجراءات ذات الصلة، وتقييم درجة خطورة الحالة، وإجراء التقييم الأولي، وتوثيق الوقائع، وتحديد الاستجابة المناسبة والمتناسبة. كما يركز على الاتساق والعدالة الإجرائية والسرية واتخاذ القرارات المبنية على الأدلة وتحديد مسؤوليات الإدارة والموارد البشرية خلال مراحل الإجراءات التأديبية.

كما يتناول البرنامج إدارة التظلمات والشكاوى بدءاً من استقبال الشكاوى وتقييمها، مروراً بالتحقيق والمعالجة والتواصل، وصولاً إلى المتابعة. ويتعلم المشاركون كيفية التمييز بين أنواع المشكلات والشكاوى المختلفة، واكتشاف الأسباب الأساسية للنزاعات، وإدارة الحوارات الحساسة، وتطبيق إجراءات منظمة تشجع الموظفين على طرح مخاوفهم بصورة مناسبة وتحد من التصعيد غير الضروري.

وبخلاف البرنامج محوراً رئيسياً للتحقيقات في بيئة العمل، حيث يطور المشاركون مهارات التخطيط للتحقيق، وجمع الأدلة، وإجراء المقابلات مع مقدمي الشكاوى والموظفين والشهود، وتقييم المعلومات، وحفظ سجلات التحقيق، وتحليل النتائج، وإعداد التقارير الموضوعية. ومن خلال دراسات الحالة والمحاكاة العملية وتمارين المقابلات وسيناريوهات اتخاذ القرارات التأديبية، يكتسب المشاركون القدرة على إدارة قضايا علاقات الموظفين المعقدة بصورة مهنية ومتسقة.

أهداف الدورة

- بنهاية الدورة، سيتمكن المشاركون من:
- شرح مبادئ الإجراءات التأديبية العادلة والفعالة.

- التمييز بين سوء السلوك الوظيفي ومشكلات الأداء والتظلمات والشكاوى.
- تقييم قضايا علاقات الموظفين بالاستناد إلى السياسات والإجراءات المؤسسية.
- إجراء تقييم أولي مناسب للقضايا والمخاوف المتعلقة بيئة العمل.
- تطوير أساليب منظمة لاستقبال وإدارة تظلمات الموظفين وشكاواهم.
- تخطيط وتنفيذ التحقيقات في بيئة العمل بصورة منهجية.
- تطبيق أساليب فعالة لإجراء المقابلات وطرح الأسئلة.
- جمع وتنظيم وتقييم الأدلة والمعلومات ذات الصلة.
- الحفاظ على السرية وإدارة سجلات التحقيقات بصورة مناسبة.
- تقييم نتائج التحقيقات بصورة موضوعية ومتسقة.
- تحديد الإجراءات التأديبية المناسبة وفق السياسات المعتمدة.
- تطبيق مبادئ التناسب والاتساق عند اتخاذ القرارات التأديبية.
- تحديد أوجه الضعف والمخاطر الإجرائية في قضايا علاقات الموظفين.
- إعداد وثائق وتقارير تحقيق وتأديب واضحة تستند إلى الأدلة.
- التواصل بشأن النتائج والقرارات بصورة مهنية مع الحفاظ على السرية.
- إنشاء آليات للمتابعة والإجراءات التصحيحية والتحسين المستمر.

الفئة المستهدفة

تستهدف الدورة مديري ومسؤولي الموارد البشرية، ومتخصصي علاقات الموظفين، وشركاء الأعمال في الموارد البشرية، ومتخصصي عمليات الموارد البشرية، والمحققين في قضايا بيئة العمل، ومستشاري الموارد البشرية، وكل من يتولى مسؤولية الإجراءات التأديبية أو التظلمات أو الشكاوى أو علاقات الموظفين.

كما تناسب رؤساء الأقسام والمديرين المباشرين والمشرفين ومديري العمليات والمتخصصين في الشؤون

القانونية والالتزام والرقابة الداخلية والقيادات الإدارية الذين يشاركون في بدء التحقيقات في بيئة العمل أو تنفيذها أو مراجعتها أو اعتماد القرارات التأديبية.

وتعد الدورة مناسبة بصورة خاصة للجهات الحكومية والوزارات والمصارف والمؤسسات المالية وشركات النفط والغاز والشركات الصناعية وشركات الإنشاءات والمرافق والنقل والخدمات اللوجستية والمؤسسات الكبرى في القطاع الخاص التي تسعى إلى تعزيز حوكمة علاقات الموظفين وتطبيق ممارسات عادلة ومتسقة في بيئة العمل.

مخرجات التعلم

- بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:
- تقييم قضايا علاقات الموظفين وتحديد مسار المعالجة المناسب.
- تحديد ما إذا كانت الحالة تتطلب معالجة غير رسمية أو تظلاً أو تحقيقاً أو إجراءً تأديبياً.
- مراجعة السياسات والإجراءات ذات الصلة قبل اتخاذ أي إجراء رسمي.
- إعداد خطط تحقيق تتضمن نطاقاً وأهدافاً ومحاور واضحة للتحقيق.
- إجراء مقابلات منظمة مع مقدم الشكوى والموظف المعني والشهود.
- تطبيق أساليب فعالة لطرح الأسئلة مع الحفاظ على الحياد.
- جمع وتقييم الأدلة والوثائق والسجلات والشهادات ذات الصلة.
- التمييز بين الوقائع والافتراضات والآراء والادعاءات غير المدعومة.
- الحفاظ على سجلات التحقيق بصورة دقيقة وسريّة.
- تحليل الأدلة والوصول إلى نتائج موضوعية تستند إلى المعلومات المتاحة.
- تطوير توصيات تأديبية متناسبة ومتسقة.
- تحديد المخاطر الإجرائية وأوجه الضعف في إدارة القضايا.

- إعداد تقارير التحقيق والوثائق المرتبطة بالقضية بصورة مهنية.
- التواصل بشأن القرارات والنتائج مع الأطراف المعنية بصورة مناسبة.
- إنشاء آليات فعالة للمتابعة والإجراءات التصحيحية.
- تطوير إطار لإدارة علاقات الموظفين يدعم العدالة والاتساق والتحسين المستمر.
- المحاوّر التدريبية

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أسس الإجراءات التأديبية والتظلمات وعلاقات الموظفين

- مبادئ الإدارة الفعالة لعلاقات الموظفين.
- أهداف ودور الإجراءات التأديبية.
- التمييز بين سوء السلوك وضعف الأداء والتظلمات والشكاوى.
- أنواع المخالفات الوظيفية ومخاوف الموظفين.
- مراجعة سياسات وإجراءات الموارد البشرية ذات الصلة.
- أدوار ومسؤوليات الموارد البشرية والإدارة.
- المعالجة غير الرسمية مقابل الإجراءات الرسمية.
- العدالة الإجرائية والاتساق في التعامل مع الحالات.
- السرية وإدارة المعلومات.
- التقييم الأولي وتصنيف الحالات.
- أوجه الضعف الشائعة في إجراءات التأديب والتظلمات.
- التطبيق العملي: تحليل مجموعة من الحالات الوظيفية وتحديد المسار المناسب لمعالجة كل حالة.

اليوم الثاني

الإجراءات التأديبية واتخاذ القرارات

- مراحل العملية التأديبية.
- التقييم الأولي وجمع الحقائق.
- إخطار الموظف ومنحه فرصة للرد.
- توثيق المخالفات والملاحظات التأديبية.
- التحقيق في المخالفات المزعومة.
- تقييم درجة خطورة المخالفة وأثرها.
- التناسب والاتساق في القرارات التأديبية.
- الإجراءات التأديبية الشفهية والكتابية.
- تصعيد الإجراءات في حالات تكرار المخالفات.
- الظروف المخففة والمشددة.
- مسؤوليات المديرين والموارد البشرية أثناء القضايا التأديبية.
- التطبيق العملي: مراجعة حالة تأديبية وتقييم المعلومات المتاحة وتحديد الاستجابة المناسبة والمتناسبة وفق الإجراءات المعتمدة.

اليوم الثالث

إدارة التظلمات والشكاوى في بيئة العمل

- مبادئ الإدارة الفعالة للتظلمات.
- استقبال شكاوى الموظفين وتوثيقها.
- تصنيف التظلمات والمخاوف المتعلقة ببيئة العمل.
- تقييم درجة الاستعجال والحساسية والأثر المحتمل.

اليوم الثالث — تابع

- المعالجة غير الرسمية والحوار الميسر.
- إجراءات التظلم الرسمية.
- إدارة النزاعات الشخصية والمهنية.
- التعامل مع الشكاوى الحساسة والمعقدة.
- التواصل مع الموظفين أثناء معالجة التظلمات.
- آليات التصعيد وتسوية النزاعات.
- المتابعة بعد حل التظلم.
- التطبيق العملي: إدارة تظلم وظيفي معقد بدءاً من استلامه وتقييمه، مروراً بالمعالجة، وصولاً إلى الحل والتواصل والمتابعة.

اليوم الرابع

التحقيقات في بيئة العمل وإدارة الأدلة

- أهداف ومبادئ التحقيقات في بيئة العمل.
- تخطيط التحقيق وتحديد نطاقه.
- تحديد أهداف التحقيق وأسئلته الرئيسية.
- تحديد الأدلة ومصادر المعلومات ذات الصلة.
- مراجعة الوثائق والسجلات.
- إجراء المقابلات مع مقدمي الشكاوى والموظفين المعنيين.
- إجراء مقابلات الشهود والتحقق من المعلومات.
- أساليب طرح الأسئلة والاستماع الفعال.
- تقييم مصداقية المعلومات واتساقها.
- الحفاظ على الحياد وتجنب التحيز أثناء التحقيق.

اليوم الرابع — تابع

- توثيق التحقيق والحفاظ على السرية.
- التطبيق العملي: تنفيذ تحقيق محاكاة في بيئة العمل يتضمن إجراء المقابلات ومراجعة الأدلة وتحليل النتائج وإعداد وثائق القضية.

اليوم الخامس

نتائج التحقيق والقرارات التأديبية والحوكمة

- تحليل الأدلة وتحديد نتائج التحقيق.
- بناء الاستنتاجات المستندة إلى الوقائع.
- إعداد تقارير التحقيق.
- ربط نتائج التحقيق بالسياسات والإجراءات المؤسسية.
- إعداد التوصيات التأديبية.
- ضمان التناسب والاتساق في النتائج.
- التواصل بشأن القرارات ونتائج التحقيق.
- إدارة الإجراءات التصحيحية والوقائية.
- حفظ ملفات القضايا والتوثيق وقابلية المراجعة.
- متابعة اتجاهات علاقات الموظفين والقضايا المتكررة.
- تعزيز حوكمة إجراءات التأديب والتظلمات.
- التحسين المستمر لممارسات التحقيقات في بيئة العمل.
- الورشة الختامية: إدارة قضية متكاملة في بيئة العمل بدءاً من استقبال الشكوى والتقييم الأولي، مروراً بالتخطيط للتحقيق وإجراء المقابلات وجمع الأدلة وتحليل النتائج، وصولاً إلى القرار التأديبي والتواصل والإجراءات التصحيحية والتوثيق والمتابعة، مع تطبيق مبادئ العدالة والسرية والاتساق والحوكمة الفعالة لعلاقات الموظفين.



للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/disciplinary-procedures-grievance-handling-workplace-investigations-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440

