



تدريب التأديب والشكاوى: إدارة علاقات الموظفين والتحقيقات



AGILE LEADERS
Training Center



تدريب التأديب والشكاوى: إدارة علاقات الموظفين والتحقيقات

نظرة عامة على الدورة:

إجراءات التأديب والشكاوى للموظفين هو برنامج تدريبي عملي للشركات في مجال التأديب والشكاوى مصمم لتعزيز قدرة المديرين والمختصين في الموارد البشرية على إدارة سلوك الموظفين، شكاوى الموظفين، القضايا التأديبية، والشكاوى بإنصاف واتساق ومهنية. تجمع الدورة تدريب المسائل التأديبية للموظفين، وتدريب شكاوى الموظفين، وتدريب علاقات الموظفين، وتدريب تحقيقات مكان العمل، وتدريب الإجراءات التأديبية في برنامج متكامل واحد.

تتبع الدورة العملية التطبيقية التي تعكسها إرشادات Acas: معالجة القضايا على الفور، وإثبات الحقائق من خلال التحقيق المناسب، وتوضيح الادعاءات بوضوح، والسماح للموظفين بتقديم حجتهم، وعقد اجتماعات تأديبية أو شكاوى عادلة، واتخاذ قرارات متناسبة، والاحتفاظ بسجلات مناسبة، وتوفير آلية استئناف.

يستكشف المشاركون كيفية إجراء تحقيقات في مكان العمل، وإدارة سوء سلوك الموظفين، والتمييز بين الحل غير الرسمي والإجراءات التأديبية الرسمية، والتعامل مع الشكاوى، وعقد جلسات استماع تأديبية وجلسات استماع للشكاوى. ويولى اهتمام خاص لجمع الأدلة، ومقابلات الشهود، وتحديد الحقائق، والإنذارات التأديبية، وسوء السلوك الجسيم، ونتائج الشكاوى، والوساطة في مكان العمل، والاستئنافات.

كما يثري كتاب دانيال بارنيت "تسوية الشكاوى" المعالجة العملية للبرنامج لتحقيقات الشكاوى، والاجتماعات، والقرارات، والاستئنافات، وحالات الشكاوى الصعبة، والمتابعة بعد العملية.

والنتيجة هي دورة عملية في علاقات الموظفين تساعد المنظمات على إدارة قضايا مكان العمل الحساسة مع دعم العدالة الإجرائية، والاتساق، والتوثيق، وعلاقات الموظفين البناءة.

الجمهور المستهدف:

- مديرو الموارد البشرية وشركاء أعمال الموارد البشرية
- مديرو ومختصو علاقات الموظفين
- مسؤولو الموارد البشرية
- مسؤولو علاقات الموظفين
- مستشارو الموارد البشرية وأخصائيو الموارد البشرية
- مديرو الخطوط ومديرو الأقسام
- المشرفون وقادة الفرق
- مديرو الأفراد
- مديرو العمليات
- مختصو الامتثال والحوكمة
- موظفو الشؤون القانونية وشؤون الشركات المشاركون في علاقات الموظفين
- محققو مكان العمل
- المديرون المسؤولون عن قرارات التأديب والشكاوى



النقسام المستهدفة:

- الموارد البشرية وعلاقات الموظفين
- الشؤون القانونية وشؤون الشركات
- الامتثال والحوكمة
- العمليات
- الإدارة
- إدارة المخاطر
- النخلاقيات والسلوك
- التدقيق الداخلي حيث تتداخل تحقيقات سلوك الموظفين مع الضوابط الداخلية
- الصحة والسلامة والذهن حيث يتضمن سوء السلوك متطلبات السلامة في مكان العمل
- وحدات الأعمال التي يكون مديروها مسؤولين عن إجراءات تأديب الموظفين
- النقسام المسؤولة عن تدريب سياسات وإجراءات الموارد البشرية
- فرق الإدارة المسؤولة عن تدريب سياسات وإجراءات مكان العمل

القطاعات المستهدفة:

- القطاع الحكومي والعام
- الخدمات المصرفية والمالية
- النفط والغاز والطاقة
- الهندسة والبناء
- التصنيع
- الرعاية الصحية
- الطيران والنقل
- الاتصالات
- الضيافة والسياحة
- التعليم
- التجزئة
- الخدمات المهنية
- المرافق
- الخدمات اللوجستية وسلسلة التوريد
- التكنولوجيا وخدمات تكنولوجيا المعلومات
- الشركات الكبرى والمنظمات متعددة الجنسيات



أهداف الدورة:

بانتهاء هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق عملية تأديب الموظفين المنظمة بدءاً من القلق الأولي مروراً بالتحقيق والجلسة والقرار والاستئناف.
- التمييز بين الإجراءات الإدارية غير الرسمية والإجراءات التأديبية الرسمية في مكان العمل.
- إجراء تحقيقات في مكان العمل باستخدام تحديد الحقائق المنهجي ومراجعة الوثائق ومقابلات الشهود.
- تخطيط وإجراء عمليات التحقيق في سوء سلوك الموظفين والتحقيق في الشكاوى.
- تحديد الادعاءات ونطاق التحقيق قبل الشروع في إجراءات تأديبية رسمية.
- تقييم الندلة بموضوعية والتمييز بين الحقائق والادعاءات والافتراضات والشهادات المتضاربة.
- عقد جلسات استماع تأديبية وجلسات استماع للشكاوى بهنية واتساق.
- التعامل مع شكاوى الموظفين من الاستلام الأولي مروراً بالتحقيق والاجتهاد والنتيجة والاستئناف.
- تطبيق إجراءات الإنذار التأديبي المناسبة وفهم التصعيد من الإنذارات إلى عقوبات أكثر خطورة.
- التعرف على القضايا التي تتطلب على سوء سلوك جسيم وفهم سبب أن الادعاءات الخطيرة لا تزال تتطلب تحقيقاً عادلاً وإجراءات تأديبية.
- إدارة الحق في أن يكون الموظف مصحوباً خلال عمليات التأديب والشكاوى الرسمية.
- صياغة نتائج تحقيق واضحة، ونتائج تأديبية، ونتائج شكاوى، ووثائق استئناف.
- تطبيق مبادئ حل النزاعات في مكان العمل والوساطة في مكان العمل حيث يكون الحل غير الرسمي مناسباً.
- التعامل مع الشكاوى التي تثار خلال عمليات تأديب أو أداء مستمرة.
- تحسين إدارة علاقات الموظفين من خلال سياسات وإجراءات الموارد البشرية المتسقة، والتوثيق، واتخاذ القرارات الإدارية.

منهجية التدريب:

يستخدم البرنامج منهجية تعليمية عملية قائمة على الحالات، مصممة حول مواقف تأديبية وشكاوى وتحقيق وعلاقات موظفين واقعية. تقدم الجلسات القصيرة التي يقودها الميسرون المبادئ الأساسية وراء تدريب المسائل التأديبية للموظفين، وتدريب شكاوى الموظفين، وتدريب تحقيقات مكان العمل، وتدريب الإجراءات التأديبية قبل أن يطبقها المشاركون على حالات مكان العمل.

تُستخدم دراسات الحالة لفحص سوء السلوك، والتأخر المتكرر، وادعاءات التهم، ومخاوف التمييز، وانتهاكات السياسات، وسوء السلوك، ونزاعات الندلة، وشكاوى الموظفين، وسوء السلوك الجسيم المحتمل. يدعم مورد هايك باركين هذا النهج العملي بشكل خاص من خلال معالجته لتحقيقات التأديب، وجمع الندلة، والمقابلات، وكتابة التقارير، وحالات سوء السلوك في مكان العمل.

يعمل المشاركون من خلال سيناريوهات التحقيق التي تتضمن أدلة وثائقية، وتصريحات متضاربة، ومقابلات شهود، وقضايا مصداقية. تعيد المحاكاة القائمة على الدور إنشاء اجتماعات تأديبية، واجتماعات شكاوى، ومقابلات تحقيق في مكان العمل، ومناقشات استئناف. تتطلب الأنشطة الجماعية من المشاركين تحديد ما إذا كان ينبغي التعامل مع القضايا بشكل غير رسمي، من خلال مناهج تدريب الوساطة في مكان العمل، أو بموجب إجراء تأديبي رسمي للموظفين أو إجراء شكاوى للموظفين.

تقارن جلسات التغذية الراجعة الميسرة بعد ذلك القرارات بمبادئ العدالة، والاتساق، والتحقيق المعقول، والتواصل الواضح، وحقوق استجابة الموظفين، والاستئنافات الموجودة في جميع إرشادات Acas.

التركيز بالتالي ليس مجرد معرفة إجراء، بل على تطوير قدرة إدارية قابلة للملاحظة في إجراء تحقيقات في مكان العمل، والتعامل مع شكاوى الموظفين، وإدارة سوء سلوك الموظفين، وعقد جلسات استماع عادلة.

أدوات الدورة:

سيتملقى المشاركون إرشادات وأمثلة ومواد مرجعية تتعلق بها يلي:

- خريطة عملية التأديب والشكاوي
- مثال على تخطيط تحقيق في مكان العمل
- قائمة مراجعة تحقيق تحديد الحقائق
- مثال على نطاق التحقيق
- قائمة مراجعة مراجعة الأدلة
- دليل أسئلة مقابلة الشهود
- هيكل اجتماع التحقيق
- أمثلة على حالات تحقيق سوء سلوك الموظفين
- مثال على تخطيط تحقيق الشكاوي
- قائمة مراجعة التحضير لجلسة الاستماع التأديبية
- قائمة مراجعة التحضير لجلسة استماع الشكاوي
- مثال على جدول أعمال الاجتماع التأديبي
- مثال على جدول أعمال اجتماع الشكاوي
- هيكل تقرير التحقيق
- أمثلة على خطابات نتائج التأديب
- أمثلة على خطابات نتائج الشكاوي
- أمثلة على الإنذارات التأديبية
- دليل التحضير لجلسة استماع الاستئناف
- دليل قرار الوساطة في مكان العمل
- أمثلة على إجراءات تأديب الموظفين
- أمثلة على إجراءات شكاوي الموظفين
- أمثلة على حفظ السجلات وتوثيق الحالات
- مراجع عملية Acas للتأديب والشكاوي
- يحتوي دليل Acas نفسه على إجراءات ونهاذج رسائل وقواعد وإرشادات عملية تدعم هذه المجالات.

ملاحظة: لا يتم توفير برامج أو منصات موارد بشرية تجارية أو أنظمة تحقيق أو أدوات أخرى تابعة لجهات خارجية كجزء من الدورة. حيثما كان ذلك ذا صلة، يقدم البرنامج رؤى وعروض توضيحية وأمثلة وإرشادات حول الأدوات التي قد تستخدمها المنظمات.

محتوى الدورة:

اليوم الأول: أسس إدارة تأديب الموظفين والشكاوي

- الموضوع 1: فهم تدريب التأديب والشكاوي وإطار علاقات الموظفين
- الموضوع 2: التمييز بين سوء السلوك، وقضايا النداء، وشكاوي الموظفين، والشكاوي في مكان العمل
- الموضوع 3: الحل غير الرسمي مقابل الإجراءات التأديبية الرسمية للموظفين
- الموضوع 4: بناء إجراءات تأديبية عادلة ومتسقة في مكان العمل
- الموضوع 5: إجراءات شكاوي الموظفين: من الشكاوي الأولية إلى العملية الرسمية
- الموضوع 6: حل النزاعات في مكان العمل ومتى تكون الوساطة مناسبة
- تأمل ومراجعة: مسارات التأديب والشكاوي واختيار الاستجابة المناسبة لسيناريوهات مكان العمل



اليوم الثاني: تحقيقات مكان العمل وتحديد الحقائق

- الموضوع 1: إجراء تحقيقات في مكان العمل: النطاق، الدور، وتخطيط التحقيق
- الموضوع 2: تدريب تحقيق تحديد الحقائق: إثبات الحقائق دون الحكم المسبق على القضية
- الموضوع 3: جمع وتقييم الوثائق والسجلات والأدلة الرقمية والمعلومات الأخرى
- الموضوع 4: إجراء مقابلات تحقيق مع الشاكين والمستجيبين والشهود
- الموضوع 5: تقييم الأدلة المتضاربة، والمصادقية، والاهمية، والتعزيز
- الموضوع 6: هيكلية نتائج تحقيق الموظفين وتقارير التحقيق
- تأهل ومراجعة: مراجعة حالة تحقيق وتحديد ما إذا كانت هناك أدلة كافية للمضي قدماً

اليوم الثالث: سوء سلوك الموظفين والإجراءات التأديبية

- الموضوع 1: إدارة سوء سلوك الموظفين وتطبيق عملية تأديب الموظفين
- الموضوع 2: التحقيق في سوء سلوك الموظفين: الانتقال من الادعاء إلى القضية للرد
- الموضوع 3: التحضير لجلسات الاستماع التأديبية وإجرائها
- الموضوع 4: الاستجابات، وعرض الأدلة، واستجابات الموظفين، وإدارة الجلسة
- الموضوع 5: إجراءات الإنذار التأديبي: الإنذار الأول، الإنذار النهائي، والنتائج الأخرى
- الموضوع 6: تدريب سوء السلوك الجسيم: سوء السلوك الخطير، والتعليق، والفصل المحتمل
- تأهل ومراجعة: تحديد الإجراءات التأديبية المناسبة باستخدام أدلة الحالة وإجراءات المنظمة

اليوم الرابع: التعامل مع شكاوى الموظفين والشكاوى في مكان العمل

- الموضوع 1: كيفية التعامل مع شكاوى الموظفين من الاستلام إلى الحل
- الموضوع 2: معالجة شكاوى الموظفين وتوضيح طبيعة الشكاوى الرسمية
- الموضوع 3: إجراء تحقيقات الشكاوى وتخطيط جمع الأدلة
- الموضوع 4: التحضير لجلسات استماع الشكاوى وإجرائها
- الموضوع 5: التوصل إلى نتائج الشكاوى وتوثيقها وإبلاغها
- الموضوع 6: الوساطة في مكان العمل والنهج البديلة لحل النزاعات في مكان العمل
- تأهل ومراجعة: مراجعة حالة شكوى معقدة وتحديد خطوات التحقيق والاجتهاد والحل المناسبة

اليوم الخامس: الحالات المعقدة، والاستئنافات، وممارسة علاقات الموظفين

- الموضوع 1: إدارة شكوى أثرت خلال عملية تأديب مستمرة
- الموضوع 2: إدارة التمر والتحرش والتمييز وشكاوى الموظفين الحساسة
- الموضوع 3: إجراء استئنافات التأديب والشكاوى بنزاهة
- الموضوع 4: السجلات، والسرية، ووثائق التحقيق، وإدارة الحالات
- الموضوع 5: مراجعة سياسات وإجراءات الموارد البشرية من أجل العدالة والاتساق والتطبيق العملي
- الموضوع 6: حالة علاقات الموظفين المتكاملة: التحقيق، والجلسة، والقرار، والاستئناف
- تأهل ومراجعة: دمج مبادئ تدريب تحقيقات مكان العمل وعلاقات الموظفين في إطار عملي لإدارة الحالات



السئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة للمشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة مؤهلاً قانونياً أو في الموارد البشرية رسمياً. الدورة مناسبة لمختصي الموارد البشرية، ومختصي علاقات الموظفين، والمديرين، والمشرفين، وقادة الفرق، وغيرهم من الموظفين الذين يديرون حالياً أو قد يُطلب منهم إدارة سلوك الموظفين، أو تحقيقات مكان العمل، أو الإجراءات التأديبية، أو الشكاوى، أو جلسات الاستماع، أو شكاوى الموظفين. الخبرة السابقة في إدارة مكان العمل مفيدة ولكنها ليست ضرورية.

كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

عادةً ما تستغرق جلسة كل يوم حوالي 4-5 ساعات، مع فترات راحة وأنشطة تفاعلية. تمتد مدة الدورة الإجمالية لخمس أيام، أي ما يقرب من 20-25 ساعة من التدريب.

هل يجب أن تتوقف عملية التأديب تلقائياً عندما يرفع الموظف شكوى؟

ليس بالضرورة. تعتمد الاستجابة المناسبة على العلاقة بين الشكاوى والمسألة التأديبية. إذا كانت الشكاوى مرتبطة بنفس الحقائق، فقد يكون من المناسب معالجة كلتا المسألتين ضمن عمليات ذات صلة أو متزامنة. إذا كانت الشكاوى تتعلق بمسائل منفصلة، فقد تستمر كلتا العمليتين أحياناً بشكل متزامن. وحيثما تثير الشكاوى مخاوف مشروعة بشأن حيادية أو سلوك الشخص الذي يدير القضية التأديبية، يجب على المنظمة أن تدرس بعناية ما إذا كان يجب على مدير آخر التعامل مع المسألة.

كيف تختلف هذه الدورة عن دورات إجراءات التأديب والشكاوى للموظفين الأخرى:

يتجاوز تدريب التأديب والشكاوى مجرد عرض سياسات الموارد البشرية أو شرح المصطلحات التأديبية. تكمن ميزته الفارقة في دمج تدريب علاقات الموظفين، وتدريب تحقيقات مكان العمل، وتدريب جلسات الاستماع التأديبية، وتدريب جلسات استماع الشكاوى، واتخاذ القرارات العملية في برنامج واحد شامل.

لا يتعلم المشاركون ما تقوله إجراءات التأديب أو الشكاوى فحسب، بل يتعلمون كيفية تطبيقها عندما تكون النذلة غير مكملة، أو يختلف الموظفون حول ما حدث، أو يقدم الشهود روايات متضاربة، أو تتورط الادعاءات بالمديرين، أو تنشأ الشكاوى أثناء الإجراءات التأديبية، أو قد يؤدي سوء السلوك الخطير إلى عقوبات كبيرة.

يولي البرنامج التحقيق دوراً مركزياً. وهذا يعكس كلاً من إرشادات Acas، التي تتطلب تحقيقات ضرورية لإثبات الحقائق، والموارد الداعمة التي تؤكد على جمع النذلة، والمقابلات، وتخطيط التحقيق، وكتابة التقارير.

كما يتبع دورة حياة الشكاوى الكاملة الموصوفة في كتاب دانيال بارنيت "تسوية الشكاوى": استلام الشكاوى، والتحقيق فيها، وعقد الاجتماع، واتخاذ القرار، وإدارة الاستئنافات، والتعامل مع الحالات الصعبة.

بدلاً من التعامل مع تدريب المسائل التأديبية للموظفين وتدريب شكاوى الموظفين كموضوعين إداريين منفصلين، تطور الدورة الحكم العملي المطلوب لإدارة قضية علاقات الموظفين بأكملها بإنصاف واتساق ومهنية.

فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الصحة والسلامة والذهن المهني	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية	



معدن التدريب

أكر غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الجبيل المملكة العربية السعودية	استنبول تركيا	أهستردام هولندا
الرياض المملكة العربية السعودية	الدوحة قطر	الدار البيضاء المغرب
المنامة مملكة البحرين	الكويت الكويت	القاهرة مصر
بانكوك تايلند	باكو أذربيجان	باريس فرنسا
برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا	براغ جمهورية التشيك
تيليسي جورجيا	بوكيت تايلاند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكارتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	حلي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب أفريقيا
سنغافورة سنغافورة	سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زنجان تنزانيا
شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية	شرم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية
طوكيو اليابان	طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا
فرانكفورت ألمانيا	عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية



مدن التدريب

كيب تاون جنوب افريقيا	كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا
لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال	لانكاوي ماليزيا
مسقط سلطنة عمان	هدريد اسبانيا	ماربيا اسبانيا
ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا	مونترو سويسرا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيروبي كينيا