

تدريب التأديب والشكاوى: إدارة علاقات الموظفين والتحقيقات

AGILE LEADERS
Training Center

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 والمتخصصين 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.

AGILE LEADERS
Training Center

الجمهور المستهدف:

- مديرو الموارد البشرية وشركاء أعمال الموارد البشرية
- مديرو ومتخصصو 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
- متخصصو الامتثال والحوكمة
- موظفو الشؤون القانونية وشؤون الشركات المشاركون في علاقات الموظفين
- محققو مكان العمل
- المديرون المسؤولون عن قرارات التأديب والشكاوى

AGILE LEADERS
Training Center

الأقسام المستهدفة:

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

AGILE LEADERS
Training Center

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 الأدلة بموضوعية والتمييز بين الحقائق والادعاءات والافتراضات والشهادات المتضاربة.
- عقد جلسات استماع تأديبية وجلسات استماع للشكاوى بمهنية واتساق.
- التعامل مع شكاوى الموظفين من الاستلام الأولي مروراً بالتحقيق والاجتماع والنتيجة والاستئناف.
- تطبيق إجراءات الإنذار التأديبي المناسبة وفهم التصعيد من الإنذارات إلى عقوبات أكثر خطورة.
- التعرف على القضايا التي تنطوي 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.

تستخدم دراسات الحالة لفحص سوء السلوك، والتأخر المتكرر، وادعاءات التنمر، ومخاوف التمييز، وانتهاكات السياسات، وسوء السلوك، ونزاعات الأدلة، وشكاوى الموظفين، وسوء السلوك الجسيم المحتمل. يدعم مورد مايك باركين هذا النهج العملي بشكل خاص من خلال معالجته لتحقيقات التأديب، وجمع الأدلة، 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 الأدوار 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:

سيتلقى المشاركون إرشادات وأمثلة ومواد مرجعية تتعلق بما يلي:

- خريطة عملية التأديب والشكاوى
- 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 الشكاوى
- قائمة مراجعة التحضير لجلسة الاستماع التأديبية
- قائمة مراجعة التحضير لجلسة استماع الشكاوى
- مثال على جدول أعمال الاجتماع التأديبي
- مثال على جدول أعمال اجتماع الشكاوى
- هيكل تقرير التحقيق
- أمثلة على خطابات نتائج التأديب
- أمثلة على خطابات نتائج الشكاوى
- أمثلة على الإنذارات التأديبية
- دليل التحضير لجلسة استماع الاستئناف
- دليل قرار الوساطة في مكان العمل
- أمثلة على إجراءات تأديب الموظفين
- أمثلة على إجراءات شكاوى الموظفين
- أمثلة على حفظ السجلات وتوثيق الحالات
- مراجع عملية Acas للتأديب والشكاوى
- يحتوي دليل Acas نفسه على إجراءات ونماذج 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 والشكاوى

- **الموضوع 1:** فهم تدريب التأديب والشكاوى وإطار علاقات الموظفين
- **الموضوع 2:** التمييز بين سوء السلوك، وقضايا الأداء، وشكاوى الموظفين، والشكاوى 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 شكاوى الموظفين: من الشكوى الأولية إلى العملية الرسمية
- **الموضوع 6:** حل النزاعات في مكان العمل ومتى تكون الوساطة مناسبة
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة مسارات التأديب والشكاوى واختيار الاستجابة المناسبة لسيناريوهات مكان العمل

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم الثاني: تحقيقات مكان العمل وتحديد الحقائق

- **الموضوع 1:** إجراء تحقيقات في مكان العمل: النطاق، الأدوار، 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، والمصداقية، والأهمية، والتعزيز
- **الموضوع 6:** هيكلة نتائج تحقيق الموظفين وتقارير التحقيق
- **تأمل 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:** الاستجواب، 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
- **تأمل ومراجعة:** تحديد الإجراء التأديبي المتناسب باستخدام أدلة الحالة وإجراءات المنظمة

AGILE LEADERS
Training Center

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 الشكوى 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
- **تأمل ومراجعة:** مراجعة حالة شكوى معقدة وتحديد خطوات التحقيق والاجتماع والحل المناسبة

اليوم الخامس: الحالات المعقدة، والاستئنافات، وممارسة علاقات الموظفين

- **الموضوع 1:** إدارة شكوى أثيرت خلال عملية تأديب مستمرة
- **الموضوع 2:** إدارة التنمر 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
- **تأمل ومراجعة:** دمج مبادئ تدريب تحقيقات مكان العمل وعلاقات الموظفين في إطار عملي لإدارة الحالات

الأسئلة 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 لمتخصصي الموارد البشرية، ومتخصصي 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.

AGILE LEADERS
Training Center

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 لخمسة 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 الشكوى والمسألة التأديبية. إذا كانت الشكوى مرتبطة بنفس الحقائق، فقد يكون من المناسب معالجة كلتا المسألتين ضمن عمليات ذات صلة أو متزامنة. إذا كانت الشكوى تتعلق بمسائل منفصلة، فقد تستمر كلتا العمليتين أحياناً بشكل متزامن. وحيثما تثير الشكوى 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 الأدلة غير مكتملة، 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 الأدلة، والمقابلات، وتخطيط التحقيق، وكتابة التقارير.
كما يتبع دورة حياة الشكاوى الكاملة الموصوفة في كتاب دانيال بارنيت "تسوية الشكاوى": استلام الشكوى، 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.

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

الأعمال الزراعية والأمن الغذائي	الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة
دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال	دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات
دورات إدارة الرعاية الصحية	دورات إدارة المرافق والعقارات
دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية	دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات
دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية	دورات إدارة وعمليات الطيران
دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات	دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة
دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات	دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات
دورات التعليم وتطوير التعلم	دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة
دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال	دورات السكرتارية و إدارة المكاتب
دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ	دورات الصحة والسلامة والأمن المهني
دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة	دورات الضيافة والسياحة
دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية	دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات
دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف	دورات في مجالات القيادة والإدارة

AGILE LEADERS
Training Center

فئات الدورات التدريبية

- دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة
- دورات معتمدة من قبل هيئات دولية
- دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

أبوظبي الإمارات العربية المتحدة	**أثينا** اليونان	**أديس أبابا** إثيوبيا
أكرا غانا	**أمستردام** هولندا	**اسطنبول** تركيا
الدار البيضاء المغرب	**الدوحة** قطر	**القاهرة** مصر
الكويت الكويت	**المنامة** مملكة البحرين	**باريس** فرنسا
باكو أذربيجان	**بالي** جمهورية إندونيسيا	**بانكوك** تايلند
براغ جمهورية التشيك	**برشلونة** إسبانيا	**برلين** ألمانيا
بورت لويس موريشيوس	**بورتو** البرتغال	**بوكيت** تايلاند
تبليسي جورجيا	**تورنتو** كندا	**جاكرتا** جمهورية إندونيسيا
جنيف سويسرا	**جوهانسبرغ** جنوب إفريقيا	**دبي** الإمارات العربية المتحدة
روما إيطاليا	**زنجبار** تنزانيا	**زيورخ** سويسرا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	**سنغافورة** سنغافورة	**سيول** كوريا الجنوبية
شرم الشيخ مصر	**شيكاغو** الولايات المتحدة الأمريكية	**طرابزون** تركيا

AGILE LEADERS
Training Center

مدن التدريب

طشقند أوزبكستان	**طوكيو** اليابان	**عمان** المملكة الأردنية الهاشمية
عن بعد منصة زووم	**فرانكفورت** ألمانيا	**فيينا** النمسا
كوالالمبور ماليزيا	**كيب تاون** جنوب إفريقيا	**لاغوس** نيجيريا
لانكاوي ماليزيا	**لشبونة** البرتغال	**لندن** المملكة المتحدة
ماربيا اسبانيا	**مدريد** إسبانيا	**مسقط** سلطنة عمان
مونترو سويسرا	**ميلان** إيطاليا	**ميونخ** ألمانيا
نيروبي كينيا	**نيس** فرنسا	**نيويورك** الولايات المتحدة الأمريكية