JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة علاقات الموظفين ومعالجة التظلمات والإجراءات التأديبية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة علاقات الموظفين ومعالجة التظلمات والإجراءات التأديبية

علاقات الموظفين ومعالجة التظلمات والإجراءات التأديبية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمسؤولي الموارد البشرية ومستشاري علاقات الموظفين والمشرفين الذين يتولون الحالات اليومية، ويخرج منها المشاركون بدليل معالجة حالات علاقات الموظفين. فالتعامل العادل والمتسق مع الشكاوى ومخالفات السلوك والقضايا الجماعية أصبح يحدد مستوى الثقة والاستبقاء والتعرض للنزاعات في كل منشأة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للممارسين الذين يتابعون الحالة من أول بلاغ حتى إغلاقها.

لماذا تهم علاقات الموظفين الآن

تتشكل علاقات الموظفين اليوم تحت ثلاثة مؤثرات: فرق العمل الهجينة ونظام الورديات التي تثير أسئلة أكثر حول السلوك والإنصاف، وموظفون ينتظرون ردا شفافا وسريعا على ما يرفعونه من مخاوف، وممثلو العاملين الذين يطلبون التشاور المبكر قبل أي تغيير. والمنشأة التي تحسن معالجة الحالات تبقي الخلافات صغيرة وتحمي مديريها وترفع مستوى الارتباط الوظيفي، أما سوء المعالجة فيقود إلى تصاعد التظلمات والمطالبات القضائية وتراجع الروح المعنوية. وتستند الدورة إلى مبادئ العدالة الإجرائية والعقوبة المتناسبة والإجراء الموثق، مع انضباط التقارير الذي يقدمه معيار ISO 30414 لمؤشرات رأس المال البشري.

المستفيدون من علاقات الموظفين

- مسؤولو الموارد البشرية الذين يفتحون ملفات التظلم والتأديب ويتابعونها حتى الإغلاق
- مستشارو علاقات الموظفين الذين يوجهون المديرين المباشرين خلال جلسات الاستماع الرسمية
- المشرفون الذين يجرون المحادثات الأولى حول السلوك والحضور
- مسؤولو التحقيق الذين يجمعون الإفادات ويوازنون الأدلة
- منسقو التواصل مع ممثلي العاملين الذين يعدون اجتماعات التشاور

وتستفيد فرق الخدمات المشتركة للموارد البشرية أكثر حين يحضر مستشار وعدد من المشرفين معا، إذ يعودون بمسار موحد لرفع الحالات والاستماع إليها وإغلاقها.

قدرات علاقات الموظفين

يتدرب المشاركون على الأحكام التي تقف وراء كل مرحلة من مراحل الحالة، من الحديث غير الرسمي حتى جلسة الاستئناف، بحيث تصمد النتائج أمام التدقيق.

- تقييم ما إذا كان البلاغ يحتاج حلا وديا أو مسارا رسميا — المدير المباشر ومستشار الموارد البشرية
- تخطيط تحقيق عادل في بيئة العمل بنطاق مكتوب واضح — مسؤول التحقيق
- إدارة جلسات التظلم والتأديب وفق مبادئ العدالة الإجرائية — رئيس الجلسة
- موازنة الأدلة واختيار عقوبة متناسبة — صاحب القرار ولجنة الاستئناف
- تصميم نهج للتشاور في القضايا الجماعية — ممثلو العاملين والقيادة
- بناء سجلات الحالات ومؤشراتها لكشف اتجاهات علاقات الموظفين — قيادة الموارد البشرية

مصطلحات علاقات الموظفين الأساسية

- التظلم — شكوى رسمية يرفعها الموظف إلى جهة العمل بشأن مهامه أو زملائه أو طريقة معاملته.
- الإجراء التأديبي — المراحل الموثقة التي تتبعها جهة العمل عند معالجة مخالفة سلوكية، من الإنذار حتى إنهاء الخدمة.
- العدالة الإجرائية — مبدأ أن يسمع الشخص الاتهام ويطلع على الأدلة ويرد عليها قبل اتخاذ أي قرار.
- نطاق التحقيق — وثيقة مكتوبة تحدد الادعاءات ومسؤول التحقيق والمدة المتوقعة للانتهاء.
- العقوبة المتناسبة — نتيجة تناسب جسامة المخالفة وسجل الموظف وأي ظروف مخففة.
- التشاور الجماعي — حوار منظم مع ممثلي العاملين قبل اتخاذ قرارات تمس مجموعات من الموظفين.

علاقات الموظفين يوما بيوم

اليوم 1: مناخ علاقات الموظفين

- علاقة العمل والعقد النفسي — التوقعات التي تقوم عليها الثقة
- مؤشرات نبض الارتباط الوظيفي — رصد بوادر الاحتكاك داخل الفرق
- محادثات الحل الودي — تسوية المخاوف قبل المسارات الرسمية
- قنوات صوت الموظف ومنتدياته — طرح القضايا دون خوف
- خريطة سياسات علاقات الموظفين — معالجة متسقة بين المواقع المختلفة

اليوم 2: معالجة التظلمات

- قائمة استقبال التظلم وفرزه — اختيار المسار الودي أو الرسمي
- هيكل اجتماع التظلم — الاستماع إلى الشكوى كاملة وبإنصاف
- شكاوى التنمر والتحرش — حماية الشاكي والمشكو في حقه
- الوساطة والحوار الميسر — إعادة بناء علاقات العمل
- خطابات نتيجة التظلم والاستئناف — إغلاق الحالات بشفافية

اليوم 3: التحقيقات في بيئة العمل

- وثيقة نطاق التحقيق — تحديد الادعاءات ودور مسؤول التحقيق
- تخطيط مقابلات الشهود وأسئلتها — جمع إفادات موثوقة
- الأدلة المستندية والرقمية — موازنة الموثوقية والصلة بالواقعة
- الاستدلال بترجيح الاحتمالات — الوصول إلى نتائج قابلة للدفاع
- نموذج تقرير التحقيق — الفصل بين الوقائع والاستنتاجات والتوصيات

اليوم 4: القرارات التأديبية والقضايا الجماعية

- بروتوكول جلسة التأديب — العدالة الإجرائية وحق الرد
- مصفوفة العقوبات والظروف المخففة — إنذارات متناسبة وقرار إنهاء الخدمة
- التمييز بين السلوك والقدرة — اختيار الإجراء الصحيح
- تخطيط التشاور الجماعي — إشراك الممثلين في قرارات التغيير
- مراحل حل النزاع الجماعي — منع التصعيد بين المجموعات

اليوم 5: تطبيق دليل معالجة حالات علاقات الموظفين

- محاكاة حالة في وردية مصنع — تطبيق خطوات الفرز والتحقيق
- لعب أدوار لتظلم جدول مناوبات في مستشفى — إدارة الجلسة وإعلان النتيجة
- لوحة متابعة الحالات — رصد الأعداد والتوقيت والنتائج
- نصوص توجيه المديرين — إعداد المشرفين للمحادثات الأولى
- دليل معالجة حالات علاقات الموظفين — المسارات والنماذج ونقاط التصعيد

تطبيق علاقات الموظفين بعد الدورة

- مراجعة ملفات التظلم والتأديب المفتوحة وفق قائمة الفرز وإغلاق الحالات المتعثرة
- عقد جلسة إحاطة للمشرفين حول محادثات الحل الودي باستخدام نصوص التوجيه

أسئلة حول علاقات الموظفين

ما علاقات الموظفين ولماذا تهم الآن؟

علاقات الموظفين هي الطريقة التي تدير بها المنشأة صلتها بموظفيها عبر التواصل ومعالجة التظلمات والتأديب والتشاور. وتهم الآن لأن الموظفين ينتظرون معاملة عادلة وشفافة، والحالات التي تعالج بشكل سيئ تضعف الثقة والارتباط بسرعة.

من الأدوار الأكثر استفادة من دورة علاقات الموظفين والتظلمات والإجراءات التأديبية؟

يستفيد مسؤولو الموارد البشرية ومستشارو علاقات الموظفين والمشرفون أكثر من غيرهم. فهم يجرون المحادثات الأولى والتحقيقات وجلسات الاستماع، والأساليب المتسقة تساعدك على إبقاء النتائج عادلة وقابلة للدفاع.

كيف تختلف دورة علاقات الموظفين والتظلمات والإجراءات التأديبية عن دورة قانون العمل؟

تركز دورة علاقات الموظفين على معالجة الحالات عمليا لا على تفسير التشريعات. فأنت تتدرب على الاستقبال والتحقيق والجلسات والتشاور، بينما تتناول دورة قانون العمل الحقوق النظامية والتفسير القانوني.

ماذا تعود به من دورة علاقات الموظفين والتظلمات والإجراءات التأديبية؟

تعود بدليل لمعالجة الحالات يضم مسارات الفرز ونماذج التحقيق والجلسات ومصفوفة العقوبات ونقاط التصعيد، جاهزا لمشاركته مع فريق الموارد البشرية والمشرفين.

علاقات الموظفين: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل معالجة حالات علاقات الموظفين أولا طريقة فرز أي بلاغ جديد والمسار الذي يسلكه. ويستخدمه مسؤولو الموارد البشرية والمستشارون والمشرفون لإبقاء المعالجة متسقة بين المواقع والورديات. وبعد أول استخدام له، تستحق أرقام متابعة الحالات المراجعة لمعرفة مواضع التأخير أو تكرار القضايا التي تشير إلى مسألة أوسع في مناخ العمل يمكن معالجتها عبر التشاور.