JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة

مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمسؤولي الأخلاقيات وقادة الحوكمة ومديري المخاطر، يبني فيها المشاركون سجل المخاطر الأخلاقية وخطة رصد الثقافة المؤسسية. فالمخالفات السلوكية تظهر اليوم عبر الموظفين والعملاء ووسائل التواصل قبل أن تكشفها المراجعات الرسمية، ولذلك تطلب مجالس الإدارة رؤية مبكرة لمواطن ضعف النزاهة. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للممارسين الذين يشرفون على السلوك والنزاهة.

لماذا تهم مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة الآن

تتشكل هذه المسألة اليوم بثلاث قوى. يتوقع الموظفون طرقا آمنة للإبلاغ ومتابعة ظاهرة لما يبلغون عنه، ويقرأ المستثمرون إخفاقات السلوك بوصفها علامة على ضعف الرقابة، ويسأل المشرفون القادة كيف يعرفون حقيقة ثقافة مؤسساتهم. والمؤسسة التي تحسن التعامل مع السلوك تكشف الرشوة أو التحرش أو البيع المضلل مبكرا وتعالجه بهدوء، أما التي تسيء التعامل معه فتعرف به من الصحافة. وتستند الدورة إلى ISO 37301 لأنظمة إدارة الامتثال، وISO 31000 لإرشادات إدارة المخاطر، وCOSO ERM لإدارة المخاطر المؤسسية، ونموذج الخطوط الثلاثة IIA Three Lines الصادر عن معهد المدققين الداخليين.

المستفيدون من مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة

- القادة المسؤولون عن مدونة السلوك وتفسيرها وإقرارها السنوي
- أصحاب خطوط الإبلاغ عن المخالفات واستقبال البلاغات وحماية المبلغين من الانتقام
- مختصو خط الدفاع الثاني الذين يقيمون مواطن ضعف النزاهة ويحددون مؤشرات السلوك
- قادة التحقيقات الذين يحددون نطاق التحقيق ويقابلون الشهود ويوصون بالجزاءات
- أمناء مجالس الإدارة ومستشارو اللجان الذين يرفعون اتجاهات السلوك إلى أعضاء المجلس

وتحقق المجموعة متعددة التخصصات من الأخلاقيات والموارد البشرية والشؤون القانونية والتدقيق الداخلي أكبر فائدة حين يحضر أعضاؤها معا ويخرجون برؤية موحدة لمواطن ضعف النزاهة.

قدرات مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة

ينتقل المشاركون من الاستجابة لكل حالة منفردة إلى قراءة أنماط السلوك وتوجيهها.

- تقييم سيناريوهات المخاطر الأخلاقية حسب الاحتمال والضرر وقابلية الاكتشاف — أولويات لجنة النزاهة
- تصميم مدونة سلوك تتضمن أدوات قرار ومسارات تصعيد — الموظفون أمام المواقف الرمادية
- بناء قناة إبلاغ بفرز البلاغات وسرية الهوية وضمانات منع الانتقام — المبلغون وأصحاب الحالات
- تحديد مؤشرات الثقافة من الاستبيانات والحالات والبيانات السلوكية — لوحة السلوك لدى المجلس
- تطبيق أساليب تحقيق متناسبة ومعايير إثبات واضحة — قرارات التأديب والمعالجة
- إيصال موضوعات السلوك والدروس المستفادة — كبار القادة وأعضاء المجلس

مصطلحات مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة الأساسية

- المخاطر الأخلاقية — احتمال تصرف الأفراد خلافا للقيم أو القواعد المعلنة بما يضر أصحاب المصلحة أو الثقة أو شرعية عمل المؤسسة.
- قناة الإبلاغ — مسار محمي يرفع عبره الموظفون والأطراف الخارجية مخاوفهم مع الكشف عن هويتهم أو دونه.
- الانتقام — أي إجراء ضار يتخذ ضد شخص لأنه أبلغ عن مخاوف أو تعاون مع تحقيق.
- مؤشر السلوك — إشارة قابلة للقياس، مثل أعداد الحالات أو نتائج الاستبيانات، تكشف اتجاه السلوك.
- نبرة الإدارة الوسطى — الرسائل والقدوة التي يقدمها المديرون المباشرون، وهي غالبا أشد أثرا في السلوك اليومي من تصريحات القيادة العليا.
- مراجعة السبب الجذري — تحليل أسباب وقوع المخالفة من حيث الحوافز والضغوط والضوابط والقيادة لا الأفراد وحدهم.

مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة يوما بيوم

اليوم 1: مشهد النزاهة

- أبحاث الأخلاقيات السلوكية — لماذا يتجاوز الأشخاص الجيدون الحدود
- خريطة توقعات أصحاب المصلحة — أي إخفاقات السلوك تضر الثقة أكثر
- نموذج IIA Three Lines — ملكية الإشراف على السلوك
- دراسات حالة لإخفاقات النزاهة في البنوك والإنشاءات — المؤشرات السابقة المشتركة
- ميثاق وظيفة الأخلاقيات — الصلاحيات والاستقلالية وخطوط الرفع

اليوم 2: تحديد المخاطر الأخلاقية

- دليل أنواع المخالفات — الرشوة والاحتيال والتحرش والبيع المضلل
- رسم خرائط الضغوط والحوافز — حيث تشوه الأهداف السلوك
- أساليب تحديد المخاطر وفق ISO 31000 — المقابلات المنظمة وجولات العمليات
- فحص نزاهة الأطراف الثالثة — تعرض الوكلاء والموردين والشركاء
- موضوعات السلوك الناشئة — العمل عن بعد والقنوات الرقمية

اليوم 3: تقييم مواطن ضعف النزاهة وتسجيلها

- مقاييس الضرر والاحتمال وقابلية الاكتشاف — تقييمات نزاهة قابلة للمقارنة
- بيانات الرغبة في المخاطر وفق COSO ERM — حدود التسامح مع مخالفات السلوك
- التقييم الكامن مقابل المتبقي — احتساب أثر الضوابط الوقائية
- حقول سجل المخاطر الأخلاقية — المالكون والمحفزات وإجراءات المعالجة
- جلسات معايرة الخريطة الحرارية — اتساق التقييم بين وحدات الأعمال

اليوم 4: مدونات سلوك توجه الخيارات

- تحويل القيم إلى قواعد — المبادئ مقابل البنود التفصيلية
- أشجار القرار والمواقف الرمادية — إرشاد المعضلات اليومية
- الهدايا والضيافة وإفصاحات تعارض المصالح — الحدود ومسارات الموافقة
- اختبار الوضوح وسهولة الوصول — مدونات يستخدمها الموظفون فعلا
- دورات الإقرار والتصديق — إثبات الوعي بالمدونة

اليوم 5: تصميم قنوات الإبلاغ

- أحكام رفع المخاوف في ISO 37301 — الحد الأدنى من خصائص القناة
- الخط الساخن والبوابة الإلكترونية ومسار المدير — اختيار مزيج القنوات
- بروتوكولات إخفاء الهوية والسرية — حماية هوية المبلغ
- مصفوفة فرز البلاغات الواردة — قواعد الاستعجال والإسناد
- حلقات الرد على المبلغين — استدامة الثقة في القناة

اليوم 6: حماية المبلغين ومعالجة الانتقام

- مؤشرات خطر الانتقام — المتابعة بعد تقديم البلاغ
- حقيبة الإجراءات الحمائية — النقل والمراقبة والضمانات المؤقتة
- نصوص توجيه المديرين — استقبال المخاوف دون موقف دفاعي
- تشخيص عوائق الإبلاغ — دوافع الخوف واللاجدوى والصمت
- إحصاءات أداء القناة — الاستخدام ونسب الإثبات ومدد الإغلاق

اليوم 7: قياس ثقافة السلوك

- تصميم استبيان الثقافة — أسئلة الأمان النفسي والإنصاف
- مصادر البيانات السلوكية — مقابلات المغادرة والتظلمات وأنماط النفقات
- مؤشرات السلوك الاستباقية واللاحقة — الإشارات المبكرة مقابل النتائج
- مجموعات النقاش والملاحظة الميدانية — الأعراف الخفية
- تصميم لوحة الثقافة — ما يراه أعضاء المجلس كل ربع سنة

اليوم 8: إجراء التحقيقات في المخالفات

- مذكرة تحديد نطاق التحقيق — الادعاءات والأسئلة والحدود
- حفظ الأدلة وتسلسل حيازتها — نتائج قابلة للدفاع عنها
- أساليب المقابلة المنظمة — الشهود والأشخاص المعنيون بالادعاءات
- تقييم معيار الإثبات — ثابت أو غير ثابت أو غير حاسم
- هيكل تقرير التحقيق — نتائج يمكن للقادة التصرف بناء عليها

اليوم 9: من الحالات إلى تغيير دائم

- أساليب مراجعة السبب الجذري — الحوافز والضغوط وثغرات الضوابط
- إطار الجزاءات المتناسبة — الاتساق بين المستويات الوظيفية
- سجل تتبع المعالجة — سد مواطن ضعف الضوابط
- تواصل الدروس المستفادة — قصص حالات مجهولة الهوية للموظفين
- تقارير السلوك إلى المجلس — الاتجاهات والموضوعات والتصعيدات

اليوم 10: ممارسة سجل المخاطر الأخلاقية وخطة رصد الثقافة

- تمرين تقييم مواطن ضعف النزاهة — تطبيق مقاييس اليوم 3
- اختبار ضغط قناة الإبلاغ — حالة محاكاة من الاستقبال إلى الإغلاق
- عيادة اختيار المؤشرات — مواءمة مقاييس الثقافة مع المخاطر
- لجنة المراجعة بين الأقران — الدفاع عن التقييمات والمعالجات
- سجل المخاطر الأخلاقية وخطة رصد الثقافة — التجميع النهائي

تطبيق مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة بعد الدورة

- عقد جلسة معايرة مع رؤساء وحدات الأعمال لتقييم أبرز عشرة مواطن ضعف في النزاهة بمقاييس الضرر والاحتمال وقابلية الاكتشاف.
- مراجعة قناة الإبلاغ مقابل مصفوفة فرز البلاغات ومعايير الرد على المبلغين، ثم إحاطة لجنة الأخلاقيات بالثغرات.

أسئلة حول مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة

ما مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة، ولماذا تهم الآن؟

هي تخصص يرصد مواطن ضعف النزاهة ويوفر طرقا آمنة لرفع المخاوف ويقيس اتجاه السلوك. وتهم الآن لأن المخالفات تصبح علنية بسرعة، ويطلب أعضاء المجالس أدلة لا تطمينات على سلامة الثقافة.

من يستفيد أكثر من دورة مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة؟

يستفيد أكثر قادة الأخلاقيات والنزاهة وأصحاب خطوط الإبلاغ وقادة التحقيقات ومختصو المخاطر في الخط الثاني ومستشارو المجالس. وتزداد فائدتك إن كنت تتعامل مع حالات السلوك وتريد الانتقال من التحقيقات المنفردة إلى قراءة الأنماط.

كيف تختلف دورة مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة عن دورة عامة في إدارة المخاطر؟

تركز على السلوك البشري لا على التعرضات المالية أو التشغيلية. فالدورة العامة تتناول عمليات المخاطر بوجه عام، أما هذه فتتعمق في المدونات وقنوات الإبلاغ والانتقام ومؤشرات الثقافة والتحقيقات، وهي الأدوات التي تحدد اختيار الأفراد للتصرف بنزاهة.

ماذا تعود به من دورة مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة؟

تعود بسجل مقيم لمواطن ضعف النزاهة وخطة لرصد الثقافة عبر المؤشرات. وكلاهما جاهز لعرضه على لجنة الأخلاقيات، مع مالكين ومحفزات ومواعيد رفع مقترحة.

مخاطر السلوك الأخلاقي وقنوات الإبلاغ وثقافة النزاهة: الطريق إلى الأمام

يحدد سجل المخاطر الأخلاقية وخطة رصد الثقافة أولا أي مواطن ضعف النزاهة تحظى بموارد المعالجة والاهتمام هذا العام. وتستخدمه لجان الأخلاقيات ومختصو الخط الثاني والمدققون الداخليون لتنسيق أعمالهم. وبعد أول دورة ربع سنوية تستحق المراجعة مسألة ما إذا كانت المؤشرات المختارة قد سبقت فعلا الحالات المرفوعة عبر قنوات الإبلاغ، مع إلغاء أي مقياس يكتفي بعد النشاط.