CONCEPT

دورة التحقيقات في بيئة العمل: شكاوى التحرش والتنمر والمخالفات السلوكية



دورة التحقيقات في بيئة العمل: شكاوى التحرش والتنمر والمخالفات السلوكية

مقدمة:

دورة التحقيقات في بيئة العمل هذه مدتها أسبوع، وتعالج شكاوى التحرش والتنمر والمخالفات السلوكية، وتستهدف موظفي الموارد البشرية وعلاقات الموظفين والامتثال والأخلاقيات، وينتهي فيها كل مشارك بإعداد تقرير تحقيق في شكوى تحرش يضم محاضر المقابلات وجدول الأدلة. تفقد المنظمات ثقة موظفيها وتواجه ادعاءات الانتقام وتسقط نتائج تحقيقاتها حين تفرز الشكاوى بلا معيار موحد، وتدار المقابلات بأسئلة إيحائية، وتخلط التقارير الرأي بالواقعة. يتولى المرشحون فعلا استقبال الشكاوى الداخلية أو معالجتها، وتقدم الدورة بأسلوب لعب الأدوار في مقابلات المشتكين والشهود والمشكو في حقهم. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة في التحقيقات المهنية.

أهداف الدورة:

- فرز الشكاوى الواردة بشأن التحرش والتنمر والتمييز ومخالفة السياسات وتقرير مدى الحاجة إلى تحقيق رسمي
- صياغة قرار تكليف بالتحقيق وخطة تحدد النطاق والادعاءات واستقلال المحقق ومواعيد المراحل
- اتخاذ تدابير حماية مؤقتة للمشتكين والشهود مع إدارة مخاطر الانتقام
- جمع المستندات والرسائل الإلكترونية وتسجيلات كاميرات المراقبة وسجلات الأنظمة في حدود الخصوصية وتقليل البيانات
- التخطيط لمقابلات عادلة مع المشتكين والشهود والمشكو في حقهم وإجراؤها وفق نموذج PEACE للمقابلة التحقيقية
- وزن الأدلة وفق معيار الإثبات المدني وتقدير المصداقية وكتابة تقرير نتائج لصناع القرار

الفئة المستهدفة:

- موظفو الموارد البشرية الذين يستقبلون الشكاوى الداخلية بشأن سلوك الموظفين ويحققون فيها
- موظفو علاقات الموظفين الذين يعالجون ادعاءات التنمر والتحرش والتمييز
- موظفو الامتثال والأخلاقيات الذين يديرون التحقيقات الناشئة عن بلاغات الإفصاح
- موظفو التدقيق الداخلي والمخاطر المكلفون بدعم تحقيقات السلوك
- شركاء الأعمال في الموارد البشرية الذين يعينون المحققين أو يشرفون عليهم

محاور الدورة:

اليوم 1: استقبال الشكاوى وفرزها وقرار فتح التحقيق

- تصنيف الشكاوى بين التحرش والتنمر والتمييز ومخالفة السياسات
- نموذج الاستقبال وسجل التواصل الأول مع المشتكي
- مصفوفة الفرز لتقدير الخطورة والاستعجال ومؤشرات التكرار
- اختيار المسار بين الحل الودي والوساطة والتحقيق الرسمي
- صياغة الادعاءات في عبارات سلوكية محددة قابلة للفحص

اليوم 2: قرار التكليف واستقلال المحقق والحماية المؤقتة

- قرار التكليف بالتحقيق ونطاقه والادعاءات وجهة رفع التقرير
- اختيار المحقق مع إقرار الإفصاح عن تعارض المصالح
- خطة التحقيق بمصادر الأدلة والأشخاص المطلوب مقابلتهم وتسلسلهم
- التدابير المؤقتة مثل تغيير خط الإشراف والإجازة المدفوعة
- تقييم مخاطر الانتقام وخطة حماية المشتكين

اليوم 3: جمع الأدلة والمقابلات التحقيقية

- استرجاع المستندات والرسائل الإلكترونية والمحادثات في حدود الخصوصية
- خطوات حفظ تسجيلات الكاميرات وسجلات الدخول وبيانات الأجهزة
- مراحل التخطيط والتمهيد والسرد في نموذج PEACE عمليا
- تسلسل الأسئلة المفتوحة والاستيضاحية والمغلقة مع الأشخاص
- صياغة محضر المقابلة ومراجعته وتوقيعه من الشخص المقابل

اليوم 4: العدالة الإجرائية والمصداقية والموازنة بين الروايات المتعارضة

- حق المشكو في حقه في معرفة الادعاءات والرد عليها
- تطبيق معيار الإثبات المدني على كل ادعاء
- عوامل المصداقية من اتساق ومعقولية وتعزيز بأدلة مستقلة
- التعامل مع الأشخاص المستضعفين والمرافقين والمترجمين
- فخاخ التحيز ومنها التحيز التأكيدي وأثر الهالة

اليوم 5: لعب أدوار ختامي في تحقيق بشكوى تحرش

- إحاطة الحالة وخطة التحقيق في شكوى تحرش
- لعب أدوار لمقابلة المشتكي وفق مراحل نموذج PEACE
- لعب أدوار لمقابلة شاهد ثم المشكو في حقه
- تحليل النتائج ومذكرة التسليم إلى صناع القرار التأديبي
- استكمال تقرير التحقيق في شكوى التحرش وحفظ السجلات

المهارات التي ستكتسبها:

- فرز الشكاوى
- تخطيط التحقيق
- تدابير الحماية المؤقتة
- التعامل مع الأدلة الرقمية
- المقابلة التحقيقية
- تقدير المصداقية
- وزن الأدلة
- كتابة تقارير النتائج

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم تقرير تحقيق في شكوى تحرش مع محاضر المقابلات وجدول الأدلة إلى مدير الموارد البشرية أو لجنة السلوك
- تحديد ما إذا كانت الشكوى تحتاج إلى حل ودي أو وساطة أو تحقيق رسمي، وأي تدابير مؤقتة تستدعيها
- تجنب سقوط النتائج وادعاءات الانتقام وانتهاكات الخصوصية الناتجة عن الأسئلة الإيحائية أو جمع الأدلة بطرق غير مشروعة
- توجيه الموظفين والمديرين المباشرين في الاستقبال والسرية وعدالة المقابلات باستخدام نماذج الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك تقرير التحقيق في شكوى التحرش إلى مدير الموارد البشرية أو لجنة السلوك أو صاحب القرار التأديبي، فيعتمد على نتائجه في كل ادعاء لتحديد الإجراء المناسب ودعم المشتكي وأي معالجة أوسع. ويعيد فريق الأخلاقيات وعلاقات الموظفين استخدام مصفوفة الفرز وقرار التكليف ونماذج المقابلات في الشكاوى الجديدة. وبعد أول تحقيق ينفذ بهذا النهج تراجع الوحدة سرعة الإنجاز وملاحظات الطرفين وأي بلاغات انتقام، ثم تحدث نماذجها وقواعد حفظ السجلات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة التحقيقات في بيئة العمل في شكاوى التحرش والتنمر والمخالفات السلوكية؟

ينبغي أن يتولى المشارك فعلا استقبال الشكاوى الداخلية أو فرزها أو معالجتها في الموارد البشرية أو علاقات الموظفين أو الامتثال أو الأخلاقيات. ولا يشترط مؤهل قانوني. ويساعد إحضار ملخصات شكاوى مجهولة الهوية أو وثائق سياسات من منظمته في جلسات لعب الأدوار.

بم تختلف دورة التحقيقات في بيئة العمل عن دورات الإجراءات التأديبية أو التحقيق في الاحتيال؟

تركز هذه الدورة على تقصي الحقائق في شكاوى السلوك من الاستقبال حتى تقرير النتائج. أما جلسات الاستماع التأديبية والعقوبات والمنازعات العمالية وفحص الاحتيال المالي والتحقيقات الجنائية فتمس فقط عند تقاطعها مع التحقيق، وتغطيها دورات مستقلة.

لماذا تجرى مقابلة المشكو في حقه في الغالب أخيرا في التحقيقات في بيئة العمل بشأن شكاوى التحرش؟

تتيح مقابلة المشكو في حقه بعد المشتكي والشهود الرئيسيين أن يعرض عليه المحقق كل الادعاءات والأدلة ذات الصلة دفعة واحدة، فتتاح له فرصة عادلة للرد. وتبقى المقابلات الإضافية ممكنة إذا ظهرت نقاط جديدة.

ماذا يعود به المشارك من دورة التحقيقات في بيئة العمل في شكاوى التحرش والمخالفات إلى عمله؟

يعود المشارك بتقرير تحقيق مكتمل في شكوى تحرش من الحالة الختامية، مع محاضر المقابلات وجدول الأدلة، إضافة إلى نماذج الفرز والتكليف والمقابلة والتسليم جاهزة للشكوى التالية.