CONCEPT

علاقات الموظفين والإجراءات التأديبية والتحقيق الإداري وإدارة المنازعات العمالية

22 – 26 مارس 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



علاقات الموظفين والإجراءات التأديبية والتحقيق الإداري وإدارة المنازعات العمالية

المرجع: 1165_6241 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

العمق التقني: ممارس · **أسلوب التطبيق:** لعب أدوار

مقدمة

تخسر معظم المنازعات العمالية التي تصل إلى المحكمة أو تسوى بتكلفة عالية بسبب الإجراءات لا الموضوع: مخالفة لم تبلغ للموظف كتابة، أو تحقيق بلا محضر، أو جزاء لا يتسق مع الحالات السابقة. والتظلمات التي تعالج بصورة ضعيفة تتصاعد بالطريقة نفسها. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت موظفي الموارد البشرية وعلاقات الموظفين على إدارة التظلمات والتحقيقات والإجراءات التأديبية بصورة عادلة وموثقة وقابلة للدفاع عنها، وعلى إعداد القضايا للتسوية أو للجلسات. ومن خلال لعب أدوار واقعي، يعد المشاركون حقيبة إدارة القضايا التأديبية والتظلمات لمؤسساتهم.

أهداف الدورة

- تقييم مناخ علاقات الموظفين وحالة الملفات التأديبية والتظلمات المفتوحة
- تصميم سلم الجزاءات المتدرجة ولائحة الجزاءات بما يتسق مع مبادئ حق الدفاع
- تخطيط التحقيقات الإدارية وإجراؤها، واستجواب الشهود وتوثيق الأدلة بمستوى قابل للدفاع عنه
- إدارة جلسات التحقيق التأديبي واجتماعات التظلم وصياغة خطابات القرار المسببة
- إعداد ملفات المنازعات العمالية واستخدام التفاوض والوساطة للوصول إلى التسوية الودية
- إعداد حقيبة إدارة القضايا التأديبية والتظلمات لاستخدامها على مستوى المؤسسة

الفئة المستهدفة

- موظفو علاقات الموظفين وقضايا الموارد البشرية المسؤولون عن الملفات التأديبية والتظلمات
- أخصائيو الموارد البشرية العامون الذين يقدمون المشورة للمشرفين في قضايا السلوك والأداء
- المحققون الإداريون المسؤولون عن تقصي الحقائق في الشكاوى والمخالفات
- موظفو الموارد البشرية والتنسيق القانوني المسؤولون عن إعداد ملفات التسوية والجلسات أمام المحكمة العمالية
- موظفو برامج الأخلاقيات والإبلاغ المسؤولون عن استقبال شكاوى بيئة العمل وفرزها

محاور الدورة

اليوم الأول: أسس علاقات الموظفين وواقع القضايا

- تقييم مناخ علاقات الموظفين باستخدام بيانات التظلمات ومقابلات نهاية الخدمة
- بنية لائحة تنظيم العمل ومدونة السلوك
- نموذج الثقافة العادلة Just Culture: التمييز بين الخطأ والسلوك الخطر والسلوك المتهور
- اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 158 لإنهاء الاستخدام: السبب المشروع وحق الرد
- تدقيق إدارة الملفات التأديبية والتظلمات المفتوحة

اليوم الثاني: أطر التأديب والتظلم

- تصميم سلم الجزاءات المتدرجة ولائحة الجزاءات
- مراحل إجراءات التظلم في توصية منظمة العمل الدولية رقم 130 لفحص التظلمات
- مبادئ معالجة الشكاوى في اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 للعنف والتحرش
- استقبال البلاغات وفرزها وتدابير حماية المبلغين وفق المواصفة ISO 37002
- قائمة التحقق من العدالة الإجرائية: الإخطار وحق الرد وحياد صاحب القرار

اليوم الثالث: ممارسة التحقيق وجلسات التأديب

- خطة التحقيق ونموذج نطاق التكليف
- نموذج PEACE لإجراء مقابلات التحقيق
- جمع الأدلة وإفادات الشهود وسجل حفظ الأدلة وتسلسل عهدتها
- بنية تقرير التحقيق والنتائج وفق معيار رجحان الأدلة
- نص جلسة التحقيق التأديبي وصياغة خطاب القرار

اليوم الرابع: المنازعات العمالية والتسوية والمخاطر

- مسار النزاع العمالي: التظلم الداخلي والتسوية الودية والمحكمة العمالية
- إعداد ملف القضية العمالية وفهرس حافظة المستندات
- التفاوض القائم على المبادئ لإبرام اتفاقيات التسوية
- بنية اجتماعات الوساطة والتوفيق
- عوامل المخاطر النفسية والاجتماعية في قضايا النزاع والمخالفات وفق المواصفة ISO 45003

اليوم الخامس: لعب الأدوار وحقيبة إدارة القضايا

- لعب أدوار: مقابلة تحقيق مع شاهد متردد
- لعب أدوار: جلسة تأديبية لمخالفة متكررة
- لعب أدوار: اجتماع تظلم بشأن ادعاء ضد مدير
- لعب أدوار: اجتماع تسوية قبل جلسة المحكمة العمالية
- تجميع حقيبة إدارة القضايا التأديبية والتظلمات ومراجعتها مع الزملاء

المهارات المكتسبة

- تشخيص علاقات الموظفين
- تصميم السياسات التأديبية
- التحقيق الإداري
- إجراء مقابلات التحقيق
- إدارة الجلسات التأديبية
- إعداد ملفات القضايا
- تسوية المنازعات
- الوساطة في النزاعات

لماذا تحضر هذه الدورة

- تعود بحقيبة إدارة القضايا التأديبية والتظلمات تغطي كل مرحلة من الشكوى حتى ملف المحكمة
- تتدرب على حوارات التحقيق والجلسات والتسوية الصعبة قبل أن تواجهها مع موظفين فعليين
- تكتشف الثغرات الإجرائية التي تحول قرارا مبررا إلى نزاع خاسر أو مكلف
- تقارن أساليب معالجة القضايا مع موظفي علاقات الموظفين من قطاعات وأنواع قوى عاملة مختلفة

الخاتمة

تحمي العدالة الإجرائية الموظف والمؤسسة معا، وهي أول ما تفحصه لجنة التظلم أو المحكمة العمالية. تنتقل هذه الدورة من مناخ علاقات الموظفين والمعايير الدولية لإنهاء الاستخدام والتظلمات، مرورا بتصميم التأديب وممارسة التحقيق والجلسات، وصولا إلى التسوية والوساطة وإعداد ملفات القضايا. ويتدرب المشاركون في اليوم الأخير بلعب الأدوار على الحوارات التي تحسم معظم القضايا، ويخرجون بحقيبة إدارة القضايا التأديبية والتظلمات، فيملكون منهجية متسقة وقابلة للدفاع عنها في قضيتهم القادمة.