دورة إدارة قضايا شكاوى الموظفين: الاستلام وتقصي الوقائع والنتائج والتظلمات

15 – 19 فبراير 2027

برشلونة

دورة إدارة قضايا شكاوى الموظفين: الاستلام وتقصي الوقائع والنتائج والتظلمات

المرجع: 767_36552 **التاريخ:** 15 – 19 فبراير 2027 **المكان:** برشلونة **الرسوم:** GBP 4800

ملخص البرنامج

إدارة قضايا شكاوى الموظفين محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الموارد البشرية وقيادات علاقات العمل ورؤساء الإدارة المباشرة على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بملف قضية وبروتوكول معالجة لمنظمة واحدة. الشكوى التي تعالج متأخرة أو بتفاوت أو دون جلسة منصفة تضعف الثقة وتولد تعرضا قانونيا وتعرضا للسمعة. وينتقل البرنامج من منظومة الشكاوى إلى الاستلام، ثم الحل المبكر، ثم التحقيق والنتائج، وصولا إلى بروتوكول متكامل. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة قضايا شكاوى الموظفين لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

يحكم الموظف الذي يرفع شكوى على المنظمة بمدى إصغائها ومدة معالجتها وحياد الإجراء. وتتحول القضايا التي تتأخر، أو التي يحقق فيها شخص قريب من النزاع، إلى دعاوى رسمية واستقالات وفقدان للثقة في المديرين. ويتيح المسار الموحد من الاستلام إلى النتيجة للقيادات حل عدد أكبر من الحالات مبكرا والدفاع عن البقية.

- زمن الحل: يقصر حين تفرز القضايا ويسمى لها مالك وتتابع وفق مراحل متفق عليها.
- التصعيد إلى الدعاوى الرسمية: ينخفض حين تحل المخاوف مبكرا عبر مسارات غير رسمية منصفة.
- ثقة الموظفين في الإجراء: ترتفع حين تشرح النتائج وأسبابها ومسارات التظلم بوضوح.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 10002 إرشادات معالجة الشكاوى: يوفر مبادئ الظهور وسهولة الوصول والاستجابة والموضوعية والسرية، وتكيف في الجلستين 1 و2 على شكاوى الموظفين.
- ISO 37002 نظم إدارة الإبلاغ عن المخالفات: يؤطر استلام البلاغ وتقييمه والتحقيق فيه وإغلاقه بحياد وحماية من الانتقام، ويطبق في الجلستين 3 و4.
- ممارسة العدالة الإجرائية: تقوم على الإخطار وفرصة الرد وجهة قرار محايدة وحق التظلم، وتستخدم لاختبار كل ملف قضية في الجلسة 4.

المشاركون المستهدفون

- مديرو الموارد البشرية الذين يستلمون الشكاوى ويقررون مسار كل منها.
- قيادات علاقات العمل التي تدير الإجراءات الرسمية وتحفظ سجلات القضايا.
- رؤساء الإدارة المباشرة الذين يحلون المخاوف قبل أن تصبح رسمية.
- المحققون وأعضاء اللجان الذين يجمعون الأدلة ويكتبون النتائج.

تشمل البيئات المعتادة المصارف والمستشفيات والمصانع والجامعات والجهات العامة.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تصنيف الشكاوى الواردة بحسب نوعها وإلحاحها ومسارها.
2. سيكون المشاركون قادرين على صياغة خطة حل مبكر تحفظ السرية والإنصاف.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة تحقيق تحدد النطاق ومصادر الأدلة وترتيب المقابلات.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم الأدلة وكتابة نتائج يستطيع القارئ متابعتها ومناقشتها.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات النتائج وتدابير الدعم وضمانات الحماية من الانتقام.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير بروتوكول المعالجة أمام كبار القادة وممثلي الموظفين.

هيكل البرنامج

اليوم 1: منظومة الشكاوى والاستلام

كيف تدخل المخاوف إلى المنظمة، ومن يقرر ما يحدث بعد ذلك؟

- خريطة عملية الشكاوى
- نموذج فرز الاستلام
- شبكة تصنيف القضايا
- فحص السرية وتضارب المصالح
- مراجعة مبادئ معالجة الشكاوى

اليوم 2: الحل المبكر والدعم

أي الحالات يمكن حلها بصورة غير رسمية، وكيف يصان الإنصاف؟

- مصفوفة خيارات الحل غير الرسمي
- دليل المحادثة الميسرة
- اختبار الإحالة إلى الوساطة
- قائمة تدابير الحماية المؤقتة
- قالب سجل الحل

اليوم 3: تخطيط التحقيق وإجراؤه

كيف يحدد نطاق تحقيق محايد وينفذ؟

- اختصاصات التحقيق
- سجل مصادر الأدلة
- خطة مقابلة الشهود
- سلم أسئلة المقابلة
- فحص مخاطر الانتقام

اليوم 4: النتائج والإجراءات والتظلمات

كيف تصل النتائج وتشرح وتختبر من حيث الإنصاف؟

- جدول ترجيح الأدلة
- مخطط تقرير النتائج
- شبكة خيارات النتائج والجزاءات
- إجراءات لجنة التظلم
- قائمة فحص العدالة الإجرائية

اليوم 5: ملف القضية وبروتوكول المعالجة

هل تشكل الأدوات السابقة بروتوكولا واحدا يستطيع كبار القادة اعتماده؟

- تطبيق خريطة العملية من الجلسة 1
- اختبار مصفوفة الخيارات من الجلسة 2
- فحص خطة المقابلات من الجلسة 3
- تدريب على قائمة فحص الإنصاف من الجلسة 4
- إنجاز ملف القضية وبروتوكول المعالجة

المنهجية

يقوم البرنامج على تحليل الحالات من ملفات جاهزة من قطاعين، في كل منها شكوى مكتوبة وملاحظات شهود ومقتطفات سياسات ومسودة نتيجة. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، ويمثلون المقابلات في مجموعات ثلاثية، ويراجعون ملفات بعضهم، ويدافعون عن قرارات المعالجة أمام زملاء يؤدون دور لجنة التظلم.

- نشاط مقترح: تصنيف ست شكاوى واردة واختيار مسار لكل منها.
- نشاط مقترح: مقابلة شاهد يؤدي دوره زميل وتسجيل إفادته.
- نشاط مقترح: ترجيح أدلة متعارضة وصياغة فقرة من النتائج.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك ملف قضية وبروتوكول معالجة لمنظمة واحدة. ويضم خريطة للعملية ونموذجا للفرز ودليلا للحل غير الرسمي وخطة تحقيق وقالبا للنتائج ومسارا للتظلم. ويستخدم البروتوكول في العمل لإحاطة كبار القادة وتدريب رؤساء الإدارة المباشرة والاتفاق مع ممثلي الموظفين على المراحل وأصحاب المهام.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة إدارة قضايا شكاوى الموظفين رؤساء الإدارة المباشرة دون تدريب في الموارد البشرية؟

نعم، فإدارة قضايا شكاوى الموظفين تدرس عبر ملفات حالات وقوالب وتمثيل أدوار. وتفترض خبرة في قيادة الأفراد أو دعمهم في العمل، دون خلفية قانونية أو في التحقيق.

على أي معايير تقوم إدارة قضايا شكاوى الموظفين؟

تقوم إدارة قضايا شكاوى الموظفين على ISO 10002 لمعالجة الشكاوى وISO 37002 لاستلام البلاغات والتحقيق فيها وعلى ممارسة العدالة الإجرائية المعتمدة.

كيف يستخدم البروتوكول الناتج عن تدريب إدارة قضايا شكاوى الموظفين في العمل؟

يستخدم ملف القضية وبروتوكول المعالجة لإحاطة كبار القادة وتدريب رؤساء الإدارة المباشرة على كل مرحلة والاتفاق مع ممثلي الموظفين على أصحاب المهام والمدد.

بماذا تختلف إدارة قضايا شكاوى الموظفين عن دورة حل النزاعات؟

تركز إدارة قضايا شكاوى الموظفين على مسار رسمي من الاستلام إلى النتائج والتظلم، بينما تركز دورة حل النزاعات على مهارات التواصل والتفاوض بين الأفراد.