

Quan hệ Lao động

Khóa 2: Cơ chế giải quyết khiếu nại - 2 ngày

MỤC TIÊU KHÓA HỌC



Khóa 2 “Cơ chế Giải quyết Khiếu nại” nhằm giúp quản lý, công nhân, đại diện công đoàn ở cấp doanh nghiệp:

- Nhận biết tầm quan trọng của việc phát triển cách tiếp cận hệ thống nhằm giải quyết mâu thuẫn ở doanh nghiệp.
- Điều tra và giải quyết mâu thuẫn ở cấp cơ sở.
- Đánh giá cơ chế giải quyết khiếu nại hiện tại của nhà máy và xác định những hạn chế để cải thiện hệ thống.
- Tìm nguyên nhân gốc rễ của tranh chấp quan hệ lao động và hiểu quy trình giải quyết tranh chấp theo Luật Việt Nam.

KẾT QUẢ KHÓA HỌC



Kết thúc khóa học, học viên sẽ:

- **Biết** áp dụng nguyên tắc điều tra và giải quyết khiếu nại về một số vấn đề thông thường tại nơi làm việc.
- **Nắm rõ** cách phân tích các loại tranh chấp lao động và tìm được nhân nhân gốc rễ.
- **Đánh giá** quy trình khiếu nại hiện tại của nhà máy và thay đổi phù hợp.
- **Hiểu** năng lực và quyền hạn giải quyết tranh chấp quan hệ lao động của các tổ chức khác nhau ở Việt Nam.

ĐỐI TƯỢNG HỌC VIÊN



- Nhân viên chịu trách nhiệm về đối thoại xã hội hoặc thương lượng tại nơi làm việc.
- Đặc biệt là:
 - Quản lý cấp trung (Quản lý Nhân sự, Quản lý Sản xuất)
 - Đại diện công đoàn cấp cơ sở
 - Thành viên ban Tư vấn doanh nghiệp

PHƯƠNG PHÁP ĐÀO TẠO

Thảo luận



Nghiên cứu tình huống, đóng vai



Hỏi-đáp, trò chơi và hoạt động



Tối đa 25 học viên/
khóa học đối với các
khóa tổ chức tại BW

NỘI DUNG KHÓA HỌC

Trong khóa học này, học viên sẽ được giới thiệu:

- Nguyên nhân và hậu quả của khiếu nại
- Cách điều tra về khiếu nại tại nơi làm việc
- Phân tích tính hiệu quả của cơ chế giải quyết khiếu nại
- Giải quyết tranh chấp: quản lý mâu thuẫn một cách hệ thống
- Đình công tự phát
- Giao tiếp với khách hàng về tranh chấp lao động



Hồ Chí Minh & Hà Nội

ĐT: 028 73 050 363

Email: vn.training@betterwork.org

Industrial Relations Series:

Module 2: Grievance Mechanisms - 2 days

COURSE OBJECTIVES



This second module in the IR series aims to enable management, worker, and trade union representatives at enterprise level to:

- Recognize the importance of developing a systematic approach toward conflict resolution in the enterprise.
- Investigate and resolve grievances at the lowest possible level in the enterprise.
- Evaluate current grievance mechanisms and identify performance gaps for system improvement.
- Identify root causes of industrial disputes and understand procedures for disputes under Vietnamese law.

LEARNING OUTCOMES



By the end of this course, participants will be able to:

- Be able to apply grievance investigation and resolution principles for common workplace issues.
- Understand how to analyze different types of workplace industrial disputes and determine the root causes.
- Be able to evaluate existing factory grievance procedures and revise them accordingly.
- Understand the capacity and mandate of different agencies in Vietnam responsible for resolving industrial disputes.

TARGET PARTICIPANTS



- Staff with responsibilities for social dialogue and/or negotiation in the workplace.
- Especially useful for:
 - Middle managers (e.g. HR, Production)
 - Grassroots Trade Union representatives
 - PICC members (management *and* worker side)

DELIVERY STYLE

Discussions



Case Studies and Role plays



Q&A, games and activities



Max **25** participants for public courses

KEY CONTENTS

In this course, participants will learn about:

- The causes and consequences of grievances
- How to investigate workplace grievances
- Analysing the effectiveness of grievance mechanisms
- Dispute resolution: systematic conflict management
- Wildcat strikes
- Communication with brands on industrial disputes



Ho Chi Minh & Hanoi

Tel: 028 73 050 363

Email: vn.training@betterwork.org