

بناء القدرات لحالات الطوارئ

05 يناير 2024

النقاط الرئيسية

- عادةً ما يتم التعلم الخاص بحالات الطوارئ قبل وقوع حالة الطوارئ كجزء من بناء القدرات والتأهب لحالات الطوارئ
- تُتاح للموظفين العاملين في حالات الطوارئ إمكانية التعلم المخصص
- يتوفر التعلم الخاص بحالات الطوارئ بأشكال مختلفة: التعلم الذاتي عبر الإنترنت وحلقات العمل وجهاً لوجه والندوات عبر الإنترنت
- يشكل دليل الطوارئ هذا الأداة الأساسية للحصول على التوجيه في حالات الطوارئ
- ينبغي إنشاء فريق تعريفي من الميسرين وطلب الدعم من مركز التعلم العالمي عند الضرورة

1. لمحة عامة

يقدم هذا المدخل لمحة عامة عن مبادرات المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في مجال بناء القدرات الخاصة بحالات الطوارئ، وكذلك الفرص التي تقدمها للتعلم المتعلق بحالات الطوارئ. ويعرض أيضاً توجيهات بشأن المشاركين المستهدفين ومدى توفر الفرص وتوقيتها، وذلك للأفراد والعمليات القطرية والمناطق. ويتناول المدخل توضيحاً للصلات بما لدى المفوضية من تأهب مؤسسي لحالات الطوارئ.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

يُفضّل أن يتم التعلم وبناء القدرات لحالات الطوارئ قبل بداية حالة الطوارئ الإنسانية. وإن ما تقدمه المفوضية من دورات تدريبية مؤسسية خاصة بحالات الطوارئ لا يرتبط بتفعيل حالات الطوارئ، إذ تتم تلك الدورات بشكل منتظم كتدابير للتأهب.

ومع ذلك فإن عدم القدرة على التنبؤ هو جزء من طبيعة حالات الطوارئ، وقد تطرأ في بداية حالة الطوارئ بعض الفجوات في المعارف أو المهارات أو الخبرات. يحدث كثيراً أن يتم تعيين قوى عاملة جديدة لم تحصل على الفرصة للمشاركة في التدريبات الخاصة بحالات الطوارئ. يمكنك أدناه الاطلاع على بعض الحلول المخصصة للتعامل مع هذه الحالات.

3. التوجيه الرئيسي

أ) التعلم كجزء من التأهب المؤسسي لحالات الطوارئ وقوائم النشر لحالات الطوارئ التابعة لشعبة الطوارئ والأمن والإمداد

إن وحدة تنمية القدرات لحالات الطوارئ التابعة لشعبة الطوارئ والأمن والإمداد تنظم التدريبات المؤسسية التالية الخاصة بحالات الطوارئ:

◦ **حلقة عمل حول إدارة حالات الطوارئ (WEM):** تعمل هذه الحلقة على إعداد أعضاء فاعلين يشاركون في قائمة فريق الاستجابة لحالات الطوارئ من أجل بعثات الطوارئ (وهي مخصصة للمستويات الوظيفية من G6 إلى P4). تتم مشاركة الدعوات لتقديم الطلبات عبر رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالبحث المؤسسي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

◦ **برنامج القيادة العليا لحالات الطوارئ (SELP):** يُعد هذا البرنامج أعضاء قائمة كبار موظفي الطوارئ للمشاركة في بعثات الطوارئ (الموظفون ابتداءً من المستوى الوظيفي P4 مؤهلون للتقديم على مناصب من مستوى P5 فما فوق). تتم مشاركة الدعوات لتقديم الطلبات عبر رسائل البريد الإلكتروني الخاصة بالبحث المؤسسي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

◦ **التدريب على ظروف حالات الطوارئ (SET):** إن العمليات القطرية/المناطق التي تواجه مخاطر عالية بحدوث حالات طوارئ جديدة أو تصاعد الحالات القائمة ينبغي أن تتواصل مع شعبة الطوارئ والأمن والإمداد في أقرب وقت ممكن لاستكشاف إمكانية تنظيم هذا التدريب كجزء من إجراءات التأهب لحالات الطوارئ.

◦ **برنامج قيادة فريق الطوارئ (ETLP):** يبني هذا البرنامج القدرات القيادية المشتركة بين الوكالات للاستجابة لحالات الطوارئ. ومن بين المشاركين فيه اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات بالإضافة إلى المنظمات الأعضاء في الأمم المتحدة والمنظمات غير الحكومية الشريكة للأمم المتحدة والمشاركة في الاستجابة للكوارث والحالات الإنسانية. وهناك عدد قليل من الأماكن المتاحة لموظفي المفوضية. يتم الترشيح للمشاركة بعد تلقي الدعوة لتقديم الطلبات، وتصدر هذه الدعوات مرتين في السنة.

التدريبات المواضيعية لإدارة الطوارئ:

○ **الإمدادات:** تم تصميم هذا التدريب بهدف تزويد العاملين في مجال الإمداد بالمهارات اللازمة لامتلاك قدرات خاصة بالطوارئ في السياق الإنساني تتميز بسرعة الاستجابة والاتساق والمرونة. وهو يتضمن حلقة عمل لمدة خمسة أيام تعتمد أسلوب المحاكاة بطريقة الألعاب وتتطلب اندماجاً كاملاً من قبل المشاركين، سواء موظفي المفوضية أو الشركاء الخارجيين، مع التركيز على صقل المهارات الفنية والشخصية الضرورية لإدارة الإمدادات في حالات الطوارئ. ينظم المركز العالمي للتعليم والتطوير التدريب، ويتم الترشيح للمشاركة بعد تلقي الدعوة لتقديم الطلبات، وتصدر هذه الدعوات مرة واحدة في السنة.

○ ينظم قسم الهوية الرقمية والتسجيل التابع لدائرة البيانات العالمي برنامج **تعليم التسجيل في حالات الطوارئ (ERLP)**، ويعمل هذا البرنامج على إعداد الأعضاء في مجال قائمة التسجيل الوظيفية للمشاركة في بعثات الطوارئ.

○ ينظم قسم أنظمة البيانات التشغيلية والدعم التابع لدائرة البيانات العالمية التدريب **على إدارة المعلومات في حالات الطوارئ (TIME)**. يستمر هذا التدريب لمدة أسبوع كامل ويعتمد أسلوب المحاكاة ويُقدّم لموظفي إدارة المعلومات الذين يتم اختيارهم للمشاركة في قائمة فريق الاستجابة لحالات الطوارئ.

○ تقدم دائرة الشراكة والتنسيق التابعة لشعبة العلاقات الخارجية دورة **التنسيق بين الوكالات:** إن هذه الدراسة الذاتية التفاعلية متاحة لجميع موظفي المفوضية على منصة Workday وهي تُعد المشاركين لممارسة وظائفهم بشكل أكثر فعالية في بيئات التنسيق بين الوكالات. وتكون الدورة إلزامية لأعضاء قائمة الطوارئ السنوية للتنسيق بين الوكالات بحيث ينبغي إكمالها قبل حلقة العمل الخاصة بالقائمة. **حلقة عمل حول التنسيق بين الوكالات:** يعمل هذا التدريب على إعداد أعضاء قائمة الطوارئ للتنسيق بين الوكالات بغية المشاركة في بعثات الطوارئ. تصدر الدعوة لتقديم الطلبات مرة واحدة في السنة في بث المفوضية، ويُتاح التقديم للموظفين من المستويات الوظيفية بين NO و P5.

ب) التعلم أثناء الطوارئ

يُطلب من جميع القوى العاملة في المفوضية إكمال **التدريبات الإلزامية** (متاحة فقط لموظفي المفوضية) الواردة أدناه خلال الأشهر الثلاثة الأولى من انضمامهم للمفوضية. وينطبق ذلك أيضاً على القوى العاملة التي يتم تعيينها أثناء حالات الطوارئ أو لأجلها. وتكون الدورات التدريبية متاحة للموظفين على منصة Workday.

○ برنامج BSAFE

○ برنامج الأمم المتحدة بشأن منع المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة

○ البرنامج التعريفي للحماية

◦ منع الاستغلال والانتهاك الجنسيين (PSEA)

◦ التدريب على التوعية بأمن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (InfoSec)

◦ أساسيات التوعية بالاحتيال والفساد

إن [حزمة التعلم الأساسي لفريق الاستجابة لحالات الطوارئ \(ERT BLP\)](#) (متاحة لموظفي المفوضية فقط) هي عبارة عن سلسلة من حلقات التعلم الإلكتروني القصيرة التي تهدف إلى نقل المعارف الضرورية في إدارة الطوارئ إلى الزملاء الذين يتم اختيارهم للانضمام إلى فريق الاستجابة لحالات الطوارئ. يتعين على جميع أفرقة الاستجابة لحالات الطوارئ إكمال هذا التدريب قبل حضور حلقة العمل حول إدارة حالات الطوارئ. ويمكن أيضاً لجميع القوى العاملة في المفوضية الوصول لحزمة التعلم الأساسي على منصة Workday من خلال التسجيل الذاتي.

يستطيع موظفو المفوضية الحصول على المزيد من فرص **التعلم الإلكتروني** حول مجموعة واسعة من المواضيع عبر منصة Workday. في حال تعرّف المديرين في حالات الطوارئ على وجود فجوات معرفية كبيرة، فسيكون من المستحسن أن يكمل الموظفون المعنيون دورات مختارة للتعلم عبر الإنترنت أثناء حالة الطوارئ. ويمكن للمديرين وضع قائمة بدورات التعلم المطلوبة من أجل مشاركتها مع القوى العاملة في عملية الطوارئ. يمكن الاستعانة بوحدة تنمية القدرات لحالات الطوارئ للحصول على المساعدة في اختيار دورات التعلم الإلكتروني ووضع قائمة بما يوصى به من تدريبات.

تقع على عاتق المدراء مسؤولية توفير الإرشاد والتوجيه وفرص التمرس بالإضافة للتدريب أثناء العمل وذلك للموظفين العاملين تحت إشرافهم. ويكتسب ذلك أهمية أكبر أثناء حالات الطوارئ حيث ينبغي إيجاد حلول تعلم سريعة ومخصصة من أجل تمكين جميع الزملاء من مواكبة الاستجابة لحالات الطوارئ. ويجب أن ينتبه المديرين إلى القدرات المختلفة التي يتمتع بها الزملاء العاملون تحت إشرافهم وأن يتأكدوا من تبادل أعضاء الفريق للمعارف والمعلومات المكتسبة فيما بينهم.

يمكن لوحدة تنمية القدرات لحالات الطوارئ أن تقدم ندوة استثنائية طارئة عبر الإنترنت لبناء قدرات الفريق بشكل فوري إذا لاحظوا في عملية الطوارئ افتقار عدد كبير من الموظفين للمهارات والقدرات اللازمة للاستجابة لحالة الطوارئ بشكل فعال. يرجى الانتباه إلى أن المشاركة في الندوات عبر الإنترنت يجب ألا تكون على حساب استجابة العملية لحالة الطوارئ. يمكن الاتصال بوحدة تنمية القدرات لحالات الطوارئ إذا رغبت الإدارة بمعرفة المزيد عن هذا الخيار.

4. الروابط

[حزمة التعلم الأساسي لفريق الاستجابة لحالات الطوارئ \(ERT BLP\) \(متاحة لموظفي المف... الشبكة الداخلية للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين: التعلم لحالات ال...\)](#)

5. جهات الاتصال الرئيسية

يجب توجيه الطلبات للحصول على الدعم في التدريب في حالات الطوارئ عبر المكتب الإقليمي المعني إلى صندوق بريد

وحدة تنمية القدرات لحالات الطوارئ التابعة لشعبة الطوارئ والأمن والإمداد: hqemfscap@unhcr.org