

التسليم قبل المغادرة والعودة

26 يناير 2024

النقاط الرئيسية

- فكر ما هي المعلومات التي ستساعد الشخص الذي سيخلفك لكي يتولى العمل بسلاسة ويواصل المهام المحددة المطلوبة لدعم العملية
- ابدأ بتجميع المستندات ورسائل البريد الإلكتروني والمعلومات الأخرى منذ وصولك للمهمة وأملاً نموذج التسليم بشكل تدريجي خلال قيامك بعملك لكي لا يتحول التسليم إلى عبء في نهاية المهمة
- يجب أن يكون موعد إحاطة التسليم قبل المغادرة، لكن ينبغي أن تقدم التفاصيل المطلوبة من أجل الاتصال بك وأن تعرض إمكانية الرد على استفسارات محددة
- رتب لقاء الوداع بمناسبة إكمال مهمتك للنظر في التجربة التي قمت بها وتقديم الشكر للآخرين على الدعم
- ترقّب عودتك إلى مكانك الأصلي وإلى واجباتك العادية وخطط لأخذ قسط من الراحة بعد المغادرة لتسهيل عملية الانتقال

1. لمحة عامة

من المهم تنظيم عملية التسليم بشكل جيد، فذلك سيضمن استمرار العمل وتجنب الانقطاع قدر الإمكان بعد تغير شاغل الوظيفة. تتمثل إحدى الممارسات الجيدة في تجميع ملف أو مجلد يحتوي على معلومات أساسية مثل المواد الأساسية والمستندات الرئيسية وقائمة جهات الاتصال، لكي يتمكن المدير الجديد من فهم الوظيفة وما هناك من مخاوف بالإضافة للتواصل مع الأشخاص المناسبين. وتكون هذه "الحزمة" ذات قيمة خاصة إذا لم يكن من الممكن إجراء التسليم بشكل شخصي وكان بالإمكان استكمالها بشكل جيد عبر مكالمة على تطبيق Teams.

إنّ فترة التسليم هي أيضاً الوقت المناسب للتحضير للمغادرة والعودة إلى الحياة والعمل العاديين. ومن الضروري ألا يتم إهمال الانتقال من مهمة طوارئ ذات ضغط عالي إلى البيئة العادية، إذ يجب إيلاء الاهتمام اللازم لذلك لمنع نقل التوتر إلى المكان الأصلي.

يضم هذا القسم توصيات بشأن التسليم والعودة بعد إنهاء مهام الطوارئ.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

من المهم تنظيم عملية التسليم خصوصاً في عمليات الطوارئ المتغيرة بسرعة نظراً لأهمية عامل الوقت في هذه العمليات ولتجنب إضاعته في الانتقال بين الشخصين اللذين يتوليان شغل الوظيفة. وفي حال عدم وجود فترة تقاطع تجمع بين شاغل الوظيفة الحالي والجديد، سيتعين نقل المعلومات المتعلقة بالوظيفة عبر وسائل أخرى، أهمها الملفات والمستندات الورقية والإلكترونية. وسوف يستفيد شاغل الوظيفة الجديد إن كان هناك ملف يحتوي على المستندات الرئيسية والمواد المطلوب قراءتها، إذ أن ذلك سوف يسهل عليه تولي الوظيفة بسرعة ودعم عملية الطوارئ بشكل فعال منذ البداية. ويفضل أن يكون ملف التسليم متاحاً حتى قبل الوصول، وذلك عبر البريد الإلكتروني أو من خلال إرسال رابط لمجلد عبر الإنترنت، من أجل توفير الوقت ومنح الفرصة لشاغل الوظيفة الجديد لتحقيق السبق في عمله. ويمكن الرفع من جودة عملية التسليم من خلال عرض إجراء اتصال عبر تطبيق Teams للإجابة على ما هناك من أسئلة محددة.

3. التوجيه الرئيسي

التسليم

إن إجراء التسليم بشكل منظم يعد جزءاً أساسياً من أي مهمة ناجحة. ومن الضروري ألا يُنظر إليه على أنه إجراء يتم لمرة واحدة، إذ أنه يعتمد على التفاعل المستمر والمتبادل مع الزملاء في الفريق، بما في ذلك الزملاء غير العاملين في فريق الاستجابة لحالات الطوارئ بالإضافة للزملاء المحليين الذين يبقون في العمل. وفي حال عدم وجود شاغل جديد للوظيفة يتحلى بصفة دولية فإن التسليم والانتقال سيتمان إلى زميل من البلد نفسه (لكن لا تفترض أن الشخص على دراية أساساً بجميع تفاصيل الوظيفة التي قمت بها).

إذا كان من الممكن إجراء التسليم بشكل شخصي، سيكون من المهم تحديد موعد للتعريف بشاغل الوظيفة الجديد من خلال اجتماعات تتم بشكل شخصي مع النظراء الداخليين والخارجيين. وستتحقق الفائدة من ذلك خاصةً لأن الاجتماعات الشخصية عادةً ما تكون أكثر فعالية في تأسيس العلاقات وبناء الثقة.

في حال عدم وجود فترة يتقاطع فيها وجود شاغل الوظيفة مع خلفه سيكون من واجب شاغل الوظيفة إبلاغ النظراء الداخليين والخارجيين بالبديل القادم بشكل شخصي أو كتابي موضحاً الاسم (إن كان معروفاً) والوظيفة قبل الوصول، وحث الجميع على الترحيب به وتقديم الدعم.

في حال كانت هناك قيود كثيرة تمنع تشكيل حزمة التسليم، سيكون من اللازم على الأقل ترتيب اتصال عبر تطبيق Teams مع شاغل الوظيفة الجديد لإطلاعه على أبرز النقاط وجهات الاتصال. وينبغي القيام بذلك قبل المغادرة. وتُظهر التجارب أنه بمجرد مغادرة الموظفين وعودتهم إلى وظائفهم العادية ستطغى الأولويات الأخرى وسيكون هناك وقت أقل ورغبة أضعف لإجراء تسليم يتسم بالفائدة.

محتويات يوصى بتضمينها في مذكرة التسليم

- توصيف للواجبات المطلوب القيام بها أثناء المهمة (والتي قد تختلف عن التوصيف الوظيفي الموحد)
- ملف README يحتوي على المستندات الرئيسية والمواد المرجعية
- قائمة بالاجتماعات المتكررة المطلوب حضورها
- قائمة بالتقارير الواجب تقديمها والمواعيد النهائية لها
- ملاحظة بشأن المشاريع والتقارير التي تم العمل عليها وإكمالها
- قائمة بالمشاريع قيد التنفيذ مع تعريف بوضعها الحالي بالإضافة للأولويات والتحديات وجهات الاتصال بالشركاء
- توصيات
- ملاحظات أخرى ومتفرقات
- قائمة جهات الاتصال الخاصة بالنظرء الخارجيين وأصحاب المصلحة، مع تقييم موجز إن أمكن

من الأفضل تجميع ملف README كجزء من العمل الاعتيادي عن طريق حفظ المستندات والملفات ذات الصلة في مجلد عبر الإنترنت مخصص لهذا الغرض يمكن بعد ذلك إتاحتها لشاغل الوظيفة الجديد. وحتى في العصر الرقمي يتم الاحتفاظ بالملفات المادية التي تحتوي على النسخ الأصلية أو المطبوعة من المستندات الرئيسية (مثل العقود الموقعة)، ويجب تضمينها في عملية التسليم.

يمكن الاعتماد على نفس النهج لإعداد مذكرة التسليم. وبهذه الطريقة يمكن تفادي أن تتحول هذه المهام إلى عبء إضافي خلال فترة المغادرة التي عادة ما تتسم بالتوتر. ومن الضروري مشاركة الرابط الخاص بملف README ومذكرة التسليم مع المشرف المسؤول عنك. يمكن الاطلاع على نموذج من مذكرة التسليم مرفق بهذا المدخل.

أخيراً وليس آخراً، ينبغي إكمال إجراءات المغادرة وترك تفاصيل الاتصال (رقم الهاتف والبريد الإلكتروني) بغية الاستفسار عن أي أمور محتملة لاحقاً. تشمل إجراءات المغادرة إعادة المعدات الخاصة بالمنظمة (الهاتف المحمول وشريحة الاشتراك والحاسوب المحمول وجهاز الراديو وما إلى ذلك) والتوقيع على ورقة الإيداع وتسليم بطاقات الهوية الخاصة بالأمم المتحدة أو البطاقات الأخرى وتسوية جميع المدفوعات والالتزامات.

العودة

في الوقت الذي تتطلع فيه للعودة إلى المنزل قد تكون المغادرة مرهقة، كما أن العودة إلى الحياة الطبيعية يمكن أن تشوبها التحديات. وقد يكون من الصعب تجاوز مرحلة عملية الطوارئ وترك الفريق وإنهاء الالتزامات. على الرغم من استمرار الاحتياجات المتعلقة بحالة الطوارئ، ستنتقل مهمة التعامل معها إلى شخص آخر، وسيكون هناك شاغل جديد للوظيفة، مما يعني إدراكنا لحقيقة أنه من الممكن استبدالنا بأشخاص آخرين.

من الضروري اختتام مهمتك بعقد لقاء غير رسمي للزملاء يساعدك على النظر في التجربة التي قمت بها والمساهمة التي أديتها في العملية (من الناحية المهنية والشخصية)، وستكون تلك فرصة للتعبير عن الشكر وتوديع الزملاء. وينبغي كذلك إبلاغ النظرء الخارجيين بمغادرتك، وشكرهم على تعاونهم معك ودعمهم لك.

في حالة البعثات إلى مراكز عمل من التصنيف ه أو د، يجب الترتيب لإجراء إحاطة ما بعد المهمة مع قسم الرفاه النفسي الاجتماعي، كما ينبغي تحديد تاريخ الإجازة التعويضية الإلزامية مباشرة بعد المهمة من أجل أن تكون هناك "مساحة فاصلة" يمكنك من خلالها تخصيص بعض الوقت لنفسك وإعادة تأسيس نمط حياتك الطبيعي. وإذا لم يكن يحق لك الحصول على

إجازة تعويضية، ينبغي طلب إجازة سنوية لأخذ قسط من الراحة.

بعد عودتك ستلاقي العائلة والأصدقاء ممن استمرت حياتهم في غيابك. ومن خلال البقاء على اتصال معهم عبر الإنترنت، يمكن إلى حد ما سد الفجوة التي تسبب بها الانفصال وبعد المسافة عنهم ولكن ليس بشكل كامل. تخيل كيف ستكون عودتك وما هي التوقعات التي ستكون لدى أحيائك ولديك أيضاً. قد تتولد لديك الرغبة في التحدث عن تجربتك، إلا أنها قد لا تكون مناسبة للمشاركة بشكل كامل. إن كانت هناك أشياء صعبة لا تقدر على مشاركتها مع العائلة والأصدقاء، فكر في الإفصاح عنها لمستشار مهني لكي لا تؤثر عليك سلبياً بمرور الوقت.

سوف يتوقع زملاؤك أن تعود كما كنت في السابق وأن ترجع إلى دورك بشكل كامل وتحمل المسؤوليات كما كانت عليه من قبل. لكن إن كنت بحاجة للوقت لإعادة التكيف، اطلب من زملائك ومشرفك أن يراعوا ذلك. وإذا وجدت صعوبة في العودة إلى عملك وحياتك العادية فإن ذلك قد يكون مؤشراً على ضرورة طلب النصيحة والمشورة المهنية.

قائمة تدقيق

- خلال عملية النشر، اجمع المعلومات والمستندات المعنية والمتعلقة بالعمل في مجلد عبر الإنترنت ليكون بمثابة ملف تسليم جاهز في نهاية البعثة
- عندما تقوم بإعداد الحزمة لتسليمها للشخص الذي سيخلفك في العمل، فكر ما هي المعلومات التي ساعدتك (أو كانت ستساعدك) عند وصولك
- راجع نموذج مذكرة التسليم للحصول على إرشادات حول نوع المعلومات التي يجب تقديمها
- إذا لم يكن بالإمكان الاجتماع بشكل شخصي، رتب لإجراء اتصال عبر تطبيق Teams لإطلاع الشخص الذي سيخلفك في العمل على المعلومات، ويفضل أن يتم ذلك قبل مغادرتك
- أبلغ نظرائك الداخليين والخارجيين بمغادرتك واطلب منهم تقديم الدعم للشخص الذي سيخلفك في العمل
- من المفيد إجراء لقاء الوداع للتعبير عن الشكر وتوديع الزملاء، وسيساهم ذلك اللقاء في التحضير للعودة
- من الضروري أن تبقى على اتصال مع العائلة والأصدقاء أثناء غيابك مع الأخذ في الاعتبار أن حياتهم

تتواصل بشكل منفصل وأن لم الشمل قد يأخذ بعض الجهد

- تأكد من حضور الإحاطة مع قسم الرفاه النفسي الاجتماعي بعد المهمة، ويجب أن تأخذ استراحة الإجازة التعويضية الإلزامية أو أن تطلب إجازة سنوية بعد مهمة الطوارئ من أجل تسهيل العودة إلى الحياة العادية

- اطلب الدعم المهني إذا وجدت صعوبة في التكيف بعد العودة إلى المكان الأصلي

4. السياسات والمبادئ التوجيهية

المرافق

[UNHCR, Handover Note template, 2024](#)

5. جهات الاتصال الرئيسية

[قسم الرفاه النفسي الاجتماعي](#)

[القسم الطبي](#)