- الموظفون في حالات الطوارئ

---- توزيع الموظفين في حالات الطوارئ

------ بناء القدرات لحالات الطوارئ

------ مدونة قواعد السلوك

---- الموارد البشرية

------ استقدام الموظفين في حالات الطوارئ

---- صحة الموظفين ورفاههم

------ الخلافات مع الزملاء أو الشركاء

---- إدارة الموظفين

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 القُطرية 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 الاطّلاع على بعض الحلول المخصصة للتعامل مع هذه الحالات.

3. التوجيه الرئيسي

<u>أ) التعلم كجزء من التأهب المؤسسي لحالات الطوارئ وقوائم النشر لحالات الطوارئ التابعة لشعبة الطوارئ والأمن والإمداد</u>

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 بالبث المؤسسي للمفوضية السامية

للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

- **برنامج القيادة العليا لحالات الطوارئ (SELP):** يُعِد 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 بالبث المؤسسي للمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

- **التدريب على ظروف حالات الطوارئ (SET):** إن العمليات القُطرية/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 قِبل المشاركين، سواء موظفي المفوضية أو الشركاء الخارجيين، مع التركيز على صقل المهارات الفنية والشخصية الضرورية لإدارة الإمدادات في حالات الطوارئ. ينظّم المركز العالمي للتعلم والتطوير التدريب، ويتم الترشيح للمشاركة بعد تلقي الدعوة لتقديم الطلبات، وتصدر هذه الدعوات مرة واحدة في السنة.

- ينظّم قسم الهوية الرقمية والتسجيل التابع لدائرة البيانات العالمي **برنامج تعلم 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 تُعِد 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 وP5.

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 الجنسيَّين (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 المديرون 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 المديرون 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

الخلافات مع الزملاء أو الشركاء

01 مايو 2025

النقاط الرئيسية

- إن الأمم المتحدة والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين توليان الأولوية لأساليب التسوية غير الرسمية التي تتم ضمن نظام العدل الداخلي الخاص بالمفوضية من أجل الحد قدر الإمكان من الدعاوى القضائية غير الضرورية، مع تفضيل الحوار والوساطة الميسّرة لتسوية الخلافات التي تحصل في مكان العمل بشكل سريع وتخفيف الإجهاد المرتبط بالعمليات القانونية الرسمية
- تُعد تسوية الخلافات التي تحدث في مكان العمل بين الزملاء والشركاء أمراً أساسياً لإدارة مخاطر الإضرار بالسمعة

من خلال تعزيز المهنية والحفاظ على الثقة والتخفيف من مخاطر الإضرار بالسمعة وتعزيز الشراكات. وهو يساهم في تكوين صورة إيجابية عن المنظمة ويعزز البيئة المؤاتية لاستمرار النجاح ومواصلة النمو

- ينبغي التعامل مع الخلافات في مكان العمل بشكل استباقي من خلال الانخراط في محادثات مباشرة وإجراء تدخلات مبكرة والاستفادة من آليات الدعم. يضطلع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في المفوضية بدور حاسم باعتباره كياناً محايداً يقدم خدمات غير رسمية لتسوية الخلافات ويعزّز علاقات العمل السلمية من خلال معالجة المظالم والقيام بالوساطة وتيسير المناقشات

1. لمحة عامة

يركز نظام العدل الداخلي في الأمم المتحدة بشكل كبير على خيارات التسوية غير الرسمية من أجل تجنب الدعاوى القضائية غير الضرورية عندما يكون ذلك ممكناً. وتعتمد الوسائل غير الرسمية لتسوية الخلافات في مكان العمل على تيسير الحوار أو الوساطة، وهي عادةً ما تكون أسرع وتفيد في تجنيب الأطراف المعنية ما ينجم من إجهاد نتيجة اللجوء للتقاضي.

تشجّع المفوضية الزملاء على أن يحاولوا أولاً تسوية الخلافات في مكان العمل بأنفسهم من خلال معالجة الموقف في وقت مبكر والانخراط في محادثات مباشرة وصادقة والمشاركة في جهود الوساطة واستخدام آليات الدعم المناسبة حسب الحاجة.

في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، يُعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو الكيان **المحايد** المخصص لتقديم تسويات بشكل **مستقل** و**غير رسمي** للخلافات الحاصلة في مكان العمل. ويضطلع هذا المكتب بدور حيوي في **دعم الزملاء لمنع حدوث الخلافات** و**استعادة** علاقات العمل السلمية، كما يوفر **بديلاً غير رسمي** للنظم الرسمية لمعالجة الشكاوى داخل المفوضية ونظام الأمم المتحدة لإقامة العدل. وهذا المكتب يدعم الزملاء لتحديد مجموعة من الخيارات المناسبة لحل المشاكل وتيسير المناقشات لجميع المعنيين ومساعدة الأفراد، حيثما كان ذلك ممكناً، على تطوير طرق جديدة لحل المشاكل بأنفسهم، والتوسط في الخلافات بين الأطراف، إذا كان ذلك مناسباً.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

من المحتمل حدوث الإجهاد والقلق عند التعامل مع حالات الطوارئ. ولذلك قد تنشأ التوترات والخلافات في مكان العمل، وعندما يحصل ذلك يكون من الضروري أن يتعامل الزملاء مع الموقف منذ بدايته قبل أن يتفاقم الخلاف. وفي حالات الطوارئ، تعتبر الإجراءات المتّخذة لمنع الخلافات وللتعامل معها بشكل فعال أمراً ضرورياً كما أنّها تؤدي لإنشاء بيئة عمل صحية. تساهم هذه الإجراءات في رفع مستوى القدرة على الصمود لدى الأطراف المعنية وكذلك لدى الفريق والعملية بشكل عام. ومن المستحسن للزملاء أن يطلبوا الدعمَ من المشرفين عليهم ومن مصادر أخرى على المستوى المحلي، وكذلك من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الذي يمكنه تقديم التوجيه والوساطة.

3. التوجيه الرئيسي

مقدمة

قدمت الجمعية العامة للأمم المتحدة نظاماً جديداً للتعامل مع الخلافات الداخلية والمسائل التأديبية بدأ تطبيقه في عام 2009. ويعزّز هذا التغيير وجودَ نظام مستقل ولا مركزي يتوافق مع قواعد القانون الدولي ذات الصلة ومبادئ سيادة القانون والإجراءات القانونية الواجبة لضمان احترام حقوق الموظفين والتزاماتهم ومساءلة المديرين والموظفين على حد سواء. إنّ تسوية الخلاف على الفور تتطلّب التعرّف على ماهيته ومعالجته بشكل مبكر.

و**يشجع** النظام المنقح على تسوية الخلافات من خلال **وسائل غير رسمية** قبل اللجوء إلى التقاضي الرسمي.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لمكتب إقامة العدل.

نظام العدل الداخلي

تستخدم المفوضية نظاماً داخلياً للعدل إذ لا يمكن للموظفين تقديم مطالبات، بما في ذلك مطالبات متعلقة بالعمل، ضد المنظمة في المحاكم الوطنية بسبب الامتيازات والحصانات التي تتمتع بها المفوضية باعتبارها منظمة دولية. ويسمح نظام العدل الداخلي للموظفين **بمعالجة المواقف** التي يشعرون فيها **بانتهاك حقوقهم** وبعدم احترام قواعد المنظمة. ويحق للموظفين على جميع المستويات الرجوع إلى نظام العدل الداخلي.

يركز نظام العدل الداخلي بشكل كبير على خيارات التسوية غير الرسمية من أجل تجنب الدعاوى القضائية غير الضرورية عندما يكون ذلك ممكناً. وتعتمد الوسائل غير الرسمية لتسوية الخلافات في مكان العمل على الوساطة، وهي عادةً ما تكون أسرع وتفيد في تجنيب الأطراف المعنية الإجهاد المرتبط باللجوء للتقاضي. إنّ متابعة المسألة بشكل غير رسمي أوّلاً لا تمنع الموظفين من إثارته لدى النظام الرسمي للعدل لاحقاً إذا تم احترام المواعيد النهائية ذات الصلة. ويمكن اللجوء للتسوية غير الرسمية في أي وقت أثناء إجراءات الاستئناف الرسمية.

في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين يعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو الكيان المحايد المخصص للوساطة في الخلافات في مكان العمل. وعلاوة على ذلك، هو يسمح للأطراف في الخلاف بمعالجة المشاكل الأساسية من أجل منع حدوث خلافات ذات طبيعة مماثلة في المستقبل.

التسوية غير الرسمية للخلافات والمخاوف في مكان العمل

تشجّع المفوضية الزملاء على أن يحاولوا أولاً تسوية الخلافات في مكان العمل بأنفسهم من خلال معالجة الموقف في وقت مبكر والانخراط في محادثات مباشرة وصادقة والمشاركة في جهود الوساطة واستخدام آليات الدعم المناسبة حسب الحاجة.

بعض النصائح لإجراء محادثة مباشرة وصادقة مع الطرف الآخر في الخلاف:

- معالجة الموقف في بداية الخلاف. وفي حال عدم معالجته، قد تتفاقم الخلافات وتخرج عن السيطرة

- التحضير للمحادثة من خلال تنظيم الأفكار باستخدام أمثلة ملموسة وتجنب استخدام لغة قائمة على توجيه الاتهامات أو إلقاء اللوم

- التفكير في وجهة نظر الطرف الآخر ولا سيّما بخصوص تصرّفاتك التي يمكن أن تكون قد ساهمت بالوصول إلى هذا الموقف

- الالتزام بالتعاون من أجل التوصل إلى تسوية وسبيل للمضي قدماً

إذا لم يتمكن الزملاء من المشاركة في محادثة مباشرة فمن المستحسن أن يطلبوا الدعم من المشرفين عليهم ومن الإدارة وسائر آليات الدعم. ويمكن للزملاء أيضاً طلب المساعدة من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في أي وقت.

العمل معاً لإيجاد الحلول: مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة

إنّ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو الكيان **المحايد** والمخصص الذي يوفر تسويات **مستقلة** و**غير رسمية** للخلافات في مكان العمل ضمن نطاق مكتب الأمم المتحدة لإقامة العدل. ويضطلع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بدور حيوي في **دعم الزملاء لمنع الخلافات** و**استعادة** علاقات العمل السلمية. وهو يوفر **بديلاً غير رسمي** للنظم الرسمية المعنية بمعالجة الشكاوى داخل المفوضية مثل مكتب المفتش العام ونظام الأمم المتحدة لإقامة العدل.

تتمثل مهمة أمين المظالم في **تقديم خدمات سرية ومحايدة ومستقلة للوصول إلى تسويات غير رسمية للمشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل**. وهو يساعد الزملاء على تحديد مجموعة من الخيارات المناسبة لحل المشاكل وتيسير المناقشات لجميع المعنيين، وكذلك فهو يدعم الأفراد لتطوير طرق جديدة لحل المشاكل بأنفسهم حيثما كان ذلك ممكناً. وهو لا يتخذ قرارات ملزمة ولا يضع سياسات متعلقة بالولاية كما لا يبت في القضايا للمنظمة.

يوجه الأفراد المعنيين بالخلاف إلى:

- تحليل المشكلة

- تحديد مجموعة من الخيارات

- استكشاف محاسن ومساوئ كل خيار

- تطوير فهم واضح لأي إجراء يكون ضرورياً لتنفيذ الخيار الذي اتّخذه الموظف

تيسير حلول غير رسمية للمشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل من خلال:

- إرشاد الأطراف إلى الحل
- القيام بالوساطة
- تيسير التدريب على إدارة الخلافات
- تحديد القضايا البنيوية المتجذرة في الممارسات والسياسات والإجراءات والعمليات القائمة لدى المفوضية
- تقديم ملاحظات للإدارة العليا من أجل تيسير إجراء التحسينات على صعيد القضايا البنيوية التي تم تحديدها

قائمة تدقيق

- إنّ تسوية الخلاف على الفور تعرّف على ماهية الخلاف بشكل مبكر وبادر إلى تسويته قبل أن يتفاقم
- اطلُب الدعم إذا لزم الأمر: إذا كان إجراء محادثة مباشرة أمراً صعباً، فيجب طلب الدعم من المشرفين أو الإدارة أو سائر آليات الدعم داخل المنظمة، بما في ذلك مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة.

4. السياسات والمبادئ التوجيهية

UN, Standards of Practice for UN System Ombudsman and Mediators, 2023

Arabic) UN Resolution, A/RES/62/228 - Administration of justice at the United Nations, 2007)

SG Bulletin, SGB/2016-7 UNOMS Terms of Reference, 2016

5. التعلم والممارسات الميدانية

متاح لموظفي المفوضية فقط

6. جهات الاتصال الرئيسية

مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة على البريد الإلكتروني: Ombuds@unhcr.org