

## - ПЕРСОНАЛ В ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

--- Развертывание в условиях чрезвычайных ситуаций

----- Нарращивание потенциала для реагирования на чрезвычайные ситуации

----- Кодекс поведения

--- Людские ресурсы

--- Здоровье и благополучие

----- Ситуация конфликта с коллегами или партнерами

--- Управление персоналом

---

# Нарращивание потенциала для реагирования на чрезвычайные ситуации

05 января 2024

## Основные идеи

- Обучение на случай чрезвычайных ситуаций, как правило, проводится до возникновения чрезвычайной ситуации в рамках наращивания потенциала в чрезвычайных ситуациях и обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям.
- Сотрудникам, работающим в чрезвычайных ситуациях, доступно специальное обучение.

- Обучение на случай чрезвычайных ситуаций доступно в различных формах: самостоятельное обучение в формате онлайн, очные семинары и онлайн-вебинары.
- Данное руководство по действиям в чрезвычайных ситуациях является основным инструментом, предоставляющим руководство по действиям в чрезвычайных ситуациях.
- Создайте группу посредников по вопросам подготовки и при необходимости обратитесь за поддержкой в GLC.

## 1. Общая информация

В этом разделе представлен обзор инициатив УВКБ ООН по наращиванию потенциала в чрезвычайных ситуациях и возможностей обучения на случай чрезвычайных ситуаций. В нем содержатся рекомендации по целевым участникам, доступности и срокам для отдельных лиц, операций в странах и регионах. Также разъясняется взаимосвязь с процессом обеспечения организационной готовности УВКБ ООН к чрезвычайным ситуациям.

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Предпочтительно, чтобы наращивание потенциала и обучение на случай чрезвычайных ситуаций осуществлялись до начала чрезвычайной гуманитарной ситуации. Организационные тренинги УВКБ ООН по вопросам чрезвычайных ситуаций не связаны с активацией в чрезвычайных ситуациях и проводятся в качестве мер по обеспечению готовности на регулярной основе.

Однако непредсказуемость является частью природы чрезвычайных ситуаций. Пробелы в знаниях, навыках и экспертных знаниях могут стать очевидными в начале чрезвычайной ситуации. Часто набирается новая рабочая сила, у которой, возможно, не было возможности участвовать в тренингах по вопросам чрезвычайных ситуаций ранее. Ниже приведены решения ad hoc для таких ситуаций.

## 3. Основное руководство

а) Обучение в рамках организационных реестров обеспечения готовности к чрезвычайным ситуациям и развертывания ОЧСБС в чрезвычайных ситуациях

Подразделение по вопросам развития потенциала на случай чрезвычайных ситуаций (ECDU) Отдела УВКБ ООН по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС)

организует следующие организационные тренинги по вопросам чрезвычайных ситуаций:

- **Семинар по управлению чрезвычайными ситуациями (WEM):** готовит активных членов реестра групп реагирования на чрезвычайные ситуации (от G6 до P4) для выполнения миссий в чрезвычайных ситуациях. Запросы на подачу заявлений рассылаются общими организационными электронным письмам от лица УВКБ ООН.
- **Программа высшего руководства в чрезвычайных ситуациях (SELP):** подготавливает старших сотрудников организационного реестра по вопросам чрезвычайных ситуаций (SCER) (начиная с P4, имеющих право претендовать на должности P5 и далее) для миссий в чрезвычайных ситуациях. Запрос на подачу заявлений рассылается общими организационными электронными письмами от лица УВКБ ООН.
- **Подготовка к ситуационным действиям в чрезвычайных ситуациях (SET):** операции в странах/регионах, которые сталкиваются с высоким риском новой или обострившейся чрезвычайной ситуации, должны связаться с ОЧСБС как можно раньше, чтобы изучить возможность проведения SET в рамках своих действий по обеспечению готовности к чрезвычайным ситуациям.
- **Программа руководства группой в чрезвычайной ситуации (ETLP):** ETLP создает потенциал межучрежденческого руководства для реагирования на чрезвычайные ситуации. Участниками ETLP являются организации-члены Межучрежденческого постоянного комитета (МПК) ООН и НПО-партнеры ООН, участвующие в ликвидации последствий стихийных бедствий и мерах гуманитарного реагирования. Для сотрудников УВКБ ООН, желающих принять участие, доступно несколько свободных мест. Участие осуществляется путем выдвижения кандидатур в ответ на конкурс заявок, который проводится два раза в год.

Тематические тренинги по управлению чрезвычайными ситуациями:

- **Снабжение:** тренинг разработан для того, чтобы обучить специалистов в области снабжения навыкам, необходимым для оперативного, последовательного и гибкого реагирования на чрезвычайные ситуации в гуманитарном контексте. Сотрудники УВКБ ООН и внешние партнеры принимают участие в пятидневном игровом семинаре-симуляторе с погружением, посвященном совершенствованию важнейших технических и программных навыков для управления запасами в чрезвычайных ситуациях. Участие в семинаре, организованном Глобальным центром обучения и развития (GLDC), осуществляется путем выдвижения кандидатур в ответ на конкурс заявок, который проводится раз в год.
- Секция цифровой идентификации и регистрации (DIRS) Глобальной службы данных (GDS) организует **учебную программу регистрации в чрезвычайных ситуациях (ERLP)**, которая готовит членов функционального реестра по вопросам регистрации для участия в миссиях в чрезвычайных ситуациях.
- Секция систем оперативных данных и поддержки (ODSSS) Глобальной службы данных (GDS) организует **тренинг по управлению информацией в чрезвычайных ситуациях (TIME)**. TIME — это недельный тренинг и симуляция для сотрудников по управлению информацией (IMO), которые были отобраны для включения в реестр Группы реагирования на чрезвычайные ситуации (ERT).
- Служба партнерских отношений и координации в Отделе внешних связей (OBC)

предлагает **курс межучрежденческой координации**: это интерактивное самостоятельное обучение доступно всем сотрудникам УВКБ ООН в Workday и подготавливает обучающихся к более эффективному выполнению своих функций в условиях межучрежденческой координации. Прохождение курса является обязательным для членов ежегодного реестра сотрудников по вопросам межучрежденческой координации в чрезвычайных ситуациях в преддверии семинара реестра. **Семинар по вопросам межучрежденческой координации**: готовит членов реестра сотрудников по вопросам межучрежденческой координации в чрезвычайных ситуациях для выполнения миссий. Призыв к подаче заявлений персоналом уровней от NO до C5 распространяется один раз в год через UNHCR Broadcast.

#### б) Обучение во время чрезвычайной ситуации

Все сотрудники УВКБ ООН обязаны пройти [обязательные тренинги](#) (доступные только для сотрудников УВКБ ООН), указанные ниже, в течение первых трех месяцев после вступления в должность в УВКБ ООН. Это правило также применимо к рабочей силе, нанятой во время чрезвычайной ситуации. Тренинги доступны для персонала в Workday.

- BSAFE
- Программа ООН в области предупреждения преследования, сексуального домогательства и злоупотребления служебным положением
- Вводная программа по вопросам защиты
- Предотвращение сексуальной эксплуатации и сексуальных надругательств (PSEA)
- Тренинг по повышению осведомленности в области информационной безопасности ИКТ (InfoSec)
- Основы осведомленности о мошенничестве и коррупции

Базовый учебный пакет [ERT \(ERT BLP\)](#) (доступен только для сотрудников УВКБ ООН) представляет собой серию коротких учебных онлайн-курсов, направленных на передачу важнейших знаний в области управления чрезвычайными ситуациями коллегам, отобранным для работы в Группе реагирования на чрезвычайные ситуации (ERT). Все сотрудники ERT должны пройти ERT BLP перед посещением семинара по управлению чрезвычайными ситуациями. Базовый пакет также доступен всем сотрудникам УВКБ ООН в Workday для самостоятельного прохождения.

Дополнительные **учебные онлайн-курсы** по широкому кругу тем также доступны сотрудникам УВКБ ООН в Workday. Если руководители в чрезвычайных ситуациях обнаруживают значительные пробелы в знаниях сотрудников, заинтересованному персоналу рекомендуется пройти необходимое онлайн-обучение во время чрезвычайной ситуации. Руководители могут составить список необходимых учебных курсов, которые они могут предложить персоналу в случае чрезвычайной ситуации. ECDU доступен для поддержки выбора онлайн-курса и создания списка рекомендуемых типов обучения.

Руководители несут ответственность за предоставление **рекомендаций, коучинга, возможностей для наставничества и обучения без отрыва от производства** сотрудникам, находящимся под их руководством. Это еще более важно во время чрезвычайных

ситуаций, когда необходимо найти быстрые конкретные обучающие решения, чтобы обеспечить понимание коллегами действий по реагированию на чрезвычайные ситуации. Руководителям следует обращать внимание на различные способности коллег, находящихся под их руководством, и следить за тем, чтобы члены команды обменивались знаниями и опытом.

Если руководители операции в чрезвычайной ситуации заметят, что значительному числу сотрудников не хватает навыков и возможностей для эффективного реагирования на чрезвычайную ситуацию, ECDU может в исключительных случаях организовать экстренный вебинар для немедленного наращивания потенциала группы. Обратите внимание, что вебинар не должен отнимать время сотрудников, необходимое для участия в мерах реагирования на чрезвычайные ситуации в ходе операции. Если руководство заинтересовано в проведении вебинара, необходимо связаться с ECDU.

## 4. Ссылки

[Базовый учебный пакет ERT \(ERT BLP\) \(доступ только для сотрудников УВКБ ООН\)](#)  
[Внутренняя сеть УВКБ ООН: обучение на случай чрезвычайных ситуаций \(доступ толь...](#)

## 5. Основные контактные данные

Запросы на поддержку обучения на случай чрезвычайных ситуаций следует направлять через соответствующее региональное бюро на почтовый ящик Группы развития потенциала в чрезвычайных ситуациях (ECDU) в Отделе по чрезвычайным ситуациям, безопасности и снабжению (ОЧСБС): [hqemfscap@unhcr.org](mailto:hqemfscap@unhcr.org)

# Ситуация конфликта с коллегами или партнерами

01 мая 2025

## Основные идеи

- Организация Объединенных Наций и УВКБ ООН уделяют приоритетное внимание неформальным методам разрешения споров в рамках своей внутренней системы правосудия, чтобы свести к минимуму ненужные судебные разбирательства, отдавая предпочтение диалогу с участием посредника и медиации для быстрого разрешения споров на рабочем месте и снижении стресса, связанного с официальными юридическими процедурами.
- Разрешение споров на рабочем месте между коллегами и партнерами играет важную роль в управлении репутационными рисками путем повышения профессионализма,

сохранения доверия, снижения репутационных рисков и укрепления партнерских отношений. Оно способствует укреплению положительного имиджа организации и создает благоприятную среду для дальнейшего успеха и развития.

- Проактивное управление конфликтами на рабочем месте осуществляется путем прямого взаимодействия, раннего вмешательства и использования механизмов поддержки. Функции омбудсмена и посредника в УВКБ ООН играют решающую роль в качестве нейтральной стороны, предлагающей неофициальные услуги по разрешению споров и содействующей мирным рабочим отношениям посредством назначения омбудсмена, посредничества и содействия дискуссии.

## 1. Общая информация

Внутренняя система правосудия Организации Объединенных Наций уделяет большое внимание неформальным вариантам урегулирования споров, которые позволяют по возможности избежать ненужных судебных разбирательств. Неформальное разрешение споров на рабочем месте с помощью диалога с привлечением посредника или медиации, как правило, происходит быстрее и избавляет вовлеченные стороны от стресса, связанного с судебными разбирательствами.

Коллегам рекомендуется сначала попытаться разрешить конфликты на рабочем месте самостоятельно, уделяя ситуации внимание на ранней стадии, по мере необходимости вступая в прямые и честные переговоры, привлекая посредника и используя соответствующие механизмы поддержки.

В УВКБ ООН функции омбудсмена и посредника выполняет назначенный **нейтральный** субъект, который обеспечивает **независимое** и **неформальное** разрешение споров на рабочем месте. Он играет жизненно важную роль в **поддержке коллег в области предотвращения конфликтов** и **восстановления** мирных рабочих отношений и предлагает **неформальную альтернативу** формальным системам рассмотрения жалоб в УВКБ ООН и системе отправления правосудия ООН. Он оказывает коллегам помощь в определении ряда подходящих вариантов решения проблем и облегчении дискуссий для всех заинтересованных сторон, по возможности помогает отдельным лицам самостоятельно разрабатывать новые способы решения проблем и, если необходимо, выступает посредником в спорах между сторонами.

## 2. Актуальность для операций в чрезвычайных ситуациях

Стресс и тревога вероятны при работе в условиях чрезвычайных ситуаций. Из-за этого на рабочем месте могут возникать напряженность и конфликты, и когда это происходит, крайне важно, чтобы коллеги разобрались с ситуацией на начальном этапе, прежде чем произойдет эскалация конфликта. В чрезвычайных ситуациях предотвращение конфликтов и эффективное их урегулирование имеют решающее значение и способствуют созданию здоровой рабочей среды. Эти действия способствуют повышению устойчивости вовлеченных сторон, а также всей группы и операции в целом. Коллегам рекомендуется обратиться за поддержкой к своим руководителям и другим местным ресурсам, а также в Канцелярию омбудсмена и посредников, которые могут предоставить рекомендации и посредническую помощь.

## 3. Основное руководство

### Введение

С 2009 года Генеральная Ассамблея ООН ввела новую систему рассмотрения внутренних споров и дисциплинарных вопросов. Это изменение укрепляет независимую и децентрализованную систему, отражающую соответствующие нормы международного права и принципы верховенства права и надлежащей правовой процедуры, и обеспечивает уважение прав и обязанностей персонала и подотчетность как руководителей, так и рядовых сотрудников. Оперативно разрешайте конфликт: распознавайте конфликт и устранять его на ранней стадии.

Пересмотренная система **поощряет** разрешение споров **неформальными средствами**, прежде чем прибегать к официальному судебному разбирательству.

Дополнительная информация представлена на веб-сайте [Управления по вопросам отправления правосудия \(УОП\)](#).

### Внутренняя система правосудия

УВКБ ООН использует внутреннюю систему правосудия, поскольку сотрудники не могут подавать иски, в том числе связанные с трудоустройством, против Организации в национальные суды из-за привилегий и иммунитета УВКБ ООН как международной организации. Внутренняя система правосудия позволяет сотрудникам **разрешать ситуации**, в которых, по их мнению, **были нарушены их права** и не соблюдались правила Организации. Сотрудники всех уровней имеют право на подачу обращений через внутреннюю систему правосудия.

Внутренняя система правосудия уделяет большое внимание неформальным вариантам урегулирования споров, которые позволяют по возможности избежать ненужных судебных разбирательств. Неформальное разрешение споров на рабочем месте с помощью медиации, как правило, происходит быстрее и избавляет вовлеченные стороны от стресса, связанного с судебными разбирательствами. Неформальное рассмотрение дела не мешает сотрудникам позднее передать его в официальную систему правосудия, если будут

соблюдены соответствующие сроки. Неофициальное решение может быть принято в любое время в ходе официальных процедур подачи жалоб.

В УВКБ ООН Канцелярия Омбудсмена и посредников является нейтральным органом для урегулирования конфликтов на рабочем месте. Более того, этот орган позволяет конфликтующим сторонам решать проблемы, лежащие в основе конфликта, чтобы предотвратить споры подобного характера в будущем.

### **Неформальное разрешение конфликтов и проблем на рабочем месте**

Коллегам рекомендуется сначала попытаться разрешить конфликты на рабочем месте самостоятельно, уделяя ситуации внимание на ранней стадии, по мере необходимости вступая в прямые и честные переговоры, привлекая посредника и используя соответствующие механизмы поддержки.

Советы по ведению открытого и честного взаимодействия со стороной конфликта:

- Урегулируйте ситуацию в начале конфликта. Если не принимать мер, конфликты, как правило, обостряются и становятся неконтролируемыми.
- Подготовьтесь к диалогу, приведите в порядок свои мысли, используйте конкретные примеры и избегайте использования обвинительных слов.
- Рассмотрите точку зрения другого человека, в том числе то, как вы, возможно, повлияли на ситуацию.
- Работайте сообща, чтобы найти решение и путь продвижения вперед.

Если коллеги не могут вступить в прямой диалог, им рекомендуется обратиться за поддержкой к своим руководителям, руководству и другим механизмам поддержки. Коллеги также могут в любое время обратиться за помощью в Канцелярию омбудсмена и посредников.

### **Совместная работа по поиску решений: Канцелярия Омбудсмена и посредников**

Функция Омбудсмена и посредников — это назначенный **нейтральный** орган, который обеспечивает **независимое и неформальное** разрешение споров на рабочем месте в Управлении ООН по вопросам отправления правосудия. Канцелярия Омбудсмена и посредников (КОП) играет жизненно важную роль в **оказании поддержки коллегам в предотвращении конфликтов и восстановлении** мирных рабочих отношений. Она предлагает **неформальную альтернативу** официальным системам рассмотрения жалоб в рамках УВКБ ООН, таким как Управление Генерального инспектора (УГИ) и система отправления правосудия ООН.

Работа омбудсмена заключается в **предоставлении конфиденциальных, беспристрастных и независимых услуг для неформального разрешения проблем и конфликтов, связанных с рабочей деятельностью**. Он оказывает коллегам помощь в определении ряда подходящих вариантов решения проблем и облегчении дискуссий для всех заинтересованных сторон, и по возможности помогает отдельным лицам самостоятельно разрабатывать новые способы решения проблем. Он не принимает обязательных к исполнению решений, не

предписывает политику и не решает вопросы в пользу Организации.

**Он оказывает поддержку сторонам конфликта в:**

- анализе проблемы;
- определении ряда вариантов решения;
- изучении преимуществ и недостатков каждого варианта;
- выработке четкого представления о любых действиях, необходимых для осуществления выбранного сотрудником варианта.

**Содействие неформальному решению проблем и конфликтов, связанных с работой, происходит путем:**

- консультирования сторон по поиску решения,
- использования медиации;
- содействия обучению управлению конфликтами;
- выявления системных проблем, связанных с практикой, политикой, процедурами и процессами УВКБ ООН,
- обеспечения обратной связи с администрацией для содействия устранению выявленных системных проблем.

### **Контрольный список**

- Оперативно разрешайте конфликт: распознавайте конфликт на ранней стадии и решайте его до его эскалации.
- При необходимости обращайтесь за поддержкой: если прямой диалог затруднителен, обратитесь за поддержкой к руководителям, руководству или другим механизмам поддержки в организации, в том числе в Канцелярию Омбудсмена и посредников.

## **4. Политика и руководящие принципы**

[UN, Standards of Practice for UN System Ombudsman and Mediators, 2023](#)

[\(Russian\) 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. Обучение и практика на местах**

Доступ только для сотрудников УВКБ ООН

[Канцелярия Омбудсмена и посредников](#)

## **6. Основные контактные данные**

Канцелярия Омбудсмена и посредников [Ombuds@unhcr.org](mailto:Ombuds@unhcr.org)