

离任交接和返回

26 一月 2024

關鍵點

- 务必考虑哪些信息将有助于您的继任者无缝衔接工作，并能继续执行可以支持行动的具体任务
- 务必从抵达时就开始编写文件、电子邮件和其他信息，并将其填入交接模板，以避免交接工作在任务结束时成为负担
- 请勿在离任后安排交接简报会，但要提供您的联系方式并主动回答具体询问
- 一定要安排一次告别聚会，纪念任务完成，反思这次经历，感谢支持
- 一定要提前做好回家和恢复正常工作的准备，并计划在离任后休息一段时间，以缓解过渡期的压力

1. 概述

井然有序的交接工作可确保在任职者更换后能够继续开展工作，并尽量减少中断。良好的做法是，将背景材料、关键文件和联系人名单等基本信息编制成文件或文件夹，以便新任经理了解工作内容、具体问题并与合适的人联系。如果不能当面进行交接，此“资料包”就显得尤为重要，并且可以通过举行Teams会议进行补充。

交接期也是为离任和重新开始正常生活和工作做准备的时间。从压力极大的紧急任务过渡到常规环境这一过程不应被忽视，应加以考虑，以防将压力带回家。

本节汇编了关于紧急任务结束后交接和返回的建议。

2. 與應急行動的相關性

在瞬息万变的紧急行动中，有条不紊的交接工作尤为重要，可避免在两个任职者之间的交接过程中损失宝贵的时间。如果现任和新任职者的工作时间没有重叠，则必须通过其他方式（最重要的是纸质和电子文件和文档），传递有关具体工作的信息。一份包含重要文档和阅读材料的文件将有助于继任者迅速接管职能，并能一上任就有效地支持应急行动。理想情况下，甚至应在新上任者到达之前通过电子邮件或提供在线文件夹链接的方式提供交接文件，以节省时间并让新上任者有一个良好的开端。通过举行Teams会议来回答具体问题，可以提高交接工作的质量。

3. 主要指導

交接

井然有序的交接工作是成功完成任务的重要组成部分。这不应被视为一次性的行动，而应视为延续与团队同事（包括非应急小组和留守的当地同事）的互动。如果国际职位没有继任者，交接和过渡工作将由国内同事完成（不要假定对方已经了解您所从事工作的所有细节）。

如果可以进行当面交接，则应安排与内部和外部对应人员进行面对面的会议，介绍新的任职者。这种努力会有回报，因为面对面会议通常更能有效地建立友好关系和信任。

如果现任者和继任者的工作时间没有重叠，现任者应在继任者到任前当面或书面通知内部和外部对应人员，告知继任者的姓名（如果知道）和职能，并鼓励大家欢迎和支持继任者。

如果因为太多限制因素而无法编制交接资料包，至少应安排与继任者进行一次Teams会议，向其简要介绍要点和联系人。请在离任前完成。经验表明，一旦人员离任并返回正常工作岗位，其他优先事项就会接踵而至，就没有多少时间和意愿进行建设性的交接。

建议的交接说明内容

- 任务期间的职责说明（可能与标准职务说明不同）
- 附带重要文件和参考资料的自述文件
- 需要参加的定期会议列表
- 报告职责和最后期限清单
- 关于已开展和已完成的项目和报告的说明
- 正在开展的项目清单，包括最新情况、优先事项、挑战、合作伙伴的联系方式
- 建议
- 其他意见、杂项
- 外部对应人员、利益攸关方的联系名单，如有可能，附上简要评估

自述文件最好作为常规工作的一部分进行编写，方法是将相关文件保存在一个专门的在线文件夹中，以便继任者可以访问。即使在数字时代，也要保留关键文件（如已签署的合同）的原件或硬拷贝的实

物文件，并应将其作为交接工作的一部分。

同样的方法也有助于编写交接说明。这样，在紧张的离任期间，这些任务就不会成为额外的负担。与您的主管分享自述文件和交接说明的链接。本条目附有交接说明模板样本。

最后但同样重要的是，完成离任手续并留下联系方式（电话、电子邮件），以备日后询问。离任手续包括归还组织设备（手机和SIM卡、笔记本电脑、电台等）并在保管单上签字，提交联合国身份证和其他身份证，以及结清所有款项和债务。

返回

虽然您期待着返回家园，但离任可能会给您带来压力，而恢复正常生活的过渡过程也充满挑战。放下紧急行动、离开团队和结束承诺，可能是件难事。需求仍然存在，但必须由其他人来解决，而继任者接手工作意味着我们意识到自己是可以被替代的。

在任务结束时，与同事们举行一次非正式聚会，回顾您的经历、您对行动的贡献（职业和个人方面），并向同事们道别和表示感谢。还应将您的离任通知外部对应人员，并感谢他们的合作与支持。

如果是在E类或D类工作地点执行任务，应安排向社会心理健康科进行任务后汇报，并在任务结束后立即安排补休，在此“缓冲区”期间为自己留出时间，重新恢复正常的生活习惯。如果无权享受补休，则申请休年假以便歇一歇。

参加任务让您无法参与家人和朋友的生活，所以您会很期待见到他们。通过保持在线联系，可以在一定程度上消减因分离和距离而产生的隔阂，但可能无法完全弥合。想象一下您回家的情景，想象一下您所爱的人以及您自己的期待之情。您也许希望讲述自己的经历，但并非所有经历都适合与他人分享。考虑将不便与家人和朋友分享的心结交给专业心理咨询师处理，以免随着时间的推移而受到负面影响。

同事们会期待“以前”的您回来，重新完全融入角色，像以前一样承担责任。如果您需要时间重新适应，请征求同事和主管的意见。如果您发现恢复正常的工作和生活很困难，这可能表明您需要专业的心理咨询和建议。

檢查清單

- 在部署期间，将与工作相关的信息和文件收集到一个在线文件夹中，以便在任务结束时作为现成的交接文件。
- 在为继任者编写资料包时，想一想自己刚到任时哪些信息对您有帮助（或者本可有哪些信息能为自己提供帮助）。

- 查看交接说明模板，了解应提供哪些信息。
- 如果无法当面交接，最好在自己离任之前安排一次Teams电话会议，向继任者介绍情况。
- 将您的离任通知内部和外部对应人员，并请求他们支持继任者。
- 举行告别聚会，道谢和道别，会有助于返回后的心态调整。
- 在您离开期间，与家人和朋友保持联系，同时牢记他们的生活仍在继续，需要一些努力才能重新团聚。
- 确保参加任务结束后的社会心理健康科汇报会，并在紧急任务结束后休或申请休年假，以便顺利恢复正常生活。
- 如果您在回家后感到难以适应，请寻求专业支持。

4. 政策和指南

附录

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

5. 主要聯繫人

[心理健康科](#)

[医务科](#)