

- 紧急情况中的工作人员

---- 紧急部署

----- 应急能力建设

----- 行为守则

---- 人力资源

---- 健康和福祉

----- 如果与同事或合作伙伴发生冲突

---- 工作人员管理

应急能力建设

05 一月 2024

關鍵點

- 应急学习通常在紧急情况发生之前进行，是应急能力建设和应急准备的一部分
- 在紧急情况下工作的工作人员可以进行临时学习
- 应急学习有多种形式：在线自学、面对面研讨会和在线网络研讨会
- 本《应急手册》是在紧急情况下提供指导的主要工具

- 成立入职促进小组，必要时可寻求GLC的协助

1. 概述

本条目概述了难民署的应急能力建设倡议和应急学习机会。它就个人、国家行动部门和地区的目标参与者、可用性和时间安排提供了指导，还解释了与难民署整体应急准备的联系。

2. 與應急行動的相關性

理想情况下，应急能力建设和学习应在人道主义紧急情况发生之前进行。难民署的机构应急培训与应急启动无关，而是作为准备措施定期进行的。

然而，不可预测性是紧急情况的性质之一。知识、技能和专长方面的差距可能会在紧急情况发生时显现出来。通常会招聘新员工，但他们可能没有机会参加应急培训。对于这些情况，临时解决方案概述如下。

3. 主要指導

a) 学习是机构应急准备和DESS应急部署名册的一部分

应急、安全和供应司[DESS]的应急能力发展股[ECDU]举办以下机构应急培训：

- **应急管理讲习班[WEM]**使应急小组名册上的现役成员[G6至P4]为执行紧急任务做好准备。通过难民署的机构广播电子邮件征集申请。
- **高级应急领导课程[SELP]**使高级应急总名册[SCER]上的成员（从P4开始，有资格申请P5以上职位的人员）为执行紧急任务做好准备。通过难民署的机构广播电子邮件征集申请。
- **情境应急培训[SET]**面临新发紧急情况或紧急情况升级的高风险的国家行动部门/地区应尽早联系DESS探讨举办一次SET培训，作为其应急准备行动的一部分。
- **应急团队领导课程[ETLP]**ETLP可培养机构间应急领导能力。ETLP的参与者包括机构间常设委员会[IASC]的联合国成员组织以及参与灾害和人道主义响应的联合国非政府组织合作伙伴。为难民署工作人员提供了几个名额。参与方式是根据一年两次的申请征集进行提名。

专题应急管理培训：

- **供应：**旨在使供应从业人员掌握必要的技能，以便在人道主义背景下建立反应迅速、连贯一致和敏捷的应急能力。难民署工作人员和外部合作伙伴参加为期五天的游戏化、沉浸式模拟讲习

班，重点是提高应急供应管理方面的关键技术技能和软技能。该讲习班由全球学习与发展中心 [GLDC] 举办，参与方式是根据一年两次的申请征集进行提名。

- 全球数据服务处 [GDS] 的数字身份和登记科 [DIRS] 举办 **紧急登记学习课程 [ERLP]**，使登记职能名册上的成员为执行紧急任务做好准备。
- 全球数据服务处 [GDS] 的行动数据系统和支持科 [ODSSS] 举办 **紧急情况下的信息管理培训 [TIME]**。TIME 是为入选应急小组 [ERT] 名册的信息管理干事 [IMO] 提供的为期一周的培训和模拟。
- 对外关系司 [DER] 的伙伴关系与协调处开设了 **机构间协调课程**：联合国难民署的所有工作人员都可在 Workday 上参加这一互动式自学课程，该课程可使学习者做好准备，在机构间协调环境中更有效地履行职能。该课程是年度机构间协调应急名册成员在参加名册讲习班之前的必修课程。 **机构间协调讲习班**：使机构间协调应急名册上的成员为执行紧急任务做好准备。通过难民署广播邮件，每年一次征集 NO 至 P5 级人员的申请。

b) 紧急情况期间的学习

难民署的所有工作人员都必须在加入难民署后的头三个月内完成以下 **强制性培训**（仅限难民署工作人员参加）。这也适用于在紧急情况期间/为应对紧急情况而招聘的工作人员。工作人员可以在 Workday 参加培训。

- BSAFE
- 联合国预防骚扰、性骚扰和滥用职权课程
- 保护入职课程
- 防止性剥削和性虐待 (PSEA)
- ICT 信息安全意识培训 (InfoSec)
- 提高对欺诈和腐败认识的基础知识

应急小组基线学习包 [ERT BLP]（仅向难民署工作人员开放）是一系列简短的电子学习，旨在向入选应急小组 [ERT] 的同事传授应急管理方面的关键知识。所有应急小组成员必须在参加应急管理讲习班之前完成 ERT BLP。难民署全体工作人员也可通过自助注册方式在 Workday 中完成基线学习包。

难民署工作人员还可在 Workday 中参加有关各种主题的 **电子学习**。如果紧急情况下的管理者经评估发现重大知识差距，建议相关工作人员在紧急情况期间完成选定的在线学习。管理者可以创建一份必学课程清单，以便在紧急行动期间与工作人员分享 [ECDU 可为选择电子学习和创建推荐学习清单提供支持。

管理者有责任为下属工作人员提供 **指导、辅导、工作见习机会和在职培训**。这一点在紧急情况期间更为重要，因为在紧急情况下，需要找到快速的临时学习解决方案，使所有同事都能跟上应急响应的速度。管理者应关注下属同事的不同能力，确保团队成员彼此分享知识、相互学习。

如果应急行动中的管理者发现大量工作人员缺乏有效应对紧急情况的能力和技能，则 ECDU 可以破例

举办应急网络研讨会，以培养团队的即时能力。 请注意，网络研讨会不应占用行动部门的应急响应时间。如果管理者希望探讨这种可能性，请联系ECDU

4. 鏈接

[应急小组基线学习包\(ERT BLP\) \(仅限难民署工作人员使用\)](#) [难民署内联网：应急学习 \(仅限难民署工作人员使用\)](#)

5. 主要聯繫人

紧急培训支持请求应通过相关区域局直接发送至应急、安全和供应司(DESS)的应急能力发展股(ECDU) 邮箱：hqemfscap@unhcr.org

如果与同事或合作伙伴发生冲突

01 五月 2025

關鍵點

- 联合国和难民署优先使用其内部司法系统内的非正式解决方法，以尽量减少不必要的诉讼，倾向于促进对话和调解，以迅速解决工作场所纠纷，减轻与正式法律程序相关的压力
- 应解决好同事和合作伙伴之间的工作场所争端，因为这有助于通过促进专业精神、维持信任、降低声誉风险和加强合作关系来管理声誉风险。这有助于树立积极的组织形象，并为持续取得成功和发展营造有利的环境
- 应通过直接对话、早期干预和利用支持机制，主动地处理工作场所的冲突。难民署的监察员和调解员职能作为一个中立实体发挥着至关重要的作用，通过监察、调解和促进讨论，提供非正式的争议解决服务并促进和睦的工作关系

1. 概述

联合国内部司法系统非常重视非正式解决方案，以尽可能避免不必要的诉讼。通过促进对话或调解的

方式非正式地解决工作场所争端通常更快，并使当事方免受诉讼压力。

应鼓励同事首先尝试自己解决工作场所的冲突，例如尽早处理这种情况、进行直接和坦诚的对话、参与调解，以及在需要时利用适当的支持机制。

在难民署，监察员和调解员职能为指定的中立实体，负责以**独立和非正式**的方式解决工作场所的争端。其在**支持同事预防冲突和恢复和睦**的工作关系方面发挥着重要作用，并为难民署和联合国内部司法系统内的正式投诉处理系统提供了一个**非正式的替代方式**。该职能可支持同事确定一系列解决问题的适当选项，并为所有相关人员进行讨论提供便利，在可能的情况下，帮助个人找到自行解决问题的新方法，并在适当的情况下调解各方之间的争议。

2. 與應急行動的相關性

在处理紧急情况时，每个人都很可能会感到紧张和焦虑。因此，工作场所可能会出现紧张关系和冲突，一旦出现，同事们必须在冲突升级之前及时进行处理。在紧急情况下，预防和有效处理冲突至关重要，因为这有助于建立健康的工作环境。这样做有助于提高相关各方以及整个团队和行动的韧性。应鼓励同事向其主管和其他当地资源以及监察员和调解员办公室寻求支持，后者可以提供指导和调解。

3. 主要指導

導言

自2009年起，联合国大会推出了一个处理内部争端和纪律问题的新系统。这一变革加强了一个独立和权力下放的系统，符合国际法相关规则以及法治和正当程序原则，以确保尊重工作人员的权利和义务，加强管理人员和工作人员的责任感。应及时处理冲突：尽早识别并解决冲突。

系统经修订后，鼓励在诉诸正式诉讼之前通过非正式途径解决争端。

如需了解更多信息，请访问[内部司法办公室\(OAJ\)](#)网站。

内部司法系统

由于难民署是一家国际组织，享有特权和豁免权，其工作人员无法在国家法院对难民署提出索赔要求（包括与就业有关的索赔），因此难民署使用内部司法系统。内部司法系统允许工作人员**处理**他们认为自己的**权利受到侵犯**和难民署的规则没有得到遵守的**情形**。各级工作人员都有权通过内部司法系统进行申诉。

内部司法系统非常重视非正式解决方案，以尽可能避免不必要的诉讼。通过调解的方式非正式地解决工作场所争端通常更快，并使当事方免受诉讼压力。在遵守相关期限的情况下，先通过非正式途径解

决问题并不妨碍工作人员今后将问题提交给正式司法系统。在正式申诉程序期间，可以随时利用非正式解决办法。

在难民署，监察员和调解员办公室被指定为调解工作场所冲突的中立机构。此外，该办公室还能让冲突各方解决根本问题，防止今后出现类似性质的争端。

非正式解决工作场所的冲突和问题

应鼓励同事首先尝试自己解决工作场所的冲突，例如尽早处理这种情况、进行直接和坦诚的对话、参与调解，以及在需要时利用适当的支持机制。

与冲突方进行直接、坦诚对话的技巧：

- 在冲突一开始就控制好局势。如果得不到控制，冲突往往会升级并变得不可收拾
- 为对话做准备，整理思路，陈述具体事例，避免使用指责或责备的词语
- 考虑对方的观点，包括你自己是如何造成这种情况的
- 通力合作，找到解决办法和今后的应对之策。

如果同事们无法进行直接对话，应鼓励他们向主管、管理层和其他支持机制寻求支持。同事也可随时向监察员和调解员办公室求助。

共同寻找解决方案：监察员和调解员办公室

监察员和调解员职能是指定的**中立**实体，在联合国内部司法办公室内为工作场所争端提供**独立和非正式**的解决方案。监察员和调解员办公室在**支持同事预防冲突和恢复和睦**的工作关系方面发挥着至关重要的作用。它为难民署内部的正式投诉处理系统（如监察主任办公室和联合国内部司法系统提供了一个**非正式的替代方式**

监察员的工作是**为非正式解决工作相关问题和冲突提供保密、公正和独立的服务**。该职能可协助同事确定一系列解决问题的适当选项，并为所有相关人员进行讨论提供便利，在可能的情况下，帮助个人找到自行解决问题的新方法。该职能并不为难民署做出具有约束力的决定、授权政策或裁决问题。

指导冲突中的人员：

- 分析问题
- 找出各种解决方案
- 探讨每种方案的利弊
- 清楚了解实施员工所选方案所需的任何行动

通过以下方式，促进以非正式途径解决与工作有关的问题和冲突：

- 指导各方解决问题
- 进行调解
- 协助进行冲突管理培训
- 找出源于难民署做法、政策、程序和进程的系统性问题
- 向管理部门提供反馈，以促进改善已发现的系统性问题

檢查清單

- 应及时处理冲突：尽早识别冲突，并在冲突升级前解决冲突。
- 必要时寻求支持：如果直接进行对话有困难，可向主管、管理层或组织内的其他支持机制求助，包括监察员和调解员办公室。

4. 政策和指南

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

[\(Chinese\) 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. 學習和實地實踐

仅限难民署工作人员访问

[监察员和调解员办公室](#)

6. 主要聯繫人

监察员和调解员，电子邮箱：Ombuds@unhcr.org