

الباب الرابع:

إعداد وتأهيل العاملين

ملاحظات

إعداد و تأهيل العاملين

بالنسبة للإحاطات الموجزة قبل و بعد التعيين. يتم تقديم توجيه شامل و تدريب مستمر و متخصص بالإضافة إلى التطوير المهني و المعرفي في الأمن و السلامة ككل. و يعتبر إعداد و تأهيل العاملين و الأسر لسياقات العمل المتوجهين إليه و المقيمين فيه و العاملين من أجله أمراً يساهم بشدة في منع الحوادث و يدعم مرونة سير الأمور. إن لدى الهيئة كلاماً من «واجب الرعاية» القانوني و الأخلاقي تجاه كل العاملين والأسر و الزوار. و يكون التأكد بأن كل العاملين تم إعدادهم و تأهيلهم ذهنياً و تم توجيههم بخصوص الموقف و المركز الوظيفي و المهمة القائمين عليها بمثابة خطوة مهمة في تقديم هذه الرعاية. هذا الباب يعطى فكرة عامة عن الفرص المختلفة لإعداد و تأهيل العاملين لمواجهة تحديات الأمن و السلامة التي سيواجهونها في البلاد الأجنبية و سيقدم أيضاً بعض الإرشادات لدعم هذا العمل الإعدادي و التأهيلي.

التوظيف

إعداد و تأهيل العاملين. في الحقيقة. يبدأ في مرحلة التوظيف. حيث أن طبيعة البيئة الأمنية من المفترض أن تظهر لنا أنواع المهارات. و الخبرات و التصرفات التي ننشدها في المرشح الناجح للتوظيفة. بالإضافة إلى قرار هذا المرشح لقبول المركز الوظيفي. و تكون سياسة الراحة و الإستجمام و سياسة بدلات المخاطر المتأثرة بمركز وظيفي معين. سواء كانت الوظيفة تقبل الرفقة (مثلاً تتيح مرافقة من الزوجين و الأطفال) أو لا تقبل. بحيث يعتبر ذلك أحد مؤشرات طبيعة البيئة. و يمكن أن يساعد في فلترة و إنتقاء المرشحين للعمل. و التحدث مع الموظفين السابقين و الحاليين بخصوص مركز وظيفي مرتقب. يكون مثالياً أن أحد ما في المركز المفترض أو مركز وظيفي مماثل بالمقارنة معه. يمكن أيضاً أن يساعد الموظفين في الحكم على ما إذا كانت الوظيفة ملائمة.

موجز توجيهات الإحاطة

موجز توجيهات الإحاطة يمكن أن يتم قبل بداية العمل. بمجرد الوصول و أيضاً بعد بداية العمل. و حالياً يكون من المتطلبات بأن كل الموظفين و الزوار يجب أن يتلقوا موجز شفهي لتوجيهات الإحاطة الأمنية. والذي يتم تقديمه للعاملين و الزوار قبل أن يغادروا. و من المهم أيضاً أن نكون مبادرين بخصوص طلب عمل موجز توجيهات الإحاطة في حالة لم يتضح عمل ترتيبات لتقديم هذا الموجز من أجلك.

قبل بداية العمل فيما يخص برنامج العمل بالدول الأجنبية بالنسبة للموظفين الدائمين (أو العاملين على أساس مؤقت). فإن الموارد البشرية للهيئة أو عضو الفريق الإداري الإقليمي المختص (مثل المدير العام الإقليمي و الممثل القطري أو مدير البرامج للعاملين في البلد و الممثل الإقليمي المدير العام للعمليات) عليهم التأكد من أن العاملين وبشكل مثالي مرافقيهم من الزوجين أيضاً قد تلقوا موجز توجيهات الإحاطة للأمن و السلامة عند البلاد التي فيها عملهم.

يجب على الموظفين أن يبادروا بالسعى إلى الحصول على معلومات أمنية بخصوص بلد وجهتهم من المصادر التالية:

- المعلومات الأمنية الخاصة بالبرنامج القطري للهيئة (وثيقة موجز توجيهات الإحاطة للزائر).



- موجز توجيهات الإحاطة القطرية المعروف بإسم أى جيت: متاح من خلال صفحة مجموعات التواصل في مواضيع أمن الهيئة.
- الخارجية الأمريكية - المجلس الإستشارى الأمنى للبلاد الأجنبية - التقارير الأمنية الإقليمية:

www.osac.gov

- مركز التحكم فى تحديد الأمراض:

[/http://cdc.gov](http://cdc.gov)

- الوسائط الإعلامية المفتوحة
- وثائق موجز النشرات الإعلامية لمجموعة الأزمات الدولية

<http://www.crisisgroup.org/home/index.cfm>

موجز إرشادات الإحاطة لما قبل التعيين يجب أن يحتوى على:

- فكرة عامة عن البنية التنظيمية لإتخاذ القرارات بخصوص إدارة أمن الهيئة (إذا كانوا موظفون جدد).
- مقدمة عن بوابة موارد المعلومات الأمنية (إذا كانوا موظفون جدد).
- مقدمة عن مخاطر الأمن و السلامة الرئيسية والموجودة بالبيئة المحيطة.
- تقديم بعضاً من «القواعد الذهبية» المرشدة والتي يحتاج أن يعرفها العاملين قبل أن يتمكنوا من تلقى موجز الإرشادات بمكتب الهيئة (الفندق، التجول فى أنحاء المدينة، سيارات الأجرة، المناطق المحظور التحرك فيها، والتقاليد المحلية وكيف تدير الهيئة توصيل المتحركين من وإلى المطار، وتوفر كروت الصرف الألى، و خلافه).
- معلومات عن تأشيرة الإقامة و متطلبات اللقاحات الصحية.
- عند وصول الموظفين إلى بلد العمل، يجب عمل موجز إضافى للإرشادات الأمنية، إما عن طريق الممثل القطري، أو من ينوب عنه فى موقع العمل. أثناء موجز الإرشادات، ويجب تشجيعهم لإبداء التعليقات على الخطة، وتقديم مقترحات فى شأن التحسينات الخاصة بالإجراءات و الإرشادات الأمنية و/ أو الإعراب عن القلق حول بيئة العمل والتدابير المتخذة من قبل المؤسسة للحد من المخاطر للموظفين والممتلكات. إرشادات الإحاطة الشاملة فى ميدان العمل أمر ضروري، كما أن الافتقار إلى معلومات يمكن أن يؤدي إلى انتشار الشائعات وتقويض ثقة الموظفين والروح المعنوية. ولا يمكن لهذه الإرشادات أن تتم فى يوم واحد، ولكن يجب أن يتم إعتبارها بأنها أولوية وأن تتم خلال إسبوع بعد الوصول إلى بلد العمل. فى ظل غياب الظروف المستقرة.
- إستخلاص المعلومات الموجزة ينصح بها بشدة بعد وقوع أى حدث خطير. للتأكد من أن الشخص المتأثر من الموظفين مازال محتفظاً بالإتزان العقلى و أن يقدم لهم خدمات المشورة النفسية بشكل منعزل وسرى فى حالة إختار الموظفين ذلك. و يمكن أيضاً أن يتم عمل إستخلاص المعلومات الموجزة فى فترة ما بعد بدء العمل كطريقة يتعين من خلالها ما إذا كان أى دعم إضافى مطلوب من منظور الرعاية بالعاملين. كما أنها تخدم كوسيلة لفهم كيفية أن إدارة الأمن و الرعاية بالعاملين يمكن أن يتم إدارتها بشكل أفضل فى سياق ما معين.

إرشادات الهيئة الداخلية

إرشادات الهيئة الداخلية تعتبر مبادرة من قسم الموارد البشرية بالمقر الرئيسي للهيئة، ويركز على تعريف الموظفين بالمعلومات الأولية الضرورية و تيسير وصولهم لأدوات إستخراج المعلومات التي يحتاجوها عند بداية العمل فى الهيئة. بالنسبة للعاملين فى المقر الرئيسي للهيئة، تكون هذه الإرشادات الداخلية فى اليوم الأول للتعيين. بالنسبة للموظفين بالدول الأجنبية على وجه الخصوص، يمكن أن تحتوى بعض الإرشادات الداخلية على مواضيع مثل:

- مميزات الهيئة (تأمين صحى، وتأمين على الممتلكات، وتأمين فى حالات إخلاء النجدة الطبية، الخط الساخن لتقديم العون للموظفين).
- الإشارة و التوجيه إلى هذه الإرشادات الخاصة آمن و سليم
- علاقات العاملين (مثل سياسة الشكاوى و المضايقات).
- إجراءات دخول مكاتب الهيئة (شارة التعريف و المفاتيح، كلما كان ذلك ملائماً).
- الدخول على شبكة الإتصالات الداخلية (إسم المستخدم و كلمة المرور).
- فكرة عامة عن مدخل المعلومات الأمنية.
- فكرة عامة عن التعلم الإلكتروني.
- مركز دعم و خدمة الموظفين.
- محدد موقع الموظفين.
- دليل المعلومات الإرشادية للهيئة.

التوجيه

يجب تنظيم توجيه شامل بخصوص بيئة العمل للموظفين الدائمين و أيضاً المؤقتين لمدة طويلة خلال إسبوع من وصولهم لبلد العمل. ويمكن أيضاً للأسر الإستفادة من مواضيع التوجيه، وخصوصاً هؤلاء المرتبط عملهم بسياسات و إجراءات و بروتوكولات أمنية معينة. ويمكن أن يأخذ التوجيه المتوسع فى قيم و ثقافة و برنامج عمل الهيئة أكثر من إسبوع، و يمكن أيضاً أن يجدول حلقات زمنية أو عن طريق جمع موظفان أحدهما جديد و الآخر ذو خبرة بحيث يمكنه نقل المعرفة خلال فترة زمنية وجيزة.

التوجيه الشامل للأمن و السلامة يجب أن يحتوى على:

- بيان المهمة للهيئة، وكلاً من نظام السلوك المؤسسى و المبادئ الإنسانية الأخرى
- لهيئة معونة الإغاثة الكاثوليكية و الصليب الأحمر.
- مقدمة عامة عن البلد: المواقف التاريخية و السياسية و الأمنية.
- أنشطة برنامج عمل الهيئة.
- الإدراك المحلى لأنشطة عمل الهيئة.
- المخاطر ذات السياق المحدد (من تحليلات المخاطر الخاصة بالهيئة).
- الأدوار و الإجراءات (متضمنة خرائط المدن، و كل الإجراءات القياسية المتبعة، و بروتوكولات حالات الطوارئ، و السلامة من الحريق، و المتطلبات الأمنية للإقامة و خلافه).
- المعلومات الصحية.
- مقدمة عن السلطات المحلية، و الشركاء و المنظمات الغير حكومية.
- إستخدام إتصالات الراديو.

- استخدام العربات. و إختبار القيادة.
- الإتصالات مع الإعلام.
- سياسات أخرى مرتبطة بالأمن (مثل الإخلاء. و استخدام محدد موقع الموظفين).

فى أحد الدراسات الجديدة لمكتب مساعدات الكوارث الأجنبية (OFDA) بخصوص العناية بالعاملين فى دارفور و تشاد. تم عملها من قبل معهد هيدنجتون (<http://www.headington-institute.org>). ضمن إكتشافات أخرى رئيسية. حيث ركز البحث على إعداد و تأهيل وتدريب العاملين.



التوصيات:

1. وضع فى الإعتبار الأهمية الإستراتيجية و الأساسية لعملية التوجيه فى فعالية الموظفين المهنية و من أجل مصالحهم الشخصية. ويجب على الهيئات بذل كل الجهد اللازم للتأكد من أن عملية التوجيه تعتبر متكاملة بقدر الإمكان. ولها سياسات و إجراءات فى المكان تحدد من هو المسؤول عن تقديم ما و متى سيتم تغطيته من مواضيع التوجيه. أثناء الأشهر الثلاثة إلى الأشهر الستة الأولى من التعيين.
2. التوجيهات لا يجب أن تعتمد بشكل منفرد على المواد الإرشادية المطبوعة. وخصوصاً إذا لم يكن هناك آلية للمسؤولية للتأكد من أن العاملين قد قرأوا هذه المواد الإرشادية أو مناقشة هذه الأسئلة.
3. عملية التوجيه للموظفين العاملين فى بيئات الطوارئ المعقدة يجب أن تتضمن مراجعة أو تدريب بخصوص الأتى:
 - مهمة و قيم الهيئة.
 - الوصف الوظيفى و المسؤوليات.
 - السياسات. و الإجراءات. و بناء المهارات الشخصية المرتبطة بالقضايا الأمنية (ومن ضمنها أى قضايا تخص التوجيه المتعلق بثقافة معينة عن المرأة).
 - التدريب الإدارى و أيضاً الخاص بالإتصال بين الثقافات المختلفة.
 - أسلوب الهيئة نحو صالح الموظفين و إدارة التوتر. بما فى ذلك مهارات الرعاية الذاتية. و إجراءات تقييم عمل الإستشارات و خدمات دعم الموظفين. و سياسات و إجراءات الأحداث الخطرة. و معلومات بخصوص أين يمكن للموظفين أن يحصلوا على موارد و معلومات مكتوبة عن الرعاية الذاتية و إدارة التوتر.
 - يجب على الهيئات أن يقدموا كلما أمكن توجيه و مشورة نفسية بشكل منعزل و سرى مع محترف فى مجال الصحة العقلية من خارج الهيئة. قبيل عملية التوجيه و خلالها (بالنسبة للموظفين الدوليين. سوف يكون من المفضل قبل وصولهم للقيام بعملهم فى ظروف الطوارئ المعقدة). ويمكن للتوجيه و المشورة النفسية المنعزلة و السرية أن تتضمن استخدام أدوات التقييم لبحث القضايا المرتبطة بالإرهاك الكامل و العصبى الشديد. نقاط القوى و الضعف المرتبطة بالمرونة و التعقيد فى العمل. و أيضاً الحيوية و تطور الرعاية الذاتية و خطة دعم المهمة القادمة. ويجب أن يستخدم هذه التوجيه فى مساعدة الأشخاص بأن تحدد بنفسها التوقيت و الموقف المناسب لهم.
4. فى حالة إستكمال المشروعات. تأكد من أن الموظفين الجدد لديهم الفرصة فى المقابلة المباشرة مع من سيأخذون مكانهم من الراحلين. أو أن الموظفين القادمين يتم إعطائهم وثائق مكتوبة من قبل من سيأخذون مكانهم من الراحلين.

التدريب المستمر

كل العاملين عليهم أن يحصلوا على تدريب تطويرى و تذكيرى فى مواضيع الأمن و السلامة ضمن عملية تخطيط التطوير السنوى الخاص بهم. وهناك "برنامج تدريبى" أساسى لمواضيع إدارة الأمن والتي يجب أن تكون مألوفة لدى جميع الموظفين الميدانيين. أو الموظفين المسافرين بشكل منتظم بالدول الأجنبية. و تتضمن: إدارة الأمن الخاصة بالهيئة ١٠١ (كيف تدير الهيئة الأمن . و السياسات الأساسية و خلافه). و سلامة الطريق. و إدارة الضغوط. و الإسعافات الأولية و خلافه. مواضيع أمنية أخرى أصبحت ذات أهمية أكبر بحيث أن العاملين يتم ترقيتهم إلى مراكز وظيفية ذات مسؤولية متزايدة بداخل الهيئة. و / أو يتم نقلهم إلى مواقع عمل يتواجد فيها مخاطر معينة. مثل الألعام الأرضية. إن خبرة إدارة الأمن تعتبر من المملكات ذات الكفاءة التى سوف يكون عليها تركيزاً أكبر بحيث أن الهيئة تنهض بإستراتيجية إدارة المملكات ذات المهارات العالية و الإستفادة منها. وسوف تستمر الهيئة فى تطوير منهج كامل لدعم نواحى محددة من المعرفة والمهارات والسلوك بحيث يجب أن يتبع العاملين فى مختلف أنواع الوظائف ذلك التطوير بعناية شديدة. نواحى التدريب الحالية و المقترحة سوف يتم إستضافتها فى "مجموعات التعلم للهيئة" (CRSLearn) و صفحة مجموعات التواصل فى مواضيع أمن الهيئة و ستتطور بمرور الوقت.

التدريبات على حالات الطوارئ

المقر الرئيسى. و المكاتب الإقليمية. و البرامج القطرية يجب أن "تمارس" بشكل منتظم البروتوكولات الخاصة بحالات الطوارئ مثل:

- الإخلاء فى حالات الحرائق/ الزلازل
- الإختطاف أو حالات أخرى فى إدارة الحوادث
- إجراءات حظر الإتصالات
- الإعداد للإخلاء الأمنى
- التظاهرات العنيفة و المتدهورة بشكل تلقائى و خلافه

مصادر تعليمية أخرى

يمكن لموظفى معونة الإغاثة الكاثوليكية أيضاً أن يقوموا ببناء مهاراتهم و خبراتهم فى إدارة الأمن من خلال التعيين فى مهمات على أساس مؤقت. و التعلم "أثناء ممارسة العمل" من خلال العمل تحت إشراف و توجيه قائد لفريق العمل ذو خبرة أكبر. بالإضافة لذلك. بعد كل حدث أمنى أو حادث سلامة (بما فى ذلك "شبه الأخطاء و الإنفلاتات"). أن يتم تشجيع الموظفين المرتبطين بتلك الأحداث على أن يعكسوا على أرض الواقع ما تعلموه من هذا الحدث. و التعلم من الأحداث عن ما قد تم فعله بشكل جيد - وبذلك يتم تجنب أكبر قدر من الخسائر و الأذى - وبالتالي يجب دعمه والتأكيد عليه باعتباره "ممارسة جيدة". أو بشكل آخر ما يمكن أن يطبق بشكل أفضل يجب أن يتم توثيقه فى نموذج تقارير الحوادث. و يجب أن يتم مشاركة هذا التعلم مع الموظفين الآخرين. و أن ينعكس من خلال تغييرات فى السياسات و الإجراءات الأمنية. و كلما كان ذلك ملائماً. يجب بالطبع إحترام سرية الشخص المرتبط بوقوع هذا الحدث.

وفى حالة الأحداث الأكثر أهمية و خطورة. يجب أن يتم تشجيع مجموعات فريق العمل المنطوية فى هذه الأحداث على أن يعكسوا بالتعاون مع بعضهم "الدروس المستخلصة".

وبطريقة أخرى تعرف بالمراجعة لما بعد الحادث. والمراجعات لما بعد الحادث يجب أيضاً أن تقدم تعديلات مناسبة للإجراءات المتبعة في البرنامج القطري، و البروتوكولات و / أو السياسات الخاصة بحالات الطوارئ، ولكنها تهدف بشكل أساسى لمساعدة مجموعة فريق العمل المتأثرة من أجل أن تستجيب بشكل أكثر كفاءة عندما تواجه موقف مشابه في المستقبل.

الزائرين

كل الزائرين يجب أن يتلقوا أيضاً إرشادات أمنية شفوية بأسرع وقت ممكن بمجرد الوصول إلى بلد العمل. إنظر إلى الباب الحادى عشر بخصوص النماذج و الرسوم التوضيحية المفيدة (نموذج إذن السفر لغير العاملين، نموذج المعلومات المستلزمة والضرورية للزوار، و نموذج توثيق موجز التوجيهات للزائرين).

بالإضافة لذلك، فإن الزوار (بالنسبة للمكتب الرئيسى أو برنامج قطرى آخر) يجب أيضاً أن يتم عمل إرشادات لهم بخصوص السياق الأمنى و الإجراءات ذات الصلة. و كل برنامج قطرى يجب أن يقوم بعمل و تطوير نموذج توثيق موجز التوجيهات للزائرين والذى يحتوى على فكرة عامة موجزة عن المخاطر الأمنية، و السياسات و الإجراءات الأمنية الهامة، و نسخة من دليل العمل المرافق.

- وثائق موجز التوجيهات للزائرين يجب أن يتم رفعها و وضعها على صفحة المعلومات القطرية الخاصة ببوابة الهيئة لمعلومات الأمن و السلامة، بحيث يمكن للمسافرين الدخول عليها و مراجعتها قبل سفرهم.
- بالنسبة للمجموعات الكبيرة من الزائرين، يمكن أن يكون من المستحسن عمل و تطوير وثيقة إحاطة مصممة خصيصاً فقط لزيارات تلك المجموعات و التى تتضمن خط سير الرحلة فى البلد والمعلومات ذات الصلة بالأمن و الخاصة بالوفد و خط سير الرحلة أو المهمة التى يتولاها فريق العمل.
- بالنسبة للإجتماعات و ورش العمل، وحتى عندما يكون كل المشاركين من موظفى الهيئة، عندما تكون البنية الأمنية المحيطة بمكان الإجتماع غير مألوفة لهم، يجب أن تكون دائماً مقرونة بموجز توجيه أمنى عن موقع العمل.

إستضافة وفود (من غير العاملين)

الهيئة تضع فى إعتبارها سلامة موظفيها و زائريها من أعلى أولوياتها. وبتوسع الهيئة يكون عدد الفرص من العناصر متزايداً (المعلمين، الطلاب، المانحين، المتطوعين، مفوضون المعارض التجارية، أشخاص دوليين ذوى الزمالة، وزراء الشباب، وخلافه) لزيارة البرامج القطرية والتعلم بخصوص عمل الهيئة فى البلدان الأجنبية. و يجب علينا التأكد بأن جميع الزائرين تم إعدادهم و توجيههم بشكل منظم للتعامل مع مخاطر الأمن و السلامة المختلفة التى قد يواجهونها. ولدى الهيئة إلتزام قانونى و أخلاقى للقيام بذلك. و فى نفس الوقت، الزائرون من الأفراد لديهم مسؤولية السعى لإستخلاص المعلومات من أجل تعليم أنفسهم عن المخاطر التى يتضمنها السفر للعمل فى البلدان الأجنبية، لذا يمكنهم بشكل بديهى أن يتولوا التعامل مع مخاطرهم بحض إختيارهم الحر.

إن الغرض من هذه الوثيقة هو أن تساعد كدليل لكل من تستضيفه الهيئة للعمل، و رؤساء ومنسقى الوفود، و تخطيط الإجراءات القياسية المتبعة فى إعداد و تأهيل الوفود و الزوار الآخرين للسفر إلى برامج عمل الهيئة لما وراء البحار. ويكون من أهم الأمور المستقلة

لكل زيارة تركز على التخطيط المسبق الشامل و التعاون ما بين المقر الرئيسي و الموظفين الميدانيين المطلوب منهم إخراج مهمة العمل. عوضاً عن التأكد من سلامة أعضائها.

قبل المغادرة

رئيس أو قائد الوفد سيكون مسؤولاً حيث أنه الشخص المفترض اللجوء إليه لجميع أعضاء الوفد. و مشاركة الخطط و المعلومات عند اللزوم. قبل و أثناء الرحلة للخارج مع البرنامج القطري.

إن صفحة مجموعات التواصل في مواضيع أمن الهيئة يمكن أن تساعد كأحد موارد المعلومات ذات الصلة لكل من:

- محدد موقع الموظف.
- موجز توجيهات الإحاطة القطرية المعروف بإسم أي جيت.
- التقارير الأمنية الإقليمية OSAC .
- مكتبة خرائط الأمم المتحدة.
- قسم التسجيل المدني للمواطنين بسفارة الولايات المتحدة الأمريكية.
- الخارجية الأمريكية .

سوف يقوم القائد بالآتي:

- أن يحصل على التطورات الأخيرة بخصوص الأمن و السلامة و قضايا الصحة في البلد المتجهين إليها.
- أن يشارك الوثائق الجاهزة لموجز التوجيهات لزائر الهيئة في البلد أو البلاد المتجهين إليها مع كل أعضاء الوفود أو المسافرين.
- الإعداد لعمل إرشادات أمنية كعنصر أساسي لمرحلة توجيهات ما قبل المغادرة (من خلال عمل إجتماع أو مؤتمر بالإتصال المالتيميديا). الممثل الإقليمي المدير العام للعمليات، أو المدير الأمني بمكتب الهيئة الرئيسي يمكنهم أن يقوموا بعمل الإرشادات الأمنية في موقع المقر الرئيسي للهيئة. وحسب الظروف فإنه من الممكن الترتيب لعمل محادثة بالتليفون مع الممثل القطري أو المدير العام الإقليمي للأراضي بالدول الأجنبية تسجيل كل فرد من الوفد و ووجهتهم و التوقيت في محدد موقع موظفي الهيئة.
- تأكد من أن كل إستمارات معلومات الإنتداب. و صور جوازات السفر. و نماذج أذونات السفر الموقعة قد تم جمعها قبل السفر. و أن مجموعة كاملة من هذه الوثائق تبقى للإتصال هنا في الولايات المتحدة. بينما تسافر نسخة أخرى مع رئيس أو قائد الوفد. (إستمارة معلومات الإنتداب الموحدة و نماذج أذونات السفر للمتطوعين) يمكن أن تجدها في صفحة الإنترنت الرئيسية لمجموعة التواصل في مواضيع أمن و سلامة الهيئة.
- تفحص موجز الإرشادات القطرية المعروفة بإسم أي جيت. (يمكن الوصول إليها من خلال مجموعات التواصل في مواضيع أمن و سلامة الهيئة)
- ومن المفترض أيضاً أن أعضاء الوفد سوف يعملوا على مقربة من القائد. وتقديم كل الوثائق ذات الصلة مسبقاً. وتاريخ اللقاحات و معلومات جهة إتصال الطوارئ بشكل فوري و في الوقت المناسب. و يتضمن ذلك ولكن لا يقتصر على:
 - إكمال نموذج معلومات الإنتداب الخاصة بالوفد أو الزائر.
 - تقديم أربعة نسخ مصورة من جواز سفرك.

- الحصول على تأشيرة سفر ملائمة. و تكون المعلومات عنها متوفرة بالموقع الإلكتروني لتأشيرات السفر بالخارجية الأمريكية.
 - <http://www.unitedstatesvisas.gov/obtainingvisa>
 - تسجيل المسافرين بسفارة الولايات المتحدة من خلال موقعهم الإلكتروني
 - <http://travel.state.gov/travel/tips/registration/registration.html>
 - قراءة و فهم و التوقيع على إقرار إذن سفر للمسافر المتطوع و بتوقع حدوث الخطر
 - قراءة و فهم الوثائق الجاهزة لموجز توجيهات الزائر بالهيئة للبلد أو البلاد المتجهين إليها والتي تتوفر من خلال رئيس أو قائد الوفد.
 - إستكمال التطعيمات الازمة وتوفر نسخة مصورة من الشهادة الدولية للتطعيم الصفراء (والتي تقرها منظمة الصحة العالمية)
 - طلب عمل تأمين للإخلاء الطبي لفترة الرحلة.
- يمكن للزوار المرتقبين أن يستفيدوا بشدة من البحوث الشخصية حول السفر دولياً إلى البلدان النامية. ويتضمن ذلك كل من أحاسيس الفرح و أيضاً المخاطر الهامة المرتبطة بالسفر للوجهة التي بها المهمة. وهناك الكثير من الأشياء للتعرف على كل وجهة و هناك أماكن عديدة يمكن أن تجد بها المعلومات المطلوبة. هناك ثلاثة مصادر للمعلومات تغطي جميع الجوانب بخصوص السفر الدولي و المعلومات المتخصصة في الصحة و الأمن في البلد. وهي:
- الخارجية الأمريكية <http://travel.state.gov>
 - مراكز الولايات المتحدة الأمريكية للتحكم في الأمراض www.cdc.gov
 - الدارسين بالخارج: <http://www.studentsabroad.com/health.html>

من الجدير بالملاحظة و الذكر أن السلوك الشخصي الغير ملائم هو من الأسباب الأكثر شيوعاً لعدم الأمان بمنظمات العون الإنساني. و تصرفات شخص ما. في موقف ما. يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على الجميع بحيث أن التصرف أو السلوك الشخصي غالباً يتم فهمه على أنه سلوك أو تصرف الهيئة. و الهدف الشخصي لكل مسافر يجب أن يكون نحو تجنب مضايقة أفراد البلد المضيف. نظراً للإفتقار إلى التفهم فيما يخص الإختلافات الثقافية. بحيث يكون من الأفضل اللجوء إلى التصرفات المراعية للحساسيات و المتجاوبة مع مشاعر الآخرين. من أمثلة المضايقات: البرخ الأمريكي يمكن أن يكون من الأمور المتباينة بشدة بالنسبة لأوضاع نقص المون في بعض القرى الريفية. من أحد الأمثلة. أحد الزائرين أراد إطعام بعضاً من التفاح لحصان جائع و متعب. لأنه يعلم أن الحصين تستمتع بأكل التفاح. وهنا يمنع مرشد الهيئة هذا الوضع قائلاً " لا يجب عليك أن تطعم حصاناً بهذا التفاح لأنه يوجد كثير من الناس في القرية لا يستطيعوا تحمل شراءه حتى من أجل أبناءهم. و يكمل المرشد بالقول أن "من المؤسف بشدة لهؤلاء الناس أن يشاهدوك تطعم هذا الحصان هكذا".

أيضاً. كما هو الحال بالولايات المتحدة. يعتبر من الأمور التطفلية و الوقحة الإيماء باللمس و الأحضان أو حمل الأطفال الصغار أو أن يلمس أو يأخذ المتعلقات الشخصية للآخرين. و حتى بكل بساطة أن تعبر عن إعجابك بهم. في بعض البلدان. يعتبر من غير الملائم حتى للمرأة أن تصافح امرأة أخرى.



بعض القواعد الأساسية فى التصرف:

- الملابس يجب أن تعكس الإحترام للثقافة المحلية و تبعث برسالة إيجابية عن كيفية توقع أن يعاملك الآخرين: فالنساء بالخصوص. يجب أن يتجنبوا إرتداء البنطال القصير أو الثياب ذات الأكمام القصيرة.
- تأكد من أنك تتفهم قواعد الخلفيات الثقافية فيما يخص العلاقات بين الأشخاص بين النساء و الرجال و خصوصاً بين الموظفين الأجانب و نظرائهم المحليين.
- الكحول يعتبر غير قانونى فى بعض البلاد المسلمة: بحيث ينصح بشدة العدول عن شرب الكحوليات من قبل أعضاء الوفود أو المنتدبين الأجانب أثناء رحلات مهام العمل.
- التباهى وعرض المقتنيات يمكن أن يعرض الشخص هدفاً للسرقه و يتعارض مع رغبة الهيئة بحيث يجب على الموظفين و الزوار على حد سواء الحفاظ على العمل بعيداً عن الأضواء.
- و كزائر إلى بلد آخر. فإن إظهار تواضعك مع كل الأشخاص الذين تتعامل معهم هو طريقة جيدة للتأكد من أن السلوك لن يتم فهمه على أنه مضايق للآخرين. و هناك قاعدة جيدة للسلوك فى حين أنك تتواجد مع ثقافة مختلفة وهى: كن متواضعاً.
- كن دبلوماسياً عندما تتحدث. و إحترم التقاليد المحلية.
- عندما تكون فى مجموعة أو فى مكان عام. تجنب التحدث عن السياسة أو الدين.
- تجنب أسلوب السخرية فهو من السهل تفسيره بشكل خاطئ.

نهج الإسلام العقلاى الذى يظهر الإحترام للثقافة و التقاليد المحلية سوف يؤدي إلى العلاقات الجيدة عموماً.

فى داخل البلد: الإرشادات و البروتوكولات الأمنية:

البرنامج القطري المستقبل سيقوم بتعيين موظف منه كمضيف. فلا يوجد زائر أو عضو منتدب وافد يمكنه العمل خارج الإطار أو يتخذ قرارات بشكل إنفرادى عن البرنامج القطرى أو من الموظفين المسؤولين عن إستضافتهم. و يجب على كل الزائرين و أعضاء الوفود المنتدبة أن يكونوا على علم بأن رحلاتهم المخطط لها يمكن أن تتغير فى أى وقت تبعاً لدواعى الأمن و السلامة. و أن هذا القرار فى حين تم إتخاذه من قبل الممثل القطرى فهو غير قابل للنقاش.

كل الزائرين سيتلقون إرشادات أمنية تفصيلية فى أقرب فرصة من وصولهم. بحيث تتضمن معلومات الإتصال الأمنية و معلومات الطوارئ و الإجراءات ذات الصلة. وهذه الإرشادات الأمنية الرسمية سوف توصل المعلومات بشأن الإجراءات الأمنية المحلية. و ما يتوجب فعله و ما يتوجب تجنبه و خلافه. بينما تكون القاعدة العامة الجيدة هى المحافظة دائماً على التواصل المقرب بين المسافرين و القادة و موظفى البلد.

وتكون هناك الإرشادات فى مواقع العمل بالإضافة إلى الإرشادات قبل بدء العمل و تلقى إرشادات ونصائح للزوار فى وثيقة مكتوبة يتم إعطائها لهم قبل مغادرتهم. وهذه الإرشادات تكون من المتطلبات بغض النظر عن المستوى الأمنى للبلد المتجهين إليه.

أثناء السفر. فإن الفحوصات المنتظمة مع القائد يمكن أن تساعد في نشر و مواجهة قضايا السلامة. قبل أن تصبح حوادث سلامة. و يجب أن يكون قائد الوفد على علم في كل الأوقات تفاصيل الحثيات المتعلقة بجميع المشاركين في الوفد. على الرغم من أن الوفد يميل بأن يكون ملتزماً بجدول أعمال مشغول و في أغلب الأحيان سيرافقه أحد العاملين من الهيئة من البرنامج القطري المضيف. بحيث ينصح كثيراً بنظام الرفيق لأى "وقت ضائع" يتم قضاؤه بعيداً عن مكان تواجد مجموعة العمل.

يجب أن يتم إبلاغ التقارير عن الأحداث الأمنية للضابط الأمنى المسؤول فى البرنامج القطرى. و هذا سوف يساعد إدارة الهيئة فى الإستجابة بشكل مناسب للتعامل المستمر مع سلامة الوفد. و إذا كان أحد أعضاء الوفد من ضحايا الحدث الأمنى. فسوف تيسر الهيئة الرعاية الصحية و النفسية الإجتماعية بالقدر الممكن. والبرنامج القطرى يكون مسؤولاً عن توثيق و إرسال التقارير للمكتب الإقليمى و المقر الرئيسى فى كل و أياً من هذه الأحداث.

المعلومات الصحية و التدابير الوقائية

المعلومات العامة التالية بخصوص الصحة و علومها و عاداتها يتم إصداره من أجل المسافرين من قبل مراكز التحكم فى تحديد الأمراض و الوقاية منها فى أطلنطا بجورجيا (<http://cdc.gov>). و على كل المسافرين إتخاذ هذه التدابير الوقائية. بغض النظر عن البلد المتجهين إليها:

- أغسل اليدين دائماً بالماء و الصابون.
- لا تأكل أو تشرب من المنتجات اليومية إلا إذا عرفت أنه تم تعقيمها والحفاظة عليها صحية.
- يمكنك أن تأكل بكثرة ولكن فقط من الأكل المطهو أو الفواكه و الخضروات التى تعدها بنفسك.
- تذكر: إغليها، إطهوها، جهزها، أو إنساها!
- لا تأكل أبداً من اللحوم أو الدواجن أو البيض إذا كانت مطهوه بالخارج أو المنتجات اليومية الغير معقمة. ويعتبر الحمار النىء من الأطعمة الخطيرة على وجه الخصوص للأشخاص الذين يعانون من أمراض الكبد أو ذوى النظم المناعية الغير مستقرة.
- يعتبر مرض نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) من الأمراض شديدة العدوى فى ظروف معينة محدودة. ويعتبر من مسؤوليات كل فرد أن يتفهم مخاطر و أن يتخذ التدابير الوقائية المناسبة.

إذا أردت الوقاية من الأمراض

- المسافرين الزائرين للمناطق الأقل نمواً بالعالم يجب عليهم إعتبار التدابير الوقائية الآتية:
- لا تأكل أطعمة يتم شرائها من باعة الشوارع
 - إشرّب فقط من المياه التى تم تعقيمها بالغلى المسبق أو المياه الغازية (الفوارة) فى الزجاجات و علب المشروبات.
 - جنب مياه الصنبور و من ينبوع الشرب. و قطع الثلج. و إن لم يكن ذلك ممكناً، قم بجعل المياه أكثر سلامة من خلال كلاً من تنقيتها بفلتر "1 ميكرون أو أقل المطلق" وإضافة أقراص اليود للمياه التى تم فلترتها. وتكون " فلتر 1-ميكرون المطلقة" متواجدة بأماكن

- التخييم / أو محلات البيع الخارجية.
- إذا قمت بزيارة منطقة يكون فيها مخاطر الملاريا. خذ معك دواء الوقاية من الملاريا قبل وأثناء و بعد السفر حسب التوجيه.
- إحمى نفسك من الحشرات بالبقاء فى الأماكن التى تم فحصها جيدا. بإستخدام المواد الطاردة للحشرات (ويتم وضع قليل منها ما بين ٣ - ٤ ساعات) والناموسيات المعالجة بمواد طرد الحشرات. و إرتداء الثياب ذات الأكمام الطويلة و السراويل الطويلة من أول الليل و حتى آخره.
- للوقاية من العدوى الفطرية و الطفيلية. حافظ على قدميك نظيفتين و جافتين. و لا تمشى حافى القدمين.
- لا تتعامل مع الحيوانات (خصوصاً القرودة. و الكلاب و القطط) لتجنب العض و الأمراض الخطيرة (بما فيها داء الكلب و الطاعون).
- لا تسبح فى المياه العذبة. فالمياه المالحة تكون غالباً أكثر أماناً.

ماذا تحتاج أن تحضره معك:

- ثياب ذات أكمام طويلة و سراويل طويلة لبس كلما أمكن للوقاية من الأمراض المنقولة من الحشرات (مثل الملاريا و حمى الضنك. وداء الليشمانيات).
- طارد الحشرات المحتوية على **DEET (diethylmethytlouamide)**. فى قوة % ٣٠ إلى %٣٥ للبالغين ومن ٦٪ إلى ١٠٪ للأطفال.
- أن تقوم بشراء المؤن الصحية من خلال الإنترنت. قم بزيارة الموقع الإلكتروني لجون هوبكنز للصحة و جوازات السفر: http://www.passporthealthusa.com/specialty_services/travel_supplies.aspx
- يمكن إستخدام الأدوية المضادة للإسهال دون اللجوء للوصفة الطبية عند الضرورة.
- حبوب اليود ومرشحات المياه المتنقلة لتنقية المياه فى حالة عدم توفر المياه المعبأة فى زجاجات.
- إستخدام كريمات الحماية من الشمس و النظارة الشمسية و القبعة إذا كنت بالخارج لفترات ممتدة.
- وصفات الأدوية: تأكد من أن لديك ما يكفي أثناء رحلتك حيث أن بعض الأدوية قد لا تكون متاحة بسهولة فى البلدان خارج الولايات المتحدة.
- إحضر معك نسخة من كل الوصفات الخاصة بالأدوية.

الإخلاء الطبى

الموظفين الدوليين بالهيئة يتم توفير جُدة الإخلاء الطبى لهم عند تعيينهم. (www.internationalsos.com). وكثير من قادة الوفود يقوموا بإستخدام/ و شراء هذه الخدمة بالتحديد و الخاصة بالصحة و الأمن.

بعض الوفود من الزوار يشيرون إلى إستخدام **MEDEX** كمقاول تأمين رئيسى فى الصحة و الأمن: برجاء التأكد من قائد الوفد أى خدمة يتم توفيرها لمجموعتك فى السفر. (www.medex.com).

يتم أيضاً عمل عقد إتفاق مع المنظمات الطبية الغير حكومية فى المنطقة و / أو الموظفين الصحيين بالسفارة الأمريكية من أجل الإستفادة من دعمهم فى حالة حدوث طوارئ. و معلومات الإتصال لهذه التسهيلات متضمنة فى وثيقة الدليل المرافق والتي يتم إعطائها لجميع الزائرين.

بعد رجوعك إلى الوطن

- إذا قمت بزيارة منطقة بها مخاطر الملاريا. قم بإستكمال علاج الملاريا الخاص بك عند رجوعك إلى بلد الوطن تبعاً للفترة الزمنية التى ينصح بها طبيبك - وحتى إذا كانت بقدر أربعة أسابيع.
- إذا أصبحت مريضاً. وحتى بعد مرور سنة من رجوعك. أخبر طبيبك بالمكان الذى قمت بالسفر إليه.

ملاحظات

CRS (آمن و سليم) مرشد الأمن والسلامة للعاملين

