

### لماذا تعد تلك المحاضرة هامة؟

إن الإبلاغ الواضح والدقيق في الوقت المناسب عن الحادث من شأنه أن يخفف من العواقب حيث أنه قد يؤدي إلى الاستجابة السريعة لتوفير المساعدات كما أنه يحذر الآخرين لتجنب تكرار الحادث. ويساهم الإبلاغ الفعال للحوادث في نشر الوعي بمخاطر الأمن ويساعد في التخطيط الجيد له. يجب أن يفهم جميع العاملين كيفية الاستجابة الفورية عند وقوع الحادث وإلى من يتم الإبلاغ. كما يجب أن يدركوا ما هي المعلومات المفصلة التي يجب الإبلاغ عنها بالنسبة للحادث ولماذا. ويحتاج الموظفون أيضا أن يدركوا أهمية الإبلاغ عن الحوادث التي كادت أن تقع و"الإنذارات" التي قد لا ينشأ عنها أي ضرر أو أثر على الوكالة أو العاملين بها حيث أن تلك الحوادث من شأنها أن تعطي صورة عن التهديدات الموجودة في سياق محدد.

### الأهداف

- في نهاية تلك المحاضرة سوف يستطيع المشاركون :
- وصف كيف تساهم عملية الإبلاغ عن الحوادث في التخطيط الجيد للأمن.
  - تحديد الأنواع والمستويات المختلفة للإبلاغ عن الحوادث والمعلومات المطلوبة لكل منها.
  - وصف أنواع الحوادث التي تتوقع الوكالة الإبلاغ عنها.
  - التعرف على أهمية الإبلاغ عن الحوادث التي كادت أن تقع و"الإنذارات" كحوادث يجب الإبلاغ عنها.
  - القيام بعمل بلاغ دقيق عن الحادث.

### نقاط التعلم الرئيسية:

- مع نهاية تلك المحاضرة سوف يكون المدرب قد قام بتغطية النقاط التالية:
- يعتمد الإبلاغ الفعال عن الحوادث على التدريب الجيد لجميع العاملين والتزامهم.
  - إن الغرض من الإبلاغ الفوري عن الحوادث هو طلب المساعدة وتحذير الآخرين وتوفير المعلومات والحصول على الدعم من الوكالة.
  - يجب أن يتم الإبلاغ الفوري عن الحادث بمجرد أن يكون ذلك آمنا ويجب أن يتم بأسلوب مختصر وواضح.
  - إن الموظفين المدربين على استقبال البلاغات الفورية للحوادث (مثل عامل اللاسلكي) يمكنهم جعل البلاغ أكثر فاعلية ومساعدة المبلغ على إعطاء معلومات موجزة.
  - مطلوب إعداد تقرير كامل عن الحادث لكي يتم فهمه والتعلم من كل حادثة تقع.
  - قد يختلف مفهوم ما الذي يشكل الحادثة بين الموظفين لذا فإنه من المهم أن يعلموا جميعا ما تتوقعه المنظمة في البلاغ.
  - يعد الإبلاغ عن الحوادث التي كادت أن تقع و"الإنذارات" على نفس القدر من الأهمية، حيث أنها تساهم في إعطاء صورة كاملة عن تهديدات الأمن.
  - الإبلاغ عن الوقائع كما عرفت في حينه، ولا تخلط البلاغ بأية تحليلات أو تفسيرات للوقائع.

## المحاضرة في لمحات

المفهوم	النشاط	الزمن
ما الذي يشكل الحادثة؟	مقدمة وحالات للدراسة	١٥ دقيقة
أنواع تقارير الحوادث	عرض على برنامج الباور بوينت	١٠ دقائق
الإبلاغ الفوري عن الحادث	سيناريو على الفيديو وعمل جماعي	٣٠ دقيقة
الإبلاغ الفعال عن الحادث	مناقشة وعمل جماعي	١٠ دقائق
تقرير كامل بالحادث	عرض على برنامج الباور بوينت وعمل جماعي	٢٠ دقيقة
مشاركة المعلومات (اختياري)	مناقشة المجموعة والتعليق عليها	١٥ - ٢٠ دقيقة
مراجعة	مناقشة عامة	٥ دقائق
		٩٠ دقيقة

## الموارد

- عرض على برنامج الباور بوينت
- نشرة للتوزيع: الإبلاغ عن الحوادث - حالات للدراسة.
- نموذج لاستمارة الوكالة لكتابة تقرير كامل عن الحادث.
- دي في دي RedR: الإبلاغ عن الحوادث وتحليلها- نقطة الحديث ١
- DG ECHO دليل الأمن العام القسم الخامس: حوادث الأمن
- DG ECHO دليل الأمن العام الملحق رقم ٢٩أ: حوادث الأمن والحوادث التي كادت أن تقع: نموذج التقرير
- GPR8: القسم ١٦,١ - ١٦,٣

### الغرض من الإبلاغ عن الحوادث (دليل الأمن العام ٥,٢)

توجد أغراض عديدة للإبلاغ الواضح والدقيق عن الحوادث:

١. إن عملية الإبلاغ عن الحادث في المقام الأول هي بغرض الحصول على المساعدة المناسبة عند وقوع الحادث. كما أن الإبلاغ الفوري عن وقوع حادث يمثل تحذيراً للآخرين من تهديدات محتملة. كما أن هذا النوع من الإبلاغ الفوري يمد صانعي القرار بالمعلومات التي تساعد على الاستجابة بشكل مناسب.
٢. التعلم والمعرفة: إن الإبلاغ الفعال عن الحوادث يساعد في تحديث المعرفة بالسياق وذلك من خلال رسم تفصيلي للحادث وتحليله.
٣. ذاكرة المؤسسة: يوفر التقرير تسجيلاً لما حدث

### الحوادث

لا توجد معايير مطلقة تحدد الحوادث التي يمكن الإبلاغ عنها، إذ يختلف مفهوم الموظفين بشكل كبير عن الأشياء التي تشكل الحوادث فمن المهم أن تتشاور مع الموظفين لتوضيح الأشياء التي يجب الإبلاغ عنها. كما أنه من المهم أن يبلغ الموظفون عن الحوادث التي قد يسمعون عنها من منظمات أخرى أو من السكان المحليين.

### ما هي الأشياء الأخرى التي يجب الإبلاغ عنها؟ (دليل الأمن العام ٥,٣)

الحوادث التي كادت أن تقع:

يجب الإبلاغ عن الحوادث التي بالكاد تم تفاديها، على أنها حوادث كاملة بغض النظر عما إذا كانت نتيجة لإجراءات أمن جيدة أو ببساطة لحسن الحظ الذي منع وقوع الحادث الكامل، فمن المهم فهم ما حدث وتحليله.

"الإنذار":

عادة ما قد يسبق الحوادث الخطيرة "نصيحة" أو "تلميح" أو "إنذار ودي". فقد يتم تتبع الموظفين أو مراقبة المكتب، فلا يجب التغاضي عن تلك الأحداث بل يجب الإبلاغ عنها لتجنب احتمال وقوع حوادث أكثر خطورة.

### أنواع تقارير الحوادث (دليل الأمن العام ٥,٢)

الإبلاغ الفوري عن الحادث

عادة ما يكون شفهيًا ويرسل بمجرد بدء الحادث وغالبًا من خلال اللاسلكي ويشتمل على ملخص موجز لما حدث.

تحديثات

يتم إرسالها كلما كان ذلك ضرورياً أثناء الحادث أو أثناء الاستجابة له. ويمكن استخدام التحديثات لتوفير أية معلومات عن التغييرات التي تطرأ على الموقف أو لتوفير تفاصيل إضافية لم يكن ممكناً إعطاؤها أثناء البلاغ الفوري عن الحادث.

## سجل الحوادث

يتم الاحتفاظ بسجل الحوادث في الوكالة لتسجيل جميع الحوادث التي وقعت أو تلك التي كادت أن تقع وتم الإبلاغ عنها سواء شفاهة أو كتابة.

**تقرير كامل بالحادثة:** (انظر DG ECHO دليل الأمن العام الملحق رقم ٢٩): عادة ما تتم كتابته وإرساله بمجرد استقرار الحادث أو القيام بحله.

### يشتمل البلاغ الشفهي على:

- من – الذي وقع له الحادث؟
- متى – وقع الحادث؟
- أين – وقع الحادث؟
- ما الذي حدث؟
- ماذا قمت بعمله تجاه ذلك؟
- ما المساعدة التي تحتاجها؟

### يشتمل التقرير الكتابي على:

- ما الذي حدث بشكل وافي.
- من هم المشتركون في ذلك.
- أسباب أي قرارات تم اتخاذها.
- التاريخ واسم المبلغ ودوره في الحادث وتوقيعه. وتلك بيانات هامة: للأسف عادة ما يحذف كاتب التقرير والتاريخ مما يسبب العديد من المشاكل في حالة وجود أية استفسارات عن الحادث.
- عندئذ سوف يقوم المديرون بـ:
- استخلاص الدروس المستفادة من الحادث.
- تحديد أي خلل في الإجراءات أو فشل لدى العاملين والتوصية بالعلاج أو الإجراءات التأديبية.

## الإجراءات التي تم اتخاذها أثناء الحادث:

### الخطوة الأولى: نوع الحادث

تحديد نوع الحادث الذي واجهته أنت أو فريقك.

### الخطوة الثانية: التقييم

ما هي الآثار التي خلفها الحادث أو المخاطر التي قد يكون سببها؟

### الخطوة الثالثة: الاتصال

قم بعمل تقرير مبدئي للحادث واخبر من حولك بالخطر واتصل بالمكتب الخاص بالموقع واطلب المساعدة إذا كان ذلك ضروريا.

### الخطوة الرابعة: الإمساك بزمام الأمور

بناء على نوع الحادث وتقييم الآثار الناجمة عنه أو المخاطر والموارد المتوافرة يتم اتخاذ إجراءات الاستجابة لزيادة السلامة والأمان وتقليل المخاطر.

## الإجراءات التي يتم اتخاذها بعد وقوع الحادث:

### الإحاطة (دليل الأمن العام ٤, ٥)

من الممارسات الجيدة أن تقوم الوكالة بعمل "جلسة إحاطة" تعلم بها جميع الموظفين لتعلم الدروس المستفادة من الحادث ومراجعة الإجراءات. كما يجب عقد جلسات إحاطة مع الأفراد الذي تأثروا مباشرة بالحادث لمناقشته معهم.

## مشاركة المعلومات

النصائح / المدة	الأنشطة المقترحة
<p>١٥ دقيقة</p>	<p><b>ما الذي يشكل الحادث؟</b> قم بتقديم موضوع الإبلاغ عن الحوادث.</p> <p>اعرض الشريحة رقم ١: الأهداف</p> <p>اسأل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• لماذا يعد الإبلاغ عن الحوادث أمرا هاما؟</li> <li>• هل اشترك أحدكم في الإبلاغ عن أحد الحوادث؟ ماذا حدث؟</li> <li>• ما الذي يشكل الحادثة؟</li> </ul> <p>قم بتقسيم المشاركين إلى مجموعات صغيرة ثم وزع عليهم الحالات الخاصة بالدراسة عن الإبلاغ عن الحوادث.</p> <p>اسمح للمجموعات بعشر دقائق للعمل في الحالات ثم استعرض الإجابات على المجموعة بأكملها.</p> <p>قم بالتلخيص مع التأكيد على مدى مساهمة عملية الإبلاغ عن الحوادث في إعطاء الوكالة صورة واقعية عن التهديدات الأمنية بالبلد.</p> <p>قم بإعطاء بعض الإرشادات عما تتوقع الوكالة أن يتم الإبلاغ عنه.</p>
<p>١٠ دقائق</p>	<p><b>عرض على برنامج الباور بوينت</b></p> <p>قم بعمل العرض على برنامج الباور بوينت وتقديم الأنواع المختلفة لحوادث الأمن.</p> <p>اعرض الشريحة رقم ٢: متى تقوم بالإبلاغ.</p> <p>اعرض الشريحة رقم ٣: أنواع تقارير الأمن</p> <p>اعرض الشريحة رقم ٤: التقرير الشفهي.</p>

النصائح / المدة	الأنشطة المقترحة
<p>٣٠ دقيقة</p> <p>إن الغرض من هذا التدريب هو استعراض التحديات الخاصة بالإبلاغ الفوري عن الحوادث وإعطاء المشاركين الفرصة للممارسة.</p>	<p><b>الإبلاغ الفوري عن الحادث – تمثيل الأدوار</b></p> <p>اعرض (اسطوانة) الذي في دي الخاصة بـ RedR DVD الإبلاغ عن الحوادث وتحليلها – نقطة الحديث ١ عن اختطاف السيارات. أعط خلفية عن هذا الكليب (المقتطفات).</p> <p>(بدلاً من ذلك يمكنك وصف الموقف – بالصور أو حتى مجرد وصفا مختصراً على لوح الأوراق مما يساعد في جعل السيناريو أكثر واقعية للمشاركين).</p> <p>قسمهم إلى مجموعتين تحتوي كل منها ٣ – ٤ مشاركين. (إذا كان لديك مجموعة كبيرة الحجم فقسمهم للقيام بالتدريب في نفس الوقت).</p> <p>المجموعة الأولى (أ) تمثل الفريق المتحرك الذي يقوم بالإبلاغ عن الحادث من خلال اللاسلكي.</p> <p>المجموعة الثانية (ب) تمثل عامل اللاسلكي الذي يتلقى البلاغ.</p> <p>أعط كل مجموعة حوالي ٤ دقائق لإعداد بلاغ فوري عن حادث بواسطة اللاسلكي.</p> <p>(المجموعة المتحركة (أ): تخطط لما ستقوله والمجموعة الثابتة (ب): تخطط لنوع المعلومات التي تود معرفتها).</p> <p>اسأل المجموعتين إذا ما كانتا مستعدتين لإعطاء بلاغهم وقاموا بتحديد الشخص الذي سيتولى الإبلاغ.</p> <p>للمجموعة كلها:</p> <p>المجموعة (أ): تقوم بالإبلاغ عن الحادث</p> <p>اسمح بوقت محدد (دقيقتين) لعمل بلاغ الحادث. اسمح للمجموعة (ب) بالسؤال عن التوضيحات إذا لزم الأمر.</p> <p>اسأل المجموعة كلها: هل افتقدنا أية معلومات ؟</p> <p>ناقش المعلومات التي يجب توافرها في البلاغ الفوري عن الحادث.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• من؟</li> <li>• أين؟</li> <li>• ماذا؟</li> </ul>

النصائح / المدة	الأنشطة المقترحة
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• متى؟</li> <li>• ما الذي قمت بعمله؟</li> <li>• ما هي المساعدة المطلوبة؟</li> </ul> <p>قم بالتوضيح أنه في بعض الحالات قد لا يكون هناك وقتنا لإرسال كافة المعلومات، فعلى سبيل المثال إذا كان الكمين قد بدأ بالفعل، ففي هذه الحالة قم بإرسال ما تستطيع من معلومات. ومن المحتمل أن تكون "ماذا" و "أين" هما الأفضل للمساعدة في تحذير الزملاء.</p> <p>اسأل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• متى يجب أن تقوم بعمل بلاغ فوري عن حادث؟</li> </ul> <p>اذكر على لوح الأوراق بعض خصائص البلاغ الفوري الجيد عن حادث.</p>
<p>١٠ دقائق</p> <p>تستمر تلك المناقشة من التدريب السابق وتعمل على تلخيص كيفية القيام بعمل تقرير فوري عن الحادث.</p>	<p><b>الإبلاغ الفعال عن الحوادث</b></p> <p>أدر مناقشة عامة عما يكون عليه شعور الناس الذين يقومون بالإبلاغ في وقت الحادث (تحت الضغط أو مضطربون أو مصدومون أو مرتبكون).</p> <p>اطلب من المجموعات نفسها مناقشة:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي بعض الطرق التي يمكن أن تضمن الإبلاغ الفوري عن الحوادث بشكل فعال؟</li> </ul> <p>(تدريب عامل اللاسلكي، الذاكرة المساعدة في السيارات والتي تحدد ما هو المطلوب وفي أي ترتيب من أجل الإبلاغ عن الحوادث بشكل فعال. دائما ما يدون عامل اللاسلكي المحادثة في سجل خاص، تدريب عامل اللاسلكي بشكل سليم لاستقبال البلاغات).</p> <p>اسمح للمجموعات بـ ٥ دقائق للمناقشة ثم اطلب المعلومات الاسترجاعية من المجموعة كلها.</p> <p>سجل الإجابات على لوح الأوراق.</p> <p>اسأل المجموعة كلها:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يمكن للإجراءات الصحيحة التي يقوم بها عامل اللاسلكي أن تساعد؟</li> </ul>

النصائح / المدة	الأنشطة المقترحة
	<p>(تقليل الضغوط توجيه الشخص الذي يعطي التقرير/ البلاغ من خلال أسئلة واضحة ومباشرة).</p> <p>مع المجموعة كلها، قم بإعداد لوح الأوراق المساعدة للذاكرة للبلاغ الفوري عن الحوادث.</p> <p>إنه من الأهمية بمكان أن تلاحظ أثناء قيامك بالإبلاغ عن الحادث أن وسائل الاتصال الخاصة بك قد تكون مراقبة. ويجب أن يدرك الموظفون نوع المعلومات التي يتم بثها عبر اللاسلكي وما الأثر الذي يمكن أن تخلفه على الموقف إذا ما سمعها الآخرون.</p>
٢٠ دقيقة	<p><b>تقرير كامل عن الحادث</b></p> <p>استخدم عرض برنامج الباور بوينت لمناقشة استخدامات التقرير الكامل عن الحادث.</p> <p>اعرض الشريحة رقم ٥: تقرير كتابي</p> <p>قم بتوزيع نموذج الوكالة الخاص بالتقرير الكامل للحادث اطلب من المجموعات أن تراعي:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما هي المعلومات الإضافية التي تحتاجها من التقرير الفوري للحادث لاستكمال التقرير الكامل؟</li> </ul> <p>اعرض الشريحة رقم ٦: الإبلاغ عن الحوادث التي "كادت أن تقع"</p> <p>أكد على أهمية الإبلاغ عن الحوادث التي "كادت أن تقع" حيث أنها تساهم في إدراك عام للتهديدات بالسياق.</p> <p>ارجع إلى التدريب الخاص بدراسة الحالة واطرح سؤال:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما نوع التقرير الذي يجب أن يكتب لكل حالة من حالات الدراسة؟</li> </ul>

النصائح / المدة	الأنشطة المقترحة
<p>١٠ دقائق</p> <p>قد يكون ممثعا أن تتم المراجعة في صورة اختبار موجز</p> <p>ارجع إلى الكتيب الخاص بالموجه لمعرفة أساليب القيام باختبارات موجزة.</p>	<p><b>مراجعة:</b></p> <p>اسأل المجموعات:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ما نوع تقرير الحادث الذي يجب تقديمه ومتى؟</li> <li>• ما الذي يذكر في التقرير الفوري للحادث؟</li> <li>• ما الذي يذكر في التقرير الكامل للحادث؟</li> <li>• لم الإبلاغ؟</li> <li>• من هو المسؤول عن الإبلاغ في الموقع؟</li> <li>• من في المركز الرئيسي الذي يجب مشاركة التقرير معه؟</li> <li>• كيف يمكن الحفاظ على سرية المعلومات في عملية الإبلاغ؟</li> <li>• ما هي المعلومات السرية؟</li> <li>• كيف ستقوم المنظمة باستخدام من التحليل؟</li> </ul>
<p>١٥ - ٢٠ دقيقة</p> <p>بالإضافة إلى تدريب العاملين على الإبلاغ عن الحوادث، يمكن أن تستغل هذه المحاضرة لتكون فرصة للوكالة لتحديد نقاط الضعف في سلسلة المشاركة في المعلومات داخل المنظمة.</p>	<p><b>المشاركة في المعلومات (موضوع اختياري)</b></p> <p>انقسم إلى مجموعات صغيرة</p> <p>اسأل:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• كيف يتم مشاركة المعلومات داخل المنظمة؟</li> <li>• هل يعلم الموظفون إلى من يعطون المعلومات؟</li> <li>• هل يشعر الموظفون بالارتياح عند الإبلاغ عن المعلومات ومشاركتها؟</li> </ul> <p>اطلب المعلومات الاستراتيجية من المجموعة كلها.</p> <p>الضغوط: إن المشاركة الفعالة للمعلومات يجب أن تعمل في كلا الاتجاهين.</p>

## الإبلاغ عن الحوادث – حالات للدراسة

استخدم حالات الدراسة هذه في التدريب المبني لنشبت الأشياء التي تكون الحادث. يمكنك إضافة بعض الأمثلة التي تتعلق بالسياق أو بتجربة الوكالة.

حادث أم حوادث "كادت أن تقع" أم لا يعتبر حادثاً؟

### المهمة:

ادرس السيناريوهات/ المشاهد القصيرة التالية ودون ملاحظتك عما ستقوم بالإبلاغ الفوري عنه لمن حولك.

كنت تمشي بالطريق عندما بادرك شخص ما بالكلام وانتزع ذراعك وأصر على أن تذهب معه لاحتساء شراباً. وفي تلك اللحظة تقترب سيارة ويتركك الرجل لترحل. أنت ترتجف من هذا الحادث حيث أن سلوكه كان عدوانياً للغاية.

أنت في منزلك تتناول العشاء بالخارج وإذا بحجر كبير يلقي على الحائط ويصدم زملائك في ساقهم تاركا كدمة كبيرة. تبلغ ذلك للحارس الذي يعتقد أنهم مجرد أطفال يلعبون بالشارع ، وبذلك فأنت لا تهتم بذكره إلى وكالتك.

أنت تقود داخل أحد المخيمات وهناك يوجد مجموعة من الرجال على الإبل يومنون بالكلام بطريقة جافة وهمجية وأنت تمر بهم. وبينما تتقدم إلى الأمام تأكدت من سماع طلق ناري.

إنها الليلة الخامسة على التوالي وأنت تسمع طلق ناري في الشوارع. يؤكد لك جيرانك أنه عادة ما تسمع صوت طلق ناري على الرغم من أنها المرة الأولى التي تسمع فيها ذلك وأنت متواجد بالبلد منذ شهر.

أنت في السوق تشتري بعض الطعام. وفي المساء تكتشف أن عراك بالبنادق قد نشب بمجرد خروجك من السوق مباشرة وقد أصيب أحد الباعة بجرح خطير.

أنت تقود سيارتك في الطريق عندما تظهر سيارة أخرى تجبرك على الخروج من الطريق. ارتطم رأس أحد زملائك بزجاج السيارة ويحتاج إلى رعاية طبية.

أنت في راحة وتتعافى في موقع آخر في البلد التي تعمل بها. قامت الشرطة بالقبض عليك وحبسك لمدة ساعتين واستجوابك لعدم وجود أية مستندات معك.

بالأمس سمعت بوقوع اقتحام لأحد منازل المنظمات غير الحكومية التي تبعد عنك بمنزليين.

أحضر أحد زملائك الذي تشاركه في المنزل واحدة من العاهرات.

سمعت طلقات نارية بالشارع وتحدثت مع جارك عن ذلك، فضحك وأخبرك بأنها الطريقة التي يحتفلون بها في حفلات الزفاف.

سمعت طلقات نارية وأنت عائد من زيارة أحد البرامج مع فريق من الموظفين المحليين. تم إيقاف مركبة المقدمة في الموكب الذي يتكون من ثلاث مركبات للتحدث مع ضباط مجموعة التمرد المحلية. وبعد مفاوضات سلمية وموجزة ترك المتمردون الموكب ليمر.

حضرت حفلا في منزل أحد أعضاء المنظمات غير الحكومية. تم الاعتداء الجنسي على أحد صديقاتك وأخبرتك بذلك في الصباح التالي.

## خطة المحاضرة

جمهور الحضور المستهدف:  
 زمن المحاضرة:

المدرّب:  
 الموقع:

التاريخ:

المدة	الموارد	النقاط الرئيسية	الأسلوب	المفهوم
				ما الذي يشكل الحادث؟
				أنواع تقارير الحوادث.
				الإبلاغ الفوري عن الحادث
				الإبلاغ عن الحوادث بشكل فعال
				نقير كامل عن التقرير
				مشاركة المعلومات (اختياري)
				مراجعة