

يتضمّن إطار العمل الأساسي للكفاءة الإنسانية ستة مجالات للكفاءات الأساسية التي ينبغي على العاملين في المجال الإنساني التحلّي بها لأداء وظائفهم والإسهام بشكل كبير في مساعدة الأشخاص المتضررين من الأزمات الإنسانية

الكفاءات والسلوكيات الأساسية لكل العاملين في مجال الاستجابة الإنسانية، بناءً على المهارات والمعرفة

”يُنصِت بإيجابية إلى وجهات النظر الجديدة والمختلفة“

جميع العاملين

مجالات الكفاءة	فهم السياقات الإنسانية وتطبيق المبادئ والمعايير الإنسانية
النتائج	يفهم سياقات التشغيل، وأصحاب المصلحة الرئيسيين، والممارسات المؤثرة على التدخلات الإنسانية الحالية والمستقبلية
فهم السياق الإنساني	
يُبدى فهماً لأطوار الاستجابة الإنسانية، بما في ذلك الجاهزية للطوارئ المحتملة، وتقليل مخاطر الكوارث، والاستجابة والتعافي	
يطبّق فهم السياق السياسي والثقافي والأسباب الكامنة وراء الأزمات الإنسانية	
يُبدى فهماً لأبعاد الظروف الإنسانية فيما يتعلق بالنوع الاجتماعي، والتنوع، والدمج	
يأخذ بعين الاعتبار احتياجات، ومهارات، وقدرات، وتجارب الأشخاص المتضررين من الأزمة ويُطبّق ذلك عند تقديم الاستجابة الإنسانية	
تطبيق المعايير والمبادئ الإنسانية	
يتأكد من أن أهداف البرامج، والنشاطات، وسلوكيات العاملين تدعم الأطر والمعايير والمبادئ والقواعد الرئيسية للعمل الإنساني التي التزمت بها المنظمة وطنياً ودولياً	
يستخدم السلطة بشكل مسؤول، بما يتماشى مع مبادئ ومعايير المساءلة	
يُبدى فهماً لدوره، ودور المنظمة، وأنوار الآخرين ضمن منظومة العمل الإنساني	
يُبدى فهماً لآليات التنسيق	

تحقيق النتائج	ضمان جودة البرنامج وتأثيره
يتحمّل المسؤولية عن عمله، ويستخدم الموارد بشكل فعّال لتحقيق نتائج مستدامة	يُبدى فهماً لإدارة دورة المشاريع
يشارك بشكل فعّال في تصميم وتنفيذ مشاريع وبرامج مؤثرة	
يحافظ على التركيز على تحقيق نتائج ملائمة ضمن إطار زمني مناسب وباستخدام الموارد المتاحة	
يخضع للمساءلة عن عمله	
يخضع للمساءلة عن أعماله وقراراته أمام الأشخاص المتضررين من الأزمة	
يجمع ويحلل وينشر المعلومات المفيدة ذات الصلة والتغذية الراجعة مع الأشخاص المتضررين من الأزمة وغيرهم من أصحاب المصلحة دونما رفع لسقف توقعاتهم	
اتخاذ القرارات	
يُبدى مرونة في ظروف التغيرات السريعة والسياقات الثقافية المتغيرة، دائماً بناءً على التركيز على الأشخاص المتضررين من الأزمة	
يُبدى فهماً للحالات التي يمكن فيها اتخاذ قرار والحالات التي تتطلب مشاركة الآخرين	
يأخذ بعين الاعتبار الأثر الأشمل للقرارات كي يتمكن من تحقيق النتائج	
يدمج ما بين التخطيط والتفويض عند اتخاذ قرار	

تطوير العلاقات التعاونية والمحافظة عليها	الإصغاء وخلق الحوار
يطوّر علاقات تعاون وتنسيق مع أصحاب المصلحة وفريق العمل ويحافظ عليها	يُصغي بشكل فعّال لوجهات النظر والتجارب الجديدة والمختلفة للأشخاص المتضررين من الأزمة، وأصحاب المصلحة، وأعضاء الفريق
يؤسس، ويحافظ على، حوار واضح مع كل من الأشخاص المتضررين من الأزمة وأصحاب المصلحة الآخرين	
العمل مع الآخرين	
يساهم بشكل إيجابي ضمن الفريق لتحقيق أهداف البرنامج	
يُبدى تعاطفاً واحتراماً ورافةً تجاه الفئات المتضررة من الأزمة	
يتواصل بشكل منتظم ومسؤول باستخدام القنوات والتقنيات المناسبة التي تيسّر تبادل الرسائل باستمرار	
يشارك بفعالية في شبكة العلاقات لتأمين الوصول إلى الممارسات الجيدة والمساهمة فيها	
يتحدى القرارات والسلوكيات التي تنتهك مدونات قواعد السلوك التي طوّرها التحالف الدولي للصليب الأحمر والهلال الأحمر، والمنظمات غير الحكومية/الوكالات الفردية	

العمل بشكل سليم وآمن في كل الاوقات	تقليل المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة
يعمل بشكل سليم وآمن في بيئات العمل الضاغطة	ينتبه إلى سلامة الأشخاص المتضررين من الأزمة وأصحاب المصلحة الآخرين
يحدّد ويُبَلِّغ عن المخاطر والتهديدات، ويحدّد من أثرها على النفس والمنظمة	
يتخذ التدابير لمنع الأذى والتقليل من المخاطر التي تتهدد الشركاء والأشخاص المتضررين من الأزمة	
تدبير الأمن والسلامة الشخصيين	
يبني، ويداوم على، فكرة تقبّل العمل بما يتماشى مع المبادئ والمعايير الإنسانية	
يدرك مختلف نقاط الضعف ويقلل منها عبر الالتزام بأنظمة الأمن والسلامة المحددة من قبل المنظمة، ويقوم بتكييفها مع السياق المحلي	
يروّج لأهمية السلامة ويضع سلامة زملائه وأعضاء الفريق نصب عينيه في جميع الأوقات	

إدارة الأمور في بيئة ضاغطة ومتغيرة	التكيف والتأقلم
يتكيف مع الضغط والتغيير ليتمكن من العمل بشكل فعّال ضمن سياقات العمل الإنساني	يحافظ على التركيز على الأهداف والغايات في بيئة تتغير بسرعة
يتكيف بجهود مع الأوضاع والعوائق المتغيرة	
يدرك الضغوط الشخصية ويتخذ الإجراءات للتقليل منها	
يبقى ببناءً وإيجابياً في ظل الضغط كي يتمكن من تحمل بيئات العمل الصعبة والمليئة بالتحديات	
الحفاظ على المهنية	
يتحمل مسؤولية عمله الشخصي وأثره على الآخرين	
يخطط ويرتب المهام حسب الأهمية وينفذها بشكل جيد في ظل الضغوط	
يحافظ على السلوك الأخلاقي والمهني وفقاً لقواعد السلوك ذات الصلة	
يُبدى نزاهة شخصية عبر استخدامه لموقعه الوظيفي بشكل مسؤول وعادل	
يُدرّك المؤثرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على الأداء	

إثبات القدرات القيادية	إدراك الذات
يُظهر قيماً ومبادئ إنسانية، ويعمل على تحفيز الآخرين لتحقيق النتائج في الظروف المعقدة، بغض النظر عن الدور، أو الوظيفة، أو الأقدمية في العمل	يُبدى وعياً بنقاط القوة وجوانب القصور لديه وأثر ذلك على الآخرين
يُبدى فهماً للمهارات الذاتية لديه وكيف تكمل مهاراته مهارات الآخرين لبناء فعالية الفريق	
يسعى للحصول على تغذية راجعة ويعكف على دراستها لتحسين أدائه	
تحفيز الآخرين والتأثير فيهم	
يتبادل القيم الإنسانية مع الآخرين ويشجعهم على نشرها	
يكون مصدر إلهام وثقة للآخرين	
يعبّر عن قيم ومعتقدات المنظمة بوضوح	
يُبدى إصغاءً فعّالاً للإنكاء روح التعاون لدى الفريق	
يؤثر في الآخرين بشكل إيجابي لتحقيق أهداف البرنامج	
الحس النقدي	
يقوم بالتحليل ويحكّم العقل في الحالات الصعبة وفي غياب أدلة محددة	
يقدم المبادرات ويقترح تحسينات إبداعية وطرقاً أفضل لأداء العمل	
يُبدى إصراراً على تحقيق النتائج	

”يَبْقَى بِنَاءً وإيجابياً تحت الضغوط“

يمكنك الوصول إلى المزيد من المعلومات والتوجيهات حول استخدام إطار العمل وتنزيلها من الموقع [www.chsalliance.org/chcf](http://www.chsalliance.org/chcf)



دعم العاملين في المجال الإنساني للعمل بفعالية

العمل الإنساني صعب؛ فنحن نعمل غالباً تحت ضغط هائل. ولكي نكون فعالين بأكبر قدرٍ ممكن، نحتاج إلى ثروة من الكفاءات، ابتداءً من مهارات الاستماع إلى القدرة على مقاومة الإجهاد. يُمكننا إطار العمل الأساسي للكفاءة الإنسانية (CHCF) من تتبع الكفاءات والسلوكيات الأساسية في جميع الأوقات، في مكان واحد. **مدير البرنامج، المنظمات غير الحكومية – بنغلاديش**

”يُبدى المرونة اللازمة للتكيف في حالات التغير السريع“

الحوار

مجالات الكفاءة	النتائج
فهم السياقات الإنسانية وتطبيق المبادئ والمعايير الإنسانية	يفهم سياقات التشغيل، وأصحاب المصلحة الرئيسيين، والممارسات المؤثرة على التدخلات الإنسانية الحالية والمستقبلية

سلوكيات إضافية للمدراء في مجال الاستجابة الإنسانية، بناءً على المهارات والمعرفة

#### فهم السياق الإنساني

يُقيّم ويحلل الأمور الأساسية في الظروف الإنسانية ويقوم بصياغة إجراءات للاستجابة لها يُلزم المنظمة بالأبعاد المتعلقة بالنوع الاجتماعي، والتنوع، والدمج

#### تطبيق المعايير والمبادئ الإنسانية

يشارك في تطوير استجابة المنظمة بناءً على فهم لسياق التشغيل

يحترم القانون الإنساني الدولي والمعاهدات ذات الصلة

يشارك بشكل فعال في التنسيق والتعاون المشترك بين الوكالات بشأن الكوارث بناءً على فهم واضح لرؤية المنظمة ومنهجها

يعزّز ويضمن الالتزام بالمعايير والمبادئ الإنسانية التي تضبط سلوك العاملين

تحقيق النتائج	يحمّل المسؤولية عن عمله، ويستخدم الموارد بشكل فعال لتحقيق نتائج مستدامة
ضمان جودة البرنامج وتأثيره	يُرسخ المعايير في العمل ويتبع إجراءات التشغيل المتفق عليها يوضّح الأدوار والمسؤوليات ضمن الفريق لتعظيم الأثر يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

#### الإصغاء وخلق الحوار

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

#### يُخضع للمساءلة عن عمله

يؤسس لإجراءات هادفة تتيح للأشخاص المتضررين من الأزمة المشاركة في الإستجابة والإفصاح عن توقعاتهم ومخاوفهم

يستخدم مهارات التفاوض وحل النزاعات لدعم الحصول على نتائج إيجابية

يضمن استخداماً فاعلاً وشفافاً للموارد وفق الضوابط الداخلية

تطوير العلاقات التعاونية والمحافظة عليها	يعمل بشكل سليم وآمن في بيئات العمل الضاغطة
يحوّل علاقات تعاونٍ وتنسيقٍ مع أصحاب المصلحة وفريق العمل ويحافظ عليها	يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

#### يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

#### يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

يستخدم مهارات التفاوض وحل النزاعات لدعم الحصول على نتائج إيجابية

يضمن استخداماً فاعلاً وشفافاً للموارد وفق الضوابط الداخلية

العمل بشكل سليم وآمن في كل الأوقات	يعمل بشكل سليم وآمن في بيئات العمل الضاغطة
يحوّل علاقات تعاونٍ وتنسيقٍ مع أصحاب المصلحة وفريق العمل ويحافظ عليها	يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

#### يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

#### يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

يستخدم مهارات التفاوض وحل النزاعات لدعم الحصول على نتائج إيجابية

يضمن استخداماً فاعلاً وشفافاً للموارد وفق الضوابط الداخلية

إدارة الأمور في بيئة ضاغطة ومتغيرة	يتكيف مع الضغط والتغيير ليتمكن من العمل بشكل فعال ضمن سياقات العمل الإنساني
يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة	يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

#### التكيف والتأقلم

يساعد الآخرين على إدراك ضغوطهم الشخصية والتعامل معها من خلال نموذج مناسب للعناية بالذات وترتيب أعباء العمل حسب الأولوية يُعزّز مفهوم الرفاهية وثقافة 'أوجب الرعاية'

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

#### يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

يستخدم مهارات التفاوض وحل النزاعات لدعم الحصول على نتائج إيجابية

يضمن استخداماً فاعلاً وشفافاً للموارد وفق الضوابط الداخلية

إثبات القدرات القيادية	يُظهر قيماً ومبادئ إنسانية، ويعمل على تحفيز الآخرين لتحقيق النتائج في الظروف المعقدة، بغض النظر عن الدور، أو الوظيفة، أو الأقدمية في العمل
يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة	يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

#### تحفيز الآخرين والتأثير فيهم

يُلهم الآخرين من خلال بلورة وإظهار القيم، والأهداف الرئيسية، والمبادئ الأساسية للعمل الإنساني بوضوح يُقدّم تغذية راجعة رسمية وغير رسمية بشكل منتظم ومستمر

يُعزّز مفهوم الرفاهية وثقافة 'أوجب الرعاية'

#### يُعيد تقييم المخاطر التي تتهدد الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة

يحرص على أن يشمل تصميم البرنامج، وتنفيذه، والتعلّم منه تغذية راجعة من الأشخاص المتضررين من الأزمة، والشركاء، وأصحاب المصلحة الآخرين

يُنسّق مع أصحاب المصلحة مسبقاً لتجنب الازدواجية ولتحقيق أقصى استفادة من الموارد

يستخدم مهارات التفاوض وحل النزاعات لدعم الحصول على نتائج إيجابية

يضمن استخداماً فاعلاً وشفافاً للموارد وفق الضوابط الداخلية

core

الإطار الأساسي للكفاءة الإنسانية

دعم العاملين في المجال الإنساني للعمل بفعالية