

3.6. 培训

A. 私营安保人员可能缺乏足够的培训，不熟悉国际人权标准和国际人道法规范及其如何适用于他们的日常安保职责。

良好实践*

在与私营安保提供商进行合同谈判时开展培训需求分析

根据需求分析结果与私营安保提供商商定培训项目，包括谁提供什么培训（即公司、私营安保提供商或某第三方）

- ▶ 确保向所有在公司所在地工作的私营安保人员提供部署前培训。
- ▶ 培训内容至少要包括以下方面：
 - a. 人权、国际人道法（在受武装冲突影响或威胁的国家）和国家刑法。
 - b. 宗教、性别和文化问题和尊重当地居民。
 - c. 使用武力和火器的规则，包括自卫和降级方法。让参加者学习《联合国执法人员行为守则》、《联合国执法人员使用武力和火器的基本原则》、《私营安保服务提供商国际行为守则》和“履职地区现行国家法律法规”（ICoC: par. 59）。使用武力培训应包括向所有将要携带武器的人员提供具体的武器培训。
 - d. 逮捕或羁押人员的程序。各签字公司及其员工在以下情况下可以逮捕或羁押有关当事人，即为了“自卫或保护其他人员免受迫近的暴力威胁，或者在当事人对公司员工、其客户或置于其保护下的财产发动攻击或实施犯罪之后”。（ICoC: par. 33）所有被逮捕人员均应受到“人道和体面的对待，并按照可适用的人权法或国际人道法获得保护”。（ICoC: par. 34）
 - e. 运营地安全培训。
 - f. 应急和急救，以“确保在第一时间向任何受伤人员或受影响人员提供援助和医疗救助”。¹¹
 - g. 私营安保提供商在冲突管理和应对骚乱事件、合法或非法抗议、罢工、劳资纠纷和人员驱逐等方面的职责和责任，确保这方面不会与公共安全力量的使命相冲突。
 - h. 反贿赂和反腐败措施。
 - i. 申诉程序和政策，以及“处理平民居民的投诉，特别是将投诉转交有关当局”。（MD Part 2: par. 10）

3.6. 培训

- ▶ 要求所有部署在公司运营地的私营安保人员在培训后通过口头或书面考试和健康测试，证明他们有能力提供所需要的安保服务。
- ▶ 为在运营地的所有私营安保人员举办进修培训（如每季度一次或一年两次），每次开展进修培训时增加几个新主题。
- ▶ 确保培训定期更新，以反映当地情况的变化，并根据持续的风险评估和尽职调查活动来进行。
- ▶ 把培训项目的细节和条件纳入与私营安保提供商的合同。

确保参加者能够认同培训方案

- ▶ 确保培训适合参加者的背景、文化水平和语言。
- ▶ 针对当地可能发生的意外事件开展实际演练。一种方法是“采用‘讲一遍、走一遍、做一遍’的方式”：将所有任务和期望传达给参加者；对每一步进行讨论；角色扮演者一起从头至尾演练整个设想事件。“如果演练的模拟事件真实可信，甚至是重复以前发生的事件，则这种培训最为有效。”（MIGA: III-9）

▶ 鼓励组织公共安全力量、私营安保提供商和内部保安开展事故管理联合演练。一般而言，这些演练“应针对应急工作的各个阶段，包括：

- 准备和审查（使用武力的）规则；
- 警示；
- 部署；
- 任命现场队长；
- 接触行动；
- 解决事件；
- 需要的话提供医疗照顾（和后送）；
- 总结事件的经验教训；
- 最后报告和跟进。”（MIGA: III-9）

从这些演练中获得的经验教训应不断融入相关程序、流程和规程。

采取更多措施为培训提供补充，比如以下一些：

- 对公共安全人员进行上岗培训，使他们熟悉公司情况，特别是公司的架构、政策、程序（例如处理投诉和报告方式）和项目场地，熟悉关于提供私营安保服务的国家法律，以及熟悉社区和当地政府关系。
- 具体工作培训，着重于各种“与其工作相关的重大危险、威胁、风险和潜在影响”。（PSC.1: 21）
- 主管人员例行发表着重讨论《自愿原则》和私营安保提供商行为守则关键内容的简短讲话。
- 配发辅助材料（如关于武力使用原则的袖珍读本或塑封卡片）。

3.6. 培训

监测绩效，必要时提供额外培训

- ▶ 定期开展监测，以核实在培训中的学到的知识和技能是否应用于实际工作。同时，在当地社区开展访谈，了解培训之后情况是否有所改善。
- ▶ 找出存在的差距，并确保这些差距在进修培训中得到解决。
- ▶ 必要时开展额外培训，以应对更多的培训需求。

与其他公司合作向当地私营安保提供商开展人权和人道法（在受武装冲突影响的国家）培训。 (IGTs: 57)

3.6. 培训

B. 非当地私营安保提供商可能不了解当地社区的文化、传统和价值观，或缺乏这方面的培训。这可能造成安保实践被认为在文化上不合适或不得体，从而导致冲突风险加大。

良好实践*

分析当地情况，特别注意以下方面：

- 国民的各种文化和生活方式（如生计、语言、习俗等）及社区中的相关子群体，包括这些群体之间发生冲突的可能性。
- “传统生活方式，即一种对祖传领土及领土上自然资源的密切依附。”¹²
- 环境资源和自然资源管理策略。¹³
- 非物质文化遗产，如语言、仪式、精神等。¹⁴
- 当地经济结构与运行。¹⁵
- 治理和决策结构及对弱势或被边缘化群体（如妇女和原住民）的影响。
- 权力结构及社区和社会政治。
- 社会结构，特别是妇女和男子在社会和文化背景下的不同角色，包括劳动分工及在家庭内和社会上的不同权利和义务¹⁶。
- “不同的价值体系，其中可能包括与主流社会截然不同的谈判和议事方法。”¹⁷
- “文化习俗，包括处理申诉和冲突的传统方法。”¹⁸

确保公司的人权政策处理与当地社区的关系

- ▶ 与社区协商，包括社区内各个群体，特别是弱势群体(如妇女、青年)。
- ▶ “说明社区对行业或商业使命、具体项目、性别、定位、武器、宗教、外国人和其他部族等因素的不同看法和这些因素的文化敏感性。” (IGTs: 50)
- ▶ 建立、实施和维护有关程序，确保所有代表公司执行任务的人员了解“他们执行任务所在环境的文化，如风俗习惯和宗教信仰”。(PSC.1: 21)
- ▶ 要求员工和私营安保提供商“在工作中公平对待所有人，无论对方国籍、性别、宗教或文化背景如何。在遵守这项要求过程中，员工不要表达个人观点或政治观点，也不要明显的民族主义方式行事。员工私下或公开表达意见时均应保持克制，在工作中尽可能保持低调。” (SCC: 2-3)

3.6. 培训

制定公司安保人员、私营安保提供商和当地社区之间有效交往的准则

- ▶ 确保公司的安全和社区关系部门合作制定这些准则。
- ▶ 明确公司安保部门、内部保安和私营安保提供商在与当地社区交往上的角色。
- ▶ “努力使公司代表的工作方法与受雇时间保持一致，以便建立关系和维护信任。”¹⁹
- ▶ 考虑请当地专家帮助制定适合当地文化的准则和程序。
- ▶ 寻求与当地社区共同开发的解决方案。

在甄选私营安保提供商时，考虑当地经验和在当地工作的其他委托人的证明，将其作为中标标准的一部分 (见挑战3.2.a)

- ▶ 确保选定的私营安保提供商拥有适合当地情况的政策和程序。

根据背景分析及风险和影响评估的结果制定安保措施 (见挑战3.1.a)

- ▶ 确保公司既有男性工作人员也有女性工作人员，因为“特别是在传统的原住民社区，男子一般更愿意与公司的男性代表接触，妇女与女性代表接触”²⁰。
- ▶ 确保安保措施 (如人员甄选) 不会因偏袒一个宗教或种族群体而无意造成局势紧张。

与私营安保提供商商定培训项目 (见挑战3.6.a.)

- ▶ 确保私营安保人员了解并受到有关当地社区文化、传统和价值观等方面的培训。
- ▶ 提供“能加强跨文化交流和理解的实用建议(如肢体语言、如何开始和结束对话、文化禁忌等方面的建议)”²¹。
- ▶ 让当地社区代表参与项目的实施和教学，并分享他们的经验。

与当地社区定期开会

- ▶ 选择与当地利益攸关方的沟通方法和开会地点时考虑政治、文化和法律敏感性。
- ▶ 向当地利益攸关方清晰宣传公司的价值观和承诺。
- ▶ 共享安保措施信息时尽可能开放。
- ▶ 尽早开始，最好在安保人员部署到位前就开始对话。
- ▶ 乐于听取社区的安全顾虑，并相应重新考虑安保措施。
- ▶ 与当地社区一起处理问题、风险和影响。
- ▶ 考虑建立一个多利益攸关方安全论坛，或利用现有的社区安全平台。
- ▶ 适当情况下邀请其他有关利益攸关方，如地方当局或公共安全力量。

3.6. 培训

建立尊重争端解决习惯做法的申诉机制²²

- ▶ 如果社区现有争端解决机制，考虑公司的项目能否或如何与其保持一致和（或）对其形成补充。
- ▶ 考虑是否需要开展外展活动和（或）能力建设工作，以加强社区有效利用申诉机制的能力。