

Distr.: General
15 July 2016
Arabic
Original: English



الدورة الحادية والسبعون
البند ١٤٥ من جدول الأعمال المؤقت*
إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

هذا التقرير هو ثامن تقرير يغطي أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة الذي يقدم خدمات تسوية النزاعات في مكان العمل بالوسائل غير الرسمية إلى الأمانة العامة والصناديق والبرامج (منظمة الأمم المتحدة للطفولة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة) وإلى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين.

ويتضمن التقرير معلومات عن الأنشطة التي اضطلع بها المكتب خلال الفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥. وهو يركز على الأنشطة الخاصة بالأمانة العامة، بما في ذلك الخدمات المقدمة إلى الموظفين في مجال تسوية النزاعات، وأنشطة ومبادرات التوعية الرامية إلى تحسين كفاءة الموظفين والمديرين في مجال تسوية النزاعات، ويتضمن ملاحظات بشأن مسائل عامة. وترد المعلومات التفصيلية عن الأنشطة المضطلع بها تحديدا في الصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في تقارير سنوية منفصلة يمكن الاطلاع عليها في صفحات الشبكات الداخلية (الإنترنت) و/أو المواقع الشبكية للكيانات المعنية.

* A/71/150.



الرجاء إعادة استعمال الورق

110816 100816 16-12269X (A)



أولا - مقدمة

ألف - التزاعات في مكان العمل في سياق الأمم المتحدة

١ - تواجه الأمم المتحدة عالما يمجج بالاضطرابات: فلقد شهد العام الماضي على نطاق واسع حالات طوارئ إنسانية معقدة ونزاعات سياسية متفجرة ومدمرة وفي الوقت نفسه ما برح جدول الأعمال يزخر بالتحديات "الكامنة" في انعدام المساواة في العالم وفي ضرورة حماية قدرة كوكبنا على البقاء. وتخوض المنظمة أيضا عملية إصلاح من شأنها أن تحدث تحولا على جميع أصعدها. ولا بد أن يستجيب موظفوها لكل تلك المتطلبات ويسايروا الاحتياجات والحقائق المستجدة. ومن ثم فوجود بيئة عمل يسودها الوئام أمر أساسي، وفي هذا الصدد يوفر مكتب أمين المظالم قدرة مؤسسية مهمة لمنع نشوب الأزمات في مكان العمل أو حلها ولتعزيز التعاون.

باء - ولاية مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

٢ - يقدم مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة مساعدة المهدف منها حل طائفة عريضة من القضايا والتزاعات في مكان العمل على نحو يتوخى فيه السرية والحياد. وهو يقدم خدماته إلى الموظفين في جميع أنحاء العالم، بما يشمل الموظفين في مراكز العمل التي توجد بها مقار وفي العمليات الميدانية. ويلتمس الموظفون من جميع الرتب المساعدة من المكتب في أمور كثيرة متنوعة، من بينها أمور تتعلق بتجديد العقود أو المساواة في المعاملة أو اختيار الموظفين أو التمييز أو التحرش أو العلاقات بين الأفراد أو حالات التأخر في الرد أو عدم الرد على طلب يتعلق بشأن إداري ما أو على استفسار بشأن استحقاق ما. ويتبع المكتب في مساعدة الموظفين نهجا متنوعة لفض المنازعات، من بينها بحث مختلف الخيارات وتوفير التوجيه والوساطة والتيسير واستجلاء المشاكل العامة ومعالجتها وتشكيل الفرق.

٣ - وقد يتبين أيضا للمكتب، عند قيامه بجمع الوقائع وتحليل المسائل التي يعرضها عليه فرادى الزائرين، وجود اتجاهات معينة وقد يضع يده على مسائل عامة تسبب التزاعات فيلفت انتباه إدارة المنظمة إليها بصفة مستمرة.

٤ - وما فتئ المكتب يزيد من تركيزه على مساعدة الموظفين على اكتساب المعارف وتكوين المواقف والمهارات التي تتيح لهم التعامل مع حالات النزاع على نحو بناء (أو بعبارة أخرى اكتساب "القدرة على تسوية النزاعات") والحيلولة دون تصاعدها. ويساعد المكتب

على تطوير الكفاءات في مجال فض النزاعات بتنظيم دورات وحلقات عمل تعريفية مواضيعية والاضطلاع بمبادرات لبناء المهارات وتوفير التوجيه للأفراد لدى تناول القضايا.

جيم - المبادئ الأساسية المتبعة في الممارسة العملية

٥ - يسترشد المكتب، في أدائه لعمله، بمبادئ أساسية تتمثل في الاستقلالية والحياد والسرية والطابع غير الرسمي، وهي مبادئ تمت مواءمتها مع معايير الممارسة الراسخة دولياً فيما يتصل بمهنتي الوسيط وأمين المظالم في المنظمات.

الاستقلالية

٦ - يعمل المكتب مستقلاً عن سائر الكيانات أو الأجهزة أو المسؤولين في المنظمة ويمكنه، عند الحاجة، الوصول مباشرة إلى الأمين العام وإلى الرؤساء التنفيذيين للصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين وكبار المديرين في المنظمة بأسرها؛ والحصول على المعلومات ذات الصلة بالقضايا، باستثناء السجلات الطبية؛ والوصول إلى الأفراد في المنظمة للحصول منهم على مشورة أو معلومات أو رأي بشأن أي مسألة محددة.

الحياد

٧ - يدافع المكتب عن النزاهة والإنصاف في تسيير العمل، وهو لا يقوم بذلك نيابة عن أي فرد في المنظمة بل في مراعاة لمصلحة كل من المنظمة والموظف وحقوقهما والتزامهما ولضرورة تحقيق العدالة في كل حالة.

السرية

٨ - يتقيد المكتب بالعمل في سرية تامة فلا يفصح عن أي معلومات عن القضايا الفردية أو عن الزيارات التي يتلقاها من الموظفين؛ ولا يمكن لأي جهاز من أجهزة الأمم المتحدة أو مسؤول فيها إرغامه على الإدلاء بشهادة أو الإفصاح عن أي معلومات عن القضايا.

الطابع غير الرسمي

٩ - تقيداً من المكتب بطابعه غير الرسمي فهو لا يحتفظ بسجلات للأمم المتحدة أو لأي طرف آخر؛ ولا يجري تحقيقات رسمية، ولا يقبل إشعاراً قانونياً نيابة عن الأمم المتحدة؛ ولا يملك سلطة اتخاذ القرارات؛ ولا تصدر عنه أي استنتاجات أو أحكام تقريرية.

ثانيا - لمحة عامة عن المكتب

١٠ - يقدم المكتب خدماته إلى مختلف فئات موظفي الكيانات التالية التي تم تجميعها في ثلاث ركائز: الأمانة العامة؛ والصناديق والبرامج، بما فيها برنامج الأمم المتحدة الإنمائي وصندوق الأمم المتحدة للسكان ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة؛ ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وتستفيد الفئات آتفة الذكر من الخدمات التي تقدمها ركائز المكتب الثلاث التي أنشأها ويديرها الكيان الذي تتبعه كل منها أو الكيانات التي تتبعها كل منها.

١١ - ويوجد مقر المكتب في نيويورك وله سبعة مكاتب إقليمية ودائرة للوساطة، وفق ما قرره الجمعية العامة في قرارها ٢٢٨/٦٢. وتوجد المكاتب الإقليمية في بانكوك وعنتيبي (أوغندا) وجنيف وغوما (جمهورية الكونغو الديمقراطية) ونيروبي وسانتياغو وفيينا. ويعمل في كل مكتب أمين مظالم إقليمي مخصص له. ويقدم أمناء المظالم المختصين بالصناديق والبرامج خدماتهم للفئات المستهدفة بها في العالم من نيويورك في حين يقدم أمين المظالم المختص بمفوضية شؤون اللاجئين خدماته من جنيف.

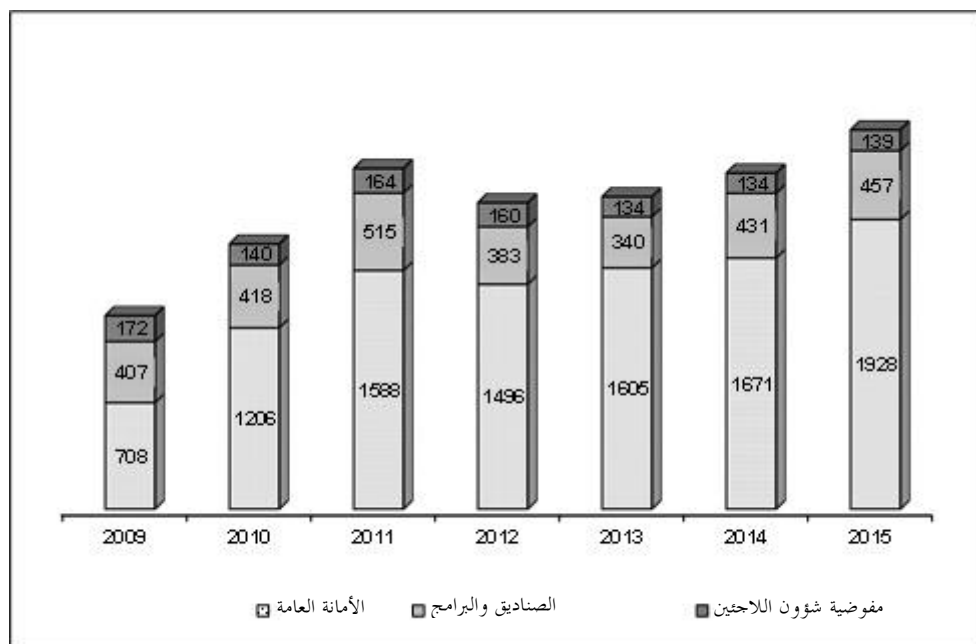
١٢ - ويواظب موظفو المكتب على التعاون من أجل مواءمة ممارساتهم. ويمثل تبادل المعارف شكلا أساسيا من أشكال التعاون بين ركائز المكتب. فالمشاركة بانتظام في مناقشة القضايا وبارامترات الممارسة تعزز التعلم من تجارب الآخرين وتكفل المحافظة على المعرفة المؤسسية. ويمثل وجود نظام سري ومأمون لإدارة القضايا أداة أساسية تتقاسمها الركائز الثلاث.

ثالثا - تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية: لمحة عامة عن القضايا والاتجاهات

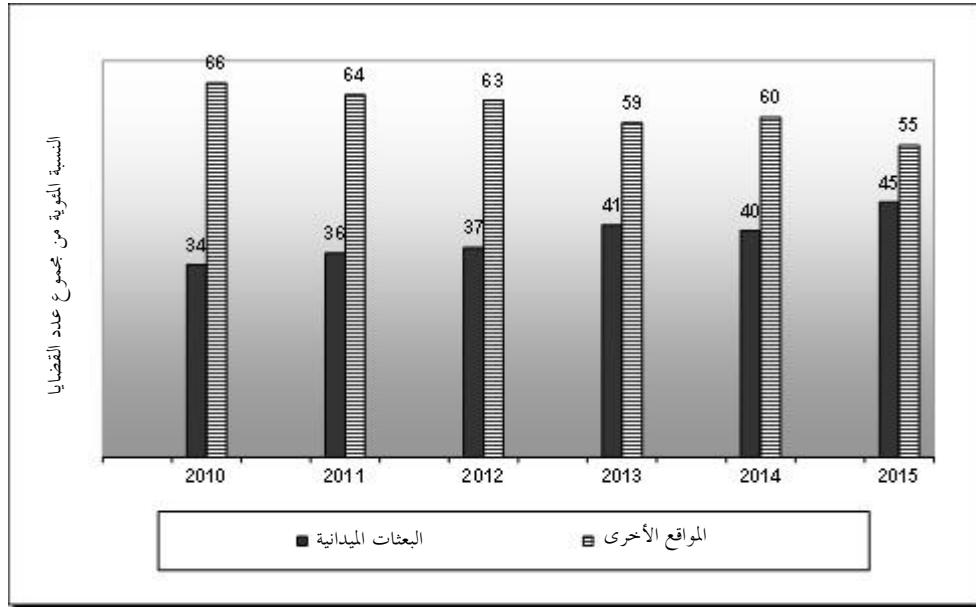
ألف - القضايا المعروضة على أمين المظالم

١٣ - في عام ٢٠١٥، فتح المكتب ٢ ٥٢٤ قضية، وهو ما يمثل زيادة قدرها ١٣ في المائة عن العام السابق. ومن تلك القضايا ٩٢٨ قضية وردت من الأمانة العامة و ٤٥٧ قضية وردت من الصناديق والبرامج و ١٣٣ قضية من مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (انظر الشكل الأول). ومنذ إنشاء النظام الحالي لإقامة العدل في عام ٢٠٠٩ وتدعيم النظام غير الرسمي، ارتفع عدد القضايا باطراد حتى عام ٢٠١١، قبل أن يستقر في الفترة بين عامي ٢٠١٢ و ٢٠١٤. إلا أن تلك الأرقام اتجهت إلى الارتفاع بشكل ملحوظ في عام ٢٠١٥، لا سيما في الأمانة العامة حيث بلغت نسبة الزيادة ١٥ في المائة. ويعزى ذلك في المقام الأول إلى ارتفاع عدد القضايا الواردة من موظفي بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة خلال الفترة المشمولة بالتقرير (انظر الشكل الثاني).

الشكل الأول
القضايا التي فتحها المكتب في الفترة ٢٠١٥-٢٠٠٩

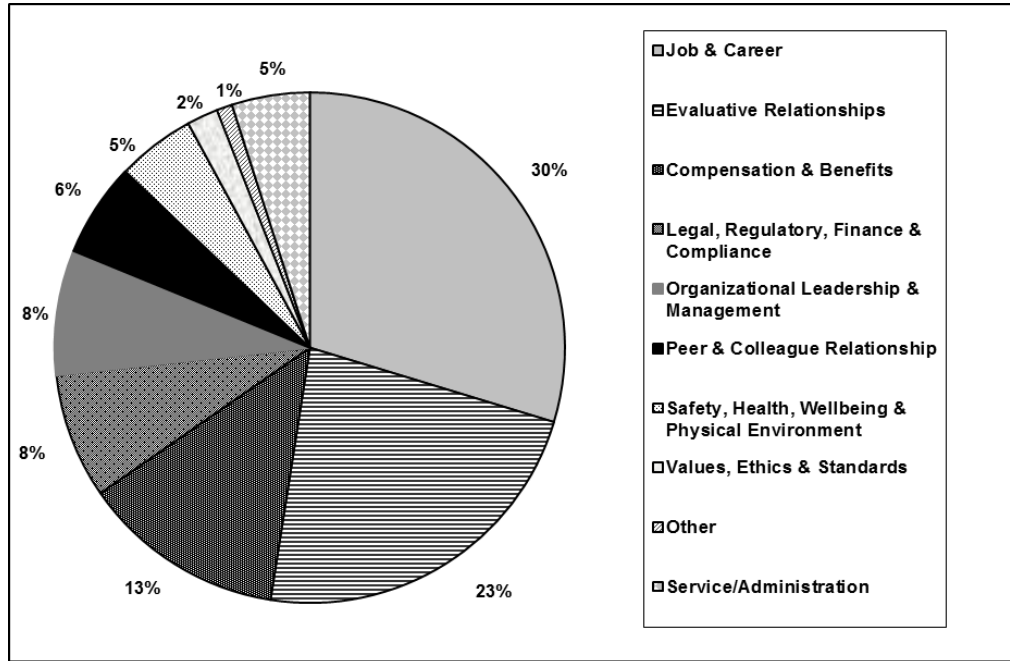


الشكل الثاني
النسب المئوية للقضايا التي وردت من الموظفين العاملين في البعثات الميدانية والمواقع
الأخرى



١٤ - ويستعين المكتب في توصيف المسائل المثارة في القضايا التي يطرحها عليه الموظفون بفئات المسائل التي حددها الرابطة الدولية لأمناء المظالم. فالقضية الواحدة يمكن أن تنطوي على أكثر من مسألة بالنظر إلى أنه كثيراً ما تكون هناك أمور وشواغل مترابطة متعددة. ويبيّن الشكل الثالث فئات المسائل التي أثّرت في القضايا التي طرحت في عام ٢٠١٥. وتمثل المسائل المتعلقة بفئات الوظائف والحياة الوظيفية والعلاقات التقييمية (العلاقة بين المشرف والموظف) والتعويضات والاستحقاقات مجتمعة ما يربو على نصف مجموع القضايا التي طرحت في عام ٢٠١٥ (انظر الشكل الثالث).

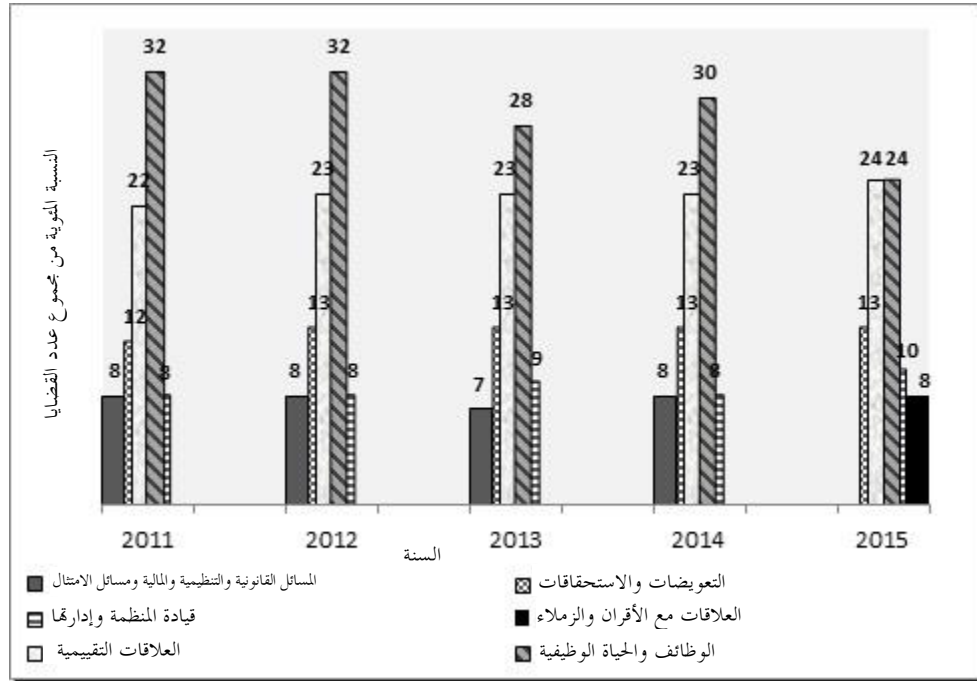
الشكل الثالث
القضايا التي قُدمت إلى المكتب في عام ٢٠١٥، حسب الفئة



١٥ - وخلال السنوات الأربع الماضية ظلت نسبة القضايا المتصلة بفئة التعويضات والاستحقاقات ثابتة عند ١٣ في المائة. وفي عام ٢٠١٥ انخفضت نسبة القضايا المتعلقة بفئة الوظائف والحياة الوظيفية من ٣٠ في المائة في عام ٢٠١٤ إلى ٢٤ في المائة لتصبح بذلك نسبة القضايا المتصلة بفئة العلاقات التقييمية في مستوى نسبة القضايا المتصلة بفئة الوظائف والحياة الوظيفية لأول مرة. وتشمل فئات المسائل التي شهدت زيادة في الفترة نفسها فئة قيادة المنظمة وإدارتها التي ارتفعت نسبة القضايا المتصلة بها من ٨ في المائة إلى ١٠ في المائة وفئة العلاقات مع الأقران التي زادت نسبة القضايا المتعلقة بها من ٦ إلى ٨ في المائة (انظر الشكل الرابع).

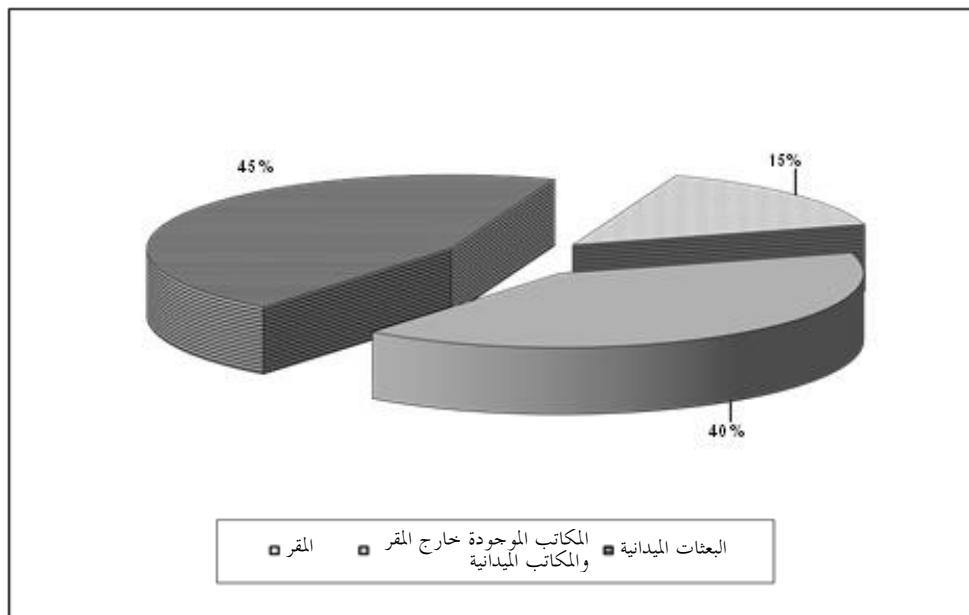
الشكل الرابع

أهم خمس مسائل عرضت على الركائز الثلاث جميعا خلال الفترة ٢٠١١-٢٠١٥

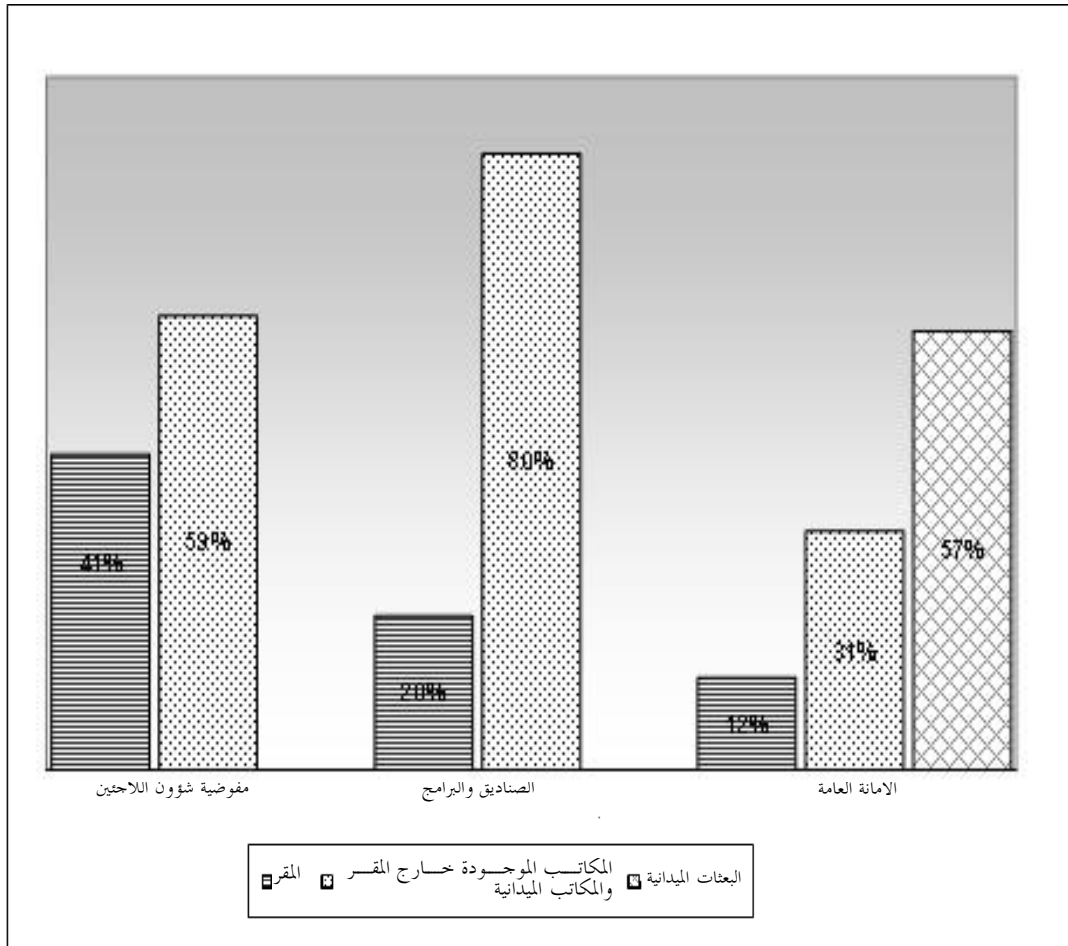


١٦ - وفي عام ٢٠١٥، ورد ٨٥ في المائة من القضايا من المكاتب الموجودة خارج المقر ومن المكاتب القطرية والميدانية ومن البعثات الميدانية (انظر الشكل الخامس). وفيما يتعلق بالأمانة العامة، ورد ٥٧ في المائة من القضايا في عام ٢٠١٥ من البعثات الميدانية و ٣١ في المائة من المكاتب الموجودة خارج المقر و ١٢ في المائة من موظفين في نيويورك (انظر الشكل السادس).

الشكل الخامس
توزّع القضايا التي طرحت على المكتب، حسب الموقع



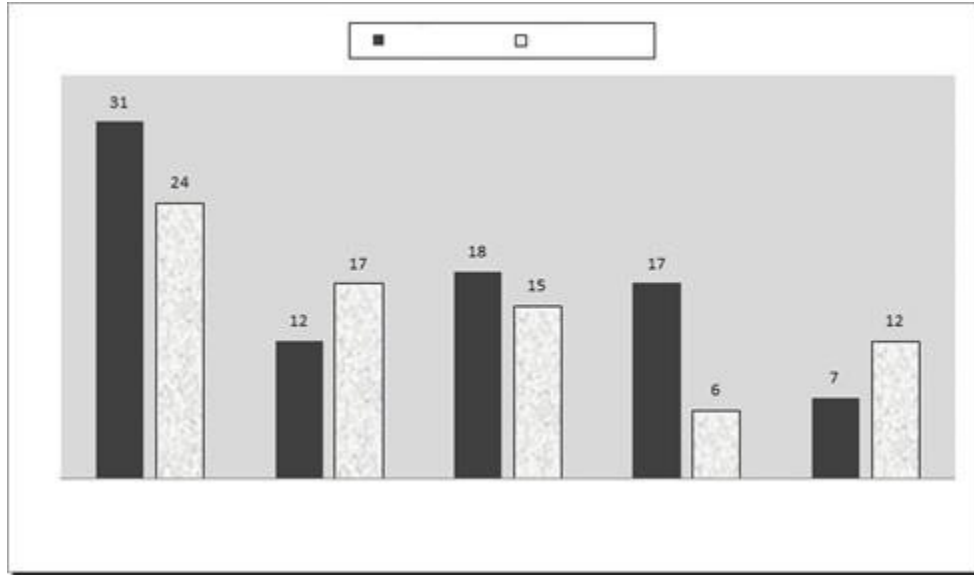
الشكل السادس
توزيع القضايا التي طرحت على كل ركيزة من الركائز الثلاث



١٧ - وبمقارنة البيانات المستمدة من المقر ومن المكاتب الميدانية في الأمانة العامة لوحظ أن نسبة القضايا المتصلة بفئتي الوظائف والحياة الوظيفية والعلاقات التقييمية كانت أكثر ارتفاعاً في المقر حيث بلغت في الفئة الأولى ٣١ في المائة وفي الثانية ١٨ في المائة مقابل ٢٤ في المائة و ١٥ في المائة في مراكز العمل الميدانية. أما المسائل المتصلة بالسلامة والصحة والرفاه والبيئة المادية فشكّلت ١٢ في المائة من مجموع المسائل التي أثارها الموظفون في البعثات الميدانية مقابل ٧ في المائة فيما يخص موظفي المقر (انظر الشكل السابع).

الشكل السابع

المسائل التي أثّرت في مقر الأمانة العامة والبعثات الميدانية في عام ٢٠١٥



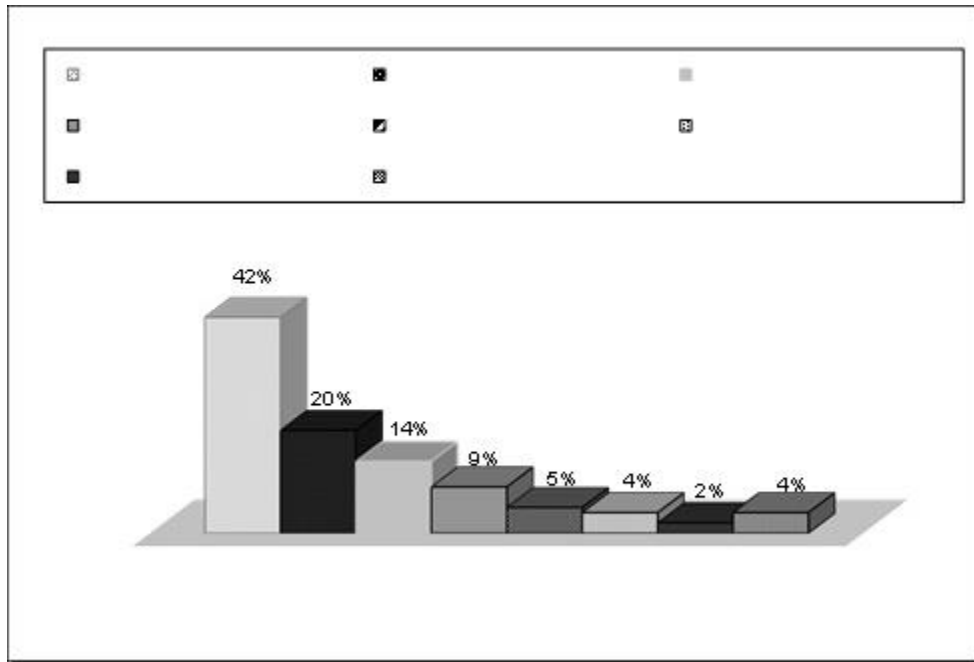
١٨ وفي عام ٢٠١٥، بلغ المعدل الكلي للاستفادة من خدمات المكتب (العلاقة بين العدد الكلي للموظفين وعدد القضايا الواردة) في الأمانة العامة ٤,٤ في المائة وهو ما يمثل زيادة عن العام السابق. وفي المواقع الميدانية كان ذلك المعدل أعلى حيث بلغ ٥ في المائة. ويتوزع النسب حسب الرتبة لوحظ أن أعلى معدل سجل بين موظفي الرتبة مد-١ وما فوقها حيث بلغ ١١ في المائة وأن أدنى معدل كان في فئة الخدمات العامة وبلغ ١,٦ واستغلت النساء خدمات المكتب بمعدل أعلى من الرجال: فلقد بلغ ذلك المعدل في حالة الرجال ٤ في المائة في حين بلغ في حالة النساء ٥,٤ في المائة.

١٩ - وتصنيف بيانات القضايا المستمدة من الأمانة العامة حسب نوع الجنس تبين أن معدل تواتر تقدم النساء لقضايا تخص فئة الوظائف والحياة الوظيفية كان أدنى منه في حالة الرجال (٢١ في المائة مقابل ٢٧ في المائة). إلا أن نسبة ما طرحته الموظفات من قضايا تتصل بالعلاقات مع المشرفين أو الرؤوسين أو الأقران كانت مرتفعة بقدر كبير حيث بلغت ٤٣ في المائة مقابل ٢٣ في المائة فيما يخص الذكور.

٢٠ - ومن مجموع عدد القضايا التي عرضت على المكتب شكلت القضايا المقدمة من موظفي الفئة الفنية الدوليين نسبة ٤٢ في المائة؛ والقضايا المقدمة من موظفي الدعم (فئة الخدمات العامة) في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر ٢٠ في المائة؛ والقضايا المقدمة

من الموظفين الوطنيين (بمن فيهم موظفو الفئة الفنية وفئة الخدمات العامة ١٤ في المائة؛ والقضايا المقدمة من موظفي الخدمة الميدانية (ينطبق على الأمانة العامة فقط) وغيرهم ٩ في المائة. وتتوافق تلك الأرقام مع الاتجاه العام الذي شهدته السنوات الماضية (انظر الشكل الثامن).

الشكل الثامن
توزع القضايا حسب الفئات المهنية



باء - القضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين

٢١ - طلبت الجمعية العامة في قرارها ٢٠٣/٦٩ معلومات عن عدد وطبيعة القضايا التي يقدمها الأفراد من غير الموظفين. وخلال الفترة المشمولة بهذا التقرير بلغ عدد القضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين ١٦٨ قضية مما يمثل زيادة عن العام السابق قدرها ١٦ في المائة. ولقد قدم ٥٠ في المائة من تلك القضايا متعهدون وخبراء استشاريون أما نسبة الـ ٥٠ في المائة المتبقية فقدمتها فئات أخرى من الأفراد من غير الموظفين (مثل المتطوعين والمتدربين داخليا وما يتصل بهما من فئات أخرى).

٢٢ - وفي عام ٢٠١٥، كانت أعلى نسبة من القضايا التي قدمها الأفراد من غير الموظفين تتعلق بالمسائل المدرجة في فئة الوظائف والحياة الوظيفية حيث بلغت تلك النسبة ٢٤ في المائة

مقارنة بنسبة قدرها ٣٤ في المائة في عام ٢٠١٤. وزادت نسبة القضايا المتعلقة بالمسائل المدرجة في فئة التعويضات والاستحقاقات من ١٨ في المائة في عام ٢٠١٤ إلى ٢٣ في المائة في عام ٢٠١٥ وارتفعت نسبة القضايا المتصلة بالمسائل المدرجة في فئة العلاقات التقييمية من ١٢ في المائة في عام ٢٠١٤ إلى ١٧ في المائة في عام ٢٠١٥ (لمزيد من المعلومات انظر الجدول أدناه).

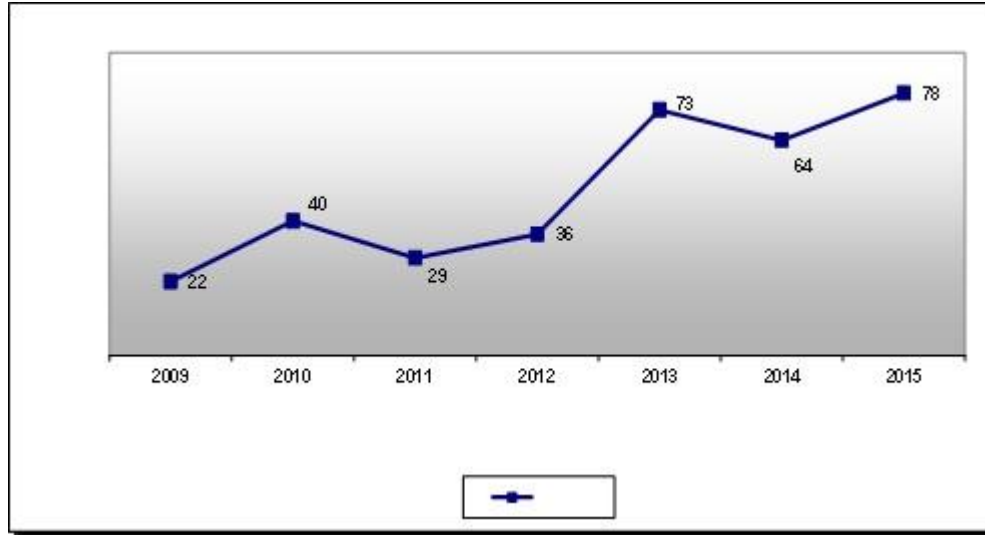
طبيعة القضايا التي تقدم بها أفراد من غير الموظفين

توزيع القضايا (بالنسبة المئوية)		فئة المسائل المثارة (القضايا)
٢٠١٥	٢٠١٤	
٢٦	٣٤	الوظائف والحياة الوظيفية
٢٣	١٨	التعويضات والاستحقاقات
١٧	١٢	العلاقات التقييمية
٥	١٠	المسائل القانونية والمسائل المتصلة بالتقارير والشؤون المالية والامثال
٦	٨	العلاقات مع الأقران والزملاء
٦	٦	قيادة المنظمة
٧	٤	السلامة والصحة والرفاه
٥	٤	الخدمات والإدارة
٣	٤	القيم والأخلاقيات والمعايير
٢		مسائل أخرى

جيم - قضايا الوساطة

٢٣ - عند إنشاء دائرة الوساطة، شددت الجمعية العامة في قرارها ٢٢٨/٦٢ على الدور المحوري للوساطة في تسوية الخلافات. ومنذ ذلك الحين واللجوء إلى الوساطة في ازدياد بصورة مطردة حيث وصل عدد قضايا الوساطة في عام ٢٠١٥ إلى ٧٨ قضية وهو أعلى عدد سُجل حتى الآن (انظر الشكل التاسع) ومن ذلك العدد أُنجزت ٥٤ قضية تم التوصل في ٨١ في المائة منها إلى اتفاقات تسوية. ولم تجر الوساطة في أربع عشرة حالة إما لاختيار أحد الطرفين أو كليهما عدم المشاركة في الوساطة أو لأنه ارتئي أن القضية غير مناسبة للوساطة. وحتى وقت إعداد هذا التقرير كان لا يزال العمل جارياً بشأن عشر قضايا فُتحت في عام ٢٠١٥.

الشكل التاسع
عدد قضايا الوساطة التي فُتحت في الفترة ٢٠٠٩-٢٠١٥

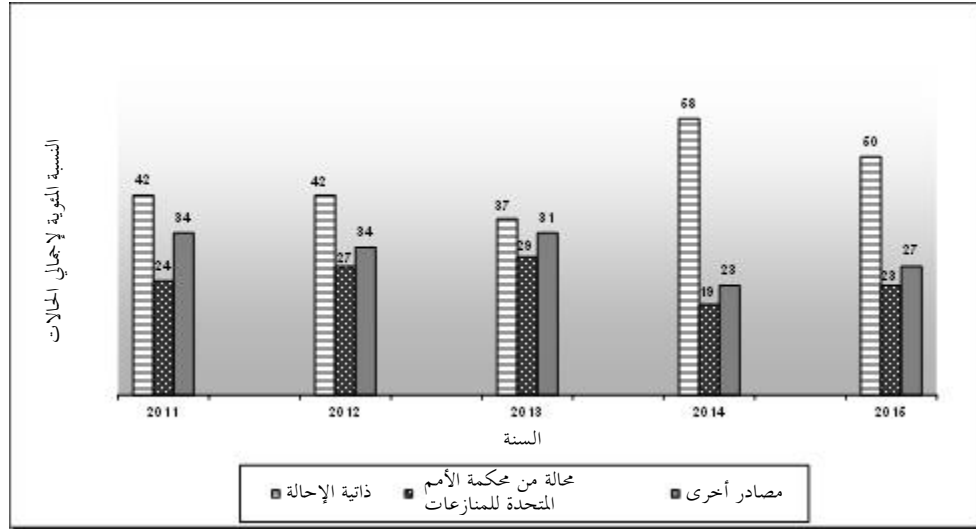


٢٤ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير شكلت القضايا ذاتية الإحالة (أي التي طلب فيها أحد طرفي النزاع أو كلاهما الوساطة) ٥٠ في المائة من قضايا الوساطة وبلغت نسبة القضايا التي أحالتها محكمة الأمم المتحدة للنزاعات إلى الوساطة ٢٣ في المائة أما نسبة الـ ٢٧ في المائة المتبقية فقد أُحيلت من مصادر أخرى، مثل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين ووحدة التقييم الإداري والموظفون المكلفون بملفات القضايا داخل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة. والواقع أن لجوء نصف مقدمي قضايا الوساطة إلى الإحالة الذاتية أمر يستدل منه على تزايد ثقة الموظفين في فوائد فض المنازعات بالوسائل غير الرسمية بدلا من الوسائل الرسمية.

٢٥ - ولقد ازدادت نسبة القضايا المحالة من محكمة الأمم المتحدة للمنازعات ومن مصادر أخرى على نحو ما هو مبين أدناه (انظر الشكل العاشر). ويمكن أن يعزى ذلك في جانب منه إلى التعاون بشكل مستمر مع النظام الرسمي لإقامة العدل. وفي عام ٢٠١٥ على وجه الخصوص، بذلت جهود للتواصل على الصعيد العالمي مع الجهات المعنية الرئيسية بهدف تيسير تنفيذ عمليات الإحالة وتعزيز القيمة المضافة للوساطة، لا سيما في المواقع الميدانية.

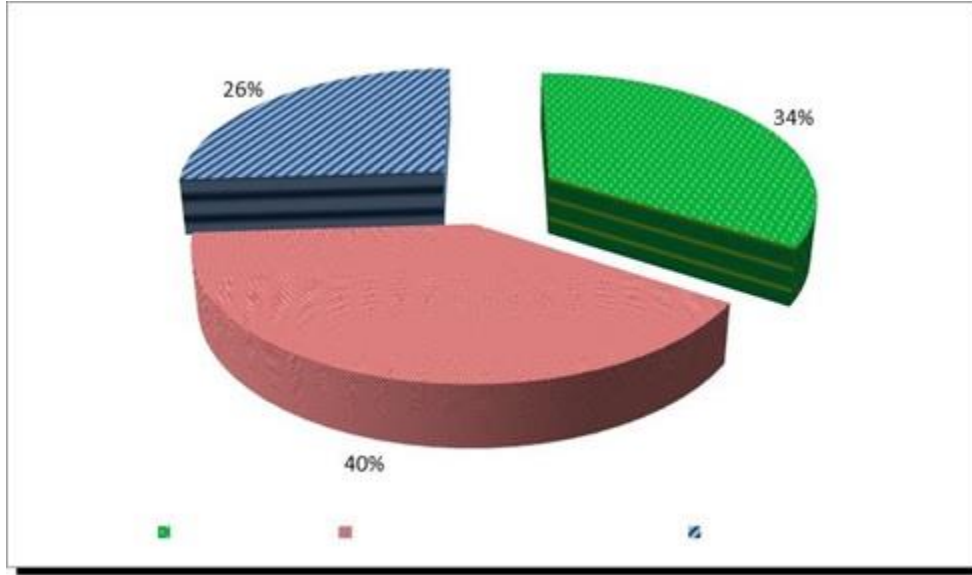
الشكل العاشر

قضايا الوساطة حسب المصدر للفترة ٢٠١١-٢٠١٥



٢٦ - فالوساطة توفر حلولاً ناجحة لأمر معقدة متعددة الأبعاد من حيث إنها يمكن أن تساعد الأطراف على توضيح الاهتمامات وإيجاد حلول تحظى بموافقة الجميع. وينصرف ذلك بوجه خاص إلى القضايا التي أثّرت في إطارها مسائل في محافل الانتصاف المتعددة بالمنظمة. فمثلاً، يمكن أن تسفر عملية وساطة ناجحة عن سحب دعاوى عدة رفعها موظف ضد المنظمة دفعة واحدة، من قبيل طلب إجراء تقييم إداري والتقدم بطلب لمحكمة الأمم المتحدة للمنازعات وبشكوى من التحرش وبطعن في تقييم الأداء. ومن ثم يمكن أن تفضي عملية وساطة واحدة ناجحة إلى سحب عدد من الدعاوى الرسمية المختلفة بما يترتب على ذلك من أثر إيجابي بالنسبة للموظف والمنظمة.

الشكل الحادي عشر
توزيع قضايا الوساطة حسب الموقع



٢٧ - وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من أن الوساطة توفر فوائد وفرصا متنوعة ما زال من المتعين إدماجها تماما في طرق العمل اليومية التي تتبعها الأمانة العامة. ولقد أبدت وحدة التفتيش المشتركة هذه الملاحظة (انظر [JIU/REP/2015/6](#)، الفقرة ١١١) شأنها شأن فريق التقييم المستقل المؤقت المعني بنظام إقامة العدل (انظر [A/71/62/Rev.1](#)، الفقرة ٢٩٤) الذي أعرب عن رأي مؤداه أنه يمكن تسوية عدد أكبر من القضايا في إطار النظام غير الرسمي وأوصى بأن يكون المديرون سباقين بقدر أكبر إلى الانخراط في الوساطة.

٢٨ - ولقد ذكر الأمين العام أنه يلتزم بدعم العمل على زيادة اللجوء إلى الوساطة بتعزيز المعرفة بتلك العملية وتوضيح إجراءاتها بقدر أكبر وكفالة أن يُخول ممثلي الإدارة في أي وساطة السلطة التي تمكنه من أن يأخذ على عاتقه أي التزامات أو تتيح له إمكانية الوصول على وجه السرعة إلى المسؤولين الذين بوسعهم القيام بذلك. وسوف يواصل المكتب من جانبه العمل مع الإدارة والموظفين على تطوير طرق التفكير والآلية الإدارية في المنظمة بحيث تصبح الوساطة العملية الطبيعية والمفضلة لفض المنازعات.

رابعاً - أنشطة التوعية: تعزيز القدرة على تسوية النزاعات وتشجيع حلها بالوسائل غير الرسمية

ألف - أنشطة التوعية في عام ٢٠١٥

٢٩ - عندما خضع نظام العدل الداخلي للإصلاح في عام ٢٠٠٩ كان من بين الأهداف التي حددتها الجمعية العامة كفالة اللامركزية. ولقد تحقق ذلك في النظام غير الرسمي حيث أنشئت سبعة مكاتب أمناء مظالم إقليمية يركز اثنان منها على تقديم المساعدة لموظفي بعثات حفظ السلام. وإضافة إلى ذلك، تم تعزيز هذا الحضور على الصعيد الجغرافي ببرنامج لزيارات التوعية واسع النطاق الهدف منه تقريب خدمات تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية من الموظفين وبالعامل على بناء المهارات وكفالة نفاذ البصيرة بما يساعد على منع نشوب النزاعات في مكان العمل.

٣٠ - وفي عام ٢٠١٥، نظم المكتب في مكاتب الأمم المتحدة على نطاق العالم ما مجموعه ٣٦٠ نشاطاً من أنشطة التوعية، من بينها ١٤٦ حلقة عمل ونشاطاً تدريبياً ودورة إعلامية موجهة لما يربو على ٤٠٠٠ موظف. وشملت الأنشطة التدريب على استجلاء المشاكل في إطار جماعي وإيجاد حلول لها أو أنشطة تشكيل الفرق التي يُدعى المكتب على نحو متزايد إلى الاضطلاع بها باعتبارها وسيلة من وسائل تهيئة بيئة عمل يسودها التعاون. وشملت أنشطة التوعية أيضاً ٢١٤ اجتماعاً مع كبار المسؤولين أو مع مجموعات الفئات المعنية.

٣١ - ونظم المكتب الإقليمي في بانكوك بالاشتراك مع اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ "أسبوعاً مواضيعياً" في حزيران/يونيه ٢٠١٥ عقدت في إطاره سلسلة من حلقات العمل بشأن بناء المهارات ودورات لتبادل الآراء. وتركزت الأنشطة على امتداد الأسبوع على تمكين الموظفين من إدارة التغيير على نحو فعال وإدارة المحادثات الصعبة والتحكم في الانفعالات في مكان العمل وإبداء تعليقات بناءة.

٣٢ - ونظم المكتب الإقليمي في نيروبي عدة أنشطة تدريبية مدة كل منها يوم واحد بشأن موضوع "إدارة دفة المحادثات" وشاركت فيها مكاتب وإدارات برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومكتب برنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية (موئل الأمم المتحدة) بالصومال واللجنة الاقتصادية لأفريقيا في أديس أبابا. وكان الهدف من حلقات العمل هو الجمع بين نظم مهارات عدة مع التركيز في المقام الأول على التفاعلات الكلامية باعتبارها الوسيلة الرئيسية المستعان بها في جميع جهود الإنسان التعاونية. ونظم المكتب الإقليمي في جنيف للمديرين والمشرفين في مكتب الأمم المتحدة في جنيف ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

حلقات عمل بشأن إدارة النزاعات بالوساطة ونظم لممثلي الموظفين حلقة عمل خاصة عنونها "تمثيل الموظفين ودعمهم في حالات النزاع".

٣٣ - وفي آذار/مارس ٢٠١٥، قام مكتب فيينا الإقليمي بزيارة للجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ومكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لشؤون لبنان ومكتب الأمم المتحدة للإعلام في بيروت وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان ونظم دورة تدريبية بشأن إدارة النزاعات عنونها "سجايك الأساسية، كيف يمكن توظيفها في تسوية النزاعات في العمل". وفي مواقع عدة، دعم المكتب البرنامج المعنون "داخل عمليات حفظ السلام" الذي تتولى زمامه إدارة الدعم الميداني. ويهدف ذلك البرنامج إلى كفالة إعلاء القيم الأساسية للمنظمة في مكان العمل بما يتيح منع أي سلوك محظور، بما في ذلك التحرش والتمييز وإساءة استعمال السلطة. وفي قبرص، مثلاً، عقدت حلقة عمل بالتعاون مع وحدة السلوك والانضباط ومكتب الممثل الخاص للأمين العام ورئيس قوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص.

٣٤ - ولا تقتضي أنشطة التوعية السفر بالضرورة: ففي كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٥، قام أمين المظالم الإقليمي في سانتياغو شخصياً بزيارة ما يربو على ٢٠٠ من موظفي اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي في مكاتبهم لتعريفهم بالخدمات التي يقدمها المكتب. وإضافة إلى ذلك نظم المكتب الإقليمي عدداً من حلقات العمل والأنشطة التدريبية في بنما وترينيداد وتوباغو وليما والمكسيك وهايتي ركز فيها على الفرق بين الوقائع والآراء وعلى أهمية اللجوء إلى الحوار لمنع نشوب النزاع والتعامل معه.

٣٥ - وفي بيني ودونغو بجمهورية الكونغو الديمقراطية، نظم المكتب الإقليمي في غوما سلسلة من حلقات العمل بهدف تعزيز قدرة الموظفين على منع نشوب المنازعات في مكان العمل أو الحد منها بأقصى قدر أو تسويتها وثقتهم في إمكانية تحقيق ذلك. ونظم أيضاً المكتب الإقليمي في عنتيبي، أوغندا، حلقتي عمل في أويل وواو بجنوب السودان تم التركيز فيهما على التصدي للنزاعات في بيئة حفظ السلام.

٣٦ - ويمكن أن تشكل الزيارات التي يقوم بها فريق من أحد مكاتب أمناء المظالم دليلاً قوياً على اهتمام المنظمة بموظفيها، لا سيما الموجودين منهم في مراكز العمل النائية والشاقة. فمثلاً في ٢ آذار/مارس ٢٠١٥، قام أحد الأفرقة بزيارة كُتْم، وهي مركز عمل ناء يقع في شمال دارفور ومعروف بخطورته وبما يكتنفه من توترات شديدة. وثمة زيارة أخرى محفوفة بالصعاب تم القيام بها هي زيارة دمشق في تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠١٥. وبالنسبة للموظفين في هذين الموقعين كانت هاتان الزيارتان بمثابة اعتراف بأهمية إسهامهم وتعبير عن التقدير

وتأكيد لتوافر سبل يمكنهم من خلالها معالجة أي شواغل حتى وإن كانوا في مواقع منعزلة من هذا القبيل.

٣٧ - وما برح موقع المكتب الشبكي المتعدد اللغات يشكل بوابة مفيدة ليستفيد منها الموظفون في الحصول على ما يتغونه من معلومات عن التسوية بالوسائل غير الرسمية. وفي عام ٢٠١٥، بلغ عدد ما كان يتلقاه ذلك الموقع الشبكي شهريا في المتوسط ٣ ٧٠٠ زيارة بزيادة كبيرة عن عام ٢٠١٤ (٢ ٠٠٠ زيارة في الشهر).

باء - توسيع نطاق الأنشطة وأثرها

٣٨ - سلمت الجمعية العامة في قرارها ١١٢/٧٠ بصعوبة وصول الموظفين العاملين في الميدان إلى المكتب وشجعت على وضع تدابير مبتكرة لمواجهة تلك الصعوبات. وطلبت إلى الأمين العام أن يوافي الجمعية بتقرير في هذا الصدد في الجزء الرئيسي من دورتها الحادية والسبعين.

٣٩ - ويستدل عموما من ازدياد القضايا على مستوى الوعي بين الموظفين ككل بدور المكتب. فنصف القضايا تقريبا وارد من الميدان مما يتسق مع النمط السائد على امتداد السنوات الخمس الماضية. إلا أنه، إزاء وجود ما يربو على ٢٠ ٠٠٠ موظف في بعثات ميدانية شتى (انظر A/70/605، الفرع الثاني، باء، الجدول ٥) كثير منها يغطي مناطق جغرافية كبيرة، يصعب تلبية الاحتياجات إلى تلقي الخدمات شخصياً.

٤٠ - ومن ثم، يواصل المكتب بحث سبل تعزيز أنشطته في مجال التوعية والتواصل. فخلال العام الماضي مثلاً، أجريت على سبيل التجربة استقصاءات إلكترونية سابقة للبعثات. ذلك أن تلك الاستقصاءات تتيح للمكتب استخلاص معلومات تتصل ببيئة العمل في مركز عمل ما أو بعثة ما والتعرف على الشواغل السائدة. ويمكن بعد ذلك إدراج تلك المعلومات في تخطيط أنواع التدخلات التي يمكن أن تكون مناسبة.

٤١ - ومن سبل زيادة أثر خدمات المكتب النظر في ما يمكن تحقيقه من آثار مضاعفة. ولذا يجري التركيز بقدر أكبر على بناء مهارات الموظفين والمديرين بحيث يجري التعامل مع النزاع على نحو أفضل. فذلك النهج يمكن أن يسفر عن نتائج دائمة وتعاقية الأثر بقدر أكبر من التدخل مرة واحدة. وتشمل المبادرات الأخرى قيد البحث تدريب الأشخاص المعنيين كجهات تنسيق بحيث يصبحوا الخبراء الذين يُرجع إليهم كل في بعثته أو مركز عمله.

٤٢ - وثمة مبادرة أخرى اضطلع بها في عام ٢٠١٥ ألا وهي إيفاد أحد كبار الموظفين المعنيين بتسوية المنازعات إلى بعثة ميدانية بعينها في زيارة ممتدة. وكان ذلك بهدف تعزيز

إمكانية التواصل بصورة مباشرة مع الموظفين من خلال قيام أحد أمناء المظالم بتقديم خدمات في الموقع وتكوين رؤية في الوقت نفسه بشأن المسائل العامة في إطار بيئة حفظ السلام والتعاون مع الجهات المعنية المختصة.

٤٣ - ويستعين المكتب بخدمات وسطاء وأمناء مظالم تحت الطلب لتعزيز إمكانية وصول الموظفين شخصيا بصورة مباشرة إلى خدماته في المواقع الميدانية. وفي عام ٢٠١٥، شارك عدد من هؤلاء الأخصائيين في فض المنازعات تحت الطلب في العديد من الزيارات الرسمية المعنية بإسداء خدمات فض النزاعات وأنشطة شحذ المهارات.

٤٤ - وللتغلب على التحدي المتمثل في محدودية الوجود المادي غالبا ما يستعين المكتب بقنوات الاتصال عن بعد (مثل البريد الإلكتروني والهاتف و WebEx والتداول بالفيديو و Skype) لإتاحة خدماته، بما في ذلك التدخل في حالة وجود قضايا، في المواقع الميدانية. بيد أن صعوبة الأحوال في الميدان، بما في ذلك ضعف نظم تكنولوجيا المعلومات وعدم استقرار خدمة الإنترنت وانقطاع الكهرباء وغير ذلك من القيود اللوجستية، ما زالت تشكل معوقات ضخمة في هذا الصدد.

خامسا - التعاون داخل الأمانة العامة وخارجها

٤٥ - واصل المكتب في عام ٢٠١٥ التعاون مع إدارات ومكاتب شتى داخل الأمانة العامة بشأن طائفة عريضة من المسائل. فالمكتب، بما لديه من مكانة فريدة تتيح له الاطلاع على ما يتبدى من شواغل في مكان العمل في مراكز العمل القريبة والبعيدة يمكنه أن يسهم في العمليات المتصلة بالسياسات والتشغيل على مختلف المستويات بوجهات نظر مستقلة لها قيمتها.

٤٦ - ومن تلك العمليات التدريب على نطاق الأمانة العامة في مجال الإدارة المركزية للمخاطر الذي شارك المكتب في سياقها فريق عامل معني بمعالجة المخاطر كرس جهوده لاستراتيجية الموارد البشرية والإصلاح والمساءلة ورأسه مكتب إدارة الموارد البشرية. وواصل أيضا مكتب أمين المظالم في الأمم المتحدة التعاون مع المكتب آنف الذكر بشأن إدارة الأداء سواء من حيث ما يتصل منها بإبداء التعليقات على الشواغل التي كثيرا ما تثار في القضايا أو بالكيفية التي يمكن بها للمكتب أن يصبح مصدرا يستمد منه الموظفون والمديرون المساعدة في عملية إدارة الأداء. وفيما يتعلق بأنشطة التعلم، قدم المكتب إسهاما في برنامج تدريبي جديد على الإنترنت يتعلق بمنع التحرش وقدم عروضاً في حلقات عمل بشأن إدارة الأداء وواظب

على المشاركة في البرامج التعريفية دعماً لزيادة المعرفة بالوسائل غير الرسمية في تسوية المنازعات وزيادة اللجوء إليها.

٤٧ - وتعاون المكتب مع شعبة الخدمات الطبية التابعة لمكتب إدارة الموارد البشرية بشأن الأمور المتصلة بقدرة الموظفين على التكيف ورفاههم وذلك بوجه خاص في ضوء استقصاء عالمي لحالة رفاه الموظفين أجرته الشعبة في عام ٢٠١٥. وأسهم المكتب في الاستقصاء بصوغ بعض الأسئلة بقصد استجلاء الصلة بين النزاع في مكان العمل والفظاظة والإجهاد وأثر ذلك في الإنتاجية. وما زالت البيانات التي تم جمعها قيد التحليل. وتدعيماً للاستقصاء يضطلع المكتب، في ظل التعاون مع شعبة الخدمات الطبية، بمشروع تنظيم مناقشات لأفرقة متخصصة في مراكز عمل مختلفة لتكوين رؤية أكثر تعمقاً بشأن تلك المسائل.

٤٨ - وواصل المكتب التعاون مع إدارة الدعم الميداني من خلال الاجتماعات التي تعقد بصفة منتظمة بشأن التطورات التي تؤثر في موظفي بعثات حفظ السلام وعمليات تبادل الآراء في هذا الصدد بانتظام. وفي عام ٢٠١٥، قدم الدعم لأفرقة السلوك والانضباط في بعثات مختلفة في مجال التوعية بالمسائل المتصلة بالتحرش والتمييز وإساءة استعمال السلطة في مكان العمل وأكد أن الوسائل غير الرسمية لتسوية المنازعات يمكن أن تكون في أحوال كثيرة أحد خيارات التصدي لتلك الأنواع من النزاعات.

٤٩ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير شارك المكتب في فريق عامل على نطاق المنظومة معني بواجب العناية تولت رئاسته إدارة شؤون السلامة والأمن وكان مكلفاً من اللجنة الإدارية رفيعة المستوى باستعراض الدعم المقدم من المنظمة فيما يخص الموظفين العاملين في بيئات عالية المخاطر والتوصية بتدابير لتحسين ذلك الدعم.

٥٠ - وتواصلت جهود تعزيز التفاعل والتعاون مع النظام الرسمي لإقامة العدل، ولقد شارك المكتب بانتظام في اجتماعات الجهات الداخلية المعنية في النظام الرسمي وتبادل حالياً جميع الأطراف جهوداً لتعزيز التعاون وتحديد فرص تسوية القضايا بالسبل غير الرسمية وذلك في ضوء علاقات العمل الوطيدة التي تم إرساؤها مع وحدة التقييم الإداري ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين وانخرط المكتب في العمل مع المكاتب الرئيسية في الأمانة العامة على تشجيع اللجوء بقدر أكبر إلى الوساطة وزيادة فهم جميع الجهات الفاعلة لتلك العملية. وسوف تظل لذلك التعاون أهمية بالغة بالنظر إلى استجابة المنظمة لتوصيات فريق التقييم المستقل المؤقت المعني بنظام إقامة العدل التي تدعو إلى زيادة الوساطة وتيسير اتفاقات التسوية.

٥١ - وعمل المكتب عن كثب مع مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين بشأن القضايا التي تتطلب مستشارا قانونيا وبشأن المسائل التي ساعد المكتب على تسويتها بالوسائل غير الرسمية. وكان خيار إحالة زوار المكتب إلى مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين مفيدا جدا في الحالات التي كان فيها الموظفون الذين يلتزمون تسوية نزاعاتهم بالوسائل غير الرسمية في حاجة إلى فهم الإطار القانوني لقضاياهم. ولقد أوضح ذلك التعاون أيضا الدور الجوهرى الذي يؤديه كل مكتب في السعي إلى إيجاد سبل تشجع على حل النزاعات مبكرا وبالوسائل غير الرسمية.

٥٢ - ويتعاون المكتب بانتظام مع مكتب الأخلاقيات بشأن المواضيع محل اهتمامهما المشترك. فخلال الفترة المشمولة بالتقرير تعاون مع مكتب الأخلاقيات بشأن الحوار المتعلق بقيادة الأمم المتحدة لعام ٢٠١٥ الذي جرى التركيز فيه على أداء المسؤولية الفردية. وتظل لهذا الموضوع أهمية شديدة في سياق الشواغل والتراعات التي كثيرا ما يطرحها الموظفون على المكتب.

٥٣ - ويتصل المكتب بانتظام بممثلي الموظفين في مختلف مراكز العمل. فمثلا في عام ٢٠١٥، تعاون مع رابطات الموظفين الوطنيين واتحاد الموظفين الميدانيين وممثلين آخرين للموظفين بشأن الاتصالات والتدريب في مجال بناء القدرة على تسوية النزاعات.

٥٤ - ويقيم المكتب أيضا اتصالات مع أمناء المظالم الآخرين في منظومة الأمم المتحدة من خلال شبكة أمناء المظالم والوسطاء في الأمم المتحدة وما يتصل بها من منظمات دولية. وفي آخر اجتماعاته، وهو الاجتماع الذي عقد في تموز/يوليه ٢٠١٦، كان من بين البنود التي نوقشت تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن نتائج استعراض خدمات أمناء المظالم في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة (JIU/REP/2015/6). ورغم أن التقرير قوبل باستحسان بوجه عام، لاحظت الشبكة بقلق أن بعض التوصيات قد تستعصي على التنفيذ في الواقع العملي. وأنشئ فريق عامل لتقييم السبل التي يمكن بها تنفيذ تلك التوصيات على أفضل وجه.

سادسا - الأسباب الجذرية للتراعات: المسائل العامة

٥٥ - يقوم المكتب على نحو مستمر بتحديد المسائل العامة الواسعة النطاق، وفقا لقرار الجمعية العامة ٢٣٣/٦٤ الذي شددت فيه الجمعية على أن دور أمين المظالم هو الإبلاغ عن المسائل العامة الواسعة النطاق التي يحددها وكذلك عن المسائل التي تعرض عليه. وشجعت

الجمعية في قرارها ١١٢/٧٠ على استمرار مشاركة المكتب في التطوير والصقل التدريجين لسياسات الموارد البشرية وممارساتها.

٥٦ - والمسائل العامة موجودة بصرف النظر عن الأفراد المعنيين. وهي تمثل متى تم التفتن إليها فرصة تتعلم منها المنظمة وتجري بشأنها تغييرا إيجابيا يمكن أن يسهم في منع نشوب أنواع معينة من النزاعات. ذلك أنه يمكن عزو الكثير من النزاعات إلى مسائل عامة قد تعود جذورها إلى وجود ثغرات أو أوجه عدم اتساق في سياسات المنظمة أو إجراءاتها أو ممارساتها أو هيكلها.

٥٧ - ويجري التعرف على المسائل العامة من خلال القضايا والمسائل التي يعرضها الموظفون خلال التفاعلات مع الأطراف المعنية ومن خلال الحوار المستمر مع الجهات صاحبة المصلحة في المقرر وفي الميدان ومن خلال الملاحظة المباشرة. وسيجري تسليط الضوء في هذا الفرع من التقرير على بعض من تلك المسائل. وكان قد تم تناول مسائل أخرى منها في تقارير سابقة ولكنها جدية بأن تولى الاهتمام باستمرار.

ألف - الموظفون الذين يخدمون في مراكز عمل خطيرة: الحرص على أداء واجب العناية

٥٨ - لاحظ المكتب لسنوات عديدة الاحتياجات الخاصة للموظفين الذين يخدمون في مراكز عمل خطيرة وكانت آخر مرة تطرق فيها إلى هذا الموضوع في تقريره لعام ٢٠١٥ (A/70/151، الفقرات ٧٤-٧٩). ولقد باتت المنظمات توفد الموظفين بشكل متزايد إلى بيئات عالية المخاطر يتعرضون فيها لطائفة متنوعة من الأخطار الملموسة من قبيل الهجمات العنيفة وانعدام الأمن والحوادث والأمراض. وعندما يستمر التعرض لتلك الأخطار لفترة ممتدة فإنه يشكل أيضا خطرا على الصحة والسلامة النفسيتين نظرا لشدة الإجهاد وعدم وجود نظم للدعم الاجتماعي وعدم كفاية الرعاية الطبية وشدة بدائية الأحوال المعيشية.

٥٩ - وتوجد أساسا طريقتان لمعالجة مسألة الإجهاد في مكان العمل وهما: الحد من التعرض للأخطار أو التخفيف من حدة آثاره بتعزيز القدرة على الصمود. وقد يستدعي الأمر في كلتا الحالتين نهجا عامة منظمة. مثلا، وضع حد أقصى للوقت الذي يمكن أن يقضيه الموظف في بيئة عالية المخاطر وتوفير الدعم النفسي الملائم وتقديم إحاطات قبل الإيفاد إلى البعثات تكشف بالكامل عن المخاطر والضمانات.

٦٠ - ولقد رحب المكتب في آخر تقاريره بقيام اللجنة الإدارية الرفيعة المستوى بإنشاء فريق عامل كُلف بتقديم توصيات بشأن واجب العناية تجاه الموظفين في مراكز العمل

الشديدة الخطورة. وضم الفريق العامل الذي تولت رئاسته إدارة شؤون السلامة والأمن ممثلين عن كيانات متعددة من كيانات الأمم المتحدة تعاونت في تحديد التحديات النوعية وتقديم مقترحات إلى اللجنة لتنظر فيها. وشارك المكتب في الفريق العامل بصفة مراقب حيث أبدى ملاحظات خلص إليها من خلال القضايا الواردة من مراكز العمل النائية والشديدة الخطورة.

٦١ - ويستتبع الاقتراح المتعلق بواجب العناية بإنشاء شبكة تربط بين الأنشطة في مجالات مثل مجال الأمن والسلامة والخدمات الطبية وإسداء المشورة للموظفين ومعالجة الإجهاد الناجم عن الحوادث الخطيرة والتأهب للطوارئ والجوانب الإدارية والتنظيمية. وسوف تستلزم معالجة مجموعة المسائل تلك بأكملها تخطي الحدود الوظيفية والتركيز على الأهداف الرئيسية. ويؤمل أن يُفضي العمل مع جميع الوحدات المتوقعة على نفسها داخل المنظمة إلى إرساء بنية تحتية متكاملة وشاملة لإدارة شؤون الموظفين في مراكز العمل الخطرة ودعمهم والعناية بأموالهم.

٦٢ - ومن الأخطار التي يواجهها الموظفون في مراكز العمل الخطرة الإصابات البدنية أو الإعاقة. وفي تلك الحالات توجد وسائل للدعم أو التعويض. بيد أنه غالباً ما لا يكون الموظفون بوجه عام والموظفون العاملون في مجالات الشؤون الإدارية أو الموارد البشرية أو الخدمات الطبية أو الأمن على بينة من إجراءات وشروط ملء نماذج المطالبات، بما في ذلك المطالبات المشمولة بالتبديل دال من النظامين الإداري والأساسي لموظفي الأمم المتحدة.

٦٣ - وفي حالة فقد الموظف القدرة على العمل بسبب إصابة لحقت به أو مرض ألمّ به يجوز الحصول على معاش عاجز أو في حالة الوفاة في أثناء الخدمة قد يحق لأحد أفراد الأسرة الحصول من خلال الصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة على الاستحقاقات التي تدفع للورثة. ولتجهيز تلك الاستحقاقات لا بد من استيفاء قائمة من المستندات والحصول على سلسلة من الموافقات كيما تصرف المبالغ المقررة، وتباشر مكاتب مختلفة في الأمانة العامة بعضاً من الإجراءات ويتولى صندوق المعاشات البعض الآخر. ويمكن أن تكون تلك الإجراءات مربكة ومبهمّة.

٦٤ - وأي حادث خطير يسفر عن إصابة موظف أو وفاته يشكل في الواقع حالة مروعة وأليمة. ومما يؤسف له أن تلك الحالة أحياناً ما تصبح بالنسبة للموظف أو بالنسبة لأفراد أسرته في حالة وفاته أكثر إيلافاً من جراء عوار ما في النظم أو نقص المعرفة بما هو مطلوب استيفاؤه للحصول على تعويض. وقد يكون من المفيد أن يجري تحسين تلك الإجراءات ومتابعتها على يد مسؤولي الأمم المتحدة الإداريين المحليين بحيث يتلقى أي موظف مصاب

الدعم على النحو الواجب. وإضافة إلى ذلك، لا بد أن يتعامل الموظفون الإداريون مع الموظف أو، في حالة وفاته، مع أفراد أسرته الذين يحتاجون المساعدة في استكشاف النظام، بشكل إنساني يفيض بالاهتمام.

٦٥ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصدد ما يلي:

(أ) أسفر التعاون مع مختلف الكيانات التي تمخض عنها الفريق العامل المعني بواجب العناية عن نتائج وافرة و يتيح ذلك التعاون فرصة لوضع خطوات وسياسات عملية تدعم بشكل أفضل موظفي الأمم المتحدة في مراكز العمل الشديدة الخطورة؛

(ب) وقد تود المنظمة أن تعيد طرح مسألة ما إذا كانت البنية التحتية للدعم الطبي والنفسي بحالتها الراهنة تفي بالغرض منها أم لا؟

(ج) وقد تود المنظمة النظر في سبل الحد من مدة الانتداب في بعض مراكز العمل الشديدة الخطورة والشاقة بما يقلل من تعرض الموظفين لبعض مستويات الإجهاد والخطر؛

(د) وقد تود المنظمة أن تنظر في وسائل زيادة وعي موظفي الموارد البشرية في الميدان فيما يتعلق بالمطالبات الخاصة بالتعويضات وباستحقاقات المعاشات التقاعدية (معاش العجز واستحقاقات الورثة)؛ وقد يكون أيضا من المفيد تعيين جهات تنسيق محددة يمكن أن تساعد في تلك الأمور وتتابعها.

باء - شهادات اللياقة الطبية الجزئية: تحد مستمر

٦٦ - تناول المكتب مسألة شهادات اللياقة الطبية الجزئية في عدة تقارير سابقة آخرها الوثيقة A/62/126 (الفقرات ٤٨-٥١). وخلال الفترة المشمولة بالتقرير استمر ورود قضايا إلى المكتب من موظفين ارتئي أن بمقدورهم العودة إلى العمل بعد تغييبهم عنه في إجازة مرضية. بموجب شهادة طبية إلا أنه لم يسمح لهم بالعودة إلى وظائفهم أو إلى مراكز العمل التي كانوا يخدمون فيها. ومن أسباب ذلك القيد أن العلاج اللازم لحالة طبية بعينها ليس متوافرا في مركز العمل. وثمة سبب آخر ألا وهو عدم المجازفة بعد التعرض لحادث خطير أو لأي عوامل ضاغطة أخرى تكون قد تسببت في الحالة الطبية. فالكثير من بعثات الأمم المتحدة الميدانية موجودة في مناطق تكون المرافق الطبية فيها محدودة.

٦٧ - ومن ثم فوجود حالات يمكن أن يحظر فيها على الموظف لدواع طبية مواصلة العمل في مركز العمل الذي كان يخدم فيه بينما يمكنه أداء ذلك العمل بسهولة في موقع آخر ليس بالأمر غير المألوف. بيد أن المنظمة تفتقر في مجال السياسات إلى إطار يسمح بنقل ذلك

الموظف بصفة مؤقتة إلى مركز عمل يمكن أن يكون فيه منتجا. ونتيجة لذلك، تتوالى الإجازات المرضية لفترات طويلة بما يمكن أن تنطوي عليه من آثار سلبية بالنسبة للموظف والمنظمة. وفي حالة استنفاد رصيد الإجازات المرضية تزداد المشكلة تعقيدا حيث إن انتفاء العجز الكلي عن العمل لدى الموظف يفقده شروط الأهلية للحصول على معاش العجز بموجب النظامين الأساسيين والإداري للصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة.

٦٨ - ومع تزايد عدد موظفي الأمم المتحدة العاملين في مراكز العمل الميدانية كان لشهادات اللياقة الطبية الجزئية التي يفترض فيها أنها تساعد الموظفين على العودة إلى العمل أثر عكسي من حيث إنها تتسبب في خروج الموظفين من شبكة الضمان الاجتماعي التي تكفل الأمم المتحدة في إطارها الإجازات المرضية أو أنها تضطر الموظف في حالة عدم تمكنه من العودة إلى العمل إلى اللجوء إلى خيار العجز. ومن المفهوم أن المنظمة تبذل قصاراها على جميع المستويات لمعالجة تلك الحالات كل على حدة إلا أن المسائل العامة تظل مطروحة: ذلك أن جزءا من النظام، وهو في هذه الحالة التنظيم والإدارة لا يستطيع استيعاب ما يُعتبر بالنسبة لجزء آخر من النظام، الخدمات الطبية، أفضل ممارسة تحقق صالح المريض والمنظمة.

٦٩ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصدد ما يلي:

(أ) يُلاحظ أن مكتب إدارة الموارد البشرية تفتن إلى المسألة واشترك مع سائر الجهات صاحبة المصلحة في تقييم وإدارة تلك الحالات (انظر A/70/187، المرفق الثاني، الفقرة ١١). ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة يشجع على مواصلة تلك الجهود من أجل التوصل إلى نتائج إيجابية وملموسة؛

(ب) وعلاوة على تحسين إدارة الحالات قد تكون الفرص سانحة للقيام جنبا إلى جنب مع جميع الجهات المعنية صاحبة المصلحة (مكتب إدارة الموارد البشرية وإدارة الدعم الميداني والمراقب المالي والصندوق المشترك للمعاشات التقاعدية لموظفي الأمم المتحدة) باستعراض مسألة شهادات اللياقة الطبية الجزئية وما يتصل بها من سياسات التنسيب والضمان الاجتماعي؛

(ج) وقد تود المنظمة أن تنظر في السبل التي يمكن بها توخي مزيد من المرونة في تنسيب الموظفين أفقيا في وظائف أخرى تسمح لهم الظروف فيها بأن يصبحوا منتجين على أكمل وجه بدلا من أن يظلوا في إجازة مرضية.

جيم - حالات تأخر الإجراءات الإدارية وعدم الرد على الاستفسارات

٧٠ - شهد المكتب في العام الماضي عددا كبيرا من القضايا الواردة من مراكز العمل التي يوجد بها مقار ومراكز العمل الميدانية يشكو فيها الموظفون من تأخر حصولهم على استحقاقاتهم أو المدفوعات الخاصة بهم لفترات طويلة ومما ضاعف من الإحباط في أحيان كثيرة عدم الرد على استفساراتهم في سياق المتابعة. وكان الكثير من تلك القضايا يتصل بمدفوعات نهاية الخدمة والمعاشات التقاعدية.

٧١ - ويلاحظ المكتب أنه يحق تماما للموظفين المتضررين أن يتوقعوا صرف مستحقاتهم في غضون مدة مناسبة بيد أنه يوجد على الجانب التنفيذي موظفون لم يعد بوسعهم النهوض بعبء العمل بالاستعانة بالأدوات المتاحة لهم وبلاستناد إلى مجموعة القواعد التي بين أيديهم. ولقد اضطر بعضهم إلى العمل لفترات ممتدة بدون الحصول على أي إجازات، ومن ثم فهم يعانون من الإجهاد بدرجة كبيرة. وهذا الاتجاه يمكن أن يثير القلق حيث إنه ينال من معنويات الموظفين جميعا سواء كانوا مقدمي الخدمات أو العملاء ويسبب إلى سمعة المنظمة.

٧٢ - وثمة عامل آخر يُسهم على الأرجح في ازدياد حالات التأخير ألا وهو أن المنظمة استهلت مبادرات هامة عدة على نطاق واسع بهدف إحداث تغيير قد يكون بعضها أُعد دون أخذ المبادرات الأخرى المتزامنة معها في الحسبان. فنظام أوموجا الذي تم إحلاله لا يمثل أداة تكنولوجية تؤثر في جميع العمليات الأساسية في الأمانة العامة فحسب بل وأيضا طريقة جديدة تماما لتسيير العمل تتطلب "لغة" ومسارات عمل مختلفة. وفي الوقت نفسه كان صندوق المعاشات بصدد إحلال نظامه التكنولوجي الجديد الذي يستتبع أيضا تغييرات في طريقة تجهيز الوثائق والقضايا. وكان لانتهاؤ خدمة دفعات كبيرة من الموظفين في بعثات عدة من بعثات حفظ السلام أثره في تعطل النظام.

٧٣ - وإضافة إلى أوموجا كانت هناك أيضا إصلاحات إدارية جار تنفيذها مثل المعايير المحاسبية الدولية للقطاع العام ونظام جديد للتوظيف وتنقل الموظفين والاستراتيجية العالمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في حين شهد الميدان عمليات تقليص حجم بعثات عدة واستعراضات لملاك الموظفين المعنيين والتصنيفات القائمة وتنفيذ استراتيجية تقديم الدعم الميداني على الصعيد العالمي. وفي بعض الحالات، كان الأثر التراكمي هو شعور الموظفين بعدم الانتماء والارتباك والانسحاق.

٧٤ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصدد ما يلي:

(أ) فيما يتعلق بحالات تأخر تجهيز الاستحقاقات من المعاشات التقاعدية استمعت الإدارة العليا إلى ما أبدي من تعليقات وتعهدت علنا باتخاذ إجراءات. ولا يمثل ذلك فرصة لإيفاء موظفين تقاعدوا حقوقهم فحسب بل يوجه أيضا رسالة أكثر إيجابية للموظفين الذين ما زالوا في الخدمة؛

(ب) ولتعزيز فوائد المبادرات الضخمة الرامية إلى إحداث تغيير، قد تود المنظمة أن تستعرض مزيدا من فرص تخطيط التغيير وإدارته والتخفيف من حدة المخاطر؛

(ج) ومن شأن الجهود آنفة الذكر أن تتيح للمنظمة فرصة لتعزيز على الصعيد الداخلي بصورة شاملة التواصل بشأن أهداف الإصلاحات وتبعاتها مع التركيز في الوقت نفسه على معنويات الموظفين ورفاههم.

دال - الخوف من الجهر بالشواغل والخوف من الانتقام: المتوهم والحقيقي

٧٥ - لاحظ المكتب أن بعض الموظفين الذين يلتمسون المساعدة خائفون ولا يجاهرون في المكاتب التي يعملون بها بما لديهم من شواغل خشية الانتقام ويحجمون أيضا عن التماس المساعدة أو الانتصاف مخافة أن يطالهم من جراء ذلك أي آثار عكسية. وفي حالات أخرى، يعتقد الموظفون أنهم استُهدفوا بإجراءات وقرارات انتقاما، في رأيهم، من شيء فعلوه أو قالوه أو يخشون التعرض لإجراءات انتقامية في المستقبل.

٧٦ - ولقد أدرك المكتب من خلال تعامله مع موظفين مختلفين أن شواغلهم أحيانا ما يكون لها، فيما يبدو، ما يبررها وفي حالات أخرى لا يتناسب خوفهم مع الوقائع المطروحة أو يكون علامة على سوء ظن عميق الجذور. وفي تلك الحالات، يعمل المكتب مع الأفراد على معالجة التصورات المترسبة لديهم ومسائل سوء الظن من خلال التوجيه و"تدقيق الحقائق". وفي حالات أخرى، تمكن المكتب من العمل مع الموظفين ومديريهم من أجل بناء الثقة والتفاهم فيما يتعلق بالإجراءات الإدارية أو عمليات اتخاذ القرار. مما يُخرج بالتدريج تلك الإجراءات من منطقة الانتقام المتوهم ويسلط الضوء في الوقت نفسه على مساءلة المديرين لكفالة أن تكون أي إجراءات تتخذ مستقبلا منبئية على دوافع سليمة.

٧٧ - ويمكن أيضا أن يكون لحالات سوء الفهم الناتجة عن الاختلافات الثقافية ولتصور وجود احتلال في ميزان القوة دور في هذا الصدد. فمثلا شهدت بعثات ما حالات لم يجرؤ فيها موظفون وطنيون على طلب إجازة خشية أن يؤثر ذلك سلبا في قرار تجديد عقودهم. وتظهر البيانات أن أدنى معدل استفادة من خدمات المكتب سُجل في فئتي الخدمات العامة والموظفين الوطنيين حيث ناهز ٢ في المائة مقابل ٤ في المائة في حالة موظفي الفئة الفنية

الدوليين (انظر الفقرة ١٨ أعلاه). وقد يكون ذلك أيضا تعبيرا صامتا عن الخوف من إثارة مسائل ما أو الإفصاح عن شواغل ما.

٧٨ - وفي بعض الحالات التي ارتأى فيها الموظفون أنهم تعرضوا للانتقام لأنهم تكلموا عن مشاكلهم في مكان عملهم اتصل هؤلاء الموظفون بمكتب الأخلاقيات. بيد أن ولاية مكتب الأخلاقيات ولاية محددة فهي لا تشمل إلا حالات الانتقام بسبب أنشطة معينة من قبيل الإبلاغ رسميا عن حالة سوء سلوك من خلال القنوات المخصصة لذلك أو التعاون في تحقيق ما أو في عملية مراجعة حسابات مرخص بها حسب الأصول. وهي بحكم تعريفها موجهة نحو الحماية بعد "تُكشَّف الحقائق" فيما يتعلق بتصرف معين يمكن توقع الانتقام بسببه. وكما يشعر الموظف أن بإمكانه الجهر بآرائه دون خوف لا بد من وجود ثقافة قوامها تقبل الاختلاف في الآراء وتحمل الرسائل الصعبة. وقد لا يكون وجود نظام قانوني للحماية هو الأداة الصحيحة لكفالة تهيئة تلك البيئة. فبدلا من ذلك يُنَاط بالمديرين دور رئيسي لا يقتصر فحسب على تهيئة بيئة لا يُخشى فيها التكلم صراحة بل ويشمل أيضا تصدر جهود الحماية من الانتقام.

٧٩ - وبمقتضى سياسة الأمانة العامة المتعلقة بحظر التمييز والتحرش وإساءة استعمال السلطة، تُنَاط بالمديرين مسؤولية فتح قنوات الاتصال وكفالة أن يتسنى للموظفين الراغبين في إبداء شواغلهم بحسن نية أن يفعلوا ذلك بحرية دون أن يخشوا أي تبعات سلبية. وهذا ما لا يحدث دائما فيما يبدو. والواقع أن وجود مناخ عمل يخشى فيه الموظف التكلم صراحة يشكل أيضا خطرا على المنظمة بالنظر إلى أنه يقضي تماما على أحد نظم الإنذار المبكر الشديدة الوضوح والمتاحة بسهولة. والأخطار التي لا يتم الإبلاغ عنها أو التفتن إليها لا يمكن التخفيف من حدتها.

٨٠ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصدد ما يلي:

- (أ) ينبغي تذكير كبار المديرين بدورهم فيما يتصل بتهيئة بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالأمان فلا يخشون التعبير عن شواغلهم وإبداء آراء صريحة؛
- (ب) يمكن أن تتيح الخطط الخاصة بإجراء استقصاء لآراء موظفي الأمانة العامة على الصعيد العالمي فرصة لإدراج أسئلة الهدف منها تقييم مناخ العمل، بما في ذلك معرفة ما إذا كان الموظفون يشعرون أن بإمكانهم إبلاغ رؤسائهم بحرية بآرائهم أو شواغلهم أم لا.

هاء - تعزيز التحقيقات: ضرورة مستمرة

٨١ - تطرق أمين المظالم إلى مسألة تعزيز التحقيقات في تقارير سابقة آخرها الوثيقة [A/70/151](#) (الفقرات ٧١-٧٣). ورغم ما تبذله المكاتب المختصة من جهود مخصصة بشأن مسألة التحقيقات بوجه عام (انظر [A/70/187](#)، المرفق الثاني، الفقرة ١٣) لم يحرز فيما يبدو قدر كاف من التقدم فيما يتعلق بتوفير القدرة المناسبة للتحقيق فيما يدعى وقوعه من تمييز أو تحرش أو إساءة استعمال للسلطة ([ST/SGB/2008/5](#)).

٨٢ - ولئن كانت تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية يمكن أن تشكل خيارا في بعض القضايا فتلك العملية تنبني على الاختيار الطوعي ولا يمكن أن تتم فعليا إلا بموافقة الطرفين على المشاركة فيها. ومن الضروري أن تتوافر القدرة اللازمة للتثبت على وجه السرعة وبصورة حازمة من الوقائع في هذه القضايا التي غالبا ما تكون صعبة، حيث إنه لو تركت الأمور بلا معالجة قد يفلت المسيئون بسلوكهم غير المقبول أو يظل الأشخاص المتجنى عليهم في القضايا غير قادرين على تبرئة أنفسهم، مما يؤثر سلبا في نفسية الموظفين ويزعزع ثقتهم في المنظومة وقد يثني الضحايا ومن يقفون موقف المتفرج عن التكلم بصراحة.

٨٣ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصدد ما يلي:

يبدو أن الفريق العامل المعني بالتحقيقات والإجراءات التأديبية التابع للجنة المشتركة بين الموظفين والإدارة أحرز بعض التقدم نحو وضع سياسة أفضل وأكثر شمولاً. بيد أنه يتعين على المنظمة أن تواصل إيلاء الاهتمام لتوفير القدرة اللازمة للتثبت من الوقائع على وجه السرعة وبصورة حازمة.

واو - التكافؤ بين الجنسين والمساواة في المعاملة والمشاركة

٨٤ - تبين للمكتب من خلال عمله معفرادى الموظفين في قضايا عديدة وجود عناصر جلية وأخرى مستترة نوعا ما تؤثر في وضع المرأة. فالإحصاءات المنشورة تظهر بوضوح أنه على الرغم من أن الجمعية العامة أرست منذ سنوات عدة هدف التكافؤ بين الجنسين لا تشارك النساء في الوقت الحالي على قدم المساواة في أعمال المنظمة على جميع المستويات وبخاصة مستويات صنع القرار ([A/69/346](#)). وفيما يتعلق بعمليات اختيار الموظفين، ليس من الواضح، فيما يبدو، أي السياسات تتبع في المنظمة فيما يخص تحقيق التكافؤ بين الجنسين.

٨٥ - وعلاوة على المقياس الكمي لمدى التكافؤ بين الجنسين، تبدت في حالات طُرحت على المكتب بطرق شتى مشاكل تتعلق بالجنسين. ويتردد أن بعض المكاتب ما زالت توجد بها آثار "لثقافة استغلال الذكور نفوذهم في مساعدة بعضهم بعضاً"، مما يشكل في حد ذاته

عائقا يحول دون مشاركة المرأة بصورة تامة. ويصدق ذلك بصفة خاصة على بعض البعثات الميدانية حيث يمكن أن يخلق مزيج الثقافتين العسكرية والمدنية طبقات إضافية من ثقافة الهيمنة الذكورية وتنحي النساء جانبا ويجري تقييمهن وفق معايير مختلفة. وفي بعض المكاتب، يُتوقع أن يجري التغاضي عن تعليقات وسلوكيات تنطوي على تحيز للذكور على الرغم من أن سياسات المنظمة الرسمية تحظر ذلك بوضوح.

٨٦ - وليس من غير المألوف أن تنطوي مواقف الأشخاص وأفكارهم على تحيز غير مقصود ضد النساء دون وعي منهم. فمثلا ما يعتبر في حالة الرجال سلوكا حازما يمكن أن ينظر إليه في حالة النساء باعتباره سلوكا عدوانيا.

٨٧ - وعلى مستوى الميزانية والإدارة، أسفر تقليص الميزانيات عن شح أو انعدام الاعتمادات المخصصة في إطار المساعدة المؤقتة العامة لتدبير موظفين يحلون محل الموظفين في أثناء إجازة الأمومة. وهذا يضع المديرين في ورطة فيما يتعلق بتوظيف نساء في سن الإنجاب وإن كانوا لا يستطيعون الجهر بذلك. ويمكن أن يشكل عدم توافر الأموال اللازمة لتدبير موظفين يحلون محل الموظفين في أثناء إجازة الأمومة عائقا على نطاق المنظومة يحول دون توظيف النساء.

٨٨ - وأخيرا، فعلى الرغم من أنه يمكن بصفة عامة افتراض أن موظفي الأمم المتحدة وقادتها متشربون بفكرة مراعاة التنوع ليس ذلك بالضرورة حقيقي. ولئن كان هذا الفرع من التقرير ينصب على الشؤون الجنسانية، وهي مجال توجد فيه سياسات ونظم محددة، قد يكون من اللازم أن تتوخى المنظمة اليقظة بالمثل فيما يتعلق بسائر مجالات التنوع. فعلى امتداد السنين، تلقى أمين المظالم قضايا ارتأى فيها الموظفون أنهم عوملوا على نحو غير منصف بناء على عوامل، من قبيل السن أو نوع الجنس أو الانتماء العرقي أو الدين أو الجنسية أو أي شكل آخر من أشكال الهوية. وربما يكون الوقت قد حان لاتباع نهج نظامي أكثر انفتاحا يشجع الإدماج واحترام التنوع وهو قيمة أساسية يتوقع من جميع موظفي الأمم المتحدة اعتناقها. ويمكن أن تضطلع الأمم المتحدة بمزيد من الأنشطة الوقائية تتمثل في التوعية بأمور عدة، من بينها التحيز اللاإرادي، والتدريب على كيفية تشجيع هيئة بيئة تسع الجميع ويسودها الاحترام بقدر أكبر في مكان عمل شديد التنوع وترسيخ دعائم تلك البيئة وصونها.

٨٩ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصدد ما يلي:

(أ) تُبذل الآن جهود من أجل إعداد استراتيجية كلية لتحقيق التكافؤ بين الجنسين في الأمانة العامة. وهذه فرصة لإرساء سياسة أكثر فعالية فيما يتصل باختيار الموظفين ولتصحيح ثقافة المنظمة؛

(ب) وقد تود المنظمة أن تؤيد فكرة تخصيص اعتماد مناسب في ميزانيات الإدارات للمساعدة المؤقتة العامة بما ييسر إجازة الأمومة؛

(ج) وقد يود الموظفون والمديرون استجلاء مسألة التحيز اللاإرادي وبحث سبل الوقاية منه بالتوعية وتعزيز ثقافة الاحترام والحوار.

زاي - تقليص حجم البعثات: الممارسات الجيدة في مجالي التخطيط والتواصل

٩٠ - سبق وأن تناول أمين المظالم المسائل المتعلقة بتقليص حجم البعثات، بما في ذلك مسألة التواصل في أثناء عملية تقليص البعثة الذي يمكن أن يكون التخطيط له وتنفيذه أمرا متعذرا ما دامت القرارات التشريعية النهائية لم تصدر (انظر A/67/172)، الفقرات ١٣٢-١٣٩).

٩١ - وفي العمليات الكبرى الخاصة بتقليص حجم البعثات يعد وجود جداول زمنية واقعية وقابلة للتنفيذ في مجالات التخطيط والتواصل والإجراءات القانونية الواجبة والتنفيذ أمرا بالغ الأهمية: بيد أن تغيير الولاية وعمليات تخطيط الميزانية واعتمادها قد لا يسمحان بذلك دائما. ومن الأمثلة الإيجابية على إمكانية اتباع نهج مختلف ترشيد العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور في عام ٢٠١٥.

٩٢ - فمن خلال المشاورات المستمرة مع الهيئات الحكومية الدولية المعنية تم الاتفاق على تقليص حجم العملية بالتدريج مما أتاح مهلة كافية للتحضير لعملية تنفيذ منظمة روعي فيها الإنصاف. وتم تدعيم تلك العملية بالتراسل باستمرار مع الموظفين وإدماج الشواغل الأمنية والتخفيف من حدة المخاطر باتباع أسلوب وقائي.

٩٣ - وتشمل الجهود الجارية والفرص السانحة في هذا الصعيد ما يلي:

قد تود جميع الجهات صاحبة المصلحة وجهات صنع القرار المعنية النظر، حيثما أمكن، في الدروس الإيجابية المستفادة من نهج التنفيذ التدريجي الذي اتبع في ترشيد العملية المختلطة للاتحاد الأفريقي والأمم المتحدة في دارفور.

سابعاً - طريق المضي قدماً

٩٤ - جاء في مقدمة هذا التقرير أن العالم الذين يتعين على الأمم المتحدة أن تؤدي رسالتها فيه يمحج بالااضطرابات. ولن يتغير هذا الوضع على الأرجح بالنظر إلى استمرار تكاثر التحديات. وإضافة إلى ذلك فطبيعة الأمم المتحدة تلزمها باقتحام المجالات التي لا يستطيع غيرها اقتحامها أو لن يقدم غيرها على اقتحامها، تلزمها ”بالصمود والإنجاز“. بيد أنه كما أُشير في الفرع السادس أعلاه، يتعرض الموظفون في بعض مراكز العمل لأخطار جسيمة وأجهزة المنظمة الخاصة بتقديم الدعم لهؤلاء الموظفين لم يحرك تكييفها بالكامل بعد مع الواقع الجديد. ولذا من المهم أن تولي المنظمة بصورة جادة عناية فائقة لهذا الأمر.

٩٥ - والواقع أن النزاعات في مكان العمل أمر طبيعي يحدث في أي بيئة عمل. وكيفية التعامل مع تلك النزاعات تجسد بطرق عديدة شخصية المنظمة ذاتها. وهكذا يشكل توفير خدمات تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية دعامة واقية يمكن أن تساعد على حل المسائل في مرحلة مبكرة قبل تحولها إلى مسائل تثير النزاع أو تؤجج الخلافات وأن تسهم في ترويح ثقافة قوامها الحوار والتعاون والمساءلة. وهذا جهد يلزم تعزيزه بقدر أكبر من أجل تهيئة بيئة عمل منتجة يسودها الوئام بحق.

٩٦ - وسوف تصبح تلك البيئة ضرورة حيوية، فالمنظمة ماضية في مبادراتها العديدة الرامية إلى إحداث تغيير وصولاً إلى زيادة فعالية الأمم المتحدة وكفاءتها. والتحديات الماثلة لا يستهان بها ولكن اعتماد نهج كلي ينصب على أهداف المنظمة عموماً أمر من شأنه أن يساعد على التصدي للتفوق و ”للسأم من الإصلاح“ وعلى اتباع نهج تعاونية بدلاً من ذلك.

٩٧ - وقد يكون في طريق المضي قدماً فرصة لإعادة تحديد محاور القيم الأساسية التي تنهض عليها الخدمة المدنية الدولية، ومن بينها النزاهة واحترام التنوع. ويمكن للموظفين أجمعين أن يسهموا من خلال عملهم وسلوكهم اليومي في بناء ثقافة قوامها الاحترام والتسامح والتعاون. ولهذا الأمر أهمية شديدة في الرتب العليا التي تحدد الاتجاه العام والتي يمكن أن تقطع شوطاً طويلاً صوب تهيئة بيئة عمل صحية يشعر فيها الموظفون بأمان وموضع تقدير وقادرون على العطاء.