

Distr.: General
15 July 2019
Arabic
Original: English



الدورة الرابعة والسبعون
البند ١٤٨ من القائمة الأولية*
إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

يغطي هذا التقرير أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة للفترة من ١ كانون الثاني/يناير إلى ٣١ كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٨.

وإضافة إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، الذي يقدم الخدمات إلى الأمانة العامة، هناك أمناء مظالم منفصلون ومتفرغون خاصون ببرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ومنظمة الأمم المتحدة للطفولة، وصندوق الأمم المتحدة للسكان، ومكتب الأمم المتحدة لخدمات المشاريع، وهيئة الأمم المتحدة للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة (هيئة الأمم المتحدة للمرأة) ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين. وتوجد مقر عمل أمناء المظالم الخاصون بصناديق الأمم المتحدة وبرامجها وكياناتها ذات الإدارة المستقلة في نيويورك ومقر عمل أمناء المظالم الخاصون بمفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين في بودابست وجنيف.

ويتضمن التقرير بيانات إحصائية ومعلومات عن الأنشطة التي اضطلع بها المكتب خلال الفترة المشمولة بالتقرير. وهو يركز على الأنشطة الخاصة بالأمانة العامة، بما في ذلك خدمات تسوية المنازعات وأنشطة التوعية الرامية إلى تحسين قدرة الموظفين والمديرين على تسوية النزاعات، ويتضمن ملاحظات بشأن المسائل العامة.



أولا - مقدمة

١ - يكمن أحد الجوانب البالغة الأهمية لنجاح الإصلاحات المؤسسية التي استهلها الأمين العام في الإدارة الماهرة للعنصر البشري والاستفادة من وجهات النظر المتنوعة. وعندما يقوم الموظفون باتخاذ واعتماد مواقف تعزز اتباع نهج تعاوني في تناول الخلافات والنزاعات، يصبح مكان العمل مكانا نابضا بالحياة وصحيا ومجزيا يزدهر فيه صنع القرارات على نحو سليم. ويشكل تشجيع الحوار الذي يطعن بالأفكار وليس بالأشخاص الأساس الذي يستند إليه مكان العمل المنتج الذي يسود فيه الوثام. وفي عام ٢٠١٨، واصل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة العمل لتمكين الموظفين من القيام بتفاعلات منتجة في أماكن العمل وتهيئة ديناميات أفضل لعمل الأفرقة من خلال عمله المتعلق بالقضايا، وأنشطة التوعية التي تركز على القدرة على تسوية النزاعات وبناء القدرات، والتعليقات على المسائل العامة.

٢ - ومع تكيف المنظمة مع بيئة عمل متغيرة ذات أولويات متطورة، يتسم عمل المكتب بالأهمية أكثر من أي وقت مضى. ويسعى المكتب جاهدا إلى تزويد الموظفين على جميع المستويات بالأدوات اللازمة للعمل معا وتحقيق أقصى قدر من فعاليتهم.

ثانيا - لمحة عامة إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

ألف - ولاية مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

٣ - سلّمت الجمعية العامة في قرارها ٢٧٦/٧٣ بأن النظام غير الرسمي لإقامة العدل خيار يتسم بالكفاءة والفعالية لكل من الموظفين الذين يلتزمون الانتصاف من المظالم والمديرين الذين تُتاح لهم المشاركة فيه.

٤ - ويسترشد المكتب بمبادئ أساسية تتمثل في الاستقلالية والحياد والسرية والطابع غير الرسمي (انظر مرفق هذه الوثيقة)، وهي مبادئ متوائمة مع معايير الممارسة الراسخة دولياً فيما يتصل بمهنة أمين المظالم في المنظمات والوسطاء المحترفين على حد سواء (انظر ST/SGB/2016/7). ويقدم المكتب مساعدة سرية ومحيدة لتسوية المنازعات في مكان العمل حيثما وُجد موظفو الأمم المتحدة. ويلتمس الموظفون من جميع المستويات مساعدة المكتب بشأن طائفة واسعة من المسائل المتصلة بأماكن العمل. ويتبع المكتب في مساعدة الموظفين مُهجاً متنوعاً لتسوية المنازعات، من بينها بحث مختلف الخيارات، والإحالة، والتدريب على تسوية النزاعات، والدبلوماسية المكوكة، وتيسير الحوار، والوساطة والعمليات الجماعية.

٥ - ويحدد المكتب الاتجاهات والمسائل العامة الكامنة وراء النزاعات في أماكن العمل بناءً على القضايا التي يعالجها أو المسائل التي تصل إلى علمه بخلاف ذلك. وتثار تلك الاتجاهات والمسائل العامة مع إدارة المنظمة بشكل مستمر. ويسعى المكتب إلى مساعدة الموظفين على اكتساب المعارف والمهارات واتخاذ المواقف اللازمة للتعامل مع النزاعات بصورة بناءة ("القدرة على تسوية النزاعات") عن طريق توفير دورات وحلقات عمل إعلامية مواضيعية، واتخاذ مبادرات لبناء المهارات، والقيام بعمليات جماعية وتوفير التدريب الفردي على تسوية النزاعات.

٦ - ومجالات العمل العامة المذكورة متشابكة ومتراصة. وكثيراً ما تكون المسائل التي يكشف عنها التعامل مع زوار المكتب وسيلة لتحديد الثغرات العامة، ويُستَرشد بها في تصميم مبادرات أعم لتحسين القدرة على تسوية النزاعات.

باء - الخدمات

٧ - يقدم مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة خدمات لتسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية تدعم جميع الموظفين، بما يشمل جميع مستويات الإدارة، وهو ما يتسم بالأهمية البالغة خلال فترة التغيير التنظيمي هذه.

٨ - ويستخدم موظفو تسوية النزاعات التابعون للمكتب مهاراتهم المتنوعة لتلبية احتياجات الموظفين الذين يرغبون في تسوية النزاعات أو الحد من آثارها السلبية. وتشمل هذه المهارات الإصغاء باهتمام وإبداء التعاطف، وإعادة تأطير مختلف المنظورات، والاستجاب والتوجيه الفعالين بشأن الفرق بين المصالح والاحتياجات، إضافة إلى تيسير قيام زوار المكتب، فرادى أو جماعات، باتخاذ نهج تعاونية وشاملة للجميع.

جيم - تعدد اللغات

٩ - تمشيا مع الأولويات التنظيمية الشاملة لعدة قطاعات والمبادرات المتعلقة بتعدد اللغات ومن أجل تحسين تقديم الخدمات، يتكلم أمناء المظالم والوسطاء العاملون في المكتب لغات متعددة، ومن خلال العمل معا يوسعهم أن يقدموا خدمات تسوية النزاعات للمستفيدين من خدمات المكتب على الصعيد العالمي بجميع اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة. ويتكلم عدد من الممارسين في المكتب لغات إضافية ويوسعهم التواصل مع زوار المكتب بلغتهم المفضلة. وكثيراً ما يفضل زوار المكتب التواصل بلغتهم الأصلية لطرح مظالمهم، وتوضيح وجهات نظرهم والاطمئنان إلى إيصال صوتهم؛ وتراوح فوائد تقديم الخدمات بلغات مختلفة من تهيئة بيئة أريح إلى إتاحة إمكانية الوصول، لا سيما في الميدان، إلى الخدمات التي تتألف من الجزء غير الرسمي لإقامة العدل والتي قد لا تكون متاحة لولا ذلك نتيجة العوائق اللغوية.

ثالثاً - الحضور على الصعيد العالمي

١٠ - يتمتع المكتب بحضور على الصعيد العالمي وله مكاتب في بانكوك، وعنتيبي (أوغندا)، وجنيف، وغوما (جمهورية الكونغو الديمقراطية)، ونيروبي، ونيويورك، وسانتياغو وفيينا. ومن أجل توفير خدمات ذات أهداف أكثر تحديداً من خلال التعامل الشخصي للموظفين العاملين في بيروت ومواقع أخرى، نقل المكتب بعض الموارد المتاحة بصورة مؤقتة لتلبية تلك الاحتياجات التشغيلية. وعلى أساس تلك التجربة، سينظر المكتب في فرص أخرى لنقل الموارد في الأجلين القصير والطويل لتلبية الاحتياجات المتغيرة.

١١ - وتقدم المكاتب الإقليمية لأمناء المظالم، التي أصبحت لامركزية منذ ١٠ سنوات، المجموعة الكاملة من خدمات إدارة النزاعات في مراكز العمل التي تقدم الخدمات لها. وبالإضافة إلى ذلك، تقوم تلك المكاتب بزيارات عمل إلى العمليات الميدانية ومراكز العمل التي لا يوجد فيها أمناء مظالم مقيمون من أجل إتاحة الفرصة لجميع الموظفين للاستفادة من الخدمات التي تقدم من خلال التعامل الشخصي. ويتيح التواصل الشخصي مع الموظفين العاملين في بيئات صعبة إجراء تقييم مباشر لأسباب المنازعات

والنزاعات في مكان العمل. وتقترن الزيارات دائماً بتوفير التدريب لتحسين القدرة على تسوية النزاعات الذي لا يتاح في تلك المواقع لولا ذلك.

ألف - بعثات أمناء المظالم

١٢ - يشكل الوجود المحدود لخدمات أمين المظالم في الميدان تحدياً لضمان التوعية الصحيحة وفي الوقت المناسب لجميع الموظفين في جميع أنحاء العالم، وبخاصة في العمليات الميدانية. ويستعين المكتب في كثير من الأحيان بالبريد الإلكتروني، والهاتف والتداول بالفيديو لتقديم الخدمات، بما في ذلك فيما يتعلق بإدارة القضايا. بيد أن الظروف الصعبة في الميدان، بما في ذلك ضعف نظم تكنولوجيا المعلومات، وعدم استقرار خدمات الإنترنت، وانقطاعات الكهرباء وغير ذلك من القيود اللوجستية، لا تزال تشكل تحديات كبيرة، مما يجعل التدخل بالتعامل الشخصي أكثر الوسائل استصواباً إلى حد بعيد لتسوية النزاعات في مراحلها المبكرة.

١٣ - وخلال عام ٢٠١٨، سعت المكاتب الإقليمية لأمناء المظالم إلى زيادة فرص الحصول على خدمات تسوية المنازعات للموظفين الموجودين خارج المقر، بما في ذلك في الميدان وفي المواقع الميدانية النائية، وإلى التوعية وبناء القدرات. وقامت المكاتب الإقليمية لأمناء المظالم بنحو ٥٠ بعثة، وغطت في كثير من الأحيان أكثر من مركز عمل واحد أو بعثة واحدة في زيارة واحدة لإتاحة أقصى إمكانية للوصول. وتضمنت مراكز العمل المشمولة بالبعثات مناطق البعثات ومواقعها الميدانية النائية والشاقة، والمكاتب السياسية، وإدارات الأمانة العامة ذات الوجود الميداني الواسع النطاق واللجان الإقليمية.

١٤ - ووُقت عدد من البعثات للقيام بما بالتزامن مع زيارات من مكاتب أخرى، بما فيها إدارة الدعم الميداني ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، من أجل تقديم المساعدة إلى الموظفين في البعثات التي يجري تقليصها. وقد أتاح ذلك توفير خدمة شاملة للموظفين، مع عدم حاجة البعثات إلى الإعداد لتلك الزيارات إلا مرة واحدة.

١٥ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تواصلت المكاتب الإقليمية لأمناء المظالم مع الموظفين العاملين في عدد من البلدان منها أفغانستان، وأوزبكستان، وأوكرانيا، وجمهورية أفريقيا الوسطى، وجنوب السودان، ورواندا، والسنغال، والسودان (منطقة دارفور)، والصومال، والعراق، وغابون، وغينيا - بيساو، وقيرغيزستان، وكولومبيا، والكويت، ومالي، وهايتي.

١٦ - ولئن كان المكتب فخورا بعمله وبما أنجزه بالموارد المخصصة لهذا الغرض، لا يزال بعض الموظفين في الميدان يعانون من نقص في الخدمات، ولكن يمكن الوصول إليهم بالقليل من الموارد الإضافية.

باء - الاستقصاءات السابقة للبعثات

١٧ - أرسلت استقصاءات سابقة للبعثات حيثما ارتئي أن ذلك مناسباً ومفيداً. وأتاحت تلك الأداة لأمين المظالم الذي يقوم بالزيارة التوصل إلى فهم أفضل للمسائل المتعلقة بمكان العمل ولمناخ العمل في بيئة لا يُقيم فيها. وكانت الاستنتاجات الرئيسية المستخلصة من الاستقصاءات تقدم إلى جميع الموظفين وتناقش معهم عند الوصول إلى المكاتب التي تُزار. وكانت تلك المناقشات تتيح تقديم أفكار متعمقة واستجابات مفيدة من قبل المديرين والموظفين.

جيم - التوعية وبناء المهارات في مجال القدرة على تسوية المنازعات

١٨ - بالإضافة إلى توفير المجموعة المعتادة من الخدمات السرية لتسوية النزاعات للأفراد، قُدمت الخدمات التالية في مجالي التوعية وبناء المهارات:

(أ) عروض عامة بشأن دور وولاية أمناء المظالم في إطار التوعية في شكل لقاءات مفتوحة، وإحاطات ودورات توجيهية؛

(ب) مساهمات مقدمة إلى الدورات التعريفية لتزويد موظفي حفظ السلام الجدد بالأدوات والمعارف المتعلقة بتسوية النزاعات في أماكن العمل بالأمم المتحدة؛

(ج) حلقات عمل عامة وذات أهداف أكثر تحديدا بشأن القدرة على تسوية النزاعات تغطي مسائل من قبيل إدارة النزاعات بشكل فعال، واتخاذ القرارات بطريقة تعاونية، والعمل في انسجام، والتشجيع على تشكيل أفرقة سعيدة وفعالة، وتعزيز بيئة عمل سليمة، ووضع استراتيجيات للاتصال الفعال، وآداب التواصل بالبريد الإلكتروني وتقديم وتلقي التعليقات على الأداء؛

(د) حلقات عمل مصممة خصيصا لبناء الأفرقة من أجل تعزيز تماسك الأفرقة باعتبار ذلك وسيلة لإدارة النزاعات.

دال - الاستجابة للطلبات

١٩ - يأتي عدد متزايد من طلبات الحصول على خدمات المكتب من الإدارات التي ما فتئ المكتب يعمل معها والتي تقدّر القيمة المضافة التي يقدمها دعما لموظفيها وإدارتها. فعلى سبيل المثال، أدى تواصل أصحاب المصلحة مع إدارة شؤون السلامة والأمن إلى تقديم طلب للمشاركة في الاجتماعات الإقليمية السنوية للإدارة عن طريق تنظيم حلقة عمل بشأن مجموعة من أنواع السلوك السيء في أماكن العمل. وتضمنت حلقة العمل مناقشات بشأن التحرش، والتحرش الجنسي، والتمييز وإساءة استعمال السلطة، إضافة إلى إمكانيات وحدود التسوية غير الرسمية للمنازعات في سياق القضايا السلوكية التي تراوح من الافتقار إلى التواصل وحالات سوء الفهم إلى التجاوزات السلوكية الجسيمة. وفي هذا السياق، نظم أمناء المظالم الإقليميون وكبار موظفي تسوية المنازعات من نيويورك جلسات تفاعلية في الاجتماعات الإقليمية السنوية لرؤساء مستشاري الأمن ومنسقي الخدمة الميدانية في عمان، وبنكوك، وبرينديزي (إيطاليا)، وعنتيبي، ونيويورك وسانتياغو.

٢٠ - وساهمت المكاتب الإقليمية لأمناء المظالم في عمل الأمين العام المتعلق بتهيئة بيئة مؤاتية في الميدان، تستهدف تمكين كل من الرجال والنساء من العمل في الميدان في ظل ظروف صعبة في كثير من الأحيان. ولئن كانت بعض التحديات متأصلة في بيئات ما بعد انتهاء النزاعات، تقع تحديات أخرى تواجه الموظفين في إطار سيطرة سلطة الأمين العام وممثليه في الميدان ويمكن تغييرها بالوعي وعمليات اتخاذ القرارات. وأعدّ أمناء المظالم الإقليميون المطلعون على تلك التحديات قائمة بالشواغل والمقترحات التي أعربت عنها النساء المتضررات منها بحيث يمكن اتخاذ تدابير بسيطة لكنها فعالة في العمليات الميدانية في مراكز العمل الشاقة لتمكين كل من الرجال والنساء من العمل على قدم المساواة في تلك الأماكن. ويركز المكتب في عمله على نقل أصوات الموظفين التي لا توجد طرق أخرى لإيصالها، والدعوة إلى إجراء تغييرات في العقلية.

٢١ - وقد طلب أحد المكاتب الكبيرة إلى أحد أمناء المظالم الإقليميين القيام بدور الميسر المحايد في المناقشات التي أجراها بشأن نتائج الدراسة الاستقصائية عن اهتمام الموظفين لتحديد مجالات العمل ذات الأولوية. وقد أوجد ذلك مكانا آمنا للموظفين للتعبير عن آرائهم بحرية في بيئة من السرية. وقدّم أمين المظالم موجزا للمناقشات التي أجريت في ثلاث مجموعات تركيز وأعدت قائمة موسعة من نقاط العمل لكي ينظر فيها فريق المشروع.

هاء - المكاتب الإقليمية وحملة الأمين العام لتشجيع الكياسة

٢٢ - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، قام المكتب بوضع سلسلة من الأنشطة بشأن الكياسة، بما في ذلك حلقة عمل بشأن "الجوانب الثلاثة" (الكياسة والتواصل وروح الجماعة) وشرع في تجريبها. وكشفت نتائج الدراسة الاستقصائية للتعليقات عن ارتفاع مستوى الرضا عن حلقات العمل: ذكر ٩٠ في المائة من المجيبين أنهم سيوصون آخرين بحضور الدورة.

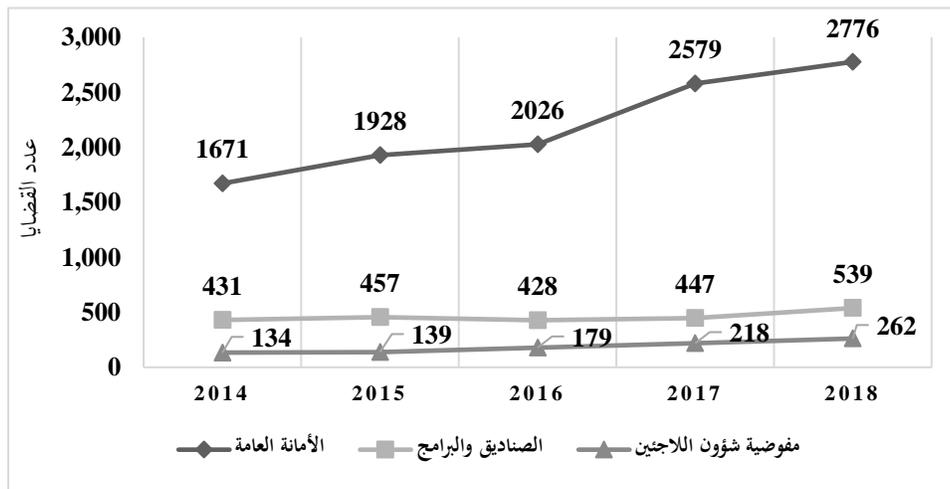
رابعا - لحة إحصائية عامة إلى القضايا واتجاهاتها

ألف - حجم القضايا واتجاهاتها

٢٣ - في عام ٢٠١٨، فتح المكتب ما مجموعه ٣ ٥٧٧ قضية، بما في ذلك قضايا الوساطة، وهو ما يمثل زيادة قدرها ١٠ في المائة مقارنة بالعام السابق. ومن تلك القضايا، نشأت ٢ ٧٧٦ قضية (٧٨ في المائة) في الأمانة العامة، و ٥٣٩ قضية (١٥ في المائة) في الصناديق والبرامج و ٢٦٢ قضية (٧ في المائة) في مفوضية شؤون اللاجئين (انظر الشكل الأول). وقد لوحظ اتجاه تصاعدي عام في حجم القضايا على مدى السنوات الخمس الماضية في كل من تلك الركائز.

الشكل الأول

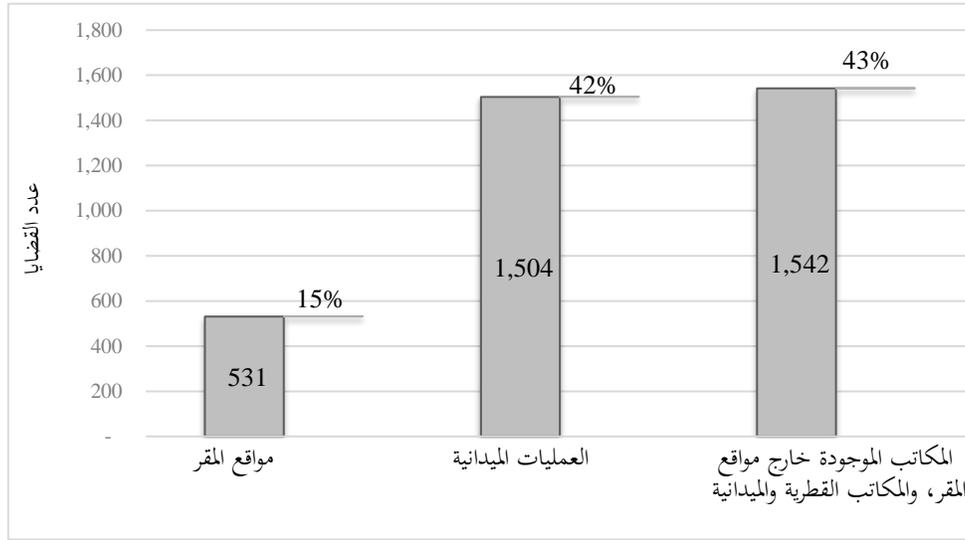
عدد القضايا المفتوحة، مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ٢٠١٤-٢٠١٨



٢٤ - وفي عام ٢٠١٨، نشأ ٤٣ في المائة (١ ٥٤٢) من القضايا على نطاق المكتب من المكاتب الموجودة خارج المقر (أي المكاتب الميدانية المختلفة المتصلة بالأمانة العامة، والصناديق، والبرامج، ومفوضية شؤون اللاجئين)، و ٤٢ في المائة (١ ٥٠٤) من العمليات الميدانية (بعثات حفظ السلام والبعثات السياسية الخاصة التابعة للأمانة العامة) و ١٥ في المائة (٥٣١) من مواقع المقر (نيويورك (الأمانة العامة)؛ ونيويورك وكوبنهاغن (الصناديق والبرامج)؛ وجنيف وبودابست (مفوضية شؤون اللاجئين)) (انظر الشكل الثاني).

الشكل الثاني

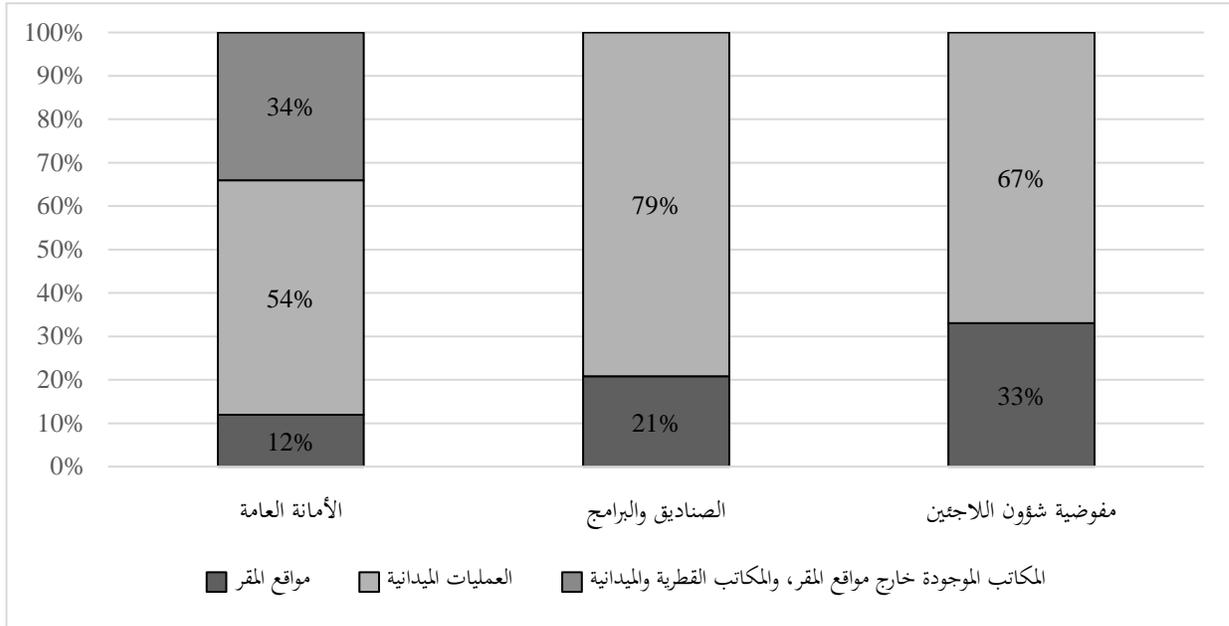
توزيع القضايا حسب الموقع على نطاق الأمانة العامة، والصناديق والبرامج ومفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، ٢٠١٨



٢٥ - وفي عام ٢٠١٨، فيما يتعلق بالأمانة العامة، أبلغ موظفون في المقر عن ١٢ في المائة (٣٣٢) من القضايا، وورد ٣٤ في المائة منها (٩٤٠) من مكاتب موجودة خارج المقر، و ٥٤ في المائة (١ ٥٠٤) من عمليات ميدانية. وفيما يتعلق بالصناديق والبرامج، ورد ٢١ في المائة (١١٣) من القضايا من مواقع المقر، في حين ورد ٧٩ في المائة منها (٤٢٦) من مكاتب قطرية. وفيما يتعلق بمفوضية شؤون اللاجئين، ورد ٣٣ في المائة (٨٦) من القضايا من موقعي المقر، في حين ورد ٦٧ في المائة (١٧٦) من المكاتب الميدانية (انظر الشكل الثالث).

الشكل الثالث

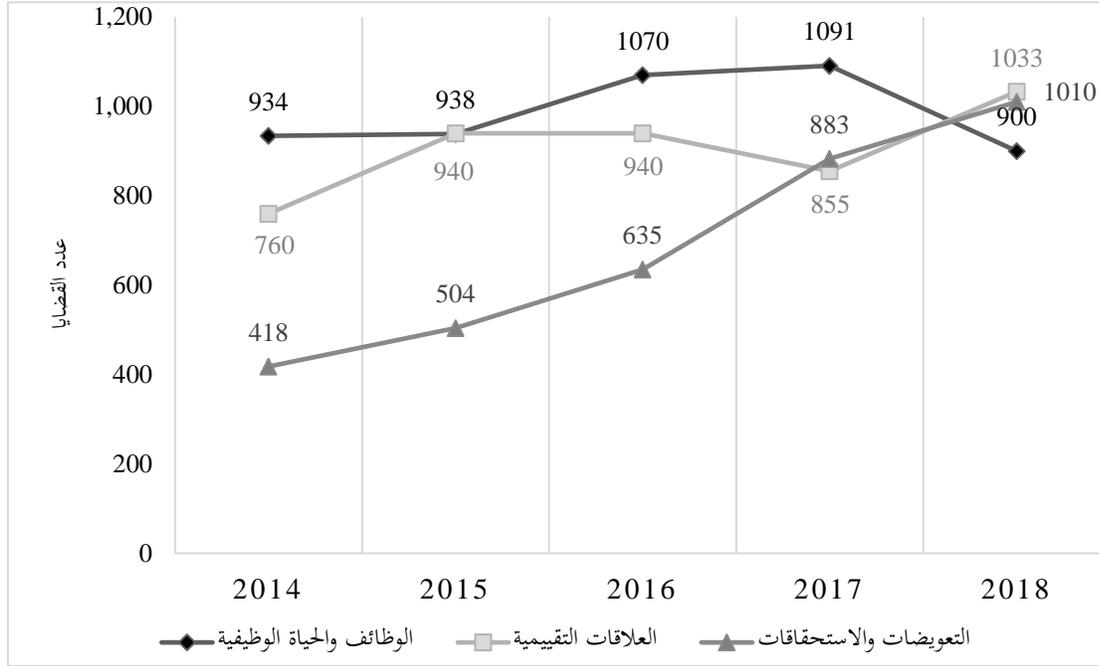
توزيع القضايا حسب الموقع وحسب الركيزة، ٢٠١٨



باء - المسائل والاتجاهات

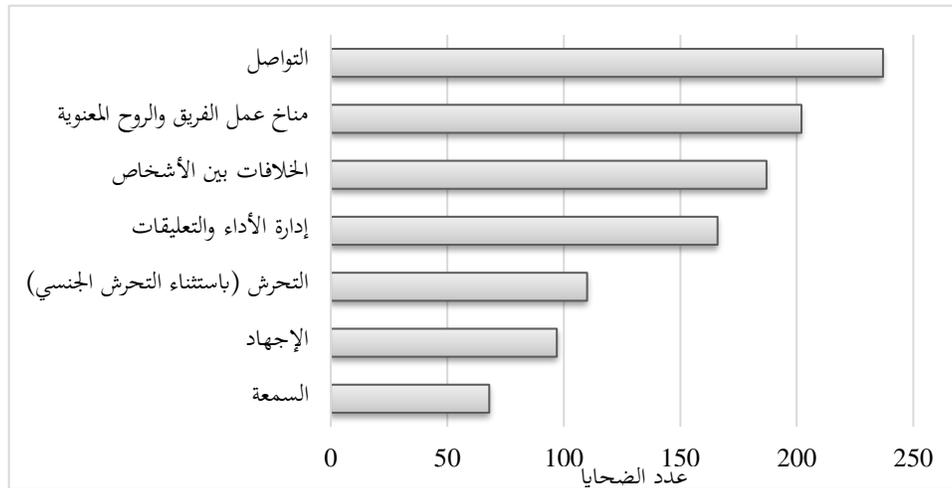
٢٦ - على غرار السنوات السابقة، كانت المسائل الثلاث الأكثر شيوعاً التي أُبلِغ بها المكتب في عام ٢٠١٨ هي التالية: (أ) الوظائف والحياة الوظيفية؛ و (ب) التعويضات والاستحقاقات؛ و (ج) العلاقات التقييمية. وكانت هناك زيادة في عدد القضايا المتعلقة بالعلاقات التقييمية والتعويضات والاستحقاقات وانخفاض في القضايا المتعلقة بالوظائف والحياة الوظيفية (انظر الشكل الرابع). وتجدر الإشارة إلى أن أي قضية يمكن أن تشمل عدداً من المسائل أو المسائل الفرعية، وعدد المسائل من ثم أكبر من عدد القضايا.

الشكل الرابع
عرض مفصل للمسائل الثلاث الأكثر شيوعاً التي أُبلغ بها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة،
٢٠١٤-٢٠١٨



٢٧ - وفي ٣٩ في المائة من القضايا التي فتحت في عام ٢٠١٨، بدأ أن الفظاظة تسهم في النزاعات في مكان العمل. وانظر الشكل الخامس للاطلاع على عرض مفصل للمسائل الرئيسية المتصلة بالفظاظة في القضايا التي أُبلغ بها المكتب.

الشكل الخامس
عرض مفصل للمسائل الرئيسية المتصلة بالفظاظة التي أُبلغ بها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، ٢٠١٨

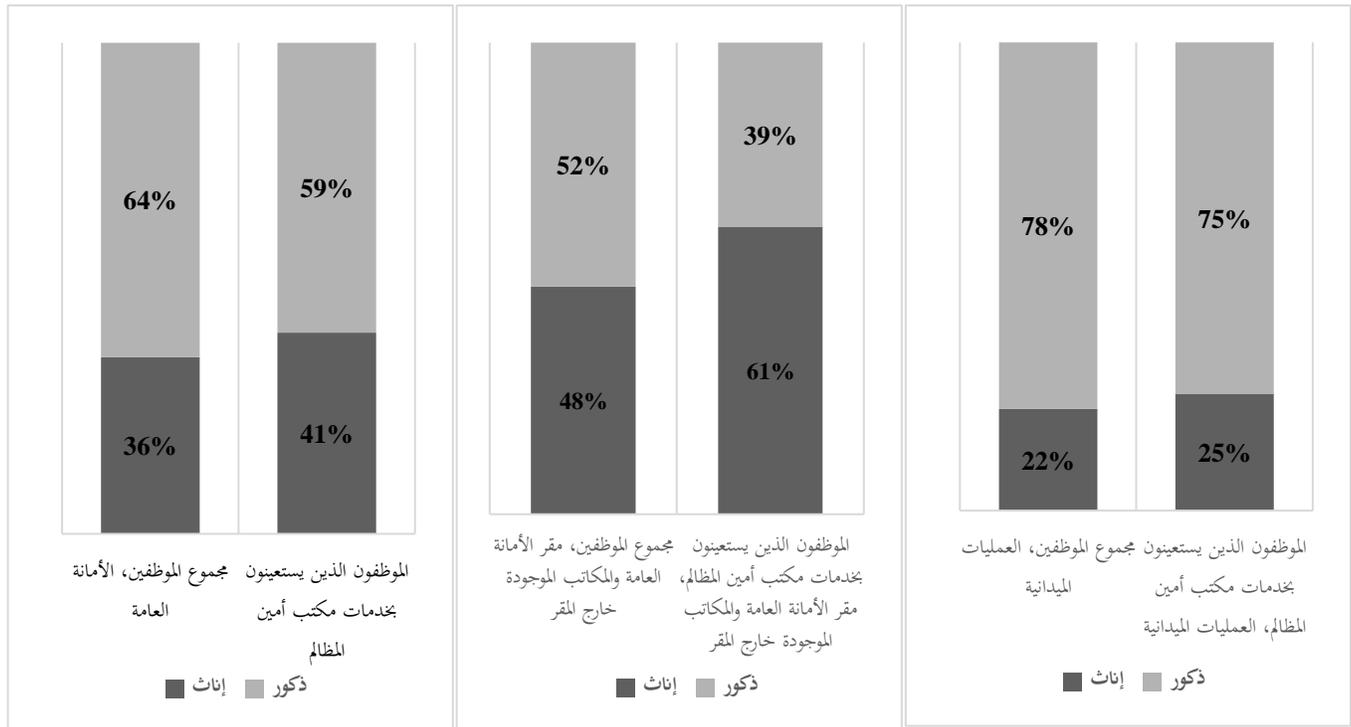


جيم - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب نوع الجنس والموقع في الأمانة العامة

٢٨ - باستخدام أحدث الأرقام الديمغرافية المتاحة (انظر A/73/79)، يبيّن الشكل السادس أن استعانة الموظفين الذكور بخدمات المكتب أقل احتمالاً من نظرائهم الإناث، مقارنة بأعدادهم عموماً على نطاق الأمانة العامة، في مراكز العمل غير الميدانية وفي الميدان على السواء.

الشكل السادس

معدل الاستفادة من خدمات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، الأمانة العامة، ٢٠١٨، حسب نوع الجنس والموقع



خامسا - الوساطة

ألف - الوظيفة

٢٩ - أسست الأمم المتحدة على مبدأ تعزيز السلام والاستعانة بالحوار كوسيلة لإحلاله. ويتسم نفس المبدأ بضرورته في مكان العمل عندما يتعرض الوثام للخطر؛ وفيما يتعلق بالعديد من المنازعات التي تنشأ داخل منظومة الأمم المتحدة، يشكل التحدث إلى شخص ما الخطوة الأولى المنطقية في التسوية. وكلما كان الشروع في الحديث مبكراً، ازدادت فرصة الحد من التصعيد واستمرار الإزعاج أو الخلل الوظيفي. وعندما لا يشعر الزملاء بالراحة بشأن التكلم أحدهم مع الآخر بصورة مباشرة، أو لا يشعرون بالقدرة على القيام بذلك، فإن وجود وسيط محايد يشكل طرفاً ثالثاً يمكن أن ييسر تسوية المسألة الراهنة ويمكن أن يعزز علاقة العمل لتجنب المشاكل في المستقبل.

٣٠ - وتقوم دائرة الوساطة التابعة للمكتب بجهود الوساطة على الصعيد العالمي، وهي تدعم المكاتب الإقليمية باعتبارها مركزاً للخبرة الفنية في مجال الوساطة وتقوم بدور المدير المسؤول عن القضايا المحالة من النظام الرسمي. ومن خلال العمل مع الجهات صاحبة المصلحة في نظام العدل الداخلي، والإدارة والموظفين، تهدف دائرة الوساطة إلى كفاءة توافر عمليات الوساطة التي تأتي في أوانها وتتسم دائماً بجودة عالية وملاءمتها للاحتياجات المتنوعة للمنظمة.

٣١ - وتجدر الإشارة إلى أن الجمعية العامة شددت، في قرارها ٢٧٦/٧٣، بشأن إقامة العدل، على ضرورة الاستعانة إلى أقصى حد ممكن بالنظام غير الرسمي لتفادي الدعاوى القضائية غير الضرورية، دون المساس بالحقوق الأساسي للموظفين في اللجوء إلى النظام الرسمي، وشجعت اللجوء إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. وفي ذلك القرار أيضاً، رحّبت الجمعية العامة مع التقدير بالمعدل المرتفع للقضايا التي تسوى عن طريق الوساطة وشجعت مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة على مواصلة جهوده في تسوية المنازعات بطريقة غير رسمية. وتبيّن إحصاءات المكتب أن معدل التسوية بلغ ٨٣ في المائة في القضايا التي يستعان بالوساطة فيها.

٣٢ - ويواصل المكتب تلقي القضايا المحالة من محكمة الأمم المتحدة للمنازعات، ومكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، ووحدة التقييم الإداري والدوائر الأخرى داخل المنظمة. غير أن معظم الحالات التي تأتي للوساطة تحال ذاتياً، أي أن أحد أطراف النزاع يلجأ إلى المكتب للحصول على المساعدة. وعلى الرغم من القضايا المحالة الواردة من المصادر المذكورة أعلاه، لا يزال ثمة نقص في الاستفادة من الوساطة داخل المنظمة. وبالنظر إلى الفوائد الكبيرة للتسوية المبكرة، يواصل المكتب التعاون مع الشركاء داخل المنظمة لتوجيه القضايا من النظام الرسمي إلى النظام غير الرسمي والتشجيع على الاستعانة بالوساطة في وقت مبكر.

٣٣ - ويتمثل أحد الأمثلة المحددة في تعاون المكتب مع وحدة التقييم الإداري من أجل زيادة عدد القضايا المحالة إلى الوساطة وتشجيع اتباع النهج غير الرسمية خلال المراحل الأولى من العملية الرسمية. وقد تُفّح طلب التقييم الإداري لتذكير مقدمي الطلبات بالخدمات التي يقدمها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة قبل الانتهاء من تقديم طلباتهم. وبالإضافة إلى ذلك، تُستهل عملية الاتصال بالمكتب عن طريق وضع علامة في خانة محددة في الطلب. ويتابع المكتب عملية الاتصال على وجه السرعة لاستكشاف السبل الممكنة للتسوية غير الرسمية، بما في ذلك الوساطة.

٣٤ - وكل أسبوع، تؤدي المناقشات التي ييسرها موظفو تسوية النزاعات التابعون للمكتب، في المقر وفي الميدان، بالتعامل الشخصي، وعن طريق الهاتف والإنترنت، إلى تسوية مسائل هامة لمساعدة الموظفين على استئناف عملهم اليومي. وقد تنطوي هذه القضايا على شخصين فقط، أو قد تكون مفاوضات معقدة بين الإدارة ومجموعات من الموظفين، أو عمليات تعاونية مع أفرقة متنازعة. ويمكن أن تساعد النتائج الزملاء على إقامة علاقات عمل مثمرة، وتسوية قضايا محالة إلى المحاكم منذ وقت طويل وحتى إزالة خطر العنف. والأمثلة الواردة أدناه تبيّن أنواع القضايا التي يستفاد فيها بشكل منتظم من الوساطة.

باء - أمثلة على الوساطة

٣٥ - في قضية محالة من وحدة التقييم الإداري، أصيب الطرفان بالإحباط من جراء مسائل غير مسواة بشأن تقييم الأداء استمرت لسنوات. وكان لكل طرف مبرراته للإجراءات التي اتخذها حتى تاريخه، ولكن

مع بدء دورة تقييم الأداء الجديدة وزيادة الضغوط لإنجاز الوثائق، قُدم طلب لإجراء تقييم إداري. ونظر أحد الموظفين القانونيين في الطلب حيث رأى أن ثمة فرصة للوساطة. وبعد أخذ موافقة الطرفين، أُحيلت القضية إلى الوساطة وعُلق التقييم الإداري. وعقدت الاجتماعات الأولية مع الوسيط والطرفين في غضون أيام وسرعان ما أصبح واضحاً أن التوصل إلى تسوية ممكن. وفي أعقاب سلسلة من المناقشات، تمكن الطرفان من تسوية المسائل بشكل كامل. وأُنجزت العملية برمتها في أقل من شهر وسُحب طلب التقييم الإداري، مما أدى إلى انتقال من حالة من العداء وعدم الثقة إلى التعاون والتآزر.

٣٦ - ويمكن أن يكون للضغط المتصل بالعمل آثار سلبية ويمكن أن يفقد الأشخاص هدوء أعصابهم في بعض الأحيان، حيث يتصرفون بطرق يمكن أن يندموا عليها، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية. وقد تواصل أحد الموظفين مع المكتب بعد أن صرخ عليه أحد زملائه. وقد شعر الموظف أن عدم القيام بأي شيء ليس خياراً مناسباً، إلا أن التماس اتخاذ إجراءات تأديبية بسبب حادثة منفردة لن يكون مثمراً. واتفق كلا الطرفين على عقد اجتماع مع وسيط للبحث فيما حدث، وفي بعض الظروف التي أدت إليه، وتوقعاتهما بشأن الأمر في المستقبل. وبدلاً من اتباع مسار تأديبي أو تصعيد النزاع، اتفقا على الاجتماع بصورة أكثر انتظاماً، والتواصل بفعالية أكبر وإطلاع الزملاء الذين شهدوا الحادثة الأولية على التسوية الإيجابية.

٣٧ - وفي حالة غير مستقرة في إحدى بعثات حفظ السلام، أُجريت الوساطة لوقف التدهور السريع في علاقة العمل بين إدارة البعثة ومجموعة من فرادى المتعاقدين السابقين. وأسفرت الوساطة عن اتفاق أنهى أزمة شملت المنظمة ومئات من المتعاقدين السابقين وأسرههم، وكانت قد استمرت لفترة تزيد عن ستة أشهر. وكان المتعاقدون السابقون قد شرعوا في تنظيم اعتصام أمام مكتب البعثة وأقاموا محيماً، تضمن فصولاً دراسية مؤقتة لأطفالهم. وانطوت المظاهرة على أحداث عنيفة عندما دخل المتعاقدون السابقون عنوة إلى القاعدة وطردهم منها قوات الأمن باستخدام الغاز المسيل للدموع. وكانت هناك أيضاً تهديدات بتصعيد العنف، بما في ذلك استخدام قنبلة يدوية هجومية وتهديدات بالموت. وقد حاول الطرفان التفاوض على تسوية بصورة مباشرة، ولكن دون جدوى. وكانت الحالة قد استمرت لمدة تزيد على أربعة أشهر عند الاتصال بالمكتب، وجرى الاضطلاع بعملية وساطة يسرها أمين المظالم الإقليمي. وأتاحت العملية للطرفين تسوية المنازعة ودياً والانتقال إلى مستقبل أكثر إيجابية. ولا تزال ثمة تحديات تواجه البعثة والمنطقة، لكن الطرفين يتواصلان، والعنف أوقف ويجري اتخاذ خطوات متفق عليها.

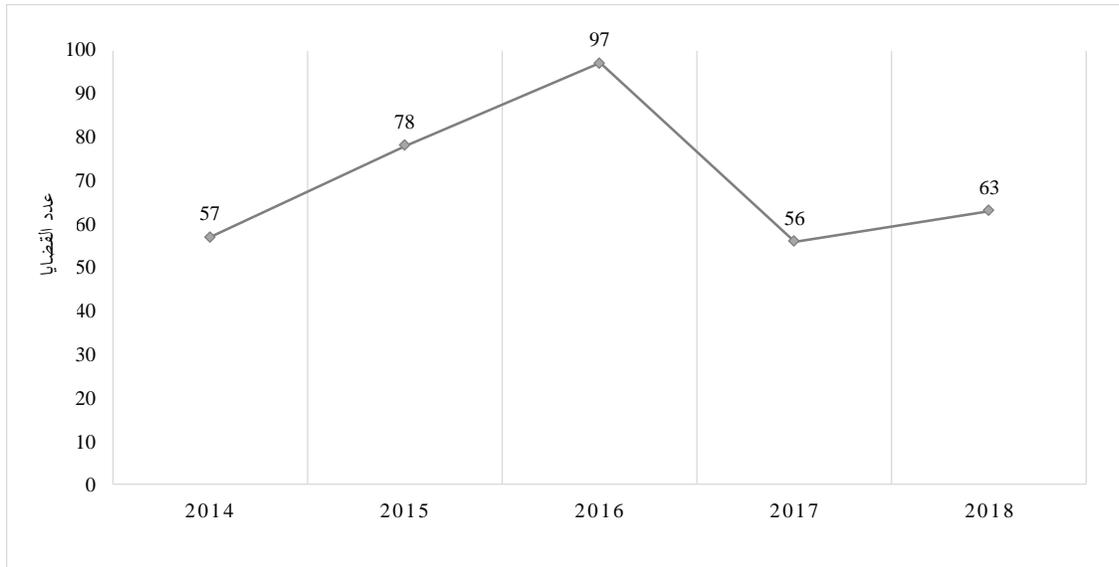
جيم - لمحة إحصائية عامة إلى قضايا الوساطة

٣٨ - قامت الجمعية العامة في قرارها ٢٧٦/٧٣، في جملة أمور، بالطلب إلى الأمين العام أن يواصل تقديم معلومات مفصلة عن أنشطة المكتب، بما في ذلك لمحات إحصائية عامة إلى القضايا التي يستعان فيها بالوساطة.

٣٩ - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، قُمت ٨٤ قضية وساطة. ومن تلك القضايا، وردت ٦٣ قضية من الأمانة العامة (انظر الشكل السابع)، و ١٥ قضية من الصناديق والبرامج، و ٦ قضايا من مفوضية شؤون اللاجئين.

الشكل السابع

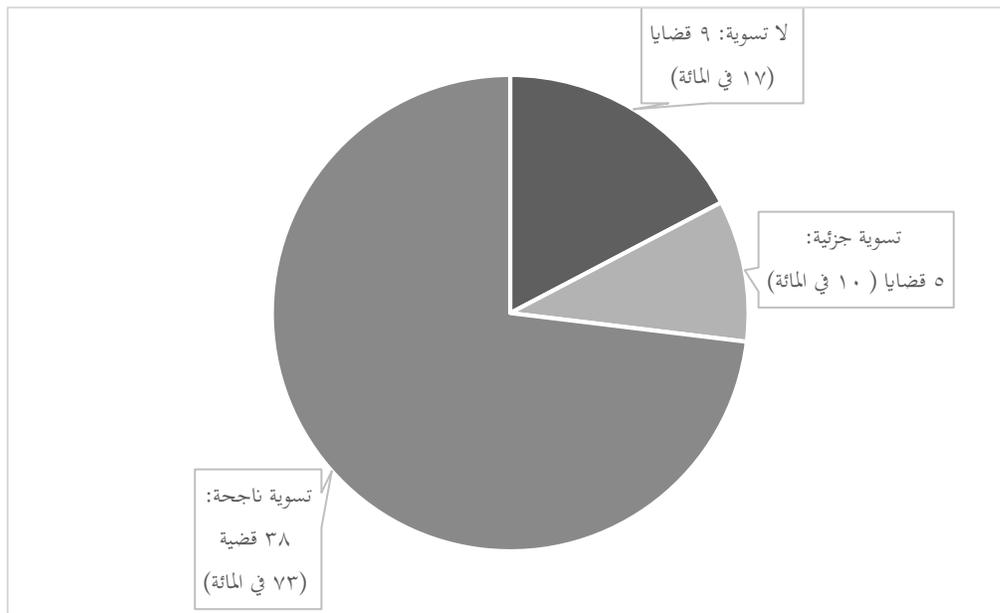
عدد قضايا الوساطة التي فُتحت، الأمانة العامة، ٢٠١٤-٢٠١٨



٤٠ - وظل معدل تسوية القضايا التي توسط فيها المكتب مرتفعا. ومن بين الـ ٦٥ قضية وساطة التي أُغلقت في عام ٢٠١٨، أُحيلت ٥٢ قضية (٨٠ في المائة) إلى الوساطة، ومثلت ٥ قضايا عمليات جماعية منجزة. ومن بين القضايا المغلقة التي أُحيلت إلى الوساطة، أُنجزت تسوية كاملة في ٣٨ قضية وأُنجزت تسوية جزئية في ٥ قضايا؛ ولم تسوّ ٩ قضايا، مما يعطي معدل تسوية قدره ٨٣ في المائة. ولم يتسن إحالة القضايا الثماني المتبقية إلى الوساطة بسبب رفض أحد الطرفين للوساطة أو لأن القضية غير مناسبة للوساطة.

الشكل الثامن

نتائج القضايا المغلقة التي أُحيلت إلى الوساطة، ٢٠١٨



سادسا - الأفراد من غير الموظفين

ألف - إمكانية وصول الأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

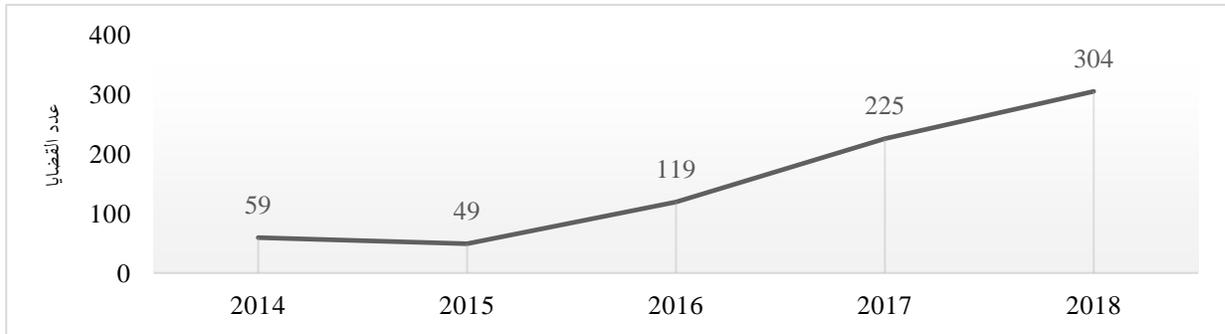
٤١ - طلبت الجمعية العامة إلى الأمين العام في قرارها ٢٧٦/٧٣ أن ينشئ، في حدود الموارد المتاحة، المشروع التجريبي الرامي إلى إتاحة إمكانية لجوء الأفراد من غير الموظفين إلى خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية وقررت أن المشروع التجريبي لن يؤثر في ولاية مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة.

٤٢ - وعلى نحو ما أبلغت به الجمعية العامة في التقارير السابقة، يعتمد المكتب منذ إنشائه في عام ٢٠٠٢ نهج "انعدام الحواجز"، حيث يوفر بيئة آمنة يسهل الوصول إليها لجميع الموظفين لمناقشة أي نوع من الشواغل المتصلة بأمكان العمل، بصرف النظر عن المستوى أو الموقع. ومن هذا المنطلق، يقدم المكتب المساعدة إلى الأفراد من غير الموظفين الذين يلتمسون المساعدة، وإن لم يكن ذلك يشمل المجموعة الكاملة من الخدمات، بسبب القيود المتعلقة بالقدرات والموارد المحدودة.

٤٣ - وازداد العدد الإجمالي للقضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة من ٢٢٥ قضية في عام ٢٠١٧ إلى ٣٠٤ قضايا في عام ٢٠١٨. وحدثت هذه الزيادة التي تبلغ نسبتها ٣٥ في المائة قبل اعتماد الجمعية العامة المشروع التجريبي ومن دون أي توعية محددة الأهداف أو تدابير محددة من جانب المكتب للتوعية بشأن توافر خدماته للأفراد من غير الموظفين. وعلى الرغم من عدم القيام بأي توعية محددة الأهداف في عام ٢٠١٩، قدّم المكتب خدمات إلى ١٧٣ من الأفراد من غير الموظفين بحلول نهاية حزيران/يونيه. وإذا تواصلت الزيادة في عدد القضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين، وإذا أدى الاستمرار في تنفيذ المشروع التجريبي إلى زيادة عدد القضايا المقدمة من أفراد من غير الموظفين إلى أكثر من ٣٥٠ قضية سنويا، كما جاء في تقرير العام الماضي (A/73/167، الفقرة ٨٩)، سيلزم توفير موارد إضافية للمشروع ليكون قابلا للاستمرار.

الشكل التاسع

عدد القضايا المفتوحة للأفراد من غير الموظفين، الأمانة العامة، ٢٠١٤-٢٠١٨

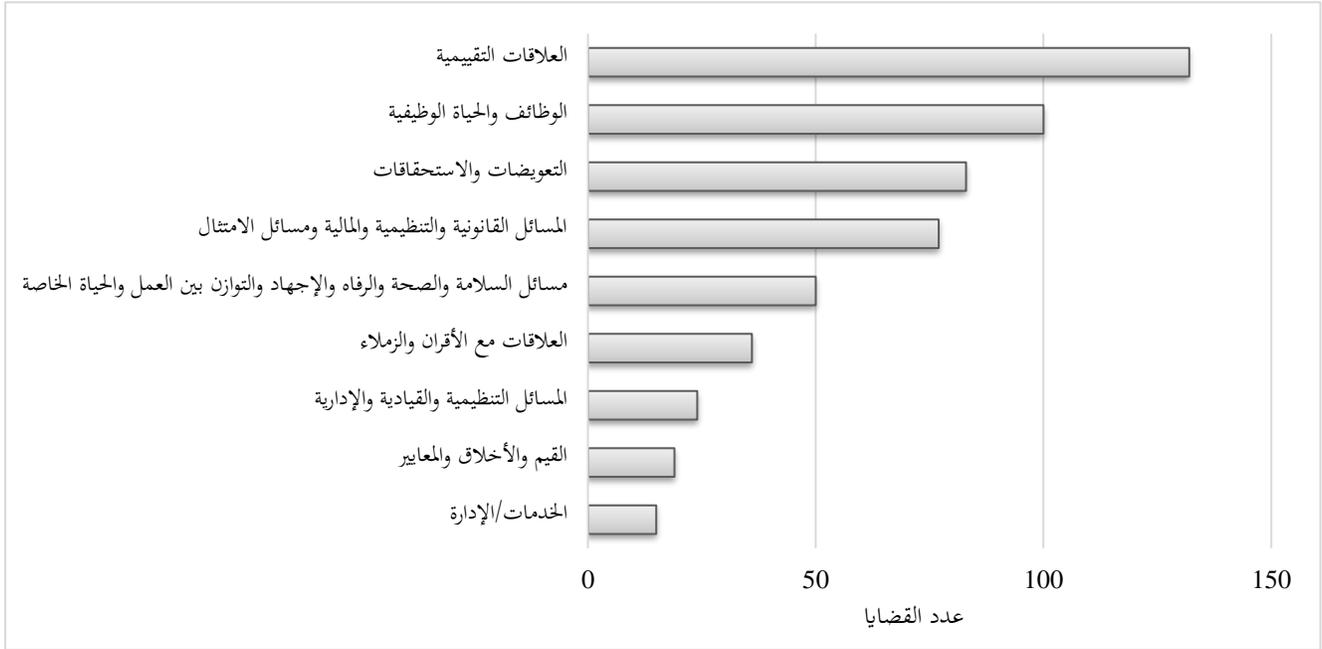


باء - المسائل المرفوعة من أفراد من غير الموظفين

٤٤ - كانت المسائل الثلاث الأكثر شيوعاً التي عرضها أفراد من غير الموظفين على المكتب من ضمن القضايا الـ ٣٠٤ في عام ٢٠١٨ هي التالية: (أ) العلاقات التقييمية؛ و (ب) الوظائف والحياة الوظيفية؛ و (ج) التعويضات والاستحقاقات؛

الشكل العاشر

عرض مفصل للمسائل التي قام أفراد من غير الموظفين بإبلاغ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة بها، الأمانة العامة، ٢٠١٨



سابعاً - التوعية وبناء القدرات

ألف - لمحة عامة

٤٥ - لاحظت الجمعية العامة في قرارها ٢٧٦/٧٣ أن وعي الموظفين بنظام إقامة العدل لا يزال محدوداً على ما يبدو، وحثت الأمين العام على مواصلة تعزيز أنشطة التوعية التي يضطلع بها وزيادتها، بغية التوعية بدور وعمل مختلف أجزاء النظام والإمكانيات التي يتيحها لمعالجة الشكاوى المتصلة بالعمل، مع إيلاء اهتمام خاص للبعثات والمكاتب الميدانية. وفي ذلك القرار أيضاً، شددت الجمعية على أهمية الاستمرار في تنفيذ استراتيجية شاملة للتوعية والاتصال بالنسبة لجميع الموظفين المشمولين بالجزئين الرسمي وغير الرسمي من نظام إقامة العدل وشجعت مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة على تكثيف أنشطة التوعية التي يقوم بها للتشجيع على تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

٤٦ - وخلال عام ٢٠١٨، واصل المكتب تركيز جهوده على التوعية بشأن قيمة خدمات تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية وتعزيز استخدامها كخطوة أولى في معالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل. وعلى الرغم من أن الوصول إلى هذه الخدمات أسهل في مراكز العمل التي توجد بها مقار وفي المواقع التي

يوجد فيها مكتب إقليمي لأمين المظالم، قد يكون الوعي بما محدودا في مواقع أخرى، مما يتطلب قيام المكتب ببذل المزيد من الجهود في مجال الاتصال. وتشمل جهود الاتصال هذه زيادة الحضور الرقمي بجميع اللغات الرسمية للأمم المتحدة، والتعميم المنتظم للمواد والمعلومات على مختلف مراكز العمل، وتقديم العروض الافتراضية وتنقيف المنسقين المعنيين بالتوعية.

٤٧ - وفي سياق التشجيع على اللجوء إلى التسوية غير الرسمية للمنازعات، تواصل المكتب أيضا مع كبار القادة في المنظمة، حيث دعاهم إلى تحديد الاتجاه على مستوى القيادة. ونتيجة لذلك، وجهت رئيسة ديوان الأمين العام رسالة إلى جميع رؤساء الإدارات شجعتهم فيها على التواصل الفعال مع المكتب. وحيثما أمكن، يجري المكتب جلسات إعلامية بالحضور الشخصي وحلقات عمل خلال زيارات التوعية.

باء - تعزيز الاستعانة بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية والتشجيع عليها

٤٨ - تتمثل المنصة الإعلامية الإلكترونية الرئيسية للمكتب في موقعه الشبكي المتعدد اللغات (www.un.org/en/ombudsman). ويتضمن الموقع الشبكي المتاح باللغات الرسمية الست للأمم المتحدة معلومات قيمة عن الخدمات التي يقدمها المكتب في جميع أنحاء العالم، إلى جانب مجموعة من الوثائق الأساسية، والموارد المتاحة على الإنترنت والتقارير السنوية. وفي عام ٢٠١٨، ازداد عدد الزيارات الشهرية للموقع الشبكي بنسبة ٢٦ في المائة تقريبا ليصل إلى ما يزيد عن ٣ ٨٠٠ زيارة، بمجموع يقارب ٤٦ ٠٠٠ زيارة خلال العام.

٤٩ - وبالإضافة إلى الموقع الشبكي المذكور، يحافظ المكتب على حضور فعال في الشبكة الداخلية للأمم المتحدة (iSeek). وفي عام ٢٠١٨، بلغ عدد زيارات صفحاته أكثر من ١ ٠٠٠ زيارة وشوهدت المقالات الثماني التي نشرها خلال السنة ٤ ٥٠٠ مرة في المجموع. وكان المحتوى الذي تلقى أكبر عدد من الزيارات مقالة بعنوان "الأمم المتحدة هي أحد أفضل أماكن العمل؛ فلنحافظ عليها كذلك"، نشرها مكتب أمين المظالم الإقليمي في عنيتي.

٥٠ - وفي عام ٢٠١٨، قام المكتب بتنظيم أكثر من ٢٢٠ دورة إعلامية، بما في ذلك الاجتماعات العامة، أو المشاركة فيها ونظم حوالي ١٤٠ حلقة عمل لبناء المهارات فيما يتعلق بالقدرة على تسوية المنازعات. وتتضمن جميع أنشطة التوعية وبناء المهارات المذكورة أيضا معلومات عن جوانب أخرى لنظام إقامة العدل من أجل تنقيف الموظفين بشأن الموارد والسبل المتاحة لهم لمعالجة النزاعات في مكان العمل. وكلما قام المكتب ببعثات، أدمج عناصر التوعية بالتعامل الشخصي هذه.

٥١ - وشارك المكتب أيضا، على أساس تجريبي، في مبادرة جديدة لزيادة تأثيره على نحو استراتيجي في الأماكن التي لا يوجد فيها أمين مظالم مقيم. ولإنشاء شبكة توعية من جهات التنسيق، دُرب ٢٥ موظفا من بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى من ١١ مركز عمل في جمهورية أفريقيا الوسطى لمساعدة المكتب في زيادة الوعي بالتسوية المبكرة للنزاعات وتعزيز أماكن العمل التي يسود فيها الاحترام. وستتيح هذه الشبكة لأمين المظالم الإقليمي في حال نجاحها متابعة المسائل على وجه السرعة وتقديم الدعم لإدارة النزاعات في وقت مبكر.

ثامنا - الملاحظات العامة

ألف - معلومات أساسية

٥٢ - إن تعاملات المكتب المنتظمة والمستمرة مع الجهات صاحبة المصلحة تتيح له تحديد وتحليل المسائل العامة الجارية أو الناشئة في المنظمة والإبلاغ عنها. ولئن كان يمكن تسوية القضايا الفردية عن طريق التدخل المباشر والحل البسيط للمشاكل في كثير من الأحيان، يمكن عزو الكثير من النزاعات إلى مسائل عامة من قبيل وجود ثغرات أو أوجه تضارب في سياسات المنظمة أو إجراءاتها أو نظمها أو هيكلها. وقد تكون هذه متجذرة بعمق في الثقافة التنظيمية أو ناتجة عن عدم اتساق الغرض وهيكل الحوافز أو الافتقار إلى التنسيق فيما بين أماكن العمل المنعزلة في سياق تنفيذ الاستراتيجيات والسياسات. ويتيح الكشف المبكر عن هذه المسائل للمنظمة أن تستجيب على نحو تكيّفي وشامل يمكن أن يساعد على إدارة النزاعات الحالية والمقبلة.

باء - لمحة عامة

٥٣ - في تقرير الأمين العام الذي يغطي عام ٢٠١٦ (A/72/138)، لوحظت عدة عوامل تؤثر على إنتاجية الموظفين وصحتهم ومعنوياتهم. وأدرج في ذلك التقرير جدول يبيّن المسائل العامة الرئيسية التي أبلغت بها الجمعية العامة على مر السنين. وأشير في ذلك التقرير أيضا إلى أن زيادة مستويات الإجهاد بما يتجاوز المستويات المقبولة قد تؤثر في السلوك في المكاتب (الفقرة ٧٢).

٥٤ - وفي عام ٢٠١٨، اضطرت المنظمة إلى التعامل مع ادعاءات بالتحرش وسوء المعاملة، بما في ذلك في الصحافة. ومن منظور عام، لا تقع الحوادث المتطرفة من ذلك السلوك من فراغ، بل يوجد تراكم وتساعد للأحداث عندما تفشل نظم الوقاية والإنذار المبكر في مهمتها أو حين يجري تجاهلها. وكما ذكر سابقا، فإن الخوف العام من المجاهرة بالرأي، الذي يمتد أيضا ليصيب المتفرجين، يمكن أن يفضي إلى إمكانية انخفاض معدلات الإبلاغ عن المخاطر والحوادث التي كان يمكن منعها لو كان هناك جو من الثقة والإصغاء والدعم.

٥٥ - وبناء على ذلك، جرى التركيز في تقرير الأمين العام لعام ٢٠١٧ (A/73/167) على المسائل العامة التي تسهم في السلوك غير اللائق الذي قد لا يستوفي المواصفات الواردة في تعريف سوء السلوك ولكنه لا يتسق مع قيم المنظمة ومع الكفاءات الأساسية ومعايير السلوك المطلوبة من موظفي الخدمة المدنية الدولية. ومكان العمل الذي يحترم فيه الزملاء والمشرفون التنوع، ويهتمون بكرامة الجميع ويستخدمون نبرة ملائمة متحضرة في التعامل هو بيئة تتسق مع قيم الأمم المتحدة. وأية بيئة عمل يتعامل فيها الموظفون والمديون بفضاظة وتتصاعد فيها المسائل إلى حد المضايقة، أو إساءة استعمال السلطة أو التخويف أو الانتقام، تتعارض مع تلك القيم.

٥٦ - وقد يؤدي السلوك غير اللائق إلى نشوب نزاعات غير صحية وإجهاد لا داعي له، وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى الانسحاب وعدم المبالاة لدى الموظفين ويصبح خطراً على سمعة المنظمة وإنتاجيتها.

٥٧ - وأبرزت المسائل المتعلقة بإدارة الأداء والسلوك في تقرير الأمين العام لعام ٢٠١٦ (A/72/138) وبحث بمزيد من التفصيل في تقريره لعام ٢٠١٧ (A/73/167)، الذي عرضت فيه أيضا الفرص المتاحة لكل من الموظفين والمديرين لمعالجة المسائل.

جيم - تؤكد الملاحظات المتعلقة بعام ٢٠١٨ استمرار المسائل التي أبلغ عنها سابقا

٥٨ - في عام ٢٠١٨، لوحظت مسائل عامة مماثلة لتلك التي أبلغ عنها سابقا؛ ولا تزال القوائم المستفيضة للفرص المتاحة لكل من الموظفين والمدبرين في تقرير عام ٢٠١٧ صالحة. ويشهد المكتب زيادة في حوادث الإدارة الفظة، مع تأثير جسيم على نحو متزايد على الموظفين، بما في ذلك رفاههم المادي والعقلي. واستمرت أيضا المسائل الملاحظة في العمليات الميدانية والمبلغ عنها منها.

دال - الجهود التي يبذلها المكتب من أجل دعم التغيير العام

٥٩ - تبذل جهود جادة من جانب المنظمة لمعالجة للقضايا المثارة. وما فتئ المكتب يدعم هذه الجهود ضمن حدود ولايته. وقد قام المكتب بما يلي:

- (أ) تجميع تعليقات الموظفين في الميدان للاستشارة بما في التدابير التي تتخذها المنظمة من أجل تهيئة بيئة تمكن كل من الرجال والنساء من العمل في الميدان؛
- (ب) عرض ملاحظاته في اجتماع الفريق العامل المعني بتنقيح نشرة الأمين العام بشأن السلوك المحظور التابع للجنة المشتركة بين الموظفين والإدارة الذي عقد في حزيران/يونيه ٢٠١٨؛
- (ج) عقد اجتماع لأمناء المظالم والوسطاء من منظومة الأمم المتحدة لمناقشة آرائهم بشأن مختلف مسائل تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية وصياغة مقترحات على نطاق المنظومة لتقديمها إلى فرقة العمل المعنية بالتحرش الجنسي التابعة لمجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق؛
- (د) المشاركة بصفة مراقب في الاجتماع الذي عقدته اللجنة الدائمة المشتركة بين الوكالات لهيئات التحقيق المعنية بالحماية من الاستغلال والانتهاك والتحرش الجنسي؛
- (هـ) مواصلة تقديم ملاحظات بشأن مختلف مشاريع السياسات في سياق "مشروع ترشيد" مكتب إدارة الموارد البشرية؛
- (و) المشاركة بصفة مراقب في الفريق العامل لتنفيذ استراتيجية الصحة العقلية التي وضعها مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق؛
- (ز) تقديم التعليقات من منظور أمين المظالم بشأن عناصر نظام الإدارة المركزية للمخاطر والمساءلة؛
- (ح) البدء بتصميم وتجريب المبادرات المتصلة بحملة تشجيع الكياسة.

هاء - الفرص المتاحة للمنظمة من أجل إحداث تغيير عام

٦٠ - من أجل العمل لإحداث تغيير عام، ينبغي للمنظمة أن تضع نهجا إداريا شاملا لمعالجة حالات المديرين الذين قد يبدو أنهم يؤديون أداء جيدا ولكن سلوكهم الفظ يؤثر في الموظفين، من دون أن يفهموا تأثير سلوكهم في الآخرين. وهذه القضايا "أسرار معروفة" في المكاتب التي توجد فيها، ولا يمكن للمعالجة السرية التي يقوم بها المكتب أن تضيف قيمة إذا لم تتخذ الإدارة إجراءات. ويمكن أن يتمثل سبيل المضي

قدما في وضع استراتيجية شاملة لمثل هذه القضايا، مع توفير الموارد والدعم للمديرين المعنيين لمعالجة المسألة بالتعلم بدلا من العقوبة. وكثيرا جدا ما تفشل المحاولات الرامية إلى التسوية غير الرسمية إذا كان المدير لا يرى بصدق سببا للمشاركة والتعلم. ويمكن أن يتضمن النهج الشامل أيضا تدخلات من الأفرقة وتوجيهها فرديا للمتضررين من مدير من هذا القبيل. وعندما لا يعي المديرين التأثير المدمر لسلوكهم اللفظ ولا يرون ضرورة لاتخاذ إجراءات بأنفسهم، يجب على الإدارة أن تتدخل. ويجب توفير الأدوات بحيث يتمكن الرؤساء المسؤولون عن هؤلاء المديرين من اتخاذ إجراءات بسرعة وفعالية، من دون انتظار التحقيق الرسمي اللازم لاتخاذ إجراءات تأديبية. وحيثما يُفتقر إلى الوعي ولا يرقى السلوك إلى مستوى سوء السلوك، قد تكون هذه التحقيقات باهظة التكلفة وغير فعالة؛ فالتحقيقات ليست بديلا عن الإجراءات الإدارية. وظاهرة السلوك اللفظ التي قد لا يكون الأشخاص أنفسهم مدركين لها لا تقتصر على المديرين. فهناك أيضا حالات لموظفين لا يقومون بأدوار إدارية يُبدون سلوكا مشابها. والفرق هو أنهم لا يتمتعون بنفس السلطة على الآخرين، ومن ثم قد لا يكون لتأثير سلوكهم نفس الحجم. ولكن يتعين أيضا إدارة سلوكهم لتفادي التصعيد وحماية زملائهم. وهناك أيضا حالات يغذي فيها السلوك اللفظ للموظفين والمديرين بعضه بعضا في حلقة مفرغة. وقد لا تكون التحقيقات التي تهدف إلى اتخاذ إجراءات تأديبية أكثر التدخلات فعالية في هذه الحالات؛ غير أن هذه الحالات ينبغي أن تعالج لصالح جميع المعنيين (للاطلاع على مزيد من المعلومات عن التدابير المتخذة للتشجيع على التغيير العام، انظر الفقرة ٥٩ أعلاه). ومن الجدير بالذكر أيضا أن الانتباه وُجّه إلى السلوك المسيء والفاظظة في مكان العمل في تقرير سابق للأمم المتحدة (A/70/151، الفقرات ٦٣-٧٠)، بما في ذلك الحالات التي تحتاج إلى معالجة على الرغم من أنها لا ترقى إلى مستوى سوء السلوك.

٦١ - وينبغي للمنظمة أن تستجيب للمسائل عندما تنشأ، في أقرب فرصة ممكنة، بما في ذلك، دون حصر، عندما تثار بطريقة سرية من جانب أمين المظالم. وليس لأمين المظالم ولاية أو سلطة لاقتراح اتخاذ إجراءات محددة، ناهيك عن فرضها. وفي هذا الصدد، لا يشكل أمين المظالم بديلا عن الإدارة. بيد أن أمين المظالم يتوقع أن يقوم المديرين الذين يتلقون تعليقات سرية بشأن مسائل في المجالات الخاضعة لسيطرتهم بإنعام النظر في المسائل وعند الاقتضاء، اتخاذ الإجراءات اللازمة، وفقا للولاية المنوطة بهم وتسلسل المسألة.

٦٢ - وينبغي تحسين التواصل بالإنجهاين على جميع المستويات. وفي البداية، ينبغي الاعتراف بالخطوات الهائلة التي اتخذها العديد من كيانات المنظمة على مدى السنوات القليلة الماضية في استخدام التكنولوجيا لتزويد الموظفين بالمعلومات التي يحتاجون إليها، بما في ذلك فيما يتعلق بشروط توظيفهم، وحقوقهم واستحقاقاتهم. وعلى الرغم من أن التواصل بالإنجهاين يتحسن في بعض الإدارات، فهو لا يزال يشكل تحديا في إدارات أخرى. غير أن ثقافة الحوار المفتوح بشأن شواغل الموظفين هي الثقافة التي تسهم في إيجاد أماكن عمل تسود فيها الثقة والوثاق.

تاسعا - آفاق المستقبل

٦٣ - في السنوات المقبلة، سيواصل المكتب التركيز على الأولويات التي حددتها الجمعية العامة ومعالجة المسائل الناشئة لتمكين برنامج تسوية النزاعات من تحقيق أهدافه على نحو فعال في بيئة متغيرة وبالسعة اللازمة.

ألف - كفالة تمكن جميع الموظفين من اللجوء إلى الجزء غير الرسمي من نظام إقامة العدل في بيئة متغيرة

٦٤ - أكدت الجمعية العامة في قرارها ٢٧٦/٧٣ أهمية أن تُكفل لجميع الموظفين إمكانية اللجوء إلى نظام إقامة العدل. وسيواصل المكتب جهوده الرامية إلى تقديم خدمات تسوية النزاعات بالوسائل غير الرسمية إلى جميع الموظفين، مع إيلاء اهتمام خاص للبعثات والمكاتب الميدانية. ونظرا لدورة حياة البعثات الميدانية المحددة زمنيا والطابع المتغير لعمليات حفظ السلام، يتطلب توفير التسوية غير الرسمية للنزاعات سرعة الأداء والمرونة للتكيف مع احتياجات البعثات. وفي حين أن عدد القضايا الناشئة عن موظفي عمليات حفظ السلام ظل نفسه عموما على مر السنين، فإن البعثات والمواقع التي تنشأ فيها تختلف، مما يتطلب التكيف المستمر من حيث الأماكن التي يتعين تركيز الاهتمام فيها والمواقع التي يتعين إعطاؤها الأولوية فيما يتعلق بتقديم الخدمات بالتعامل الشخصي. وسيقوم المكتب، للحفاظ على قدرته على الاستجابة، باستعراض نموده لتقديم الخدمات إلى الموظفين في بعثات حفظ السلام، بهدف توفير خدمة سريعة وفعالة من حيث التكلفة، بما في ذلك في أوقات الزيادة المفاجئة، والتقليص وغير ذلك من التغييرات التنظيمية التي تؤدي إلى زيادة في عدد القضايا.

باء - الاستمرار في تزويد الأفراد من غير الموظفين بخيار التماس التسويات غير الرسمية

٦٥ - بالنظر إلى المدة المحدودة للمشروع التجريبي لتقديم الخدمات إلى الأفراد من غير الموظفين في وقت كتابة هذا التقرير (انظر الفقرات ٤١-٤٣ أعلاه)، يود المكتب أخذ المزيد من الوقت لإجراء تقييم أفضل لإمكانية إضفاء الطابع المؤسسي على هذا النهج. وستقدم معلومات مستكملة إلى الجمعية العامة في دورتها الخامسة والسبعين، في التقرير الذي يغطي أنشطة المكتب في عام ٢٠١٩.

جيم - تأثير إصلاح المنظومة الإنمائية في الفئة المستفيدة من خدمات الأمانة العامة

٦٦ - نتيجة لعدد من التغييرات في منظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك إصلاح المنظومة الإنمائية، ازداد تعداد الفئة المستفيدة من خدمات فريق أمين المظالم في الأمانة العامة للأمم المتحدة زيادة كبيرة. والأهم من ذلك أن الانتقال يجري حاليا من أجل جعل إدارة موظفي نظام المنسقين المقيمين تابعة للأمانة العامة للأمم المتحدة. ويواصل المكتب العمل مع الفريق الذي يقوم بإدارة نظام المنسقين المقيمين من أجل كفالة التغطية المناسبة وضمان أن تنقل الموارد المقابلة من الصناديق والبرامج التي كانت تقدم تلك الخدمة سابقا.

دال - استكمال العمل المتعلق بالقضايا بمبادرة عالمية

٦٧ - في التقرير السابق للأمين العام (A/73/167)، أشير إلى أهمية مكان العمل الذي يحترم فيه الزملاء والمشرفون التنوع، ويهتمون بكرامة الجميع ويستخدمون نبرة ملائمة متحضرة في التعامل (الفقرة ٥٦) وأشير أيضا إلى أن المكتب يعتزم القيام بدور هام في مبادرة للكياسة أو الكرامة (الفقرة ٨٨).

٦٨ - وتمشيا مع حملة الأمين العام لتشجيع الكياسة، شرع المكتب في حوار أعم مع الجهات صاحبة المصلحة، أفضى في وقت لاحق إلى وضع تصور لـ "مبادرة الكياسة". وعلى الرغم من أن توقع السلوك الكئيب في صفوف موظفي الأمم المتحدة ليست شيئا جديدا، انطوى نحو ٤٠ في المائة من جميع القضايا المعروضة على المكتب في عام ٢٠١٨ على سلوك ذي صلة بالافتقار إلى الكياسة.

٦٩ - وبناء على ذلك، بدأ المكتب في عام ٢٠١٨ بتصميم وتجريب عناصر مبادرته للكياسة، في سياق حملة الأمين العام لتشجيع الكياسة، بحيث يبدأ تنفيذها على الصعيد العالمي في عام ٢٠١٩.

٧٠ - ومبادرة الكياسة ثلاثة عناصر رئيسية تسعى إلى التوعية وتعزيز المهارات للأخذ بالكياسة باعتبارها سلوكا محققا للكرامة. والعناصر هي التالية: (أ) حلقة عمل بشأن "الجوانب الثلاثة" (الكياسة والتواصل وروح الجماعة)؛ و (ب) مقاهي الكياسة؛ و (ج) حملة اتصالات. ونفذت حلقة العمل بصورة تجريبية في عام ٢٠١٨ في فيينا، ونيروبي وغوما. ولإحداث تأثير أكثر استدامة، يعمل المكتب مع الجهات صاحبة المصلحة لتعميم الكياسة واحترام الكرامة في الأنشطة الرئيسية الأخرى للمنظمة، مثل برامج التدريب التعريفي والتعلم.

٧١ - ولا يدعي المكتب أن القيام بحملة لتشجيع الكياسة يمكن أن يتصدى بفعالية للسلوك الذي تصاعد بالفعل ليتجاوز حد الافتقار إلى الكياسة، من قبيل الفظاظة. ولا تشكل الحملة أيضا استجابة مناسبة لحوادث التمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة، وغير ذلك من أشكال السلوك المسيء، بما في ذلك الاستغلال والانتهاك الجنسيين. ولا يمكنها أيضا إعفاء المديرين من مسؤوليتهم عن معالجة حوادث السلوك غير اللائق في مكان العمل على وجه السرعة وعلى أساس كل حالة على حدة، ولا يمكنها كذلك أن تعذر المنظمة على عدم توفير الأدوات اللازمة للقيام بذلك.

٧٢ - ومن منظور عام، لا تقع الحوادث المتطرفة للتحرش والإساءة من فراغ، بل يوجد تراكم وتصاعد للأحداث عندما تفشل نظم الوقاية والإنذار المبكر في مهمتها أو حين يجري تجاهلها. وكما ذكر سابقا، يمكن للخوف العام من المجاهرة بالرأي أن يفضي إلى انخفاض معدلات الإبلاغ عن المخاطر التي تواجه المنظمة وموظفيها. وهو يفسح المجال أيضا لتصعيد الحوادث السلبية وتردي حالة بيئة مكان العمل. ويمكن منع هذا التأثير السلبي في كثير من الأحيان عندما يتوافر جو من الثقة، والإصغاء، والحوار والدعم.

٧٣ - وفي هذا السياق بالذات تهدف مبادرة الكياسة إلى تعزيز أماكن العمل الإيجابية عن طريق دعوة الموظفين إلى التصدي للفظاظة في تفاعلاتهم اليومية، وعلى جميع مستويات التسلسل الهرمي. وهي تقدم أيضا المصطلحات والأطر والأدوات اللازمة للقيام بذلك على نحو فعال. ويمكن أن يعزز ذلك وحدة جماعة العاملين وقدرتها على الاستجابة للإنذارات المبكرة واتخاذ تدابير تصحيحية. وهو يتيح للمنظمة إعادة إرساء الظروف التي تستطيع أن تأخذ فيها بقيمتها للاعتراف بكرامة الجميع وحمايتها.

المرفق

المبادئ الأساسية لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

يستعين مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، باعتباره الركيزة غير الرسمية لنظام إقامة العدل في الأمم المتحدة، بـنهج تعاونية وغير رسمية لتسوية النزاعات في أماكن العمل. وهو يسترشد بمبادئ أساسية تتمثل في الاستقلالية، والحياد، والسرية والطابع غير الرسمي، وتوجز أدناه.

الاستقلالية

يحافظ المكتب على استقلاليته عن سائر الكيانات والأجهزة والمسؤولين في المنظمة ويمكنه عند الحاجة التواصل بصورة مباشرة مع الأمين العام، والرؤساء التنفيذيين للصناديق والبرامج، ومفوض الأمم المتحدة السامي لشؤون اللاجئين، وموظفي الإدارة العليا في المنظمة بأسرها. ويمكنه الحصول على المعلومات ذات الصلة بالقضايا، باستثناء السجلات الطبية، والوصول إلى الأفراد في المنظمة الذين يطلبون مشورة أو معلومات أو رأيا بشأن مسألة محددة.

الحياد

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 والتزاماتهما ولضرورة تحقيق العدالة في كل حالة.

السرية

يتقيد المكتب بالعمل في سرية تامة فلا يفصح عن أي معلومات عن القضايا الفردية أو عن زيارات الموظفين إلى المكتب. ولا يمكن لأي هيئة من هيئات الأمم المتحدة أو مسؤول من مسؤوليها إجبار موظفيه على الإدلاء بشهادة أو الإفصاح عن معلومات عن القضايا.

الطابع غير الرسمي

لا يحتفظ المكتب بسجلات للأمم المتحدة أو أي طرف آخر. ولا يجري تحقيقات رسمية أو يقبل الإشعارات القانونية نيابة عن الأمم المتحدة. ولا يملك سلطة اتخاذ القرارات، ولا تصدر عنه أي استنتاجات أو أحكام تقريرية.