

Distr.: General
12 July 2022
Arabic
Original: English



الدورة السابعة والسبعون
البند 150 من القائمة الأولية*
إقامة العدل في الأمم المتحدة

أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

تقرير الأمين العام

موجز

أكدت الجمعية العامة من جديد، في قرارها 242/76، أن حل المنازعات بالوسائل غير الرسمية عنصر حاسم في نظام إقامة العدل، وشددت على ضرورة الاستعانة إلى أقصى حد ممكن بالنظام غير الرسمي لتفادي الدعاوى القضائية غير الضرورية، دون المساس بالحق الأساسي للموظفين في اللجوء إلى النظام الرسمي، وشجعت على اللجوء إلى تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

ويغطي هذا التقرير أنشطة مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة في الأمانة العامة للفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2021. ويقدم لمحة عامة عن الاستعانة بالخدمات غير الرسمية لتسوية المنازعات في الأمانة العامة للأمم المتحدة؛ وأنشطة التوعية وبناء المهارات؛ والملاحظات العامة مع أخذ استمرار جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) بعين الاعتبار.



الرجاء إعادة استعمال الورق

* A/77/50

110822 290722 22-10928 (A)



المحتويات

الصفحة

3	أولا - مقدمة
4	ثانيا - الخدمات المقدمة لتسوية المنازعات
4	ألف - خدمات أمين المظالم
6	باء - خدمات الوساطة
7	جيم - معلومات مستكملة عن الخدمات المقدمة للأفراد من غير الموظفين
8	دال - الاستفادة من الخدمات
10	ثالثا - التوعية وبناء المهارات
10	ألف - النقاط الرئيسية
12	باء - تعزيز الكرامة للجميع
13	جيم - تعدد اللغات
14	دال - الدروس المستفادة
14	رابعا - ملاحظات عامة
14	ألف - معلومات أساسية
15	باء - الملاحظات
20	خامسا - آفاق المستقبل
	المرفق
22	المبادئ الأساسية لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

أولا - مقدمة

- 1 - أنشئت وظيفة أمين المظالم الخاص بالمنظمة في الأمانة العامة عملا بقرار الجمعية العامة 258/55 لإتاحة خدمات شخص محايد ومستقل من أجل معالجة شواغل موظفي الأمم المتحدة المتصلة بالعمل. واعترافا بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية بوصفها الخطوة الأولى المفضلة في معالجة المنازعات في مكان العمل وتعزيز الانسجام فيه، ازداد توسيع نطاق مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة وإضفاء الطابع اللامركزي عليه بموجب القرار 228/62. وسلمت الجمعية العامة، في قرارها 242/76، بأن النظام غير الرسمي لإقامة العدل خيار يتسم بالكفاءة والفعالية لكل من الموظفين الذين يلتمسون الانتصاف من المظالم والمديرين الذين تُتاح لهم المشاركة فيه.
- 2 - واليوم، يخدم المكتب قوة عاملة عالمية من بانكوك؛ وعنتيبي، أوغندا؛ وجنيف؛ وغوما، جمهورية الكونغو الديمقراطية؛ ونيروبي؛ ونيويورك؛ وسانتياغو؛ وفيينا. وهو يسترشد بالمبادئ الرئيسية المتمثلة في الاستقلالية والحياد والسرية وعدم التمسك بالرسميات (انظر المرفق).
- 3 - ومع اقتراب الذكرى السنوية العشرين لإنشائه التي تصادف تشرين الأول/أكتوبر 2022، أصبح المكتب سمة أساسية من سمات الحكم الرشيد، حيث يوفر للموظفين والمديرين مكانا سريا لإيجاد حلول للمسائل الملحة في مكان العمل. ويحدد أيضا المسائل العامة والواسعة النطاق الكامنة وراء المنازعات في مكان العمل ويساعد الموظفين في تطوير المعارف والمواقف والمهارات اللازمة للتعامل مع المنازعات بشكل بناء ("القدرة على تسوية المنازعات").
- 4 - واتسم مكان العمل في عام 2021 باستمرار الجائحة وما يرتبط بها من عدم اليقين وعدم القدرة على التنبؤ، مما أدى إلى ضرورة مواصلة توخي المرونة والتكيف. وأسفر ذلك عن درجة من التعب البدني والعقلي بين الموظفين والمديرين على حد سواء، زادت من تقاعسها القرارات المتعلقة بالعودة إلى العمل، والزامية التلقيح، والقيود المفروضة على السفر. واعترافا منها بأثر الجائحة على موظفيها، أولت الأمم المتحدة مزيدا من الاهتمام للصحة العقلية والرفاه.
- 5 - وواصل المكتب تقديم خدماته إلى الموظفين باستخدام نموذج مختلط للتواصل بشكل افتراضي وبالحضور الشخصي. غير أن توفير فرص متساوية لجميع الموظفين للحصول على الخدمات، بغض النظر عن موقعهم وإمكانية وصولهم إلى التكنولوجيا، طرح تحديات كبيرة. ولئن كانت الطرق الافتراضية للتواصل مع الموظفين قد عملت بشكل جيد لأغراض التوعية العامة، فإنها لم تكن الوسيلة المثالية لمعالجة المنازعات في مكان العمل. ونتيجة لذلك، أجرى المكتب في العام الماضي تنقيحا وصقلا لعملياته وإجراءاته للتكيف مع التطور الدائم للحالة. وأصبحت أهمية المرونة موضوعا شائعا لدى الجميع خلال الفترة المشمولة بالتقرير ودفعت إلى اتباع نهج أكثر مرونة إزاء عمل المكتب.
- 6 - وفي عام 2021، واصلت أمانة المظالم في الأمم المتحدة تنسيق شؤون شبكة أمناء المظالم والوسطاء التي تقدم خدماتها للمنظمات التي تشكل جزءا من مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق. وتوفر الشبكة منتدى للأعضاء لتبادل المعلومات والخبرات؛ والتعاون في المسائل ذات الاهتمام المشترك؛ وتوسيع نطاق قاعدة معارف أعضائها؛ وتعزيز القدرات المهنية في مجال أداء مهام تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية؛ وتعزيز معايير الممارسة. وعقد في عام 2021 اجتماعان افتراضيان للشبكة، جرى فيهما تناول مواضيع مثل الدروس المستفادة من جائحة مرض فيروس

كورونا (كوفيد-19)؛ وتسليط الضوء على أهمية الصحة العقلية؛ والتصدي للتحرش الجنسي؛ وزيادة الاستعانة بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية على نطاق منظومة الأمم المتحدة. وتحضر أمانة مجلس الرؤساء التنفيذيين الاجتماعات بانتظام لإطلاع الشبكة على وجهات نظر المجلس وعلى المسائل ذات الأولوية بالنسبة للأمم المتحدة والعالم.

ثانيا - الخدمات المقدمة لتسوية المنازعات

ألف - خدمات أمين المظالم

7 - أمين المظالم الخاص بالمنظمة هو ممارس محايد معني بحل المنازعات في مكان العمل ومكلف بولاية تتسم بالحياد والاستقلالية والسرية وليست لديه سلطة لاتخاذ القرارات. وتتمثل المهمة الرئيسية لأمين المظالم الخاص بالمنظمة في تقديم المساعدة غير الرسمية إلى مديري المنظمة وموظفيها على حد سواء وفقا لمبادئ المنظمة. ومن الواجبات الرئيسية المتصلة بهذا الدور العمل مع الأفراد والجماعات في المنظمة لاستكشاف الخيارات، وتمكينهم ومساعدتهم على تسوية المنازعات أو المسائل الشائكة أو الشواغل.

8 - واستخلص المكتب، منذ إنشائه قبل 20 عاما، دروسا كثيرة عن المنازعات في مكان العمل وثقافة مكان العمل في الأمانة العامة. ويتمثل أحد الدروس المهمة في أن المنازعة في مكان العمل أكبر بكثير من ارتباطه بالقرارات الإدارية التي يمكن الطعن فيها. وفي حين أن النظام الرسمي يركز في المقام الأول على الأسس الموضوعية القانونية لقضية ما، فإن النظام غير الرسمي ينظر إلى ما هو أبعد من الجوانب القانونية ويبحث في المسائل الأساسية المطروحة، مثل العلاقات بين الأشخاص ومناخ العمل في إطار فريق، سعيا إلى تشجيع جميع الأطراف على وضع حلول دائمة. وتتمثل القيمة المضافة للمكتب في اتباع هذا النهج الشمولي في إدارة المنازعات في مكان العمل.

9 - واليوم، تتم معالجة معظم المنازعات في مكان العمل التي ينظر فيها المكتب عن طريق تحديد الاحتياجات الأساسية وفهمها، واستخلاص الخيارات، وتيسير الحوار، وإجراء الوساطة. وكثيرا ما لا تبحث الأطراف عن "العدالة" بالمعنى القانوني البحت؛ بل تسعى، بدلا من ذلك، إلى إيجاد حلول مقبولة وقابلة للتطبيق، وسبل قائمة على الإرادة ومقررة ذاتيا للمضي قدما. وينطوي جزء كبير من هذا العمل على انخراط الأطراف في التفكير الذاتي، وبناء مهارات وعادات جديدة للتواصل الفعال، والسعي إلى الاعتراف بوجهات النظر الأخرى وفهمها بشكل أفضل، وتعلم كيفية العمل في بيئة يتم فيها قبول وجهات النظر المتباينة واحترامها. وتتيح هذه السمات التي تطبع دور أمين المظالم الخاص بالمنظمة المجال للمكتب لكي يؤثر تأثيرا مستداما في مكان العمل.

10 - وتتضمن كل جلسة تعقد مع أمين المظالم عناصر مشتركة. ففي البداية، يحدد أمين المظالم التوقعات من خلال شرح دور أمين المظالم ووظيفته وما يفعله أمين المظالم وما لا يفعله. ويتمثل الغرض من هذه المرحلة من التفاعل في ترسيخ المحادثة في إطار رؤية مشتركة لما هو ممكن وما هو غير ممكن. فعلى سبيل المثال، من المهم عادة توضيح أن أمين المظالم لا يشارك في التحقيقات الرسمية، أو يتلقى إشعارات موجهة للمنظمة، أو يتخذ قرارات ملزمة، أو يستحدث سجلات أو يحتفظ بالقوائم منها.

11 - وبعد تحديد التوقعات، يستمع أمين المظالم إلى الزائر لفهم طبيعة المسألة التي يعرضها الزائر أو وجهة نظره. ويشكل الاستماع لأغراض الفهم إحدى المهارات الأساسية لأمين المظالم. وربما يكون فهم

وجهة نظر الزائر، والاستفسار أكثر عن الاحتياجات والاهتمامات الأساسية للزائر، أهم سمة في الاستشارة الأولية.

12 - وبعد ذلك، يعتمد أمين المظالم أسلوباً في الاستفسار يوسع نطاق وجهة نظر الزائر. وينطوي هذا الجزء من المناقشة على مساعدة الزائر على فهم أو توقع وجهة نظر الآخرين المعنيين في المسألة. ويساعد أيضاً الزائر على التفكير في أي ثغرات في تحليله للوضع.

13 - وقرب نهاية الاستشارة الأولية، يساعد أمين المظالم الزائر على طرح الأفكار حول مجموعة متنوعة من الخيارات التي يمكن الأخذ بها في معالجة المسألة. وفي مرحلة طرح الخيارات، يقدم أمين المظالم مجموعة متنوعة من الأدوات لمعالجة الشواغل. وقد يشمل ذلك عمليات حل المنازعات مثل التدريب على تسوية المنازعات أو الدبلوماسية المكوكية أو الوساطة أو أنواع أخرى من المحادثات الميسرة. ويقوم أمين المظالم، بالاشتراك مع الزائر، بتقييم المزايا والعيوب والمخاطر المقابلة لكل خيار من الخيارات المطروحة

14 - وقد تشمل المشاورات الأخرى التي تعقب الجلسة الأولية توجيه الزائر للدخول في محادثات صعبة للغاية، أو عقد اجتماعات مع أطراف أخرى لالتماس وجهات نظرها، أو إحالة الزائر إلى مراجع أخرى يمكن أن توفر له الدعم المناسب، مثل مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، أو مكتب مستشار الموظفين، أو مكتب الأخلاقيات.

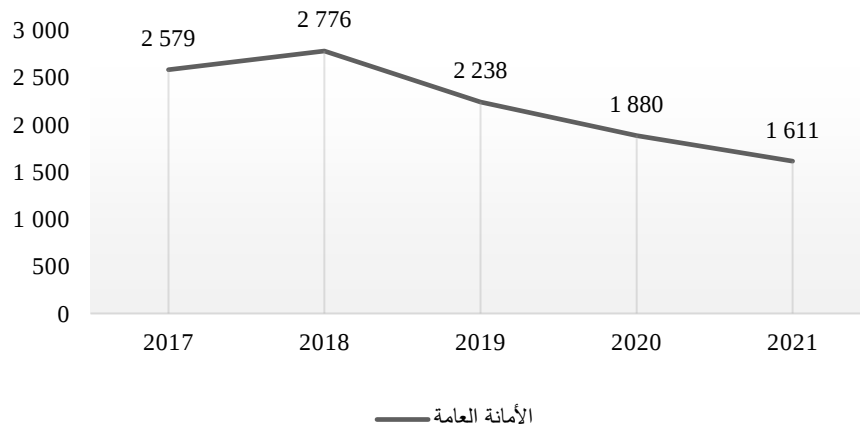
15 - وفي معظم الحالات المعروضة على المكتب، يتوصل الطرفان إلى حلول مقبولة من الجانبين بدعم من أمين المظالم بوصفه طرفاً ثالثاً محايداً، مما يحول دون حدوث مزيد من التصعيد.

حجم القضايا واتجاهاتها

16 - في عام 2021، فتح المكتب ما مجموعه 1 611 قضية، بما في ذلك قضايا الوساطة (انظر الشكل الأول). وفي كثير من الأحيان، قد تنطوي قضية واحدة على عدة مسائل تتعلق بأطراف متعددة. وقد تختلف كل قضية من حيث التعقيد والوقت اللازم لمعالجتها.

الشكل الأول

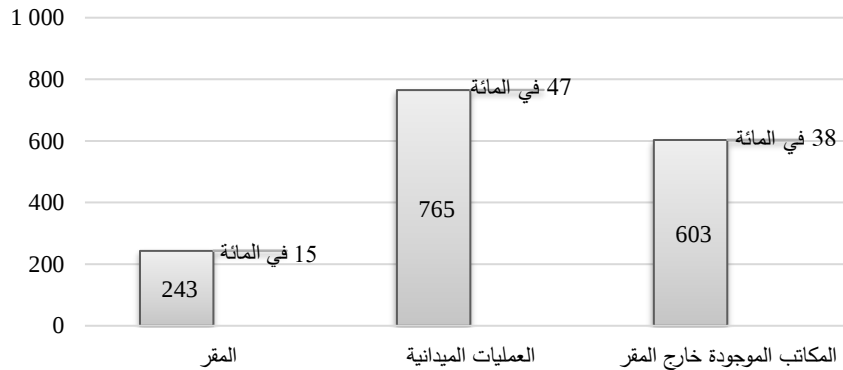
عدد القضايا المفتوحة في الأمانة العامة، 2017-2021



17 - وفي عام 2021، أبلغ موظفو المقر عما نسبته 15 في المائة من القضايا (243 قضية)، وأبلغ عما نسبته 47 في المائة من القضايا (765 قضية) في العمليات الميدانية، وعما نسبته 38 في المائة (603 قضايا) في المكاتب الموجودة خارج المقر (انظر الشكل الثاني).

الشكل الثاني

توزيع القضايا حسب الموقع على نطاق الأمانة العامة، 2021



18 - وكانت الفئات الثلاث للمسائل التي جرى الإبلاغ عنها أكثر من غيرها هي: العلاقات التقييمية؛ والوظائف والحياة المهنية؛ والتعويضات والاستحقاقات. وكانت هذه أيضا المسائل الرئيسية المطروحة في القضايا المتعلقة بالوساطة وفي القضايا المعروضة من قبل أفراد من غير الموظفين.

19 - وبالمقارنة مع الخصائص الديمغرافية العامة على نطاق الأمانة العامة (انظر A/76/570 و A/76/570/Corr.1)، فاق عدد الموظفين اللواتي استقن من الخدمات في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية التي يقدمها المكتب عدد نظرائهن الذكور، في مراكز العمل غير الميدانية وفي الميدان على حد سواء. فعلى سبيل المثال، في العمليات الميدانية التي تمثل فيها النساء 24 في المائة من مجموع الموظفين، عرضت النساء 30 في المائة من القضايا التي تلقاها المكتب.

باء - خدمات الوساطة

20 - الوساطة محادثة أو عملية تفاوضية بمساعدة طرف ثالث محايد مدرب، وهي تشكل جزءا لا يتجزأ من عمل المكتب وخدمة رئيسية يعرض تقديمها لتعزيز الانسجام في مكان العمل. وتشمل الوساطة محادثات ميسرة غير رسمية.

21 - وأدمج استخدام الوساطة التي يقوم بها المكتب في النظم الأساسية وفي الإجراءات على صعيد المحكمتين ووحدة التقييم الإداري. ويتلقى المكتب بانتظام إحالات من المكاتب التنفيذية ومكاتب الموارد البشرية والمديرين وغيرهم من أصحاب المصلحة.

22 - وغالبا ما تكون الأطراف التي تلجأ إلى المحكمتين راسخة تماما في مواقفها ولم تستعد من الخيارات غير الرسمية. وعلى الرغم من أن فرصة الوساطة في القضايا المعروضة بالفعل على النظام الرسمي تظل قائمة، فإن هذه القضايا تمثل جزءا صغيرا من حافظة قضايا المكتب.

23 - وكثيرا ما يشعر الموظفون والمديرون، سواء في التماس الوساطة أو غيرها من الخدمات غير الرسمية، بالتزام بحل المسائل بأنفسهم وبالتالي يتأخرون في طلب المساعدة. وهذا يمكن أن يؤدي إلى تصعيد حدة المنازعة، وترسخ المواقف، وتضاؤل الثقة، وتأطير مسائل ذات صلة بمكان العمل في صيغة قانونية. ويمكن أن يساعد تطبيع الاستخدام المبكر للوساطة في تحسين العلاقات وزيادة الانسجام والحيلولة دون الحاجة إلى المنازعات القضائية.

24 - وتشمل حوافز الوساطة إمكانية التوصل إلى حل مبكر، وتحقيق الكفاءة من حيث التكلفة والوقت، وتحكم الأطراف في العملية، وفرصة تحسين علاقات العمل. ولزيادة الاستعانة بخدمات الوساطة، أجرى المكتب عدة مناقشات مع أصحاب المصلحة وبدأ أنشطة توعية مستهدفة لتحديد الفرص المتاحة لتجريب الإحالات المبكرة.

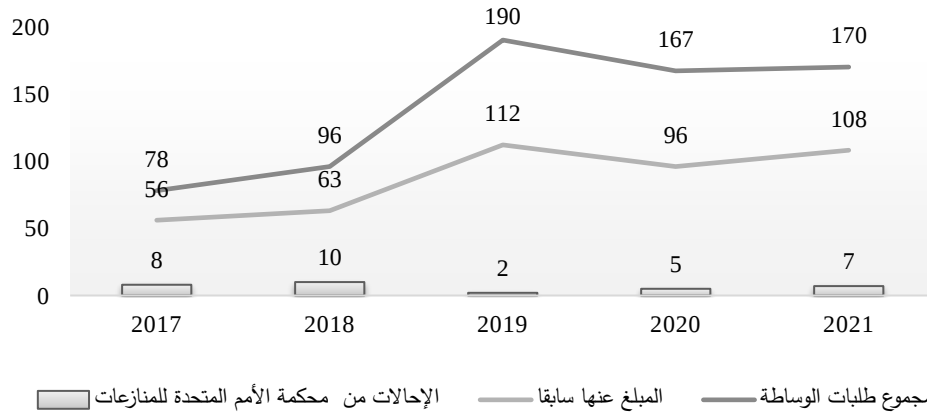
حجم القضايا واتجاهاتها

25 - استعرض المكتب ممارساته المتبعة في حصر القضايا المتعلقة بالوساطة وذلك لجعلها أكثر تعبيراً عن نطاق العمل المنجز. ويشمل ذلك الوساطات الرسمية وغير الرسمية.

26 - وفي عام 2021، استجاب المكتب لـ 170 طلباً للوساطة. ويبين الشكل الثالث عدد قضايا الوساطة مقارنة بالفترات المشمولة بالتقارير السابقة والعدد الإجمالي للوساطات التي أجراها المكتب.

الشكل الثالث

عدد قضايا الوساطة المفتوحة في الأمانة العامة، 2017-2021



27 - ووردت معظم القضايا المحالة إلى الوساطة مباشرة من الموظفين، ونتيجة، في العادة، لمناقشة الخيارات المتاحة مع أمين المظالم (انظر الفقرة 13 أعلاه). وأحالت وحدة التقييم الإداري 13 قضية إلى الوساطة، وأحالت محكمة الأمم المتحدة للمنازعات 7 قضايا.

جيم - معلومات مستكملة عن الخدمات المقدمة للأفراد من غير الموظفين

28 - في توصية واردة في الفقرة 40 من تقرير اللجنة الاستشارية لشؤون الإدارة والميزانية (A/76/499)، أقرتها الجمعية العامة في الفقرة 2 من قرارها 242/76، طُلب إلى الأمين العام أن يقدم في

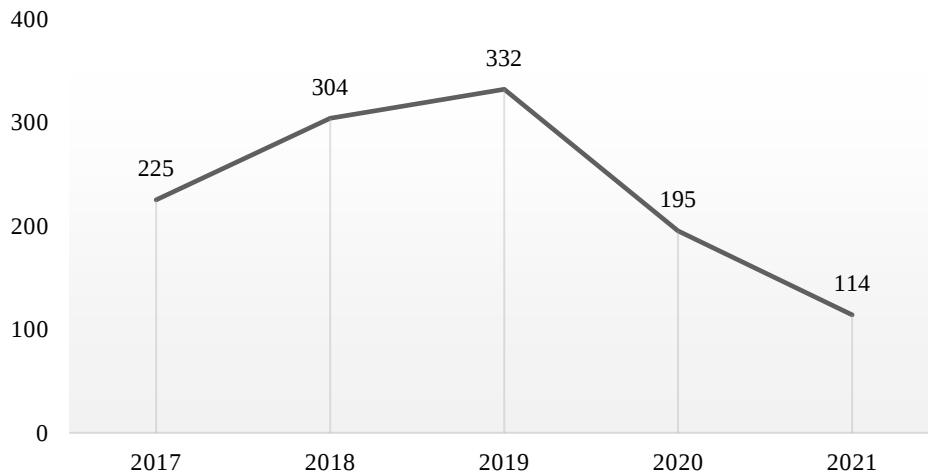
تقريره مزيداً من المعلومات، بما في ذلك عن الآثار المالية المترتبة على توسيع ولاية المكتب لتشمل الأفراد من غير الموظفين.

29 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، عالج المكتب 114 قضية للأفراد من غير الموظفين، مقارنة بـ 195 قضية في عام 2020. وفي فئة الأفراد من غير الموظفين، بلغت نسبة الزوار من الذكور 54 في المائة (61 قضية) ومن الإناث 46 في المائة (53 قضية). ومن ضمن الزوار من الأفراد من غير الموظفين، بلغت نسبة متطوعي الأمم المتحدة 34 في المائة (39 قضية) ونسبة المتعاقدين 29 في المائة (33 قضية).

30 - وكثيراً ما تكون إمكانية وصول الأفراد من غير الموظفين إلى الوسائل التكنولوجية والمعلومات، بما في ذلك الموارد المتاحة على الشبكة الداخلية، أو إلى مكاتب الإدارة، مثل مكاتب الموارد البشرية، التي يمكن أن تحيل القضايا إلى المكتب، أقل بكثير من غيرهم من الموظفين.

الشكل الرابع

عدد القضايا المفتوحة الخاصة بالأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة، 2017-2021



31 - يتوقع المكتب، مع استتباب الاستقرار في مكان العمل في أعقاب حالات التعطيل التي حدثت أثناء الجائحة، أن يتصل به المزيد من الأفراد من غير الموظفين طلباً للحصول على الخدمات. بيد أنه يصعب في هذه المرحلة التنبؤ باتجاه موثوق به لما بعد الجائحة يتيح للمكتب أن يقوم بأي تكهن محدد فيما يتعلق بالاستعانة بخدماته في المستقبل، إلى جانب الآثار المالية المحتمل أن تترتب على إدراج الأفراد من غير الموظفين رسمياً في ولاية المكتب. ولذلك يوصى بمواصلة العمل بالطريقة الحالية.

دال - الاستفادة من الخدمات

32 - أكدت الجمعية العامة، في الفقرة 4 من قرارها 242/76، أهمية أن تكفل لجميع الموظفين إمكانية اللجوء إلى نظام إقامة العدل، بغض النظر عن مركز عملهم.

33 - وفي عام 2021، واصل المكتب بذل جهوده لتقديم الخدمات في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية بكامل نطاقها من أجل تحسين إمكانية استفادة الموظفين في المكاتب الموجودة خارج المقر، ولا سيما الموظفين في المواقع النائية، من الخدمات في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

34 - واضطلع المكتب، عن طريق استخدام نموذج التوعية الافتراضي الذي اعتمده في عام 2020، بأنشطة مختلفة لبناء القدرات وإنشاء الوعي عبر الإنترنت مع العودة تدريجياً، كلما كان ذلك ممكناً، إلى نموذج ما قبل الجائحة المتمثل في التدخل على أرض الواقع من خلال الزيارات الميدانية بالحضور الشخصي.

35 - وأوفد المكتب، فيما بين مختلف موجات كوفيد-19، ما مجموعه 11 بعثة بالحضور الشخصي إلى مالي (تمبكتو وكيدال وتيساليت وغانو وموبتي) وجمهورية الكونغو الديمقراطية (كاليكي وكينشاسا وغوما) وجمهورية تنزانيا المتحدة (أروشا) والسنغال (داكار). وبالإضافة إلى ذلك، اضطلع المكتب بخمس بعثات افتراضية بالكامل إلى بعثة الأمم المتحدة في جنوب السودان؛ وأمانة اتفاقية التنوع البيولوجي والصندوق المتعدد الأطراف، في مونتريال؛ ومكتب مكافحة الإرهاب، في نيويورك؛ وجامعة الأمم المتحدة - المعهد العالمي لبحوث الاقتصاد الإنمائي في فنلندا. وتم إلغاء بعثتين مقررتين بالحضور الشخصي، إحداهما إلى أفغانستان (كابول) في أيلول/سبتمبر 2021 والأخرى إلى السودان (الخرطوم والفاشر) في تشرين الثاني/نوفمبر 2021، بسبب الشواغل الأمنية في هذين البلدين.

36 - وكانت هذه البعثات الموفدة وسيلة مفيدة لتقديم خدمات المكتب إلى الموظفين والمديرين، بالحضور الشخصي أو افتراضياً. وأتاحت فرصة لمعالجة المسائل المتعلقة بمكان العمل في وقت مبكر دون مزيد من التصعيد إلى درجة اللجوء إلى سبل العدالة الرسمية. وكان للزيارات دور أساسي أيضاً في الحفاظ على وجود مهم خلال هذه الفترة الصعبة، لا سيما في مراكز العمل الشاقة، حيث كان الموظفون يعانون من الإجهاد والعزلة بسبب تدابير الإغلاق الشامل المفروضة خلال الجائحة.

إضفاء الطابع اللامركزي على الخدمات من أجل تحسين الاستفادة منها

37 - يشكل القرب الجغرافي عاملاً رئيسياً في حفز استخدام النظام غير الرسمي. وقد تكيف المكتب باستمرار مع تغير طبيعة مكان العمل في الأمم المتحدة. فعلى سبيل المثال، تم بموافقة الجمعية العامة نقل وظيفة موظف معني بتسوية المنازعات إلى باماكو لتوفير فرص أفضل لموظفي بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي للحصول على الخدمات. وقد أثبت هذا النهج نجاحه حتى الآن. وقبل إنشاء فرع دون إقليمي في باماكو، كان العديد من الموظفين يلجؤون إلى القنوات الرسمية المتاحة، مثل فريق السلوك والانضباط، أو يتركون المسائل تتفاقم.

38 - ويتيح النهج اللامركزي والمتكامل الذي يتبعه المكتب للموظفين إمكانية الوصول إلى مجموعة من الاختصاصيين في مجال تسوية المنازعات ممن تتوفر لديهم المعرفة بالمنظمة، وإمكانية التفاعل على الصعيد المحلي، والتواجد عبر مناطق زمنية مختلفة، والقدرة على استخدام لغات متعددة.

ثالثا - التوعية وبناء المهارات

39 - طوال عام 2021، ركز المكتب جهوده في مجال التواصل بشأن الحلول الإلكترونية التي تعزز الخدمات في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية كخطوة أولى آمنة في معالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل. وشملت العناصر الأساسية للتواصل ما يلي:

(أ) إذكاء الوعي بشأن الخدمات المقدمة عن طريق المكتب لتسوية المنازعات المتعلقة بمسائل مكان العمل بالوسائل غير الرسمية. وتحقيقا لهذه الغاية، عقد المكتب لقاءات مفتوحة ذات نطاق محدد أو عالمي، وشارك في برامج تعريفية ووزع محتويات مواضيعية من خلال البث الإذاعي والمنشورات والمنصات الرقمية العالمية؛

(ب) تعزيز القدرة على تسوية المنازعات وتجنب تصعيد حداثها عن طريق وضع وتنفيذ أنشطة تتعلق ببناء المهارات، بما في ذلك حملة ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكياسة والحوارات بشأن العنصرية في أماكن العمل بالأمم المتحدة؛

(ج) العمل بانتظام مع فرادى المديرين والهيئات الإدارية على المستويات العليا في المنظمة لتعزيز استخدام آليات تسوية المنازعات وتقديم المشورة بشأنه، ودعوتهم إلى تكريس هذا الاتجاه على مستوى القيادة العليا.

ألف - النقاط الرئيسية

موقع إلكتروني جديد وحضور رقمي معزز

40 - في نهاية عام 2021، أطلق المكتب موقعا إلكترونيا جديدا متعدد اللغات، www.un.org/ombudsman، يقدم مجموعة متنوعة من المحتويات ويظهر بشكل جديد وحديث. ويجد المستخدمون إجابات على الأسئلة المتداولة بشأن تعريف دور أمين المظالم والوسيط وطبيعة عملهما، فضلا عن تفسيرات ذات صلة حول الخدمات في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية والمبادرات الخاصة، بما في ذلك حملة ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكياسة والحوارات بشأن العنصرية في أماكن العمل بالأمم المتحدة. ويحتوي الموقع أيضا على مواد ونصائح تتعلق بتسوية المنازعات لمساعدة الموظفين على حل المسائل المرتبطة بالتواصل.

41 - وجدد المكتب أيضا وجوده الفعال الثنائي اللغة على الشبكة الداخلية للأمم المتحدة (iSeek) وبوابة المعارف. وتتيح عمليات التحديث المنتظمة للمستخدمين الاطلاع باستمرار على ما يستجد فيما يتعلق بالمواد المنشورة والمناسبات المنظمة لموظفي الأمانة العامة. وقام المكتب بتأليف ما مجموعه 70 مادة جديدة من المحتويات الرقمية، مثل المقالات والإعلانات، أو شارك في تأليفها أو في إنتاجها لتتشر في موقع iSeek.

42 - وبالتعاون مع مكتب الموارد البشرية، أعد المكتب شريط فيديو إعلاميا جديدا متاحا للموظفين المعينين حديثا في إطار التوجيه المخصص لهم. ويقدم شريط الفيديو، متاح باللغتين الإنكليزية والفرنسية، معلومات أساسية عن الخدمات التي يقدمها المكتب، فضلا عن أمثلة عن الحالات التي قد يستفيد فيها الموظفون من استخدام النظام غير الرسمي.

رسالة عالمية، وتأثير محلي

43 - استخدم المكتب في سبيل الوصول إلى جميع الموظفين بصرف النظر عن مراكز عملهم مجموعة متنوعة من المنشورات المحلية والإقليمية. فعلى سبيل المثال، نجح المكتب الإقليمي في عنيتبي في نشر مقالات في الرسالة الإخبارية لمركز الخدمات الإقليمي في عنيتبي، بما في ذلك مقالة عن بناء مكان عمل في الأمم المتحدة يسوده الانسجام تدريجياً، محادثة بعد محادثة، ومقالة عن التصدي للعنصرية في مكان العمل.

44 - وعقد المكتب لقاءات مفتوحة وإحاطات إعلامية وحلقات عمل بشأن إدارة المنازعات، وشارك في دورات توجيهية للموظفين لتقديم معلومات عن المكتب وخدماته. وشملت أنشطة التوعية وبناء المهارات أيضاً تقديم معلومات عن جوانب أخرى من نظام إقامة العدل من أجل تثقيف الموظفين بشأن الموارد والسبل المتاحة لهم لمعالجة المنازعات في مكان العمل. فعلى سبيل المثال، قدم الفريق الإقليمي في نيروبي، في لقاء مفتوح جرى تنظيمه لموظفي نظام المنسقين المقيمين على الصعيد العالمي، إحاطة بشأن مدى توافر النهج غير الرسمية لتسوية المنازعات في مكان العمل وفوائدها.

45 - وبالإضافة إلى الجلسات الإعلامية، نظم المكتب للمشاركين من مكاتب الأمانة العامة حلقات عمل مختلفة لبناء المهارات في مجال القدرة على تسوية المنازعات. وزودت حلقات العمل هذه المشاركين بمهارات جديدة للمساعدة في منع نشوب المنازعات أو التعامل معها بصورة بناءة. فعلى سبيل المثال، تعلم المشاركون كيفية تقديم التعليقات وتلقيها؛ وشملت المواضيع الأخرى التي تم تناولها تعزيز بيئة عمل يسودها الانسجام، ومسألتها الحدود والاعتذارات.

46 - وتعاون المكتب أيضاً مع مكتب الموارد البشرية وقدم مدخلات في حوارات "متحدون لترسيخ ثقافة الاحترام"، وهي وحدة تدريبية أعدت للتعريف بالمنشور الإداري بشأن التصدي للتمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة، وتفسيره (ST/SGB/2019/8). وفي هذه الوحدة التدريبية، يحتل المكتب مكانة بارزة بوصفه مورداً غير رسمي لموظفي الأمم المتحدة الذين يعانون من سلوك محظور مشار إليه في السياسة العامة أو يكونون شهوداً عليه. ويخصص جزء كامل من الوحدة للمكتب وعمله في مجال بناء المهارات. ومن خلال برنامج عالمي مكثف لتدريب المدربين أطلق في عام 2020، مكن مكتب الموارد البشرية ما يقرب من 200 مدرب معتمد من تقديم التدريب لموظفي الأمم المتحدة في جميع مراكز عمل الأمانة العامة.

التواصل مع رؤساء الكيانات وكبار المديرين

47 - أجرى المكتب، اعترافاً منه بأن القادة يحددون التوجه في مكاتبهم وأفرقتهم، أكثر من 100 محادثة مع رؤساء الكيانات وغيرهم من كبار المديرين لتقديم الدعم والمساعدة في تهيئة مكان عمل أكثر انسجاماً في ضوء الظروف الصعبة التي أوجدتها الجائحة. ووفرت هذه المحادثات للمديرين منتدى لتبادل الحديث عن التحديات المحددة التي يواجهونها ومناقشة نهج أفضل الممارسات للتصدي لها. وفي الوقت نفسه، أتاحت الفرصة للمكتب كي يفهم بشكل أفضل وجهات نظر المديرين ويعزز الاستعانة على نحو مبكر بالخدمات في مجال تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

باء - تعزيز الكرامة للجميع

48 - منذ عام 2019، يشارك المكتب بنشاط في تعزيز الكرامة في مكان العمل. فالكرامة مبدأ أساسي من مبادئ الأمم المتحدة على النحو الوارد في ديباجة الميثاق، التي تؤكد من جديد الإيمان "بكرامة الفرد وقدره". وإذا ما تبنى الموظفون باستمرار مواقف تتم عن الكرامة والاحترام تجاه بعضهم البعض، يمكن للمنظمة أن تستفيد بفعالية من تنوعها الداخلي، وهو أمر حاسم لنجاحها. فعندما تشجع الكرامة في مكان العمل، يمكن أن يصبح مكانا صحيا ومجزيا وناضيا بالحياة لأداء العمل.

ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكرامة

49 - تهدف حملة ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكرامة إلى إذكاء الوعي وإشراك الموظفين في الحوار وتعزيز العمل لتحسين السلوك في مكان العمل وتهيئة بيئة يسودها الانسجام يمكن فيها للجميع أن يزدهر بكرامة وفي إطار من الاحترام المتبادل. وتتألف المبادرة من عنصرين هما: حلقات عمل بشأن الكياسة والتواصل والمجتمع؛ ومقاهي الكياسة.

50 - وتهدف حلقات العمل بشأن الكياسة والتواصل والمجتمع المفتوحة لجميع الموظفين، بصرف النظر عن نوع عقود عملهم، إلى تعزيز دينامية إيجابية في التفاعلات في مكان العمل من خلال إذكاء الوعي وإتاحة مجموعة ملموسة من الأدوات لتفعيل مفهومي الكرامة والكرامة في مكان العمل. واستكمالا لحلقات العمل، واصل المكتب استضافة مقاهي الكياسة لمختلف الأفرقة والمكاتب. ومكنت المقاهي المشاركين من تبادل وجهات النظر حول الكياسة وتوليد أفكار حقيقية لعمل على التعامل بكرامة في أماكن عملهم.

51 - ووصف المشاركون هذه الجلسات الفريدة بأنها تذكى التنوع وتلهم وتحفز التفكير، وسلطوا الضوء على قيمتها باعتبارها "فرصة لبناء الفريق". وأقروا بأهمية مبادئ الاحترام والكرامة في مكان العمل على جميع المستويات بغض النظر عن الأقدمية باعتبارها مساهما حيويا في بناء بيئة عمل صحية.

الحوارات بشأن العنصرية في أماكن العمل بالأمم المتحدة

52 - لاحظت الجمعية العامة، في الفقرة 14 من قرارها 242/76، الجهود التي يبذلها الأمين العام لتعزيز المعرفة والوعي بالعنصرية والعمل على مكافحتها داخل المنظمة، وكررت طلبها إلى الأمين العام أن يدرج معلومات عن العنصرية والحالات التي تنطوي على تمييز عنصري في سياق تقريره المقبل عن أنشطة المكتب.

53 - ويمكن لموظفي الأمم المتحدة الذين يرغبون في مناقشة مسائل التمييز الحقيقي أو المتصور بجميع أنواعه الاتصال بالمكتب بموجب الأحكام المنصوص عليها في نشرة الأمين العام ST/SGB/2019/8، التي تتناول حالات التمييز المحتمل، بما في ذلك التمييز العنصري. ويتمثل دور المكتب في مساعدة الزوار على استكشاف الخيارات الممكنة، بما في ذلك كيفية الإبلاغ والتماس سبل الانتصاف الرسمية. ولا يحل المكتب محل قنوات الإبلاغ الرسمية، لأنه لا يقصد به أن يكون مكتبا للتسجيل.

54 - وتتضمن عادة المنازعات في مكان العمل مسائل وأبعاد متعددة. فالتمييز العنصري قد يتجلى بطرق مختلفة، غالبا ما تكون خفية، بدءا بأشكال الإيذاء البسيط ووصولاً إلى العنصرية العلنية. وقد لا يكون هذا بالضرورة الشاغل الرئيسي الذي يعرض على المكتب أو قد لا يدرك الموظفون أنه يتخذ هذا الشكل. إذ كثيرا ما تتقاطع عدة عناصر، مثل التمييز الجنساني والعنصري، والتمييز المتصور على أساس السن

والتمييز ضد الأشخاص ذوي الإعاقة، فضلا عن أشكال أخرى من التمييز. وقد تنشأ هذه الأشكال كلها فيما يتصل بمسائل أخرى مثل التوظيف والأداء والعلاقات بين الأشخاص، التي يساعد المكتب الزوار على التعامل معها. وبالنظر إلى هذه الفروق الدقيقة، والتقاطعات، والولاية غير الرسمية للمكتب (أي أنه لا "يثبت" وجود حالات محددة من التمييز كما هو الحال في عمليات التحقيق الرسمية)، يقوم المكتب بتجميع جميع القضايا التي تتضمن عناصر تتم عن تمييز متصور تحت عنوان التمييز الأوسع نطاقا. ومن ثم، يمكن للمكتب أن يبدي ملاحظات عامة بشأن التمييز العنصري بالشكل الذي يتعرض له الزوار، إلا أنه لا يملك بيانات محددة عن قضايا العنصرية.

55 - وفي إطار حملة الأمين العام "متحدون ضد العنصرية"، نظم المكتب محادثتين عالميتين مع الخبراء حضرهما عدد كبير جدا من المشاركين. وشاهد المحادثة حول موضوع "ما هي العنصرية؟" على الهواء مباشرة أكثر من 2 000 موظف أرسلوا أكثر من 190 سؤالاً وتعليقا، وشاهد حوالي 7 000 من موظفي الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم المحادثة حول التحيز الضمني وأشكال الإيذاء البسيط. وقدم كل من هاتين المحادثتين معلومات قيمة عن مظاهر العنصرية في المنظمات العالمية بوجه عام وفي الأمم المتحدة بوجه خاص. ومن خلال إبداء المشاركين في المحادثات وجهات نظرهم وخبراتهم، شجعوا الآخرين على بدء محادثات، وأوضحوا تماما أنه لا يمكن القضاء على التمييز إلا إذا استطاع كل شخص أن يشعر بالراحة في التحدث عما هو غير مريح.

56 - وبالإضافة إلى هاتين المناسبتين العالميتين، أجرى المكتب 38 حوارا بشأن العنصرية في أماكن العمل بالأمم المتحدة لفائدة المكاتب في جميع مراكز العمل. وشارك في هذه الحوارات أكثر من 1 500 شخص، مما أتاح لهم مجالا لتبادل وجهات نظرهم بشأن العنصرية داخل أماكن العمل بالأمم المتحدة والاستماع إلى بعضهم البعض. ومن خلال الأسئلة التوجيهية وعن طريق تيسير الحوار، دُعي المشاركون إلى الاعتراف بمختلف أشكال العنصرية، وتعميق فهمهم للمسائل، وتحديد الطرق المختلفة التي يتأثر بها الجميع بالعنصرية. واسترشد بالتعليقات التي جُمعت من هذه الحوارات في وضع خطة العمل الاستراتيجية التي صاغتها فرقة العمل التابعة للأمين العام المعنية بالتصدي للعنصرية والنهوض بكرامة الجميع في الأمانة العامة للأمم المتحدة.

57 - وعبر الموظفون الذين شاركوا في الحوارات المتعلقة بالعنصرية عن طائفة واسعة من وجهات النظر. فبعض الموظفين لاحظ وجود تحيزات عنصرية في ممارسات التوظيف وأوجه تفاوت في الطرق التي تقدر وفقا لها المناطق واللغات والثقافات؛ فيما أفاد البعض الآخر من الموظفين عن ما لمسوه من اهتمام أقل بأفكارهم وعن عزو ما يرتكبونه من أخطاء إلى خلفيتهم الثقافية. وأفاد أيضا موظفون آخرون أنهم لم يلاحظوا وجود العنصرية ولم يتعرضوا لها في مكان العمل في الأمم المتحدة، وأنهم غير مدركين لأثرها.

جيم - تعدد اللغات

58 - أُنشئت الجمعية العامة على الأمين العام، في الفقرة 9 من قرارها 242/76، لكفالاته إتاحة وثائق التوعية بجميع اللغات الرسمية الست، وطلبت إلى الأمين العام أن يواصل اتخاذ تدابير لتنفيذ تعدد اللغات في إطار نظام إقامة العدل، وأن يبلغ في سياق تقاريره المقبلة عن جهوده الرامية إلى مواصلة تعزيز تعدد اللغات في نظام إقامة العدل.

- 59 - ويقدم المكتب خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية بجميع اللغات الرسمية الست. ويمكن للزوار دائما طلب التحدث مع أحد الاختصاصيين في مجال تسوية المنازعات باللغة الرسمية التي يختارونها.
- 60 - وفي عام 2021، ركّز المكتب تركيزا كبيرا على توفير معلومات عن تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية باللغات الرسمية الست، من خلال إطلاق موقعه الإلكتروني الجديد ومنشوراته الأخرى، كلما أمكن ذلك.

دال - الدروس المستفادة

- 61 - في السنة الثانية من الجائحة، أصبحت المرونة شرطا أساسيا لتقديم الخدمة إلى موظفي الأمم المتحدة بنجاح. وقد تعيّن تكييف الزيارات أو المعلومات أو جلسات بناء المهارات لتكون متاحة بسهولة من خلال الحضور الشخصي والافتراضي على السواء، بنفس المستوى من الجودة وبما يكفي من المرونة للانتقال من سياق إلى آخر، في ظل بيئة العمل المتغيرة باستمرار.
- 62 - ومن بين الملاحظات الأخرى خلال الفترة المشمولة بالتقرير، أهمية المشاركة من جانب الإدارة لكفالة أن يحضر الموظفون أنشطة هامة دون جعلها إلزامية. وعندما أبدى المديرون اهتماما أكبر بأنشطة بناء المهارات "الشخصية" وقدموا دعما أكبر لها، سجلت مستويات أعلى من المشاركة.
- 63 - وفي حين مكّنت المنصات والأنشطة الافتراضية المكتب من مواصلة تقديم خدماته، فإن التفاعلات بالحضور الشخصي لا يمكن الاستغناء عنها. حيث أعاقَت الصعوبات التقنية، بما في ذلك عرض النطاق والشبكة ومشاكل الاتصال، وصول العديد من الموظفين. وعلاوة على ذلك، يفضّل معظم الموظفين المشاركة بالحضور الشخصي، لأنها تساعد على بناء العلاقات وتعزيز الثقة والمصداقية بطرق لا تتيحها المشاركة عبر الوسائل الافتراضية.

رابعاً - ملاحظات عامة

ألف - معلومات أساسية

- 64 - في حين تعد المنازعات في مكان العمل أمراً طبيعياً، بل يمكن أن تتيح فرصاً يُمكن اغتنامها إذا ما عولجت بشكل جيد، فإن المنازعات التي تبقى دون تسوية والتي يطول أمدّها تتال من كفاءة المنظمة وفعاليتها. ومن مظاهر المنازعة العقيمة في مكان العمل، الإجهاد والإحباط أو عدم الالتزام والقلق وفقدان الثقة بالنفس والاكتراب وعلاقات العمل غير المثمرة. وقد تؤدي المنازعة أيضاً إلى عمليات وشكاوى رسمية، بما في ذلك عمليات التحقيق والعمليات التأديبية. ولذلك، من الأهمية بمكان فهم العوامل التي تسهم في نشوب المنازعات حتى يتسنى معالجتها وحتى يمكن تنفيذ تحسينات تنظيمية على المدى الطويل.
- 65 - وفي هذا الصدد، توفر الرؤى الفريدة للمكتب (الملاحظات العامة) معلومات قيمة عن الاتجاهات والأنماط في مكان العمل. ويوجه المكتب هذه الرؤى إلى أصحاب المصلحة على جميع المستويات للاسترشاد بها في التعلم والتطوير التنظيميين، مع التركيز على منع نشوب المنازعات وتخفيف من حدتها. وتجري حلقات إبداء الآراء هذه بصفة مستمرة، وتؤتي ثمارها في العديد من المجالات. ومن الأمثلة على ذلك، التعاون في سياق استراتيجية منظومة الأمم المتحدة للصحة العقلية والرفاه، والمبادئ التوجيهية لتهيئة بيئة تمكينية في منظومة الأمم المتحدة، وإطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات، وكذلك التعاون مؤخرًا في سياق خطة العمل

الاستراتيجية للأمين العام للتصدي للعنصرية والنهوض بكرامة الجميع. ويتجسد مثال آخر على الإجراءات العامة الوقائية في تعاون المكتب مع مكتب مبعوث الأمين العام المعنية بالشباب لزيادة الوعي بين الشباب العاملين مع الأمم المتحدة بشأن السلوكيات المتوقعة وسبل تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

66 - ويمثل التعاون المنهجي مع أفرقة التطوير التنظيمي ومقدمي خدمات التعلم في مجال الموارد البشرية محور تركيز خاص للمكتب، لأنه يتيح فرصا مستمرة لتسليط الضوء على مجالات بناء مهارات المديرين والموظفين. وكثيرا ما يكون وقوع المنازعات نتيجة انعدام فعالية مهارات التواصل، ولا يزال المكتب يؤكد على المهارات اللازمة لإجراء محادثات مستمرة وبناءة، ولا سيما في سياق إدارة الأداء. وسُلِّط الضوء أيضا على المسائل المنهجية في وقت مبكر أمام كبار القادة الجدد، الذين كثيرا ما يكونون غير ملمين بثقافة مكان العمل في الأمم المتحدة. وبالتعاون مع مكتب الموارد البشرية، تقدم أمانة المظالم إحاطة شخصية لرؤساء المكاتب الجدد كجزء من برنامجهم التعريفي. ومن بين الممارسات المفيدة أيضا مشاركة أمانة المظالم وغيرها من ممثلي المكتب بحكم مناصبهم في هيئات الإدارة العليا والأفرقة العاملة والأفرقة التنظيمية الأخرى، مما يتيح للمكتب البقاء على علم بالمسائل الإدارية ومسائل الموظفين وتبادل الملاحظات العامة بطريقة مراعية للوقت.

67 - ويقر المكتب بالتعاون الإيجابي مع أصحاب المصلحة على جميع المستويات بشأن المسائل العامة، ويعتزم تعزيز مجال العمل هذا.

باء - الملاحظات

68 - تشير الملاحظات التي قُدمت في عام 2021 إلى أنه لا تزال هناك تحديات وفرص ماثلة أمام المنظمة في ثلاث فئات رئيسية هي: الوظائف والحياة المهنية؛ والعلاقات التقييمية؛ ومسائل التعويضات والاستحقاقات. وفي حين أن بعض هذه القضايا قديمة لا تزال قائمة، فقد تفاقم قضايا أخرى، وظهر بعضها بصور مختلفة بسبب استمرار تأثير الجائحة.

69 - وكثير من المسائل لا تقتصر على أماكن العمل بالأمم المتحدة، ويمكن النظر إليها في سياق أوسع للتحديات المتكررة التي تواجهها الإدارات العامة، مثل التحديات في مجال إدارة الأداء، والتوظيف، ونظم الحوافز والمكافآت، والتنوع والشمول. ومن منظور تسوية المنازعات، هناك مستوى إضافي من المفارقات يسهم في حدوث توترات في مكان العمل. ويمكن أن يكون ذلك في شكل ثنائيات من قبيل المنافسة/التعاون والتفاوض/الواقعية والانفعالات/المنطق والمجتمع/الاستقلالية. فعلى سبيل المثال، غالبا ما تكون هناك رغبة في التحلي بالبساطة والاتساق، بينما تتطلب طبيعة العمل في الوقت ذاته المرونة وسرعة الأداء، بالإضافة إلى إيجاد حلول مصممة خصيصا قد تختلف من حالة إلى أخرى. ومن الأمثلة على ذلك الطابع المحدد للعمليات الميدانية، وحاجة الموظفين إلى الأمن الوظيفي؛ والرغبة في التطبيق المتسق لترتيبات العمل المرنة، بينما قد يجد الموظفون أنفسهم في مواقف مختلفة تتطلب أخذ المدير بنهج مصممة خصيصا. وعندما يواجه الموظفون والمديرون مثل هذه المعضلات المتناقضة، فإنهم كثيرا ما يلجأون إلى المكتب، الذي يساعد على التعامل مع الحالات المحددة بفعالية وإيجاد طرق مثمرة لمعالجة أوجه الغموض والتناقض من خلال السعي إلى بلورة حلول مرنة وخلاقة.

مكان العمل خلال العام الثاني من جائحة كوفيد-19

الصحة العقلية والرفاه

70 - كانت الآثار السلبية المستمرة لتواصل الجائحة على الصحة العقلية لموظفي الأمم المتحدة ورفاههم في جميع أنحاء العالم ملحوظة في العديد من المنازعات التي عُرِضت على المكتب. وأوضحت السنة الثانية من الجائحة الآثار المدمرة للتعرض للمخاطر الصحية لفترات طويلة، والشواغل المتعلقة بالسلامة، ومشاعر فقدان الحزن، إلى جانب حالة عدم اليقين العام بشأن المستقبل. ولاحظ المكتب أن التعرض المستمر لعوامل الإجهاد قد أضعف قدرة الموظفين على الصمود وكان له تأثير كبير على صحتهم العقلية ورفاههم، مما أدى إلى تسجيل إجازات مرضية لفترات أطول، واتسام المحادثات مع المديرين والأقران بالصعوبة، وانخفاض مستويات الإنتاجية في بعض المجالات.

71 - ويبدو أن انخفاض مستويات القدرة على الصمود قد جعل الموظفين أكثر عرضة للمنازعات المحتملة في العمل. ولوحظ ذلك مع الأفراد وداخل الفرق على حد سواء، ولوحظ أنه يؤثر سلباً على تماسك الفريق، وعلى العلاقات مع المشرفين والأقران والمرؤوسين. وبدأ أن المنازعات تتصاعد بسرعة أكبر باقتران مع رداءة التواصل عبر الإنترنت وسوء الممارسات الإدارية.

الاستفادة من خدمات تقديم المشورة للموظفين

72 - أحال المكتب الزوار إلى جهات تقديم المشورة للموظفين لتلقي خدمات الدعم النفسي الاجتماعي بمعدلات أكبر مما كان عليه الحال قبل الجائحة. ولاحظ عدة زوار عدم كفاية الموارد اللازمة لخدمات تقديم المشورة الفورية، ولا سيما خارج مراكز العمل التي بها مقار. وفي كثير من الأحيان، أعرب الموظفون عن مخاوفهم من التعرض للفيروس في مكان العمل، مما أثر على استعدادهم للعودة إلى أماكن العمل الفعلية، لا سيما في الحالات التي لا تتاح فيها للموظفين مكاتب فردية. وجسدت بعض هذه الحالات تحديات خاصة بالنسبة للموظفين العاملين في مراكز العمل الشديدة الخطورة والشاقة. ويبدو أن خدمات تقديم المشورة للموظفين يجري التخطيط لها وإدراجها في الميزانية بأشكال تختلف من كيان إلى آخر، مما يخلق تفاوتاً في إمكانية الحصول على الخدمات والدعم.

الاتصالات المتعلقة بالصحة الإدارية والمهنية

73 - يبدو أن الموظفين والمديرين ممن اتصلوا بالمكتب لديهم مستويات متفاوتة من الوعي والفهم فيما يتصل بالتوجيهات والتعليمات المتعلقة بجائحة كوفيد-19، بما في ذلك متطلبات التطعيم، على الرغم من الجهود الكبيرة التي تبذلها الإدارة لمواصلة الاستجابة للموظفين والتواصل معهم في ظل أوضاع تتغير باستمرار. ولم يكن التواصل دائماً أمراً يسيراً أو مفهوماً، بل كان مرهقاً في بعض الأحيان. وبدأ التواصل قائماً على المعاملات بشكل مفرط في كثير من الأحيان، مما أدى إلى حالة من الإحباط في وقت تمس فيه الحاجة إلى التعاطف والعناية.

العودة إلى العمل وترتيبات العمل المرنة

74 - شكلت الحاجة إلى إيجاد حلول وطرائق عمل مرنة على أساس كل حالة على حدة أحد المواضيع المتكررة محل النزاع. وانخرط العديد من الزوار في محادثات لم تكلل بالنجاح مع المشرفين عليهم لمناقشة

الخيارات التي تلبي احتياجاتهم الفريدة خلال هذه الفترة. ووفقا للعديد من الموظفين الذين اتصلوا بالمكتب طلبا للمساعدة، يظهر عدم الاستعداد من جانب المديرين لاستخدام سلطتهم التقديرية لمنح ترتيبات عمل مرنة، سواء للرعاية الذاتية أو لرعاية الأسرة أو الوفاء بالتزامات أخرى. وكان المديرون يحيلون الموظفين إلى الدائرة الطبية للحصول على موافقة على الترتيبات التيسيرية في مكان العمل، في حالات تكون فيها المسألة خارج المجال الطبي ويمكن معالجتها من خلال أدوات أخرى مثل السياسة المتعلقة بترتيبات العمل المرنة. وأبلغ الموظفون أيضا عما اعتبروه تطبيقا غير متسق وغير عادل للمبادئ التوجيهية الإدارية.

75 - ووجد المديرون التنفيذيون أنفسهم، بدورهم، مضطرين إلى التعامل مع المسائل الإدارية وشؤون الموظفين المعقدة، في الوقت الذي يتعاملون فيه أيضا مع أوضاع عصيبة بالفعل تنطوي على تحديات عاطفية. وكثيرا ما كانوا عاجزين عن إيجاد حلول عملية، وأحيانا غير متقبلين لذلك، مما تسبب في حالات إحباط لدى الموظفين. وفي الوقت نفسه، لاحظ المكتب أن المديرين الذين اتصلوا به أنفسهم يتأثرون سلبا بالجائحة ويعانون من الإرهاق في الوقت الذي يضطرون فيه إلى تحمل العبء العاطفي لموظفيهم.

76 - وفي كثير من هذه الحالات، قدم المكتب خدمات التدريب على تسوية المنازعات للموظفين والمديرين أو تسنى له إيجاد حلول مقبولة للطرفين من خلال الدبلوماسية المكوكة والوساطة غير الرسمية بين الطرفين.

موجز

77 - سيكون من المهم للمنظمة أن تواصل تنفيذ استراتيجية الصحة العقلية والرفاه وأن تجعل خدمات تقديم المشورة للموظفين متاحة بسهولة. وينبغي تشجيع المديرين التنفيذيين على الاستفادة من الدورات التدريبية والموارد المتاحة عبر الإنترنت. وقد يشمل ذلك التعرف على أعراض الإرهاق مبكرا للحيلولة دون أخذ إجازات مرضية لفترات أطول، وإجراء محادثات مستتيرة مع الموظفين الذين قد يعانون من مشاكل تتعلق بالصحة العقلية وتتطلب ترتيبات تيسيرية في مكان العمل. وفي فترات عدم اليقين، وزيادة مستويات الإجهاد والتعرض للمخاطر الصحية، يمكن أن يكون للسلطة التقديرية المعقولة، حيثما أمكن، والمرونة الإدارية والتعاطف، وكذلك سبل التواصل الفعال، أثر كبير في الصحة والإنتاجية في مكان العمل.

القيادة والإدارة الخاضعتان للمساءلة والمتمحورتان حول الأشخاص

القدرات الإدارية ومجموعات المهارات

78 - أتاحت الجائحة فرصة لتألق المديرين الذين يتحلون بالعقلية المرنة ومهارات إدارة الجيدة لشؤون الأفراد والذين لديهم معرفة جيدة بأنظمة المنظمة وقواعدها ومواردها.

79 - ولاحظ المكتب أن الأفرقة التي تعمل مع مديرين يبدون العناية ويعملون بمرونة ورشاقة تواصل أداءها بصورة جيدة جدا خلال الجائحة، بل واستفادت من فرص جديدة تصب في صالح المنظمة. ومثل هذه العقليات ومجموعات المهارات، بما في ذلك الذكاء العاطفي والذكاء على مستوى العلاقات، هي شروط مسبقة للقيادة الناجحة، وخاصة في أوقات الأزمات، بما ييسر تحقيق الإنتاجية والأداء.

80 - وأدت جائحة كوفيد-19 إلى تفاقم التحديات التي يواجهها الآخرون ممن يفتقرون إلى تلك المهارات. وغالبا ما أسهم الموظفون الذين يضطعون بأدوار إشرافية ويتبعون أساليب إدارية جامدة ولديهم

مهارات إدارية أقل تركيزاً على الأشخاص في خلق بيئة يعاني فيها الفريق من اختلال وظيفي، مما يؤثر على إنتاجية الفريق ويتسبب في أخذ إجازات مرضية ممتدة وفي تغيب الموظفين وشعورهم الداخلي بفقدان الأمل. وكثيراً ما أدى السلوك الإداري الذي يشوبه الجمود وانعدام الشفافية والإهمال إلى تقديم الشكاوى.

خضوع الجميع للمساءلة

81 - أفاد الموظفون، في كثير من الأحيان، بأن الإدارة "السيئة" غالباً ما لا يتم التصدي لها وأن الأفرقة تعاني لفترات طويلة الأمد وتضطر في الوقت ذاته إلى اللجوء إلى العمليات الرسمية، مثل التحقيقات. وغالباً ما تستغرق العمليات الرسمية وقتاً أطول يظل خلاله الموظفون المتضررون يتعرضون لما يعتبرونه بيئة سامة. وكان التعرض لبيئة عمل غير صحية كهذه مؤثراً على إنتاجية الأفرقة، وأدى إلى فترات غياب طويلة وفقدان الثقة في النظام. وسيكون من المهم النظر في التدابير التي يمكن اتخاذها فوراً لتزويد الموظفين المتضررين بالانتصاف اللازم، مع احترام حقوق الشخص المُدعى عليه أيضاً.

82 - وفي الوقت نفسه، أبلغ المديرون الذين زاروا المكتب عن شعورهم بالإحباط من انعدام الأدوات والدعم التنظيمي في الحالات التي يسعون فيها إلى إدارة الأداء أو التعامل مع السلوكيات الفظة. وتسير المساءلة في كلا الاتجاهين، ولكن المديرين كثيراً ما يجدون من الأسهل والأقل إرهاقاً أن يتجنبوا التعامل مع قصور الأداء أو السلوكيات غير اللائقة للموظفين بدلاً من الاضطرار إلى الانخراط في إجراءات رسمية مطولة.

83 - وأفادت النساء، ولا سيما اللاتي جرى تعيينهن في مناصب عليا، بأن تقييمهن يتم على ما يبدو وفقاً لمعايير مختلفة مقارنةً بنظرائهن من الذكور. واتصلت عدة قيادات نسائية بالمكتب بشأن المضايقات التي يتعرضن لها، والتي تتراوح بين الإيذاء البسيط والإيذاء العلني (انظر أيضاً A/75/160، الفقرات 67-71).

موجز

84 - أظهرت الجائحة مرة أخرى أن المهارات الفعالة في إدارة شؤون الأفراد ضرورية لأي منظمة تؤدي وظائفها بشكل جيد، خاصة في أوقات التغيرات غير المتوقعة. وثمة حاجة إلى تعيين الأشخاص "المناسبين" وترقيتهم إلى أدوار إشرافية وإدارية وقيادية. وهم أيضاً يحتاجون إلى الدعم من خلال التوجيه، والارتقاء المستمر بالمهارات، والإرشاد، والتزويد بأدوات إدارية تمكنهم من الإدارة الفعالة، بما في ذلك في حالات قصور الأداء. وفي فترات عدم اليقين والتغيير التنظيمي، يحقق المديرون ذو العقلية المنفتحة والمرنة، ممن يتبعون نهجاً يركز على الإنسان، أفضل ما يمكن تحقيقه خدمة للمنظمة والموظفين والأفراد دون إلقاء مزيد من المسؤولية على عاتق المنظمة. وتشجع المبادرات التنظيمية التي أطلقت مؤخراً، مثل إطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات، هذه القدرات الإدارية. وأمام المنظمة فرصة للمضي قدماً في بناء ثقافة إدارية تُقدّر الذكاء العاطفي والذكاء على مستوى العلاقات وتستخدم نهجاً توجيهياً للتطوير والأداء.

التعريف بالمبادرات والسياسات والأطر التنظيمية الجديدة واعتمادها

85 - يمكن أن يعزى العديد من مشاكل أماكن العمل إلى مشاكل عامة مثل الثغرات أو أوجه التضارب أو عدم الاتساق في سياسات المنظمة أو إجراءاتها أو عملياتها أو ممارساتها أو نُظمها أو هياكلها. وقد تكون هذه المشاكل متجذرة في ثقافة المنظمة أو نتيجة للممارسات القيادية والإدارية.

86 - وعلى مدى السنوات الماضية، أطلقت المنظمة عدة مبادرات للتغيير، بما في ذلك مبادرات بشأن تكافؤ الجنسين، والصحة العقلية، وترتيبات العمل المرنة، وإدارة الأداء، والقيم والسلوكيات، ومؤخراً بشأن التصدي للعنصرية والنهوض بكرامة الجميع. وهذه الجهود التي تبذلها المنظمة جديرة بالثناء وتضعها في موقع جيد في المستقبل. وفي الوقت ذاته، كثيراً ما يفيد الموظفون بأنهم ليسوا على علم بهذه المبادرات أو أنهم لا يرون في مديريهم وزملائهم نموذجاً للسلوكيات المتوقعة. وثمة مشكلة أخرى لاحظها المديرون والموظفون تتمثل في الافتقار الملحوظ إلى التكامل بين المبادرات وعبء التغيير الذي يصاحب تنفيذ مبادرات متعددة في نفس الوقت.

87 - فعلى سبيل المثال، أفاد الموظفون في العمليات الميدانية بأن ترتيبات العمل المرنة لم تكن متاحة لهم بنفس القدر الذي أتيحت في كيانات أخرى. وأثيرت شواغل بشأن تطبيق قواعد الحضور بصورة جامدة من جانب المشرفين، والأخذ بمبدأ "نهج واحد يناسب الجميع" مع عدم إيلاء أي اعتبار للظروف الفريدة التي يمر بها الفرد لفترات زمنية بعينها، أو مراعاتها بقدر طفيف. ويبدو أن الحضور يكتسي أهمية أكبر من الجوهر والنتائج. ومن ناحية أخرى، أبلغ المديرون عن صعوبات في إدارة الأفرقة التي تعمل في مناطق زمنية مختلفة وجدول زمنية مختلفة، مع اختلاف المتطلبات الفردية.

88 - وفي حين وُضعت المبادئ التوجيهية لتهيئة بيئة تمكينية في إطار استراتيجية التكافؤ بين الجنسين، فإن الموظفين، على وجه الخصوص، يشعرون بأن تنفيذها يكون متأخراً أو يُترك للنساء في أغلب الأحيان. فعلى سبيل المثال، لاحظت الزائرات أن العمليات الميدانية تقتصر إلى البيئة التمكنية والثقافة الإدارية اللتين تتيجان اجتذاب النساء إلى تلك العمليات والإبقاء عليهن فيها. وحتى عندما يسمح الإطار التنظيمي بالمرونة، لا يطبقه المديرون في كثير من الأحيان وتستمر سيادة الثقافة الأبوية في مكان العمل.

89 - وتمثل إدارة الأداء أحد المجالات الأخرى التي تسبب التوتر عادةً. وقد تعين القيام بالكثير من العمل لتنفيذ السياسة الجديدة وتنقيف الموظفين بشأن تطبيقها.

موجز

90 - لا تكون السياسات فعالة إلا بقدر ما يكون تنفيذها فعالاً؛ وإلا فمن المحتمل أن يُنظر إليها على أنها تتطوي على نفاق، مما يؤدي إلى فقدان الثقة في القيادة والمنظمة. وفي مؤسسة كبيرة الحجم ومعقدة مثل الأمانة العامة، لا يتم تنفيذ السياسات في مسار خطي أو سريع، وقد يكون هذا التنفيذ محفوفاً بتحديات شديدة عندما تتعدد تتراكم التغييرات التنظيمية المتعددة طبقة تلو الأخرى وتحدث في آن واحد. وقد يعاني الموظفون والمديرون والكيانات من القدرات المحدودة وضيق الوقت وفرض قيود على الموارد، وقد يعانون أيضاً من "الإرهاق الناجم عن التغيير". وبالإضافة إلى ذلك، قد يكون هناك رفض لتقبل المبادرات الجديدة التي لا تظهر جدواها أو فوائدها على الفور. ولذلك، سيكون من المهم النظر في عملية تنفيذ السياسات في البداية لضمان رصد موارد كافية وبذل جهود مطردة للتعريف بالمبادرات بما يكفل انسيابها إلى الجميع في المنظمة. وهناك حاجة إلى توفير الدعم الكافي، إلى جانب وضع استراتيجيات للتنفيذ والرصد وإشراك الموظفين، لكي يتبنى المديرون والموظفون تلك السياسات ويعتقدوا السلوكيات المتوقعة.

الحوار الفعال

91 - يشير العديد من الملاحظات المذكورة أعلاه إلى عنصر يدل على "تفويت فرصة إجراء محادثات" أو على "محادثات لم تُسَر على ما يرام". والتواصل غير الفعال هو جوهر العديد من المنازعات، التي قد تتراوح من اختلاف بسيط في الرأي إلى حوادث مضايقة جسيمة. وهناك عدد من العوامل المساعدة التي تجعل التواصل أكثر صعوبة هي: المستوى المنخفض بالفعل من المرونة لدى الموظفين والمديرين من جراء الجائحة، والتغير المستمر في البيئة، والشعور بعدم اليقين وانعدام الأمن. ويتجسد كل هذا في حالات سوء سلوك، وانخفاض مستويات التحلي بالكياسة، والتواصل القائم على الاستقطاب. وتخرج المنازعات التي يمكن إدارتها خلافاً لذلك عن نطاق السيطرة بسهولة على نحو غير متناسب.

92 - ومن العوامل الأخرى التي تسهم في حدوث اتصالات "لا تسير على ما يرام"، عدم وجود تفاعل اجتماعي في مكان العمل الافتراضي. وطوال فترة الجائحة، ومع قلة فرص التفاعل الاجتماعي شخصياً، أصبحت وسائل الاتصال الرقمية سريعاً بمثابة أرض خصبة ليس فقط للفظاظاة ولكن أيضاً للسلوكيات المزعجة. حيث أخذ معدل الرسائل غير اللائقة والفظة والمهينة في الارتفاع في الاتصالات بالبريد الإلكتروني، وأدى الطابع الموجز للرسائل النصية إلى حالات سوء الفهم والاتصالات المتهورة. وعموماً، أبلغ الموظفون عن انخفاض في مستوى المعاملة القائمة على الاحترام والمجاملات أثناء العمل افتراضياً.

93 - ونادراً ما يتدخل المديرون فوراً، على ما يبدو، لمحاسبة موظفيهم، ويتخذ الشهود على الوقائع مواقف سلبية ويلتزمون الصمت في أغلب الأحيان. وكثيراً ما يؤدي عدم الاستجابة والصمت على هذا النحو إلى شرعنة السلوكيات السيئة. وبالإضافة إلى ذلك، لاحظ المكتب نقصاً في مهارات المجاهرة الفعالة، مما جعل التدخلات التي تتم بنوايا حسنة تؤدي إلى تفاقم الوضع.

موجز

94 - من بين العوامل الرئيسية لإرساء الوئام في مكان العمل، إبداء روح الاستعداد للانخراط في محادثات بناءة وفي إيجاد حلول غير رسمية والقدرة على ذلك. ويدعم المكتب الموظفين والمديرين في بناء هذه المهارات في دورات التوجيه الفردية ومن خلال مبادرتيه المعنويتين ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكياسة، وحوارات بشأن العنصرية في مكان العمل.

خامساً - آفاق المستقبل

95 - بينما يحتفل المكتب في عام 2022 بالذكرى السنوية العشرين لتأسيسه، فإنه يلقي نظرة إلى الوراء للاستفادة من الخبرة المكتسبة على مدى السنوات العشرين الماضية بغية تصور وتخطيط سبل المضي قدماً.

96 - وبنفس الطريقة التي تواصل بها الأمم المتحدة التطور والتكيف في ظل التحديات الجديدة، يشهد أيضاً مجال تسوية المنازعات في مكان العمل تطورات تتطلب تكيف الممارسين. وما فتئ المكتب يتابع التطورات الحاصلة في الممارسات ووجد سبلاً لتكييف خدماته للتعامل مع القضايا الناشئة في مكان العمل الحديث. وهناك طلب متزايد على تسهيل المحادثات الصعبة والتدريب على تسوية المنازعات وغير ذلك من الخدمات التي تركز على الوقاية وبناء المهارات من أجل الدخول في محادثات ومعالجة الخلافات في مكان العمل بثبات. وتتصدر المحادثات التي تجري في مكان العمل قضايا تتعلق بالثقافة السائدة في مكان العمل،

والتنوع والشمول، والصحة العقلية والرفاه، بالإضافة إلى أساليب العمل الجديدة ومستقبل العمل. وحالياً، أصبح المكتب مجهزاً تجهيزاً جيداً لتلبية هذه المتطلبات في مكان العمل.

97 - واستشرافاً للمستقبل، يعتزم المكتب التركيز في السنوات المقبلة على المجالات الواردة أدناه.

الاستفادة من الخدمات

98 - مع عودة الموظفين إلى المكاتب تدريجياً، وعودة الأوضاع إلى طبيعتها بعد الجائحة، سيستأنف المكتب بالكامل برنامجه المتعلق بالتوعية والمهام المدرجة فيه لكفالة حضور شخصي أكبر في المكتب وكفالة إمكانية لجوء الموظفين إلى النظام غير الرسمي بغض النظر عن مركز عملهم، على نحو ما أكدته الجمعية العامة في الفقرة 4 من قرارها 242/76. ويسعى المكتب أيضاً إلى توفير الخدمات للأفراد من غير الموظفين في إطار الطريقة الحالية وفي حدود الموارد المتاحة.

اللجوء إلى النظام غير الرسمي أولاً، مع التركيز على الوقاية

99 - يعتزم المكتب مواصلة جهوده الخاصة للترويج لنهج "اللجوء إلى النظام غير الرسمي أولاً"، ويرحب بالتعاون النشط بين جميع أصحاب المصلحة المعنيين لإحالة القضايا في المراحل المبكرة من المنازعة بغرض تسويتها بالوسائل غير الرسمية. وفي هذا الصدد، سيكتف المكتب جهوده في مجال التوعية بشأن خدمات الوساطة التي يقدمها والفوائد التي تعود على الموظفين والمديرين على حد سواء من استخدام الوساطة لمعالجة المشاكل في مكان العمل. وفي الوقت نفسه، سيسعى المكتب إلى توسيع نطاق مجموعات مهارات اختصاصيه في مجال تسوية المنازعات، لإدماج مهارات التدريب على تسوية المنازعات على نحو أكثر رسوخاً في ممارساته.

تعزيز ثقافة قوامها الحوار والتواصل

100 - سيواصل المكتب، استناداً إلى ملاحظاته العامة، أداء دوره كجهة محايدة تدعو إلى عقد حوارات للموظفين، فرادى ومجموعات، لزيادة فهمهم لوجهات النظر المختلفة، وتحسين سبل التواصل، وخلق شعور بالإدماج. وبالإضافة إلى ذلك، سيستخدم المكتب دوره المحايد في الدعوة لعقد الحوارات للجمع بين أصحاب المصلحة الرئيسيين لإجراء حوار بشأن القضايا المتعددة الجوانب داخل المنظمة.

النهوض بشبكة أمناء المظالم والوسطاء

101 - في عام 2019، شكلت أمانة المظالم بالأمم المتحدة، على النحو المذكور في الفقرة 6 أعلاه، شبكة أمناء المظالم والوسطاء الذين يعملون في المنظمات التي هي جزء من مجلس الرؤساء التنفيذيين، بوصفها مجتمعاً يضم ممارسين يمكن أن يجتمعوا لتبادل الآراء بشأن الاتجاهات على نطاق المنظومة وتتسق أفضل الممارسات في مجال تسوية المنازعات في مكان العمل. ومنذ ذلك الحين، نجحت الشبكة في النهوض بالمحادثات المتعلقة بالقضايا ذات الاهتمام المشترك لأعضائها. وكانت الشبكة مفيدة بشكل خاص لأمناء المظالم والوسطاء العاملين في مؤسسات الأمم المتحدة التي لم تنشئ هذه الوظيفة إلا مؤخراً، أو هي بصدد وضع اختصاصاتها، أو تسعى إلى مواءمتها. وتعتزم أمانة المظالم، بوصفها رئيسة الشبكة، تعزيز التعاون فيما بين أعضائها لتحسين العمل المتعلق بتحديد وتحليل المسائل العامة في مكان العمل الأوسع نطاقاً في الأمم المتحدة، وحشد أصوات مجتمع تسوية المنازعات وإسماعها على نطاق منظومة الأمم المتحدة.

المرفق

المبادئ الأساسية لمكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة

يعتمد مكتب أمينة المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، باعتباره الركيزة غير الرسمية لنظام إقامة العدل في الأمم المتحدة، على نهج تعاونية وغير رسمية لتسوية المنازعات في أماكن العمل. ويسترشد بالمبادئ الأساسية المتمثلة في الاستقلالية والحياد والسرية وعدم التمسك بالرسميات، التي يرد أدناه موجز لها.

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، حسب الحاجة. ويمكنه الحصول على المعلومات ذات الصلة بالقضايا، باستثناء السجلات الطبية، ويمكنه الاتصال بالأفراد العاملين في المنظمة الذين يطلبون المشورة أو المعلومات أو الإدلاء بالرأي بشأن أي مسألة.

الحياد

يدافع المكتب عن الإنصاف والمساواة في إدارة العمليات، وهو لا يقوم بذلك نيابة عن أي فرد في المنظمة، إذ يراعي حقوق وواجبات المنظمة والموظف وعدالة الموقف.

السرية

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

عدم التمسك بالرسميات

فيما يتعلق بعدم التمسك بالرسميات، لا يحتفظ المكتب بسجلات للأمم المتحدة أو أي طرف آخر. وهو لا يجري تحقيقات رسمية ولا يقبل الإشعارات القانونية نيابة عن الأمم المتحدة. كما إنه لا يملك سلطة اتخاذ القرار، ولا تصدر عنه أي استنتاجات أو أحكام تفريرية.