

Distr.: General  
14 July 2021  
Arabic  
Original: English



الدورة الرابعة والسبعون

البند 149 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 الفقرة 15 من قرارها 248/75، أن حل المنازعات بالوسائل غير الرسمية عنصر حاسم في نظام إقامة العدل، وشددت على ضرورة الاستعانة إلى أقصى حد ممكن بالنظام غير الرسمي لتقاضي الدعاوى القضائية غير الضرورية.

ويغطي هذا التقرير أنشطة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة، الذي يقدم الخدمات إلى الأمانة العامة، خلال الفترة من 1 كانون الثاني/يناير إلى 31 كانون الأول/ديسمبر 2020. كما يقدم التقرير لمحة عامة عن التطورات التشغيلية على خلفية جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، مع التركيز على خدمات تسوية المنازعات، وأنشطة التوعية بهدف تعزيز قدرة أكبر على تسوية المنازعات بين الموظفين والمديرين، والملاحظات المتعلقة بالمسائل العامة.

ويتضمن التقرير أيضا لمحة عامة عن سير المشروع التجريبي الذي يتيح للأفراد من غير الموظفين إمكانية الوصول إلى خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية اعتبارا من وقت تقديم هذا التقرير.



## أولا - مقدمة

- 1 - سيظل عام 2020 محفورا في الذاكرة في جميع أنحاء العالم سواء بسبب جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، التي كادت أن تشل حركة العالم، أو بسبب إدراكه الذي طال انتظاره للعنصرية النظمية، التي حفزت المجتمعات على العمل وتوجيه الدفة صوب التغيير. وترى الأمم المتحدة أن هذه الظروف غير المسبوقة، مقترنة بأزمة السيولة وباستمرار تدفق الأزمات الناشئة في جميع أنحاء العالم، تتطلب طرقا جديدة للتفكير والإدارة والعمل، فضلا عن ضرورة أن تظهر جميع الجهات المعنية جدواها وقدرتها على الصمود والتكيف. وقد بذل موظفو الأمم المتحدة في جميع أنحاء العالم جهودا جبارة للأداء فوق طاقتهم، وتغيير العادات، والعمل معا على تخطي الأزمة وهم أقوى كشركاء، ومواصلة طريقهم بزخم يوما بعد يوم يحذوهم التصميم على الوفاء بالولايات الشديدة الأهمية التي عهدت بها الدول الأعضاء إليهم.
- 2 - وبدا الانتقال إلى العمل عن بعد من المنزل أو من مواقع بديلة سلسا نسبيا بالنسبة لمعظم الناس في بداية الجائحة، ولكن سرعان ما بدأت العيوب تظهر إلى العيان. وقد أسفر التآكل الحتمي للحدود بين العمل والحياة الشخصية عن تحوّل العقلية إلى وضعية العمل الدائم. وأصبح الإشراف الافتراضي هو القاعدة دون سابق إنذار مع قليل من الاستعداد. وبرز سوء التواصل باعتباره تحديا شائعا ومتكررا أمام الأفرقة الافتراضية. ومثلت الجائحة أيضا زمن العزلة الاجتماعية، والخوف من المجهول، والانفصال عن الأحباء، كما كانت بالنسبة للكثيرين، حالة من مواجهة الفقد والحزن. وكانت المشاكل المتمثلة في الإرهاق والتعب والصحة العقلية فضلا عن الإجهاد الشديد من الشواغل المتكررة، كان يُعرب عنها غالبا في جلسات خاصة، خوفا من الانتقام أو الوصم.
- 3 - وترى أمانة المظالم بالأمم المتحدة وأفرقتها الإقليمية أن بقاءهم متاحين للموظفين والمديرين في وقت الحاجة يكتسي أهمية شديدة. ووفرت الجائحة فرصة لتحقيق نمو كبير، رافقه زخم قوي للتغيير، والابتكار، وللتعاون عبر الإقليمي في عالم افتراضي لا تحده أي حدود. وقطع المكتب أشواطا كبيرة بتوسيع نطاق حافظاته الرقمية في مجال التوعية والقدرة على تسوية المنازعات، باعتباره، في جملة أمور، جهة تدعو إلى تنظيم الحوارات بشأن ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكياسة، وبشأن العنصرية في مكان العمل.
- 4 - غير أنه نشأت ظروف أعاققت تقديم الخدمات وأدت في نهاية المطاف إلى انخفاض في عدد القضايا بنسبة 16 في المائة. ونتيجة مباشرة للجائحة، لم يكن التدخل الشخصي ممكنا - وهو الحل الأمثل حتى الآن لتسوية المنازعات - وكان لا بد من الاستعاضة عنه بجلسات افتراضية. واضطر الأمر إلى تعليق زيارات أمناء المظالم والوسطاء إلى البعثات، والتي عادة ما تؤدي إلى ارتفاع عدد طلبات الحصول على المساعدة. وعلاوة على ذلك، فإن أزمة السيولة وتجميد التوظيف، اللذين خلفا آثارا أضرت بنطاق الأنشطة ومستواها منذ عام 2019، جعلتا من الصعوبة بمكان معالجة الاحتياجات التشغيلية وملء الشواغر في الوقت المناسب وعلى نحو فعال. وفي بعض المواقع، أسفر عدم الوصول إلى معدات الاتصالات والإنترنت وسائر المنصات عن صعوبة في الوصول إلى الخدمات الافتراضية لأمانة المظالم. ومع استمرار حدوث تطورات في سياق جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)، سيستمر تحليل الاتجاهات من أجل إعداد التقارير في هذا الصدد لاحقا.

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

### التطورات التشغيلية

5 - نظرا للظروف غير المسبوقة التي تسببت فيه الجائحة، سارع المكتب في التحول لتقديم الخدمات الافتراضية الكاملة بهدف كفالة استمرار عناصره المكونة في الوصول إليها. واستُخدمت منصات عديدة لعقد جلسات خاصة مع الزوار. وواصل أمناء المظالم والوسطاء تقديم مجموعة الخدمات باللغة الرسمية المفضلة للزوار والأطراف في المنازعات والأطراف المعنية على الصعيد الإقليمي. وجرى تكيف حلقات العمل الأساسية بشأن القدرة على تسوية المنازعات التي سبق أن قُدمت شخصياً، من أجل تقديمها افتراضياً، كما تتواصل الجهود الرامية إلى تكيف وحدات أخرى من أجل تقديمها افتراضياً. وعلى وجه العموم، كانت معدلات الاستجابة للتقييم من المشاركين والجهات المعنية إيجابية، ويجري العمل حالياً على تحديد مزيد من الفرص بهدف تحسين أنشطة التوعية والتدريب الافتراضية وتحديد أولوياتها على أساس تلك الآراء. وسيستمر تنقيح ممارسة المكتب في مجال تسوية المنازعات عبر الإنترنت، حيث ثبت أنها تشكل عنصراً تكملياً ثميناً للخدمات التي تقدم شخصياً.

6 - وإدراكاً من أهمية المظالم لضرورة كفالة رفاه فريقها العالمي وتماسكه، فقد حاولت مواكبة التطورات المتصلة بالجائحة وعواقب العنصرية النظامية. وفي هذا السياق، بدأت عدداً من الأنشطة مع فريقها العالمي، تضمنت افتتاح ناد للكتاب، بهدف تحفيز التفكير والوعي الذاتي فيما يتعلق باتخاذ إجراءات مجدية بشأن التنوع والإدماج. وهذا ما ساعد على توفير التوجيه لدى إعداد الحوارات استلهاماً لها في المحادثات بشأن العنصرية في جميع أنحاء المنظمة، وحلقات النقاش التي أجراها الخبراء بشأن العنصرية وغيرها من المبادرات. ولا يزال فريق أمين المظالم مشاركاً في هذا المجال، ويواصل عقد جلسات إحاطة ومحادثات داخلية بشأن العنصرية، والافتراضات، والقوالب النمطية، والتحيز اللاشعوري، ما يساعد أيضاً على إثراء أنشطتها في هذا المجال.

7 - وفي عام 2020، ترأست أمينة المظالم ثلاث دورات عادية لشبكة أمناء المظالم والوسطاء الذين يقدمون خدماتهم للكيانات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق. وعُقدت أيضاً ثلاث جلسات غير رسمية لاستعراض التطورات الأخيرة، والطرق التي استخدمتها مختلف مكاتب أمينة المظالم للتكيف مع الظروف غير المسبوقة التي فرضتها الجائحة والتعامل معها، وكيفية إسهامها في الجهود التنظيمية الرامية إلى القضاء على العنصرية النظامية. وهذه الشبكة بدأتها أمينة المظالم في عام 2019 باعتبارها منتدى لأمناء المظالم والوسطاء العاملين في منظومة الأمم المتحدة بهدف تبادل المعارف والآراء فيما بين المنظمات الأعضاء في مجلس الرؤساء التنفيذيين بشأن الأولويات المؤسسية الهامة وتعزيز معايير الممارسة والمسؤوليات الأساسية عن المهام غير الرسمية لتسوية المنازعات. ويدعى أمين مجلس الرؤساء التنفيذيين بانتظام إلى تقديم إحاطة لدى الشبكة بشأن منظوراتها وأولوياتها ذات الصلة بالأمم المتحدة والعالم.

8 - وكما يتبين من الممارسة العملية المتمثلة في التدخلات الشخصية والافتراضية، فحتى في الأوقات حيث تكون الوسائل الافتراضية ضرورية، يكون التدخل الأمثل هو الذي ينفذه في مجال تسوية المنازعات الممارسون المحليون العاملون في المنطقة الزمنية ذاتها، والمطلعون على الظروف والثقافة السائدة في المنطقة، والذين يتكلمون اللغة المحلية و/أو اللغة السائدة. وانطلاقاً من روح كفالة حصول جميع الموظفين

على خدمات أمانة المظالم على قدم المساواة، بغض النظر عن الموقع، شرع المكتب في عملية لإعادة تنظيم موارده بهدف إيجاد قدرة أكبر على حل المنازعات في جميع مكاتبه الإقليمية. وفي إطار هذه العملية، أُمج وجود مؤقت في بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي من داخل الموارد الموجودة. ومن المتوقع، إذا ما اتضحت فعالية هذه المبادرة، أن يقدم المكتب طلباً إلى الجمعية العامة من أجل التوصل إلى ترتيب أكثر دواماً وإعادة توزيع الموارد.

9 - وبدأ المكتب أيضاً في تنفيذ قرار الجمعية العامة بإنشاء وظيفتين جديدتين لموظف معنى بتسوية المنازعات من أجل دعم الوساطة في جنيف ونيروبي، على التوالي، باستخدام الموارد التي كانت تتركز سابقاً في المقر. وسيظل تعزيز قدرة الوساطة وفعاليتها، في مواقع تشمل أيضاً أماكن تواجد محكمة الأمم المتحدة للمنازعات، على قائمة الأولويات في السنوات المقبلة من أجل كفالة تجهيز المكاتب الإقليمية تجهيزاً جيداً لتضع مجموعة من خدمات تسوية المنازعات في تصرف الموظفين على المستوى المحلي.

### ثالثاً - الحضور العالمي والأنشطة الإقليمية

#### ألف - بعثات أمناء المظالم

10 - رغم أن المكتب يبذل جهوداً كبيرة في التخطيط لإجراء زيارات منتظمة لعناصره المكونة بهدف توسيع نطاق مساعدته والارتقاء بوجوده إلى المستوى الأمثل على الصعيد العالمي، فإن قدراته من الموظفين والموارد محدودة نسبياً، ما يجعل من المتعذر الوصول إلى جميع الأفراد وتزويدهم بالخدمات على قدم المساواة. وتبعاً لذلك، لا تتلقى بعض مراكز العمل زيارات منتظمة أو أي زيارات على الإطلاق. وهذا ما يؤدي بدوره إلى عدم المساواة بين أفراد الأمم المتحدة المنتشرين في مختلف أنحاء العالم فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المهنية التي يقدمها أمناء المظالم والوسطاء شخصياً. وقد أدت الأزمة الناجمة عن الجائحة والأزمة المالية إلى تفاقم المشكلة نظراً للقيود التي فرضت على السفر، ما جعل من الصعوبة بمكان الوصول إلى الموظفين في بعثات حفظ السلام. كما ألغيت عدة زيارات مقررة، ولم توفد سوى 5 بعثات شخصية في عام 2020، مقارنة بالعام السابق حيث بلغ عددها 50 بعثة.

11 - وتمثل أحد النهج الابتكارية الرئيسية التي اعتمدها المكتب في عام 2020 لكفالة استمرارية تصريف الأعمال في تصميم "نموذج البعثة الافتراضية" باعتباره بديلاً عن الزيارات الشخصية. وبعد تحويل جميع الوحدات اللازمة إلى منصة افتراضية، استحدثت بعثات افتراضية لتعمل على نطاق المكاتب الإقليمية الثمانية. وتتمثل هذه الزيارات في تواصل الأطراف المعنية مع القيادة وتمثيل الموظفين في الكيانات ذات الصلة، وعقد جلسات توعية وحلقات عمل بشأن القدرة على تسوية المنازعات، فضلاً عن بناء الأفرقة الافتراضية وغيرها من الأنشطة التي تتناسب احتياجات العناصر المكونة المعنية.

12 - ففي الربع الأول من عام 2020، أجرت أمانة المظالم خمس زيارات شخصية في بوكافو وكينشاسا (جمهورية الكونغو الديمقراطية)؛ والخرطوم والفاشر وزالنجي (السودان). وبالإضافة إلى ذلك، أجرت أفرقة أمناء المظالم الإقليميين 29 بعثة افتراضية إلى البلدان و/أو مراكز العمل التالية: بلجيكا (بروكسل)؛ والكاميرون (ياوندي)؛ وكندا (مونتريال)؛ وجمهورية أفريقيا الوسطى (بانغي، بوار، كاغا باندورو، بريا)؛ وكولومبيا (بوغوتا)؛ وقبرص (نيقوسيا)؛ وجمهورية الكونغو الديمقراطية (بيني، بونيا، بوتيمبو، كالمي، كينشاسا، لوبورو)؛ والدنمارك (كوبنهاغن)؛ وفرنسا (باريس)؛ وألمانيا (بون)؛ وغينيا - بيساو (بيساو)؛

وإيطاليا (برينديزي)؛ والعراق (بغداد، الموصل، البصرة، أربيل)؛ واليابان (طوكيو)؛ وكينيا (نيروبي)؛ وليبيا (طرابلس)؛ والمكسيك (مدينة المكسيك)؛ والنيجر (نيامي)؛ وبنما (بنما سيتي)؛ ورواندا (كيغالي)؛ والسنگال (داكار)؛ وإسبانيا (فالنسيا)؛ وجنوب السودان (غوك مشار، جوبا، واو)؛ والسودان (الخرطوم، الفاشر، زالنجي)؛ وسويسرا (جنيف)؛ وتونس (تونس العاصمة)؛ والولايات المتحدة الأمريكية (واشنطن العاصمة، نيويورك)؛ وزامبيا (لوساكا)؛ والصحراء الغربية (العيون).

13 - وكانت الزيارات الافتراضية فعالة في الاحتفاظ بوجود ذي أهمية، على الأقل في المكاتب التي تلقت زيارات خلال هذه الفترة العصيبة. وأتاح وصول الموظفين والمديرين عن بُعد إلى خدمات أمانة المظالم والوساطة الفرصة لهم لمعالجة المنازعات الناشئة والمنازعات الجارية في وقت مبكر، بغية تسوية المسائل بصورة غير رسمية ودون المضي في تصعيدها إلى سبل العدالة الرسمية. وركزت البعثات الافتراضية، في جملة أمور، على التكيف مع "الوضع الطبيعي الجديد"، والمنازعات المحتملة بسبب تغير مكان العمل، والحدود بين العمل والحياة الشخصية بالنسبة للعمال عن بُعد. ولوحظ أنه ربما كان من الصعب، بالنسبة للموظفين الوطنيين والأفراد من غير الموظفين على وجه الخصوص، الاستفادة بشكل كامل من خدمات تسوية المنازعات عبر الإنترنت بسبب مشاكل الاتصال أو عدم إمكانية الوصول إلى معدات الاتصالات، من بين عوامل أخرى.

## باء - جهود مناهضة العنصرية والنهوض بالكرامة في المنظمة (الملاحق الرئيسية للحوار)

14 - في إطار الدعوة إلى التصدي للعنصرية في الأمم المتحدة، أنشأ الأمين العام في أيلول/سبتمبر 2020 فرقة العمل المعنية بالتصدي للعنصرية والنهوض بكرامة الجميع في الأمم المتحدة. وأعلن عن التزامه باتخاذ إجراءات تنظيمية لضمان المساواة في المعاملة والاندماج الكامل لجميع موظفي الأمم المتحدة وعدم التسامح إطلاقاً مع أي سلوك يخالف ذلك.

15 - وقاد المكتب مشروعاً بشأن التوعية والحوار لدعم مهام فرقة العمل. وتمثل هذه المبادرة استمراراً للمناقشات الجارية والعمل الذي أنجز في العامين الماضيين بشأن موضوع الكرامة في مكان العمل بالأمم المتحدة، مع التركيز هذه المرة على العنصرية. ووضع المكتب، بوصفه جهة محايدة لتنظيم الحوارات، نموذجاً للحوار يوفر إطاراً يستخدم المبادئ التوجيهية للمحادثات، ويرمي إلى بحث المسائل بعناية من أجل إيجاد حيز آمن يتبادل فيه المشاركون وجهات النظر والخبرات المتصلة بالعنصرية في مكان العمل. وبالإضافة إلى تهيئة بيئة للمشاركة المفتوحة، تُستخدم الحوارات باعتبارها وسيلة ينقل الموظفون من خلالها المعلومات إلى فرقة العمل دون الكشف عن هويتهم. وتتدمج في نموذج الحوار منهجية لجمع تعليقات المشاركين وأفكارهم، دون الإشارة إليهم، من خلال وثيقة "حصاء" تُقدّم بعد ذلك إلى فرقة العمل لتسترشد بها لدى وضع خطة العمل الاستراتيجية المقبلة للمنظمة.

16 - وفي عام 2020، شارك زملاء من أكثر من 10 إدارات من مكاتب الأمانة العامة في ثلاث قارات في جلسات الحوار التي عقدت بثلاث من اللغات الرسمية للأمم المتحدة. وأتاحت وجهات النظر والمدخلات الواردة من هذه الدورات للمكتب تعديل النموذج وتحسينه من أجل تعزيز الأثر الذي تحدثه الحوارات. وكان المشاركون في هذه الدورات الأولى من كبار المسؤولين والأطراف المعنية الرئيسية، من قبيل موظفي رابطات الموظفين وممثليها. وكانت تعليقات المشاركين إيجابية للغاية؛ إذ أوضح الكثير منهم أن الحوارات أتاحت

أول فرصة من نوعها للتحدث عن العنصرية علنا مع زملائهم في مكان آمن. كما أقر بعضهم بالالتزام الذي أبدته الجهات الإدارية العليا وأثنوا عليه من خلال حضورهم البارز في الحوار.

17 - وقد اكتسبت مجموعة الحوار زخما في عام 2021؛ إذ تحرك المكتب لتنفيذها بالكامل في جميع أنحاء الأمانة العامة على الصعيد العالمي. وحتى منتصف عام 2021، استضاف المكتب 41 جلسة حوار لما يقرب من 1 650 موظفا من موظفي الأمم المتحدة من مختلف كيانات الأمانة العامة في جميع أنحاء أفريقيا وآسيا والشرق الأوسط وأوروبا وأمريكا الوسطى والشمالية. ونُظمت جلسات الحوار في مختلف المناطق الزمنية حتى يتسنى لجميع موظفي الأمانة العامة الذين يرغبون في المشاركة أن يشاركوا وفقا لما يرونه مناسباً لهم. وأسفرت المحادثات عن عدد من الأفكار بشأن سبل التصدي للعنصرية داخل المنظمة، وهو ما يمكن اعتباره خطوة ملموسة صوب تأكيد مبدأ الكرامة للجميع وتجديده والنهوض به في الأمم المتحدة.

18 - ولاحظت الجمعية العامة، في الفقرتين 22 و 23 من قرارها 248/75، الجهود التي يبذلها الأمين العام لتعزيز المعرفة والوعي والعمل بشأن العنصرية داخل المنظمة، وطلبت إليه أن يدرج معلومات عن العنصرية والحالات التي تتطوّر على تمييز عنصري في تقريره المقبل عن أنشطة المكتب. واستنادا إلى المعلومات التي جُمعت من جلسات الحوار، لوحظ أن درجة الوعي بالعنصرية في مكان العمل تشمل طائفة واسعة من الموظفين، بدءا ممن يعتقد أنها غير موجودة إلى من عانى منها ويشكك للغاية فيما إذا كانت ستعالج بطريقة مجدية أصلاً. وقال العديد من المشاركين أن العنصرية تتجلى بشكل مختلف في مراكز العمل المختلفة.

19 - ومن المواضيع المشتركة التي تتبثق عن المشاركين ضرورة التعلم والتثقيف بشأن العنصرية في جميع جوانبها من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات، بما في ذلك إجراء مزيد من المحادثات، وتوفير فرص التعلم الفردية، والتدريب المنظم. وسيكون من الضروري مواصلة التعلم والتثقيف بشأن العنصرية من أجل ترسيخ الوعي والثقافة المناهضة للعنصرية في المنظمة. وسيكون التغيير الثقافي مدفوعاً بمزيج من فهم المرء لتجربته الخاصة (التأمل الذاتي)، وتجربة الآخرين (الحوارات)، وابتخاذ موقف مناهض للعنصرية يكون مدعوماً مؤسسياً (النظم، والسياسات، والعمليات، وصنع القرار، وتقاسم السلطة، والقيادة المثقفة).

20 - وسيواصل المكتب، في إطار ولايته، عقد وتيسير المحادثات الصعبة، في حدود قدرته، بما في ذلك المحادثات بشأن العنصرية باعتبارها قضية علنية أو مضمرة، واستكمال الجهود التي سيبذلها الأمين العام مستقبلاً لتثقيف الموظفين وتوعيتهم. ويؤمل، نظراً لتطوّر مقدمات التعلم في الأمم المتحدة لمسألة مناهضة العنصرية، أن تتطور المحادثات بالانتقال من "الأحياز الحذرة"، حيث يستمع المشاركون إلى بعضهم ويتبادلون الآراء فيما بينهم، إلى "الأحياز الجريئة"، حيث يكون في مقدور المشاركين المخاطرة أكثر في التشكيك في مواقفهم الخاصة، ويدفعون إلى التفكير بشكل أعمق، ما يؤدي إلى التحول في التفكير وهو ضروري لجعل أماكن العمل بالأمم المتحدة أكثر إنصافاً للجميع.

## جيم - مبادرة الأمين العام المتعلقة بالتحلي بالكياسة: النهوض بالكرامة من خلال التحلي بالكياسة

21 - تهدف مساهمة المكتب في مبادرة الكياسة التي أطلقها الأمين العام إلى إذكاء الوعي وإشراك الموظفين في الحوار وتعزيز العمل لتحسين السلوك في مكان العمل وتهيئة بيئة متناغمة يمكن للجميع أن يزدهر فيها بكرامة وفي إطار من الاحترام المتبادل. وقد بدء المكتب في تنفيذ الأنشطة ذات الصلة في

عام 2020 على نطاق مكاتبه الإقليمية الثمانية في بانكوك؛ وعنتيبي، أوغندا؛ وجنيف؛ وغوما، بجمهورية الكونغو الديمقراطية؛ ونيروبي؛ ونيويورك؛ وسانتيافو؛ وفيينا. وتتألف المبادرة من عنصرين اثنين: حلقات عمل عن المجتمعات المحلية والكياسة والتواصل، ومقاهي الكياسة.

## 1 - الأنشطة

22 - واصل المكتب في عام 2020 تنظيم الأحداث التي صممها بنفسه في سياق مبادرة الكياسة. وفور التوقف عن استخدام أماكن العمل المادية، سارع المكتب إلى اكتساب المهارات والأدوات اللازمة لتكييف عروضه مع عالم الإنترنت ومواصلة توفير مقاهي الكياسة خلال فترة الجائحة. وكما ذكر أعلاه، واصل المكتب تنظيم حوارات بشأن العنصرية في أماكن العمل بالأمم المتحدة. وعمل المكتب أيضا مع مكتب الأخلاقيات على إعداد مواد خاصة بموضوع حوار القيادة لعام 2020 المعنون "الإقرار بالكرامة من خلال التحلي بالكياسة: كيف يمكنني التواصل لزيادة الانسجام في مكان العمل؟"، وتوخي الفعالية في تحقيق مقياس الأداء المتعلق بوضع مبادئ توجيهية لرؤساء الكيانات بهدف تمكين الحوار الفعال بشأن الكياسة.

23 - وقد أتاحت مقاهي الكياسة فرصة فريدة للموظفين على جميع المستويات للاجتماع ومناقشة مسائل الكياسة والكرامة والتنوع والسلوك في مكان العمل؛ فمن خلال اعتماد أسلوب أثبت نجاعته في المحادثة، تطرح المقاهي أسئلة تتيح للمشاركين الاعتراف بتنوعهم الهائل وتبادل وجهات النظر لاكتشاف القواسم المشتركة التي يمكنهم الانطلاق منها. وفي عام 2020، جرى تكييف المقاهي مع التحديات القائمة حاليا من خلال دعوة المشاركين ليس فقط إلى مشاركة وجهات نظرهم بشأن الكياسة، بل أيضا بشأن ما إذا كان النهج الذي درجوا على اتباعه قد تغير في ضوء الجائحة. ورأى الكثيرون أن هذه المقاهي، التي نُظمت بخمس لغات رسمية من لغات الأمم المتحدة، تستثير التفكير وتتسم بالصدق وتشكل نقطة البداية لتنظيم حوار مهم. وقد أتاح الشكل الإلكتروني لهذه المقاهي حضور جمهور أكبر وأكثر تنوعا، كما حظيت فرصة التواصل مع الزملاء في هذه المناقشات بتقدير كبير في خضم عزلة كبيرة.

24 - ويتجذر كل نشاط من هذه الأنشطة بشكل راسخ في ميثاق الأمم المتحدة، ما يتيح للمشاركين، بصرف النظر عن تواجدهم الجغرافي أو تصنيفهم، تبادل أصواتهم، وتغيير العقلية نحو الكياسة واحترام الكرامة، والتأثير على القادة، وإلهام جميع المشاركين لاتخاذ إجراءات ملموسة.

## 2 - الإحصاءات المتعلقة بالأحداث المنظمة في سياق مبادرة الكياسة

25 - خلال الفترة المشمولة بالتقرير، نُظِمَ 62 حدثًا في سياق مبادرة الكياسة، شارك فيها أكثر من 1 600 موظف في أكثر من 27 موقعا. وشملت هذه الأحداث عقد حلقات عمل عن مجتمع الموظفين والكياسة والتواصل، وتنظيم مقاهي للكياسة بلغ عددها 33 مقهى. وألغى أكثر من اثني عشر حدثًا كان من المقرر تنظيمها عندما نزلت الجائحة. وكشفت نتائج استقصاءات الآراء عن ارتفاع مستوى الرضا بشأن تلك الأحداث؛ إذ ذكر أكثر من 95 في المائة من المجيبين أنهم سينصحون آخرين بحضور الأحداث.

## 3 - الخطوات المقبلة

26 - لا يزال الطلب مرتفعاً على مبادرة المكتب "ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكرامة" والتي سيستمر فيها من خلال إقامة مقاهي الكرامة، وحلقات العمل بشأن مجتمع الموظفين، والكرامة، والتواصل، وإجراء الحوارات بشأن العنصرية في أماكن العمل بالأمم المتحدة، من بين أنشطة أخرى، طوال عام 2021.

## رابعاً - لمحة إحصائية عامة عن القضايا واتجاهاتها في الأمانة العامة

## ألف - حجم القضايا واتجاهاتها

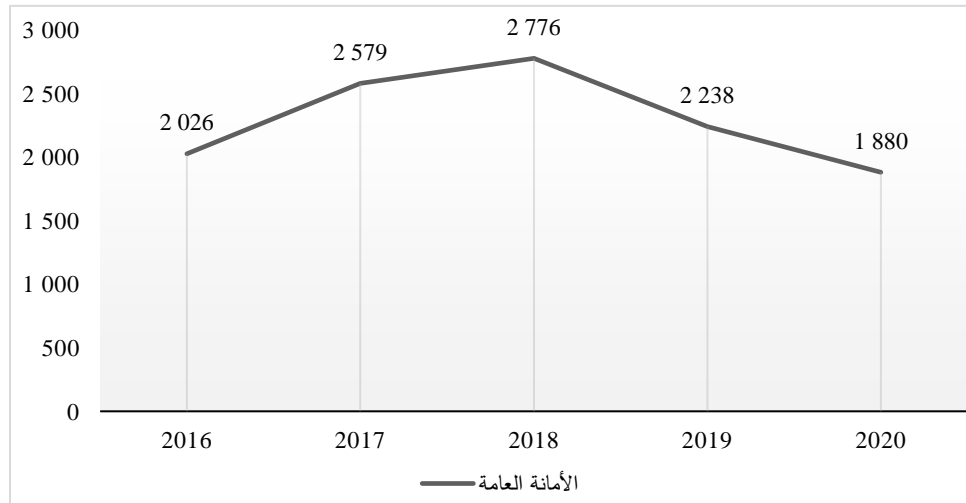
27 - في عام 2020، فتح المكتب ما مجموعه 1 880 قضية، تشمل الوساطة، على نطاق مكاتبه الإقليمية الثمانية (انظر الشكل الأول). ويشمل هذا العدد من القضايا وساطة جماعية تشمل 175 مشاركاً و 22 قضية مظالم جماعية تشمل أكثر من 286 مشاركاً.

28 - وانعكاساً للاتجاه التنازلي الذي بدأ في عام 2019 بسبب الأزمة المالية الحادة، ودوران الموظفين، وتجميد التوظيف، والتغيرات في الإبلاغ عن القضايا، تأثر حجم القضايا أكثر بظهور الجائحة في عام 2020 فانخفض بنسبة 16 في المائة، كما اقتضت الظروف إلغاء العديد من البعثات الرسمية.

29 - وقد أسفر تجميد التوظيف عن شغور وظائف في بعض المكاتب الإقليمية، ما أدى إلى عدم القدرة على الاضطلاع، خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بأنشطة التوعية والمشاركة المقررة، الأمر الذي ربما يكون قد أثر أيضاً على حجم القضايا الجديدة. وبالنظر إلى أن عام 2020 كان أساساً عام أزمة، وأن الأزمة لا تزال مستمرة، فسوف تظل الاتجاهات خاضعة للرصد من أجل الإبلاغ عنها في المستقبل.

الشكل الأول

## عدد القضايا المفتوحة في الأمانة العامة، 2016-2020

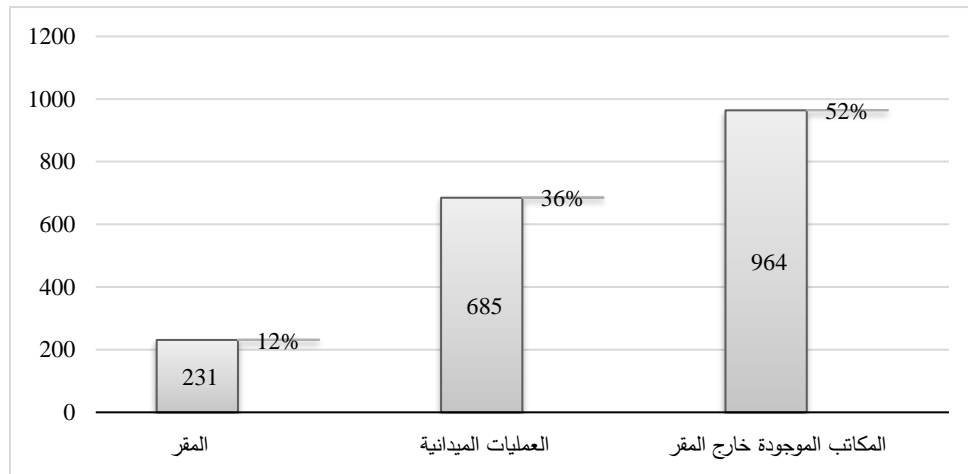


30 - في عام 2020، أبلغ موظفو المقر عما نسبته 12 في المائة من القضايا (231 قضية) وأبلغ عما نسبته 36 في المائة من القضايا (685 قضية) في العمليات الميدانية، وعما نسبته 52 في المائة (964 قضية) في المكاتب الموجودة خارج المقر (انظر الشكل الثاني).



## الشكل الثاني

توزع القضايا حسب الموقع على نطاق الأمانة العامة، 2020



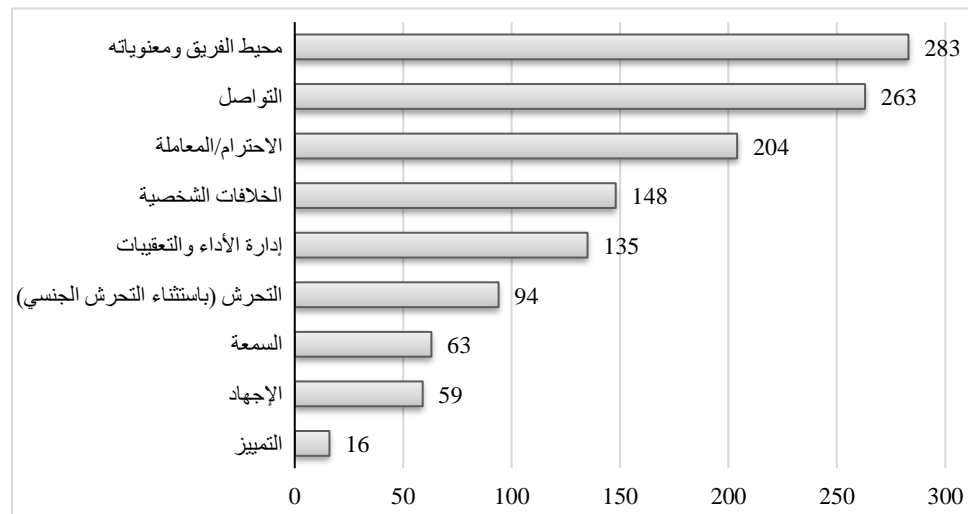
## باء - المسائل والاتجاهات

31 - منذ إنشاء المكتب في عام 2002، كانت الفئات الثلاث التالية من المسائل الأكثر شيوعاً في الإبلاغ عنها، بما يشمل عام 2020: العلاقات التقييمية؛ والوظائف والحياة المهنية؛ والتعويضات والاستحقاقات. وتجدر الإشارة إلى أن أي قضية يمكن أن تنطوي على مسائل متعددة أو مسائل فرعية، ومن ثم فإن مجموع عدد المسائل يكون دائماً أكبر من مجموع عدد القضايا.

32 - وفي الأمانة العامة، شكلت المسائل المتعلقة بالفظاظاة 45 في المائة من مجموع عدد المسائل المسجلة في عام 2020 (انظر الشكل الثالث). وهذا ما يتناسب مع الفترة المشمولة بالتقرير السابق.

## الشكل الثالث

عرض مفصل للمسائل الرئيسية المتصلة بالفظاظاة والتي أُبلغ بها المكتب، 2020



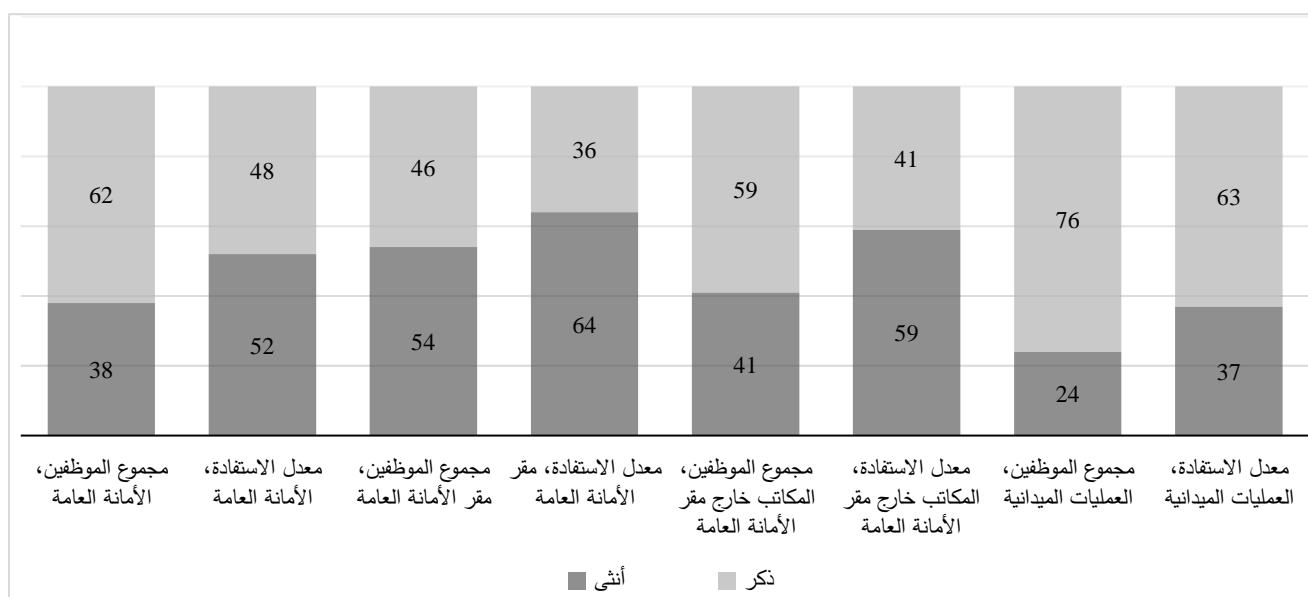
### جيم - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب نوع الجنس والموقع

33 - يعكس الشكل الرابع أحدث الأرقام الديمغرافية المتاحة (انظر A/75/591)؛ فيبين أن استعانة الموظفين الذكور بخدمات المكتب أقل احتمالاً من نظرائهم الإناث، مقارنة بأعدادهم عموماً على نطاق الأمانة العامة، في مراكز العمل غير الميدانية أو في الميدان على حد سواء. وهذا ما يتسق مع الملاحظات المسجلة خلال الأعوام السابقة.

الشكل الرابع

معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب نوع الجنس والموقع، 2020

(بالنسبة المئوية)



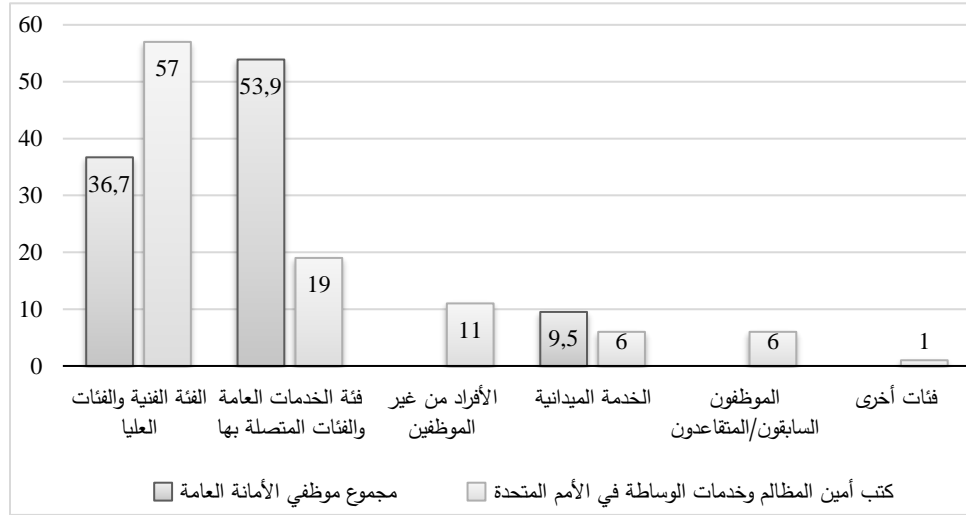
### دال - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب فئة الموظفين

34 - يبين الشكل الخامس معدل الاستفادة من خدمات المكتب مقارنة بأعداد الموظفين على نطاق الأمانة العامة على النحو المبين في أحدث تقرير عن الخصائص الديمغرافية. ففي عام 2020، كان 57 في المائة من مستخدمي خدمات المكتب من موظفي الفئة الفنية والفئات العليا، ولكن تلك الفئة لا تشكل سوى 37 في المائة من موظفي الأمانة العامة. ويمثل موظفو فئة الخدمات العامة 54 في المائة من مجموع موظفي الأمانة العامة و 19 في المائة من مستخدمي خدمات المكتب. ويمثل موظفو الخدمات الميدانية 9 في المائة من موظفي الأمانة العامة و 6 في المائة من مستخدمي خدمات المكتب. وتجدر الإشارة أيضاً إلى أن المكتب يقدم أيضاً خدماته للمستخدمين غير الممثلين في تقرير الخصائص الديمغرافية؛ فقد مثل الموظفون السابقون أو المتقاعدون نسبة 6 في المائة من المستخدمين، فيما مثل غير الموظفين 11 في المائة منهم.

## الشكل الخامس

معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب فئة الموظفين، 2020

(بالنسبة المئوية)



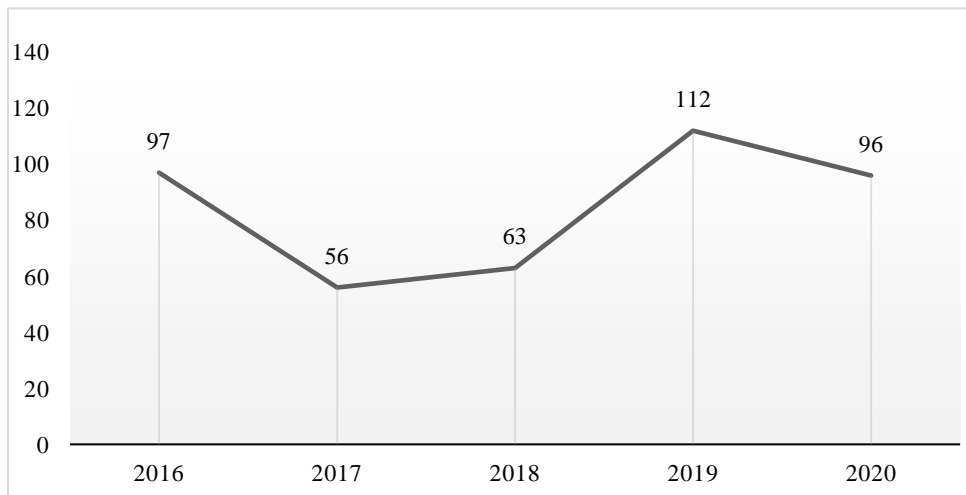
## خامسا - لمحة إحصائية عامة عن قضايا الوساطة في الأمانة العامة

35 - كما هو مبين في الشكل السادس، فتحت في الأمانة العامة 96 قضية وساطة في عام 2020، تناول موظفو الوساطة في نيويورك 41 قضية منها (حوالي 43 في المائة). وبالإضافة إلى ذلك، أغلقت 107 قضايا في عام 2020. ويذكر أن القضايا التي تفتح في فترة إبلاغ واحدة غالبا ما لا تغلق في الفترة نفسها.

36 - وكان عدد قضايا الوساطة التي فتحت في عام 2020 أقل بنسبة 14 في المائة مما كان عليه في الفترة المشمولة بالتقرير السابق. وهذا ما يمثل انخفاضا طفيفا نظرا للتأثير الذي خلفته الجائحة على القضايا.

## الشكل السادس

عدد قضايا الوساطة المفتوحة في الأمانة العامة، 2016-2020



- 37 - وبالإضافة إلى قضايا الوساطة، عمل المكتب أيضا على تيسير 71 حوارًا، جرى معظمها في المكاتب الثمانية لأمناء المظالم الإقليميين.
- 38 - وتولى المكتب أيضا الوساطة في قضية جماعية واحدة شملت ما يقرب من 175 مشاركا في المجموع. وتُحسب كل قضية من هذه القضايا الجماعية كقضية واحدة بصرف النظر عن عدد الأفراد المتضررين والجهود التي يبذلها الممارسون في إدارة هذه التدخلات.

## ألف - مصادر الإحالة وفئات الموظفين

- 39 - لا تزال المصادر الرئيسية لإحالة القضايا إلى الوساطة هي الإحالات الذاتية (44 قضية) والإحالات من مكتب أمين المظالم الإقليمي في نيويورك (37 قضية)، الذي تولى المسؤولية عن إسناد القضايا اعتبارا من كانون الثاني/يناير 2019. ومن مصادر الإحالة الأخرى وحدة التقييم الإداري (خمس قضايا) ومحكمة الأمم المتحدة للمنازعات (أربع قضايا). ويعزى فتح أكثر من 75 في المائة من قضايا الوساطة إلى موظفين من الفئة الفنية والفئات العليا، كما يعزى فتح 13 في المائة منها إلى موظفي فئة الخدمات العامة.

## أنواع المسائل المثارة في قضايا الوساطة

- 40 - شملت القضايا التي عولجت خلال عام 2020 مجموعة من المواضيع من قبيل الادعاءات بالتحرش والمخالفات الجنسية، وإدارة الأداء، وسوء الفهم بين الزملاء، والمسائل الشخصية بين الزملاء الذين كانت تجمع الصداقة فيما بينهم. وكان من بين المواضيع المتكررة الإحساس بالتحيز، والمحابة والتمييز، والثقة، وأساليب التواصل، والصحة العقلية. وكان هناك أيضا مسائل تتعلق بترتيبات العمل عن بعد نتيجة لجائحة كوفيد-19 ومزاعم بممارسة العنصرية في الطريقة التي عومل بها الموظفون. وشارك ممثلو الموظفين في عدد قليل من القضايا.

- 41 - وقد أكدت الجمعية العامة من جديد، في قرارها [248/75](#)، 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. ومن المسائل النظمية المتكررة في مجال الوساطة هي وصول القضايا بعد فوات الأوان، بعد أن تكون الأطراف تمسكت بمواقفها أو يكون مستوى الثقة فيما بينها منخفض إلى حد لا يمكنها معه التفاوض بحسن نية. غير أن التوصل إلى نتيجة ناجحة في الوساطة يمكن أن يسفر عن عدم إحالة المسألة إلى العمليات الرسمية، ولا سيما إلى محكمة الأمم المتحدة للمنازعات.

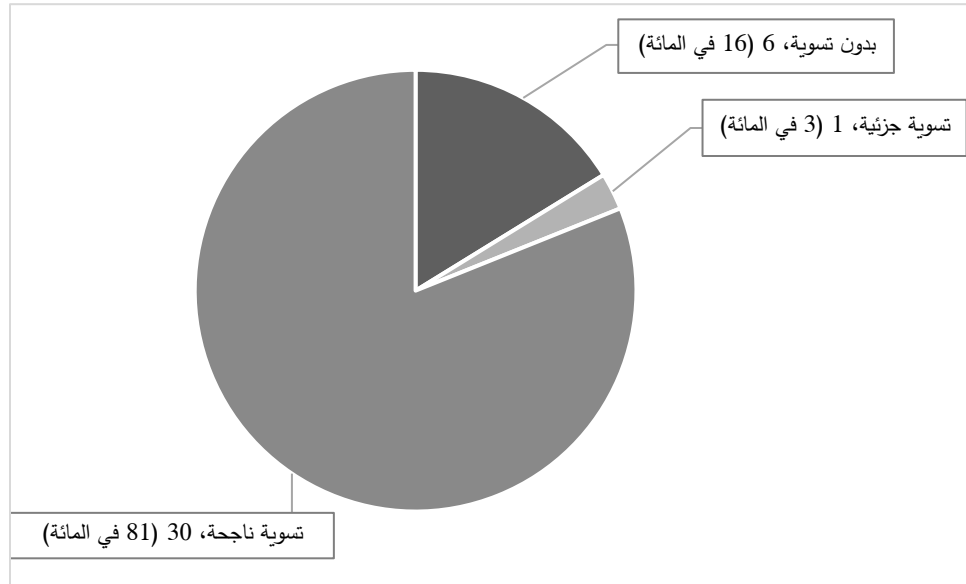
## باء - معدل التسوية

- 42 - رحبت الجمعية العامة مع التقدير، في الفقرة 16 من قرارها [256/72](#)، بالمعدل المرتفع للقضايا التي تسوى عن طريق جهود الوساطة التي يبذلها المكتب؛ إذ ظل معدل تسوية القضايا التي توسط فيها المكتب عاليًا، فقد ارتفع من 69 في المائة في عام 2019 إلى 84 في المائة في عام 2020.
- 43 - ومن بين قضايا الوساطة البالغ عددها 107 قضايا التي أغلقت في عام 2020، جرت تسوية 37 قضية (35 في المائة) عن طريق الوساطة، وعولجت 45 قضية (42 في المائة) من خلال مناقشات ميسرة، ومثلت قضية واحدة عملية جماعية مكتملة. ومن بين القضايا البالغ عددها 37 قضية التي أحيلت

إلى الوساطة ومن ثم أُغلقت، أُنجزت تسوية كاملة في 30 قضية، وأُنجزت تسوية جزئية في قضية واحدة؛ وبقيت ست قضايا (16 في المائة) دون تسوية (انظر الشكل السابع). ومن بين القضايا المتبقية البالغ عددها 25 قضية، تعذر إجراء الوساطة في 17 قضية (16 في المائة) بسبب رفض أحد الأطراف المشاركة، وفي 5 قضايا تُسُنَّت تسوية المسألة قبل الانتقال إلى مرحلة الوساطة، واعتُبرت 3 حالات خارجة عن اختصاص المكتب أو غير مناسبة للوساطة (بعد مناقشة المسألة مع الأطراف التي أُحيلت إلى مكاتب أخرى ذات صلة).

الشكل السابع

مآل قضايا الوساطة التي أُغلقت خلال الفترة المشمولة بالتقرير، 2020



#### سادسا - الأفراد من غير الموظفين

ألف - لمحة عامة عن المشروع التجريبي الرامي إلى إتاحة إمكانية لجوء الأفراد من غير الموظفين إلى خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية والنتائج التي حققها

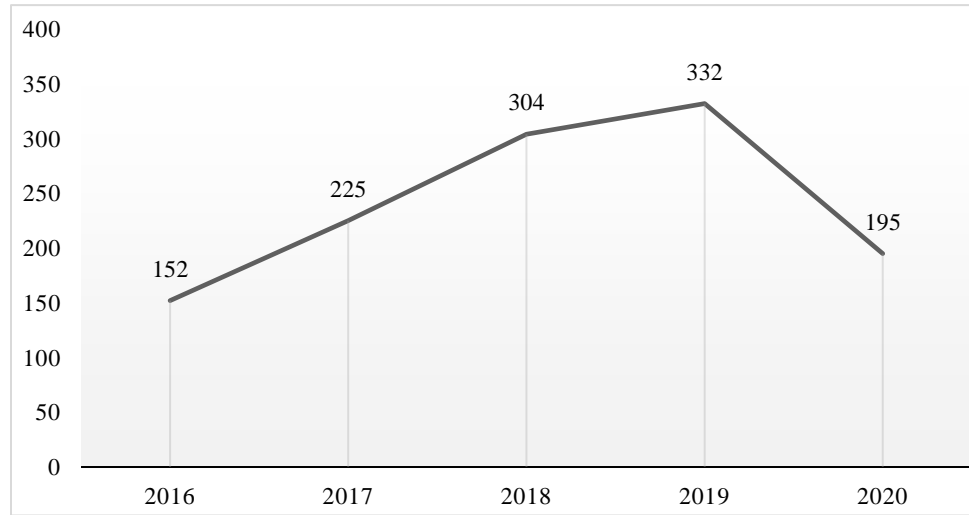
44 - في الفقرة 19 من القرار 248/75، شجعت الجمعية العامة الأمين العام على مواصلة المشروع التجريبي الذي يتيح للأفراد من غير الموظفين إمكانية الحصول على الخدمات التي يقدمها المكتب في حدود موارده الحالية، وطلبت إلى الأمين العام الإبلاغ عن ذلك في تقريره المقبل.

45 - وقد ازداد عدد القضايا المتعلقة بأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة زيادة مطردة على مدى السنوات الخمس الماضية. غير أن عام 2020 شهد انخفاضا كبيرا (41 في المائة) في عدد القضايا المرفوعة من أفراد من غير الموظفين. وكان هذا أقل من الانخفاض العام في القضايا (16 في المائة). وكان وصول الأفراد من غير الموظفين إلى التكنولوجيا التي تتيح للموظفين الاتصال بالمكتب أقل بكثير من نظرائهم الموظفين، وقد يكون التواصل مع زملائهم أقل خلال الجائحة لهذا السبب. وربما أعاققت الأزمة المالية أيضا الجهود الرامية إلى تعيين أفراد من غير الموظفين. كما استمر تأثر توظيف المتدربين الداخليين

إلى حين أن أصبح من الممكن قبول متدربين على الإنترنت. ومن المتوقع أن تعود القضايا التي ترد من الأفراد غير الموظفين إلى مستوياتها السابقة بعد العودة إلى أماكن العمل المادية.

الشكل الثامن

عدد القضايا المفتوحة الخاصة بالأفراد من غير الموظفين في الأمانة العامة، 2016-2020

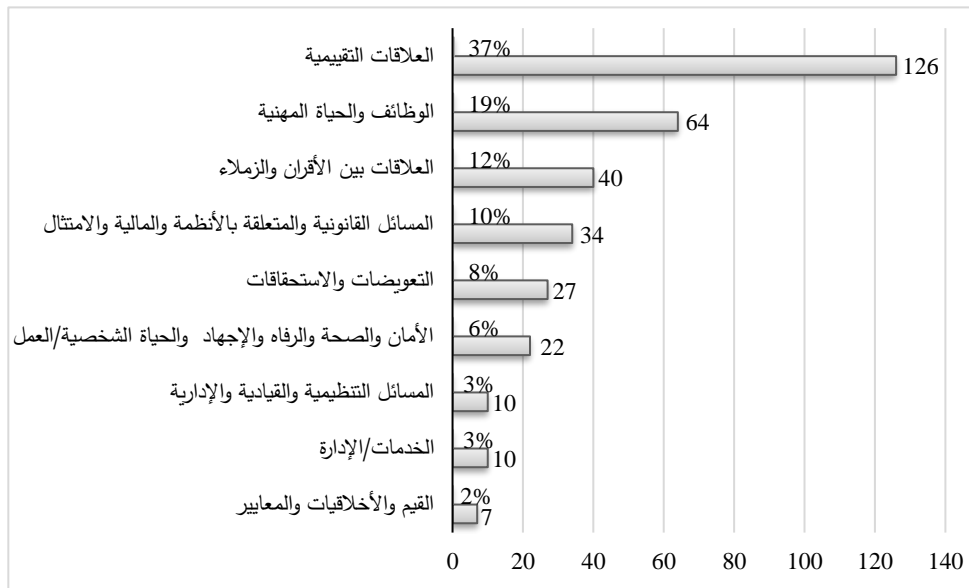


#### باء - المسائل المثارة من أفراد من غير الموظفين

46 - كانت الفئات الأربع التالية من المسائل الأكثر شيوعاً التي أثارها أفراد من غير الموظفين في عام 2020: العلاقات التقييمية؛ والوظائف والحياة المهنية؛ والعلاقات بين الأقران والزملاء؛ والمسائل القانونية والمتعلقة بالأنظمة والمالية والامتثال (انظر الشكل التاسع).

الشكل التاسع

عرض مفصل للمسائل التي أُبلغ بها المكتب من أفراد من غير الموظفين، 2020



47 - في الربع الأول من عام 2021، سجل المكتب 33 قضية وردت من أفراد من غير الموظفين، تتعلق في معظمها بالعلاقات التقييمية والتعويضات والاستحقاقات.

## جيم - معدل الاستفادة من خدمات المكتب حسب موقع الأفراد من غير الموظفين ونوعهم الجنسي وفتهم

48 - أجريت دراسة تحليلية إضافية بيّنت أن معظم القضايا، أو 60 في المائة منها (117 قضية)، وردت من مكاتب خارج المقر؛ وورد 36 في المائة (70 قضية) من عمليات ميدانية؛ أما النسبة المتبقية، وهي 4 في المائة (8 قضايا) فقد وردت من المقر.

49 - وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، كانت نسبة 54 في المائة من الزوار من فئة الأفراد من غير الموظفين من الذكور (105) و 46 في المائة (90) من الإناث.

50 - وفي عام 2020، وردت من المتعاقدين نسبة 42 في المائة (82) من القضايا؛ ونسبة 26 في المائة (50) من متطوعي الأمم المتحدة؛ ونسبة 19 في المائة (37) من خبراء استشاريين؛ ونسبة 10 في المائة (19) من أفراد عسكريين/شرطة الأمم المتحدة. وللإطلاع على البيانات المصنفة حسب نوع الجنس بشأن فئات الموظفين الذين تلقوا خدمات المكتب، انظر الجدول أدناه.

## فئات الأفراد من غير الموظفين الذين تلقوا خدمات المكتب في الأمانة العامة، مصنفة حسب نوع الجنس، 2020

الفئة	إناث	ذكور	المجموع
المتعاقدون	53	29	82
متطوعو الأمم المتحدة	23	27	50
الأفراد العسكريين/شرطة الأمم المتحدة	4	15	19
الخبراء الاستشاريون	20	17	37
المتدربون الداخليون	5	2	7
المجموع	105	90	195

## سابعا - التوعية وبناء القدرات

### ألف - لمحة عامة

51 - في الفقرة 20 من القرار 248/75، شجعت الجمعية العامة المكتب على مواصلة أنشطة التوعية التي يضطلع بها، بسبل منها الأشكال الإلكترونية حسب الاقتضاء، ولا سيما في الميدان، وبما يشمل جميع فئات الأفراد من غير الموظفين، من أجل الترويج لتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

52 - وطوال عام 2020، بحث المكتب عن سبل جديدة للتواصل على نحو مناسب مع الموظفين على الصعيد العالمي باستخدام حلول إلكترونية لتعزيز قيمة الخدمات غير الرسمية لتسوية المنازعات واستخدامها بوصفها خطوة أولى آمنة في معالجة الشواغل المتعلقة بمكان العمل. وأجرى المكتب أكثر من 100 دورة

إعلامية أو شارك فيها، ونظّم أكثر من 30 حلقة عمل بشأن المنازعات لبناء كفاءة أقوى في إدارة المنازعات. وكانت جميع أنشطة التوعية وبناء المهارات مفتوحة للموظفين والأفراد من غير الموظفين وتتضمن معلومات عن نظام إقامة العدل من أجل تثقيف المشاركين بشأن الموارد والسبل المتاحة لهم لمعالجة المنازعات في مكان العمل.

## باء - الملامح الرئيسية

### 1 - الوجود الافتراضي الفعال في عام الجائحة

53 - من أجل الوصول إلى موظفي الأمم المتحدة على الصعيد العالمي، عزز المكتب وجوده الافتراضي باستضافة اجتماعات مفتوحة عالمية أو المشاركة فيها من خلال تكنولوجيا التداول بالفيديو للوصول إلى جمهور أوسع. فعلى سبيل المثال، شاركت أمينة المظالم في جلسة عالمية بُثت مباشرةً على موقع iSeek في نيسان/أبريل 2020. وإجمالاً، شاهد العرض الذي قدمه المكتب بشأن خدماته المتاحة للجميع في زمن كوفيد-19 أكثر من 2 400 موظف في جميع أنحاء العالم. وشهدت الدورة ما يقرب من 100 مداخلة ما بين سؤال وتعليق بشأن الخدمات التي يقدمها المكتب والشواغل المتصلة بمكان العمل. وأصدر المكتب وثيقة مفصلة للأسئلة والأجوبة استناداً إلى الأسئلة التي أثارها المشاركون ونشرها على صفحة iSeek الخاصة بالإدارات، وأتاحها أيضاً للتنزيل تسهياً لمشاطرتها.

54 - كما عمّمت أمينة المظالم رسالة عالمية على جميع رؤساء الإدارات والكيانات التي شاطرت نصائحها لمساعدة المديرين وأعضاء الأفرقة في البقاء على اتصال بطريقة مجدية وتهيئة جو عمل إيجابي أثناء الاتصال بالإنترنت. وتمثّل الهدف من هذه النصائح في استكمال المبادئ التوجيهية الصادرة عن المنظمة وتسهيل الضوء على المجالات المحتملة للمنازعات في مكان العمل التي لفت انتباه أمينة المظالم إليها. ونُشرت أيضاً نسخة إلكترونية عنها على موقع iSeek.

55 - وتمكّن الممارسون، بالعمل معاً على نطاق المكاتب الإقليمية، من تقديم مجموعة متنوعة من وحدات التدريب المكيفة والجديدة. ونُظمت دورات إعلامية لمجموعات من الموظفين من كيانات متعددة تقع في منطقة جغرافية محددة أو كيانات لها عدة مكاتب إقليمية. فعلى سبيل المثال، نظم المكتب الإقليمي في جنيف دورة مفتوحة عالمية لبناء المهارات لموظفين من مختلف الكيانات الموجودة في بروكسل (مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، وبرنامج الأمم المتحدة للمستوطنات البشرية، ومكتب الأمم المتحدة للاتصال لشؤون السلام والأمن، ومركز الأمم المتحدة الإقليمي للإعلام في أوروبا الغربية، وإدارة شؤون السلامة والأمن، ومكتب الأمم المتحدة للحد من مخاطر الكوارث، ومفوضية الأمم المتحدة لحقوق الإنسان، وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة). وشارك أمين المظالم الإقليمي في نيويورك، بالاشتراك مع أمينة المظالم بالأمم المتحدة، في اجتماعات مفتوحة عالمية للإدارات، شمل مكتب مكافحة الإرهاب، وأمانة اتفاقية التنوع البيولوجي، وانضمت إليه مؤخرًا إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية. ولا تزال هذه الأنشطة مستمرة حتى وقت كتابة هذا التقرير.

56 - ونُظمت أيضاً دورات في إدارة المنازعات لفائدة الموظفين في مختلف العمليات الميدانية، شملت بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في جمهورية أفريقيا الوسطى، وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق، وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية.



## 2 - المحادثات غير الرسمية مع المديرين

57 - واجهت إدارة القوة العاملة تحديات برزت بسرعة أثناء الجائحة وكانت تحديات مهولة منذ البداية. ومن هذا المنطلق، سعى المكتب إلى إيجاد سبل جديدة للتواصل مع المديرين من خلال إدخال مفهوم "المحادثات غير الرسمية" للمساعدة على تعزيز الظروف المناسبة. واستنادا إلى نهج "التحري التقييمي"، ركزت المحادثات الرسمية على تحديد ما كان ناجعا بالفعل والعمل على استخدامه أكثر من ذي قبل. وهذه المحادثات غير الرسمية، التي أجريت بشكل فردي أو في مجموعات صغيرة في جميع أنحاء المنظمة، أتاحت للمديرين أن يناقشوا مباشرة مع أمينة للمظالم القضايا التي واجهوها وأن يثيروا أسئلة تتعلق بالإدارة اليومية لأماكن العمل على خلفية الظروف الصعبة. وبالإضافة إلى تشجيع المديرين ودعمهم في زمن الأزمات، ساعدت تلك المحادثات في سد الفجوات المعرفية وتحسين كفاءة الفريق.

58 - فعلى سبيل المثال، نظم المكتب الإقليمي في نيروبي سلسلة من 12 محادثة غير رسمية للمديرين مع ما يقرب من 125 من رؤساء الكيانات، والمنسقين المقيمين، ورؤساء المكاتب القطرية، والمبعوثين الخاصين للمنطقة. وفي بعض العمليات الميدانية، كشفت محادثات غير رسمية أجريت مع إدارة البعثات عن مسائل نُظمية بالغة الأهمية تتعلق بإدارة البعثات والتحديات التي تواجه تكييف السياسات والمبادئ التوجيهية التي يقوده المقر مع وقائع الميادين النائية.

## 3 - تعزيز الوجود الرقمي على المنصات العالمية

59 - يحتفظ المكتب بوجود ثنائي اللغة يتسم بالفعالية على الشبكة الداخلية للأمم المتحدة (iSeek) ووجود متعدد اللغات على الموقع الشبكي الخارجي للأمم المتحدة. وقد حُدث المحتوى على كلتا الشبكتين لتمكين الموظفين من العثور بسرعة على معلومات أكثر صلة بالظروف الراهنة، والحصول على عناوين البريد الإلكتروني لأمناء المظالم والوسطاء وأرقام هواتفهم.

60 - وفي الربع الأخير من عام 2020، اشترك المكتب مع مكتب الموارد البشرية في إدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال لتمويل وإعداد شريط فيديو إعلامي جديد لأغراض التوعية، في إطار مركز توجيهي جديد أنشئ للموظفين المعينين حديثا. وتوفر أشرطة الفيديو المتاحة باللغتين الانكليزية والفرنسية معلومات أساسية عن الخدمات التي يقدمها المكتب، فضلا عن أمثلة عن الحالات التي يمكن للموظفين فيها الاستفادة من الاستشارة التي يقدمها أمين المظالم ذي الصلة. ويختتم الفيديو باختبار يهدف إلى سبر فهم المشاهد للدور الذي يضطلع به المكتب. وقد شُجّع الممارسون على الاستفادة من هذه الأداة الهامة في مجال الاتصالات والمعلومات لمختلف أنشطة التوعية وباعتباره جزءا من الإحاطات التي تقدم للزوار الحاليين و/أو المحتملين. وستتشر أشرطة الفيديو على بوابة الأمم المتحدة للوظائف ومنصات المكاتب ذات الصلة.

61 - واشترك المكتب أيضا مع إدارة الدعم التشغيلي في وضع ونشر محتوى جديد لبوابة المعرفة الجديدة. وقد اختير المحتوى للتعريف بالمكتب والخدمات التي يقدمها، بما في ذلك أمثلة على الأسئلة وحالات مكان العمل التي أثّرت خلال الاجتماعات المفتوحة التي عقدت افتراضيا.

#### 4 - تنويع وسائل الإعلام لتعزيز الخدمات

62 - في موازاة ذلك، اتصل المكتب بالمجلات والرسائل الإخبارية التي تنشر وتوزع محلياً وبمنابر أخرى محددة من أجل تحسين نشر المعلومات المتعلقة بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية. كما قدم أمناء المظالم الإقليميون، كلٌّ في إقليمه، نصائح لتحسين مهارات تسوية المنازعات والاتصالات الفعالة باستخدام الرسائل الإذاعية. فعلى سبيل المثال، قدم المكتب نصائح لمساعدة الموظفين على مواجهة آثار الجائحة في مقال بعنوان "A time for civility and kinship"، نشر في أيار/مايو 2020 في مجلة *Today UN*، وهي مجلة تصل، بنسختها الشبكية والمطبوعة، إلى أكثر من 10 000 موظف ودبلوماسي وأعضاء في مجتمع جنيف الدولي الأوسع نطاقاً.

#### 5 - الدروس المستفادة

63 - تمثل الدرس الرئيسي المستفاد من هذه الأنشطة التوعوية في الحاجة إلى التوقف مؤقتاً لتقييم العناصر الفردية وعناصر الفريق والمنظمة التي يمكن أن تزيد من تعزيز بيئة عمل عالمية متناغمة واستدامتها في الأمم المتحدة.

### ثامناً - ملاحظات عامة

#### ألف - معلومات أساسية

64 - تتيح تعاملات المكتب المنتظمة والمستمرة مع الأطراف المعنية للمكتب تحديد وتحليل المسائل العامة الجارية أو الناشئة في المنظمة والإبلاغ عنها. ولئن كان يمكن تسوية القضايا الفردية في أحيان كثيرة عن طريق التدخل المباشر والحل البسيط للمشاكل، يمكن عزو الكثير من المنازعات إلى مسائل عامة من قبيل وجود ثغرات أو أوجه تضارب في سياسات المنظمة أو إجراءاتها أو نظمها أو هيكلها. وقد تكون هذه المسائل متجذرة في ثقافة المنظمة أو نتيجة للممارسات القيادية والإدارية. ومن الأمثلة على ذلك عدم اتساق الغرض وهيكل الحوافز أو الانتقال إلى التنسيق فيما بين أماكن العمل المنعزلة في سياق تنفيذ الاستراتيجيات والسياسات. ويتيح الكشف المبكر عن هذه المسائل للمنظمة أن تستجيب على نحو تكتيقي وشامل يمكن أن يساعد على إدارة المنازعات الحالية والمقبلة.

65 - وتمشياً مع الملاحظات والاتجاهات العامة السابقة، ظلت المجالات الغالبة التي تثير القلق في عام 2020 تدور حول العلاقات التقييمية؛ والوظائف والحياة المهنية؛ والتعويضات والاستحقاقات. وبالإضافة إلى ذلك، لوحظ أنه في أوقات التغيير الكبير، قد يتحول الشعور بعدم اليقين وانعدام الأمن إلى سوء سلوك، ما يؤدي إلى زيادة في مستوى الفظاظة، ما يمكن أن يؤدي إلى تعطيل مكان العمل إلى درجة كبيرة. وواصل المكتب مبادرته المتعلقة بضمان الكرامة من خلال التحلي بالكراسة مع التركيز بشكل خاص على زيادة الوعي والنهوض بالكرامة من خلال التحلي بالكراسة في مكان العمل.

## باء - ملاحظات عامة

### 1 - آثار جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19)

66 - اتسمت الفترة المشمولة بالتقرير بجائحة كوفيد-19 وآثارها الواضحة على عمل المكتب، فضلاً عن آثارها الأقل وضوحاً على الموظفين على جميع المستويات. وقد ضربت هذه الأزمة بأشكال عديدة في مواقع مختلفة في جميع أنحاء العالم، ولكن لم يفلت من تأثيرها أي موظف أو مركز عمل. وكما يحدث غالباً في زمن الأزمات، أوجدت الجائحة أيضاً إمكانيات جديدة لإعادة التفكير في الابتكار، بما في ذلك إجراء بعض أوجه التكيف الاستشرافية.

67 - ومع ذلك، من المهم ألا ننسى أنه بالإضافة إلى الحاجة المباشرة والمفاجئة لإجراء تعديلات مادية ومنظورة فيما يتعلق بأماكن ومساحات العمل في أوائل عام 2020، كان على الموظفين أيضاً التقل في مشهد عاطفي جديد في خضم الجائحة، شمل مشاعر الخوف على السلامة الشخصية وسلامة الأحباء، والفقدان، والحزن، والإنهاك التي قد يواصل الكثيرون المعاناة منها لفترة طويلة قادمة.

### 2 - الإدارة الجيدة باعتبارها واجب العناية

68 - أسفرت الجائحة، بشكل أو بآخر، بسبب منها القيود العديدة التي فرضتها، إلى عرقلة أو إبطاء الوثيرة التي كانت تستخدم للاضطلاع بالأعمال. وبطرق أخرى، اقتضت الظروف الجديدة اتخاذ إجراءات سريعة وحاسمة، اقترنت في كثير من الأحيان ببذل جهود إضافية كبيرة. وليس من المستغرب أن يبدو المديرين والموظفون في مراكز العمل الميدانية، كقاعدة عامة، أفضل استعداداً بشكل عام لمواجهة حالة الجائحة في مختلف درجات الأزمات، بما في ذلك الأزمات الموجودة بالفعل والتي تفاقم بسبب الجائحة.

69 - ففي مراكز العمل التي لم تكن تعاني من ظروف استثنائية، من قبيل المشقة أو الأزمات، قبل أن تنزل الجائحة، لم يكن كوفيد-19 يطرح تحدياته المعروفة فحسب، بل كان يعمل أيضاً باعتباره "كاشفاً" وعدسات مكبرة بالنظر إلى أن الإرهاق أظهر ديناميات وهيكل عمل مختلفة وديناميات منازعات كانت مخفية.

70 - وارتقى المديرين الجيدين إلى مستوى الحدث، فقد واصلت الأفرقة المدارة بصورة جيدة التعاون باستخدام أساليب عمل افتراضية بديلة مع متابعة بعضها البعض وتبادل تقديم الدعم بما يتجاوز العمل الذي تضطلع بها حالياً. وتلقت تلك الأفرقة دعم مديريها بطرق مختلفة ومبتكرة، والأهم من ذلك، أنها حافظت على الإحساس بالارتباط فيما بينها. وهؤلاء المديرين كانوا يعرفون كيفية الإحالة إلى الموارد التي وفرتها المنظمة خلال هذه الظروف الخاصة أو استحداث موارد إضافية لموظفيهم. وعلى النقيض من ذلك، لم يتمكن الأفراد الذين يضطلعون بأدوار إدارية والذين تكمن نقاط قوتهم في مهاراتهم التقنية من أن يقدموا للفريق الدعم اللازم، واستنزفوا في أحيان كثيرة موارد الفريق من خلال حاجتهم هم أنفسهم إلى الدعم دون أن يعرفوا كيفية الحصول على ذلك الدعم من جهات أخرى غير الفريق.

71 - وكشفت حالة الجائحة عن مجازفة المنظمة بإهمالها أحياناً "الإدارة الجيدة"، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، باعتبارها جانباً أساسياً من عمل منظمة تعتبر موظفيها أثمن رصيدها.

72 - ولم تكن هذه الاختلافات افتراضية أو نظرية، ولكن أثرت بشدة على الموظفين الذين لم يستفيدوا من الدعم الإداري اللازم. وتفاقمت الأوضاع السيئة بالفعل. وكشفت الجائحة مدى أهمية الإدارة الجيدة، ولا سيما في الحالات الأكثر صعوبة. وعلى وجه التحديد:

(أ) تمكن المديرون الذين استطاعوا إدارة استخدام ترتيبات العمل المرنة لموظفيهم دون المساس بالإنتاجية، أو حتى تحسين الإنتاجية، من التكيف مع الوضع الجديد بسهولة أكبر. والمديرون الذين لا "يؤمنون" بهذه الطريقة في العمل، كقاعدة عامة، تعاملوا مع الحالة الجديدة من زاوية عدم الثقة بموظفيهم والشعور بالحاجة إلى ممارسة رقابة أكثر مما قد يكون مناسباً في ظل هذه الظروف؛

(ب) فيما يتعلق بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وبينما كان الموظفون والمديرون على حد سواء يكافحون لإعادة تحديد الحدود الفاصلة بين العمل وحياتهم الخاصة والأسرية أثناء عملهم من المنزل، كان بعض المديرين يتطفل بشكل غير ملائم؛ إذ كانوا يتواصلون مع الموظفين في أي وقت من اليوم مع توقع ضمني أو صريح بتلقي ردود على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، على الرغم من أن العمل لم يكن ذا طابع طارئ. وتمكن مديرون آخرون من تسيير العمل بطريقة ساعدت الموظفين على اجتياز مختلف الصعوبات التي رافقت الحالة من الناحية الإنسانية، وقدموا في الوقت نفسه أيضاً دعمهم للفريق لما أظهره من فعالية في أدائهم.

73 - وقد أظهرت الجائحة أن القدرة على إدارة عدم حالات اليقين وعلى القيادة في الأوقات العصيبة قد تتطلب اهتماماً إضافياً من جانب أولئك الذين يوظفون المواهب ويطورونها ويحتفظون بها.

74 - وقد ترغب المنظمة في النظر في اتخاذ خطوات نحو انتهاج ثقافة إدارية أكثر اتساقاً تتماشى مع قيم المنظمة.

75 - وينبغي تشجيع الموظفين على جميع المستويات على النظر في خيارات التسوية غير الرسمية، بما في ذلك الوساطة، في الحالات التي تنطوي على سلوك مسيء أو فظ.

### 3 - الإرهاق والصحة العقلية

76 - حينما لم تكن القيادة والإدارة الجيدة في أفضل حالاتها، كان هذا الوضع يسفر عن تفاقم الإرهاق الظرفي القائم بالفعل، بما في ذلك الخوف على الذات والأحباء، وإلى التأثير على الصحة العقلية والبدنية للموظفين.

77 - ومرة أخرى، تمكن بعض المديرين، من خلال دورات تعزيزية، من التعامل مع التعقيدات الإضافية، بما في ذلك عدم اليقين، وإدارتها لفائدة أفرقتهم وبمشاركتها، في حين لم يتمكن مديرون آخرون من القيام بذلك.

78 - وخلال هذا الجائحة، تمكنت المنظمة من متابعة عدد كبير من مبادرات الصحة العقلية في إطار الاستراتيجية العامة التي وضعها الأمين العام.

79 - وترحب أمانة المظالم بالمبادرات الرامية إلى تثقيف المديرين في مجال الإدارة مع مراعاة جوانب الصحة العقلية في إطار هذه الجهود الشاملة.

### 4 - المسائل التي تفاقمت بسبب الإرهاق

80 - في ظل الضغوط الإضافية الناجمة عن الجائحة، اختلف الأثر الذي خلفته القضايا المتكررة من قبيل ضعف مهارات الاتصال والإدارة، والمضايقة الحقيقية أو المتخيلة، والتحقيقات التي اعتبرت غير شفافة، والتنقل، وواجب العناية، وإدارة الاستحقاقات والمزايا.

## 5 - إدارة وتدريب مدير أو موظف فظ

- 81 - قدمت أمانة المظالم تقريراً عن مسألة السلوك للفظ للموظفين في التقارير السابقة<sup>(1)</sup>. وفي هذه الحالات، لا توجد سوء طوية أو غلّ، بل افتقار إلى الوعي الذاتي فيما يتعلق بالتأثير الذي يتركه الشخص على الآخرين من خلال أسلوبه في الإدارة أو سلوكه.
- 82 - ويمثل اتخاذ تدابير عقابية قصوراً عن معالجة القضية الحقيقية؛ إذ لا يدخل التأنيب أو اتخاذ إجراءات تأديبية في نطاق الاستجابات المناسبة، بالنظر إلى أنها لن تسفر عن نتائج إيجابية في المستقبل. غير أنه يمكن للفرد ذي السلوك الفظ، مديراً كان أم موظفاً، أن يلحق ضرراً كبيراً بالفريق. كما لا يوجد أي سبيل لتدخل إداري يستثمر في الفرد المعني من خلال تزويده بالتوجيه في هذا الخصوص.
- 83 - ولا يبدو أن هناك مجالاً بموجب القواعد الحالية لمطالبة المديرين والموظفين الأفراد بالخضوع للتوجيه إذا لم يكن لديهم الوعي الذاتي للاعتراف بعواقب سلوكهم والموافقة على الخضوع لذلك التوجيه. وربما تكون ثمة ثغرة في إطار سياسة الموارد البشرية في هذا الصدد.
- 84 - ويتعارض هذا النهج الذي يتميز بكونه أكثر ميلاً نحو التثقيف والمصالحة، مع نظام يمكن فيه للمديرين اتخاذ تدابير إدارية معينة تستند فقط إلى حقائق ثابتة، لا إلى تخيلات، خشية أن يعرضوا أنفسهم والمنظمة لتحديات قانونية. وقد يستبعد هذا النهج دون قصد نهج التوجيه الإنمائي التي تستثمر في الأشخاص ولا تعاقبهم.
- 85 - وقد تتاح للمنظمة فرصة لوضع المعايير التي تمكن من اتباع نهج فعال في توفير التوجيه للمديرين والأفراد ذوي السلوك الفظ، فيما يتعلق بالقواعد والأدوات على حد سواء.

## تاسعا - آفاق المستقبل

### ألف - العودة إلى الحيز المادي

- 86 - في سياق انتقال المنظمة إلى العودة إلى المكاتب المادية، ستظهر تحديات وسط جو من عدم اليقين فيما يتصل بإدارة بيئة عمل آمنة مع استمرار الجائحة. فعلى سبيل المثال، أثار الموظفون والإدارة مسألة ما إذا كان بإمكان المشرفين الاستفسار عن حالة تطعيم الموظفين. وسيكون من المهم لجميع أفراد القوة العاملة التعاون على انتهاج أكثر السبل حصافة للمضي قدماً.

### باء - أمانة المظالم بالأمم المتحدة: جهة تنظيم للحوارات

- 87 - يكمن التواصل بين البشر في صميم الإنسانية، وهو أمر بالغ الأهمية للحفاظ على الصحة البدنية والعقلية. وعندما تتعذر هذه الحاجة الإنسانية الأساسية، يسود الصمت ويولد المنازعات. وعندما تُخفى المظالم أو تُقمع فإنها تصبح مستعصية على الحل.

(1) A/75/160، الفقرة 85؛ و A/74/171، الفقرتان 60 و 61؛ و A/73/167، الفقرات 56 و 57 و 60 و 62-65؛ و A/70/151، الفقرات 63-69 و 70 (ج).

88 - ويتمثل أحد الأدوار التقليدية الرئيسية للمكتب، في سياق كل من مهمتي أمانة المظالم والوساطة التي يضطلع بها، في الجمع بين أطراف الحوار البناء التي كان اختلاف وجهات نظرها سبب المنازعات في مكان العمل. واستناداً إلى النجاح الذي تكللت به هذه التدخلات، التي كانت بحكم طبيعتها مصممة خصيصاً لحالات محددة، اغتنم المكتب الفرصة لتوسيع نطاق هذا النهج المخصص وعقد اجتماعات لمجموعات من الموظفين بهدف معالجة المسائل الرئيسية في أماكن العمل بالأمم المتحدة، ولا سيما ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكرامة، والعنصرية. وهذه الحوارات تساعد على إحداث تغيير إيجابي استناداً إلى التعليقات الواردة من المشاركين ومن ملاحظات الممارسين.

89 - وفي بيئة العمل المتغيرة، يضطلع المكتب بدور في مواضيع هامة كتلك التي ذُكرت للتو بوصفه جهة فعالة ومحايدة لتنظيم الحوارات. ويرى المكتب أن هذا النهج مسؤولية رئيسية وسيواصل عمله الأساسي، لا سيما في مجالي ضمان الكرامة من خلال التحلي بالكرامة، والعنصرية.

### جيم - تعزيز الوجود اللامركزي

90 - أكدت الجمعية العامة في الفقرة 4 من قرارها 248/75 أهمية أن تُكفل لجميع الموظفين إمكانية اللجوء إلى نظام إقامة العدل، بغض النظر عن مركز عملهم. وحتى عندما كانت التدخلات الافتراضية ضرورية، فقد أظهرت الممارسة أيضاً أن أمناء المظالم والوسطاء المحليون الموجودون في المنطقة الزمنية ذاتها، والمطلعون على السياق والثقافة في منطقة كل منهم والذين يتكلمون اللغة المحلية و/أو اللغة السائدة، يهيئون الظروف للتدخل الأمثل في المنازعات.

91 - ومع مراعاة الاعتبارات المذكورة أعلاه، شرع المكتب في عملية لإعادة تنظيم موارده بغية إعداد قدرة أكبر على تسوية المنازعات في بعثات حفظ السلام. وفي إطار هذه العملية، أُدمج وجود مؤقت (وظيفة واحدة لموظف معني بتسوية المنازعات برتبة ف-4) ضمن بعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي في حدود الموارد المتاحة<sup>(2)</sup>.

92 - ويعتزم المكتب تقييم الفوائد المتوقعة من هذا النشر وسيقدم مزيداً من المعلومات المستكملة بشأن الحاجة إلى وضع ترتيب أكثر دواماً بتقديم طلب لإعادة توزيع الموارد اللازمة. ويُطلب من الجمعية العامة أن تحيط علماً بهذا النقل المؤقت للموارد من أجل توفير خدمات تسوية المنازعات لموظفي البعثة في مالي.

### دال - الوساطة

93 - ما انفك المكتب، منذ إنشاء قدرته على الوساطة في عام 2008<sup>(3)</sup>، على النحو المشار إليه في تقارير سابقة، يستكشف الحوافز التي من شأنها التشجيع على زيادة اللجوء إلى الوساطة، وطلب الدعم من أجل التوصل إلى تسوية غير رسمية باعتباره خطوة أولى رئيسية في حل المنازعات في أماكن العمل. وهذا ما يكتسي أهمية أكبر في الوقت الذي تواصل فيه المنظمة مواجهة تحديات لم يسبق لها مثيل على خلفية الجائحة ومناخاً من القلق المتزايد بشأن الأمن الوظيفي وتقليص الميزانية. ويواصل المكتب الاضطلاع بدور رئيسي في التشجيع على الحوار وتيسيره بين الأطراف المتنازعة وتحويل الحالات الصعبة إلى حالات من

(2) انظر قرار الجمعية العامة 293/75، المرفق الثاني.

(3) المرجع نفسه، 228/62، الفقرة 30.

التفاهم المتبادل. ومع ذلك، لا يزال من الصعب في الأمانة العامة، على غرار المنظمات الأخرى، تحديد الممثلين المستعدين للمشاركة في جهود الوساطة و/أو المخولين بالمشاركة فيها بشكل مجد.

94 - ووفقاً للمعايير المهنية، تكون المشاركة في الوساطة طوعية. وتتص اختصاصات المكتب (ST/SGB/2016/7) على عدم إمكانية إحالة المنازعات إلى الوساطة إلا بموافقة جميع الأطراف المعنية. وقد يساعد استعراض التطورات الأخيرة في منظمات أخرى على زيادة مستوى المشاركة في الأمانة العامة بشكل ملحوظ. ففي البنك الدولي، على سبيل المثال، يُطلب من الأطراف المشاركة في جلسة أولية مع جهة الوساطة لمناقشة مبادئ الوساطة قبل البت فيما إذا كانوا يرغبون في مواصلة الوساطة<sup>(4)</sup>. ويتمثل أحد التطورات الأخيرة التي تسلم أيضاً بقيمة الوساطة في توقيع جميع المنظمات الخمس التي تتلقى خدمات مكتب أمين المظالم لصناديق الأمم المتحدة وبرامجها على تعهد بالوساطة يلزم المنظمات بإجراء مناقشة أولية يستضيفها أمين المظالم المخصص لها بشأن أي منازعة تحدث في مكان العمل بين المنظمة وموظفيها<sup>(5)</sup>.

95 - ويعتزم المكتب، في إطار جهوده الجارية لتعزيز قدرات الوساطة وتوفير مزيد من الحوافز للوساطة في وقت تشتد فيه الحاجة إليها، التشاور مع أصحاب المصلحة المعنيين في الأمانة العامة لاستكشاف إمكانية وضع ترتيب مماثل، على الأقل على سبيل التجربة، مع الإدارات المهتمة.

## هاء - المشروع التجريبي للأفراد من غير الموظفين

96 - لا ينضوي توفير الخدمات للأفراد من غير الموظفين تحت نطاق ولاية المكتب في الأمانة العامة، الذي لم يلجأ إلى ذلك إلا بشكل استثنائي وعندما كان ذلك ممكناً في حدود الموارد المتاحة. ووافقت الجمعية العامة في دورتها الثالثة والسبعين على مقترح الأمين العام بالبدء في مشروع تجريبي يتيح للأفراد من غير الموظفين إمكانية الحصول على خدمات تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية في إطار ولاية المكتب. ومنذ ذلك الحين، يُدرج الأفراد من غير الموظفين في جهود تقديم المساعدة الواسعة النطاق التي يبذلها المكتب كأحد ممارساته المعتادة. بيد أن حملات تقديم المساعدة للأفراد من غير الموظفين لم تستمر. وقد أُديرت الموارد بطريقة لا يمكن معها تجاوز عتبة معينة من أجل إدارة القدرات.

97 - وفي الوضع الطبيعي الجديد، تتوقع أمانة المظالم أن تتوجه الجهود نحو رفاه الموظفين على نطاق أوسع، وبهذه الروح، تعتقد أن الخدمات التي يقدمها مكتبها ينبغي أن تمتد أيضاً لتشمل الأفراد من غير الموظفين الذين يعملون جنباً إلى جنب مع الموظفين النظاميين الذين يعانون بالتالي من الشواغل ذاتها في مكان العمل. ولذلك يُطلب إلى الجمعية العامة أن تنظر في جعل المشروع التجريبي نشاطاً منتظماً وأن توسع ولاية المكتب لتشمل الأفراد من غير الموظفين.

98 - وعلى نحو ما ورد في الإضافة إلى تقرير الأمين العام عن تكوين الأمانة العامة (A/75/591/Add.1)، وظفت الأمانة العامة للأمم المتحدة خلال فترة السنتين 2018-2019 أكثر من

(4) المادة 9-01، الفقرة 4-03 من النظام الإداري لموظفي البنك الدولي. متاحة على الرابط التالي:

<https://ppfdocuments.azureedge.net/93495c42-4e91-4b85-8b1e-35766e169cff.pdf>

(5) مكتب أمين المظالم لصناديق الأمم المتحدة وبرامجها، التقرير السنوي لعام 2020. متاح على الرابط التالي:

<https://fpombudsman.org/wp-content/uploads/2021/04/FPO-Annual-Report-2020-23042021.pdf>

31 000 موظف واستشاري ومتعاقد فردي عملوا دون مقابل. وفي حالة تجاوز عدد القضايا التي يقدمها الأفراد من غير الموظفين 350 حالة سنوياً، ستقدّم إلى الجمعية العامة مقترحات بشأن اعتماد موارد إضافية لمعالجة مسائل القدرات في مقترحات الميزانية المقبلة.

---