

تقرير أمين المظالم^١

١- في إطار مساهلة أمين المظالم،^٢ أصدر جميع أمناء المظالم في المنظمة منذ عام ٢٠١٨ تقريراً سنوياً عن أنشطتهم لتقديمه إلى المجلس التنفيذي. وإذ أتاحت المنظمة الفرصة لأمين المظالم لتقديم تقرير إلى المجلس، أبدت التزامها بتحقيق الشفافية. وهذا قرار رائع إذا أخذنا في الاعتبار أن منظمة الصحة العالمية من بين المنظمات المستفيدة من خدمات مكتب أمين المظالم^٣ هي المنظمة الوحيدة التي مكّنت أمين المظالم من التفاعل مباشرة مع هيئاتها التشريعية.

٢- ويصف هذا التقرير أنشطة أمين المظالم المضطلع بها منذ صدور التقارير السابقة ويبين معظم المسائل البنوية المعنية المحددة خلال تلك الفترة ويتابع استجابة الإدارة للتوصيات المقدمة في التقارير السابقة.^٤

٣- ودور أمين المظالم الرئيسي^٥ هو تقديم مساعدة سرية إلى الموظفين الذين يقصدون مكتبه طوعاً.^٦ وبناءً على تلك المحادثات السرية، يرصد أمين المظالم الاتجاهات بما يمكنه من الكشف المبكر عن مشاكل يُحتمل أن تكون مهمة ويزوّد الإدارة بتعليقاته ويسدي المشورة إلى القيادة العليا بشأن الإجراءات التصحيحية والوقائية الملائمة. ويساعد أمين المظالم المنظمة على تحسين مواجهة المشاكل الكبيرة التي قد تعرقل أداء مهمتها، بتوفير مساعدته لكل زائر من زواره وتقديم التعليقات إلى الإدارة. وأخيراً، يستهدف أمين المظالم النهوض ببيئة عمل أفضل تؤيد فيها القيم المؤسسية الأساسية مثل الاحترام والنزاهة والتسامح وعدم التمييز.

١ تقدّم وثيقة المعلومات هذه إلى المجلس التنفيذي تمشياً مع الاستنتاجات التي خلص إليها المجلس في دورته الحادية والأربعين بعد المائة في أيار/مايو ٢٠١٧ بخصوص التوصية التي صدرت عن وحدة التفتيش المشتركة التابعة للأمم المتحدة واقتضت من جميع الهيئات التشريعية في منظومة الأمم المتحدة أن تتيح لأمين المظالم إمكانية أن يقدم إليها بانتظام تقارير عن المسائل البنوية المحددة^٧ (انظر الوثيقة م ت ١٤١/٢ التي أحاط المجلس علماً بها في دورته الحادية والأربعين بعد المائة، والوثيقة م ت ١٤١/٢٠١٧/١/١، المحاضر الموجزة للجلسة الأولى، الفرع ٦ (بالإنكليزية)).

٢ أعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هذه الوثيقة بالتشاور مع جميع أمناء المظالم الإقليميين في المنظمة. وتجسد الوثيقة آراء جميع أمناء المظالم في المنظمة ويشير أي ذكر لأمين المظالم فيها بالتالي إلى أعمال مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة وأمناء المظالم الإقليميين.

٣ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو في خدمة منظمة الصحة العالمية وأمانة برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس العوز المناعي البشري/ الأيدز والوكالة الدولية لبحوث السرطان ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة.

٤ انظر الوثيقتين م ت ١٤٦/١٤٦ وم ت ١٤٦/١٤٦/معلومات/٣.

٥ ترد في ملحق هذا التقرير المعلومات الأساسية عن دور أمين المظالم وهيكل الخدمات التي يقدمها.

٦ المُشار إليهم فيما بعد باسم "الزوار".

٤- وإذ حددت استجابة المنظمة لجائحة المرض الذي يسببه فيروس كورونا (كوفيد-١٩) الموضوع المحوري لعملها في عام ٢٠٢٠، فقد أثر هذا الواقع الجديد أيضاً تأثيراً شديداً في الموظفين. كما أعادت بيئة العمل الجديدة الناتجة عن الجائحة تحديد دور أمين المظالم خلال العام الماضي. وبناءً على ذلك، يجب الاطلاع على مضمون هذا التقرير في ضوء ذلك.

٥- وفي ١٣ آذار/ مارس ٢٠٢٠، طُلب من معظم موظفي المنظمة في المقر الرئيسي أن يعملوا في المنزل ويضطلعوا بمهامهم عن بعد. وحذت المكاتب الإقليمية حذو المقر الرئيسي بعد ذلك بوقت وجيز. وهذه الطريقة للعمل التي لا مثيل لها لم تطبّق قط على هذا النطاق. وما من تدريب سابق كان بإمكانه أن يعد المنظمة لمواجهة ما ينتظرها. وقد اضطر جميع الموظفين إلى التكيف مع بيئة عملهم الجديدة في غضون مهلة قصيرة جداً. وانخرط المديرون في مهام الإشراف الافتراضي الكامل دون تحضير أو إنذار مسبق. وأدت هذه الظروف غير المجربة للعمل بالضرورة إلى ظهور مشاكل مرتبطة بالعمل نُفت انتباه أمين المظالم إليها وهي في صميم التوصيات المقدمة في هذا التقرير.

٦- وتركز هذه التوصيات أساساً على استجابة الموظفين والمنظمة لترتيبات العمل المتخذة نتيجة للجائحة. وفي البداية وعلى الرغم من احتمال قراءتها من منظور نقدي، فجدير بالملاحظة أن أمين المظالم يرى أن الدرس الرئيسي المستخلص من الاستجابة هو ما أبداه كل شخص يعمل لحساب المنظمة من التزام وولاء خارقين للعادة من أجل تحقيق أهداف مهمة المنظمة. وإزاء ضخامة جائحة كوفيد-١٩ وفي حين أن العالم وجّه اهتمامه إلى منظمتنا، كان كل من المنظمة والموظفين العاملين فيها على قدر التحدي المواجه بالتصدي له بأقصى درجة من التفاني والولاء. ولولا ما بذله الموظفون من جهود دؤوبة سواء في المنزل أو في المكتب، لكانت المنظمة قد عجزت عن الاضطلاع بدور قيادي عالمي في مكافحة الجائحة. ويعترف أمين المظالم أيضاً بما أبداه أعضاء الإدارة العليا ولا سيما المدير العام من التزام تجاه الموظفين وقد أكد المدير العام للزملاء منذ بداية الأزمة أن رفاهيتهم وأمنهم الوظيفي أمران يكتسيان أهمية قصوى وسيكونان في صدارة المسائل المشمولة بالقرارات المقبلة. وينبغي قراءة هذا التقرير كعربون تقدير لجهود جميع الموظفين المبذولة في هذه الأوقات العصيبة.

٧- وفي عام ٢٠٢٠، أدت أحداث مهمة في مختلف أنحاء العالم أيضاً إلى تجديد الدعوة إلى تحقيق العدالة بين الأعراق ومكافحة التمييز في جميع أرجاء المعمورة وكان لذلك بالضرورة صدى داخل المنظمة. وفي ذلك السياق، من المنصف التذكير بأن أمين المظالم سبق له أن شدد على أهمية تعزيز التنوع وخصوصاً على أسس عرقية في التقرير المقدم إلى المجلس التنفيذي في عام ٢٠١٨ وأتاح متابعة دورية لهذه المسألة.

٨- ويقيم هذا التقرير بالتالي وضع التوصيات التي قُدمت في ذلك الوقت وما أُحرز من تقدم لاحق وسُبل المضي قدماً. ويركز من باب التبسيط على المجالات الرئيسية المبينة أعلاه، بتقديم وصف عام لولاية أمين المظالم والإحصاءات الخاصة بالقضايا في الملحق.

التحديات المواجهة وسُبل المضي قدماً

- ٩- استناداً إلى التفاعل السري مع الزوار، حدد أمين المظالم مسألتين بنيويتين نُفت انتباه الإدارة العليا إليهما وهما:
- التحديات المتصلة بالعمل والناجمة عن جائحة كوفيد-١٩؛
 - التقدم المحرز من أجل تعزيز التنوع وتكثيف الجهود للتصدي للعنصرية.

١ منظمة الصحة العالمية. تقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس التنفيذي في دورته الرابعة والأربعين بعد المائة، الوثيقة مت ١٤٤ / معلومات ٢. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠١٨ (<https://apps.who.int/iris/handle/10665/327981>).

التحديات المتصلة بالعمل والناجمة عن جائحة كوفيد-١٩

١٠- في ١٣ آذار/ مارس ٢٠٢٠ ونتيجة لسرعة انتشار جائحة كوفيد-١٩ وبالتنسيق مع السلطات الوطنية المسؤولة، اتخذ المدير العام قراراً استثنائياً لم يسبق له مثيل طلب بموجبه من الموظفين في المقر الرئيسي العمل في المنزل. وبمقتضى هذا القرار، واصل العمل في مبنى المقر الموظفون الذين رُئي أنهم "موظفون أساسيون" فقط. وبعد فترة وجيزة، اعتمدت جميع المكاتب الإقليمية مسار العمل نفسه. وتغير عدد الزملاء العاملين في مباني المنظمة على مستوى المقر الرئيسي والأقاليم مع مرور الوقت. ولم يكن من الممكن أن تتصدى المنظمة لهذه الأزمة لولا الالتزام الخارق للعادة الذي أبداه أولئك الزملاء الذين عملوا على مدار الساعة طوال شهور بلا انقطاع بأخذ قسط قليل من الراحة أو دون راحة على الإطلاق لمكافحة الجائحة في بيئة مجهدة جداً وتحت ضغوط شديدة.

١١- ومع ذلك، طُلب من معظم الموظفين أن يواصلوا عملهم في المنزل. وكان تحقيق ذلك والاضطلاع بجميع أنشطة التفاعل مع الزملاء أو الجهات صاحبة المصلحة الخارجية عبر الوسائل الافتراضية أمراً شاقاً لأن الواقع الجديد جاء دون سابق إنذار ووجب تنفيذه بين ليلة وضحاها دون أي استعداد. وكان التحدي المواجه كبيراً بالنسبة إلى الموظفين الذين اضطروا إلى رعاية الأطفال أو المسنين من أفراد أسرهم أثناء فترة الإغلاق العام كما كان الحال عليه بالنسبة إلى العديد من الزميلات أو المعيلين لأسرهم بمفردهم. وكان من الصعب أيضاً مواجهة الوضع الجديد بالنسبة إلى الموظفين الذين يعيشون وحدهم بعيدين عن أسرهم الخاضعة بدورها لتدابير الإغلاق. وفي ظل الظروف الجديدة، لاقى معظم هؤلاء الزملاء صعوبة في الفصل بين الالتزامات الأسرية والمهنية.

١٢- وأثرت الأزمة الناجمة عن الجائحة في رفاهية بعض الزملاء إذ أفضت مثلاً إلى شعور عميق بعدم اليقين بشأن المستقبل. وأدت المناقشات مع الأفرقة والإدارات بأمين المظالم إلى الخلوص إلى حسن تكيف بعض الموظفين مع الظروف الجديدة وتمكنهم من العمل بشكل مرضٍ غير أن التفاعل مع الزوار الأفراد أظهر على النقيض من ذلك أن محاولة العمل في ظل هذه الظروف بالنسبة إلى زملاء آخرين كانت وخيمة العواقب من الناحية العاطفية إذ لاقى هؤلاء الزملاء صعوبة في أداء عملهم بسبب مخاوفهم ومشاعر قلقهم بشأن المشاكل الصحية التي تخصهم وتخص أقربائهم. وتحوّفت أيضاً العديد من الموظفين مثل الموظفين المؤقتين والخبراء الاستشاريين من مستقبلهم الوظيفي بسبب الطبيعة غير الثابتة لعقودهم والأفاق المالية المكفهر. ولاحظ أمين المظالم مع القلق أن عواقب محاولة أداء العمل في هذه الظروف على صحة الموظفين النفسية تبدو وخيمة وقد تظل تؤثر في الزملاء لبعض الوقت في المستقبل.

١٣- ونتيجة للتحويل إلى العمل عن بعد اضطرت الموظفون إلى تهيئة بيئة عمل جديدة في المنزل. وعانى العديد من الموظفين من هذا التغيير في البداية نظراً إلى افتقارهم إلى مكان العمل الكافي أو عدم تزوّدهم بأدوات تكنولوجيا المعلومات الملائمة لإدارة جميع المعلومات اللازمة والاتصال الافتراضي بالآخرين أو مواجهتهم مشاكل انقطاع التيار الكهربائي أو صعوبات ناجمة عن ضعف الاتصال عبر الإنترنت أو تعدد مستخدمي الاتصال اللاسلكي داخل المنزل. وتسنى التصدي للعديد من هذه المشاكل الهيكلية مع مرور الوقت إذ طالت الأسابيع لتغدو شهوراً وأجرى الموظفون التعديلات اللازمة لتهيئة بيئة عمل مريحة حيثما أمكن ذلك. وبناءً على تعليقات الموظفين، يرى أمين المظالم أن الزملاء تمكنوا على ما يبدو من التكيف بسرعة مع الواقع الجديد وأبدوا امتنانهم للأمانة لسرعة استجابتها ولاسيما في إتاحة معدات تكنولوجيا المعلومات بسهولة على مستوى المقر الرئيسي وبعض الأقاليم أو إظهار المرونة في التصدي لمشاكل الموظفين أثناء الإغلاق العام.

١ تشمل بالتالي الجوانب الجديدة الإيجابية الناتجة عن الوضع الجديد التي تكرر ذكرها فرصة العمل في المنزل ودُكرت العوامل الإيجابية الرئيسية مثل تقليل التنقل من المنزل إلى مكان العمل والمرونة في تنظيم يوم العمل والاستقلال في أداء العمل بوتيرة ذاتية.

١٤- وأثر واقع العمل الجديد أيضاً في المنجزات المستهدفة المقررة والأغراض البرمجية. وكان الزملاء المعنيون بالاستجابة لجائحة كوفيد-١٩ الأشد تأثراً بصورة مباشرة وقد وجدوا أنفسهم في صف الاستجابة الأول إذ تعين عليهم تحمل عبء العمل الثقيل والعمل تحت ضغط شديد بأخذ قسط قليل من الراحة أو دون راحة على الإطلاق لأسابيع متتالية. ولم يؤثر ذلك الضغط في الموظفين المعنيين بحالات الطوارئ بشكل مباشر فحسب بل في العديد من الموظفين الآخرين الذين طُلب منهم الاضطلاع بالعمل المرتبط بالاستجابة للجائحة إضافة إلى مهامهم العادية. وعلى الرغم من هذه الصعوبات، أبدى الزملاء الذين شعروا بالإرهاق ترددهم في التحدث عن الضغوط الشديدة التي كانوا يخضعون لها في هذه الفترة العصيبة وفي الشكوى منها. وحتى الموظفين الذين لم يشاركوا في الاستجابة للجائحة ولم يشهدوا أي تغيير في عبء عملهم شعروا باستنفاد قواهم بسبب الوضع إذ وجب عليهم تحقيق النتائج بينما كانوا يواجهون مشاكل أسرية ومنزلية وصحية. وفي المقابل، شهد بعض الموظفين انخفاضاً في المهام المسندة إليهم إذ ألغيت عدة مهام أو أصبحت غير مهمة نتيجة للجائحة. كما أثار وضع الموظفين الإداريين القلق بوجه خاص إذ تحتم عليهم التعامل مع إجراءات ونظم وتكنولوجيات جديدة للنفذ دون المعدات المطلوبة من الأمانة في بعض الأحيان. وعلى الرغم من ذلك، شعر العديد من هؤلاء الزملاء بعدم الارتياح في إبلاغ المشرفين مخافة أن يبدو أن مهامهم أصبحت غير ضرورية مما يمكن أن يؤدي بهم في نهاية المطاف إلى فقدان وظائفهم.

١٥- ويقر أمين المظالم بأن الإدارة استجابت بسرعة واتخذت التدابير الرامية إلى ضمان استعداد جميع الموظفين للتكيف مع ظروف الإغلاق في مواجهة واقع العمل الجديد. واستجابت الإدارة في الوقت المناسب لمخاوف الزملاء الأفراد بتوفير المعلومات عن السبل المتاحة للتصدي لبعض المشاكل المتكررة. وبهنيئ أمين المظالم الأمانة على وضع سلامة الموظفين وأمنهم كمعيارين أساسيين لقراراتها، وخصوصاً فيما يتعلق بترتيبات العمل أثناء الإغلاق. وقد بُذلت جهود خاصة في المقر الرئيسي وفي بعض المكاتب الإقليمية لإبلاغ الموظفين عبر اتصالات منتظمة ولقاءات مفتوحة بالمسائل ذات الصلة مثل وضع العودة إلى العمل. وفي هذا الصدد، يسلم أمين المظالم ويشيد بالدعم الاستثنائي المقدم إلى الموظفين خلال هذه الأزمة من وحدات الخدمات مثل خدمات الموارد البشرية أو خدمات جمعيات موظفي المنظمة أو الخدمات الطبية بوجه خاص. وقد عمل أمين المظالم طوال الوقت بالشراكة مع تلك الوحدات وما زال يعمل معها كوسيلة لتلبية احتياجات الموظفين بكفاءة وبهدف تجنب المنازعات المحتملة أو الآثار الجانبية السلبية على رفاهية الموظفين.

١٦- وإذ تعين على الموظفين مواصلة عملهم وتحقيق النتائج في غمرة جائحة، فقد كان لا مفر من أن يواجه العديد من الزملاء صعوبات في التصدي للأزمة، بمن فيهم بعض المشرفين الذين أُلقي بهم في هذا الوضع الصعب وغير المتوقع ووجدوا أنفسهم على شفا الانهيار دون دعم يُذكر. وللحيلولة دون العواقب السلبية أو لتقليلها إلى أدنى حد من أجل تحقيق الأغراض المنشودة بضمان الحفاظ في الوقت ذاته على رفاهية الموظفين، كان لا بد من متابعة حالة كل زميل عن كثب. والآن وكما كان الحال عليه وقتذاك تتجاوز هذه المهمة إلى حد بعيد قدرة خدمات دعم الموظفين وينبغي أن تقع على عاتق المشرفين بوصفهم نقطة الاتصال الأولى لجميع الموظفين.

١٧- ومن المطلوب من المشرفين، بحكم طبيعة العلاقة التي تربطهم بأعضاء أفرقتهم، أن يتفاعلوا بانتظام مع الموظفين حتى يدركوا مشاكلهم الفردية ويساعدوا المتأثرين منهم ويعدّلوا الأدوار والمسؤوليات عند الضرورة. وقد أصبحت هذه المسؤولية الواقعة على عاتق المشرفين حتى أكثر أهمية أثناء الجائحة باعتبارها عاملاً حاسماً للحفاظ على وجود الأفرقة وعلى روح العمل الجماعي. ويمكن للمحادثات الصادقة فقط بين المشرفين والموظفين وكذلك بين الزملاء أن تضمن بيئة عمل متماسكة تُواءم فيها التوقعات المتصلة بالمنجزات المستهدفة والأداء ويُحافظ في ظلها على روح العمل الجماعي.

١٨- وهذا الدور الخاص الذي يؤديه المشرفون كوسيلة للدعم والإرشاد أصبح حاسماً في أعقاب تدابير الإغلاق المفروضة نتيجة لجائحة كوفيد-١٩. وفي بيئة عمل جديدة يعتمد فيها التواصل بين الموظفين على الوسائل الافتراضية فقط وتكتنفها الشكوك بشأن العمل في المستقبل، كان من الطبيعي أن يلجأ العديد من الزملاء المحتاجين إلى الدعم والإرشاد إلى المشرفين على أعمالهم. وعلاوة على ذلك ونظراً إلى تأثير الجائحة في تحقيق أغراض العمل المحددة في مستهل العام، فقد كان من الممكن للمشرفين فقط أن يأخذوا في الاعتبار تكييف أعباء العمل والمسؤوليات بهدف توضيح التوقعات وجعلها تتناسب مع الاحتياجات. وبالنسبة إلى الزملاء الذين لم يتمكنوا من مواجهة الوضع أو أثقلت كاهلهم أعباء العمل، فقد كان المشرفون أقدر على اعتماد ترتيبات عمل أقل مشقة أو آليات تعويضية. وعلى نحو مماثل، كان بإمكان المشرفين أن يناقشوا ترتيبات طوعية محتملة بالتعاون مع إدارات أخرى في حالات الزملاء الذين أصبح عبء عملهم أقل طلباً. وفي نهاية المطاف، كان ينبغي تجسيد تلك المناقشات في أهداف أكثر واقعية لعملية تقييم الأداء لعام ٢٠٢٠ في إطار مناقشات منتصف المدة ونهاية العام.

١٩- ويلاحظ أمين المظالم عدم تمكن جميع المشرفين من الاضطلاع بذلك الدور الرئيسي. فقد شعر بعض المشرفين بعدم الارتياح للتفاعل مع أفرقتهم لأنهم توقعوا احتمال تطرق المحادثات إلى مسائل شائكة مثل الظروف الشخصية الصعبة أو المسائل الجوهرية المؤثرة في الأغراض المتعلقة بالأداء. وإذا حاول بعض المشرفين تناول تلك المسائل الحساسة، أعربوا عن عدم ارتياحهم ورأوا أنهم غير مهئين وفي حاجة إلى التوجيه دون الدعم أو التدريب الكافي. ويبدو أن انعدام الثقة قد يكون عاملاً رئيسياً لعدم إجراء محادثات صادقة بين بعض المشرفين والموظفين الخاضعين لإشرافهم. ويثير هذا الوضع القلق لأن الثقة المتبادلة بتقدير كل عضو من أعضاء الأفرقة ودعمه أصبحت جانباً من الجوانب الرئيسية لدى العمل عن بعد. ومع ذلك، يدرك أمين المظالم أنه قد طلب من المشرفين تكثيف جهودهم للاضطلاع بتلك المسؤوليات المهمة في وقت قصير جداً دون استعداد مسبق وبالوصول على دعم قليل. وفضلاً عن ذلك، تأثر العديد من المشرفين تأثراً شديداً بالأزمة على غرار الموظفين الآخرين إذ تعين عليهم مواجهة مستويات متنامية من الإجهاد والقلق نتيجة للمخاوف المتعلقة بالعمل و/ أو الصحة و/ أو الأسرة.

٢٠- وكانت بيئة العمل لدى تحرير هذا التقرير لا تزال تطرح التحديات بسبب القيود المفروضة من جراء الجائحة إذ واصلت الأغلبية العظمى من الزملاء العمل عن بعد. ويطرح هذا الانقسام في بيئة العمل تحديات فريدة من حيث تماسك الأفرقة لأنه قد يولد شعوراً بالإقصاء أو بعدم الإنصاف بين الزملاء من العاملين عن بعد أو في الموقع.

٢١- ويمكن للأمانة النظر في المبادرات التالية كوسيلة للتصدي لبعض أوجه القصور المحددة أعلاه:

(أ) ينبغي للإدارة العليا تشجيع المشرفين على أن يشاركوا بانتظام مع الموظفين الخاضعين لإشرافهم على أساس فردي وجماعي بغية الاضطلاع بما يلي:

(١) تقييم طريقة مواجهة كل موظف للتحديات الناشئة عن الواقع الجديد،

(٢) استعراض المنجزات المستهدفة المتوقعة بهدف إدارة التوقعات بشكل واقعي، عن طريق إمكانية إجراء مناقشات لتقييم الأداء.

• علماً بأن التبادل الافتراضي قد حل محل التواصل وجهاً لوجه، فقد تتولد حالات سوء تفاهم وافتراضات ضمنية. وعليه، من الأساسي ضمان التواصل المنتظم على جميع المستويات، ولاسيما ضمن الأفرقة والإدارات، لنجاح استمرارية أعمال المنظمة.

- ينبغي للمشرفين في إطار هذه المحادثات الحرص على رفاهية الموظفين الخاضعين لإشرافهم من خلال تقييم الشواغل والقيود الفردية، بما في ذلك مدى توافر المعدات الملائمة، إذ لا يواجه جميع الموظفين المشاكل نفسها أو لا تتوافر لديهم آليات التكيف ذاتها. كما يتوقع المشرفون بدورهم من الإدارة العليا أن تولي قدرًا مماثلاً من الاهتمام والعناية لرفاهيتهم. ويتعين على الموظفين أيضاً أن يثيروا المسائل التي تهمهم مع المشرفين عليهم حتى يتسنى تناول هذه المسائل وأخذها في الحسبان على النحو الواجب.
- نظراً إلى احتمال تأثر أهداف العمل المحددة في وقت سابق من هذا العام بالاستجابة للجائحة، يجب على المشرفين والموظفين أن يناقشوا المنجزات المستهدفة المتوقعة بانتظام ويديروا التوقعات بشكل واقعي. ولا يمكن إجراء محادثة صريحة وصادقة إلا في أجواء الثقة التي تسمح بإبراز الشواغل والمخاوف. وإذا اتفق نتيجة لهذه المحادثات الصريحة على أن الأهداف المتوقعة لا يمكن تحقيقها أو لم تعد وجيهة، فينبغي للمشرفين إجراء التعديلات المناسبة بفضل التعاون الطوعي المحتمل بين الأفرقة والإدارات الذي يمكن عن طريقه توفير الدعم الإضافي للزملاء المثقلين بأعباء العمل أو تقاسم المهام الجديدة مع الموظفين الذين قلت مهامهم. وتآثر المشرفون على غرار العديد من الموظفين بتدابير الإغلاق ووجدوا أنفسهم غير مهينين أو شعروا بعدم الارتياح للتفاعل مع الموظفين في هذه المرحلة الصعبة بشأن مسائل يحتمل أن تكون حساسة. وبناء على ذلك، ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار توفير الدعم الكافي للمشرفين، بما يشمل الحلقات الدراسية الشبكية المحددة الهدف أو أنشطة التوجيه أو الدورات المتصلة بإدارة الأداء وتطويره.

(ب) ينبغي للمنظمة أن تعزز التدابير الرامية إلى مواجهة مشاكل الصحة النفسية لدى الموظفين تمثيلاً مع استراتيجية منظومة الأمم المتحدة للصحة العقلية والرفاه في مكان العمل.

- نظراً إلى التأثير النفسي الشديد لجائحة كوفيد-١٩ في العديد من الموظفين، يتعين على المنظمة في إطار وفائها بواجب العناية أن تتخذ التدابير الكافية لضمان رفاهية الموظفين بهدف الوقاية بوجه خاص من العواقب على الصحة النفسية. ويلاحظ أمين المظالم مع الارتياح أن المنظمة شجعت الموظفين منذ بداية الأزمة على أن يأخذوا في الاعتبار التماس المساعدة من مختلف الخدمات النفسية والاجتماعية المتاحة عند الضرورة. وإذا تطورت الأزمة، لا يُستبعد أن يكون للوضع تأثير نفسي في عدد أكبر من الموظفين بصفة متزايدة، مما يجعل من الضروري أن تتمكن الأمانة من تعزيز التدابير والسياسات الداخلية الرامية إلى التصدي لمشاكل الصحة النفسية. وفي إطار هذه الجهود، سيكتسي تنفيذ استراتيجية منظومة الأمم المتحدة للصحة العقلية والرفاه في مكان العمل وتعاون جميع خدمات دعم الموظفين التي تشمل خدمات أمين المظالم أهمية أساسية في ضمان أن يستعيد الموظفون وضع الرفاهية والصحة النفسية القوية أو يحافظوا عليه بصفة عامة.

(ج) ينبغي للمنظمة عند التكيف مع بيئة العمل الجديدة أن تظل تبدي المرونة والثقة في التزام الموظفين بتحقيق النتائج.

- ينبغي استمرار استعداد الأمانة لإدخال تعديلات عملية على السياسات والممارسات وقدرتها على التصدي بمرونة وبشكل معقول للمشاكل لدى ظهورها كأسلوبين رئيسيين من أساليب العمل في المستقبل القريب. ويلاحظ أمين المظالم أن الموظفين وأعضاء الإدارة أثبتوا مراراً

وتكراراً قدرتهم على الإبداع وإيجاد حلول للمشاكل التي تظهر في ظل بيئة عمل جديدة. وفي إطار هذه الجهود، تمكّن الموظفون وأعضاء الإدارة من التكيف مع الواقع الجديد بزيادة استقلالهم في العمل وأصبحوا نتيجة لذلك حتى أكثر مسؤولية عن عملهم وأظهروا مساءلتهم. وينبغي أن تستمر هذه الجهود الجديرة بالثناء في أعقاب الجائحة.

التقدم المحرز من أجل تعزيز التنوع وتكثيف الجهود للتصدي للعنصرية

٢٢- في عام ٢٠٢٠، أبرزت التغطية الإعلامية الدولية الواسعة النطاق لحوادث العنصرية انتشار النداءات الموجهة لتحقيق المساواة والعدالة بين الأعراق. وأثرت هذه المواضيع أيضاً في عمل عدة مؤسسات في منظومة الأمم المتحدة تشمل منظمة الصحة العالمية وفي قواها المحركة الداخلية. وإذا بدت العنصرية منتشرة في عدة مجتمعات، فهل يمكن أن يوجد هذا السلوك البغيض أيضاً داخل منظومة الأمم المتحدة، على النحو المشار إليه؟^١ ورداً على هذا السؤال، أشارت القيادة في العديد من مؤسسات منظومتنا إلى ضرورة إجراء محادثات صادقة بشأن العنصرية بهدف القضاء على التمييز العنصري ودعم قيم ميثاق الأمم المتحدة على المستوى الداخلي.^٢

٢٣- ويلاحظ أمين المظالم مع القلق أن المحادثات الصادقة بشأن العنصرية والإجراءات المناسبة للتصدي لهذه الظاهرة في المنظمة تأخرت كثيراً.

٢٤- وفي عام ٢٠١٨، لفت أمين المظالم انتباه المنظمة إلى إشارات تدل على وجود حالات محتملة للتمييز العنصري. ووفقاً لما ورد في التقرير المقدم إلى المجلس التنفيذي في دورته الرابعة والأربعين بعد المائة، ينبغي النظر بقلق إلى حالات التمييز على أساس العرق أو نوع الجنس أو السن وإيلاء عناية خاصة لها علماً بأن مبدأ عدم التمييز يعد مبدأً أساسياً من مبادئ الثقافة المؤسسية للمنظمة.^٣ واقترح أمين المظالم للمضي قدماً أن تواجه المنظمة المشكلة بأن تقرر أولاً بوجودها ثم بأن تكون منفتحة بشأن الطرق الممكنة للتصدي لها. وأوصي بصدور الرسائل عن الإدارة العليا بهذا الشأن وتنظيم مناقشات لمجموعات التركيز على صعيد الدوائر والإدارات والأفرقة لتوعية الموظفين بالمشاكل المحتملة وضمان إمكانية تحديث الموظفين المتضررين منها دون خوف من الانتقام أو من التعرض للإقصاء ولاسيما على أيدي المشرفين عليهم. ودعا المديرين إلى الوقاية من المواقف أو العبارات أو الإجراءات التي تتم عن التمييز وضمان بيئة عمل يُعامل فيها جميع الموظفين باحترام وبلا أحكام مسبقة، ولاسيما عندما يكون التمييز قائماً على أساس العرق أو نوع الجنس أو السن. ودعا أيضاً جميع الموظفين إلى الانتباه إلى الافتراضات أو التحيزات اللاشعورية التي غالباً ما تكون لها جذور ثقافية وقد تؤدي إلى التمييز واقترح تنظيم مناقشات لمجموعات التركيز ومبادرات محددة للتدريب في هذا المجال.

١ الأمين العام للأمم المتحدة. الملاحظات المقدمة أثناء لقاء مفتوح - ٤ حزيران/يونيو ٢٠٢٠

(-https://www.un.org/sg/en/content/sg/note-correspondents/2020-06-09/note-correspondents-secretary-generals-letter-staff-the-plague-of-racism-and-secretary-generals-remarks-town-hall) تم الاطلاع في ١٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢٠.

٢ ردود الفعل المشتركة لكبار الموظفين الأفارقة في الأمم المتحدة بخصوص احتجاجات حركة "لحياة السكان السود أهميتها" (Black Lives Matter) والمظاهرات الجماهيرية الأخرى لمكافحة العنصرية البنيوية ووحشية ممارسات الشرطة. الموقع الإلكتروني للأمم المتحدة، حزيران/يونيو ٢٠٢٠ (https://news.un.org/en/story/2020/06/1066242) تم الاطلاع في ١٢ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢٠.

٣ منظمة الصحة العالمية. تقرير أمين المظالم المقدم إلى المجلس التنفيذي في دورته الرابعة والأربعين بعد المائة، الوثيقة مت ١٤٤/معلومات/٢. جنيف: منظمة الصحة العالمية؛ ٢٠١٨ (https://apps.who.int/iris/handle/10665/327981).

٢٥- ويضع أمين المظالم في اعتباره أن المدير العام بادر بالتنديد بالوضع رداً على الحوادث الشنيعة التي أدت إلى ظهور الحركة الحالية^١ وأعرب بصراحة عن دعم المنظمة للمساواة ورفضها لأي شكل من أشكال التمييز.^٢ ويشيد أمين المظالم بالتغييرات السياسية وإعادة الهيكلة الداخلية التي قرر المدير العام إجرائها بهدف تناول مسألة التنوع والعنصرية في المنظمة وتبين استعداد المنظمة لتحويل الأقوال إلى أفعال. ويأمل أن تحرز هذه المبادرات تقدماً حقيقياً، مما يرتقي بالمنظمة ويجعلها نموذجاً يُقتدى به بالنسبة إلى سائر كيانات الأمم المتحدة. وفي إطار تلك الجهود، يبدي أمين المظالم استعداده للتفاعل مع الجهات صاحبة المصلحة الأخرى داخل المنظمة بهدف ضمان تعزيز التنوع، ولاسيما فيما يتعلق بالعدالة بين الأعراق، والاضطلاع بدور بناء ومساند.

أحدث المعلومات عن مواصلة التقدم المحرز في تنفيذ التوصيات الصادرة في العام الماضي

٢٦- يضع أمين المظالم في اعتباره أن مهمة أمين المظالم لا تتمثل في تحديد مسارات عمل محددة بشأن المسائل البنوية ومن ثم رصدها بل بالأحرى في لفت الانتباه إلى تلك المسائل والحصول بالتالي على استجابة مناسبة من الإدارة، وفقاً لما أشار إليه تقرير وحدة التفتيش المشتركة لعام ٢٠١٥. وسيصدر في هذا السياق ضمن وثيقة منفصلة^٤ تقرير مقدم من المدير العام يبين التوصيات المقدمة في التقرير المرفوع في عام ٢٠٢٠ من أمين المظالم إلى المجلس التنفيذي، ويتضمن معلومات محدثة عما اتخذته الإدارة من إجراءات لمعالجة تلك المسائل.

٢٧- ويعترف أمين المظالم مع التقدير بما بذلته الأمانة من جهود جبارة لتنفيذ التوصيات. وإذ يُحتمل أن تكون هناك مسائل معلقة تستلزم مزيداً من العمل بشأنها، فإن أمين المظالم على استعداد ليشارك الأمانة في العمل بغية استكشاف الفرص المتاحة في المستقبل للتحسين في تلك المجالات.

١ انظر الحاشية الثانية في الفقرة ٢٢ الواردة أعلاه.

٢ البريد الإلكتروني الموجه من المدير العام إلى جميع الموظفين في ١٧ حزيران/يونيو ٢٠٢٠.

٣ وحدة التفتيش المشتركة. استعراض خدمات أمين المظالم التي توفرها المنظمات على نطاق منظومة الأمم المتحدة؛ الوثيقة JIU/REP/2015/6. جنيف: وحدة التفتيش المشتركة لمنظومة الأمم المتحدة؛ ٢٠١٥
https://www.unjiu.org/sites/www.unjiu.org/files/jiu_document_files/products/en/reports-notes/JIU%20Products/
 JIU_REP_2015_6_English.pdf، تم الاطلاع في ٢٤ تشرين الثاني/نوفمبر ٢٠٢٠.

٤ الوثيقة مت ١٤٨ / معلومات ٣.

الملحق

دور أمين المظالم

١- تشكل الوقاية والاستجابة المبكرة وإقامة العدالة بالطرق غير الرسمية عناصر أساسية في نظام المنظمة الموحد الجديد للعدالة الداخلية، وفقاً لما تنص عليه لائحة الموظفين الحالية. وفي ذلك الإطار، يضطلع أمين المظالم بدور رئيسي بوصفه الركيزة الأولية لحل المنازعات بالطرق غير الرسمية. وتمشياً مع المعايير الدولية للممارسة التي وضعتها الرابطة الدولية لأمناء المظالم، يؤدي أمين المظالم دور المحاور المستقل والمحايد الذي يقدم المساعدة السرية من أجل حل الصعوبات المتعلقة بالعمل بالطرق غير الرسمية. ويستمتع أمين المظالم إلى ملتزمي المساعدة دون تحيز؛ ويضع خيارات لتسوية الخلافات بالطرق غير الرسمية؛ ويسدي المشورة السرية وغير الرسمية والمستقلة وغير المتحيزة إلى زواره؛ ويتوسط في المنازعات؛ ويحدد الاتجاهات العامة. ولا يُعنى أمين المظالم بالدفاع عن أي فرد معين أو مسألة أو مصلحة معينة، بل يُعنى بالأحرى باتباع إجراءات عادلة ومنصفة. ولا يمثل أي طرف من أطراف النزاع، ولا يجري تحقيقات رسمية أو يشارك في إجراءات رسمية.

٢- وعليه، تتمثل المهمة الرئيسية لأمين المظالم في مساعدة الموظفين على حل الشواغل المتعلقة بالعمل بالوسائل غير الرسمية، ومن ثم، منع نشوب المنازعات وتفاقم المشاكل. وفضلاً عن ذلك، يمكن لأمين المظالم أن يعمل كآلية "إنذار مبكر" بفضل تبادل المعلومات سراً مع الزوار وسائر الجهات صاحبة المصلحة في المنظمة، مما يتيح له الكشف عن المشاكل التي تتجاوز المسائل الفردية وتتعلق بمسائل بنيوية عامة. وبحكم هذا الدور، يقدم أمين المظالم تعليقاته إلى الإدارة العليا ويسدي إليها المشورة بشأن الإجراءات التصحيحية والوقائية الملائمة لمعالجة هذه المشاكل البنيوية والحيلولة بالتالي دون تعرض المنظمة لمخاطر غير متوقعة.

٣- أما الوظائف الرئيسية التي يضطلع بها أمين المظالم فهي التالية: التوسط في حل المنازعات وتسهيله؛ ورصد الاتجاهات في إطار دعم الكشف المبكر عن المشاكل التي يُحتمل أن تكون مهمة وتقديم التعليقات إلى الإدارة العليا؛ ودعم الإجراءات الوقائية؛ وتعزيز ثقافة احترام مكان العمل التي تدعم القيم الأساسية لمنظمة الصحة العالمية، وأبرزها تهيئة بيئة عمل يسودها الاحترام.

٤- ويمثل إنشاء مكتب أمين المظالم التزاماً قطعه المنظمة على نفسها لتعزيز رفاهية موظفيها وتحسين السياسات والقواعد والممارسات التي تؤثر في بيئة العمل فيها.

خدمات أمين المظالم في المنظمة

٥- تتسم خدمات أمين المظالم في المنظمة بطابعها اللامركزي. فإضافةً إلى وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة المتاحة في المقر الرئيسي لخدمة جميع موظفي المنظمة بصرف النظر عن نوع عقودهم ومواقع عملهم، أنشأت معظم المكاتب الإقليمية ووظائف أمين المظالم الخاصة بكل مكتب منها تشجيعاً على حل المنازعات بالطرق غير الرسمية داخل مناطقها الجغرافية.

٦- وتضم وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي فريقاً صغيراً يتألف من اثنين من أمناء المظالم متمتعين بخبرة مهنية ومتفرغين تماماً للمهمة المنوطة بهما، ومن مساعد واحد. وتقدم الوحدة خدمات حل المنازعات بالطرق غير الرسمية إلى موظفي المنظمة وموظفي برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس العوز المناعي البشري/ الأيدز والوكالة الدولية لبحوث السرطان ومركز الأمم المتحدة الدولي للحوسبة.

٧- وأنشأت المكاتب الإقليمية لأفريقيا والأمريكتين وأوروبا وجنوب شرق آسيا وظائف يشغلها أمناء مظالم متفرغون ومحترفون. وقد يحدو المكتب الإقليمي لشرق المتوسط حدو تلك المكاتب في المستقبل، وإن كان يوجد فيه في الوقت الحالي أمين مظالم غير متفرغ يؤدي هذه الوظيفة إلى جانب مهامه التقنية الأخرى. ويوجد في المكتب الإقليمي لغرب المحيط الهادئ أربعة أمناء للمظالم غير متفرغين يؤدون هذه الوظيفة بمساعدة خبير استشاري خارجي إلى جانب مهامهم التقنية.

٨- ويضمن أمناء المظالم الإقليميون دعم جميع الموظفين في أقاليمهم المعنية في حل المشاكل المتعلقة بالعمل بالطرق غير الرسمية. وتحقيقاً لهذه الغاية، ينبغي لخدمة عمل كل أمين مظالم أن تتوقع إجراء زيارات منتظمة إلى المكاتب القطرية والمراكز الفرعية للطوارئ الموجودة في الإقليم كوسيلة للوقاية من نشوب منازعات محتملة أو ظهور حالات غير نظامية مما قد يؤدي في نهاية المطاف إلى تشويه سمعة المنظمة.

٩- وتستهدف المنظمة ضمان أن يمارس أمين المظالم مهامه على نطاق المنظمة بما يتواءم مع المعايير المهنية الدولية. وتحقيقاً لهذه الغاية، فإن وحدة أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي توفير خدمات التنسيق والدعم لجميع أمناء المظالم الإقليميين.

أحدث الأرقام

١٠- يتولى حالياً مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي والمكتب الإقليمي لجنوب شرق آسيا فقط جمع البيانات الإحصائية ونشرها عبر تقرير سنوي يوزع على جميع الموظفين. أما في المكاتب الإقليمية لأفريقيا وأوروبا، فإن أميني المظالم المعنيين يزودان الإدارة العليا والجهات صاحبة المصلحة الأخرى بالمعلومات ذات الصلة في سياق التعاون المنتظم معها.

١١- وبلغ عدد القضايا الخاصة بموظفي المنظمة التي نظر فيها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في المقر الرئيسي خلال عام ٢٠١٩ ما مجموعه ٣٢٩ قضية، وهو عدد مماثل للأعداد المسجلة في الأعوام الماضية.^١

١٢- وتتطوي معظم القضايا التي نظر فيها أمين المظالم في المقر الرئيسي على مسائل تتعلق بالفئات التالية حسب ترتيبها من حيث الأهمية: (١) العلاقات الخاصة بالتقييم؛^٢ (٢) والمسائل المتعلقة بالوظائف والمسارات المهنية؛^٣ (٣) والعلاقات بين الأقران والزملاء؛^٤ (٤) والمسائل القانونية والتنظيمية والمالية والمسائل المتعلقة بالامتثال.^٥ وترتبط هذه المسائل ارتباطاً وثيقاً بالمسائل المشار إليها في التقارير السابقة.^٦

= = =

١ فيما يلي أعداد القضايا المطابقة لزوار المنظمة لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة: ٣٠١ قضية في عام ٢٠١٧؛ و ٣٣٦ قضية في عام ٢٠١٨؛ و ٣٢٩ قضية في عام ٢٠١٩.

٢ المشاكل التي تنشأ بين المشرفين والموظفين الخاضعين لإشرافهم وتتم أساساً عن خلل التواصل الذي غالباً ما يؤثر تأثيراً سلبياً في تقييم الأداء السنوي.

٣ المشاكل المتعلقة بالتعيين وتصنيف الوظائف وبالأخص بالتنظيم الوظيفي.

٤ المشاكل التي تتعلق بالتواصل بين الموظفين الذين لا توجد بينهم علاقات إشرافية.

٥ القضايا الخاصة بحالات المضايقة والتمييز المزعومة، في جملة أمور.

٦ كانت فئات المسائل الأكثر تكراراً التي شملتها القضايا التي نظر فيها أمين المظالم الإقليمي لجنوب شرق آسيا تختلف اختلافاً طفيفاً حسب ترتيبها من حيث الأهمية: (١) المسائل المتعلقة بالوظيفة والمسار المهني؛ (٢) العلاقات الخاصة بالتقييم؛ (٣) المسائل التنظيمية والقيادية والإدارية؛ (٤) الخدمات و/ أو الإدارة.