

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

روما، 21-25 يونيو/حزيران 2021

World Food Programme
Programme Alimentaire Mondial
Programa Mundial de Alimentos
برنامج الأغذية العالمي



البند 4 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2021/4-C
التقارير السنوية
للنظر

التوزيع: عام
التاريخ: 7 مايو/أيار 2021
اللغة الأصلية: الإنكليزية

تتاح وثائق المجلس التنفيذي على موقع البرنامج على الإنترنت (<https://executiveboard.wfp.org>).

التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2020

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بالوثيقة المعنونة "التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2020" (WFP/EB.A/2021/4-C).

مقدمة

- 1- كان عام 2020 عاما حافلا بالاضطرابات بكل تأكيد. فقد أشاعت جائحة كوفيد-19 الفوضى في مختلف أرجاء الكرة الأرضية وأضرت بملايين الناس المحرومين أصلا بسبب انعدام الأمن الغذائي، وسوء التغذية، وآثار النزاعات، وتغير المناخ. وراقب العالم بأسره الاحتجاجات التي أطلقتها حركة "حياة السود مهمة" (#blacklivesmatter) في أعقاب مقتل جورج فلويد في الولايات المتحدة الأمريكية وأدت إلى قيام حركة عالمية من أجل العدالة العرقية.
- 2- وفي برنامج الأغذية العالمي (البرنامج) شهد عام 2020 المزيد من التطورات والمبادرات التي حكمت مسار التغيير الثقافي في المنظمة وبدأت بتعيين مستشارة أولى للمدير التنفيذي معنية بثقافة مكان العمل ثم إقامة إدارة لثقافة مكان العمل، وإنشاء منصب مساعدة المدير التنفيذي المسؤولة عن هذه الإدارة. وفي ظل قيادة مساعدة المدير التنفيذي، وبالتعاون مع العديد من الموظفين وأصحاب المصلحة، أعيد تأكيد قيم البرنامج وغدت، إلى جانب مسائل مناهضة العنصرية، والتنوع، والشمول، من بين المواضيع البارزة والدعائم الأساسية لسياسات وممارسات من قبيل السياسة الجديدة لشؤون العاملين. وبدأ البرنامج في بناء الأسس اللازمة لإرساء مكان عمل يتسم بالشمولية ويتمحور حول الناس.
- 3- ويقدم هذا التقرير تحليلا كميا ونوعيا للمسائل التي عُرضت على مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة (المشار إليه فيما بعد على أنه المكتب) ولمحة عامة عن العمل المنقذ في عام 2020.

* هذا مشروع قرار، وللاطلاع على القرار النهائي المعتمد من المجلس، يرجى الرجوع إلى وثيقة القرارات والتوصيات الصادرة في نهاية الدورة.

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيدة T. de Jong
موظفة تسوية النزاعات
مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
بريد إلكتروني: tjitske.dejong@wfp.org

السيدة G. Kluck
مديرة
مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
بريد إلكتروني: gabrielle.kluck@wfp.org

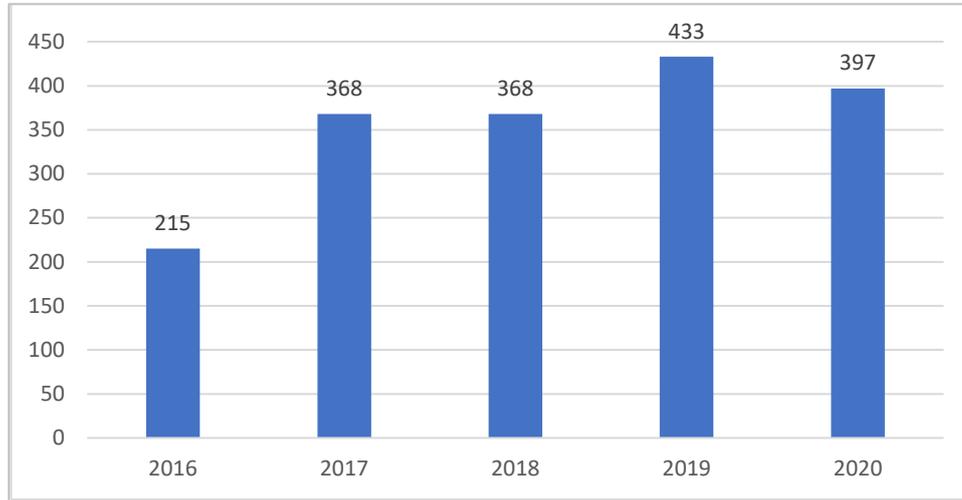
4- ويعمل المكتب على تعزيز بيئة عمل محسّنة ويرسي بالتالي منظمة أكثر فعالية. وهو يفعل ذلك عبر تقديم خدمات مغلقة بالكتمان لتسوية النزاعات لموظفي البرنامج ومن خلال تحديد المسائل النظمية الداخلية. ويسترشد المكتب بمبادئ الكتمان، والطابع غير الرسمي، والاستقلالية، والحياد، وعدم التحيز.

لمحة عامة عن المسائل الرئيسية

الإحصاءات وفئات المسائل

5- وصل عدد الزوار المسجلين في المكتب عام 2020 إلى 397 زائرا. وحالت قيود السفر المرتبطة بجائحة كوفيد-19 دون استخدام المكتب لأسلوب الزيارات الشخصية إلى البلدان الذي ييسر الحصول على خدمات المكتب: ففي الأوقات العادية فإن نحو ثلث زوار المكتب يطرحون شكاواهم أثناء الزيارات الميدانية؛ ومع ذلك فإن نسبة الانخفاض في عدد الموظفين المتصلين عام 2020 بالمقارنة مع عام 2019 لم تزيد عن 8 في المائة؛ وكان عدد الزوار قد ارتفع بنسبة 18 في المائة بين عامي 2018 و2019.

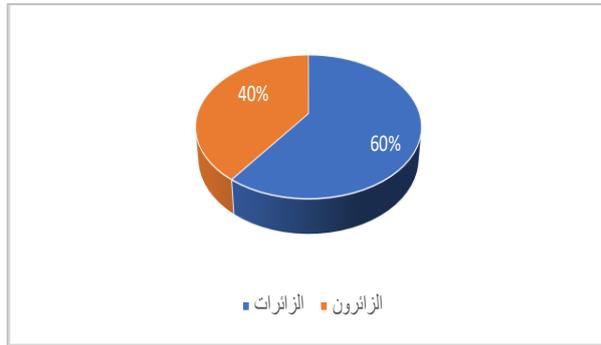
الشكل 1: عدد القضايا، 2016-2020



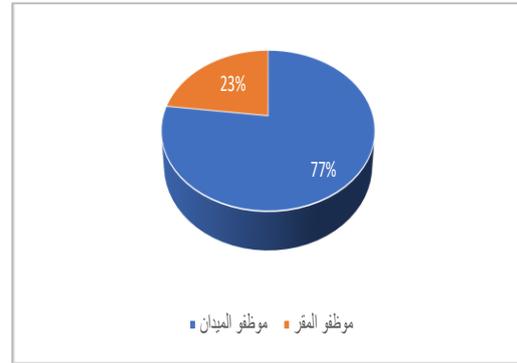
6- وارتفع نصيب زوار المكتب العاملين في الميدان من 68 في المائة عام 2019 إلى 77 في المائة عام 2020؛ ووصلت نسبة الاتصالات التي أجراها موظفو المقر⁽¹⁾ عام 2020 إلى 23 في المائة بالمقارنة مع 32 في المائة عام 2019. وعلى غرار السنوات السابقة فقد كانت نسبة الإناث من زوار المكتب أعلى من نسبة الذكور (الشكل 3).

(1) على غرار التقارير السنوية الماضية فإن مصطلح "موظفي المقر" يشير إلى الموظفين المتمركزين في روما، إيطاليا.

الشكل 3: الزوار حسب الجنس



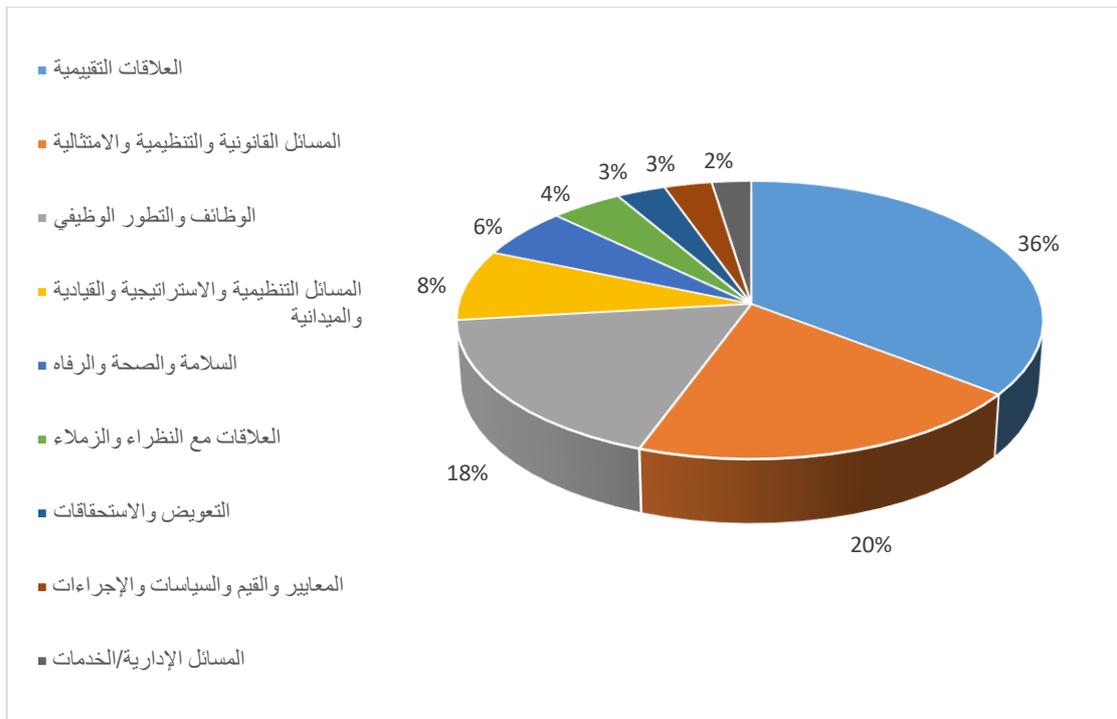
الشكل 2: زوار الميدان مقابل زوار المقر، 2020



7- وفي القضايا المعروضة على المكتب، حُددت 994 مسألة (بالمقارنة مع 1180 مسألة عام 2019 و852 مسألة عام 2018).⁽²⁾ وعلى غرار السنوات السابقة فقد كانت فئات المسائل الثلاث الكبرى هي العلاقات التقييمية (36 في المائة)، والمسائل القانونية والتنظيمية والامتثالية (20 في المائة)، والوظائف والتطور الوظيفي (18 في المائة). وجاءت فئة المسائل التنظيمية، والاستراتيجية، والقيادية والميدانية مجدداً في المرتبة الرابعة (8 في المائة). أما فئة السلامة والصحة والعافية فقد دخلت لأول مرة ضمن الفئات الخمس الكبرى حيث حصلت على نسبة 6 في المائة من المسائل بالمقارنة مع 3 في المائة عام 2019 و2 في المائة عام 2018. ويرد المزيد من التفاصيل أدناه.

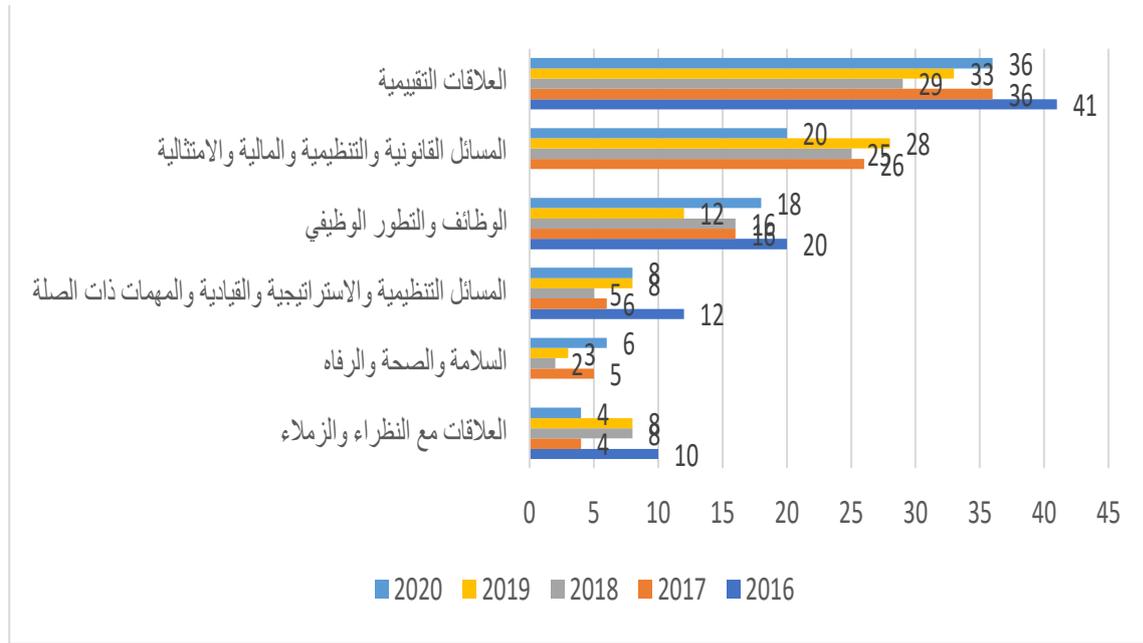
8- ويعرض الشكل 4 تقسيماً لمسائل عام 2020 حسب الفئة؛ أما الشكل 5 فيقدم لمحة عامة عن أهم فئات المسائل السائدة بين عامي 2016 و2020.

الشكل 4: فئات المسائل، 2020



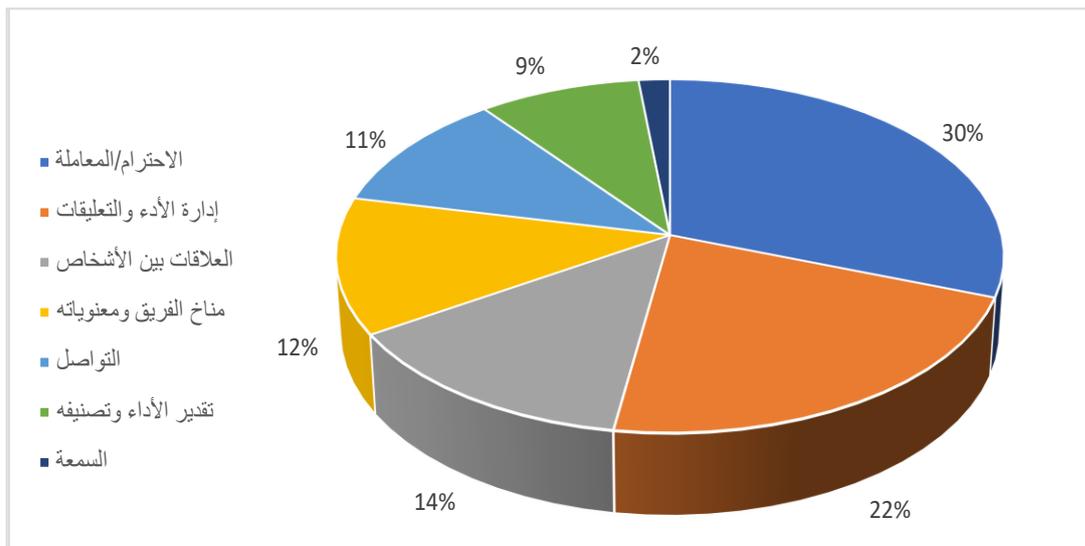
(2) حينما يتصل زائر بالمكتب فإن هذا "الزائر" يجلب قضية للمكتب. ويمكن أن تتألف كل قضية من مسألة واحدة أو أكثر. ويصنّف المكتب المسائل باستخدام فئات الإبلاغ الموحدة الصادرة عن الرابطة الدولية لأنماء المظالم، التي تنقسم كل منها إلى فئات فرعية.

الشكل 5: مقارنة فئات المسائل الرئيسية، 2016-2020 (نسبة مئوية)



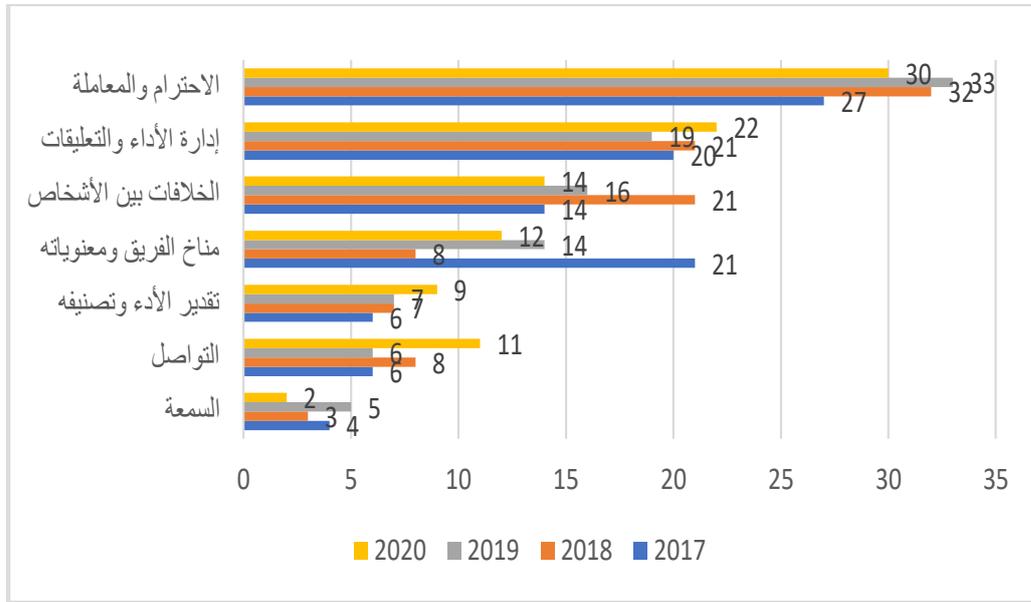
9- وتغدو العلاقات التقييمية يوماً بعد يوم الفئة الأكثر شيوعاً بين فئات المسائل المعروضة على المكتب، بما يتسق مع بيانات مكاتب أمناء المظالم الأخرى في مختلف أنحاء العالم (انظر الشكلين 6 و 7). وتشمل هذه الفئة المسائل التي طرحها المشرفون وكذلك المرؤوسون وتتضمن الاختلافات الشخصية، ومسائل الاحترام والمعاملة، ومسائل إدارة الأداء، والشواغل المتعلقة بمناخ الفريق وروحه المعنوية. وضمن هذه الفئة، كان الاحترام والمعاملة (30 في المائة) أبرز المسائل المطروحة على مدى السنوات الأربع الماضية. وتتعلق مسائل الاحترام والمعاملة بالفظاظة وتشمل سلوكيات تتراوح بين التصرفات العدائية البسيطة⁽³⁾ والسلوك غير المهني من جهة والوقاحة والألفاظ العدوانية من جهة أخرى.

الشكل 6: تقسيم مسائل العلاقات التقييمية، 2020



(3) التصرفات العدائية البسيطة هي ما يتعرض له أفراد المجموعات المهمشة من أفعال الاستصغار، والشتيم، والتحقير، والإهانة يومياً خلال تفاعلهم مع أشخاص لا يُدركون في الغالب أنهم انغمسوا في فعل تهجمي أو مهين (Dr Derald Wing Sue).

الشكل 7: مقارنة بيانات مسائل العلاقات التقييمية، 2017-2020 (نسبة مئوية)

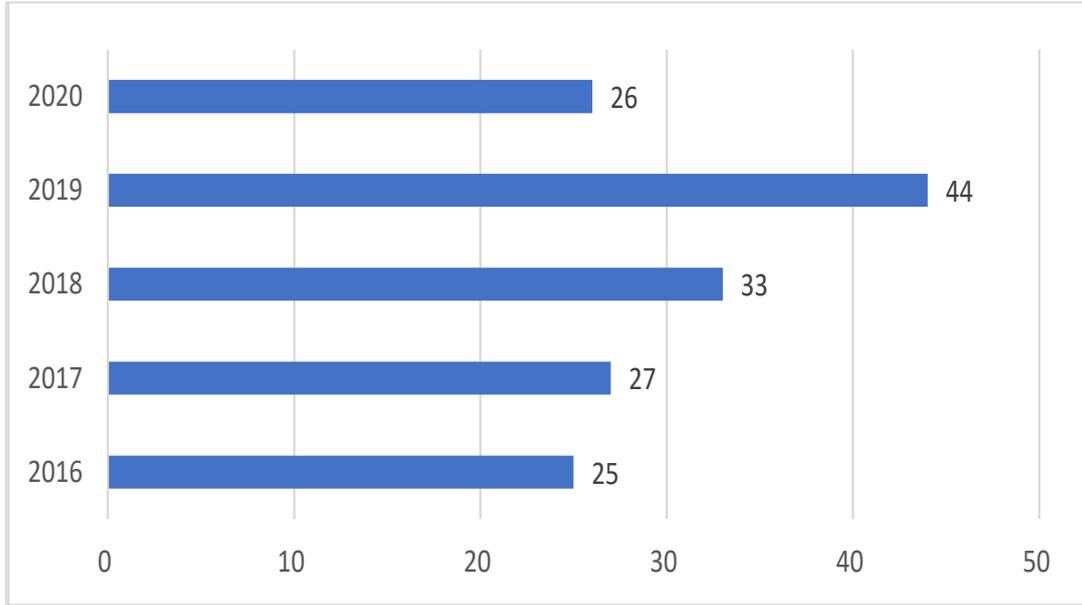


10- وكانت المسائل القانونية والتنظيمية والمالية والامتثالية ثاني أبرز الفئات شيوعاً؛ وقد شملت المسائل التي قد تخلق مخاطر قانونية أو مخاطر على السمعة بالنسبة للمنظمة. وارتبطت نسبة 75 في المائة منها بالسلوك المسيء (المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز). وشكلت مسائل الأخلاقيات والنزاهة نسبة 14 بالمائة على نحو ما كانت عليه عام 2019.

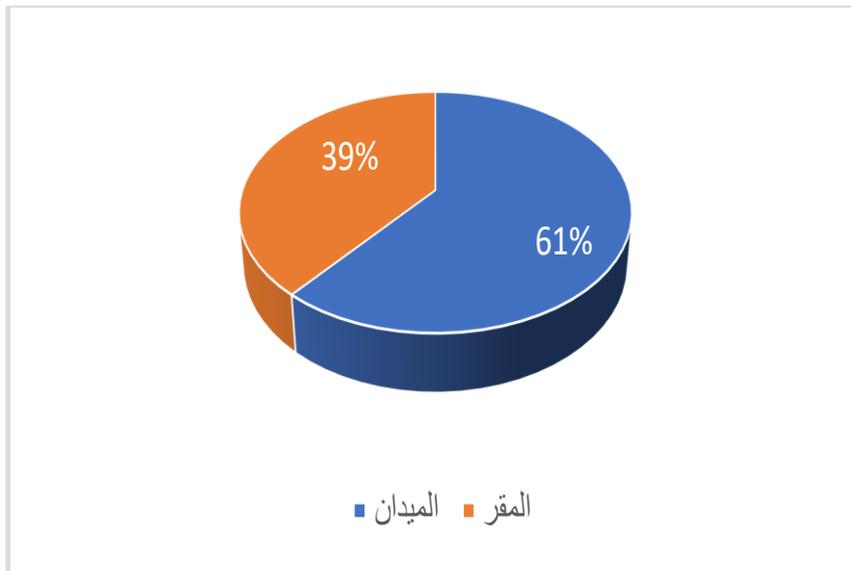
المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز

11- سجل المكتب 101 قضية من قضايا المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز عام 2020 بما يشكل نسبة 26 في المائة من إجمالي عدد القضايا المعروضة عليه. ويمثل ذلك انخفاضاً ملحوظاً بالمقارنة مع نسبة 44 في المائة عام 2019 (انظر الشكل 8)، وهو ما يمكن تفسيره جزئياً بالتحول إلى أسلوب العمل عن بعد. وكان نصيب الميدان من هذه القضايا (61 في المائة) أكبر مما كان عليه عام 2019 (53 في المائة). ومن جديد جاءت مسائل إساءة استعمال السلطة والمضايقات على رأس المسائل الأكثر شيوعاً في هذه الفئة، تليها مسائل التمييز والتحرش الجنسي. واستقر عدد قضايا التحرش الجنسي عند 10 قضايا عام 2020 بالمقارنة مع 11 قضية عام 2019.

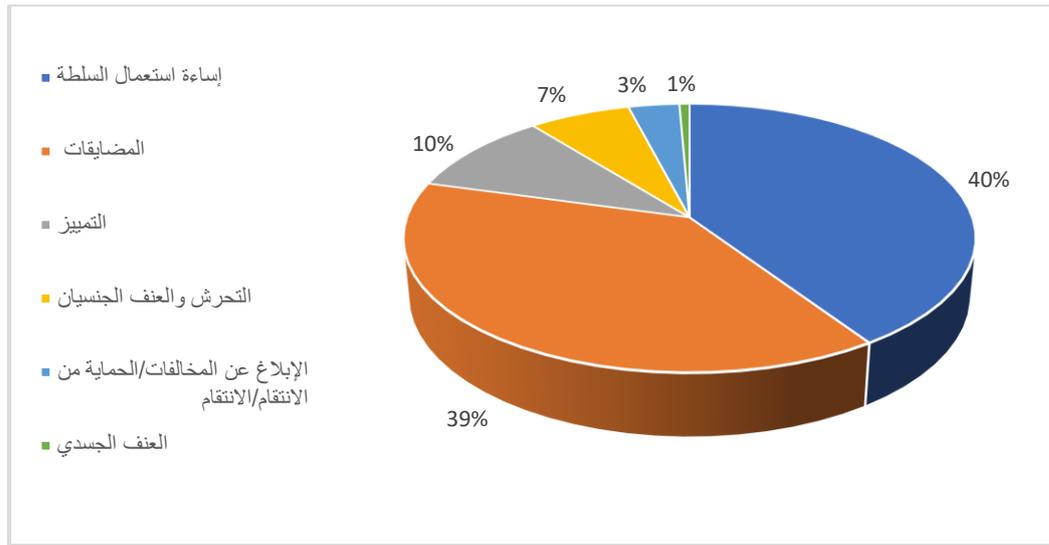
الشكل 8: نصيب قضايا المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز من مجموع القضايا، 2016-2020 (نسبة مئوية)



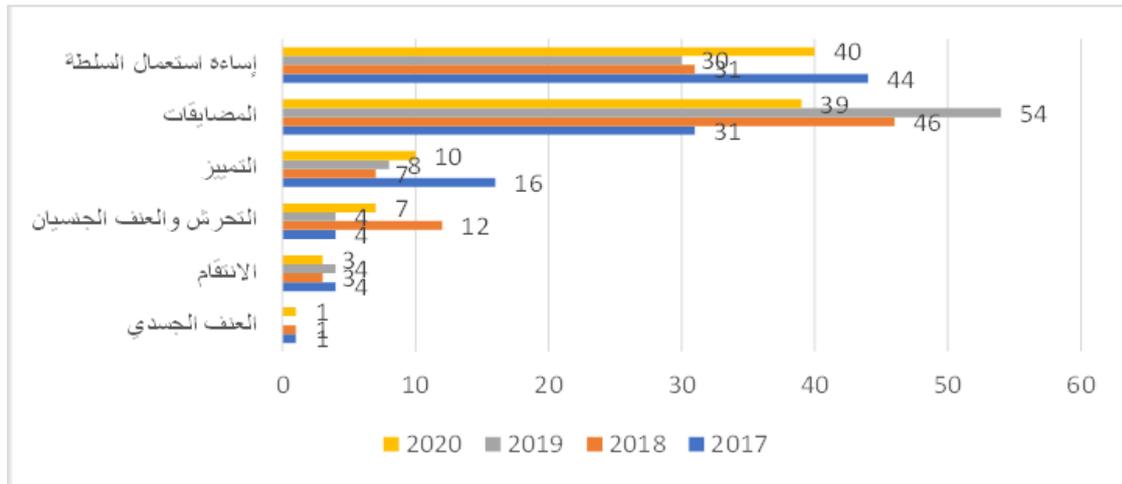
الشكل 9: نصيب قضايا المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز في الميدان وفي المقر، 2020



الشكل 10: تقسيم قضايا المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، 2020



الشكل 11: مقارنة قضايا المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز، 2017-2020 (نسبة مئوية)



12- وضمن فئة مسائل الوظائف والتطور الوظيفي كانت أبرز المجالات الثلاث الشائعة التي نشأت فيها المشاكل هي أحكام وشروط العقد ونوعه (18 في المائة)، والتقدم الوظيفي والترقية (15 في المائة)، وعمليات تقديم طلبات الوظائف والاختيار (12 في المائة)، وهي تشكل معاً نسبة 45 في المائة من المسائل في هذه الفئة. وكانت هذه النسبة أدنى من النسبة المسجلة عام 2019 التي بلغت 81 في المائة بسبب زيادة عدد تقارير المسائل الأخرى مثل عدم تجديد العقد (10 في المائة)، وتناوب ومدة التكاليف (9 في المائة)، والتمييز في التطور الوظيفي (6 في المائة)، والتي وصلت معاً إلى نسبة 25 في المائة من قضايا هذه الفئة عام 2020 بالمقارنة مع 13 في المائة عام 2019.

13- وخلال عام 2020 شهد المكتب زيادة في عدد الزوار الذين طرحوا قضايا تتعلق بالسلامة، والصحة، والعافية؛ وجاءت الصحة العقلية على رأس الشواغل المحددة في هذه الفئة (نسبة 64 في المائة).⁽⁴⁾ ومما لا شك فيه فإن ذلك صلة بجانحة كوفيد-19 التي عطلت العمل والحياة الأسرية وأثارت المصاعب في وجه معظم الموظفين، ولا سيما منهم البعيدون عن أسرهم، أو الذين واجهوا مسؤوليات رعاية غير متوقعة إزاء أحبائهم، أو الذين اضطروا لتدريس أطفالهم في المنزل.

(4) من بين المسائل الأخرى في هذه الفئة الأمن، والسلامة، والموازنة بين العمل والحياة، والمرض، والإعاقة.

14- وأبلغ الزوار عن حالات سلوكية سلبية واجهتهم في مقر العمل وخلفت أثرا ضارا على عافيتهم العاطفية. وشملت هذه الأحداث التصرفات العدائية البسيطة، وتفاعل الأقران العدائي المتواصل، وحوادث من المضايقات والتحرش الجنسي. وأفاد العديد من الزوار أن الإجهاد الناجم عن الخمول قد أسفر عن مسائل صحية حادة أو مزمنة؛ وأفاد آخرون عن أن مساندة إدارتهم لهم خلال فترات المرض، أو الإصابة، أو الإعاقة المؤقتة كانت معدومة أو تكاد، وهو ما أثر سلبيا بدوره على عافيتهم العاطفية، وسبب لهم الشعور بالوحدة أو بأنه يُساء فهمهم.

نتائج استقصاء الزوار

15- يُطلب إلى الزوار استكمال استقصاء يوفر تعليقات قيمة عن تجربتهم مع المكتب. ويجري هذا الاستقصاء في ظل الكتمان وإغفال الهوية، وقد وصل معدل الاستجابة فيه إلى 48 في المائة عام 2020 بالمقارنة مع 35 في المائة عام 2019. وتؤكد النتائج ما يقدمه المكتب من فوائد للموظفين وللبرنامج ذاته:

- 83 في المائة من المجيبين أشاروا إلى رضاهم عن الخدمات التي تلقوها؛
- 86 في المائة أفادوا بأنهم سينصحون الزملاء بالاستعانة به؛
- 62 في المائة قالوا أن تفاعلهم مع المكتب قد منحهم وضوحا أشد وجعلهم يحسون براحة أكبر في التعامل مع قضايا مقر العمل في المستقبل.

المساهمة في عملية التغيير الثقافي في البرنامج

التعاون مع إدارة ثقافة العمل

16- يرحب المكتب بإنشاء الإدارة الجديدة لثقافة مكان العمل وبنهجها القائم على الشمول والتشاور إزاء إحداث التغيير. ويعمل المكتب على التعاون مع هذه الإدارة، والاطلاع على نظراتها الثاقبة المخصوصة حول سير العمل في البرنامج، ويزودها بالاقتراحات من أجل النهوض بثقافة مكان العمل، ونظمه، وممارساته، وسياساته. ويتمسك المكتب بالمبدأ العالمي لأمانة المظالم بشأن الاستقلالية، ويواصل رفع تقاريره إلى المدير التنفيذي.

بدء محادثات مناهضة العنصرية

17- وردت إلى المكتب تقارير تتضمن هواجس واستفسارات بشأن العنصرية في العمل من العديد من الموظفين الأفارقة أو ذوي الأصول الأفريقية. وانخرط المكتب في محادثات مع أصحاب المصلحة، ولا سيما الإدارة الجديدة لثقافة مكان العمل، لاستطلاع السبل التي يمكن للبرنامج من خلالها تنفيذ خطة العمل المعنية بمناهضة العنصرية.

18- وكانت حركة "حياة السود مهمة" والتوترات المتصاعدة في العالم قد أدت إلى إطلاق شرارة التأمل الذاتي وبدء المحادثات عن المسألة العنصرية في البرنامج. وشرع المكتب في سلسلة من الجلسات التدريبية الداخلية للأفرقة عن العنصرية والاستعمار، تعقبها مناقشات حول سبل اكتساب المكتب قدرا أكبر من الشمولية ومناهضة العنصرية. وما تزال عملية التثقيف الذاتي هذه جارية.

19- وتناول المكتب مسألة العنصرية في عرضه لتقريره السنوي لعام 2019 على الدورة السنوية للمجلس التنفيذي عام 2020 وفي الإحاطات غير الرسمية التي قدمها للمجلس في يوليو/تموز وأكتوبر/تشرين الأول من العام ذاته. ودعا رئيس المجلس التنفيذي أمينة المظالم مرتين للمشاركة في اجتماعات هيئة مكتب المجلس بغية إخضاع هذه القضية المهمة للمزيد من الاستطلاع مع قيادة البرنامج.

برنامج بناء القدرات

- 20- بعد فترة تجريبية ناجحة عام 2019 أطلق المكتب برنامجاً لبناء القدرات في فبراير/شباط 2020 بهدف إرساء الأساس اللازم للتغيير المزمع في البرنامج على طريق بناء مكان عمل أكثر تناعماً وشمولاً. وأتاح التدريب للمديرين والموظفين تحسين فهمهم لديناميات علاقات العمل والنزاع ولاكتساب مهارات ونظرات ثاقبة تكفل منع النزاعات وتسويتها بالتعاون مع الأشخاص الآخرين وأصحاب المصلحة المعنيين.
- 21- وفي عام 2020 أجرى المكتب 29 دورة تدريبية شملت 900 موظف وباللغات الرسمية الأربع للبرنامج (العربية، والإنكليزية، والفرنسية، والإسبانية). وفضلاً عن ذلك فقد أقام المكتب سلسلة من الجلسات التدريبية العالمية لموظفي الموارد البشرية حول الكفاءات المتعلقة بالنزاعات.

تقديرات مناخ الفريق

- 22- أطلق المكتب تقديرات مناخ الفريق عام 2020 كخدمة جديدة لصالح المديرين في البرنامج. وتتألف عملية التقدير من جمع تعليقات مغلقة من أعضاء الفريق عن القيادة، والتماسك، والروح المعنوية ضمن الفريق، وهو ما يوفر بيانات محسوسة تلقي الضوء على المجالات التي قد تحتاج إلى تحسين.

تيسير الوصول وتعزيز العدالة الداخلية

- 23- وبسّر المكتب خلال السنوات الماضية وصول الموظفين في الميدان من خلال زيادة عدد الزيارات الميدانية وتوفير خدماته بلغات البرنامج الأربع. وبغية تقريب المكتب من أصحاب المصلحة الإقليميين وتيسير وصول الموظفين في إقليم الشرق الأوسط وشمال أفريقيا فقد تم التعاقد مع موظف مظالم (خبير استشاري) في مايو/أيار 2020 يتخذ من عمّان، الأردن مقراً له.
- 24- وجرى تعزيز العدالة الداخلية على مدى السنوات القليلة الفائتة، وذلك مثلاً عبر إصدار تعميم المدير التنفيذي المعنون "الحماية من المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز" (السلوك المسيء) وتدعيم شعبة الموارد البشرية، ومكتب الشؤون القانونية، ووظيفة التحقيق في البرنامج. ويقتضي الأمر توفير أدوات مختلفة للموظفين والمديرين الذين يواجهون حالات النزاع أو السلوك المسيء. وعلى هذا فقد دعا المكتب إلى التوسع في استخدام أسلوب الوساطة، وفي دورته السنوية لعام 2020 أقر المجلس التنفيذي اقتراح المكتب القاضي بأنه في حال طلب أحد طرفي النزاع الوساطة، ورأى المكتب هذه الوساطة مناسبة للقضية المطروحة، فإن الطرف الآخر ملزم بالمشاركة في إجراء للتلقي وفي جلسة واحدة للوساطة يقرر بعدها الطرفان ما إذا كانت الوساطة ستستمر.
- 25- كما أدخل المكتب مفهوم "الإرشاد بشأن مناخ الفريق" الذي يوفر الإرشاد بموجبه إلى المديرين الذين يُنظر إليهم على أنهم من ذوي السلوك الجلف من أجل النهوض بمهاراتهم في مجالات الإشراف، والتواصل، وبناء الفريق. وحظي هذا النموذج بالقبول الإيجابي من جانب الأعضاء الآخرين في اللجنة الدائمة المشتركة بين شعب البرنامج الذين سيقومون بتجريبه عام 2021.

توفير خدمات المكتب أثناء جائحة كوفيد-19

اعتماد الأسلوب الافتراضي: الزيارات القطرية، وبناء القدرات، وتدريب مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام

- 26- أبرزت جائحة كوفيد-19 بشكل جلي أهمية الوصول الشخصي إلى المكتب بالنسبة للموظفين الساعين إلى الاستعانة بآليات العدالة الداخلية في البرنامج. ورغم أن المحادثات الهاتفية والفيديوية استُخدمت بصورة منتظمة قبل الجائحة، فإنها غدت في ظل تدابير الإغلاق، وإقفال المكاتب، وحظر السفر، السبيل الوحيد للتواصل، كما أن الافتقار إلى الاحتكاك الشخصي قد قوّض الشعور بالأمن النفسي وشجع الأفراد على تشاطر هواجسهم. وفضلاً عن ذلك فإن عجز المكتب عن زيارة المكاتب الإقليمية والقطرية والفرعية قد صعب أمر استخلاص النظرات الثاقبة عن ديناميات المكاتب والعلاقات بين الأشخاص، وهو أمر مهم بالنسبة لقدرة المكتب على تقديم الدعم المناسب.

27- وضمانا لاستمرار قدرة الموظفين على الوصول إلى نظام العدالة الداخلية خلال الجائحة، فقد استحدث المكتب على وجه السرعة زيارات قطرية افتراضية وأعاد تصميم أنشطة برنامج لبناء القدرات والتدريب التأسيسي لمستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام بحيث تنفذ افتراضيا. ومنذ فرض تدابير حظر السفر في مارس/آذار أُجريت أربع بعثات افتراضية، و29 جلسة افتراضية لبناء القدرات، وثلاث جلسات تدريبية لمستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام في عام 2020.

تعزير التواصل

28- وسَّع المكتب من أنشطة اتصالاته عام 2020 وتعاقد مع خبير استشاري للاتصالات يتركز في نيروبي. وترمي استراتيجية الاتصالات في المكتب إلى تزويد موظفي البرنامج بالنظرات الثاقبة بشأن الأدوات المتاحة لتسوية النزاعات بصورة غير رسمية. وتمثلت أنشطة الاتصالات الرئيسية عام 2020 في إعادة إطلاق الحضور الشبكي للمكتب على موقع WFPgo؛ وزيادة تواصل المكتب مع كل الموظفين عبر البريد الإلكتروني؛ وتسليط المزيد من الضوء على مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام عبر سلسلة من المقالات على الشبكة الداخلية للبرنامج.

اتصالات المكتب بشأن مسائل جائحة كوفيد-19 ومكان العمل

29- خُفَّت جائحة كوفيد-19 أثرا بارزا على الموظفين في مختلف أرجاء العالم، وولدت الإحساس بانعدام الأمن، والإجهاد، والتوتر على مدى فترة مطوّلة وعلى المستوى العالمي. وعندما غدا العمل من المنزل هو الأمر المعتاد بعثت أمينة المظالم برسائل أبرزت فيها الحاجة إلى استيعاب الحالات الفردية المتباينة وإلى الاستجابة المناسبة للظروف الجديدة، وأكدت على جوانب الرعاية، والتعاطف، والتواصل باعتبارها عناصر أساسية في الفعالية الإدارية أثناء الجائحة.

"تأثرت للغاية بأن منظمتنا تبعث بمثل هذه الرسالة الحنونة والإنسانية... والمفيدة والمشجعة!"
رد من موظف في البرنامج على الرسائل التي بعثت بها أمينة المظالم بشأن جائحة كوفيد-19.

خدمات المكتب الجارية

30- رغم القيود المرتبطة بجائحة كوفيد-19 فقد واصل المكتب في كل الأوقات توفير خدماته لموظفي البرنامج بما في ذلك:

← المحادثات الشخصية المكتومة وغير الرسمية؛

← التيسير والوساطة؛

← الدبلوماسية المكوكة بين الزملاء؛

← إرشاد الموظفين؛

← تزويد القيادة، والإدارة، والمديرين القطريين، وأصحاب المصلحة الآخرين بالتعليقات.

31- وتتوافر معلومات مستفيضة عن هذه الخدمات على صفحات المكتب في موقع WFPgo.

المسائل النُظمية الأساسية في عام 2020

32- يتمتع المكتب بمنظور وقدرة فريدين يتيحان له توجيه عناية البرنامج إلى المسائل القائمة. ويتم تحديد المسائل النُظمية عبر المحادثات مع الموظفين، والإدارة، وأصحاب المصلحة؛ وتحليل البيانات؛ والمشاهدة. ويتناول التقرير السنوي بالبحث مسائل ذات صلة بالتزام البرنامج عام 2019 بخلق تغيير ثقافي. والبرنامج مدعو إلى التأمّل في التوصيات المطروحة.

التنوع، والإنصاف، والشمول، والانتماء

33- يشكل التنوع، والإنصاف، والشمول، والانتماء مسألة واسعة للغاية. ولا يرمي هذا التقرير إلى توفير تحليل شامل لها ولكنه يتناول بالبحث النظرات الثاقبة والعناصر التي طفت على السطح أو نُقلت إلى المكتب. وتتيح أماكن العمل التي تخلق ثقافات الانتماء لموظفيها الازدهار من خلال السماح لهم ببساطة أن يكونوا من هم عليه بالفعل كل يوم. ويتطلب ذلك تحمل المسؤولية الفردية لتوسيع عقلية الفرد والتأمل بقراراته وأفعاله. ويتناول هذا القسم مسائل التحيزات الجنسانية والعنصرية؛ والمساواة والإنصاف؛ وأنشطة البرنامج المناهضة للعنصرية؛ كما أنه يُدخل قضايا الصحة العقلية والتنوع العصبي.

التحيزات الجنسانية والعنصرية؛ والمساواة والإنصاف

34- قدم المكتب في تقريره السنوي في العام الماضي التوصية التالية: "يشكل التأكد من توفير فرص متساوية لكل من النساء والرجال وكذلك الأشخاص من جميع الخلفيات والمناطق خطوة مهمة نحو تنويع القوى العاملة. ويتطلب ذلك اكتساب نظرات معمقة حول التحيزات الشخصية وعلى مستوى السياسة والعمل من أجل التغلب عليها".

35- وتواصل توجيه انتباه المكتب إلى الهواجس المتعلقة بالتحيز العنصري والجنساني، والتحامل، والتوقعات المجنسة طيلة عام 2020. ويلاحظ المكتب بأنه بفضل حملات القيم وأنشطة ثقافة مكان العمل فإن الموظفين غدوا قادرين على اكتشاف التحيز أو التمييز في وقت مبكر وعلى الحديث الصريح بشكل أكبر. وفي حين أن من الإيجابي معاناة الزيادة في عدد الموظفين الذين يجاهرون بما يدور في أذهانهم فإن تسليط الأضواء داخل البرنامج وخارجه على مسائل المساواة والمعاملة قد أدى إلى احتدام مشاعر الإحباط حينما يعتبر الموظفون تدابير الإدارة وقراراتها متحيزة، أو يتوَلَّد لديهم الانطباع بأن هناك فجوة بين النوايا والسلوك الفعلي.

36- وتخضع ثقافة العمل وأماكن العمل على المستوى العالمي عادة لهيمنة الذكور، مما يخلّف ارتدادات سلبية وخاصة للموظفات؛ وليس البرنامج استثناء في هذا الصدد. وعلى مدى السنوات الخمس الماضية استمع المكتب بانتظام إلى نساء يشعرن بأنهن لا يلقين قدرا من الاعتبار والمعاملة يماثل ما يلقاه الرجال. وعلى سبيل المثال فقد أشارت العديد من النساء إلى أنه كان يُنتظر منهن، وفقا لتجربتهن، الاضطلاع بدور داعم أو ثانوي بالنسبة للذكور من زملائهن أو المشرفين عليهن؛ أو أنه كان يجري تخطيها فيما يتعلق بكل ما يتسم بالأهمية أو يفضي إلى الترقى الوظيفي من فرص مشروعات، أو مهام أو تكليفات مؤقتة بالعمل. كما عرضت بعضهن تجاربهن من حيث عدم الإقرار بمساهمتهن، أو منح الفضل في هذه المساهمات للذكور من المشرفين أو الزملاء.

37- كما ورد شاغل آخر من موظفات يشعرن بأن احتياجات زملائهن من الذكور خلال فترات التغيير والانتقال تعتبر أكثر أهمية مما يطرحن أو من مصالح المكتب أو المستفيدين.

38- وتترافق حالات المعاملة المجحفة المُتصورة للنساء هذه مع مسألة أخرى طرحتها النساء أحيانا وهي الإحساس بالزامهن بالصمت أو بأن عليهن ألا يزعزعن الأوضاع أو ينصدين للحالات الغامضة أو المشكوك فيها، وهو أمر أكدته البحوث الخارجية عن السلطة وعدم المساواة في العمل. وأفادت النساء أنهن يخشين عواقب المجاهرة بأفكارهن، بل ويعانين من ذلك بالفعل، بما في ذلك دفعهن لتحمل اللوم أو الإيقاع بهن كي ينصب هذا اللوم عليهن.

39- ولا تعاني النساء وحدهن من حالات التحيزات والمعاملة المجحفة هذه إذ أن من ضحاياها أيضا الزملاء من فئة السود، والسكان الأصليين، والملونين (BIPOC).⁽⁵⁾ وقد اتصل العديد من الزملاء بالمكتب للسؤال عما يمكن لهم أن يفعلوه عند معابنتهم كمترجين لحالات من التحيز الجنساني أو العنصري أو إساءة استعمال السلطة.

40- **التوصية 1.** يقر المكتب بأن التنفيذ الكامل للعملية المزمعة للتغيير التنظيمي تتطلب بعض الوقت، ولا سيما فيما يتعلق بالتدابير المعنية بتغييرات في العقلية أو السلوك. فضلا عن ذلك فإن بالمستطاع بذل المزيد من الجهود لإذكاء الوعي وخصوصا بشأن

(5) شاع استخدام هذا المختصر في أعقاب انطلاق حركة "حياة السود مهمة".

التحيزات الجنسانية والعنصرية، سواء في السلوك الفردي أو في السياسات، واتخاذ تدابير تحول دون تأثير هذه التحيزات على القرارات.

41- **التوصية 2.** إن التكافؤ الجنساني هو نقطة انطلاق طبيعية بحد ذاتها، ولا سيما إذا ما تحقق على كل مستويات البرنامج، لأن تمثيل النساء منقوص في المستويات العليا ومفرط في المستويات الدنيا على امتداد منظومة الأمم المتحدة.

42- ومع هذا فإن المعاملة المحففة بحق النساء في العمل لا تُعالج بالتكافؤ الجنساني، وثمة افتراض كامن يقول بأن جلب المزيد من النساء سيؤدي إلى إحداث تغيير في الثقافة. ويلقي ذلك بعبء إحداث التغيير على عاتق النساء، في حين أن ما يحتاج إلى تغيير بالفعل هو القيادة، والثقافة، والنظم. فالإنصاف الجنساني يعد هدفاً أكثر طموحاً وعدلاً، ومن المرجح أن يحقق المساواة المنشودة. ويغيّر من الثقافة في نهاية المطاف.

مناهضة العنصرية

43- يرحب المكتب بالالتزام الذي قدمته القيادة بجعل البرنامج منظمة مناهضة للعنصرية. ويتطلب ذلك تغييراً في القيادة، والثقافة، والنظم وهو ما يحتاج بحد ذاته إلى عملية من الإصغاء، والتعلم، والتأمل، والاستبطان، إلى جانب تحليل للبيانات. وهذه العملية جارية بالفعل وستقضي إلى خطة عمل مناسبة ستعرض عام 2021.

44- وتتعلق المسائل المرتبطة بالعنصرية التي تم توجيه انتباه المكتب إليها بزمام من فئة السود، والسكان الأصليين، والملونين يشعرون بأن مساهماتهم تُغفل، وأن عليهم أن يثبتوا أنفسهم في العمل بقدر أكبر مما يتوجب على نظرائهم البيض، وأنهم يعانون من التمييز في مساراتهم الوظيفية، وأن شواغلهم تلقى الإنكار، وأنهم يقاسون تصرفات عدائية بسيطة وملاحظات عنصرية فاضحة، وأنهم يُستبعدون من الشبكات غير الرسمية وأحياناً من أفرقة الخبراء، واللجان، والهيئات الأخرى، وأن عليهم أن يتكيفوا مع نموذج للقيادة يرون أنه يتشاطر السمات مع القالب النمطي للذكر الأبيض، الذي يُنظر إليه على أنه القادر على الفعل، والمتولي للمسؤولية، والطامح بالثقة.

"لون البشرة ونوع الجنس هما من القيود التي تكبلك في البرنامج".

موظفة من أصل أفريقي

45- **التوصية 3.** ترقباً لخطة العمل المعنية بمناهضة العنصرية، وإدراكاً بأن البت في الخطة المناسبة يحتاج إلى وقت، فإن على القادة والمديرين تثقيف أنفسهم وأفرقتهم. ويشمل ذلك الانخراط في أنشطة الإصغاء غير الحُكمي؛ كما أن إرساء فسحة أمانة يمكن فيها للزملاء من فئة السود، والسكان الأصليين، والملونين، وكل الزملاء الآخرين المعانين من التمييز العنصري، أن يفصحوا عما يجول في أذهانهم هو عنصر أساسي من أجل الشفاء والوعي. ومن واجب القادة والمهنيين الدوليين أن يكونوا قُدوة في مناهضة العنصرية وأن يعملوا على إدراك تحيزاتهم وامتيازاتهم العنصرية الذاتية وكيف تؤثر على سلوكهم، وقراراتهم، وطريقة تفاعلهم مع المستفيدين أو الزملاء من فئة السود، والسكان الأصليين، والملونين، أو المجموعات الضعيفة الأخرى، أو المستفيدين.

46- ولا يتبدى التحيز العنصري في السلوك فحسب، إذ يمكن أن يكون قائماً في النظم مثل عمليات التعيين، والترقية، وتقدير الموظفين، والتكليف بالمهام. وبغية تعميق الفهم بسبل تأثير هذا التحيز على القرارات الخاصة بالموظفين وبوسائل إحداث تغييرات مؤثرة، فإن أنشطة جمع وتقاسم البيانات (على النحو الموصوف في التوصية 6) تعتبر ضرورية في سياق خطة العمل المعنية بمناهضة العنصرية.

الصحة العقلية والتنوع العصبي

47- سلطت "اللحة العامة عن المسائل الرئيسية" الواردة قبلاً في هذا التقرير الضوء على ارتفاع عدد مسائل العافية والصحة العقلية التي طُرحت على المكتب وأثر السلوك المسيء والإجهاد الناجم عن الفظاظة على الصحة البدنية والعقلية. وتتعلق المسائل الناشئة الأخرى، وإن بأعداد أقل، بحالات التنوع العصبي والصحة العقلية. وتشمل حالات الصحة العقلية أو الاضطرابات، وفقاً

لتصنيف منظمة الصحة العالمية، الاكتئاب والاضطراب الثنائي القطب. أما التنوع العصبي فيشير إلى الفكرة القائلة بأن الاختلافات في العقل البشري ناجمة عن متغير طبيعي في الجينوم البشري وأن لها معدلات انتشار مستقرة في المجتمع البشري. ومن بين الأمثلة على حالات التنوع العصبي اضطراب نقص الانتباه/فرط النشاط (ADHD)، والتوحد، وخلل القراءة. ويؤكد مناصرو التنوع العصبي بأن هناك جوانب إيجابية لتوافر عقول تعمل بصورة مختلفة ويحضون المجتمع على النظر إليها كاختلافات قيّمة لا كإشارة على الإصابة بمرض أو اضطراب.

48- وبغض النظر عن المقاربة التي يعتمدها الفرد إزاء هذين الموضوعين اللذين لا يتوافر توافق عالمي بشأنهما، فإن المكتب يلاحظ وجود حاجة إلى إدراك أوسع لمسائل التنوع العصبي والصحة العقلية في البرنامج ومنع اتخاذ موقف الوصم المرتبط غالباً بها.⁽⁶⁾ وصُممت منصة العافية التي أطلقتها شعبة رفاه الموظفين في مارس/آذار 2020 في جانب منها لتتحدث بصراحة عن المخاطر النفسية والصحة العقلية وهي تتضمن شريط فيديو يحدد معالم المخاطر النفسية المرتبطة بالعمل في منظومة الأمم المتحدة.

49- ولكي يغدو البرنامج "مكان عمل محسّن وشامل وجدير بالاحترام" فإن عليه أن يقر بأن الموظفين ليسوا على "شاكلة واحدة". وسيشكل الاحتفاء بالتنوع خطوة مهمة على طريق إرساء أماكن عمل متسمة بالشمول حيث يمكن لكل الأفراد المساهمة بمهاراتهم ومواهبهم بأفضل طريقة ممكنة. وفي القضايا التي أبلغ بها المكتب أشار الزوار إلى أنهم غالباً ما واجهوا الافتقار إلى فهم "طبيعتهم المختلفة"، كما أن الموظفين المعانين من مسائل الصحة العقلية/أو لهم احتياجات صحية عقلية يشعرون في الغالب بأنهم عرضة للانتقاد لأنهم لا يرتقون إلى مصاف "الأبطال الخارقين" للعمل الإنساني. ويحذر خبراء إدماج منظور الإعاقة من أنه إذا لم يتلق الموظفون المعانين من حالات الصحة العقلية الدعم الكافي وتواصلت المواقف السلبية إزاء التنوع العصبي في العمل فإن ذلك قد يخلف أثراً معيقاً على أولئك الموظفين في الأجل الطويل.

50- **التوصية 4.** يُحض البرنامج على مواصلة ترويج الانفتاح بشأن مشكلات الصحة العقلية وزيادة الرسائل الإيجابية حول هذا الموضوع بغية إزالة ما يكتنفه من غموض وتحطيم طوق الصمت المحيط به في آن واحد. ومن المهم على وجه الخصوص مواصلة إنكاء الوعي بشأن معدلات انتشار هذه المشكلات وعوامل الخطر بالنسبة للموظفين في المناصب الإدارية.⁽⁷⁾

51- **التوصية 5.** يُحض البرنامج على إدراج التنوع العصبي ضمن جهوده في مجال التنوع والشمول؛ وخلق الوعي بوجود هذه الظاهرة وانتشارها وذلك من خلال مبادرات التعلم والتطوير؛ واستطلاع السبل الكفيلة ببناء المهارات والأدوات اللازمة لمساندة واستيعاب الموظفين من ذوي احتياجات التباين العصبي. ومن الواجب تزويد المشرفين، والمديرين، وموظفي الموارد البشرية بالأدوات والمهارات اللازمة للنهوض بالقدرة على تحديد، ودعم، واستيعاب الموظفين ذوي الاحتياجات المختلفة والخفية في الغالب.

الشفافية

52- تلقى تغييرات ثقافة مكان العمل التي ترمي إليها قيادة البرنامج وإدارته استجابة لتقرير الفريق العامل المشترك بين المجلس التنفيذي وإدارة البرنامج المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز (2019)؛ والحركتان العالميتان "وأنا أيضاً" (#MeToo) و"حياة السود مهمة" كل التقدير والترحيب من جانب موظفي البرنامج. وتعتبر الشفافية عنصراً حاسماً في رعاية الثقة والمشاركة في عملية التغيير هذه. وتؤدي الشفافية، بمعنى تقاسم البيانات والمعلومات، إلى زيادة التعلم وتعميق فهم التغييرات الجارية أو الحاجة إلى التغيير. وإذا ما تلقى الموظفون المعلومات المفيدة لتحقيق التغيير المنشود فسوف يزداد ذلك لهم وضوحاً أقوى وفهماً أعمق لدورهم في عملية التغيير، وما هو مطلوب منهم، وما الذي يجب أن يجهدوا لتحقيقه

(6) "إن مهمة تغيير المواقف الاجتماعية معقدة لأن الاختلاف العصبي هو أمر خفي. ومن الصعب على الجمهور العام أن يحتضن مسألة غير مرئية تنتج سلوكاً غير منتظر لا تفسير واضح له أكثر من القول بأنه "تصرف سيء". ويعتقد بعض الناس أن تقبل التنوع العصبي يعني القبول بأنواع من السلوك مرفوضة بخلاف ذلك باسم احتضان الاختلاف. وأنا لا أتفق مع هذه الرأي على الإطلاق. إن علينا جميعاً أن نعمل بطريقة سليمة (أخلاقياً، ومعنوياً، وإنسانياً) إزاء بعضنا بعضاً" – John Elder Robison، كلية ويليام أند ماري في مدينة ويليامزبرغ بولاية فيرجينيا الأمريكية، وعضو اللجنة المشتركة بين الوكالات بشأن التوحد التابعة لوزارة الصحة والخدمات الصحية (الولايات المتحدة الأمريكية).

(7) يلاحظ المكتب أن شعبة رفاه الموظفين تتناول مسألة معدلات الانتشار النقطة لمسائل الصحة العقلية خلال البرنامج التمهيدي الخاص بالمديرين القطريين وأنها ستقوم بذلك أيضاً في البرنامج التدريبي لرؤساء الشعب الذي سُنطقه في يونيو/حزيران 2021.

في سلوكهم. ومن خلال الشفافية في البيانات، والعمليات تنشأ المساواة، على نحو ما يتضح مثلا من التقدم المحرز على طريق تحقيق التكافؤ الجنساني في المكاتب القطرية.

53- والقرارات الشفافة هي القرارات المتخذة بناء على معايير مُعممة ومعروفة؛ ومن ثم فإن بالمستطاع تفسيرها، والدفاع عنها، كما أنها تتسم باتساق أشد، وتوفر أساسا واضحا لإخضاع صنّاع القرارات للمساءلة.

54- وعند السعي لتغيير السلوك سواء على المستوى الفردي أو المؤسسي فإن بعض المسائل التي لا بد من طرحها ودرسها ستثير الانزعاج وتشعل فتيل المجابهة؛ وبدون ذلك فإن هناك خطرا في الواقع من عدم حدوث أي تغيير حقيقي. وما لم يتم طرح المسائل المعيبة أو المختلة فلن يكون هناك تحسن؛ وسيظل التغيير مجرد حلم بعيد، وسيعرض البرنامج لخطر فقد مشاركة وثقة موظفيه. والشفافية والانفتاح بشأن مثل هذه المسائل هما شرطان ضروريان للمضي قدما، وهو ما ينطبق وبشكل أشد على البيروقراطيات المفتقرة إلى الطابع الشخصي بحكم تصميمها مما يؤدي عادة إلى اتسامها بمسافة فاصلة شاسعة بين المديرين والموظفين.

"من الضروري استعادة ثقة الموظفين في المنظمة، ويبدأ ذلك باعتراف الإدارة بالمشكلة والتسليم بأي أخطاء ارتكبت في الماضي أو بجوانب القصور في الإجراءات الجارية..."

"تقرير الفريق العامل المشترك بين المجلس التنفيذي وإدارة البرنامج المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز" (WFP/EB.2/2019/9-A)، الصفحة 2.

55- **التوصية 6.** تدعو الحاجة إلى جمع المزيد من البيانات وتقاسمها من أجل إنكفاء الوعي والنهوض بفهم الاختلال الحالي في المساواة الجنسانية والعرقية، ولتيسير القرارات المستنيرة بشأن الإجراءات الفعالة. ومن بين أمثلة البيانات القيمة في هذا الصدد معدل التوازن الجنساني والعرق بين كل المتقدمين إلى وظيفة شاغرة بالمقارنة مع الأشخاص المدرجين في القائمة المختصرة، ومعدل دوران هؤلاء بعد انضمامهم؛ ومعدلات تقييم الأداء حسب الجنس، والعرق، والدور، بغية تحديد التحيز (تبيين لمنظمة أخرى مثلا أن النساء يتلقين بانتظام تقييما أدنى في الأدوار التي يهيمن عليها الذكور)؛ والعدد المتوسط للسنوات قبل الحصول على ترقية، مفصلا حسب الجنس والعرق.

56- **التوصية 7.** ستستفيد عملية التغيير الثقافي الهادفة إلى إرساء مكان عمل محسّن، وشامل، ويسوده الاحترام من تفحص التدابير التي تلقى الفشل في هذا الصدد من تحديد الأنماط التي تستبعد بعض الموظفين، وتمارس التمييز ضد إنجازاتهم، وتُهمل احتياجاتهم. وتضفي الشفافية وتقاسم البيانات عن هذه الأنماط عنصرا إنسانيا أساسيا على عمليات التغيير وتجعلها أقرب إلى تحقيق النجاح.

نظام العدالة الداخلي

57- يخلق مبدأ "عدم التسامح مطلقا مع السلوك المسيء" توقعات باتخاذ تدابير حاسمة. وحدد المفتش العام ذلك على أنه يعني أن التدابير تُتخذ بشأن التقارير الرسمية عن السلوك المسيء (المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز)؛ غير أن هذا لا يعني تلقائيا أنه يحدث بالفعل إزاء المُرتكب المزعوم للسلوك المسيء. ومن المفهوم أن من الصعب إثبات السلوك المسيء، كما أنه بالنسبة لقضايا هذا السلوك (غير التحرش الجنسي) فإن المدة الإجمالية لعملية الانتهاء من التحقيق وفرض الإجراءات التأديبية قد تستغرق ما يصل إلى عامين؛ وبلغ معدل الإثبات في التقارير المتعلقة بالسلوك المسيء التي خضعت لتحقيق رسمي عام 2020 تقريرا واحدا من أصل كل خمسة.

58- و"تأخير تطبيق العدالة يعني الحرمان منها"، وحالما يغادر المُرتكب المزعوم البرنامج فإن من المتعذر تطبيق الإجراءات التأديبية.

59- ويواجه الموظفون الذين جاھروا بالحديث عن حالات العمل المسيئة أو الذين امتلكوا الشجاعة اللازمة لتقديم تقرير رسمي إلى المفتش العام خطر انخفاض روحهم المعنوية وفقدان الثقة بالإدارة والعمليات. فضلا عن ذلك فإنه عند وصول الموظف إلى

لحظة تقديم الشكوى يكون ضرر الإجهاد الذي تسبب به المديرين المسيئون قد أُلحق بالفعل بصحته وبالعلاقاته في العمل وفي المنزل.

60- وفي التقرير السنوي لعام 2017 قدم المكتب توصية إلى البرنامج تدعوه إلى "معالجة الإدارة المسيئة قبل تصعيدها إلى شكوى رسمية أو تحقيق رسمي" وإلى "إنشاء عملية موحدة لمعالجة حالات السلوك الإداري المسيء بطريقة فعالة، خاصة عندما يكون المدير المعني غير مدرك لأثر سلوكه"، حيث أن التحقيقات ليست الحل الأوحده لمشكلة السلوك المسيء، كما أنها لا تحل النزاعات في العلاقات بين الأشخاص. ويتطلب مكان العمل "الأمن والجدير بالاحترام" (الفريق العامل المشترك بين المجلس التنفيذي وإدارة البرنامج المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز) تدابير (تأديبية) أسرع، وتدخلات مخصصة التصميم، وحوارات ماهرة، وتوفير الفرص للتعلم وبناء الجسور. وسيكفل النهج المعزز إزاء العدالة الداخلية "مكان عمل محسّن وشامل ويسوده الاحترام".

61- **التوصية 8.** لاحظ المكتب المزيد من الاستعداد والتحفيز لدى المديرين والمشرفين للتصدي للسلوك المسيء. على أن ذلك يقتصر أحيانا بالافتقار إلى الآراء الثاقبة، والمهارات، والأدوات اللازمة للتعامل الفعال مع مثل هذه الحالات. ويحتاج المديرين والمشرفون إلى الآراء الثاقبة والمهارات لتحديد علاقات العمل الشاقة في مرحلة مبكرة وللتدخل بصورة فعالة حينما تكون هناك علامات على السلوك المسيء؛ كما أنهم بحاجة إلى معرفة الجهة التي يمكن أن يلتمسوا منها الدعم، وإلى تزويدهم بالأدوات الضرورية لاتخاذ التدابير المناسبة.

دعم الزملاء لتسوية النزاعات: مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام

62- تطور برنامج المستشارين المعنيين بمكان العمل الجدير بالاحترام منذ إنشائه عام 2007، ليصبح شبكة تضم نحو 140 مستشارا في مختلف أنحاء العالم. وكامتداد للمكتب فإن المستشارين يوفرون في مكاتبهم القطرية والفرعية مباشرة دعما مكتوما ونزيها لزملائهم الذين يواجهون مشاكل في مكان العمل. ومنذ عام 2011، يعمل المستشارون أيضا "كسفراء للأخلاقيات"، ويُذكون الوعي بمدونة قواعد السلوك في البرنامج والسياسات ذات الصلة. ويتم ترشيح المستشارين من قبل نظرائهم ويؤدون دورهم طوعيا إضافة إلى وظائفهم المعتادة.

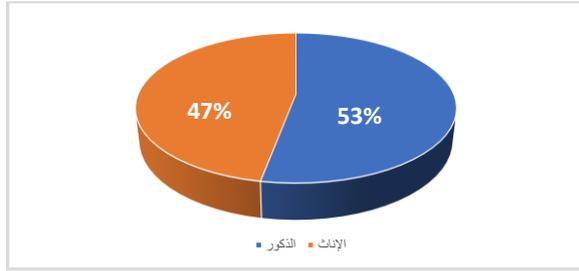
63- ومن الوظائف الأساسية للمستشارين مساعدة الموظفين على استطلاع الخيارات المتاحة لمعالجة المسائل بطريقة تلتزم إيجاد الحلول، وتركز على نهج العون الذاتي والتمكين. ويعد دورهم في التسوية المبكرة للنزاعات محوريا للنجاح التنظيمي ومساهمة مهمة لخطة العمل الشاملة للبرنامج لتنفيذ توصيات الفريق العامل المشترك بين المجلس التنفيذي وإدارة البرنامج المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز.

"في وضع شعرت فيه قبلا بأني مهان القدر وبلا معين، فإن دعمكم قد أتاح لي فسحة لفهم المسائل المرتبطة بعلمي وما هي الخيارات المتاحة لي للمضي قدما، وأكنتم لي على الدوام أنني أنا من يمسك بزمام الأمر مسترشدا بحلول واضحة... لكم عميق امتناني".

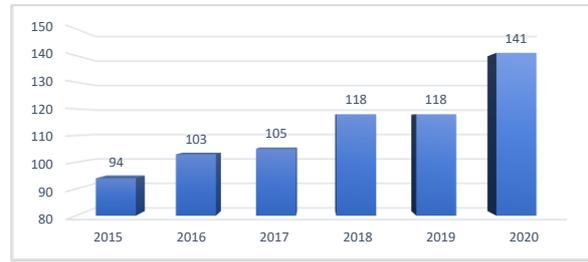
أحد زوار مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام

64- وفي عام 2020 كان هناك 141 مستشارا من مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام يصغون لزملائهم، وهو أعلى عدد لهم منذ إنشاء البرنامج؛ وبلغت نسبة الإناث بينهم 53 في المائة ونسبة الذكور 47 في المائة.

الشكل 13: مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام
حسب الجنس



الشكل 12: عدد مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام،
2020-2015



دعم مبادرة ثقافة مكان العمل وحملة الاحترام

65- ساند مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام عملية التغيير الثقافي في البرنامج عبر أنشطة متنوعة: فقد قدم الكثير منهم المعلومات، وقاموا بعروض توضيحية، وشجعوا زملاءهم على المشاركة في حملة "اكتشف الفرق"، وعملية إعادة تحديد قيم البرنامج والأنشطة التواصلية المرتبطة بها مثل جلسات منصة "جام" و"القيم نتكلم على الهواء مباشرة". ووفر العديد من المستشارين مساهماتهم وعرضوا تجاربهم عبر هذه الأنشطة. وبالإضافة إلى ذلك فقد واصل المستشارون العمل كميسرين لحملة البرنامج العالمية المعنونة "فلنحترم بعضنا بعضاً"، بالتعاون مع الوحدة المعنية بالاتصالات الداخلية والمشاركة.

"ليس مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام مجرد مصدر غير رسمي ومتسم بالكتمان بالنسبة للموظفين الذين يواجهون مشاكل صعبة في مكان العمل فحسب. فهم يشكلون أيضاً عند القيام بدورهم جزءاً من شبكة متينة كما أنهم يندرجون في عداد أصحاب المصلحة الحاسمين في تدابير النهوض بثقافة مكان العمل على امتداد البرنامج".
جينا كاسار مساعدة المدير التنفيذي لإدارة ثقافة مكان العمل

جلب الخدمات إلى المقر وتعزيز التواصل في الميدان

66- كان من المزمع أصلاً أن يكون برنامج مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام برنامجاً ميدانياً بالنظر إلى أن بمقدور موظفي المقر الوصول المباشر إلى مرافق المكتب في روما. وأوضح الاستعراض الخارجي لعام 2019 أن مسائل المضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز شائعة في المقر. وفي عام 2020 انضم 14 موظفاً إلى صفوف مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام في المقر بعد تلقي التدريب على العناصر الأساسية لتسوية النزاعات والآليات والسياسات التنظيمية ذات الصلة. وبالإضافة إلى ذلك جرى تعيين 19 مستشاراً آخر في مراكز العمل في أفريقيا، وآسيا، وأمريكا اللاتينية.

"لقد تعلمت الكثير من التدريب... أن أصغي دون إبداء النصيحة وأن أحجم عن إصدار أية أحكام. وخلال الجلسات المختلفة تعلمت أيضاً أن أظل هادئة وأن أكون متعاطفة خلال دعمي للزملاء"
ساسكيا هيكس، مستشارة جديدة لمكان العمل الجدير بالاحترام في المقر

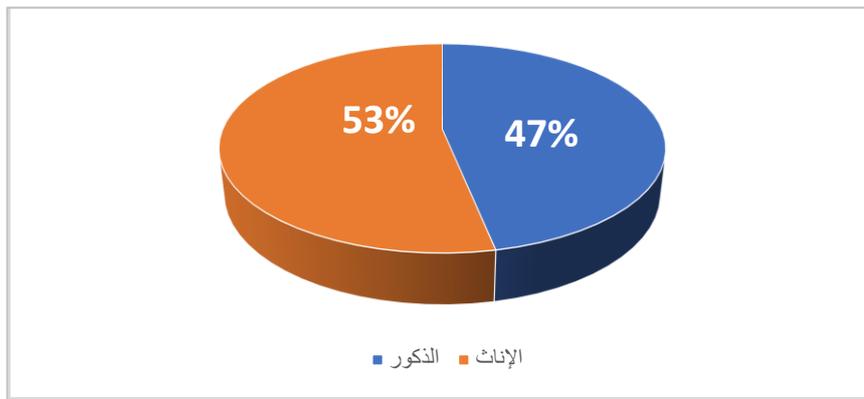
عدد القضايا المطروحة على مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام

67- تولى مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام معالجة 199 قضية عام 2020، بانخفاض نسبته 9 في المائة عن عام 2019. ويمكن تفسير هذا الانخفاض بأثر ترتيبات العمل عن بعد التي صعبت على المستشارين الالتقاء بنظرائهم شخصياً، ونشأت عقبات بسبب التحضيرات اللازمة للمكالمات الفيديوية وضعف الاتصالات الشبكية.

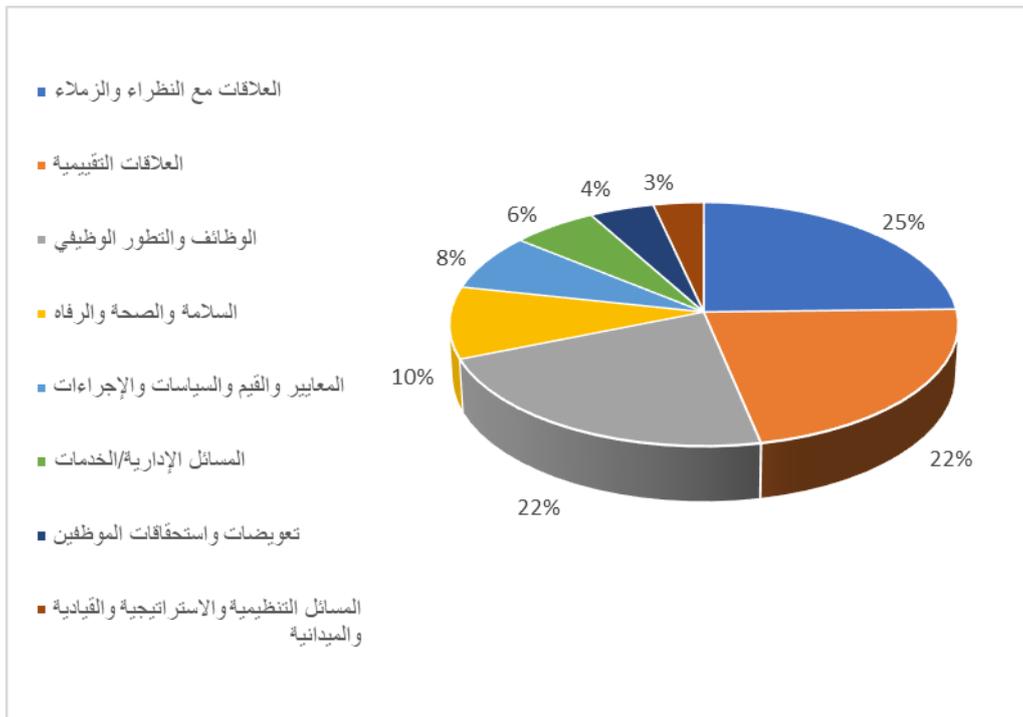
68- وكانت قضايا فئة "العلاقات مع النظراء والزملاء" أقل بروزاً بالمقارنة مع عامي 2018 و2019: إذ اندرجت نسبة 25 في المائة من مجموع القضايا ضمن هذه الفئة بالمقارنة مع 28 في المائة عام 2019 و30 في المائة عام 2018. وأكد المستشارون بأن مسائل المضايقات وسوء استعمال السلطة، المندرجة ضمن فئتي "العلاقات مع النظراء والزملاء" و"العلاقات التقييمية"، تظل مبعثاً لقلق كبير. وأشار زوار المستشارين إلى تصرفات الإساءة اللفظية، والتهميش، والسلوك المهين الصادرة عن الزملاء والمديرين كأسباب لالتماس مساعدة المستشارين. ويتسق ذلك مع النتائج التي توصل إليها المكتب من أن نسبة قضايا الفظاظة تظل عالية.

69- وزادت نسبة القضايا المندرجة في فئتي الوظائف والتطور الوظيفي والعلاقات التقييمية بالمقارنة مع الأعوام السابقة: إذ وصلت نسبة الزوار المتصلين بالمستشارين عام 2020 ممن أبدوا شواغل بشأن هذه الفئات إلى 22 في المائة بالمقارنة مع 16 في المائة عام 2019 و15 في المائة عام 2018.

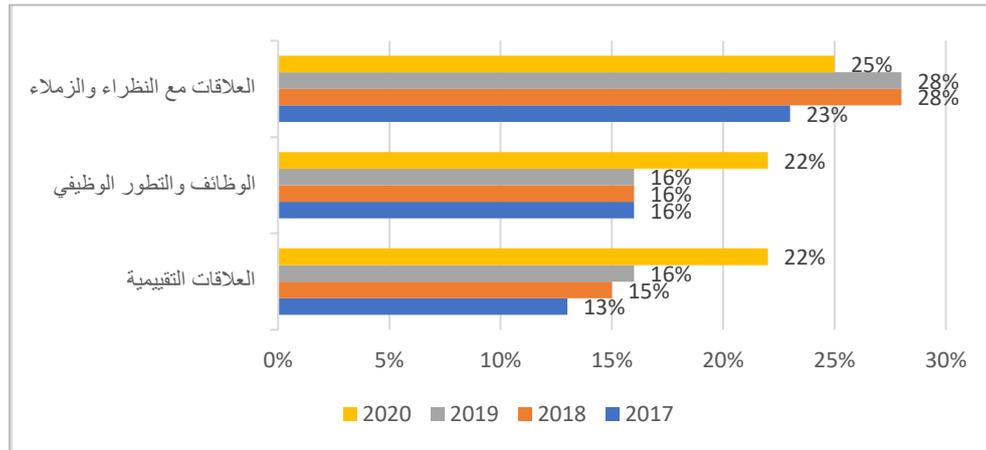
الشكل 14: زوار مستشاري مكان العمل الجدير بالاحترام حسب الجنس، 2020



الشكل 15: المسائل التي أُبلغ بها مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام حسب الفئة، 2020



الشكل 16: مقارنة المسائل التي أُبلغ بها مستشارو مكان العمل الجدير بالاحترام حسب الفئة، 2017-2020



اختيار Ban Alkasat، مستشارة مكان العمل الجدير بالاحترام في أربيل، لتلقي جائزة نوبل للسلام

"يشرفني كل الشرف أن أمثل البرنامج وكل زملائي العاملين في الميدان الذين يضحون بأرواحهم في سبيل القضاء على الجوع وآمل أن أكون مصدر إلهام لشابات أخريات للسير على درب خدمة الإنسانية".

معالم المستقبل

- 70- في حال بقاء قيود السفر المفروضة بسبب جائحة كوفيد-19 فإن المكتب سيواصل العمل باستخدام الوسائل الافتراضية للتواصل مع الموظفين في المقر وفي الميدان، وتوفير الحصول على خدماته. وستستأنف الزيارات الشخصية متى أمكن ذلك.
- 71- وقد تظل قيود السنة الماضية على حالها. ويتوقع المكتب أن يؤثر قدر معين من الإرهاق العاطفي على مكان العمل. ويؤدي استمرار حالة عدم اليقين بشأن ما سيجلبه المستقبل، بما في ذلك الهواجس المتعلقة بالصحة والوظائف والتطور الوظيفي، إلى تفاقم ظاهرة الإجهاد الناجم عن العمل من المنزل وتولي مهام رعاية إضافية في الوقت ذاته، والافتراق عن الأسرة والأصدقاء.
- 72- وتظل مسألة تعزيز العدالة الداخلية على جدول أعمال المكتب واللجنة الدائمة المشتركة بين الشعب. ووافق أمين المظالم في صناديق الأمم المتحدة وبرامجها على أن بمقدور المكتب استخدام الشبكة العالمية لوسطاء الأمم المتحدة. وسيطلق المكتب حملة تواصل لترويج عملية الوساطة وفوائدها.
- 73- ولتيسير الوصول إلى المكتب بشكل مباشر في إقليم شرق أفريقيا وتعزيز التعاون مع أصحاب المصلحة الإقليميين، يزمع المكتب التعاقد مع موظف مظالم يتركز في نيروبي.
- 74- وسيواصل المكتب تنفيذ برنامج بناء القدرات بغية تعزيز القدرة على تفادي النزاعات وتسويتها ضمن البرنامج، وسيستمر في التعاون مع شعبة الموارد البشرية بشأن الوحدات التدريبية المعنية بالإدارة، وكذلك في مساندة إدراج التنوع العصبي في برامج التعلم والتطوير.
- 75- وسيجري المكتب عام 2021 تقديراً مستقلاً لأثر خدماته. وسيشتمل هذا التقدير على مشاركة أصحاب المصلحة؛ والمقارنة مع الأطر المعنية والممارسات الفضلى في المنظمات الدولية الأخرى؛ وجمع البيانات وتحليلها.