



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

المجلس التنفيذي

الدورة السنوية

روما، 20 - 24 يونيو/حزيران 2022

البند 4 من جدول الأعمال
WFP/EB.A/2022/4-C/Add.1
التقارير السنوية
للنظر

التوزيع: عام
التاريخ: 23 مايو/أيار 2022
اللغة الأصلية: الإنكليزية

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

مذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2021

مشروع القرار*

يحيط المجلس علماً بمذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2021 (WFP/EB.A/2022/4-C/Add.1).

- 1- ترحب الإدارة بالتقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة ("المكتب") لعام 2021. وما زال المكتب يؤدي دوراً رئيسياً في السعي إلى تحقيق أهداف برنامج الأغذية العالمي (البرنامج) المتعلقة بثقافة مكان العمل والعدالة الداخلية، بما في ذلك من خلال تحديد القضايا النظامية في تقريره السنوي وإتاحة عملية غير رسمية وسريّة لمعالجة نزاعات الموظفين ومنازعاتهم وشكاواهم.
- 2- وعلاوة على ذلك، تقدّر الإدارة تقديراً عالياً مساهمات أمين المظالم في عمل اللجنة المتعددة التخصصات، التي تدعم تنفيذ تعميم المدير التنفيذي الذي تم تحديثه مؤخراً (OED2022/004) بشأن منع السلوك التعسفي والتصدي له (المضايقات، والتحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة، والتمييز).
- 3- وتلاحظ الإدارة أن عدد الزيارات الفردية إلى المكتب زاد بنسبة 8 في المائة، من 397 زيارة في عام 2020 إلى 433 زيارة في عام 2021. ويشير الطلب على خدمات المكتب إلى مستوى جيد من الوعي بالخدمات بين الموظفين في البرنامج، يتم إكواؤه بفضل جهود الاتصال الداخلية والشبكة العالمية الراسخة من المستشارين المعنيين بمكان العمل القائم على الاحترام التي يشرف عليها المكتب والتي تستمر في النمو.

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

لاستفساراتكم بشأن الوثيقة:

السيد D. Marzano

رئيس

فرع العلاقات مع الموظفين

بريد إلكتروني: davide.marzano@wfp.org

السيدة J. Luma

مديرة شعبة الموارد البشرية ومستشارة شؤون البرامج،

إدارة ثقافة مكان العمل

بريد إلكتروني: joyce.luma@wfp.org

- 4- وتلاحظ الإدارة أيضا ارتفاع نسبة الزميلات اللواتي يستعنّ بخدمات المكتب، من 50 في المائة في عام 2016 إلى 62 في المائة في عام 2021. وهذا يتسق مع نتائج أحدث استقصاء عالمي للموظفين، التي تبيّن أن الزميلات يتحدثن على الأرجح بصراحة أكثر من الزملاء عن القضايا التي قد تطرأ في مكان العمل.
- 5- ويقوم البرنامج حاليا بوضع اللمسات الأخيرة على مختلف المبادرات الرامية إلى تحسين ثقافة مكان العمل لديه. واستمر عدد التقارير المتعلقة بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز (أو "السلوك المسيء") التي قُدمت إلى المكتب على مدار العامين الماضيين في الانخفاض، منتقلا من 44 في المائة من إجمالي عدد الحالات المعروضة على المكتب في عام 2018 إلى 20 في المائة في عام 2021. وقد يكون هذا الانخفاض أيضا نتيجة التدابير التي اتخذها البرنامج لزيادة الوعي بالسلوك المتوقع من الأفراد ومنع السلوك المسيء.
- 6- وترحب الإدارة بمساهمة المكتب في تحديد القضايا النظامية المحتملة وتوصياته بشأن كيفية معالجتها. ومع ذلك، يلاحظ أن بعض ملاحظاته بشأن القضايا النظامية ترتبط فيما يبدو باتجاهات عالمية ومعلومات خارجية بدلا من الاستناد إلى البيانات المجمعة من الزيارات التي أجريت إلى المكتب.

تأثير جائحة كوفيد-19 على الصحة العقلية والرفاه في مكان العمل

- 7- كما هو مشار إليه في مذكرة الإدارة بشأن التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لعام 2020، تقر الإدارة بأن موظفي البرنامج قد تضرروا بشكل كبير على الصعيدين الشخصي والمهني من جائحة مرض فيروس كورونا-19 (كوفيد-19).

ردّة الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>عملت الإدارة جاهدة ليلم الاعتراف بالتحديات ولدعم الموظفين خلال الجائحة.</p> <p>وتعاونت الإدارة باستمرار وعلى نطاق واسع مع الموظفين، سواء بشكل مباشر أو بواسطة الهيئات الممثلة للموظفين، من أجل تحليل المشاكل الناشئة وتحديد استجابة البرنامج.</p> <p>وأدت متطلبات الجائحة إلى مستويات غير مسبقة من التعاون بين الموظفين والأفرقة أيا كانت الوظائف ومراكز العمل.</p>	<p>1 - ينبغي للبرنامج أن يستفيد من تدابير التخطيط الاستراتيجي المتصلة بواجب الرعاية الواقع على عاتقه، من أجل دعم القوة العاملة التابعة له التي تواجه حالات طوارئ متعددة في بيئة تمويلية تزداد هشاشة والتي تتحمل أعباء تفوق طاقتها نتيجة ذلك. إن الضغط الناجم عن هذا الوضع ليس فقط مجهدا ومرهقا على المستوى البنيوي؛ وإنما هو أيضا صعب عاطفيا على موظفي البرنامج عندما يرون أنهم عاجزون عن تقديم الخدمات إلى المستفيدين الذين يحتاجون بشكل واضح إلى المساعدة.</p>
<p>وعقدت شعبة رفاه الموظفين أكثر من 400 حلقة دراسية على الصعيدين المحلي والعالمي تناولت مجموعة واسعة من القضايا المتعلقة بتأثير الجائحة، بما فيها التعليم المنزلي والعمل عن بعد والعزلة. وقام موظف الاتصال المعني بشؤون الأسرة بالتنسيق العديد من الحلقات الدراسية العالمية الرامية إلى دعم الموظفين ومعاليمهم التي تناولت مواضيع مثل تنشئة أطفال الثقافة الثالثة وتنوع النظام العصبي. وتقرّ هذه الأعمال جميعها بتعقيد الأوضاع التي يواجهها الموظفون العاملون في القطاع الإنساني وعوائلهم، وليس فقط خلال الجائحة.</p>	<p>2 - الإدارة المتمحورة حول الناس أمر حيوي لضمان قوة عاملة قادرة على الصمود. ويجب على المديرين والمشرّفين الالتزام بتهيئة بيئة عمل سليمة ومتوازنة وداعمة. ويجب أن يبدأ ذلك بالالتزام بتحديد أيام العمل وساعات العمل - فالعمل من المنزل لا يعني أن يكون المرء متفرغا دائما للعمل؛ والتوزيع المتساوي لحجم العمل؛ والاعتراف بالاحتياجات الفردية للموظفين وتلبية احتياجاتهم كلما أمكن ذلك؛ والحرص على أن يأخذ الموظفون فترات راحة وإجازات.</p>
<p>وتجرى أيضا برامج تدريبية للمديرين تشمل تغطية شاملة للرعاية الذاتية، وواجب رعاية الموظفين الآخرين.</p>	<p>3 - من الضروري أن ينظر المديرين والمشرّفين في الاحتياجات الشخصية المتعلقة بالصحة العقلية وأن يتصرفوا على هذا الأساس. ويجب على المديرين والمشرّفين تجسيد نموذج الاعتناء بالذات من خلال أخذ فترات راحة منتظمة والتوقف عن العمل. وإذا لم يتحلّ المديرين والمشرّفين بالطاقة اللازمة للإصغاء للآخرين والتواصل معهم، سيصعب عليهم العمل بفعالية والتجاوب مع الآخرين وتجسيد قيم البرنامج ودعم فرقهم.</p>
<p>واصلت الإدارة عملها في مجال الوقاية من خلال حملة "تحدث بصراحة!" التي تقودها شعبة الموارد البشرية، والتي تهدف إلى زيادة الوعي بالمعايير السلوكية والحماية من السلوك المسيء. وفي إطار سلسلة الأعمال المتعلقة بحملة "تحدث بصراحة!"، أطلقت الإدارة أيضا</p>	<p>4 - إن موظفي البرنامج ملزمون بالامتثال لمعايير السلوك لموظفي الخدمة المدنية الدولية ولقيم البرنامج المتمثلة في النزاهة والشمول والتعاون والالتزام والإنسانية، وبأن يكونوا قدوة في</p>

ردّ الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>مواد لتوعية المديرين تهدف إلى ضمان كونهم مثالا فعالا يحذون به وقدوة حسنة على مستوى القيادة (انظر الرد أدناه تحت عنوان "الأمان النفسي داخل الأفرقة").</p> <p>وقامت الإدارة مؤخرا بتحديث النهج الذي تتبعه لمنع السلوك المسيء والتصدي له، واستحدثت أدوات لمساعدة الموظفين على فهم كيفية التحدث بصراحة وما الذي يحدث عندما يفعلون ذلك. وتتضمن هذه المواد مجموعة أدوات، ورسوماً بيانية، وتسجيلات فيديو متحركة، و وحدات إلكترونية بشأن معالجة المشاكل في مكان العمل، وهي متاحة على موقع شبكي مخصص لذلك بجميع اللغات الرسمية للبرنامج.</p> <p>وتهدف هذه الأدوات إلى زيادة الوعي وتغيير السلوك وتمكين الموظفين من التحدث بصراحة عندما يشهدون سلوكا غير لائق أو مسيئا، بما في ذلك سلوك تمييزي.</p> <p>وأخيرا، استثمرت إدارة الموارد البشرية أيضا في تعزيز قدرة البرنامج على الاستجابة، مع زيادة الدعم المقدم إلى المديرين الذين يحتاجون إلى معالجة الشواغل المتعلقة بالسلوك المسيء أو غيره من السلوكيات غير اللائقة داخل أفرقتهم.</p>	<p>تطبيق هذه القيم في العمل وخارجها، بما في ذلك في ظل ظروف استثنائية</p>
<p>تواصل الإدارة بذل جهود شاملة لتكون أماكن عمل الموظفين قائمة على الاحترام والشمول. وأعرب الموظفون عن تقديرهم للجهود المبذولة لتيسير التطعيم، وخاصة أولئك الذين يعملون خارج بلدانهم الأصلية. ويتعين على البرنامج أن يتصرف وفقا لقرارات السلطات الصحية الحكومية بشأن قضايا مثل أقنعة الوجه وأماكن المكاتب وجوازات التطعيم. واعتمدت دائما دائرة الخدمات الطبية في البرنامج، في التوجيهات التي أصدرتها، على أفضل الأدلة التجريبية المتعلقة بتدابير الصحة العامة.</p>	<p>5 - عند سبر أغوار واقع العمل الجديد، من المهم أكثر من أي وقت مضى تعزيز ثقافة الشمول والتفاهم بفضله توجيه المسؤولين في قمة الهرم رسائل متسقة واستباقية بشأن أهمية احترام الفروق والخيارات الفردية دون إصدار أحكام.</p>

الأمان النفسي داخل الأفرقة

8- في إطار الجهود التي بذلها البرنامج لتكون أماكن العمل جامعة وقائمة على الاحترام، قام بتعميم تنفيذ خطة العمل الشاملة لتنفيذ توصيات الفريق العامل المشترك بين المجلس التنفيذي وإدارة البرنامج المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتمييز. وأنجزت مجموعة كبيرة من المبادرات والأنشطة في إطار خطة العمل الشاملة هذه. وعلى سبيل المثال، يتضمن تعميم المدير التنفيذي الذي تم تحديثه مؤخرا بشأن منع السلوك التسعفي والتصدي له إشارات إلى الأمان النفسي، وكذلك إطار القيادة. ويجري العمل على زيادة الوعي بمفهوم الأمان النفسي في البرنامج.

ردّ الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>أُخذت مبادرات لزيادة الوعي بالأمان النفسي بدعم من عالم نفس خارجي متخصص في مجال المنظمات، وكانت في شكلين هما: وحدة إلكترونية متاحة لجميع الزملاء والزامية للموظفين من الرتبة ف-5 وما فوقها؛ وجلسات مباشرة تعتمد على الوحدة الإلكترونية وتسعى إلى إنكفاء الوعي بالذات. وتم بالفعل تجريب الجلسات المباشرة في ثلاثة مكاتب قطرية وللمديرين القطريين في إحدى المناطق. وسيصاحب إنكفاء الوعي هذا باختبارات للقياس النفسي تركز على سمة "الجانب المظلم" للشخصية.</p> <p>وبالإضافة إلى ذلك، تشمل برامج التدريب الموجهة للمديرين القطريين ونواب المديرين القطريين ورؤساء المكاتب الميدانية توجيهات بشأن الأمان النفسي، وكذلك برنامج التدريب على الإدارة التنفيذية.</p>	<p>6 - ينبغي للمديرين أن يسعوا بنشاط إلى التواصل مع أعضاء الفريق، سواء افتراضيا أو في المكتب بعد أن قلت فرص اللقاءات المرتجلة مع المرؤوسين، وازدادت بالتالي عتبة التردد قبل الاتصال بالمدير في كثير من الأحيان.</p> <p>7 - ينبغي للمديرين أن يسعوا إلى تعزيز التعاون والتعلم فيما بين الفرق ودخلها عن طريق إيجاد قضايا وأساليب مادية واقتراضية تتاح للموظفين كي يتفاعلوا مع بعضهم ويتبادلوا المعلومات والأفكار.</p>

ردّ الإدارة	توصية أمين المظالم
يتم تشجيع المديرين على الاعتراف بالعمل الجيد في تقييمات الأداء السنوية وكذلك بشكل غير رسمي. إن إحدى سمات أداة تحسين الأداء والقدرات، المستخدمة لتقييم أداء الموظفين، تتيح تعقيبات مستمرة من جميع الزملاء وإلبيهم.	8 - ينبغي للمديرين أن يوجِّدوا مناخاً بعمّة التقدير والإشادة داخل فرقهم، وأن يعترفوا بإنجازات ومساهمات جميع الأعضاء وأن يظهروا أن آراءهم مهمة، وأن يكونوا قنوةً بحتى بها، وأن يشجعوا الموظفين على تبادل الآراء الإيجابية مع بعضهم البعض.
يجري البرنامج مشروعات تجريبيا هجينا مرتبطا بالعمل. ويأخذ المشروع في الاعتبار أهمية التواصل الاجتماعي، ويقوم بتتبع عدة مؤشرات تتناول القضايا المتعلقة بالمرونة والتعاون (من بين البيانات الأخرى) التي ستساعد على توجيه مستقبل أماكن عمل البرنامج.	9 - في عالم العمل الافتراضي أو الهجين، يحتاج الموظفون إلى فرص تمكنهم من التواصل اجتماعيا للاسترخاء والاستمتاع بوقتهم. وقد يكون ذلك من خلال إخبار القصص، وإجراء المسابقات، واحتساء القهوة فعليا واقتراضيا، وتناول وجبات الغداء، واللقاءات، والتنزه في الهواء الطلق إن أمكن. ويجب أن يكون المديرين متبهيين للقيود الافتراضية والشخصية على الحضور وأن ينظموا مواعيد هذه الأنشطة مع إيلاء الاعتبار الواجب للمناطق الزمنية.
	10 - تختلف التوقعات حول ما يجب أن تكون عليه العودة إلى المكتب باختلاف الموظفين. وسيكون عنصرا المرونة والتعاون ضروريين لاتباع نموذج مكان العمل الهجين الذي يجمع بين العمل عن بعد والعمل في الموقع. وسيوجب على المديرين أن يراعوا هذه المرحلة الانتقالية، وأن يتعلموا كيفية إدارة التوقعات مع إظهار المزيد من الصبر والتسامح في الوقت نفسه؛ وسيوجب على الجميع إبداء المزيد من التعاطف والتنبه لاحتياجات بعضهم بعضا.

تخطيط القوة العاملة: من ثقافة التوظيف إلى ثقافة استقدام المواهب

- 9- ترحب الإدارة بإجراء المزيد من المناقشات بشأن البيانات التي تستند إليها التوصية المتعلقة بالتوظيف بحيث يتم توضيح سياق المسألة ومداهما المحتمل توضيحا كاملا.

ردّ الإدارة	توصية أمين المظالم
موافقة أنشئ برعاية القيادة العليا فريق عامل معني باستقدام المواهب في أبريل/نيسان 2022 لمراجعة إجراءات توظيف الموظفين الحالية. وتتألف مجموعة التركيز من أخصائيين في المواهب تابعين لإدارة الموارد البشرية، ومديرين قطريين، ومنسقين لشؤون الموظفين، وموظفين للموارد البشرية يعملون في الميدان. وتشمل مجالات تركيز الفريق العامل الوقت الذي يستغرقه شغل الوظائف، وجودة عملية الاختيار، والتقييمات، والتنوع، وخبرة المرشحين. ويُتوقع الانتهاء من المراجعة في يونيو/حزيران 2022.	11 - من أجل المضي في تطوير ثقافة استقدام المواهب، ينبغي للبرنامج أن يجري استعراضا متعمقا لإجراءات التوظيف وأن يعيد تصميمها لضمان أن تعكس الغرض من سياسة شؤون العاملين، وقيم البرنامج، ومعايير إطار القيادة حتى يتمكن البرنامج من تلبية احتياجاته الحالية والمستقبلية على نحو أفضل.
وأدمجت بالفعل أدوات تقييم المرشحين المؤخدة في عمليات الاختيار التي يتبّعها البرنامج في المكاتب القطرية، وللموظفين الدوليين الفنيين، ولمجموعة المواهب الدولية المستقبلية. وتنتج هذه التقييمات إجراء اختبارات تقنية تتضمن أسئلة مختلفة الأشكال، وتُجرى في بيئة مراقبة باستخدام الحاسوب، ويراجعها خبراء متخصصون في الموضوع يجهلون اسم مقدّمها لضمان عملية عادلة.	12 - ينبغي للبرنامج أن يدرّب المديرين المكلفين بالتعيين وأعضاء لجان التوظيف على أساليب وأدوات التقييم الفعالة مثل اختبارات الكفاءة لتقييم مستوى المهارات المحتملة والفعالية والكفاءات القيادية التي يحتاجها البرنامج. وينبغي مقارنة نتائج هذه التقييمات والاختبارات بتوصيف الوظيفة ووصفها المدروس جيدا، ولا سيما عند اختيار المرشحين للمناصب الإشرافية والقيادية.
وبدأ العمل على اختبارات القياس النفسي، ويجري وضع اللمسات الأخيرة على اتفاق طويل الأجل مع شركة لاختبارات القياس النفسي. وسيسعى البرنامج إلى إدماج هذه الأدوات في عملية التوظيف التي يقوم بها.	
ويُنظر في تخصيص التمويل لتوفير تدريب شامل لمديري التوظيف وأعضاء لجنة الاختيار.	

الامتثال

10- تدرك الإدارة أهمية الحوكمة كما يتضح من العملية المرتبطة بالقيم التي أجريت في بداية تنفيذ خطة العمل الشاملة. ومع وجود منظمة كبيرة مثل البرنامج، من المهم أيضا الحفاظ على قواعد وأنظمة وسياسات واضحة حتى يفهم الموظفون ما هو متوقع منهم وضمان الاتساق على نطاق البرنامج ككل.

رد الإدارة	توصية أمين المظالم
<p>موافقة.</p> <p>في التعميم الذي أصدره المدير التنفيذي مؤخرا بشأن منع السلوك المسيء والتصدي له، أقر البرنامج بضرورة "الإدارة القائمة على القيم" بدلا من "الإدارة القائمة على التحقيق". واستحدث البرنامج "التدخلات الإدارية" بدلا من وظيفة التحقيق، باعتبارها وسيلة متاحة للزملاء للتحدث بصراحة عن القضايا السلوكية في مكان العمل. ويتولى المديرين وموظفو الموارد البشرية في إدارة الموارد البشرية والميدان قيادة التدخلات الإدارية، ويسعون إلى ضمان المساءلة من خلال الإدارة النشطة لأداء الموظفين الذين ينتهجون سلوكا قد يكون غير لائق أو مسيئا.</p> <p>وقامت إدارة الموارد البشرية بتحديث التدريب الإلزامي الموجه لجميع الموظفين بشأن منع السلوك المسيء والتصدي له في البرنامج، وتواصل عقد جلسات التوعية لتذكير الموظفين بمسؤولياتهم الشخصية في البرنامج وبكيفية التحدث بصراحة عندما يتأثرون بسلوك غير لائق أو مسيء.</p>	<p>13 - الامتثال عامل مهم من العوامل التي تجعل المنظمة فعالة وقادرة على الصمود. ومع ذلك، ينبغي ألا يكون الامتثال هدفا في حد ذاته. ولذلك ينبغي للبرنامج أن يفتح حوارا حول كيفية تحفيز مشاركة الموظفين، وتشجيع الجوانب الإنسانية للتفكير المستقل والإبداعي، وتعزيز المسؤولية الشخصية.</p>

الاستنتاج

- 11- إن البرنامج ملتزم بتهيئة مكان عمل قائم على الاحترام والشمول. وبُذلت جهود كبيرة في إطار خطة العمل الشاملة لتنفيذ توصيات الفريق العامل المشترك بين المجلس والإدارة المعني بالمضايقات والتحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة والتميز وما يتصل بذلك من مبادرات وأنشطة ذات صلة.
- 12- وتوجّه سياسة شؤون العاملين في البرنامج التي وافق عليها المجلس التنفيذي في عام 2021 إدارة البرنامج فيما يخص تدبير شؤون القوة العاملة فيه. وكما هو مبين في هذه السياسة، فإن رؤية البرنامج فيما يتعلق بقوته العاملة هي رؤية يتم فيها اختيار العاملين على أساس الجدارة وتعمل في ظلها أفرقة متنوعة وملتزمة ومؤهلة وعالية الأداء في بيئة عمل سليمة وشاملة، وتطبق قيم البرنامج. وتركز سياسة شؤون العاملين تركيزا قويا على إدارة شؤون الموظفين، بما في ذلك من خلال التزامات محددة ينبغي للمديرين والمشرّفين تحملها؛ وتكفل الإدارة الحفاظ على مجال التركيز هذا.
- 13- ويعدّ التقرير السنوي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مصدرا مفيدا للمعلومات والتوجيه والتشجيع مما يفيد الإدارة لمواصلة السير على الطريق الذي سلكته لتحسين ثقافة مكان العمل في البرنامج.