

تعزيز الكرامة
والاحترام في
مكان العمل

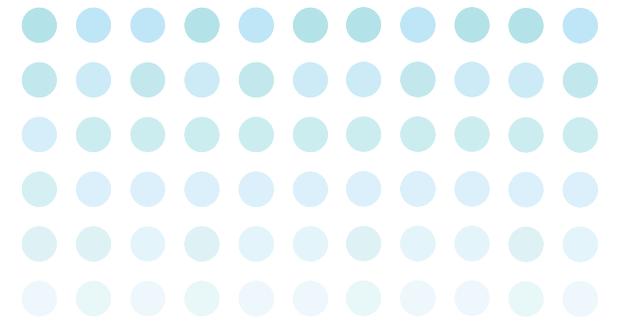
مجموعة الأدوات

متحدون
لترسيخ
ثقافة
الاحترام



#speakup

hr.un.org/unitedtorespect



متحدون لترسيخ ثقافة الاحترام

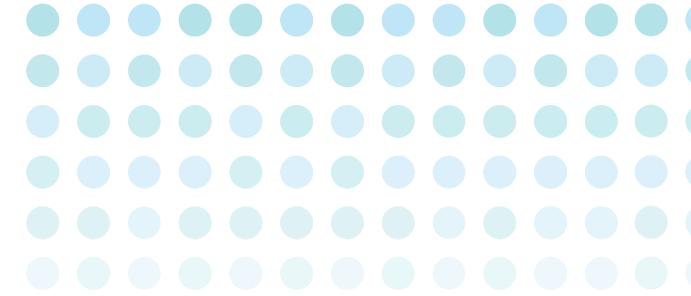
تقع على عاتق كل شخص يعمل في الأمم المتحدة مسؤولية خلق الثقافة الصحيحة في مكان العمل وحمايتها. ثقافة قوامها الكياسة والاحترام. ثقافة نتناول فيها القضايا التي تُطرح في مكان العمل بشكل بناء. ثقافة لا مكان فيها للتمييز والتحرش (هما في ذلك التحرش الجنسي) وإساءة استعمال السلطة.

وقد وُضعت مجموعة الأدوات هذه لمساعدتك على تحقيق ذلك.

كيفية تعزيز الكياسة في مكان العمل ومكافحة التحرش وإساءة استعمال السلطة والتمييز

4	الأمر يمسك ويمسنا جميعا
10	دور المشرفين
16	التماس المساعدة
22	حل القضايا بالوسائل غير الرسمية من خلال مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة
26	رؤساء الكيانات ومسؤولياتهم
32	دور المنسقين المعنيين بالسلوك والانضباط، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية، ومكتب الأخلاقيات
34	فهم ماهية السلوك المحظور
41	تقديم بلاغات رسمية بوقوع سلوك محظور
46	الحق في البقاء على علم بما يجري
48	التأكد من أن الأمور على ما يرام أثناء التحقيق وبعده
50	التحقيقات
52	ماذا يحدث بعد التحقيق؟
56	مواد مفيدة
60	مسرد المصطلحات

الأمر يمسك ويمسنا جميعا



5	ترسيخ الاحترام والكياسة في مكان العمل
5	ما هي أهمية هذا الأمر
6	ماذا أفعل إذا كان هناك ما يزعجني في العمل؟
6	مفاتيح الشخص الذي يسبب صعوبات
7	كيفية الاستعداد لهذه المحادثات والتعامل معها
7	مفاتيح شخص آخر
8	ماذا أفعل إذا رأيت شخصا يزعجه سلوك ما في مكان العمل؟
8	كيف أتدخل كمتفرج؟
8	إذن، ما الذي يمكنني فعله؟
9	أرني كيف - أمثلة على متفرجين تصرفوا

ما هي أهمية هذا الأمر
ما نجنيه من تناغم بيئة العمل

فريق متحمّس
أفكار أكثر
سمعة طيبة



الأمر يمكّنك ويمكّننا جميعاً

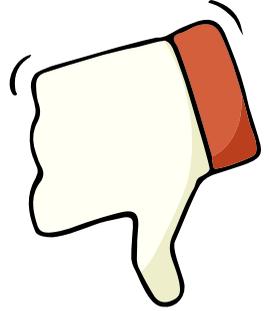
ترسيخ الاحترام والكياسة في مكان العمل

نحن جميعاً مسؤولون عن الثقافة السائدة في مكان العمل وعن ضمان التناغم في بيئة العمل. وهذه المسؤولية هي الأساس الذي تقوم عليه السياسة المحددة في نشرة الأمين العام ST/SGB/2019/8 (التصدي للتمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة). لترسيخ الاحترام والكياسة في مكان العمل، يجب علينا:

- ✓ أن نتعامل مع جميع الناس في مكان العمل بأدب، على نحو يحفظ كرامتهم واحترامهم.
- ✓ أن نفكر في سلوكنا الخاص وكيف يمكن أن يفهمه/يتلقاه الآخرون.
- ✓ أن نستجيب للقضايا التي تُثار معنا بشكل بناء.
- ✓ أن نحضر الدورات التدريبية ذات الصلة.
- ✓ ألا نسكت عن الخطأ وأن نكون متفرجين فاعلين.
- ✓ أن نبلغ عن أي سلوك محظور محتمل.
- ✓ أن نتعاون مع التحقيقات.

ما نخسره في بيئات العمل العدائية

أشخاص فتر حماسهم / ضعف في الأداء
تأثير سلبي على الفريق
مشاكل تتعلق بالمرض (غياب/اعتلال)
إنفاق وقت على معالجة القضايا
(شكاوى، تحقيقات)
طعون قانونية
سمعة سيئة



هل لديك فضول؟

هذا الفيديو عن التمرّ والتحرّش في قطاع البناء يفسر الأثر المترتب على هذه السلوكيات.



علينا أن نأخذ هذه الواجبات على محمل الجد، ذلك أنها ستشكل جزءاً من استعراضات أداء الموظفين (مع مراعاة متطلبات التدريب الإلزامية، وعند الاقتضاء، حالات عدم التقيد بمبادئ السياسة العامة).

إذا رأيت سلوكيات غير مقبولة في سياق عملك، فأنت مدعو إلى إثارة المسألة في أقرب وقت ممكن ليتسنى معالجتها. وهناك الكثير من الطرق لتحقيق هذا الهدف - وهذا الدليل يخبرك المزيد عن كيفية القيام بذلك.

عندما تنشأ مشاكل في مكان العمل بين الزملاء، قد يكون التعامل معها في وقت مبكر وبشكل مباشر في كثير من الأحيان أفضل وأسهل طريقة لحلها. ولا شك أن الأمر يعتمد على ماهية هذه المشاكل (في بعض الحالات قد يكون من الصواب تماماً بل ومن الأفضل تقديم بلاغ رسمي على الفور بحيث يمكن التحقيق في المسألة رسمياً والشروع في عملية تأديبية، إذا كان ذلك مناسباً - على سبيل المثال إذا قام زميل بإساءة استعمال سلطته وهدد بخفض رتبته إذا لم تقبل مواعيدته).

مفاتيح الشخص الذي يسبب صعوبات

قد يكمن أحد الخيارات في أن تفتح الأشخاص الذين تشعر أنهم يشاركون في سلوك غير مرحب به وأن تشرح المشاكل التي يسببها لك هذا السلوك. فقد يكونون ببساطة غير مدركين للأثر السلبي الذي يخلّفه سلوكهم على الآخرين. ومعظم الناس لا يقصدون الإساءة للآخرين والكثير من القضايا ينشأ عن اختلافاتنا، وعن عدم فهم أساليب التواصل أو اختلافها.

انضمت نيتو مؤخراً إلى فريق جديد، يتسم بتنوع كبير. هي من الهند. وغالباً ما يقلد زملاؤها لهجتها وإيماءاتها. وهم يقلدون الآخرين أيضاً، ويبدو أن كل ذلك يجري بروح من الدعابة. وعلى الرغم من أنها لا تعتقد أنهم يحاولون أن يكونوا فظين معها، فإن تصرفاتهم تُزعجها بشكل متزايد. وبينما كانت واقفة عند مكان تحضير القهوة وصوفي تقلد إيماءاتها، قالت لها: "أتعلمين، كنت أتمنى ألا تقلديني. إنه أمر محرج". شعرت صوفي بالأسف، وأوضحت أنها لم تكن تقصد إزعاج نيتو، بل هي تتصرف بهذه الطريقة مع الجميع، واعتذرت.

ماذا أفعل إذا كان هناك ما يزعجني في العمل؟

الأمر يعتمد كثيراً على الحالة ولكن خلاصة القول هي: **افعل شيئاً**. الإجابة هي ألا تلزم الصمت.



مفاتيح شخص آخر

نعلم أن التكلم مع الشخص الذي يسبب لك صعوبات ليس بالأمر السهل دائماً. فقد يؤدي التفاوت في السلطة أو المركز، أو الخوف من الانتقام، أو طبيعة السلوك إلى جعل المواجهة المباشرة صعبة. وليس عليك التعامل مع الأمر مباشرة إذا لم تكن تشعر بالراحة والأمان. يمكنك أيضاً أن تتكلم مع الجهات التالية:

- المشرفون أو غيرهم من كبار المسؤولين - إذ تقع على عاتقهم مسؤولية تعزيز بيئات عمل آمنة وعليهم الاستجابة للشواغل المثارة.
- المنسق المحلي المعني بالسلوك والانضباط - فإحدى وظائفه هي تزويد الأفراد المتأثرين بقضايا السلوك في مكان العمل بمعلومات عن الموارد وسبل الحصول على المشورة.

تذكر أنه يمكنك أيضاً الحصول على الدعم من الجهات التالية:

- الزملاء الآخرون - ليس بهدف الثرثرة ولكن التماسا للدعم.
- مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة و/أو مستشار الموظفين - فخدماتهم سرية تماماً وهم لا يتخذون أي إجراء بعد أن تتصل بهم إلا بموافقتك. ويتم الحصول على خدمات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة ومستشار الموظفين فقط على أساس طوعي.

وتذكر أنه يمكنك دائماً الإبلاغ عن القضايا بشكل رسمي من خلال مكتب خدمات الرقابة الداخلية إذا بدا لك أن النهج غير الرسمي غير مناسب (عبر الخط الساخن للإبلاغ عن سوء السلوك المحتمل، دون الإفصاح عن هويتك).

ويمكنك أيضاً الحصول على مشورة سرية بشأن أي تحرّش جنسي محتمل بدون الإفصاح عن هويتك، وذلك عبر خط المساعدة "Speak Up". ويمكن الوصول إلى خط المساعدة على الرقم 1-917-367-8910 أو على الرقم 1212-78910 من بعثات حفظ السلام. وعند إجراء اتصال دولي من مراكز عمل الأمم المتحدة في أديس أبابا وبانكوك وبيرت و جنيف وسانتياغو وفيينا ونيروبي ونيويورك، فإن الرقم الفرعي هو 78910. ويمكن أيضاً الوصول إلى خط المساعدة عبر الاتصال بالعنوان البريدي speakup@un.org.

ويمكنك معرفة المزيد عن دور هذه المكاتب المختلفة في هذا الدليل، وخاصة في الفرع المعنون "التماس المساعدة". والنقطة الأساسية هي أنه يجب ألا تلزم الصمت إذا كان هناك ما يزعجك في العمل. فيجب أن تجد شخصاً ما تتكلم معه حتى يتسنى حل المشكلة.

نصائح

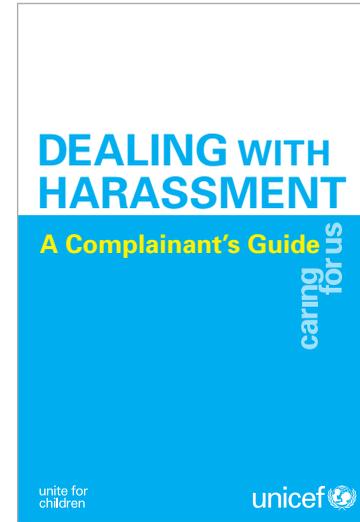
كيفية الاستعداد لهذه المحادثات والتعامل معها

1 الاطلاع على النصائح في مجال التواصل لمعالجة المنازعات في مكان العمل على الموقع الشبكي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة.

2 الاطلاع على ورقة النصائح لتكون متفرداً فاعلاً في الفرع المعنون "مواد مفيدة". فهذه النصائح مفيدة في مجموعة من الحالات - ليس التحرش بالضرورة، بل أي أمر يزعجك (يصدر قريباً).

3 توفر توجيهات اليونيسف بشأن التصدي للتحرّش موارد من قبيل:

- اختيار شخص لتتكلم معه.
- الاستعداد للتكلم مع المتحرّش المزعوم.
- التعامل مع الإنكار من قبل المتحرّش المزعوم.



ماذا أفعل إذا رأيت شخصا يزعجه سلوك ما في مكان العمل؟

إن احتمالات أن نشهد سلوكيات لا نقبلها أعلى بكثير من احتمالات تعرّضنا مباشرة لسلوكيات من هذا القبيل. ولهذا السبب يجب أن نكون متفرجين فاعلين. فأن يكون المرء متفرجا فاعلا هو وسيلة قوية للتأثير في ثقافة العمل. والأمر يتعلق بتحمل المسؤولية والتدخل حتى عندما لا تمسنا المسألة بشكل مباشر. والأمر يتعلق بملاحظة السلوك غير المقبول واتخاذ إجراء بشأنه.

فلتسأل نفسك: إن لم تتصرف أنت، فمن سيتصرف؟ وإن لم يكن الآن، فمتى؟

نصائح

تحديد/كشف السلوك
غير اللائق الذي لن يتم
تجاهله أو التغاضي عنه

الإعراب عن أن هذا النوع
من السلوك غير مقبول

حماية شخص آخر من
التسبب بأذى - فهو أمر
قد يندم عليه!

حماية شخص ما من التعرض
للأذى/الإساءة أو منع
حدوث المزيد من الضرر



الدفاع عن مجموعة المعايير
والقيم التي يجب على جميع
أفراد "المجموعة" الالتزام بها

الجيلولة دون تصعيد "سلوك
غير لائق" ما ليتحوّل إلى
منازعة أو عنف

مساعدة الأطراف (الجنة
المحتملون والضحايا) على
اختيار الإجراءات الصحيحة

كيف أتدخل كمتفرج؟

أن تكون متفرجا ممكنا يعني أيضا أن تكون قدوة يُحتذى بها وأن تعبّر عن موقفنا فيما يتعلق بثقافة العمل. وأحيانا، يكون الأمر بسيطا جدا بحيث يمكنك أن تؤدي هذا الدور بمجرد عدم الضحك على نكتة نجدها غير لائقة، أو بأن تُظهر لشخص ما أنك لاحظت عدم ارتياحه وأنت مستعد للمساعدة.

والخطوة الأولى التي يمكنك اتخاذها لتكون متفرجا فاعلا، مهما كان دورك، هي أن تملأ قائمة مصادر الدعم والجهات المرجعية الخاصة بك بأسماء وأرقام مفيدة لمعالجة الشواغل. وستجد هذه الوثيقة في الفرع المعنون "مواد مفيدة". ويمكنك أيضا الاطلاع على ورقة أبرز النصائح للمتفرجين.

إذن، ما الذي يمكنني فعله؟

يمكنك التحدث إلى الشخص المتضرر، وتزويده بالدعم ووجهات النظر المختلفة والمشورة. ويمكنك مساعدته في التماس المساعدة من شخص أقدر على التدخل، أي شخص لديه المهارات والحيثية للتعامل مع الوضع. وحاول، كلما أمكن، تهيئة الفرصة لفتح باب المناقشة. فقد يحصل التوتر بين الناس بسبب عدم وضوح التخاطب وبالتالي فإن الحوار المفتوح قد يزيل سوء الفهم.

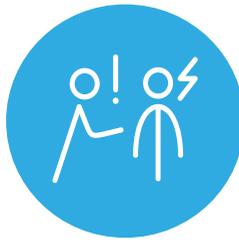
ويمكنك إثارة هذه المسألة مع الآخرين للتأكد من أنها تُعالج. فقد يكون القيام بذلك أسهل عليك من الشخص المتضرر. ويمكنك أيضا التحدث إلى الجهات التالية:

- من يتسببون في المشكلة.
- المشرفون أو غيرهم من كبار المسؤولين - إذ تقع على عاتقهم مسؤولية تعزيز بيئات عمل آمنة وعليهم الاستجابة للشواغل المثارة.
- المنسقون المعنيين بالسلوك والانضباط - فأحدى وظائفهم هي تزويد الأفراد المتأثرين بقضايا السلوك بمعلومات عن الموارد وسبل الحصول على المشورة.

وتذكر أنه يمكنك أيضا الحصول على الدعم من الجهات التالية:

- الزملاء الآخرون (لا بهدف الترتة بل التماسا للدعم بشأن كيفية حل المسألة).
- مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة و/أو مستشار الموظفين - فخدماتهم سرية تماما وهم لا يتخذون أي إجراء بعد أن تتصل بهم إلا بموافقتك. ويتم الحصول على خدمات أمين المظالم وخدمات الوساطة فقط على أساس طوعي.
- أعضاء مجموعات الموظفين مثل UN-Globe، وكذلك ممثلي الموظفين ووجهات التنسيق المعنية بالمسائل الجنسانية.

تذكر، إن "لم تحرك ساكنا" فأنت تقوم بفعل - وإن كان ذلك فعلا سلبيا - يمكن أيضا أن يكون له "تأثير".



زميل يطلق دعابة تنطوي على صورة نمطية مسيئة خلال اجتماع

الإجراءات المباشرة

غير الموضوع، وقاطع الحادث، وانهض واطرك المكان، واستخدم لغة الجسد للتعبير عن الاستنكار (مثل العبوس، والنحنة، والتحديق باستغراب)، واطرح سؤالاً توضيحياً ("ماذا تقصد بذلك؟")، وحدد الاعتداء أو اعترف بوقوعه ("هذا قاسٍ/وقح/مسيئ").

الإجراءات المتأخرة

تحدث على انفراد إلى مرتكب الإساءة ("أظن من معرفتي بك أنك لا تقصد ذلك، ولكن أحدهم قد يستاء أو يشعر بالأذى من هذا التصرف)، وقم بالإبلاغ عن مرتكب الإساءة.



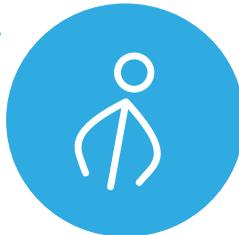
في أحد الاجتماعات، يصف مشرف إحدى المشاكل، ويلقي باللائمة فيها على شخص بعينه ويوبّخه بصوت عالٍ/بأسلوب قاسٍ

الإجراءات المباشرة

حدّد الإساءة أو المشكلة أو اعترف بوقوعها ("هذا ليس خطأه/خطأها فقط، وقد يكون مهيناً له/لها"), وشجع الآخرين على التنديد علناً بالسلوك غير اللائق.

الإجراءات المتأخرة

انصح الشخص المستهدف بالإبلاغ عن الحادث، وقم بمرافقة الشخص المستهدف إذا كان بحاجة إلى الدعم.



زميل يتفاخر في كثير من الأحيان بغزواته الجنسية أمام زميل آخر/زميلة أخرى بل حتى يعرض صراحة قضاء الليلة معه/معها

الإجراءات المباشرة

قم على نحو غير علني بإبعاد الشخص المستهدف عن مرتكب الإساءة - على سبيل المثال اطلب من الشخص المستهدف أن يأتي معك لأنك تريد أن تتكلم معه، وقل لمرتكب الإساءة أن يتوقف عن السلوك غير اللائق.

الإجراءات المتأخرة

قم علناً بتشجيع الشخص المستهدف على الإبلاغ عن السلوك غير اللائق، وشدد على المعايير التي تتبعها المجموعة، وقم بالإبلاغ رسمياً عن مرتكب الإساءة (إلى الإدارة، أو المشرف، أو مكتب خدمات الرقابة الداخلية، وما إلى ذلك).

ويمكنك أيضاً الحصول على مشورة سرية بشأن أي تحرّش جنسي محتمل بدون الإفصاح عن هويتك عبر خط المساعدة "Speak Up". ويمكن الوصول إلى خط المساعدة على الرقم 1-917-367-8910 أو على الرقم 1212-78910 من بعثات حفظ السلام. وعند إجراء اتصال دولي من مراكز عمل الأمم المتحدة في أديس أبابا وبانكوك وبيروت وجنيف وسانتياغو وفيينا ونيروبي ونيويورك، فإن الرقم الفرعي هو 78910. ويمكن أيضاً الوصول إلى خط المساعدة عبر الاتصال بالعنوان البريدي speakup@un.org.

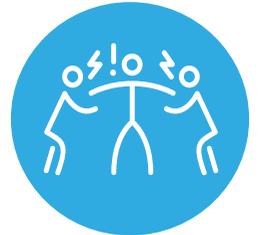
وتذكر أنه يمكنك دائماً الإبلاغ عن المشاكل من خلال مكتب خدمات الرقابة الداخلية (هما في ذلك دون الإفصاح عن هويتك).

والأمر متروك لك لتقرر ما هو النهج الأفضل، في ضوء مدى فداحة الحالة، والأشخاص المعنيين، والعلاقات التي تدخل في إطار المسألة.

تذكر فقط: دورك هو أن تفعل شيئاً. فليس خياراً مقبولاً أن نكون متفرجين صامتين إذا كنا نريد أن نوّدي دورنا في خلق بيئات عمل متناغمة.

أرني كيف - أمثلة على متفرجين تصرّفوا

(هناك المزيد من الموارد ومقاطع الفيديو بشأن هذا الموضوع في الفرع المعنون "مواد مفيدة").



شخصان يتجادلان بصوت عالٍ وبغضب في المكتب الرئيسي

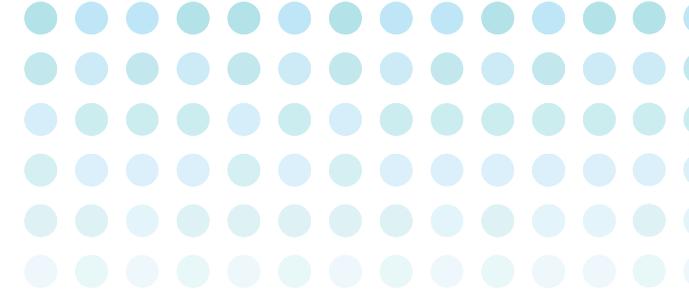
الإجراءات المباشرة

مراقبة العملية - أوضح أنك موجود، وقل للطرفين أن يتوقفا عن العراك/السلوك غير اللائق ("أرجو أن يتوقف كل منكما عن الصراخ في وجه الآخر، أنا متأكد من أنه من الممكن حل المشكلة بشكل مختلف").

الإجراءات المتأخرة

تكلم مع الشخص المستهدف بشأن ما حدث، معزّزاً المعايير التي تتبعها المجموعة ("ليس للصرخ مكان في هذا المكتب").

دور المشرفين



11	المشرفون هم قدوة
11	بيئة مكان العمل هي مسؤوليتك
12	ما الذي يمكنني فعله؟
13	التعامل مع زميل وقح
13	فاتحني شخص بمشكلته
14	هل يمكنني إثارة الأمر مع الشخص الذي يبدو أنه سبب المشكلة؟
14	ما الذي يمكنني فعله أيضا؟
15	التحديات المحيطة بقضايا إدارة الأداء

لتعزيز الاحترام والكياسة في أماكن العمل، من الممارسات الجيدة عموماً التي ينبغي أن تتبعها بصفتك مشرفاً هي أن تتدخل وتعالج جميع الحالات، سواء الحقيقية أو المتصورة، التي تنطوي على سوء فهم وانزعاج وضيق وسلبية في بيئات عمل وفضافة ووقاحة، وغيرها من السلوكيات المسببة للمشاكل في أقرب وقت ممكن. ولا يجب أن يصل الأمر إلى حد التحرش لكي تتخذ إجراءات.

لا يجب أن تنتظر تقديم شكوى رسمية لتتصرف. بل على العكس من ذلك، إن التدخل المبكر مهم لمنع تصاعد مثل هذه الحالات والحيلولة دون انتشار السلبية والمنازعات في المكتب.

ومن الحالات التي يجب على المشرفين أن يتوخوا الحرص الشديد معها هي حالة "الشخص الوقح"، الذي قد يتصرف على نحو صدامي وفظ وغير مراعي للمشاعر. وكثيراً ما يكون سلوكه غير مقصود ولكنه يظل ضاراً، وقد يؤدي، إذا لم تتم معالجته، إلى حمل الموظفين المتضررين على تقديم شكاوى بحدوث تحرش. وليس من المقبول تجاهل هذا السلوك لمجرد أن الشخص يبدو منتجاً. فعندما يحدث سلوك وقح ويشعر الآخرون بأنه ينطوي، على سبيل المثال، على انتهاك للكرامة، أو يتسبب بإجهاد أو خوف، فإنه سيؤثر عاجلاً أم آجلاً على الإنتاجية الإجمالية للفريق.

وعلاوة على ذلك، فإن عدم وجود النية لا يحمي الشخص الفظ - وبالتالي المشرفين عليه - من ثبوت صحة البلاغات الرسمية المقدمة بوقوع سلوك محظور. وقد يأخذ فحص الأمر بالطريقة الخاضعة للحكم الشخصي والطريقة الموضوعية في الاعتبار تأثير السلوك حتى في حالة عدم وجود نية للأذى.

دور المشرفين

المشرفون هم قدوة

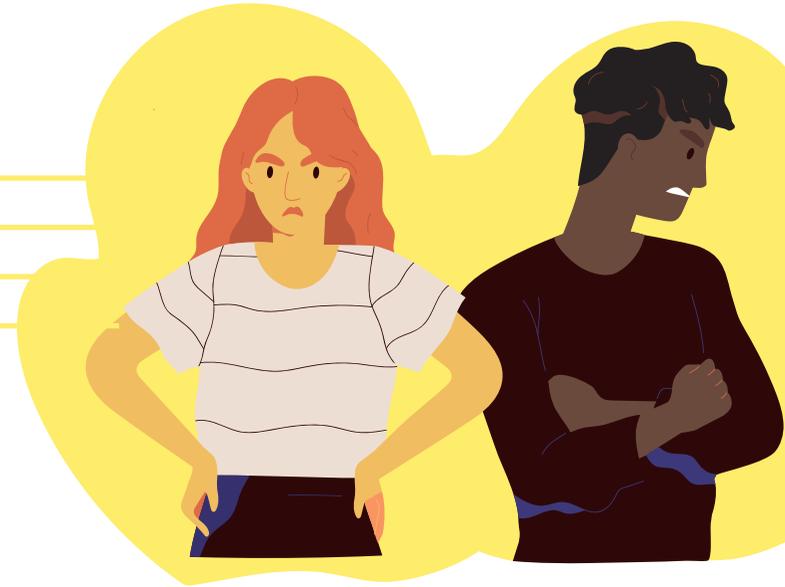
بصفتك مشرفاً، تكون قدوة للكيفية التي يجب أن يتصرف بها فريقك. فأقدميتك تجعلك متفجعاً بسلطة خاصة - إذا كنت تسمح بحدوث سلوك غير لائق دون أن تعترض عليه، فإن تقاعسك يُظهر أنك موافق على هذا السلوك. ومن المهم أن تضطلع بدور فاعل في تعزيز بيئة عمل متناغمة، بيئة يمكن فيها للناس أن يعبروا عن شواغلهم، التي يتم التصدي لها على الفور.

بيئة مكان العمل هي مسؤوليتك عليك أن تكون استباقياً وأن تتدخل في وقت مبكر

أنت مسؤول عن بيئة العمل، ومسؤول عن التأكد من أن بيئة العمل متناغمة وتعزز الإنتاجية، ويتم فيها التعامل مع جميع الموظفين بأدب على نحو يحفظ كرامتهم واحترامهم. بصفتكم مشرفين، أنتم الأقرب إلى الأفرقة، وأنتم قادرين على كشف وجود المشاكل والتدخل لحلها.

علامات تدل على وجود مشاكل تحتاج إلى التعامل معها:

- الأجواء في الفريق سيئة.
- الأداء ليس جيداً.
- حالات غياب، وتأخر في المواعيد.
- تعاظٍ سلبي من أعضاء الفريق.



ما الذي يمكنني فعله؟

في كثير من الأحيان تكون على علم بأن هناك مشكلة، إما بين عدد قليل من الأفراد وإما مشكلة واحدة تؤثر على الفريق بأكمله ولكن لم تبدأ عملية رسمية أو حتى غير رسمية للتعامل معها. ومع ذلك، هناك ضرورة حتمية للعمل على تسوية الوضع. إليك بعض الاحتمالات التي يمكنك التفكير فيها.

1 يمكنك أن تتصرف عمدا بطرق تُشكل نموذجا للسلوك الذي توّد رؤيته في فريقك، بما في ذلك الطريقة التي تريد أن يعالج بها أعضاء فريقك الشواغل المثارة.

2 يمكنك التفكير في كيفية تشجيع السلوك الذي تتمنى أن يزيد في مكان العمل، وكيفية الردع عن السلوك الذي تتمنى أن يتضاءل.

3 يمكنك التحدث مع الأفراد بشكل فردي و/أو جماعي والسعي لحل المسألة.

نصائح

كيفية القيام بذلك بشكل فعال

- إنفاق بعض الوقت لفهم وجهات النظر المختلفة.
- الاعتراف بوجهات النظر هذه - جعل الناس يشعرون بأن أصواتهم تُسمع.
- إطلاع الأطراف على وجهات النظر التي تركز على تأثير السلوك.
- التركيز على الحلّ.
- فهم احتياجات الناس لاستكشاف كيفية التعامل معها.
- مساعدتهم على تجاوز الماضي من أجل التركيز على مستقبل أفضل.

انظر ورقة النصائح المتعلقة بالاستعداد للمحادثات الصعبة أو تحدث إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لمساعدتك على الاستعداد لهذه المحادثات.

عندما يكون هناك وضع يتعذر فيه على بعض الأفراد العمل معا، هناك عدد من التدابير المؤقتة التي يمكن اتخاذها:

- ✓ الفصل البدني - هل يمكن نقل الناس لجعل الأمور أفضل؟ (فكر في كيفية تلقي هذا من قبل المعنيين وخذ ذلك في الاعتبار).
- ✓ إعادة ندب بعض المعنيين (يجب أن يكون ذلك بموافقة الشخص الذي يعاد ندبه).
- ✓ وضع ترتيبات دوام مرنة.
- ✓ منح إجازة سنوية غير مخطط لها أو اقتراح أخذ إجازة سنوية.
- ✓ النظر في إعطاء إجازة خاصة.
- ✓ تطبيق تغييرات مؤقتة في التسلسل الإداري.
- ✓ تطبيق تدابير أخرى، مثل التدريب الموجه نحو مهارات الاتصال، والتنوع الجنساني، والإدماج.

وعادة ما يكون اتخاذ هذه التدابير من اختصاص رئيس الكيان ولكن يمكنك كمشرف طرح هذه الاحتمالات مع رئيس الكيان الذي تنتمي إليه لمساعدتك على إدارة الوضع. وفي بعض الحالات الخطيرة التي يتم فيها الإبلاغ رسميا عن ادعاءات بالتحرش أو أي سلوك محظور آخر، قد يصل الأمر برئيس الكيان إلى النظر في وضع الجاني المزعوم في إجازة إدارية وفقا للأمر الإداري ST/AI/2017/1 (رغم أن إعادة الندب ينبغي أن تعتبر إجراء بديلا يتم اللجوء إليه أولا إذا أمكن).



لاحظ أنه إذا كانت المسألة هي أن الموظف غير راض عن خضوعه لإجراء على صعيد إدارة الأداء، لن يكون من المناسب تغيير التسلسل الإداري كتدبير مؤقت ما لم ير رئيس الكيان أن هناك أسبابا تدعو إلى اعتبار أن إدارة الأداء تشكل جزءا من السلوك أو نمط السلوك الذي يشير إلى احتمال حدوث تحرش/إساءة استعمال للسلطة. فقيام المشرف بمعالجة قضايا الأداء لا يعني بحد ذاته ممارسة التحرش أو إساءة استعمال السلطة (إلا في حال وجود سلوك محدد غير لائق)، وتقديم شكوى بالتحرش ضد المشرف لمجرد أنه يدير مسائل الأداء ليس تصرفا سليما.

إذا كنت تعتقد أن أسلوب عمل شخص ما هو أسلوب إشكالي، قد ترغب في النظر في توفير توجيه فردي للشخص الوقح (و/أو ربما معه) - وقد يكون هذا جزءاً من تدخل محدد في مجال التوجيه يركز على التغيير السلوكي (ربما ينطوي على تعليقات يقدمها أعضاء الفريق دون أن يفصحوا عن هويتهم) - اتصل بقسم الموارد البشرية/المكتب التنفيذي لمعرفة ما إذا كان يمكن إعداد هذا التوجيه.

قد ترغب أيضاً في أن تسأل نفسك ما إذا كنت تسهم ربما في تمكين السلوك الوقح - سواء باتخاذك إجراءات معينة أو تقاعسك عن اتخاذ أخرى.

ويمكنك أن تقدم بلاغا رسمياً إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية إذا كنت تعتقد أن الحالة تقتضي ذلك، ولا سيما إذا لم تنجح الجهود غير الرسمية في حل المشكلة أو إذا شعرت أنه يتعذر بذل هذه الجهود وكان السلوك خطيراً إلى درجة شعرت معها بأنه قد يصل إلى مستوى سوء السلوك.

عليك أن تقدم إلى المسؤول الرسمي سجلاً بشأن أي تدخل إداري يتم القيام به في إطار التعامل مع حالات السلوك المحظور المحتمل (وانظر هنا الفرق بين إدارة الأداء والسلوك الوقح والقضايا الأخرى ذات الصلة بالعمل والسلوك المحظور).

وكونك تحاول أن تتدخل كمدیر لا يحول دون الإبلاغ عن المسألة رسمياً.

فاتحني شخص بمشكلته

إذا فاتحك شخص بمشكلة، عليك أن تتجاوب. أبلغه بأن بإمكانه الحصول على معلومات من المنسق المعني بالسلوك والانضباط. ويمكنك أيضاً ذكر مصادر الدعم المتاحة الأخرى:

- التماس المشورة بشكل سري بشأن الخيارات المتاحة من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة.
- مستشار الموظفين.
- خط المساعدة "Speak Up".

قم بتزويده بنسخة من نشرة الأمين العام ST/SGB/2019/8 وإحالته إلى هذه الوثيقة. واحتفظ بسجل لهذه الاتصالات.

قد يجدر النظر في اتخاذ بعض هذه التدابير حتى في غياب أي شكوى لمعالجة الوضع. ولا شك أن اتخاذها يتطلب منك إجراء محادثات متعمقة مع أعضاء فريقك بشأن الخيارات. ويمكنك أن تستخدم ورقة النصائح المتعلقة بالاستعداد للمحادثات الصعبة أو التحدث إلى مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لمساعدتك على الاستعداد لهذه المحادثات.

وفي بعض الأحيان، يمكن لتنظيم نشاط جماعي في مجال بناء الفريق أن يعالج المسائل في بيئة العمل قبل أن تتحول إلى ما هو أكثر خطورة. وقد يكون مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة قادراً على مساعدتك في تنظيم أو إدارة اجتماع من هذا القبيل.

التعامل مع زميل وقح

يمكن لأساليب العمل التي يتبعها بعض الأشخاص أن توهي للآخرين بأنهم صداميون ووقحون ولا يراعون مشاعر غيرهم. وقد تسمع الآخرين يصفونهم بأنهم إشكاليون وعدائيون ويصعب التعامل معهم ويضعفون الروح المعنوية للفريق.

لا يسمح لي بالمبادرة بفعل أي شيء

إنه دائماً ما ينتقديني أمام الآخرين

إنها تظل مذعورة طوال الوقت وينتهي بها الأمر بجزرنا في الاجتماعات

تقول لي إنها تفوقني خبرة بأشواط ويجب أن أستمع إليها أكثر

إنها تديرني بطريقة تتدخل فيها بكل صغيرة وكبيرة

أشعر أنهم لا يقدرون أفكارني بشكل فعلي



يمكنك أن تطلب إلى الموظفين الخضوع للتدريب و/أو التوجيه لمنع تكرار وقوع أي سلوك محظور محتمل. وانظر على وجه التحديد في توفير توجيه فردي للأشخاص الذين تعتقد أن أسلوبهم في العمل قد يتسبب بصعوبات - وهذا قد يكون جزءاً من تدخل محدد في مجال التوجيه يركز على التغيير السلوكي (وهو تدخل ربما ينطوي على قيام أعضاء الفريق بتقديم تعليقات دون أن يفصحوا عن هويتهم) - واتصل بقسم الموارد البشرية/المكتب التنفيذي لمعرفة ما إذا كان يمكن إعداد هذا التوجيه لأن التكاليف قد تكون عاملاً.

ما الذي يمكنني فعله أيضاً؟

فكر في تيسير إجراء مناقشة بين الأفراد المعنيين حول السلوك المعني لتعزيز التفاهم المتبادل والمساعدة في حل القضايا. ويمكنك أن تسأل مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة ما إذا كان يمكنه المساعدة في تيسير مثل هذه المناقشة (تذكر أن مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لديه عدد من الطرق التي يمكنه أن يتدخل بها إذا كان الأطراف على استعداد للمشاركة).

وقد تفكر في اتباع نهج أخرى لمعالجة القضايا المثارة مثل إجراء تدخل على مستوى الفريق.

بعد أن استمعت المشرفة إلى بيبي، سألتها ما إذا كان يرغب في أن تتحدث هي إلى باولا. فوافق بيبي. واستوضحت المشرفة من بيبي ما هي الأمور التي لا يضيره أن تُطلع باولا عليها، فسألت عن أمثلة محددة تسببت في هذه المسألة. واستوضحت ما إذا كان بيبي موافقاً على أن تُطلع باولا على التأثير الذي خلفه هذا الأمر عليه. وبعد أن وافق بيبي، طرحت المشرفة المسائل مع باولا واتفق الثلاثة على الاجتماع لمناقشتها.

يجب تزويد الشخص المتضرر بالمساعدة و/أو المعلومات في الوقت المناسب وبطريقة حساسة ومحايطة. وإذا لم تتمكن من أداء هذا الدور لأي سبب من الأسباب، يُرجى إحالة الشخص المتضرر إلى مستشار الموظفين.

اشتكى بيبي إلى المشرفة عليه من أن باولا تتحرش به وعبر عن مدى تأزمه من ذلك. استمعت المشرفة إليه وأعطته قائمة بالأشخاص الآخرين الذين يمكنه التحدث إليهم للحصول على المزيد من المعلومات عن خياراته. أظهرت تعاطفاً مع بيبي في مواجهة ضيقه. وليس من المناسب أن تعرب المشرفة عن أي دعم لرأي بيبي أو عن استنتاج مفاده أن باولا تتحرش به. وفي هذا الصدد، لم تعبر المشرفة عن دعمها لأي طرف في هذه المرحلة. بل قالت لبيبي: أنا آسفة لرؤيتك مستاءة ومن الواضح أنك متضايق جداً من هذا الوضع. ليس من المناسب أن تقول لبيبي: من الصعب جداً التعامل مع التحرش.

هل يمكنني إثارة الأمر مع الشخص الذي يبدو أنه سبب المشكلة؟

لمعالجة المسألة على وجه السرعة على المستوى الإداري، يمكنك، بموافقة الشخص المتضرر، توجيه انتباه الشخص الذي يثير سلوكه مشاكل إلى هذا الأمر والاتفاق على اتباع نهج إزاء المسائل المثارة.

نصائح

كيفية القيام بذلك بشكل فعال

- إنفاق بعض الوقت لفهم وجهات النظر المختلفة.
- الاعتراف بوجهات النظر هذه - جعل الناس يشعرون بأن أصواتهم تُسمع.
- إطلاع الأطراف على وجهات النظر التي تركز على تأثير السلوك.
- التركيز على الحل.
- فهم احتياجات الناس لاستكشاف كيفية التعامل معها.
- مساعدتهم على تجاوز الماضي من أجل التركيز على مستقبل أفضل.

وعليك أن تقدم إلى المسؤول الرسمي سجلاً بشأن أي تدخل إداري يجري في إطار التعامل مع حالات السلوك المحظور المحتمل (وانظر هنا الفرق بين إدارة الأداء، والسلوك الوقح، والقضايا الأخرى ذات الصلة بالعمل والسلوك المحظور).

ملاحظة: التدخل الإداري لا يحول دون الإبلاغ عن المسألة رسمياً.

التحديات المحيطة بقضايا إدارة الأداء

إن إدارة الأداء الضعيف مع الحفاظ على حماس الموظفين للعمل ليست بالأمر السهل. ففي بعض الأحيان، قد ينتهي الأمر بالموظفين إلى وصف بيئة عملهم بأنها "عدائية" بسبب عملية إدارة الأداء، مع كل ما يترتب على ذلك من عواقب. كما أن اكتساب المهارات في مجال التواصل وإبداء التعليقات بطريقة فعالة على وجه الخصوص سيساعد على تجنب مثل هذه القضايا. وثمة إرشادات عملية بشأن كيفية القيام بذلك على الموقع الشبكي **ملكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة**. كما أن التدريب ذا الصلة متوافر من خلال نظام إنسيبرا.

وإدارة الأداء هي جزء من أدوار المشرفين وليست تحرّشاً (إلا إذا انطوت المسألة على أمر آخر مما يعني أنها أصبحت تحرّشاً).

وإذا كانت عملية إدارة الأداء تسبب لك صعوبات بوصفك مديراً، فتشاور أولاً مع المكتب التنفيذي/قسم الموارد البشرية. ويمكن مناقشة المسألة لاحقاً مع الخدمات الاستشارية للموارد البشرية في شعبة الدعم التنفيذي للحصول على مزيد من المشورة: dos-hr-advice@un.org.

بعد التشاور مع رئيس الكيان (وقد يكون المنسقون المعنيون بالسلوك والانضباط قادرين على إعطائك بعض الأفكار)، فكر في اللجوء إلى تدابير مؤقتة ممكنة من قبيل:

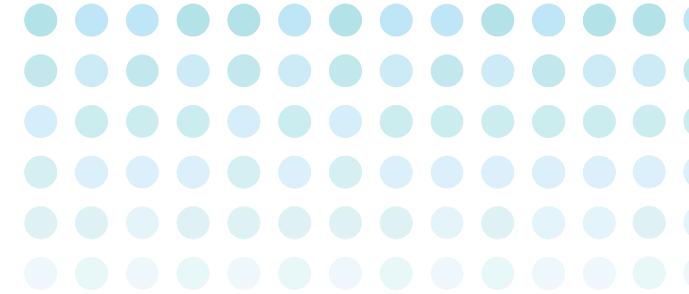
- ✓ الفصل البدني - هل يمكن نقل الناس لجعل الأمور أفضل؟ (فكر في كيفية تلقي هذا من قبل المعنيين وخذ ذلك في الاعتبار).
- ✓ إعادة ندب بعض المعنيين (يجب أن يكون ذلك بموافقة الشخص الذي يعاد ندبه).
- ✓ وضع ترتيبات دوام مرنة.
- ✓ منح إجازة سنوية غير مخطط لها أو اقتراح أخذ إجازة سنوية.
- ✓ النظر في إعطاء إجازة خاصة.
- ✓ تطبيق تغييرات مؤقتة في التسلسل الإداري.
- ✓ تطبيق تدابير أخرى، مثل التدريب الموجه نحو مهارات الاتصال، والتنوع الجنساني، والإدماج.

تذكر أنك لا تحتاج إلى شكوى رسمية لتتخذ هذه التدابير. تحتاج فقط إلى أن تكون حساساً وأن تضع في اعتبارك أن الجميع يفهم أن هذه إجراءات إدارية معقولة دون إشعار أي شخص بالحرّج أو إعطاء صورة سلبية عنه أو إشعاره بأنه يتم الحكم عليه مسبقاً أو إظهاره على هذا النحو.



لاحظ أنه إذا كانت المسألة هي أن الموظف غير راض عن خضوعه لإجراء على صعيد إدارة الأداء، لن يكون من المناسب تغيير التسلسل الإداري كتدبير مؤقت ما لم ير رئيس الكيان أن هناك أسباباً تدعو إلى اعتبار أن إدارة الأداء تشكل جزءاً من السلوك أو نمط السلوك الذي يشير إلى احتمال حدوث تحرّش/إساءة استعمال للسلطة. فقيام المشرف بمعالجة قضايا الأداء لا يعني بحد ذاته ممارسة التحرّش أو إساءة استعمال السلطة (إلا في حال وجود سلوك محدد غير لائق)، وتقديم شكوى بالتحرّش ضد المشرف لمجرد أنه يدير مسائل الأداء ليس تصرفاً سليماً.

التماس المساعدة



17	من يمكنه المساعدة؟
18	إذا كان هناك احتمال أن يشكّل السلوك المحظور المزعوم جريمة
18	الدعم الشخصي خلال العمليات
19	كيف يمكن لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المساعدة
20	كيف يمكن لمستشار الموظفين المساعدة
20	ماذا إذا كان الوضع يؤثر على الأداء؟
20	أخشى أن تزداد الأمور سوءاً إن أعربت عن شاغل ما
21	إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

التماس المساعدة

من يمكنه المساعدة؟

قد يكون التعامل مع قضايا السلوك في العمل أمراً صعباً (سواء كنت شخصاً متضرراً أو جانبا مزعوماً وسواء كنت متأثراً بشكل مباشر أو غير مباشر)، ولكنك لست وحدك في ذلك.

المشرفون

تقع على عاتق المشرفين وغيرهم من كبار المسؤولين واجبات محددة لدعم الموظفين في هذه الحالات والمساعدة على تعزيز بيئة عمل يمكن فيها إثارة القضايا ومناقشتها ومعالجتها.

المنسقون المعنيون بالسلوك والانضباط

يقوم المنسقون المعنيون بالسلوك والانضباط بتزويد الأشخاص المتضررين بمعلومات عن الخيارات المتاحة لمعالجة سوء السلوك المحظور المحتمل. ويكونون بمثابة نقطة اتصال لكل من الشخص المتضرر والجاني المزعوم طوال فترة التعامل مع التقارير الرسمية المتعلقة بالسلوك المحظور المحتمل، ويتولون تقديم معلومات عن العملية والأطر الزمنية ذات الصلة. وقد أُنيط بهم هذا الدور وتم تزويدهم بالدعم المتاح للإجابة على الأسئلة في إطار زمني قصير.

هناك أيضاً دعم متاح من:

مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة

مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو مورد مختص بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، يتيح للفرد فرصة القيام بما يلي: (1) مناقشة مشكلة ما بصورة سرية خارج القنوات الرسمية؛ (2) استكشاف بدائل لحل المشكلة ومعرفة الموارد المتوافرة في النظام؛ (3) زيادة قدرة الشخص على التعامل مع المنازعة وثقته في ذلك؛ (4) تلقي الإرشاد والتوجيه بشأن كيفية عرض مسألة أو شاغل ما من خلال آلية داخلية أخرى.

مستشار الموظفين

يقدم مستشار الموظفين الدعم النفسي - الاجتماعي للموظفين في أي وقت، بغض النظر عما إذا كانت هناك أي عملية غير رسمية أو رسمية جارية.

الإصابات ذات الصلة بمكان العمل

يُعتبر المنسقون المعنيون بالسلوك والانضباط والمكتب التنفيذي/قسم الموارد البشرية نقاط اتصال جيدة للحصول على معلومات عن التعويضات المحتملة عن الإصابات ذات الصلة بمكان العمل. انظر التذييل دال للنظام الإداري للموظفين المتعلق بقواعد التعويض في حالات الوفاة أو الإصابة أو المرض المعزوة إلى قيام الموظف بواجباته الرسمية في خدمة الأمم المتحدة.



الدعم الشخصي خلال العمليات

تذكر أيضاً أن بإمكانك، إذا كنت تشارك في عملية رسمية أو غير رسمية، أن ترشّح لأغراض تقديم الدعم:

1 موظف أو موظفان يؤكّدان خطياً رغبتهما واستعدادهما للاضطلاع بهذا الدور، وليساً شاهدين على السلوك المزعوم في حال تم التحقيق في المسألة أو لا يُرجح أن يؤدي هذا الدور، ولا يُحتمل أن يكونا من نواحٍ أخرى عرضة لتضارب في المصالح؛ أو

2 فرد من غير الموظفين شريطة أن يكون راغباً في الاضطلاع بهذا الدور وعلى استعداد للقيام به، وأن يكون قد وقع على اتفاق للحفاظ على السرية مع المنظمة، وشريطة ألا يكون قد مَثَل أو سيمثل كشاهد على السلوك المزعوم في حال التحقيق في المسألة، وألا يكون هناك احتمال أن يكون هذا الفرد من نواحٍ أخرى طرفاً في حالة تضارب في المصالح، وأن يكون مقبولاً بشكل معقول من جانب رئيس الكيان الذي يُدعى أن السلوك قد حدث فيه.

وقد يشمل الدعم تقديم الدعم العاطفي، ولكنه قد لا يمتد ليشمل التمثيل القانوني أو بذل جهود الدعوة القانونية. ويجوز للشخص الذي يتم ترشيحه لتقديم الدعم، إذا كان موظفاً، أن يرافق الشخص المتضرر إلى المقابلة (المقابلات) التي تُجرى أثناء التحقيق في البلاغ الرسمي عن السلوك المحظور.



ينبغي للمديرين الذين يتعاملون مع مسائل إدارة الأداء أن يلتمسوا المشورة من قسم الموارد البشرية/المكتب التنفيذي. وإذا احتاج الموظفون في الموارد البشرية/المكتب التنفيذي إلى دعم ينبغي لهم الاتصال بالخدمات الاستشارية للموارد البشرية في شعبة الدعم التنفيذي (dos-hr-advice@un.org).

ليس عليك اختيار مصدر واحد للدعم واستبعاد المصادر الأخرى. فمن الشائع أن يتكلم الموظفون إلى المشرفين عليهم، وأن يتصلوا بمستشار الموظفين للحصول على الدعم العاطفي، وبمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة للالتماس المساعدة.

ويمكنك دائماً الإبلاغ عن المسائل دون الإفصاح عن هويتك عن طريق الخط الساخن لمكتب خدمات الرقابة الداخلية للإبلاغ عن سوء السلوك المحتمل.

ثمة مصادر أخرى للدعم هي:

- يمكنك أيضاً الحصول على مشورة سرية بشأن أي تحرّش جنسي محتمل بدون الإفصاح عن هويتك عبر خط المساعدة "Speak Up". ويمكن الوصول إلى خط المساعدة على الرقم 1-917-367-8910 أو على الرقم 1212-78910 من بعثات حفظ السلام. وعند إجراء اتصال دولي من مراكز عمل الأمم المتحدة في أديس أبابا وبانكوك وبيروت وجنيف وسانتياغو وفيينا ونيروبي ونيويورك، فإن الرقم الفرعي هو 78910. ويمكن أيضاً الوصول إلى خط المساعدة عبر الاتصال بالعنوان البريدي speakup@un.org.
- مكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين موجود لتقديم الدعم القانوني للموظفين.
- هيئات ممثلي الموظفين.
- أعضاء مجموعات الموظفين مثل UN-Globe وجهات التنسيق المعنية بالمسائل الجنسانية.

إذا كان هناك احتمال أن يشكّل السلوك المحظور المزعوم جريمة

يُعتبر المنسّقون المعنيون بالسلوك والانضباط، وإدارة شؤون السلامة والأمن، ومكتب خدمات الرقابة الداخلية عند الاقتضاء، جهات اتصال جيدة إذا كان هناك احتمال أن يشكل السلوك المحظور المزعوم جريمة.

كيف يمكن لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المساعدة

المبادئ التوجيهية

يُشجّع الأشخاص المتضررون على مناقشة وضعهم مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة للحصول على دعم سري ومعلومات عن جوانب العملية. وتشمل خدمات مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مناقشة الخيارات والإحالات وفقاً لرغبات الأشخاص المتضررين. ولا يتم اتخاذ إجراءات تلقائية إذا تم الاتصال بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة، والخدمة طوعية تماماً لجميع المعنيين. كما أن الاتصال نفسه سري. وبهذه الطريقة، يظل الأشخاص المتضررون الذين يتصلون بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة متحكمين بأي قرارات قد يرغبون في اتخاذها بعد هذا الاتصال لمناقشة الخيارات.



ويمكن أن يشكل أمناء المظالم والوسطاء مورداً أساسياً لمساعدة الموظفين الذين يبحثون عن توجيهات بشأن الجهات التي يجب أن يلجؤوا إليها لطرح شواغلهم وكيفية المضي قدماً في ذلك الخصوص، أو الذين يقيمون ما يترتب على إثارة شواغلهم من آثار. وتتاح خدمات التسوية بالوسائل غير الرسمية قبل الشكوى الرسمية أو أثناءها أو عوضاً عنها، مع توفير سبيل للحل وإتاحة فرص لتحويل حالات يحتمل أن يشوبها الاضطراب إلى حالات من التفاهم المتبادل.

ما يمكن لأمين المظالم فعله

إن أمين المظالم، بوصفه مورداً مختصاً بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، يتيح للفرد فرصة القيام بما يلي: (1) مناقشة مشكلة ما بصورة غير رسمية وبسرية خارج القنوات الرسمية؛ (2) استكشاف بدائل لحل المشكلة ومعرفة الموارد المتوفرة في النظام؛ (3) زيادة قدرة الشخص على التعامل مع المنازعة وثقته في ذلك؛ (4) تلقي الإرشاد والتوجيه بشأن كيفية عرض مسألة أو شاغل ما من خلال آلية داخلية أخرى.

يسترشد أمناء المظالم بمبادئ الاستقلالية والحياد والنزاهة والسرية والطابع غير الرسمي لعملهم: فأمين المظالم أو الوسيط شخص متفرغ ومحايد ومستقل لا يصطف إلى جانب طرف في منازعة؛ ولا يمكنه فرض حل أو اتخاذ قرار إداري؛ ويتحكم الطرفان في المسألة المتنازع بشأنها تحكما كاملاً في نتيجة العملية. وتكون جميع الاتصالات في إطار العملية سرية ولا يمكن الكشف عنها دون إذن (الحق في السرية).

وإلى جانب خدمات تسوية المنازعات، يمكن لأمناء المظالم أيضاً تعزيز الكفاءة في مجال تسوية المنازعات وتقديم توصيات من أجل إدخال تحسينات على بيئة العمل استناداً إلى ملاحظاتهم للمسائل والاتجاهات العامة.

ويمكن لأمناء المظالم معالجة مجموعة واسعة من المسائل المتصلة بالعمل - ولا ينبغي أن تكون هذه المسائل متصلة بالتمييز أو إساءة استعمال السلطة أو التحرش. ويمكن لأمين المظالم التعامل مع المنازعات المتعلقة بتجديد العقود، والمعاملة العادلة، واختيار الموظفين، والاستحقاقات والمزايا، والعلاقات بين الأفراد أو الحالات الأخرى التي يشعر فيها الموظفون أنهم تعرضوا لسوء المعاملة.

ويرد أدناه في الفرع المعنون "تسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية" المزيد من الشرح بشأن الخدمات التي يقدمها أمين المظالم.

للحصول على مساعدة من أمين المظالم

ينبغي على موظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة الاتصال بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة شخصياً أو عن طريق البريد الإلكتروني (unoms@un.org) أو عن طريق الهاتف (1 917 367 5731). وبالإضافة إلى المقر في نيويورك، توجد فروع إقليمية في بانكوك وجنيف وسانتياغو وعنتيبي وغوما وفيينا ونيروبي. انظر الموقع الشبكي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة.

كيف يمكن لمستشار الموظفين المساعدة

يمكن للموظفين الاتصال بمستشار الموظفين للحصول على الدعم. وأي مناقشة تجري مع مستشاري الموظفين تكون سرية للغاية. ولا يجوز تبادل الوثائق والمعلومات الأخرى مع أي مكتب آخر دون موافقة الشخص الذي يلتمس الحصول على الدعم.

ومستشارو الموظفين هم متخصصون في مجال الصحة العقلية يمكنهم تقديم الدعم النفسي الاجتماعي ومناقشة الأدوات اللازمة لمعالجة التأثير العاطفي الذي تخلفه الحالة على الشخص المتضرر. ويمكنهم أيضاً تقديم إرشادات بشأن احتمالات الإحالة إلى موارد الصحة العقلية الخارجية إذا لزم الأمر. وهم موجودون لدعم أولئك الذين يحتاجون إلى المساعدة في أي مرحلة من مراحل العملية، بما في ذلك من خلال العملية الرسمية، إذا لزم الأمر.

ويتم توفير الدعم النفسي الاجتماعي للأشخاص المتضررين والجنّة المزعومين شخصياً أو عن طريق الهاتف أو عن طريق وسائل إلكترونية أخرى، حسب الموارد المتاحة ومكان الشخص المتضرر.



ماذا إذا كان الوضع يؤثر على الأداء؟

يتمتع رؤساء الكيانات ببعض السلطات ويتحملون بعض الالتزامات إذا كان أداء الفرد أو سلوكه قد تأثر بسلوك محظور محتمل. فينبغي عليهم أن ينظروا في تقديم الدعم لمعالجة هذه المسألة على النحو المناسب (دون المساس بالنظام الرسمي لإدارة الأداء).

وقد يتخذ الدعم شكل وضع خطة عمل جديدة، أو منح إجازة خاصة أو توفير ترتيبات دوام مرنة أخرى.

ومن البديهي أنه يجب إيلاء الاعتبار الواجب للسرية عند الإبلاغ عن هذه الترتيبات التيسيرية.

ادعى أنوراك أن المشرف عليه قام خلال العام الماضي، بتجريدته من مهام رئيسية كان دوره ينطوي عليها بحيث أنه أصبح فعليا يؤدي مهام وظيفة برتبة أقل، زاعماً أن ذلك يشكل إساءة استعمال للسلطة. ويدعي المشرف أن أنوراك ببساطة ضعيف الأداء وليس هناك أي إساءة استعمال للسلطة. وبينما كان هذا الأمر قيد النظر، استكشف رئيس الكيان خيار إعطاء أنوراك مشروعاً قيماً محدداً لفترة محدودة ووضعه تحت إشراف شخص آخر. وقيل لأعضاء الفريق أن أنوراك سوف يركز على هذا المشروع الجديد للأشهر القليلة المقبلة (ولكن لم يتم إخبارهم بأن هذا مرتبط بالشكوى التي قدمها).



ملاحظة تدابير الدعم هذه لا تكون وجيهة إلا عندما يكون الأداء قد تأثر بالسلوك المحظور المحتمل. وفي إطار عملية إدارة الأداء العادية، لن تكون تدابير الدعم هذه وجيهة. وعلى وجه الخصوص، لن يكون من المناسب تغيير التسلسل الإداري كتدبير دعم مؤقت في سياق إدارة الأداء (ما لم تشكل إدارة الأداء جزءاً من سلوك أو نمط سلوك يشير إلى التحرش/إساءة استعمال السلطة). فقيام المشرف بمعالجة قضايا الأداء لا يعني بحد ذاته ممارسة التحرش أو إساءة استعمال السلطة (إلا في حال وجود سلوك محدد غير لائق) وتقديم شكوى بالتحرش ضد المشرف لمجرد أنه يدير مسائل الأداء ليس تصرفاً سليماً.

أخشى أن تزداد الأمور سوءاً إن أعربت عن شأغلٍ ما

نفهم مبعث القلق هذا ولكن هناك عدد من الطرق التي يمكننا اتباعها لنكفل أنه من الآمن الإعراب عن الشواغل. وعلى وجه الخصوص، بعد أن يتلقى رئيس الكيان إشعاراً خطياً بأن شخصاً ربما كان هدفاً لسلوك محظور، يجب على رئيس الكيان أن ينظر فيما إذا كان ينبغي اتخاذ تدابير مؤقتة لتعزيز الاحترام والكياسة في مكان العمل، ومنع حدوث أو تكرار أحداث أعمال تحرش محتملة أو أي سلوك محظور آخر، وحماية سلامة أي تحقيق، ومعالجة مخاطر أي انتقام محتمل، أو ما إذا كانت هذه التدابير ستصب من نواحٍ أخرى في مصلحة المنظمة أو وحدة العمل.

إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

وقد تشمل تلك التدابير ما يلي:

سواء كانت نتائج التحقيق تشير إلى سوء سلوك محتمل أم لا، قد تكون هناك حاجة إلى إصلاح علاقات العمل أو إعادتها إلى وضعها الأصلي في وحدة العمل المعنية. وقد يرغب رئيس الكيان في التشاور مع أمين المظالم وخدمات الوساطة أو مستشار الموظفين بشأن الاضطلاع بأي تدخلات محتملة.



ويمكن أن يركز ذلك على:

- التدخلات التي تجري بعد التحقيق أو بعد العمليات التأديبية.
- إعادة بناء الثقة بين الأفراد.
- التدخلات على صعيد الفريق والتوجيه نحو التغيير.

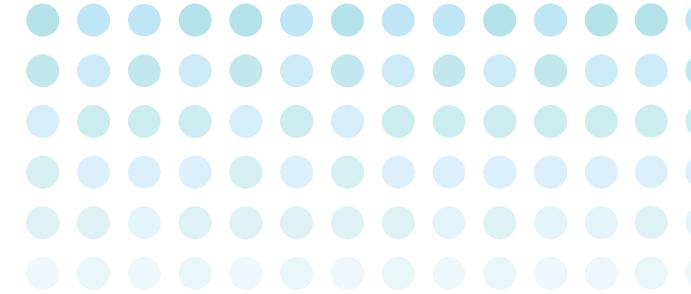
- ✓ الفصل البدني – هل يمكن نقل الناس لجعل الأمور أفضل؟ (فكر في كيفية تلقي هذا من قبل المعنيين وخذ ذلك في الاعتبار).
- ✓ إعادة ندب بعض المعنيين (يجب أن يكون ذلك بموافقة الشخص الذي يعاد ندبه).
- ✓ وضع ترتيبات دوام مرنة.
- ✓ منح إجازة سنوية غير مخطط لها أو اقتراح أخذ إجازة سنوية.
- ✓ النظر في إعطاء إجازة خاصة.
- ✓ تطبيق تغييرات مؤقتة في التسلسل الإداري.
- ✓ تطبيق تدابير أخرى، مثل التدريب الموجه نحو مهارات الاتصال، والتنوع الجنساني، والإدماج.

وفي حالة تقديم شكوى رسمية، ينظر رئيس الكيان أيضا في إمكانية وضع الجاني المزعوم في إجازة إدارية وفقا للأمر الإداري ST/AI/2017/1.

وإذا علم رئيس الكيان بوجود ادعاء بوقوع سلوك محظور ينطوي على محاولة اعتداء أو اعتداء فعلي، بما في ذلك الاعتداء الجنسي، تُتخذ تدابير احترازية مناسبة، دون تأخير، لمعالجة ما يعرّب عنه الشخص المتضرر من شواغل تتصل بالسلامة والأمن، بما في ذلك وضع ترتيبات دوام مرنة أو وسائل أخرى لتحقيق الفصل المادي بين الشخص المتضرر والجاني المزعوم.

ويجب على رؤساء الكيانات أن يرصدوا الحالات التي يكونون فيها على علم بأن شخصا ما يستفيد من عملية رسمية أو غير رسمية، أو يمارس حقوقه كموظف (بما في ذلك العمل كممثل للموظفين أو الطعن في قرار ما من خلال طلب تقييم إداري) أو يمثل كشاهد أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات أو محكمة الاستئناف.

حل القضايا بالوسائل غير الرسمية عن طريق مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة



ما هي فوائد حل القضايا بالوسائل غير الرسمية؟

23

المبادئ التوجيهية

24

كيف يمكن لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المساعدة؟

24

الوساطة

25

إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

25

الاتصال بأمين المظالم

25

ما هي فوائد حل القضايا بالوسائل غير الرسمية؟

يتيح النهج غير الرسمي الفرصة لحل المسائل بشكل غير قائم على التهديد وغير مثير للجدل. ويمكن لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المساعدة، في الوقت الذي يظل فيه الأطراف ممسكون بزمام العملية. وتشكل تسوية القضايا بالوسائل غير الرسمية، التي يمكن أن تشمل الوساطة، عملية مرنة، تمكّن من الكشف عن الاحتياجات والمصالح الكامنة خلف نشوء المنازعات. وتكفل ولاية مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة السرية، مما يسمح بالصرحة والحوار الصادق.

وقد تساعد التسوية غير الرسمية للمسائل أيضاً على احتواء المنازعات بين الأطراف المعنية مباشرة. وهي عادة ما تتطلب استثماراً أقل لوقت الموظفين وموارد المنظمة، وإذا نجحت، فإنها تقلل إلى أدنى حد من مخاطر وجود علاقات عمل تنطوي على عدائية أو علاقات عمل مشحونة تؤثر على إنتاجية المكتب أو وحدة العمل.

عمل سمير وفرانيسيس في الوحدة نفسها لعدد من السنوات، وفي الماضي، كانت تربطهما علاقة زمالة. غير أن العلاقات ساءت بينهما بشدة عقب خلاف كبير نشب بينهما بشأن مهمة كلفا بها بشكل مشترك. ولم يقم أحد بشي يُذكر حتى تدهور الوضع لدرجة بات كل من سمير وفرانيسيس يتجنب التحدث إلى الآخر، مما كان له تأثير سلبي فعلي على ناتج عمل وحدتهما.

وبعد مرور بعض الوقت، بدأ فرانيسيس يتكلم عن سمير باستخفاف أمام زملائه، بما في ذلك استخدام أسلوب غير لائق عند الإشارة إلى سمير. بعد ذلك، قدم سمير شكوى رسمية ضد فرانيسيس. وفي الوقت نفسه، اتصل بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة وقرر النظر فيما إذا كانت الوساطة قد تساعد في ذلك. وافق فرانيسيس على المشاركة وتواصل المكتب مع كل منهما على حدة، وأعقب ذلك اجتماع مشترك. وبمساعدة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الذي قام بتوجيه المحادثة وكفالة أن يشعر الطرفان في إطارها بالأمان، أعرب كل منهما عن وجهة نظره، وأوضح تأثير الوضع عليه، وبهذه الطريقة بات كل منهما يفهم الآخر بقدر أكبر ويشعر بشيء من التعاطف معه. واتفقا على طرق جديدة للتواصل والعمل معاً، وهما يعملان على إصلاح علاقتهما ببطء.

حل القضايا بالوسائل غير الرسمية

عن طريق مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة

في بعض الأحيان قد تكون معالجة حالات العمل بالوسائل غير الرسمية صعبة للغاية دون الحصول على بعض المساعدة من الخبراء. وهذا هو المجال الذي يمكن فيه لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المساعدة. فكثيراً ما يمكن معالجة الحالات الصعبة في مكان العمل بطريقة غير رسمية بمساعدة مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة. وهذا ينطبق على مجموعة واسعة من المسائل المتصلة بالعمل: المسائل المتصلة بالعلاقات بين الأشخاص، والحالات التي يشعر فيها الموظفون بأنهم تعرضوا لسوء المعاملة، والمنازعات المتعلقة بتجديد العقود، والمعاملة العادلة، واختيار الموظفين، والمزايا والاستحقاقات. وإلى جانب التدخل في تسوية المنازعات، يمكن لأمناء المظالم أيضاً تعزيز الكفاءة في مجال تسوية المنازعات وتقديم توصيات من أجل إدخال تحسينات على بيئة العمل استناداً إلى ملاحظاتهم للمسائل والاتجاهات العامة.

1 العملية مرنة وطوعية وسرية.

2 جميع الخدمات المقدمة تكون مكيفة وفقاً للظروف الخاصة بالقضية.

3 لا يُتخذ أي إجراء دون اتفاق.

فإذا تعذّر حل القضية باستخدام العملية غير الرسمية، يمكن عندها المضي في العملية الرسمية.

كيف يمكن لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة المساعدة؟

قد تشمل الخدمات التي يقدمها أمين المظالم ما يلي:

- تيسير إجراء المحادثات.
- وضع خيارات لحل المشاكل.
- الدبلوماسية المكوكية.
- الوساطة.
- التدريب على تسوية المنازعات.

إن أمين المظالم، بوصفه مورداً مختصاً بتسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية، يتيح للفرد فرصة القيام بما يلي: (1) مناقشة مشكلة ما بصورة غير رسمية وبسرية خارج القنوات الرسمية؛ (2) استكشاف بدائل لحل المشكلة ومعرفة الموارد المتوافرة في النظام؛ (3) زيادة قدرة الشخص على التعامل مع المنازعة وثقته في ذلك؛ (4) تلقي الإرشاد والتوجيه بشأن كيفية عرض مسألة أو شاغل من خلال آلية داخلية أخرى.

وتقدّم هذه الحلول إما شخصياً كلما أمكن ذلك وعن بعد عندما لا يكون التدخل الشخصي ممكناً.

وجميع الخدمات التي يقدمها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة مكيفة وفقاً للظروف المحددة للقضية، وتقوم على رغبة الأشخاص في المشاركة. ولا يُتخذ أي إجراء دون اتفاق.

ولا تحاول فاشلة لحل المسألة بصورة غير رسمية دون الإبلاغ عنها رسمياً.

ينبغي للمشرفين أن يشجّعوا على اللجوء إلى الحلّ غير الرسمي
حيثما كان ذلك مناسباً.

قد يكون الحل الرسمي، بما في ذلك التحقيق، مرهقاً بشدة لجميع المعنيين، بمن فيهم المتأثرون مباشرة وغيرهم ممن يشاركون في العملية. وهذا يمكن أن يسبب المزيد من الضرر لبيئة العمل والروح المعنوية.

ومن المهم أيضاً أن نلاحظ أن اتباع الوسائل الرسمية لا يؤدي بالضرورة إلى حل المشكلة. ونادراً ما يقدم التحقيق، بمجرد الانتهاء منه، أي حلول سهلة أو سريعة للقضايا التي أدت إلى تقديم الشكوى.

المبادئ التوجيهية

المبادئ التوجيهية التي يسترشد بها أمناء المظالم هي الاستقلالية والحياد والنزاهة والسرية والطابع غير الرسمي لعملهم. وأمين المظالم أو الوسيط هو شخص متفرغ ومحايد ومستقل لا يصطف إلى جانب طرف في منازعة؛ ولا يمكنه فرض حل أو اتخاذ قرار إداري؛ ويتحكم الطرفان في المنازعة بشكل كامل في نتيجة العملية. وتكون جميع الاتصالات في إطار العملية سرية ولا يمكن الكشف عنها دون إذن.



الوساطة

إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

سواء كانت نتائج التحقيق تشير إلى سوء سلوك محتمل أم لا، فقد تكون هناك حاجة إلى إعادة علاقات العمل إلى وضعها الأصلي في وحدة العمل المعنية. وقد يرغب المسؤول الرسمي في التشاور مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة أو مستشار الموظفين بشأن إمكانية إجراء تدخلات.

ويمكن أن يركز ذلك على:

- التدخلات التي تجري بعد التحقيق أو بعد العمليات التأديبية.
- إعادة بناء الثقة بين الأفراد.
- التدخلات على صعيد الفريق والتوجيه نحو التغيير.

الاتصال بأمين المظالم

ينبغي على موظفي الأمانة العامة للأمم المتحدة الاتصال بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة شخصياً أو عن طريق البريد الإلكتروني (unoms@un.org) أو عن طريق الهاتف (1 917 367 5731). وبالإضافة إلى المقر في نيويورك، توجد فروع إقليمية في بانكوك وجنيف وسانتياغو وعنتيبي وغوما وفيينا ونيروبي. انظر الموقع الشبكي لمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة.

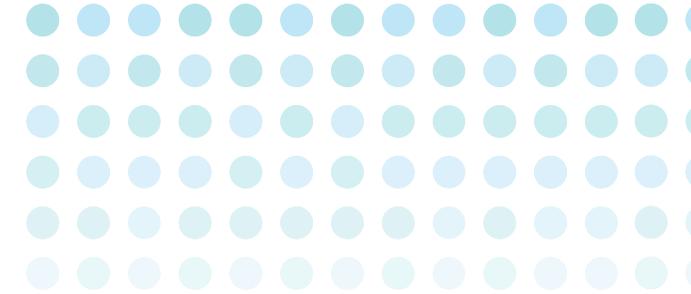
وإذا فشلت محاولة ما لحل القضية بالوسائل غير الرسمية، فذلك لا يحول دون الإبلاغ عنها رسمياً.

الوساطة عملية طوعية. والتوصل إلى اتفاق بين كلا الطرفين على المشاركة في عملية الوساطة أمر حيوي، لأن الوساطة لا يمكن أن تجرى إذا رفض أحد الطرفين المشاركة. ويسهل الوسيط، بالجمع بين الطرفين معا في إطار بالغ السرية، إجراء حوار مجد، مما يسمح لكل طرف بأن يشعر بأن صوته مسموع، ويساعد في الكشف عن احتياجاتهما واهتماماتهما الرئيسية، ومن ثم يعزز إمكانية التوصل إلى حل ودي. وتساعد العملية أيضاً في إصلاح علاقات العمل، وبذلك تُوجد بيئة عمل متناغمة على المدى الطويل. ويجوز لمحكمة الأمم المتحدة للمنازعات أن تحيل القضايا للوساطة.



وإذا لم تؤدِّ مساعدة أمين المظالم إلى إيجاد حل، وفشلت المحاولات غير الرسمية الأخرى في تسوية المنازعة، فقد يرغب الموظف في الماضي قدما في تقديم شكواه عن طريق العملية الرسمية.

رؤساء الكيانات ومسؤولياتهم



27	المنع والاستجابة
28	الالتزامات الواسعة النطاق والمستمرة في مجال الرصد
28	وضع الأمور في نصابها لمعالجة الشواغل المباشرة (قبل التحقيق)
29	الإجازة الإدارية
30	الأثر على الأداء والتدابير الداعمة
30	رصد حالة بعينها
31	احتمال القيام بعمل انتقامي
31	الاستعراض في فترة ما بعد التحقيق

رؤساء الكيانات ومسؤولياتهم

يُقصد بعبارة رئيس الكيان:

- رئيس إدارة أو مكتب، بما في ذلك أي مكتب موجود خارج المقر.
- أو رئيس بعثة سياسية خاصة أو بعثة لحفظ السلام.
- أو رئيس لجنة إقليمية.
- أو منسق مقيم أو منسق إقليمي.
- أو رئيس أي وحدة أخرى مكلفة بأنشطة برنامجية مفوض مباشرة من الأمين العام بأداء مهامه.

المنع والاستجابة

يتحمل رؤساء الكيانات عدداً من المسؤوليات المحددة بموجب النشرة التي تتناول السلوك المحظور (ST/SGB/2019/8). وتتمثل إحدى المسؤوليات الرئيسية في المساعدة على تعزيز مكان عمل يتسم بالاحترام والكياسة، وبأن يكونوا نموذجاً يحتذى به ومن خلال اتخاذ إجراءات تهدف إلى منع وقوع التحرش وغير ذلك من التصرفات المحظورة. وهذا يتطلب انخراطهم النشط في عدد من النواحي الرئيسية.

ويجب أن يسعوا إلى تهيئة مناخ يمكن فيه للموظفين في كياناتهم أن يعربوا عن شواغلهم إزاء أي سلوك غير لائق أو غير مرحّب به، بما في ذلك عن طريق إبقاء قنوات الحوار مفتوحة واتباع سياسة الباب المفتوح داخل كياناتهم. ويجب أن يشجعوا الموظفين على استخدام العملية غير الرسمية والرسمية لمعالجة السلوكيات الإشكالية.

لمنع حدوث المشاكل، يجب عليهم القيام بما يلي:

رصد كياناتهم لكشف وجود أي سلوك قد يشكل انتهاكاً للنشرة.



إبلاغ الكيانات التابعة لهم بشروط السياسات المنطبقة والإجراءات المعمول بها في النشرة، بوتيرة سنوية من خلال اجتماع مخصص للموظفين يُعقد بالحضور الشخصي.



بذل العناية الواجبة من خلال فحص المرشحين للوظائف باستخدام قاعدة بيانات ClearCheck¹ وقواعد البيانات الداخلية الأخرى ذات الصلة أثناء عمليات التوظيف.



إشراك مقدمي الدورات التدريبية بشكل دوري في مجال تعزيز الاحترام والكياسة في مكان العمل، والتصدي للسلوك المحظور ومنع الموظفين من الانخراط فيه.



1 قاعدة بيانات ClearCheck هي تطبيق مركزي لفحص المرشحين للوظائف يجمع معلومات عن مرتكبي التحرش الجنسي/الجنّة المزعومين من كيانات المجلس التنفيذي الرئيسي.

يتعلق بعض الالتزامات بالاستجابة للمساءلة:

- يجب على رؤساء الكيانات أن يعالجوا السلوك الذي يتم توجيه انتباههم إليه والذي قد يشكل انتهاكا للسياسات وأن يستجيبوا فوراً للشكاوى وأن يأخذوها على محمل الجد وأن يكفلوا اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تقع مسؤوليتها على عاتقهم.
- إذا أُبلغ رئيس كيان ما بأن موظفاً أو أكثر من موظفي كيانه قد استفاد أو يستفيد من عملية رسمية أو غير رسمية بموجب هذه السياسة أو يمارس حقوقه كموظف، بما في ذلك العمل كممثل للموظفين أو الطعن في قرار ما من خلال طلب تقييم إداري، أو يمثل كشاهد أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات أو محكمة الاستئناف، يجب على رئيس الكيان رصد الحالة لضمان عدم حدوث سوء سلوك أو سلوك محظور أو أي إجراء سلبي آخر موجه ضد هذا الموظف كنتيجة مباشرة لهذه الإجراءات، والتصدي لأي سوء سلوك محتمل أو سلوك محظور أو أي إجراء سلبي مزعوم آخر (بما في ذلك من خلال عملية تأديبية محتملة).

قدمت تيريزا طلب تقييم إداري وأعربت للمشرف عليها عن شاغل مفاده أن الفريق الذي تعمل في إطاره يهملها (عدم دعوتها إلى الاجتماعات، وقيام أعضاء الفريق بتحويل شاشاتهم بعيداً عنها، وحبس معلومات رئيسية عنها). وبعد ذلك وصلها أن مشرفاً آخر كان يفكر في توظيفها، ولكن قيل لها إنها قد تسببت بمشاكل وأنه من المستحسن ألا يضمها إلى فريقه. وعند توجيه انتباه رئيس الكيان إلى ذلك، يجب أن ينظر في شواغلها وأن يسعى إلى التخفيف منها وأن يمنع وقوع أي سلوك غير لائق من جانب زملاء تيريزا.

الالتزامات الواسعة النطاق والمستمرة في مجال الرصد

يشكل الرصد جزءاً أساسياً من تنفيذ السياسة الواردة في النشرة الموجهة إلى رؤساء الكيانات - سواء أثيرت شكاوى محددة أم لا، وسواء أجريت أي تحقيقات أم لا. وينبغي الاضطلاع بالرصد على أساس مستمر مع إجراء تحليل سنوي للنتائج.

ويمكن أن يتضمن الرصد ما يلي:

- تحليل البيانات التي يتم جمعها من خلال الآليات الرسمية وغير الرسمية (بما في ذلك إجراء استبيانات منتظمة عن إشراك الموظفين).
- إجراء تقييمات مخصصة للموظفين أو من خلال تضمين استبيانات الموظفين الموجودة أسئلة عن التحرش.
- إجراء مقابلات نهاية الخدمة.
- رصد تغيّب الموظفين.

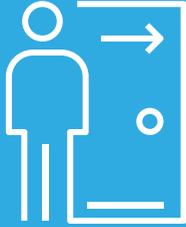
والغرض من عملية الرصد هذه هو تعزيز مكان عمل يسوده الاحترام والكرامة، والنظر في الأثر العام لهذه السياسة وفي فعاليتها، بما في ذلك إجراءات الإبلاغ، وتنفيذ السياسة العامة في الكيان المعني، والدعم المقدم إلى المعنيين، والضمانات الإجرائية.

وضع الأمور في نصابها لمعالجة الشواغل المباشرة (قبل التحقيق)

بعد أن يتلقى رئيس الكيان إشعاراً خطياً بأن شخصاً ما قد يكون هدفاً لسلوك محظور، يجب على رئيس الكيان أن ينظر فيما إذا كان ينبغي اتخاذ تدابير مؤقتة لحماية سلامة أي تحقيق، أو منع حدوث سلوك محظور محتمل أو تكرار حدوث سلوك من هذا القبيل، أو التصدي لمخاطر أي انتقام محتمل، أو ما إذا كانت هذه التدابير ستصب من نواحٍ أخرى في مصلحة المنظمة أو وحدة العمل.

وقد تشمل تلك التدابير ما يلي:

الإجازة الإدارية



في سياق التحقيق أو أثناء العملية التأديبية، قد يكون من الضروري النظر فيما إذا كان ينبغي أن يوضع الجاني المزعوم في إجازة إدارية.

ولا يمكن اتخاذ قرار بوضع الموظف في إجازة إدارية إلا إذا تم استيفاء أحد الشروط التالية على الأقل:

← إذا كان استمرار وجود الموظف في المكتب يمكن أن يخلف أثرا سلبيا على صعيد الحفاظ على التناغم في بيئة العمل.

← إذا كان هناك خطر يتمثل في تكرار السلوك غير المرضي أو استمراره.

← إذا لم يتمكن الموظف من مواصلة أداء مهامه بفعالية، بالنظر إلى طبيعة تلك المهام.

← إذا كان استمرار الموظف في الخدمة من شأنه أن يولد خطرا من أن يقوم الموظف بتدمير الأدلة المحتملة أو إخفائها أو العبث بها بأي شكل آخر، أو التدخل بأي شكل من الأشكال في التحقيق أو العملية التأديبية، بما في ذلك عن طريق الانتقام من الأفراد المحميين بموجب نشرة الأمين العام ST/SGB/2017/2/Rev.1 (الحماية من الانتقام) أو تخويف أحد الشهود.

← إذا كان استمرار وجود الموظف في مقر المنظمة أو في مركز العمل أن يمكن أن يشكل خطرا أمنيا أو ماليا على المنظمة و/أو موظفيها، أو قد يضر من نواح أخرى بمصالح المنظمة أو سمعتها.

✓ الفصل البدني بين الجاني المزعوم والشخص المتضرر.

✓ إعادة ندب الجاني المزعوم أو الشخص المتضرر، بموافقة الجاني المزعوم أو الشخص المتضرر.

✓ وضع ترتيبات دوام مرنة إما للجاني المزعوم أو للشخص المتضرر.

✓ منح إجازة سنوية غير مخطط لها أو اقتراح أن يأخذ الجاني المزعوم أو الشخص المتضرر إجازة سنوية.

✓ النظر في إعطاء إجازة خاصة إما للجاني المزعوم أو للشخص المتضرر.

✓ تطبيق تغييرات مؤقتة في التسلسل الإداري.

✓ تطبيق تدابير أخرى، مثل التدريب الموجه نحو مهارات الاتصال، والتنوع الجنساني، والإدماج.

وفي حالة تقديم شكوى رسمية، ينظر رئيس الكيان أيضا في إمكانية وضع الجاني المزعوم في إجازة إدارية وفقا للأمر الإداري ST/AI/2017/1.



وإذا علم رئيس الكيان بوجود ادعاء بحصول سلوك محظور ينطوي على الشروع في الاعتداء أو على اعتداء فعلي، بما في ذلك الاعتداء الجنسي، يجب اتخاذ تدابير احترازية مناسبة، دون تأخير، لمعالجة ما يعرّب عنه الشخص المتضرر من شواغل متعلقة بالسلامة والأمن.

ويشمل ذلك وضع ترتيبات دوام مرنة أو وسائل أخرى لتحقيق الفصل البدني بين الشخص المتضرر والجاني المزعوم.

الأثر على الأداء والتدابير الداعمة

يجب على رؤساء الكيانات أيضاً أن ينظروا فيما إذا كان أداء الفرد أو سلوكه قد تأثر بتحرّش محتمل أو سلوك محظور آخر، وإذا كان الأمر كذلك، ينبغي النظر في تقديم الدعم لمعالجة المسألة على النحو المناسب (دون المساس بالنظام الرسمي لإدارة الأداء). وقد يتخذ الدعم شكل وضع خطة عمل جديدة، أو منح إجازة خاصة أو توفير ترتيبات دوام مرنة أخرى. ومن البديهي أنه يجب إيلاء الاعتبار الواجب للسرية عند الإبلاغ عن هذه الترتيبات التيسيرية.

ادعى أنوراك أن المشرف عليه قام خلال العام الماضي، بتجريدته من مهام رئيسية كان دوره ينطوي عليها بحيث أنه أصبح فعلياً يؤدي مهام وظيفة برتبة أقل، زاعماً أن ذلك يشكل إساءة استعمال السلطة. ويدعي المشرف أن أنوراك ببساطة ضعيف الأداء وليس هناك أي إساءة استعمال للسلطة. وبعد أن استعرض رئيس الكيان الوضع بعناية وتحدث مع المشرف على أنوراك والرئيس المسؤول الثاني عن أنوراك، شعر بأن المشرف قد يكون ضالعا في سلوك غير لائق، وقد يكون ذلك قد أثر على أداء أنوراك. فتم استكشاف خيار إعطاء أنوراك مشروعاً قيماً محدداً ووضعه لفترة محدودة تحت إشراف شخص آخر. وقيل لأعضاء الفريق أن أنوراك سوف يركز على هذا المشروع الجديد للأشهر القليلة القادمة (ولكن لم يتم إخبارهم بأن هذا مرتبط بالشكوى التي قدمها).



ملاحظة: تدابير الدعم هذه لا تكون وجيهة إلا عندما يكون الأداء قد تأثر بالسلوك المحظور المحتمل. وفي إطار عملية إدارة الأداء العادية، لن تكون تدابير الدعم هذه وجيهة. فقيام المشرف بمعالجة قضايا الأداء لا يعني بحد ذاته ممارسة التحرش أو إساءة استعمال السلطة (إلا في حال وجود سلوك محدد غير لائق - انظر هنا) وتقديم شكوى بالتحرش ضد المشرف لمجرد أنه يدير مسائل الأداء ليس تصرفاً سليماً.

رصد حالة بعينها

بمجرد قيام رئيس كيان ما و/أو الأمين العام المساعد/مكتب الموارد البشرية، حسب الاقتضاء، بفتح تحقيق أو تلقيه إخطاراً بإجراء تحقيق، يتخذ رئيس الكيان التدابير المناسبة لرصد حالة الشخص المتضرر، والجاني المزعوم، ووحدة (أو وحدات) العمل المعنية، إلى حين تقديم تقرير التحقيق والانتهاج من أي إجراء لاحق.

وهذا يضمن امتثال جميع الأطراف لواجب التعاون مع التحقيق الواقع على عاتقها وعدم تعرض أي طرف للانتقام أو أي سلوك محظور آخر نتيجة للشكوى أو التحقيق.

اشتكى إيفان من تعرّضه للتنمر من أحد زملائه. ولا يزال التحقيق مستمرا. يرتب رئيس الكيان لاجتماع المنسق المعني بالسلوك والانضباط مع إيفان والجاني المزعوم (باتريك) والمشرف على الفريق بوتيرة أسبوعية للتحقق من أن كل شيء على ما يرام أثناء التحقيق، كما يرتب لقيام المنسق بموافاته بأي مشاكل قد تظهر.

بوجه أعم، يجب على رؤساء الكيانات رصد الحالات عندما يصبحون على دراية بحالات يقرر فيها موظف، أو أكثر، الاستفادة من عملية رسمية أو غير رسمية، أو عندما يمارس الموظفون الحقوق المكفولة لهم كموظفين (بما في ذلك في إطار العمل كممثل للموظفين أو الطعن في قرار ما من خلال طلب تقييم إداري)، أو إذا كانوا، حالياً أو مستقبلاً، شهوداً أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات/للاستئناف.

طلب من ميلي تقديم أدلة في دعوى منظورة أمام محكمة الأمم المتحدة للمنازعات رفعها زميل لها للطعن في عدم تجديد تعيينه. وهي متوترة بسبب هذا الأمر وتخشى التعرّض للانتقام. تقوم ميلي بلفت انتباه رئيس الكيان إلى هذا الأمر لكي يقوم (من خلال المنسق المعني بالسلوك والانضباط) برصد الحالة بصورة نشطة.

يجب على رؤساء الكيانات أن يحرصوا، من خلال المنسقين المعيّنين بالسلوك والانضباط، على تحقُّق الآتي:

- الاستمرار لسنة على الأقل في رصد حالة الشخص المتضرر والجاني ووحدة (أو وحدات) العمل المعنية على فترات منتظمة، كل ثلاثة أشهر على الأقل، لضمان عدم تعرض أي طرف للانتقام أو لأي سلوك محظور آخر نتيجة للتحقيق أو استنتاجاته أو نتيجته النهائية. وإذا اشتبه في وقوع أعمال انتقامية، يكون على رؤساء الكيانات الاتصال بمكتب الأخلاقيات على الفور.
- ضمان إيلاء الاعتبار الواجب لأي احتياجات خاصة بالفرد المتضرر نتيجة للسلوك المحظور (كأن يراعى مثلا تأثير ذلك على أدائه، والنظر في ما إذا كان يتوجب إعادة ندب الموظف).
- التأكد من أن التدابير التنظيمية أو التأديبية المتخذة في نهاية أي تحقيق/عملية تأديبية يجري تنفيذها على النحو الواجب.

مكتب الأمم المتحدة للأخلاقيات



الاستماع - إساءة المشورة - الاحترام

إذا اشتبه رئيس الكيان في حدوث انتقام، يجب إخطار مكتب الأخلاقيات على الفور، ويجري التعامل مع المسألة وفقاً لأحكام النشرة ST/SGB/2017/2/Rev.1. ويجوز لمكتب الموارد البشرية أن يطلب معلومات من رئيس (رؤساء) الكيان، حسب الاقتضاء.

يرفع المنسق المعني بالسلوك والانضباط تقريراً مفاده أن عضواً في الفريق (دونالد) باتت تظهر عليه مؤخرًا علامات الإجهاد. وهو قد بات يتغيّب في إجازات مرضية بشكل متقطع، ويفقد أعصابه مع كل زملائه في العمل، وقد انخفض مستوى أدائه بشكل كبير. يكتشف رئيس الكيان أن دونالد قد قدّم مؤخرًا أدلة في التحقيق دعماً لإيفان. يرتّب الرئيس لقيام أحد الأشخاص بالتحدث مع دونالد، ويتبيّن له أن دونالد يتعرّض الآن فيما يبدو لمعاملة إقصائية في الفريق. يقرر رئيس الكيان الاتصال بمكتب الأخلاقيات ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة.

ينبغي أن تستمر عملية الرصد هذه لمدة سنة على الأقل من انتهاء التحقيق واتخاذ قرار على ضوء نتائجه، بما في ذلك إجراء استعراضات على فترات منتظمة (كل ثلاثة أشهر على الأقل) لضمان عدم تعرض أي طرف للانتقام أو لأي سلوك محظور آخر.

إذا طرح الشخص المتضرر أو الجاني المزعوم على المنسق المعني بالسلوك والانضباط استفساراً محدداً يتعلق بمعالجة بلاغ رسمي عن سوء سلوك محظور محتمل، يجب عليه الرد في غضون أسبوعين في الأحوال العادية، ودون أي تأخير لا مبرر له في أي حال من الأحوال.

الالتزامات في مرحلة ما بعد التحقيق

على المنسقين المعنيين بالسلوك والانضباط التزامات محددة لإبقاء الحالة قيد الاستعراض بعد أن يتم الخروج بنتيجة من التحقيق (انظر الفرع المتعلق بما يحدث بعد انتهاء التحقيق).

ويجب على رؤساء الكيانات أن يحرصوا، من خلال المنسقين المعنيين بالسلوك والانضباط، على تحقُّق الآتي:

- الاستمرار لسنة على الأقل في رصد حالة الشخص المتضرر والجاني ووحدة (أو وحدات) العمل المعنية على فترات منتظمة، كل ثلاثة أشهر على الأقل، لضمان عدم تعرض أي طرف للانتقام أو لأي سلوك محظور آخر نتيجة للتحقيق أو استنتاجاته أو نتيجته النهائية. وإذا اشتبه وقوع أعمال انتقامية، يكون على رؤساء الكيانات الاتصال بمكتب الأخلاقيات على الفور.
- ضمان إيلاء الاعتبار الواجب لأي احتياجات خاصة بالفرد المتضرر نتيجةً للسلوك المحظور (كأن يراعى مثلاً تأثير ذلك على أدائه، والنظر في مسألة ما إذا كان يتوجب إعادة ندب الموظف).
- التأكد من أن التدابير التنظيمية أو التأديبية المتخذة في نهاية أي تحقيق/عملية تأديبية يجري تنفيذها على النحو الواجب.

دور المنسقين المعنيين بالسلوك والانضباط

المنسق المعني بالسلوك والانضباط هو موظف يكلفه رئيس الكيان بتقديم المعلومات والدعم بشأن المسائل المتعلقة بالسلوك والانضباط (بما يشمل المسائل المتعلقة بالتمييز والتحرش، وبما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة).

ويكون المنسق بمثابة نقطة اتصال لكل من الشخص المتضرر والجاني المزعوم طوال فترة معالجة البلاغات الرسمية المتعلقة بالسلوك المحظور المحتمل، وهو يتولى تقديم معلومات عن العملية والأطر الزمنية ذات الصلة.

وفي البعثات، تقوم أفرقة السلوك والانضباط بدور المنسق المعني بالسلوك والانضباط. وفي سائر الأماكن، إذا كنت لا تعرف من هو المنسق المعني بالسلوك والانضباط، عليك الاتصال برئيس المكتب/القسم، مع توجيه نسخة إلى رئيس الموارد البشرية أو المسؤول التنفيذي، وسوف يزودونك بهذه المعلومة.

إبقاء الأطراف على علم بما يجري - التزامات المنسقين المعنيين بالسلوك والانضباط

طالما كانت المسألة جارية (على ألا تكون قيد التحقيق من قبل مكتب خدمات الرقابة الداخلية، ولكن مع بقائها تحت سلطة رئيس الكيان)، يجب على المنسق إبقاء الشخص المتضرر والجاني المزعوم على علم بحالة المسألة كل شهرين.

وهذا يعني أنه يجب عليه إعلامهما بما يلي:

- التقييم الأولي للبلاغ من قبل الموظف المسؤول.
- ما إذا كانت المسألة قيد التحقيق.
- حالة التحقيق.
- ما يُتخذ من إجراءات لاحقة.

دور مكتب الأخلاقيات

يدير مكتب الأخلاقيات شؤون تطبيق السياسة التي تتبناها المنظمة بشأن الحماية من الانتقام (ST/SGB/2017/2/Rev.1). وتشمل هذه السياسة الموظفين الذين يقومون بالإبلاغ عن سوء السلوك أو يتعاونون مع عمليات التدقيق أو التحقيق المأذون بها وفقا للأصول الإجرائية ويتعرضون من ثم للانتقام.



ويتمثل دور مكتب الأخلاقيات في:

- تلقي الشكاوى المتعلقة بالانتقام وإجراء استعراضات أولية لهذه الشكاوى.
- إحالة الحالات الظاهرة الواجهة إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية للتحقيق فيها.
- إحالة الموظف إلى أمينة المظالم أو إلى غير ذلك من الآليات غير الرسمية لتسوية المنازعات حسب الاقتضاء.
- إصدار توصيات بشأن تدابير الحماية المؤقتة في حالات التحقيق التي تتم إحالتها.
- إصدار توصيات بشأن تدابير الحماية النهائية في الحالات التي يعتبر فيها أن أعمالا انتقامية قد وقعت في مرحلة ما بعد التحقيق.

إذا كنت ترى أنك تعرضت للانتقام نتيجة للإبلاغ عن سوء سلوك أو التعاون مع عملية تدقيق أو تحقيق مأذون بها وفقا للأصول الإجرائية، فعليك الاتصال بمكتب الأخلاقيات. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات على العنوان الشبكي un.org/ethics.

دور مكتب خدمات الرقابة الداخلية

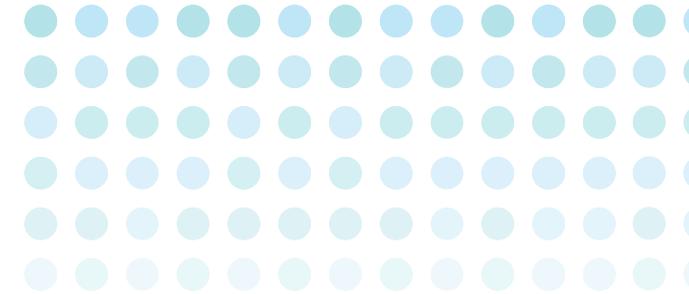
هذا المكتب هو الجهة المسؤولة عن تقديم خدمات الرقابة الداخلية. ويقدم المكتب جميع البلاغات الرسمية المتعلقة باحتمال وقوع سلوك محظور للنظر في إمكان اتخاذ إجراء حياله. ويجوز للمكتب أن يحقق في البلاغ المتعلق باحتمال وقوع سلوك محظور أو أن يختار إحالة البلاغ إلى **موظف مسؤول** لاتخاذ إجراء حياله. وإذا تولى التحقيق في الشكاوى فريق غير متخصص تحت سلطة الموظف المسؤول، فينبغي أن يكون المكتب قد درّب أعضاء الفريق (بالاشتراك مع مكتب الموارد البشرية). وتقع على عاتق المكتب بعض الالتزامات المتعلقة بتوفير المعلومات، ويرد بيانها بالتفصيل في الفرع المتعلق بمسألة الحق في البقاء على علم بما يجري.

ويوفر المكتب خطأ ساخنا للإبلاغ عن حالات سوء السلوك المحتمل، بما في ذلك حالات السلوك المحظور المحتمل، من جانب الموظف. ويحق لأي شخص يقوم بالإبلاغ عن مثل هذا السلوك المحظور المحتمل عدم الإفصاح عن هويته. ويمكن الاطلاع على تفاصيل طرق الاتصال ذات الصلة على الموقع الشبكي لمكتب خدمات الرقابة الداخلية.

مكتب خدمات الرقابة الداخلية



فهم ماهية السلوك المحظور



35	ما هو الفعل الذي يرقى إلى مستوى السلوك المحظور؟
35	الفرق بين إدارة الأداء والسلوك الفظّ وغيره من المشاكل المتعلقة بالعمل وبين السلوك المحظور
37	ما هو التمييز؟
37	ما هي إساءة استعمال السلطة؟
37	ما هو التحرش؟
39	ما هو التحرش الجنسي؟
40	من الذي يبتّ في الأمر؟ فحص الأمر بكل من الطريقة الخاضعة للحكم الشخصي والطريقة الموضوعية

الفرق بين إدارة الأداء والسلوك الفظ وغيره من المشاكل المتعلقة بالعمل وبين السلوك المحظور

إدارة الأداء جزء من دورة العمل العادية. وهي تتعلق بالمساعدة على تحقيق الأداء الأمثل ومعالجة المجالات التي تتطلب تحسيناً. وهناك إرشادات بشأن كيفية المساعدة على تحقيق الأداء الأمثل متاحة من خلال دليل الموارد البشرية.



وقد تفضي إدارة المشاكل المتعلقة بالأداء أو غير ذلك من المشاكل المتصلة بالعمل (مثل القرارات المتعلقة بتوزيع المهام أو إعادة هيكلة وحدة ما؛ أو القرارات المتعلقة بالإجازات أو فرص التدريب) إلى نشوء منازعات. ولا تعتبر هذه الأمور في الأحوال العادية سلوكاً محظوراً، وينبغي معالجتها في سياق إدارة الأداء أو غير ذلك من العمليات الإدارية (مثل المشاورات التي تجري مسبقاً بين الموظفين والمديرين بشأن العمليات المقترحة لإعادة الهيكلة و/أو التغييرات في المهام). وإن مجرد كون إجراء اتخذته المشرف، مثل تقييم الأداء أو عدم تجديد التعيين، لا يصبّ في مصلحة الموظف لا يعني في حد ذاته أن الإجراء يعتبر سلوكاً محظوراً في الأحوال العادية.

فهم ماهية السلوك المحظور

التمييز وإساءة استعمال السلطة والتحرش (هما في ذلك التحرش الجنسي)

موقف الأمم المتحدة واضح: يجب معاملة جميع الموظفين معاملة تحفظ كرامتهم واحترامهم، ومن الجليّ أن هذا يشمل المحافظة على مكان عمل خال من أي شكل من أشكال التمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، وإساءة استعمال السلطة.

ما هو الفعل الذي يرقى إلى مستوى السلوك المحظور؟

السلوك المحظور مصطلح جامع يغطي أفعال التمييز والتحرش (هما في ذلك التحرش الجنسي) وإساءة استعمال السلطة. ولا يُعتبر اختلاف وجهات النظر حول الأداء الوظيفي أو غير ذلك من المشاكل المتعلقة بالعمل سلوكاً محظوراً في الأحوال العادية – ويجري التعامل مع هذه الأمور في سياق إدارة الأداء.

<p>يمكن للأشخاص من أي نوع جنساني التقدّم بشكاوى من سلوك محظور</p> 	<p>هو قد يكون نمطاً سلوكياً أو حدثاً وحيداً</p> 
<p>السلوك المحظور يؤثر على مكان العمل</p> 	<p>يمكن لفعل ما أن يشكل أكثر من نوع من أنواع السلوك المحظور</p> 

* سواء وقع في مكان العمل الفعلي، أو أثناء السفر في مهمة أو بعثة رسمية، أو حتى في سياق اجتماعي.

اشتكى بيدرو من تعرضه للتحرش من مشرفته ماريا: فهي قد منعتته من حضور تدريب سبق له حضوره؛ وسحبت منه بعض مهام العمل التي كانت منوطة به، ولم تكن تُبقيه على علم بالمسائل المتعلقة بالقسم، بينما كانت تبقي سائر أعضاء الفريق على دراية بهذه الأمور؛ وكانت تتجاوزته وتعطي التعليمات لمرؤوسيه مباشرةً. إذا ما أخذت هذ التصرفات برمتها، فهي قد ترقى إلى مستوى التحرش/إساءة استعمال السلطة.

اتصل جونسون بآنا، التي تخضع لإشرافه المباشر والتي تقوم بدورها الحالي منذ 20 عاماً، واستدعاها إلى مكتبه. وقال لها: "لقد قررت أنني وأنت بحاجة إلى تغيير. ابتداء من يوم الاثنين، ستكونين خاضعة للإشراف المباشر لماريا - تيريزا في مكتب آخر. وقد وافق رئيس الإدارة على هذا النقل". وشكت آنا من أنها تشعر بأنها تعامل وكأنها كم مهمل يتخلص منه المرء وقتما شاء، وأنه لم يول أي اعتبار لسنوات خدمتها المخلصة. بينما يمكن تفهم شعور آنا بالإهانة بسبب الحالة، فإن إساءة استعمال السلطة لا تنطبق على كل تعامل فظ أو غير مريح، وقد يكون من المناسب عدم التحقيق في السلوك الذي يُزعم أنه إساءة استعمال للسلطة أو تحرش.



ملاحظة: يجوز بطبيعة الحال الطعن رسمياً في القرار الإداري من جانب الموظف المتضرر، ويبدأ ذلك بتقديم طلب لإجراء تقييم إداري. لمزيد من المعلومات حول الطعن في القرارات الإدارية، يمكنك الاتصال بمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين، ويمكن أيضاً الرجوع إلى الموقع الشبكي لمكتب إقامة العدل الذي يحتوي على مجموعة أدوات للشاكنين وكم كبير من المعلومات الأخرى. وقد تكون المنازعات من هذا النوع مناسبة أيضاً للتسوية غير الرسمية (انظر الفرعين المتعلقين بموضوع التماس المساعدة وموضوع حل القضايا بالوسائل غير الرسمية من خلال مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة).

ولكن إذا وُجدت عناصر أخرى تشير إلى وقوع سلوك محظور (مثل التعليقات التي يتم إبدائها في سياق اجتماعات إدارة الأداء مما يشير إلى وجود تحيز ضد النوع الجنساني أو الميل الجنساني أو الهوية الجنسية للموظف الذي يخضع لإدارة الأداء، أو ضد طريقة تعبيره عن نوعه الجنساني، أو عرقه أو جنسيته، أو عندما يُتخذ إجراء على صعيد إدارة الأداء للموظف بينما هناك موظفون آخرون على مستوى مماثل أو أدنى من الأداء ولا يُطبّق عليهم الشيء نفسه)، فعندئذ ربما يكون هناك أساس للشكوى.

وبالمثل، فإن الادعاءات المتعلقة بالسلوك المفتقر إلى الاحترام، ورسائل البريد الإلكتروني الفظة أو التعليقات المسيئة، ربما تكون في بعض الحالات انعكاساً لضعف مهارات التواصل وانعدام الحساسية ولا ترقى إلى مستوى السلوك المحظور. غير أن مثل هذا السلوك في سياق الأداء الوظيفي أو المسائل المتصلة بالعمل قد يرقى، في بعض الحالات، إلى مستوى التحرش.

وعند النظر في ما إذا كانت الحالة ترقى إلى مستوى السلوك المحظور، يجدر دوماً التفكير في المنظورات المختلفة التي سينظر الأشخاص من خلالها إلى الحالة. فعليك أن تسأل نفسك:

1 ما هي المعطيات الفعلية وماذا الذي أعرفه حقاً؟ وليس: ما الذي أعتقد أنني أعرف أنه يدور في ذهن الشخص الآخر؟

2 ما هو الدور الذي لعبته أنا في الوضع الحالي؟ هل أقوم بشيء من شأنه التقليل من وضع الموظف الآخر عن قصد أو غير قصد؟

3 لو كنت في مكان هؤلاء، كيف كنت سأرى الأشياء؟

هناك حوادث معينة إذا نُظر إليها باعتبارها أحداثاً منعزلة، يمكن اعتبارها محض مشاكل متصلة بالعمل. أما في حال وقوع سلسلة متتالية من هذه الحوادث، فإنها تشكل مجتمعة سلوكاً محظوراً.

ما هو التمييز؟

تعريف التمييز هو:

”أي معاملة غير عادلة أو تفریق تعسفي على أساس عرق الشخص أو جنسه أو نوعه الجنساني أو ميله الجنسي أو هويته الجنسية أو طريقة تعبيره عن هويته الجنسية أو دينه أو جنسيته أو أصله الإثني أو إعاقة أو سنّه أو لغته أو أصله الاجتماعي أو غير ذلك من السمات أو الصفات التي يشترك فيها مع آخرين.

وقد يكون التمييز حدثاً منعزلاً يؤثر على شخص واحد أو مجموعة أشخاص يشتركون في وضع معيّن، أو قد يتجلى في تحرّش أو إساءة استعمال للسلطة“.

من أمثلة التمييز رفض تعيين شخص بسبب ميله الجنسي أو دينه.

ما هي إساءة استعمال السلطة؟

تعرف إساءة استعمال السلطة بالآتي:

”الاستخدام غير السليم لموقع نفوذ أو سلطة أو صلاحية ضد شخص آخر. ويكون هذا أمراً خطيراً بوجه خاص عندما يستخدم الشخص نفوذه أو سلطته أو صلاحيته للتأثير بشكل غير سليم على المسار الوظيفي أو ظروف العمل لشخص آخر، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التعيين أو الانتداب في مهام أو تجديد العقود أو تقييم الأداء أو ظروف العمل أو الترقية. وقد تشمل إساءة استعمال السلطة أيضاً السلوك الذي يخلق بيئة عمل عدائية أو مسيئة تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام التخويف أو التهديد أو الابتزاز أو الإكراه. ويكون التمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، خطيرين بشكل خاص عندما يكونان مقترنين بإساءة استعمال للسلطة“.

من أمثلة إساءة استعمال السلطة إنهاء تعيين موظف بسبب نفور شخصي تجاه الموظف.

وكما يوضح التعريف، فإن الحالات التي يكون لها تأثير مباشر على آفاق المستقبل الوظيفي (مثل ظروف التوظيف من قبيل الأجر وساعات العمل وتجديد العقود وتقييم الأداء والترقية) تكون خطيرة بشكل خاص.

وتشمل إساءة استعمال السلطة أيضاً السلوك الذي لا يكون فيه التأثير الوظيفي واضحاً بنفس هذا القدر بالضرورة، كأن تصبح مثلاً بيئة العمل عدائية أو مسيئة (مثل حالات التخويف والتهديد والإكراه والابتزاز).

من أمثلة ذلك أن تأمر المشرفة الموظف تكراراً بإحضار طعام الغداء لها أو القيام عنها بمهمة شخصية أخرى، وإلا فلن توافق له على الإجازة التي طلبها.

ما هو التحرش؟

يُعرّف التحرش كالاتي:

- أي سلوك غير مرغوب فيه يمكن على نحو معقول توقُّع أو تصوُّر أن يسيء لشخص آخر أو يهينه، عندما يكون السلوك متداخلاً مع العمل ويخلق بيئة عمل تخويفية أو عدائية أو مسيئة.
- قد يتخذ التحرش شكل الكلمات أو الإيماءات أو الأفعال التي تنطوي في الغالب على إزعاج لشخص آخر أو إصابته بالجزع أو الإساءة له أو تحقيره أو تخويفه أو التقليل من شأنه أو إهانته أو إحراجه.
- قد يكون التحرش موجهاً إلى شخص واحد أو أكثر من شخص على أساس اشتراكهم في خصائص أو سمات من تلك الواردة في تعريف التمييز.
- ينطوي فعل التحرش عادة على سلسلة من الحوادث.
- يمكن أن يختلف السلوك من حادثة إلى أخرى، فلا يُشترط أن يكون نفس السلوك هو الذي يتكرر في كل مرة.

من أمثلة مظاهر السلوك التحرشى:

موظف ينهر زملاؤه ويسبهم بشكل اعتيادي أو يستخدم لغة مهينة ("أنت عديم الفائدة، لماذا لم يخصصوا لي شخفا كفوًا؟ ألا يمكنك تعلّم كيفية تأدية المهمة بالشكل الصحيح؟").

إطلاق الألقاب على فرد أو مجموعة أو سبهم أو قولبتهم بشكل سلبي (من الأمثلة: أولئك المتشبهون بالنساء، النموذج التقليدي للمرأة المتسلطة، لباسك يوحي بأنك تعدّ العدة لتفجير مركز التجارة العالمي، الأمريكيون صاخبون دائماً، تبادل القبلات بين الرجال في الأماكن العامة شيء مقرّز، أن تكون المرأة مثلية أو عابرة هو أمر مناف للطبيعة).

سحب المهام بشكل غير سليم، وإعطاء مهل غير معقولة بشكل متكرر، والتوبيخ على الأداء الوظيفي علنا وبشكل غير معقول بقصد إهانة الشخص على الملأ، وإعطاء واجبات غير متناسبة مع دور الموظف (كأن يُطلب من شخص ما أن تكون مشاركته محصورة في المهام الدونية، بينما الشخص قد عُيّن لصياغة الوثائق السياسية).

إبداء تعليقات مسيئة أو مهينة على الميل الجنسي أو الهوية الجنسية لشخص ما أو على طريقة تعبيره عن هويته الجنسية.





ما هو التحرش الجنسي؟

يُعرّف التحرش الجنسي كالآتي:

أي سلوك غير مرغوب فيه ذي طبيعة جنسية يكون من المعقول توقُّع أو تصوُّر أن يسبب إساءة أو إهانة، عندما يكون هذا السلوك متداخلا مع العمل أو يُفرض كشرط للتعيين، أو يخلق بيئة عمل تخوفية أو عدائية أو مسيئة.

- قد يحدث التحرش الجنسي في مكان العمل أو في سياقات متصلة بالعمل، بما في ذلك أثناء السفر الرسمي أو خلال الفعاليات الاجتماعية المتصلة بالعمل.
- بينما ينطوي التحرش الجنسي عادة على مُطَ سلوِكِي، فإنه قد يتخذ شكل حادث وحيد.
- لدى تقييم معقولية التوقُّع أو التصوُّر المشار إليه، يؤخذ منظور الشخص المستهدف بالسلوك بعين الاعتبار.
- التحرش الجنسي هو مظهر من مظاهر ثقافة التمييز والامتيازات القائمة على العلاقات غير المتساوية بين الجنسين وغير ذلك من ديناميات السلطة.
- قد ينطوي التحرش الجنسي على أي سلوك ذي طابع لفظي أو غير لفظي أو جسدي، بما في ذلك الاتصالات المكتوبة والإلكترونية.
- قد يحدث التحرش الجنسي بين أشخاص من نوع جنساني متماثل أو متباين، ويمكن للأفراد من أي نوع جنساني أن يكونوا هم الأشخاص المتضررون أو الجناة المزعومون.
- قد يرتكب التحرش الجنسي من قبل أي زميل، بما في ذلك المشرفون أو الأقران أو المرؤوسون. ويمكن اعتبار مركز الجاني كمشرف أو مسؤول كبير ظرفا مشدداً.
- التحرش الجنسي محظور بموجب المادة 1-2 (و) من النظام الإداري للموظفين، وهو قد يشكل أيضا استغلالا أو انتهاكا جنسيا بموجب المادة 1-2 (هـ) من النظام الإداري للموظفين.

من المتطلبات المفروضة على جميع الموظفين اجتياز التدريب الشبكي بشأن منع التحرش والانتهاك الجنسيين من جانب موظفي الأمم المتحدة - العمل في وئام، الذي يمكن العثور عليه على نظام إنسيبرا. وتقدم هذه الدورة التدريبية كثيرا من الأمثلة على التحرش الجنسي.

ويمكن أن يتخذ التحرش الجنسي أشكالا شتى - من النظرات والكلمات إلى اللمس الجسدي ذي الطبيعة الجنسية. ومن أمثلة التحرش الجنسي (وهناك غيرها الكثير) ما يلي:

- ← محاولة الاعتداء الجنسي أو ارتكابه فعليا، بما في ذلك الاغتصاب.
- ← إطلاع الغير على صور أو مقاطع فيديو ذات طابع جنسي أو عرضها في مكان العمل.
- ← توجيه رسائل ذات إيحاء جنسي بأي شكل من الأشكال.
- ← إسماع الغير روايات أو نكات جنسية أو إباحية.
- ← القيام بحركات جنسية غير لائقة (كالإيماء بتحريك منطقة الحوض إلى الأمام والخلف).
- ← اللمس غير المرغوب فيه، بما في ذلك القرص أو التريبت أو المسح أو الاحتكاك عمدا بشخص آخر.
- ← التحديق بطريقة ذات إيحاء جنسي.
- ← الإلحاح في طلب مواعدة الشخص أو طلب ممارسة الجنس معه.
- ← تصنيف السمات الجنسية للشخص (مثل إعطاء الأشخاص في مكان العمل درجات تقييمية على أساس الجاذبية).
- ← إبداء تعليقات جنسية بشأن المظهر أو الملابس أو أجزاء الجسم.
- ← إبداء تعليقات سلبية على الميل الجنسي لشخص ما أو هويته الجنسية أو طريقة تعبيره عن هويته الجنسية.

من الذي يبت في الأمر؟ فحص الأمر بكل من الطريقة الخاضعة للحكم الشخصي والطريقة الموضوعية

ليس الأمر مرتبطاً ببنية شخص ما، فلدى كل منا توجهات وتجارب حياتية وحساسيات مختلفة. وما قد يشعر شخص ما بأنه سلوك غير لائق قد يشعر شخص آخر بأنه سلوك طبيعي.

ويتطلب فحص الحالة لتحديد ما يشكل سلوكاً محظوراً أن يُنظر في السلوك بكل من الطريقة القائمة على الحكم الشخصي والطريقة الموضوعية.

- **الفحص القائم على الحكم الشخصي:** ماذا كان شعور الشاكي؟
- **الفحص الموضوعي:** هل من المعقول توقع أو تصوّر أن يشكّل الفعل إساءة أو إهانة لشخص آخر (إذا حكم عليه إزاء معايير الأمم المتحدة وبيئة الأمم المتحدة)؟

وهذا يعني أنه إذا قال الجاني المزعوم إن السلوك لم يكن مقصوداً كتحرش، فإن هذا ليس نهاية الأمر. فلا تأثير لنية الجاني المزعوم في تعريف التحرش.

وعند تقييم ما إذا كان السلوك قد يرقى إلى مستوى سوء السلوك، وبالتالي يتوجب التحقيق فيه وشموله بعملية تأديبية، لا يكون للتقييم دخلٌ بشدة الحالة. وقد يُنظر في التقييم إلى عوامل من قبيل ما إذا كان هناك تكرار للسلوك، وما إذا كان الشخص المتضرر مستهدفاً من الجاني المزعوم، وما إذا كان ينبغي للجاني المزعوم أن يعي أن سلوكه قد يشكل إساءة أو إهانة لزميل. وعند النظر في ما إذا كانت الحالة قد ترقى إلى مستوى السلوك المحظور، يجدر دوماً التفكير في المنظورات المختلفة التي سينظر الناس من خلالها إلى الحالة. فعليك أن تسأل نفسك:

1 ما هي المعطيات الفعلية وماذا الذي أعرفه حقاً؟ وليس: ما الذي أعتقد أنني أعرف أنه يدور في ذهن الشخص الآخر؟

2 ما هو الدور الذي لعبته أنا في الوضع الحالي؟ هل أقوم بشيء من شأنه التقليل من وضع الموظف الآخر عن قصد أو غير قصد؟

3 لو كنت في مكان هؤلاء، كيف كنت سأرى الأشياء؟

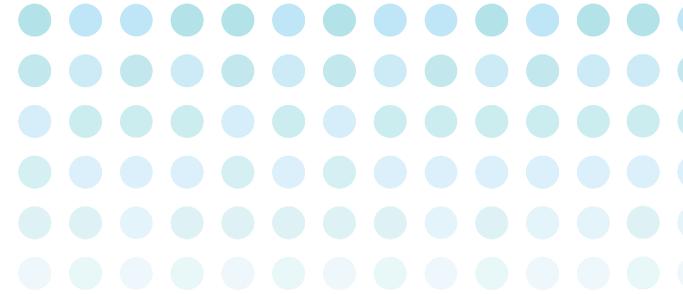
تشعر أنطونيا بدرجة غير معقولة من الإحباط تجاه مديرها إيفان. وهي تشعر بأن إيفان يتسلط عليها ويرسل لها تذكيرات مستمرة بشأن المشروع الذي تشتغل به، وهو ما لا يحدث مع زملائها الآخرين. وهي تشعر أنه سريع الغضب معها ويستخدم لهجة مهينة عندما يتحدث إليها. وتشعر أنطونيا الآن أن هذا السلوك يرقى إلى مستوى التحرش والتمييز (هي تعتقد أن إيفان غير مرتاح لكونها مثلية ولديها طفلان صغيران مع شريكة حياتها).

عندما سألت أنطونيا نفسها عما تعرفه حقاً، أدركت أن ما تعرفه هو أن إيفان يطلب منها باستمرار موافقاته بتحديثات عن مشروعها بينما لا يفعل الشيء نفسه مع الزملاء الآخرين. وهي تعرف أيضاً كيف تشعر تجاه الطريقة التي يتواصل بها معها. وهي لا تعرف حقيقةً سبب حدوث هذا الشيء. وهي تدرك أيضاً أنها، بسبب ما تشعر به تجاه إيفان، لم تزوده من تلقاء نفسها بالكثير من المعلومات عن مشروعها في الشهر الماضي.

تبدأ أنطونيا محادثة مع إيفان، بعد أن استعدت باستخدام ورقة النصائح التي يوقرها مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة. في المحادثة، يوضح لها إيفان أنه يتعرض لضغوط هائلة من مديره فيما يتعلق بهذا المشروع، وبالتالي أصبح هذا الأمر يشكل أولوية رئيسية بالنسبة له، وهذا هو السبب وراء احتياجه إلى تحديثات مستمرة. تقرّ هي بأنها ربما لم تُبقيه على دراية بأخر المستجدات بالوتيرة المستحبة. ويفصح لها هو عن بعض الضغوط الشخصية التي يواجهها والتي تجعل الأمور صعبة عليه في الوقت الحالي (وتجعله بالتالي غير متاح بشدة لموظفيه)، هذا إلى جانب شعوره بالإحباط لعدم قيامها بإطلاعه على المعلومات.

بعد أن تمكّنا من تبادل وجهتي نظرهما، تمكّنا من الاتفاق على خطة للمضي قدماً ومحو التصورات الخاطئة التي ربما كوّنهما كل منهما تجاه الآخر.

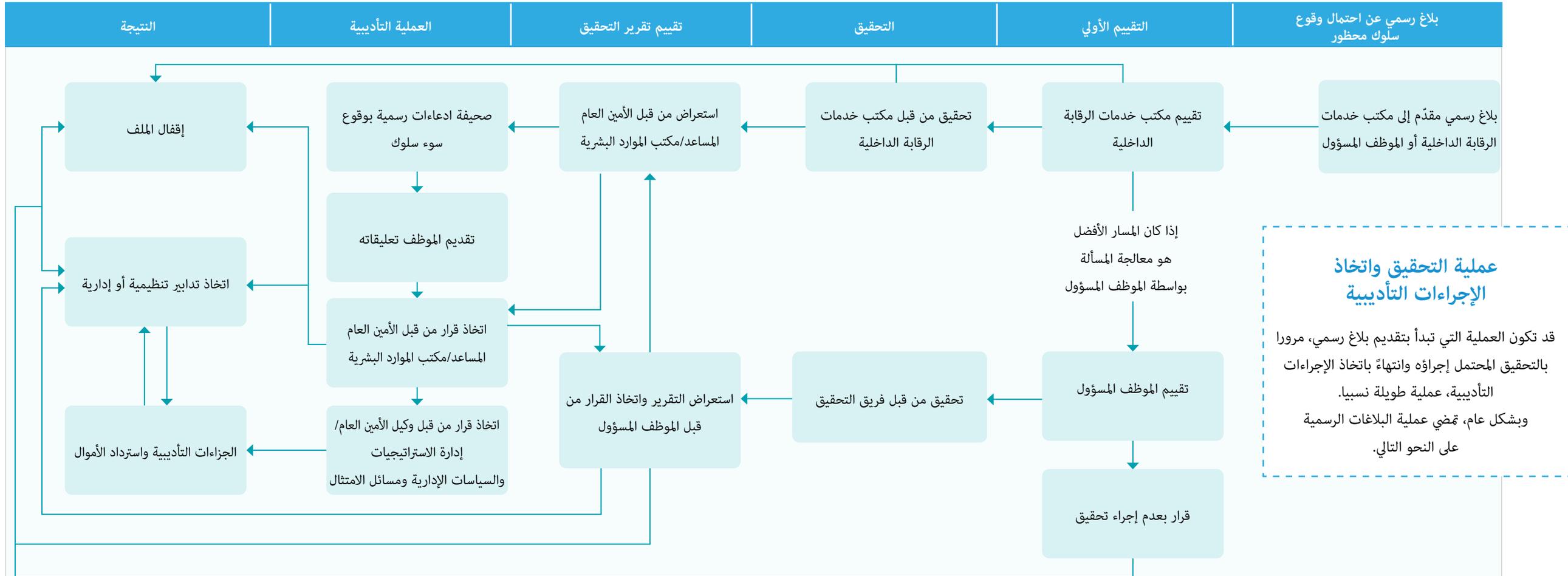
البلاغات الرسمية



42	عملية التحقيق واتخاذ الإجراءات التأديبية
43	من الذي يجوز له الإبلاغ عن المشاكل؟ وعمّن؟ ومتى؟
43	من الذي ينبغي أن يُرسل إليه البلاغ الرسمي؟
43	ما الذي ينبغي أن يحتوي عليه البلاغ الرسمي؟
44	البلاغات الكاذبة المقدّمة عن علم
44	ماذا يحدث عند تلقي بلاغ رسمي؟
44	من الذي ينظر في البلاغ الرسمي؟
44	تقييم البلاغ الرسمي
45	إذا كان القرار هو عدم فتح تحقيق
45	الطعن في النتيجة

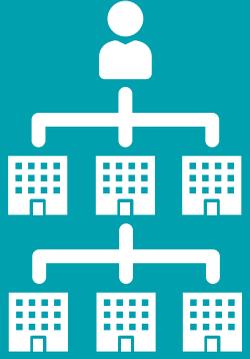
البلاغات الرسمية

- 1 - يجب أولاً تقييم البلاغ الرسمي، إما من جانب مكتب خدمات الرقابة الداخلية أو الموظف المسؤول إذا قرر المكتب ذلك، لتحديد ما إذا كان هناك ما يبرر إجراء تحقيق أو كان ينبغي اتخاذ إجراء آخر.
- 2 - إذا تقرر التحقيق في الادعاءات، يقوم مكتب خدمات الرقابة الداخلية أو فريق التحقيق الذي يعينه الموظف المسؤول بإجراء تحقيق، ويصدر تقريراً عن التحقيق. ويمكن الاطلاع على التفاصيل المتعلقة بكيفية إجراء التحقيقات في مجموعة أدوات المحققين وفي دليل مكتب خدمات الرقابة الداخلية.
- 3 - يقرر مكتب خدمات الرقابة الداخلية أو فريق التحقيق ما إذا كان هناك أي أساس وقائعي يشير إلى أن الموظف المعني قد قام بسلوك غير مرض.
- 4 - إذا كان الأمر كذلك، تحال المسألة إلى مكتب الموارد البشرية للنظر في إمكانية اتخاذ إجراءات تأديبية في الحالات التي يحقق فيها مكتب خدمات الرقابة الداخلية. وفي الحالات التي يحقق فيها فريق التحقيق، يقوم الموظف المسؤول باستعراض التقرير، فإذا اعتبر أن سلوك الموظف قد يرقى إلى مستوى سوء السلوك، تحال المسألة إلى مكتب الموارد البشرية.
- 5 - إذا لم يكن هناك أساس وقائعي يشير إلى حدوث سوء السلوك، أو إذا لم ترق الوقائع إلى مستوى سوء السلوك، تُقفل المسألة، ولكن مع إيلاء النظر لمسألة ما إذا كان ينبغي اتخاذ تدابير تنظيمية و/أو إدارية.
- 6 - إذا قرر مكتب الموارد البشرية بدء عملية تأديبية، يُزوّد الجاني المزعوم بصحيفة ادعاء رسمي بسوء السلوك، إلى جانب تقرير التحقيق والوثائق الداعمة. ويحق له طلب المشورة القانونية وإبداء التعليقات.
- 7 - قد يطلب مكتب الموارد البشرية مزيداً من المعلومات من المصادر ذات الصلة. ويحق للموظف إبداء تعليقاته على ما يُحصّل عليه من معلومات جديدة.
- 8 - في نهاية العملية التأديبية، (أ) قد يُغلق الملف دون اتخاذ إجراء، (ب) و/أو قد تُتخذ تدابير إدارية أو تنظيمية، (ج) و/أو قد يوقعُ جزاءً إذا تم التثبت من الوقائع. ويتم إبلاغ الشخص المتضرر.



من الذي ينبغي أن يُرسل إليه البلاغ الرسمي؟

يقدم البلاغ الرسمي باحتمال حدوث سلوك محظور مباشرةً إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية أو إلى الموظف المسؤول، مع إرسال نسخة إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية. وبالنسبة للبلاغات المقدمة دون الإفصاح عن هوية المبلغ، ينبغي دوماً تقديمها إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية، وفي حالة عدم حدوث ذلك فيجب إرسالها إلى المكتب. وفي هذا السياق، يكون الموظف المسؤول هو:



- رئيس البعثة، بالنسبة للموظفين في بعثة حفظ سلام أو في بعثة سياسية خاصة.
- رئيس القلم المعني، بالنسبة لموظفي الآلية الدولية لتصرف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة.
- وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية، بالنسبة لموظفي مكتب خدمات الرقابة الداخلية.
- الأمين العام، بالنسبة للسلوك غير المرضي المبلغ عن ارتكابه من قبل أمين عام مساعد أو وكيل للأمين العام.
- رئيس الإدارة أو المكتب الذي يتبعه الموظف المعني، بالنسبة لأي موظف آخر.

ما الذي ينبغي أن يحتوي عليه البلاغ الرسمي؟

- ينبغي أن يتضمن البلاغ الرسمي عن احتمال حدوث سلوك محظور ما يكفي من تفاصيل لتقييم البلاغ بهدف تحديد إمكانية إجراء تحقيق. وينبغي أن يتضمن البلاغ العناصر التالية:
- وصف مفصّل للسلوك المحظور.
- اسم الجاني المزعوم.
- اسم الشخص المتضرر المزعوم، إذا كان البلاغ مقدّمًا من طرف ثالث.
- أين ومتى حدث السلوك المحظور.
- أسماء الشهود المحتملين على السلوك المحظور.
- جميع الوثائق الداعمة المتاحة.

الخلاصة الوافية للتدابير التأديبية تقدّم للموظفين معلومات عن الممارسة المعتمدة من الأمين العام فيما يتعلق بالمسائل التأديبية (ترد فيها الجزاءات المحددة الموقّعة منذ عام 2009 مع وصف موجز للسلوك الذي أدى إلى اتخاذ التدابير).

ويرد هنا بيان الحقوق المتعلقة بالبقاء على علم بمجريات الأمور أثناء العملية.

من الذي يجوز له الإبلاغ عن المشاكل؟ وعمّن؟ ومتى؟

يمكن للبلاغات الرسمية عن احتمال حدوث سلوك محظور في مكان العمل أو في سياق متصل بالعمل أن تقدّم من أي شخص ضد أي شخص (بغض النظر عن مركزه التعاقدى مع المنظمة). ولا يُشترط أن تكون متأثراً بالسلوك بشكل شخصي لكي تقدّم بلاغا.

يُمكن إخضاع الموظفين للتأديب بسبب السلوك المحظور، ويخضع الأفراد من غير الموظفين لإجراءات وفقاً لأحكام وشروط العقد الذي يحكم خدماتهم، وللسياسات الأخرى المنطبقة فيما يتعلق بهؤلاء الأفراد من غير الموظفين. وقد تُحال حوادث السلوك المحظور إلى السلطات المحلية.

لا توجد حدود زمنية قصوى لتقديم الشكاوى، بما في ذلك البلاغات الرسمية. ويُشجّع رفع الشكاوى مبكراً لمعالجة المشاكل ومنع تكرّرها وضمان إجراء تحقيق منصف. فقد يتسبّب مرور الوقت وعدم الكشف عن الهوية في ازدياد صعوبة التحقيق في بلاغ رسمي والمضي قدماً بالعملية التأديبية.

من الذي ينظر في البلاغ الرسمي؟

مكتب خدمات الرقابة الداخلية



يتمتع مكتب خدمات الرقابة الداخلية بالسلطة النهائية في البتّ في الحالات التي ينظر فيها، وهو الذي يحدد ما إذا كان البلاغ الرسمي الوارد يستوجب اتخاذ أي إجراء، وإذا كان الأمر كذلك، يحدد ما إذا كان الأفضل أن يتولى معالجته الموظف المسؤول أو المكتب. ويبلغ المكتب الشخص المتضرر إذا قرر إحالة المسألة إلى الموظف المسؤول. ويجوز للمكتب أن يقرر في أي وقت أن من الأفضل أن يتولّى هو معالجة الحالة.

ويعالج المكتب جميع شكاوى التحرش الجنسي بصفة عامة.

إذا قرر المكتب التحقيق في البلاغ الرسمي، فإن الموظف المسؤول يتكّ الأمر للمكتب ولا يحقق في المسألة (تظل على الموظف المسؤول التزامات على صعيد الرصد). أما إذا قرر المكتب أنه من الأفضل أن يتولى الموظف المسؤول معالجة المسألة، فإنه يعيد إرسال الحالة إلى الموظف المسؤول الذي يتعين عليه عندئذ أن يقرّر ما سيقوم به في غضون ثلاثة أشهر.

تقييم البلاغ الرسمي

عند بدء النظر في بلاغ رسمي، يكون القرار الأول هو ما إذا كان الأمر يستدعي إجراء تحقيق (وهو ما يسمى التقييم الأولي).

وإذا أحال مكتب خدمات الرقابة الداخلية الأمر إلى الموظف المسؤول، ينبغي أن يجري الموظف المسؤول هذا الاستعراض في غضون ثلاثة أشهر من تلقّي البلاغ من المكتب. وإذا قرر الموظف المسؤول إجراء التحقيق، يكون عليه عندئذ تعيين فريق في غضون شهر.

وإذا لم يتضمن البلاغ الرسمي المعلومات المطلوبة، ينبغي إبلاغ مقدّم الشكاوى بذلك.

ويمكن تقديم بلاغ رسمي دون الكشف عن هوية مقدّمه، ويفضل تقديم البلاغ في هذه الحالة إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية مباشرة. وإذا قُدّم البلاغ الرسمي إلى شخص آخر، يُحال البلاغ إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية.

البلاغات الكاذبة المقدّمة عن علم

قد يؤدي تقديم بلاغ كاذب عن علم إلى إجراء تحقيق مع احتمال اتخاذ إجراءات تأديبية. وقبل التحقيق في البلاغ، يُنظر في ما إذا كان البلاغ قد قُدّم بنية حسنة.

اشتكى ريك من تعرّضه للتحرش من ماركوس الذي نهره في المكتب في تواريخ شتّى خلال شهر آب/أغسطس. وفي الواقع، من المعروف أن ماركوس كان خارج المكتب خلال تلك الفترة. وبما أنه لا بد من أن يكون ريك على علم بعدم صحة الشكاوى، فإن شكواه تكون مقدّمة بسوء نية.

ماذا يحدث عند تلقّي بلاغ رسمي؟

إذا تلقّى الموظف المسؤول البلاغ الرسمي، يقرّ الموظف المسؤول باستلام البلاغ (حيثما أمكن) ويحيله إلى مكتب خدمات الرقابة الداخلية. وإذا قُدّم البلاغ إلى شخص ليس هو الموظف المسؤول وليس مكتب خدمات الرقابة الداخلية، ينبغي أن يقوم ذلك الشخص بتوجيه الشاكي إلى الجهة التي ينبغي أن يقدم إليها البلاغ الرسمي.

الطعن في النتيجة

تتبع المنظمة الإجراءات القانونية الواجبة، وتُبقي الشخص المتضرر والجاني المزعوم على علم بحالة العملية. وإذا كانت لدى الشخص المتضرر أو الجاني المزعوم أسباب تدعو إلى اعتقاد أن الإجراء الذي اتُّبع فيما يتعلق بمعالجة البلاغ الرسمي عن السلوك المحظور لم يكن سليماً، يجوز للشخص المتضرر أو الجاني المزعوم، بمجرد إبلاغه بالنتيجة، أن يقدم طعناً في إجراء غير سليم وفقاً للفصل الحادي عشر من النظام الإداري للموظفين (التسوية غير الرسمية، والتقييم الإداري، واللجوء إلى محكمة الأمم المتحدة للمنازعات/ للاستئناف إذا لزم الأمر).

ويمكن أيضاً الطعن في القرارات الإدارية من خلال نظام العدل الداخلي. ويجب التقيّد بصرامة بالأطر الزمنية المحدّدة. ويمكن الحصول على مزيد من المعلومات من الموقع الشبكي لمكتب إقامة العدل، ولا سيما دليل الموظف إلى تسوية المنازعات. ويمكن لمكتب تقديم المساعدة القانونية للموظفين أن يقدم الدعم للموظفين.



ويمكن النظر في العوامل التالية عند إجراء التقييم الأولي:

- ما إذا كان السلوك غير المرضي، أي السلوك المحظور المحتمل، أمراً قد يرقى إلى مستوى سوء السلوك.
- ما إذا كانت عملية تقديم معلومات عن السلوك غير المرضي قد تمت بحسن نية، وما إذا كانت المعلومات مفصلة بما فيه الكفاية لتشكيل أساساً للتحقيق.
- ما إذا كان هناك احتمال لأن تتكشف من خلال التحقيق أدلة كافية للمضي قدماً بالحالة كقضية تأديبية.
- ما إذا كان من الأنسب في ظل الظروف القائمة تسوية المسألة عن طريق عملية غير رسمية.
- أي عامل آخر معقول (أو عوامل أخرى معقولة) في ظل الظروف القائمة.

إذا كان البلاغ متعلقاً بالتحرش الجنسي، وكان مقدّماً من شخص غير الشخص المتضرر، فإن مكتب خدمات الرقابة الداخلية يلتزم عادةً وجهات نظر الشخص المتضرر قبل أن يتخذ قراراً بخصوص المضي قدماً بالتحقيق.

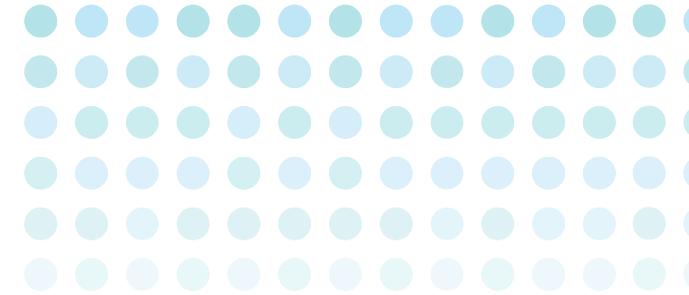
إذا كان القرار هو عدم فتح تحقيق

في الحالات التي لا يتم فيها فتح تحقيق بعد التقييم الأولي، يتعين على الموظف المسؤول أن يقرر ما إذا كان سيتم:

- إقفال الملف دون اتخاذ إجراء آخر.
- اتخاذ إجراءات إدارية.
- إصدار توبيخ كتابي أو شفوي (قبل القيام بذلك، يجب عليه التأكد من أن الموظف قد أُتيحت له الفرصة لإبداء تعليقاته كتابة على الوقائع والظروف، وفقاً للمادة 10-2 (ج) من النظام الإداري للموظفين، وأن يولي اعتباراً كاملاً لما أبداه الموظف من تعليقات)، أو اتخاذ إجراءات إدارية أخرى.

يتم إبلاغ الشخص المتضرر بهذا القرار، وكذلك الجاني المزعوم حسب الاقتضاء، ويتم تزويده بتفاصيل كافية عن العملية التي اتُّبعت حتى تم التوصل إلى هذا القرار.

الحق في البقاء على علم بما يجري



47

الحق في البقاء على علم بما يجري خلال العملية

47

الحق في البقاء على علم بما يجري عند انتهاء العملية

الحق في البقاء على علم بما يجري عند انتهاء العملية

بمجرد إنهاء الأمر، يكون لكل من الشخص المتضرر والجاني المزعوم حقٌّ أيضاً في أن يتم إبلاغه بالنتيجة - على أساس سرّي للغاية. والقواعد المتعلقة بمن يبلغ مَنْ ومتى محدّدة في الفقرة s.5.5(i) من النشرة ST/SGB/2019/8، ومفادها باختصار أن أي كيان يتخذ القرار النهائي فيما يتعلق ببلاغ عن احتمال وقوع سلوك محظور يجب عليه إبلاغ الشخص المتضرر والجاني المزعوم (من بين آخرين) من خلال تقديم موجز للعملية المتّبعة، وكذلك، في حال الانطباق، استنتاجات تقرير التحقيق، وما إذا كان قد تم اتخاذ إجراء.

وبما أن هذه المعلومات سرّية للغاية، فلا يتم إصدارها للتعميم على نطاق أوسع. غير أنه من المفهوم أن المعنيين بالأمر قد يرغبون في أن يكون باستطاعتهم إطلاع أطراف ثالثة على بعض المعلومات الرسمية، من قبيل المعلومة التي تفيد أنه تبين من التحقيق أنهم ليسوا مذنبين بأي شكل من الأشكال. وبناء على طلب الشخص المتضرر و/أو الجاني المزعوم، يجوز أن يقدم الأمين العام المساعد/مكتب الموارد البشرية بياناً عن نتيجة المسألة يجوز للشخص المتضرر و/أو الجاني المزعوم الكشف عنه لأطراف ثالثة، وذلك رهنا بأحكام المادة 2-1 (ط) من النظام الأساسي للموظفين. ويحترم البيان سرية العملية ويحافظ على خصوصية الأطراف المعنية.

زُعم أن ماري تحرّشت جنسياً بزميلها بيير. وبعد التحقيق، تمت تبرئتها. طلبت ماري من الأمين العام المساعد/مكتب الموارد البشرية بياناً بنتيجة المسألة يُذكر فيه أنه تم التحقيق في الادعاءات المدفوع بها في حقها، وأن ملف الحالة أفضل على إثر التحقيق دون اتخاذ أي إجراء آخر لأن الأدلة لم تؤيد الادعاء. ويمكن لماري أن تقدّم البيان إلى وكالة خارجية ترغب في العمل فيها وكان هذا الادعاء قد تنامي إلى علمها عبر القنوات غير الرسمية.

الحق في البقاء على علم بما يجري

الحق في البقاء على علم بما يجري خلال العملية

يجب على مكتب خدمات الرقابة الداخلية أن يقدّم لصاحب الشكوى إقراراً باستلام البلاغ الرسمي (ما لم يكن البلاغ مقدّمًا دون الإفصاح عن هوية المبلّغ بطبيعة الحال). وإذا أحال المكتب البلاغ إلى الموظف المسؤول لينظر فيه، يجب على المكتب إبلاغ الشاكي والشخص المتضرر بهذه الخطوة. ويجب على الموظف المسؤول أن يقوم عندئذ بإجراء تقييم أولي بشأن ما إذا كان ينبغي إجراء تحقيق أم لا في غضون ثلاثة أشهر من استلامه البلاغ من المكتب (وإذا تقرّر إجراء التحقيق، فعليه تعيين فريق في غضون شهر آخر).

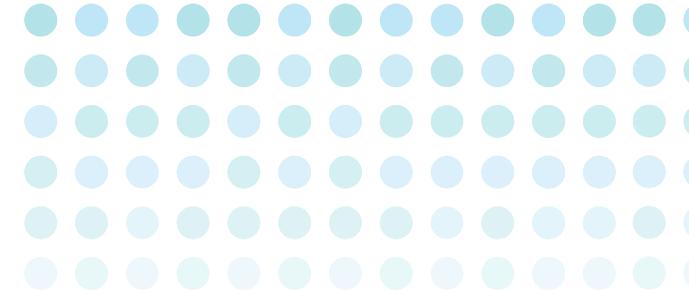
وبينما الأمر ما زال قيد النظر، يتم إبقاء الشخص المتضرر والجاني المزعوم (حسب الاقتضاء) على علم بمجريات الحالة على النحو التالي:

- كل ثلاثة أشهر إذا كان مكتب خدمات الرقابة الداخلية هو الذي يتولّى التحقيق.
- كل شهرين إذا كان الأمر قد أُحيل إلى الموظف المسؤول. ويتولّى المنسقون المعنيون بالسلوك والانضباط دور إطلاع الأطراف على المعلومات (ويشمل ذلك المعلومات المتعلقة بالتقييم الأولي للبلاغ من جانب الموظف المسؤول، وأي تحقيق يجري وأي إجراءات تتخذ على إثر ذلك).

تجدد ملاحظة أنه إذا قرر الموظف المسؤول عدم التحقيق أو اتخاذ أي إجراء، لا يتم إبلاغ الجاني المزعوم بالبلاغ على الإطلاق.

إذا طرح الشخص المتضرر أو الجاني المزعوم على المنسق المعني بالسلوك والانضباط استفساراً محدداً يتعلق بمعالجة بلاغ رسمي عن سوء سلوك محظور محتمل، يجب على المنسق أن يردّ في غضون أسبوعين في الأحوال العادية، ودون أي تأخير لا مبرر له في أي حال من الأحوال. ويكون هذا منطبقاً أيضاً عندما يحيل مكتب خدمات الرقابة الداخلية المسألة إلى مكتب الموارد البشرية بعد أن يتبين أن سلوكاً غير مرض قد وقع.

التأكد من أن الأمور على ما يرام أثناء التحقيق وبعده



49

رصد حالة بعينها

49

احتمال القيام بعمل انتقامي

49

إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

ينبغي أن تستمر عملية الرصد هذه لمدة سنة على الأقل من انتهاء التحقيق واتخاذ قرار على ضوء نتائجه، بما في ذلك إجراء استعراضات على فترات منتظمة (كل ثلاثة أشهر على الأقل) لضمان عدم تعرض أي طرف للانتقام أو لأي سلوك محظور آخر.

احتمال القيام بعمل انتقامي

إذا اشتبه رئيس الكيان في حدوث انتقام، يتم إخطار مكتب الأخلاقيات على الفور، ويجري التعامل مع المسألة وفقاً لأحكام النشرة ST/SGB/2017/2/Rev.1. ويجوز لمكتب الموارد البشرية أن يطلب معلومات من رئيس (أو رؤساء) الكيان، حسب الاقتضاء.

يرفع المنسق المعني بالسلوك والانضباط تقريراً مفاده أن عضواً في الفريق (دونالد) قد باتت تظهر عليه مؤخرًا علامات الإجهاد. وهو قد بات يتغيّب في إجازات مرضية بشكل متقطع، ويفقد أعصابه مع كل زملائه في العمل، وانخفض مستوى أدائه بشكل كبير. يكتشف رئيس الكيان أن دونالد قد قدّم مؤخرًا أدلة في التحقيق دعماً لإيفان. يرتّب الرئيس لقيام أحد الأشخاص بالتحدث مع دونالد، ويكتشف الشخص أن دونالد يتعرّض الآن فيما يبدو للإقصاء في الفريق. ويقرر رئيس الكيان الاتصال بمكتب الأخلاقيات.

إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

سواء كانت نتائج التحقيق تشير إلى سوء سلوك محتمل أم لا، قد تكون هناك حاجة إلى إعادة علاقات العمل إلى وضعها الأصلي في وحدة العمل المعنية. وقد يرغب الموظف المسؤول في التشاور مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بشأن إمكانية إجراء تدخلات. ويمكن أن ينصبّ تركيز هذه الأنشطة على:

- التدخلات التي تجري بعد التحقيق أو بعد العمليات التأديبية.
- إعادة بناء الثقة بين الأفراد.
- التدخلات على صعيد الفريق والتوجيه نحو التغيير.

ويمكن أيضاً الاستعانة بمستشار الموظفين لمساعدة الأفراد على أساس سري.

التأكد من أن الأمور على ما يرام

أثناء التحقيق وبعده

رصد حالة بعينها

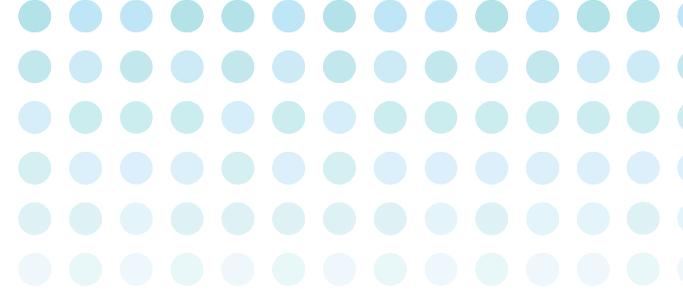
بمجرد تلقّي رئيس كيان ما إخطاراً بإجراء تحقيق، يتخذ رئيس الكيان التدابير المناسبة لرصد حالة الشخص المتضرر، والجاني المزعوم، ووحدة (أو وحدات) العمل المعنية، إلى حين تقديم تقرير التحقيق والانتهاج من أي إجراء لاحق.

وهذا يضمن امتثال جميع الأطراف لواجب التعاون مع التحقيقات الواقع على عاتقها ويضمن عدم تعرض أي طرف للانتقام أو أي سلوك محظور آخر نتيجة للبلّغ الرسمي أو التحقيق.

يشكو إيفان من تعرّضه للتنمر من أحد زملائه. ولا يزال التحقيق مستمراً. يرتّب رئيس الكيان لاجتماع المنسق المعني بالسلوك والانضباط مع إيفان والجاني المزعوم (باتريك) والمشرف على الفريق بوتيرة أسبوعية للتحقق من أن كل شيء على ما يرام أثناء التحقيق، كما يرتّب لقيام المنسق بموافاته بأي مشاكل قد تظهر.

يرفع المنسق المعني بالسلوك والانضباط تقريراً مفاده أنه يبدو أن إيفان قد بات يتعرّض للإقصاء في الفريق وأنه يجد صعوبة في التأقلم مع مناخ المكتب. يتصل رئيس الكيان بمكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة لمعرفة ما إذا كان من الممكن ترتيب جلسة لتوثيق روابط الفريق بهدف التخفيف من حدة الوضع أثناء التحقيق.

التحقيقات



من الذي يجري التحقيق وكيف؟

51

نطاق التحقيق

51

نطاق التحقيق

تحديد نطاق التحقيق أمر متروك لمكتب خدمات الرقابة الداخلية أو الموظف المسؤول. ويقوم الموظف المسؤول بذلك بواسطة بيان اختصاصات فريق التحقيق.

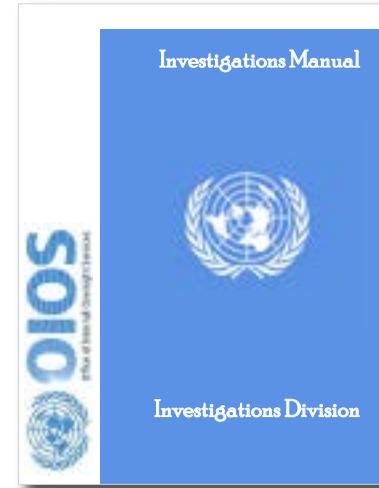


وينصب تركيز التحقيق على البلاغ الرسمي عن السلوك المحظور المحتمل وغيره من أشكال سوء السلوك إذا كان هذا منطبقاً. أما جوانب البلاغ التي لا تتعلق باحتمال وقوع سلوك محظور/سوء سلوك، ولكن تتعلق مثلاً بمسائل إدارية عامة، فهي لا تشكل إجمالاً جزءاً من التحقيق.

التحقيقات

من الذي يجري التحقيق وكيف؟

إذا كان مكتب خدمات الرقابة الداخلية هو الذي يتولى التحقيق، فإنه يعمل وفقاً لدليل التحقيقات المتاح على الإنترنت.

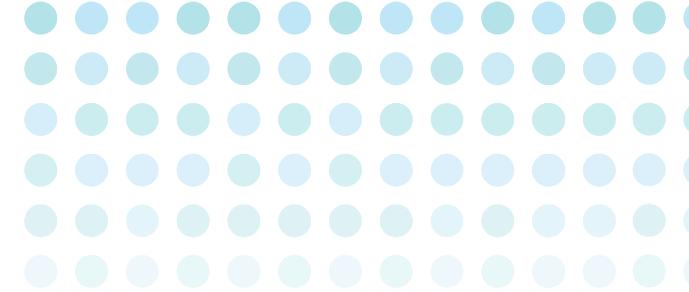


وإذا كان الموظف المسؤول هو الذي يتولى التحقيق، فإنه يعيّن فريق تحقيق مدرباً ومحايداً في غضون شهر واحد من صدور قرار فتح التحقيق. وتغطي مجموعة أدوات المحققين المتاحة على البوابة الشبكية للموارد البشرية الكيفية التي يتبّعها المحققون في إجراء التحقيق، بما في ذلك الحقوق المتعلقة بالإجراءات العادلة أثناء التحقيقات.



ماذا يحدث بعد التحقيق؟

53	التحقيقات التي يجريها مكتب خدمات الرقابة الداخلية
53	التحقيقات التي تُجرى محليًا - مسؤوليات الموظف المسؤول
54	إجراء مزيد من التحريات
54	إذا لم يثبت السلوك المزعوم: يغلق ملف الحالة إذا كانت الأدلة كافية لإقامة أساس وقائعي للادعاءات، ولكنها لا ترقى إلى مستوى سوء السلوك المحتمل: إمكانية اتخاذ إجراءات إدارية و/أو تنظيمية
55	إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة
55	إذا كان السلوك قد يرقى إلى مستوى سوء سلوك محتمل: إحالة الأمر لاتخاذ إجراء تأديبي
55	التزامات رؤساء الكيانات بعد الانتهاء من التحقيقات واتخاذ قرار بخصوص النتيجة
55	الإحالة إلى السلطات الوطنية



التحقيقات التي تُجرى محلياً - مسؤوليات الموظف المسؤول

عند تلقي تقرير التحقيق، يمضي الموظف المسؤول في واحد على الأقل من المسارات الإجرائية الثلاثة التالية:

1 إغلاق ملف الحالة دون اتخاذ إجراء.

1

2 أو إحالة الحالة إلى مكتب الموارد البشرية لبحث إمكانية اتخاذ إجراءات تأديبية.

2

3 أو اتخاذ إجراءات إدارية أو تنظيمية.

3

وقبل اتخاذ قرار بشأن أي الإجراءات هو المناسب، يجب على الموظف المسؤول فحص وتقييم تقرير التحقيق والأدلة الداعمة. وينبغي أن يجري الموظف المسؤول تحليلاً كاملاً لجميع الأدلة. ولا يمكن أن يكون دور الموظف المسؤول هو مجرد تأييد النتائج التي توصل إليها الفريق أو المصادقة عليها بصورة آلية.

والمسألة التي يكون الموظف المسؤول بصدها هي ما إذا كانت هناك أدلة كافية لإقناع مشاهد موضوعي بأن الجاني المزعم قد ارتكب الأفعال المزعومة، وما إذا كانت هذه الأفعال ترقى في نظره إلى مستوى سوء السلوك.

ماذا يحدث بعد التحقيق؟

التحقيقات التي يجريها مكتب خدمات الرقابة الداخلية

يقرر مكتب خدمات الرقابة الداخلية، بمجرد انتهائه من التحقيق، ما إذا كان سيغلق ملف المسألة في حال لم يكن هناك أساس وقائعي يشير إلى أن موظفاً قد ارتكب سلوكاً غير مرض، وفي هذه الحالة يقوم المكتب بإبلاغ الموظف المسؤول والفرد المتضرر والشخص موضوع التحقيق بأن التحقيق قد أُغلق.



إذا تبين للمكتب أن هناك أساساً وقائعيًا يشير إلى أن الموظف ارتكب سلوكاً غير مرض، يقدم المكتب تقريره إلى مكتب الموارد البشرية. وإذا أوصي في تقرير التحقيق ببحث احتمال أن يستوجب الأمر الإحالة إلى السلطات الوطنية، يقدم المكتب تقريره أيضاً إلى مكتب الشؤون القانونية.



إجراء مزيد من التحريات

يجوز للموظف المسؤول إجراء أي تحريات إضافية يعتبرها ضرورية لكي يتمكن من إجراء تقييم لتقرير/ أدلة التحقيق.

على سبيل المثال، قد يقرر أن يطلب من الفريق توضيحا أو يطلب منه إجراء مقابلات إضافية بشأن نقاط معينة أو مع شهود جدد أو شهود مختلفين. وينبغي لأي تحريات إضافية أن تتم كتابةً، وأن يُحتفظ بسجل كامل لأي إجراء يتخذ.



إذا لم يثبت السلوك المزعوم: يغلق ملف الحالة

إذا ما تبين للموظف المسؤول، بعد تحليل الأدلة، أن الأدلة غير كافية لإقامة أساس وقائعي للادعاءات، فينبغي أن يقوم بالآتي:

1 - إغلاق ملف الحالة.

2 - وإبلاغ الجاني المزعوم والشخص المتضرر بالنتيجة خطياً، مع تقديم موجز لنتائج التحقيق واستنتاجاته.



ولا يحق للجاني المزعوم أو للشخص المتضرر، بموجب النشرة ST/SGB/2019/8، الحصول على نسخة من التقرير أو الأدلة الداعمة. غير أن الموجز المقدم ينبغي أن يكون مفصلاً بما فيه الكفاية لتعريف الأطراف بالجوانب المهمة للتحقيق وبالسبب التي دفعت الموظف المسؤول إلى اتخاذ قرار بإغلاق ملف الحالة.

إذا كنت الجاني المزعوم أو الشخص المتضرر، يكون من حقك طلب الحصول من الأمين العام المساعد/مكتب الموارد البشرية على بيان بنتيجة الحالة يكون مآذونا لك بإطلاع أطراف ثالثة عليه. ويجب أن يراعى في البيان احترام سرية العملية والمحافظة على خصوصية الأطراف المعنية.

إذا كانت الأدلة كافية لإقامة أساس وقائعي للادعاءات، ولكنها لا ترقى إلى مستوى سوء السلوك المحتمل: إمكانية اتخاذ إجراءات إدارية و/أو تنظيمية

قد تكون هناك حالات يقرّر فيها الموظف المسؤول أن هناك من الأدلة ما قد يكفي لإقامة أساس وقائعي للادعاءات، ولكن يخلص إلى أن السلوك المزعوم لا يشكل سوء سلوك محتملاً. ومع ذلك، قد يلزم اتخاذ إجراءات لضمان توافر بيئة إيجابية في مكان العمل. وسيكون هذا إجراءً إدارياً أو تنظيمياً.

- **الإجراء الإداري²** يُقصد به تحذير شفهي أو خطي، أو رسالة موجهة على سبيل إسداء المشورة، أو تدريب أو توجيه. ومن الممكن أيضاً إحالة الموظف إلى مستشار الموظفين إذا كان هناك شعور بأن هذا قد يفيد.
- **التدابير التنظيمية³** يُقصد بها التوبيخ الشفهي أو الخطي، و/أو إعادة الندب، و/أو تغيير المهام.

وعند تحديد الإجراء الذي يتعين اتخاذه، ينبغي أن يقوم الموظف المسؤول بالآتي:

1 - التصرف بمعقولية ومع إيلاء الاعتبار الواجب لحقوق جميع الأطراف المعنية، بمن في ذلك الجاني المزعوم والفرد المتضرر.

2 - مراعاة العوامل ذات الصلة التي قد تشمل كيفية تحقيق الاستفادة المثلى من مواهب الموظف وضمان السلامة البدنية والنفسية للموظفين الآخرين.



وإذا اتخذ الموظف المسؤول تدابير تنظيمية، يجوز له أن يتشاور مع الموظف ويشرح له القرار المقترح، وأن يلتمس مدخلاته قبل اتخاذ أي قرار. ويلاحظ أنه إذا كان الاقتراح هو توجيه توبيخ، يجب أن تتاح للموظف فرصة لإبداء تعليقات على الوقائع والظروف.

^{3,2} انظر الفقرتين الفرعيتين (d) s.2.1 و (e) من الوثيقة ST/AI/2017/1.

التزامات رؤساء الكيانات بعد الانتهاء من التحقيقات واتخاذ قرار بخصوص النتيجة

يجب على رؤساء الكيانات أن يحرصوا، من خلال المنسقين المعيّنين بالسلوك والانضباط، على تحقُّق الآتي:

- ضمان إيلاء الاعتبار الواجب لأي احتياجات خاصة للفرد المتضرر نتيجة للسلوك المحظور.
- ضمان أن التدابير التنظيمية أو التأديبية المتخذة في نهاية أي تحقيق/عملية تأديبية تنفَّذ على النحو الواجب.

هذا بالإضافة إلى ما عليهم من التزامات في مجال الرصد.

الإحالة إلى السلطات الوطنية

إذا تم التثبت من خلال التحقيق من وجود ادعاءات ذات مصداقية بوقوع سلوك إجرامي، يجوز بعد التشاور مع مكتب الشؤون القانونية أن يحال الأمر إلى السلطات الوطنية للنظر في إمكانية أن تكون هناك مساءلة جنائية. ويمكن أيضا للشخص المتضرر إبلاغ السلطات الوطنية مباشرة بالسلوك الإجرامي المحتمل.

إعادة العلاقات في مكان العمل إلى وضعها الأصلي وتقديم الرعاية اللاحقة

سواء أكانت نتائج التحقيق تشير إلى وقوع سوء سلوك محتمل أم لا، قد تنشأ حاجة إلى إعادة علاقات العمل إلى وضعها الأصلي في وحدة العمل المعنية. وقد يرغب الموظف المسؤول في التشاور مع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بشأن إمكانية إجراء تدخلات. ويمكن أن تركز هذه الأنشطة على:

- التدخلات التي تجري بعد التحقيق أو بعد العمليات التأديبية.
- إعادة بناء الثقة بين الأفراد.
- التدخلات على صعيد الفريق والتوجيه نحو التغيير.

إذا كان السلوك قد يرقى إلى مستوى سوء سلوك محتمل: إحالة الأمر لاتخاذ إجراء تأديبي

إذا قرر الموظف المسؤول:

- 1 - أن هناك ما يكفي من الأدلة لإقامة أساس وقائعي للادعاءات.
- 2 - وأن السلوك محل السؤال قد يرقى إلى مستوى سوء سلوك محتمل، فعليه إحالة الأمر إلى مكتب الموارد البشرية لاتخاذ إجراءات تأديبية.

وإذا مُضي في هذا المسار، يُبلِّغ الشخص المتضرر والجاني المزعوم بأن الأمر أُحيل إلى مكتب الموارد البشرية لبحث إمكانية اتخاذ إجراء تأديبي.

ويمضي مكتب الموارد البشرية قدما وفقا للإجراءات التأديبية ويقوم في نهاية العملية بإبلاغ الشخص المتضرر والجاني المزعوم بنتيجة التحقيق وبالإجراءات المتخذة.

مواد مفيدة



سرعة التصرف عند التفاوض

في هذه الدورة التدريبية المتاحة عبر منصة LinkedIn Learning، يطلعنا البروفيسور مايكل ويلر، الأستاذ بكلية إدارة الأعمال بجامعة هارفرد، على الاستراتيجيات الكفيلة بمساعدتنا على سرعة التصرف عند التفاوض.



منع التحرش

مقاطع فيديو أنتجتها حكومة مقاطعة ساسكاتشوان عن التحرش الشخصي - سلوكيات الزميل والعميل والمدير.



المساواة لمجتمع الميم: الأسئلة المتكررة

أسئلة متكررة عما تجابهه المثليات والمثليون ومزدوجو الميل الجنسي والعابرون وحملة صفات الجنسين (مجتمع الميم) في كل مكان من تحديات على صعيد التمتع بحقوق الإنسان

QUESTION	YES	NO	PARTLY
1. We have agreement on how we behave as a team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. We discuss what policies and procedures say about how we should behave at work or in work contexts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. We have an agreed process to deal with conflict in our team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. We have an agreed process to give each other feedback on our behaviours.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. We regularly check in to see how well we are working together as a team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. We have ground rules or principles to guide team members to take bystander action.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. We have made a collective agreement to use bystander action in our team.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. We actively encourage equal participation from everyone in team meetings.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. We acknowledge the efforts and contributions of all.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

متحدون لترسيخ ثقافة الاحترام: القوائم المرجعية لقياس الأداء

تقع على عاتقنا جميعا مسؤولية خلق بيئة عمل عادلة قوامها الاحترام. وهذه القوائم المرجعية تساعدك وفريقك على الوقوف على مستوى أدائكم في هذا المضمار.



نصائح أمينة المظالم الخمس ("take 5") لإجراء المحادثات

هل يمارس شخص ما سلوكا يزعجك؟ إليك خمسة إجراءات عملية تساعدك على إجراء محادثة بهذا الخصوص.



متحدون لترسيخ ثقافة الاحترام: نصائح لأفعال يقوم بها الشخص المتفرد

دليل يحتوي على نصائح بخصوص كيفية الحفاظ على مكان آمن خال من التمييز والتحرش وإساءة استعمال السلطة.

مواد مفيدة



التدخلات الفعّالة للتصدّي للتنمّر والتحرّش

يتناول مقطع الفيديو القصير هذا كيفية اتخاذ إجراءات فعالة للتصدّي للتنمّر والتحرّش والسلوك غير اللائق في مكان العمل.



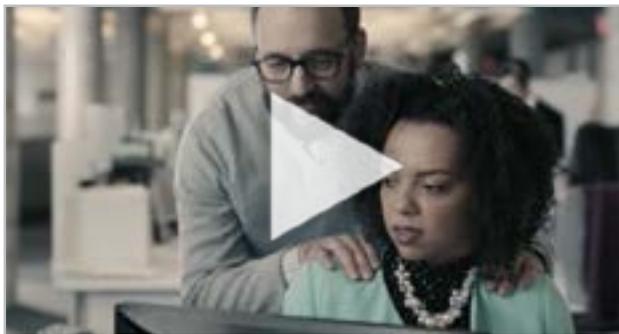
كيف تكون حليفاً لمجتمع الميم (+LGBTQIA)؟

كيف يمكنك دعم أصدقائك وزملائك وأحبائك المنتمين لمجتمع الميم (+LGBTQIA)؟ شاهد الفيديو بأكمله لمعرفة المزيد.



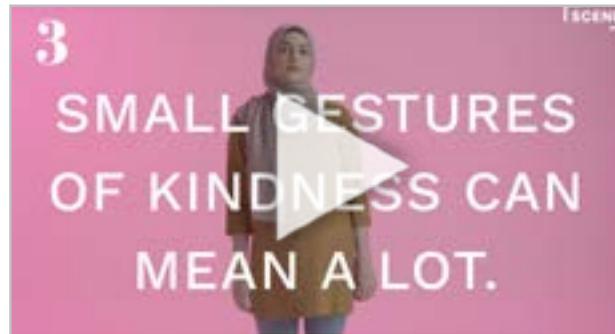
إعلان خدمة عامة لمناهضة التحرش من إنتاج منظمة Time's Up

مقطع فيديو قصير يجب على الأسئلة المتكررة حول التحرش الجنسي في مكان العمل - ما هو المقبول وما هو غير المقبول؟



مَنْ ستساعد؟

حملة أطلقتها كاتلين وين، رئيسة وزراء أونتاريو، لتعريف الأشخاص وتثقيفهم بماهية الأفعال "غير المقبولة" عند التعامل مع العدوان الجنسي الذي يمارسه بعض الرجال في مجتمعنا.



٦ طرق كي تصبح حليفاً للنساء المسلمات

تعلم كيف تصبح حليفاً أفضل للنساء المسلمات.



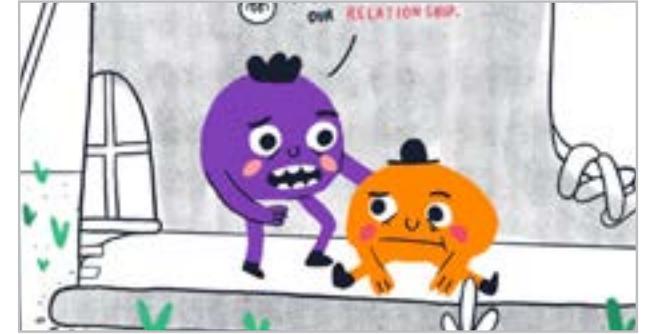
المضيف الجوي

سلسلة من مقاطع الفيديو لآلان بيركويتز تتناول قضايا مختلفة تتعلق بتصرفات المتفرجين وتوضيحها باستخدام القصص.

مواد مفيدة

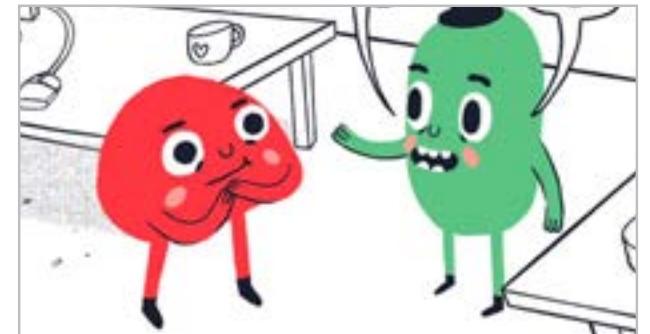
ستضاف موارد أخرى في التحديثات المستقبلية:

hr.un.org/unitedtorespect



كيفية التعامل مع شخص صعب المراس

تقدم منصة The Resolution Pod خمس طرق أساسية تستطيع من خلالها حل المشاكل الناجمة عن العلاقات المتوترة في العمل والمنزل.



ماذا تفعل إذا أسأت التصرف تجاه شخص ما؟

كيف تستغل هذه الفرصة لإقامة صلات بشرية وخلق التفاهم؟

مسرد المصطلحات

المصطلح	التعريف
إساءة استعمال السلطة	الاستخدام غير السليم لموقع نفوذ أو سلطة أو صلاحية ضد شخص آخر. ويكون هذا أمراً خطيراً بوجه خاص عندما يستخدم الشخص نفوذه أو سلطته أو صلاحيته للتأثير بشكل غير سليم على المسار الوظيفي أو ظروف العمل لشخص آخر، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التعيين أو الانتداب في مهام أو تجديد العقود أو تقييم الأداء أو ظروف العمل أو الترقية. وقد تشمل إساءة استعمال السلطة أيضاً السلوك الذي يخلق بيئة عمل عدائية أو مسيئة تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، استخدام التخويف أو التهديد أو الابتزاز أو الإكراه. ويكون التمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي، خطيرين بشكل خاص عندما يكونان مقترنين بإساءة استعمال للسلطة.
التدابير التنظيمية	التوبيخ الشفهي أو الخطي، و/أو إعادة الندب، و/أو تغيير المهام.
المنسق المعني بالسلوك والانضباط	المنسق المعني بالسلوك والانضباط هو موظف يعينه رئيس الكيان لتقديم المعلومات والدعم بشأن المسائل المتصلة بالسلوك والانضباط (بما في ذلك المسائل المتعلقة بالتمييز والتحرش، بما في ذلك التحرش الجنسي وإساءة استعمال السلطة). ويكون المنسق بمثابة نقطة اتصال لكل من الشخص المتضرر والجاني المزعوم طوال فترة معالجة البلاغات الرسمية المتعلقة بالسلوك المحظور المحتمل، وهو يتولى تقديم معلومات عن العملية والأطر الزمنية ذات الصلة.
التمييز	أي معاملة غير عادلة أو تفریق تعسفي على أساس عرق الشخص أو جنسه أو نوعه الجنساني أو ميله الجنسي أو هويته الجنسية أو طريقة تعبيره عن هويته الجنسية أو دينه أو جنسيته أو أصله الإثني أو إعاقته أو سنّه أو لغته أو أصله الاجتماعي أو غير ذلك من السمات أو الصفات التي يشترك فيها مع آخرين. وقد يكون التمييز حدثاً منعزلاً يؤثر على شخص واحد أو مجموعة أشخاص يشتركون في وضع معين، أو قد يتجلى في تحرش أو إساءة استعمال للسلطة.
التحرش	أي سلوك غير مرغوب فيه يمكن على نحو معقول توقُّع أو تصوُّر أن يسبب لشخص آخر أو يهينه، عندما يكون السلوك متداخلاً مع العمل ويخلق بيئة عمل تخويفية وعدائية ومسيئة. وقد يتخذ التحرش شكل الكلمات أو الإيماءات أو الأفعال التي تنطوي على الأرجح على إزعاج لشخص آخر أو إصابته بالجزع أو الإساءة له أو تحقيره أو تخويفه أو التقليل من شأنه أو إهانته أو إحراجه. وقد يكون التحرش موجهاً إلى شخص واحد أو أكثر من شخص على أساس اشتراكهم في خصائص أو سمات من تلك الواردة في تعريف التمييز. وينطوي فعل التحرش عادة على سلسلة من الحوادث.
رئيس الكيان	رئيس الكيان هو رئيس إدارة أو مكتب، بما في ذلك المكاتب الموجودة خارج المقر، أو رئيس بعثة سياسية خاصة أو بعثة حفظ سلام، أو رئيس لجنة إقليمية، أو منسق مقيم أو إقليمي، أو رئيس أي وحدة أخرى مكلفة بأنشطة مبرمجة فوضها الأمين العام مباشرة للقيام بمهامها.

المصطلح	التعريف
الإجراء الإداري	تحذير شفهي أو خطي، أو رسالة لإسداء المشورة، أو تدريب أو توجيه. ومن الممكن أيضا إحالة الموظف إلى مستشار الموظفين إذا كان هذا مفيدا.
السلوك المحظور	مصطلح جامع للتمييز والتحرش (بما في ذلك التحرش الجنسي) وإساءة استعمال السلطة.
الموظف المسؤول	الموظف المسؤول هو: '1' الأمين العام، بالنسبة لحالات الإبلاغ عن وقوع سلوك غير مرض من جانب أمين عام مساعد أو وكيل أمين عام؛ '2' رئيس البعثة، بالنسبة للموظفين في البعثات؛ '3' رئيس القلم المعني، بالنسبة لموظفي الآلية الدولية لتصريف الأعمال المتبقية للمحكمتين الجنائيتين والمحكمة الدولية ليوغوسلافيا السابقة؛ '4' وكيل الأمين العام لخدمات الرقابة الداخلية، بالنسبة لموظفي مكتب خدمات الرقابة الداخلية؛ '5' رئيس الإدارة أو المكتب الذي يتبعه الموظف موضوع البلاغ، بالنسبة لسائر الموظفين.
التحرش الجنسي	<p>أي سلوك غير مرغوب فيه ذي طبيعة جنسية يكون من المعقول توقُّع أو تصوُّر أن يسبب إساءة أو إهانة، عندما يكون هذا السلوك متداخلا مع العمل أو يفرض كشرط للتعين أو يخلق بيئة عمل تخويفية أو عدائية أو مسيئة.</p> <p>وقد يقع التحرش الجنسي في مكان العمل أو في سياقات مرتبطة بالعمل.</p> <p>وبينما ينطوي التحرش الجنسي عادة على نمط سلوكي، فإنه قد يتخذ شكل حادث وحيد.</p> <p>ولدى تقييم معقولية التوقُّع أو التصوُّر المشار إليه، يؤخذ منظور الشخص المستهدف بالسلوك بعين الاعتبار.</p> <p>والتحرش الجنسي هو مظهر من مظاهر ثقافة التمييز والامتيازات القائمة على العلاقات غير المتساوية بين الجنسين وديناميات السلطة الأخرى. وقد ينطوي التحرش الجنسي على أي سلوك ذي طابع لفظي أو غير لفظي أو جسدي، بما في ذلك الاتصالات المكتوبة والإلكترونية.</p> <p>وقد يحدث التحرش الجنسي بين أشخاص من نوع جنساني متماثل أو متباين، ويمكن للأفراد من أي نوع جنساني أن يكونوا هم الأشخاص المتضررون أو الجناة المزعومون. وقد يحدث التحرش الجنسي خارج مكان العمل وفي غير ساعات العمل، بما في ذلك أثناء السفر الرسمي أو خلال الفعاليات الاجتماعية المتصلة بالعمل.</p> <p>وقد يُرتكب التحرش الجنسي من قبل أي زميل، بما في ذلك المشرفون أو الأقران أو المرؤوسون. ويمكن اعتبار مركز الجاني كمشرف أو مسؤول كبير ظرفا مشددا.</p> <p>والتحرش الجنسي محظور بموجب المادة 1-2 (و) من النظام الإداري للموظفين، وهو قد يشكل أيضا استغلالا أو انتهاكا جنسيا بموجب المادة 1-2 (هـ) من النظام الإداري للموظفين.</p>

تعزيز الكرامة والاحترام في مكان العمل

متحدون
لترسيخ
ثقافة
الاحترام



#speakup

hr.un.org/unitedtorespect