

الخلافاً مع الزملاء أو الشركاء

01 مايو 2025

النقاط الرئيسية

- إن الأمم المتحدة والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين تولىان الأولوية لأساليب التسوية غير الرسمية التي تتم ضمن نظام العدل الداخلي الخاص بالمفوضية من أجل الحد قدر الإمكان من الدعاوى القضائية غير الضرورية، مع تفضيل الحوار والوساطة الميسرة لتسوية الخلافات التي تحصل في مكان العمل بشكل سريع وتخفيف الإجهاد المرتبط بالعمليات القانونية الرسمية
- تُعدّ تسوية الخلافات التي تحدث في مكان العمل بين الزملاء والشركاء أمراً أساسياً لإدارة مخاطر الإضرار بالسمعة من خلال تعزيز المهنية والحفاظ على الثقة والتخفيف من مخاطر الإضرار بالسمعة وتعزيز الشراكات. وهو يساهم في تكوين صورة إيجابية عن المنظمة ويعزز البيئة المؤاتية لاستمرار النجاح ومواصلة النمو
- ينبغي التعامل مع الخلافات في مكان العمل بشكل استباقي من خلال الانخراط في محادثات مباشرة وإجراء تدخلات مبكرة والاستفادة من آليات الدعم. يضطلع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في المفوضية بدور حاسم باعتباره كياناً محايداً يقدم خدمات غير رسمية لتسوية الخلافات ويعزز علاقات العمل السلمية من خلال معالجة المظالم والقيام بالوساطة وتيسير المناقشات

1. لمحة عامة

يركز نظام العدل الداخلي في الأمم المتحدة بشكل كبير على خيارات التسوية غير الرسمية من أجل تجنب الدعاوى القضائية غير الضرورية عندما يكون ذلك ممكناً. وتعتمد الوسائل غير الرسمية لتسوية الخلافات في مكان العمل على تيسير الحوار أو الوساطة، وهي عادةً ما تكون أسرع وتفيد في تجنب الأطراف المعنية ما ينجم من إجهاد نتيجة اللجوء للتقاضي. تشجّع المفوضية الزملاء على أن يحاولوا أولاً تسوية الخلافات في مكان العمل بأنفسهم من خلال معالجة الموقف في وقت مبكر والانخراط في محادثات مباشرة وصادقة والمشاركة في جهود الوساطة واستخدام آليات الدعم المناسبة حسب الحاجة.

في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، يُعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو الكيان المحايد المخصص لتقديم تسويات بشكل مستقل وغير رسمي للخلافات الحاصلة في مكان العمل. ويضطلع هذا المكتب بدور حيوي في دعم الزملاء لمنع حدوث الخلافات واستعادة علاقات العمل السلمية، كما يوفر بديلاً غير رسمي للنظم الرسمية لمعالجة الشكاوى داخل المفوضية ونظام الأمم المتحدة لإقامة العدل. وهذا المكتب يدعم الزملاء لتحديد مجموعة من الخيارات المناسبة لحل المشاكل وتيسير المناقشات لجميع المعنيين ومساعدة الأفراد، حيثما كان ذلك ممكناً، على تطوير طرق جديدة لحل المشاكل بأنفسهم، والتوسط في الخلافات بين الأطراف، إذا كان ذلك مناسباً.

2. الصلة بعمليات الطوارئ

من المحتمل حدوث الإجهاد والقلق عند التعامل مع حالات الطوارئ. ولذلك قد تنشأ التوترات والخلافات في مكان العمل، وعندما يحصل ذلك يكون من الضروري أن يتعامل الزملاء مع الموقف منذ بدايته قبل أن يتفاقم الخلاف. وفي حالات الطوارئ، تعتبر الإجراءات المتخذة لمنع الخلافات وللتعامل معها بشكل فعال أمراً ضرورياً كما أنها تؤدي لإنشاء بيئة عمل صحية. تساهم هذه الإجراءات في رفع مستوى القدرة على الصمود لدى الأطراف المعنية وكذلك لدى الفريق والعملية بشكل عام. ومن المستحسن للزملاء أن يطلبوا الدعم من المشرفين عليهم ومن مصادر أخرى على المستوى المحلي، وكذلك من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة الذي يمكنه تقديم التوجيه والوساطة.

3. التوجيه الرئيسي

مقدمة

قدمت الجمعية العامة للأمم المتحدة نظاماً جديداً للتعامل مع الخلافات الداخلية والمسائل التأديبية بدأ تطبيقه في عام 2009. ويعزز هذا التغيير وجود نظام مستقل ولا مركزي يتوافق مع قواعد القانون الدولي ذات الصلة ومبادئ سيادة القانون والإجراءات القانونية الواجبة لضمان احترام حقوق الموظفين والتزاماتهم ومساءلة المديرين والموظفين على حد سواء. إنّ تسوية الخلاف على الفور تتطلب التعرف على ماهيته ومعالجته بشكل مبكر.

ويشجع النظام المنقح على تسوية الخلافات من خلال وسائل غير رسمية قبل اللجوء إلى التقاضي الرسمي.

لمزيد من المعلومات يرجى زيارة [الموقع الإلكتروني لمكتب إقامة العدل](#).

نظام العدل الداخلي

تستخدم المفوضية نظاماً داخلياً للعدل إذ لا يمكن للموظفين تقديم مطالبات، بما في ذلك مطالبات متعلقة بالعمل، ضد المنظمة في المحاكم الوطنية بسبب الامتيازات والحصانات التي تتمتع بها المفوضية باعتبارها منظمة دولية. ويسمح نظام العدل الداخلي للموظفين بمعالجة المواقف التي يشعرون فيها بانتهاك حقوقهم وبعدم احترام قواعد المنظمة. ويحق للموظفين على جميع المستويات الرجوع إلى نظام العدل الداخلي.

يركز نظام العدل الداخلي بشكل كبير على خيارات التسوية غير الرسمية من أجل تجنب الدعاوى القضائية غير الضرورية

عندما يكون ذلك ممكناً. وتعتمد الوسائل غير الرسمية لتسوية الخلافات في مكان العمل على الوساطة، وهي عادةً ما تكون أسرع وتفيد في تجنب الأطراف المعنية الإجهاد المرتبط باللجوء للتقاضي. إنّ متابعة المسألة بشكل غير رسمي أولاً لا تمنع الموظفين من إثارته لدى النظام الرسمي للعدل لاحقاً إذا تم احترام المواعيد النهائية ذات الصلة. ويمكن اللجوء للتسوية غير الرسمية في أي وقت أثناء إجراءات الاستئناف الرسمية.

في المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين يعد مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو الكيان المحايد المخصص للوساطة في الخلافات في مكان العمل. وعلاوة على ذلك، هو يسمح للأطراف في الخلاف بمعالجة المشاكل الأساسية من أجل منع حدوث خلافات ذات طبيعة مماثلة في المستقبل.

التسوية غير الرسمية للخلافات والمخاوف في مكان العمل

تشجّع المفوضية الزملاء على أن يحاولوا أولاً تسوية الخلافات في مكان العمل بأنفسهم من خلال معالجة الموقف في وقت مبكر والانخراط في محادثات مباشرة وصادقة والمشاركة في جهود الوساطة واستخدام آليات الدعم المناسبة حسب الحاجة.

بعض النصائح لإجراء محادثة مباشرة وصادقة مع الطرف الآخر في الخلاف:

- معالجة الموقف في بداية الخلاف. وفي حال عدم معالجته، قد تتفاقم الخلافات وتخرج عن السيطرة
- التحضير للمحادثة من خلال تنظيم الأفكار باستخدام أمثلة ملموسة وتجنب استخدام لغة قائمة على توجيه الاتهامات أو إلقاء اللوم
- التفكير في وجهة نظر الطرف الآخر ولا سيّما بخصوص تصرفاتك التي يمكن أن تكون قد ساهمت بالوصول إلى هذا الموقف
- الالتزام بالتعاون من أجل التوصل إلى تسوية وسبيل للمضي قدماً
- إذا لم يتمكن الزملاء من المشاركة في محادثة مباشرة فمن المستحسن أن يطلبوا الدعم من المشرفين عليهم ومن الإدارة وسائر آليات الدعم. ويمكن للزملاء أيضاً طلب المساعدة من مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في أي وقت.

العمل معاً لإيجاد الحلول: مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة

إنّ مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة هو الكيان المحايد والمخصص الذي يوفر تسويات مستقلة وغير رسمية للخلافات في مكان العمل ضمن نطاق مكتب الأمم المتحدة لإقامة العدل. ويضطلع مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة بدور حيوي في دعم الزملاء لمنع الخلافات واستعادة علاقات العمل السلمية. وهو يوفر بديلاً غير رسمي للنظم الرسمية المعنية بمعالجة الشكاوى داخل المفوضية مثل مكتب المفتش العام ونظام الأمم المتحدة لإقامة العدل.

تتمثل مهمة أمين المظالم في تقديم خدمات سرية ومحايدة ومستقلة للوصول إلى تسويات غير رسمية للمشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل. وهو يساعد الزملاء على تحديد مجموعة من الخيارات المناسبة لحل المشاكل وتيسير المناقشات لجميع المعنيين، وكذلك فهو يدعم الأفراد لتطوير طرق جديدة لحل المشاكل بأنفسهم حيثما كان ذلك ممكناً. وهو لا يتخذ قرارات ملزمة ولا يضع سياسات متعلقة بالولاية كما لا يبت في القضايا للمنظمة.

يوجه الأفراد المعنيين بالخلاف إلى:

- تحليل المشكلة
- تحديد مجموعة من الخيارات
- استكشاف محاسن ومساوئ كل خيار
- تطوير فهم واضح لأي إجراء يكون ضرورياً لتنفيذ الخيار الذي اتخذه الموظف

تيسير حلول غير رسمية للمشاكل والخلافات المتعلقة بالعمل من خلال:

- إرشاد الأطراف إلى الحل
- القيام بالوساطة
- تيسير التدريب على إدارة الخلافات
- تحديد القضايا البنيوية المتجذرة في الممارسات والسياسات والإجراءات والعمليات القائمة لدى المفوضية
- تقديم ملاحظات للإدارة العليا من أجل تيسير إجراء التحسينات على صعيد القضايا البنيوية التي تم تحديدها

قائمة تدقيق

- إنَّ تسوية الخلاف على الفور تعرّف على ماهية الخلاف بشكل مبكر وبإدراك إلى تسويته قبل أن يتفاقم

- اطلب الدعم إذا لزم الأمر: إذا كان إجراء محادثة مباشرة أمراً صعباً، فيجب طلب الدعم من المشرفين أو الإدارة أو سائر آليات الدعم داخل المنظمة، بما في ذلك مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة.

4. السياسات والمبادئ التوجيهية

[UN, Standards of Practice for UN System Ombudsman and Mediators, 2023](#)

[Arabic\) UN Resolution, A/RES/62/228 - Administration of justice at the United Nations, 2007\)](#)

[SG Bulletin, SGB/2016-7 UNOMS Terms of Reference, 2016](#)

5. التعلم والممارسات الميدانية

متاح لموظفي المفوضية فقط

[مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة](#)

6. جهات الاتصال الرئيسية

مكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة على البريد الإلكتروني: Ombuds@unhcr.org