

تعزيز الوئام في أماكن العمل بالأمم  
المتحدة

# محادثة تلو الأخرى



الأمم المتحدة | مكتب أمين المظالم  
وخدمات الوساطة



# أمين(ة) المظالم هنا لمّدكم بالمساعدة اللازمة

نحن هنا للاستماع إليكم.

فلا تتأخروا في اللجوء إلى خدماتنا.

ولا تنتظروا حتى تتفاقم المشكلة.

ونحن طرف ثالث محايد، نساعد موظفي الأمم المتحدة على معالجة ما لديهم من شواغل في مكان العمل وتنسوية المنازعات بالوسائل غير الرسمية.

ولدينا مكاتب جاهزة لمساعدتكم في جميع أنحاء العالم، ويمكننا تقديم الخدمات، بالحضور الشخصي أو عن بُعد بالوسائل الإلكترونية، بأي لغة من اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة.

فلماذا الانتظار؟ اتصلوا بنا الآن! فكل مشكلة لها أهميتها، كبيرة كانت أم صغيرة.

هل تواجهون في مكان عملكم وضعا صعبا ولا تدرّون ما العمل؟ الاتصال بأمين(ة) المظالم خطوة أولى يمكنكم اتخاذها بكل أمان. فنحن نساعدكم على معالجة ما لديكم من شواغل في مكان عملكم ضمن إطار من السرية والكرامة، في محادثة تلو الأخرى.

فالتعامل بفعالية مع المنازعات التي تنشأ في أماكن العمل يتطلب فهمها والإحاطة بمدى تعقيدها واكتساب مهارات جديدة لمعالجتها. وفي بعض الأحيان، يمكن أن تحتاجوا إلى طرف ثالث محايد لدعمكم أو للتدخل في المسألة. ومكتب أمين(ة) المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة بوسعهم مساعدتكم!

فمكتب أمين(ة) المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة مستقلّ من حيث هيكله ووظيفته عن جميع أجهزة الأمم المتحدة ومسؤوليها. ونحن نتقيد بالسرية تامة، ولا نفضح عن أي معلومات تتعلق بفرادى القضايا أو الزيارات.



## ما هي الخدمات التي يمكنكم أن تتوقعوا منا؟

المنظمة و/أو نحيلكم إلى كيانات أخرى قد يكون بوسعها تقديم المساعدة المطلوبة.

ومكتبنا غير معنيّ بتوجيه الإشعارات الرسمية ولا يشارك في أي إجراءات قضائية أو إدارية رسمية تتعلق بالشواغل المعروضة عليه.

ويمكنكم الوثوق بأن المكتب يُبقي على سرية جميع المراسلات المتبادلة معه. فدورنا هو مساعدتكم على اتخاذ قرار مستنير. وفي أثناء ذلك كله، ستكونون أنتم من يتحكم في مجرى الأمور. فأمين(ة) المظالم والوسطاء لن يُملوا عليكم ما ينبغي القيام به.

خطوة أولى، سوف نستمع إليكم من أجل فهم ما لديكم من شواغل محددة تتعلق بمكان العمل. وسنقوم معاً باستعراض الخيارات المتاحة وتقييم الآثار المترتبة عليها.

وتبعاً لخياركم المفضل، يمكننا آنذاك أن نقدم لكم جلسات توجيهية فردية بشأن تسوية المنازعات؛ ويمكننا أيضاً أن نعرض عليكم تيسير المحادثات الصعبة، أو القيام بجهود الوساطة، أو إجراء تدخلات جماعية مكثفة لمعالجة المنازعات التي تنشأ داخل الأفرقة.

وسنقدم لكم توجيهات وتوضيحات بشأن الإجراءات والقواعد والممارسات المعمول بها في



## كيف يمكننا دعمكم

**توفير التوجيه في مجال تسوية المنازعات:** من خلال تعزيز قدرتكم وثقتكم لاتخاذ الخطوات المناسبة لحل مسألة أو تسوية منازعة في مكان العمل.

**ممارسة الدبلوماسية المكوكة:** التدخل، بموافقة الطرفين/ الأطراف، للتفاوض مع كل من الطرفين/ الأطراف بغية المساعدة على التوصل إلى تسوية غير رسمية.

**الوساطة:** مساعدة الطرفين/ الأطراف كطرف ثالث محايد في عملية طوعية وسرية لتسوية مسألة أو منازعة معينة ومحددة في مكان العمل.

**تيسير المحادثات:** دعم الموظفين عندما يصبح التواصل مع أحد الزملاء عسيراً أو يطبعه التوتر. وستعمل الجهة الميسرة على مساعدة الطرفين/ الأطراف في التوصل إلى تسوية وفهم الآخر ومن ثم المضي قدماً.

**المبادرات الخاصة:** دعم المبادرات المضطلع بها على نطاق الأمانة العامة للأمم المتحدة من أجل التصدي للعنصرية والتهوؤ بكرامة الجميع في أماكن العمل التابعة للأمم المتحدة.

المبادئ الأساسية التي  
نسترشد بها في عملنا

الاستقلالية

الحياة

السرية

الطابع غير الرسمي

## وعلى حد تعبير أحد الزوار

”لقد أحسست بقوة كبيرة عندما علمتُ أن هناك داخل الأمم المتحدة من لديه الاستعداد للإصغاء إلي ودعمني وتوجيهي في هذه العملية“.

# اتصلوا بنا!

فإذا كانت لديكم أي استفسارات أو شواغل أو كان عليكم اتخاذ قرارات صعبة تتعلق بالعمل، لا تنتظروا طويلا: اتصلوا بنا اليوم!

+1-917-367-5731



unoms@un.org



www.un.org/ombudsman



فنحن في مكتب أمين(ة) المظالم وخدمات الوساطة بالأمم المتحدة موجودون لخدمة جميع الموظفين الحاليين والسابقين بالأمانة العامة للأمم المتحدة وبمختلف كيانات منظومة الأمم المتحدة التي أبرمنا معها اتفاقات.

ونقدم الخدمات إلى الجميع، بأي لغة من اللغات الرسمية، بالحضور الشخصي أو عن بُعد بالوسائل الإلكترونية، وبصرف النظر عن موقع مركز العمل أو المنطقة الزمنية أو نوع العقد أو طبيعة المسألة، وما إلى ذلك.

