



Генеральная Ассамблея

Distr.: General
14 July 2021
Russian
Original: English

Семьдесят шестая сессия

Пункт 149 первоначального перечня*

Отправление правосудия в Организации
Объединенных Наций

Деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

Доклад Генерального секретаря

Резюме

В пункте 15 своей резолюции [75/248](#) Генеральная Ассамблея подтвердила, что неформальное урегулирование конфликтов является одним из важнейших элементов системы отправления правосудия, и особо отметила необходимость максимально широко задействовать неформальную систему, с тем чтобы не проводить формальных разбирательств, которых можно избежать.

В настоящем докладе освещается деятельность Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций, которая обслуживает Секретариат, за период с 1 января по 31 декабря 2020 года. В нем представлен обзор изменений в оперативной обстановке, имевших место на фоне пандемии коронавирусного заболевания (COVID-19), с акцентом на услуги по урегулированию споров, информационно-просветительскую деятельность, направленную на повышение компетентности сотрудников и руководителей в области урегулирования конфликтов, и замечания по системным проблемам.

В докладе также содержится общий обзор того, как на момент составления доклада осуществлялся экспериментальный проект по предоставлению доступа к неформальным услугам по урегулированию споров внештатному персоналу.

* [A/76/50](#).



I. Введение

1. Во всем мире 2020 год запомнится как в связи с пандемией коронавирусного заболевания (COVID-19), из-за которой жизнь человечества практически замерла, так и в связи с давно назревшим осознанием проблемы системного расизма, которое побудило общество к действиям и сдвигам в направлении перемен. Что касается Организации Объединенных Наций, то эти беспрецедентные обстоятельства в сочетании с кризисом ликвидности и непрерывным потоком кризисов, возникающих по всему миру, потребовали новых способов мышления, управления и работы, а также высветили необходимость для всех заинтересованных сторон продемонстрировать востребованность, жизнестойкость и адаптивность. Сотрудники Организации Объединенных Наций по всему миру приложили поразительные усилия, чтобы сделать чуть больше — изменить привычки, принять совместные меры и тем самым укрепить свой коллектив, ежедневно с энтузиазмом выполняя важнейшие мандаты, возложенные на них государствами-членами.

2. В начале пандемии переход большинства сотрудников к удаленной работе на дому или в других местах казался относительно плавным, но вскоре начали проявляться изъяны. В результате неизбежного размывания границ между работой и личной жизнью установки сместились на режим постоянной работы. Без предупреждения и без особой подготовки виртуальное руководство превратилось в норму. Частой и повторяющейся проблемой в виртуальных коллективах стало недопонимание. Это совпало с периодом социальной изоляции, страха перед неизвестностью, разлуки с близкими и — для многих — переживания утраты и горя. Крайняя усталость, высокая утомляемость, проблемы с психическим здоровьем и высокий уровень стресса стали распространенным источником беспокойства, которое по большей части выражалось в частном порядке — из-за страха мести или стигматизации.

3. Для Омбудсмана Организации Объединенных Наций и ее региональных групп было жизненно важно сохранить свою доступность для сотрудников и руководителей в трудные времена. Это был период значительного роста, мощного импульса к переменам, инноваций и межрегионального сотрудничества в виртуальном мире, не имеющем границ. Канцелярия Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций добилась ощутимых успехов, расширив свою информационно-просветительскую деятельность в цифровом формате и свою компетенцию в области разрешения конфликтов, в том числе путем организации диалогов по вопросам соблюдения человеческого достоинства посредством цивилизованного поведения и по проблемам расизма на рабочем месте.

4. Однако имелись обстоятельства, которые препятствовали оказанию услуг и в итоге привели к снижению количества дел на 16 процентов. Одним из прямых последствий пандемии стало то, что очное вмешательство — безусловно, самое оптимальное для урегулирования конфликтов — оказалось невозможным, и его пришлось заменить виртуальными встречами. Пришлось приостановить посещения омбудсменами и посредниками миссий, по результатам которых обычно поступает большое количество просьб о помощи. Кроме того, кризис ликвидности и мораторий на набор персонала, последствия которого сказываются на масштабах и уровне деятельности с 2019 года, затруднили решение оперативных задач и своевременное и эффективное заполнение вакансий. В некоторых местах доступ к виртуальным услугам Омбудсмана затрудняло отсутствие доступа к коммуникационному оборудованию, интернету и другим платформам. Для целей будущей отчетности анализ тенденций будет продолжаться по мере дальнейшего развития событий, связанных с пандемией COVID-19.

II. Общий обзор деятельности Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций

Оперативная обстановка

5. В связи с беспрецедентными обстоятельствами, вызванными пандемией, Канцелярия быстро перешла на полностью виртуальное обслуживание, чтобы обеспечить непрерывный доступ для своих клиентов. Для проведения частных встреч с посетителями использовались различные платформы. На региональном уровне омбудсмены и посредники продолжали предоставлять весь спектр услуг на предпочитаемом официальном языке посетителей, сторон в конфликте и заинтересованных сторон. Практикумы по основным аспектам компетентности в урегулировании конфликтов, которые ранее проводились в очном формате, были адаптированы для виртуального проведения, и в настоящее время ведется работа по адаптации к виртуальному проведению других модулей. В целом отклики участников и заинтересованных сторон содержали положительную оценку, и на основе этих отзывов выявляются и ранжируются дальнейшие возможности для улучшения виртуальной информационно-просветительской и учебной деятельности. Практика Канцелярии по урегулированию споров в онлайн-режиме будет и дальше совершенствоваться, поскольку она зарекомендовала себя как ценное дополнение к очным услугам.

6. Помня о необходимости обеспечить благополучие и сплоченность своего глобального коллектива, Омбудсмен старалась идти в ногу с развитием событий, связанных с пандемией и с последствиями системного расизма. В этом контексте она инициировала проведение силами своего глобального коллектива ряда мероприятий, включая организацию книжного клуба, с тем чтобы стимулировать мышление и самосознание, содействующие принятию конструктивных мер по достижению многообразия и инклюзивности. Это помогло организовать диалоги, стимулирующие разговоры о расизме в рамках всей Организации, дискуссионные экспертные форумы по вопросам расизма и другие инициативы. Возглавляемый Омбудсменом коллектив продолжает работать в этом направлении и проводить внутренние брифинги и беседы на темы расизма, домыслов, стереотипов и неосознанной предвзятости, что помогает также разрабатывать его мероприятия в этой области.

7. В 2020 году Омбудсмен председательствовала на трех очередных совещаниях сети омбудсменов и посредников, обслуживающей структуры, входящие в Координационный совет руководителей системы Организации Объединенных Наций (КСР). Были также созданы три неофициальных совещания для обзора последних событий и анализа того, как различные канцелярии омбудсмента приспособляются к беспрецедентным обстоятельствам, вызванным пандемией, и справляются с ними и как они вносят вклад в организационные усилия по искоренению системного расизма. Эта сеть, созданная по инициативе Омбудсменом в 2019 году, служит форумом, на котором омбудсмены и посредники из системы Организации Объединенных Наций могут делиться знаниями и обмениваться мнениями по важным организационным приоритетным задачам и пропагандировать стандарты практики и основные обязанности по неформальному урегулированию конфликтов среди организаций — членов КСР. Секретарю КСР регулярно предлагается информировать сеть о взглядах представителей Совета и проблемах, имеющих первостепенную важность для Организации Объединенных Наций и всего мира.

8. Как показывает практика проведения очных и виртуальных мероприятий, даже в те времена, когда виртуальные мероприятия являются необходимостью, самых оптимальных результатов в деле урегулирования конфликтов добиваются

местные специалисты-практики, находящиеся в том же часовом поясе, знакомые с региональным контекстом и культурой и говорящие на местном и/или преимущественно используемом языке. В духе обеспечения равного доступа к услугам Омбудсмана для всех сотрудников, независимо от их местонахождения, Канцелярия начала процесс перераспределения своих ресурсов, с тем чтобы укрепить потенциал в области урегулирования конфликтов в своих региональных отделениях. В рамках этого процесса за счет имеющихся ресурсов было обеспечено временное присутствие в Многопрофильной комплексной миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Мали (МИНУСМА). Предполагается, что если эта инициатива окажется эффективной, то Канцелярия представит Генеральной Ассамблее просьбу о создании более постоянного механизма и перераспределении ресурсов.

9. Канцелярия также приступила к выполнению решения Генеральной Ассамблеи о создании двух новых должностей специалистов по урегулированию конфликтов для поддержки посредничества в Женеве и Найроби соответственно, используя ресурсы, ранее сосредоточенные в Центральном учреждении. Одной из приоритетных задач в предстоящие годы будет оставаться укрепление потенциала и эффективности посредничества, в том числе в регионах, где также расположен Трибунал по спорам Организации Объединенных Наций, с тем чтобы региональные отделения были хорошо оснащены для предоставления сотрудникам на местном уровне всего спектра услуг по урегулированию споров.

III. Глобальное присутствие и региональная деятельность

A. Миссии Омбудсмана

10. Чтобы максимально расширить свой охват и присутствие по всему миру, Канцелярия прилагает значительные усилия для планирования регулярных посещений своих клиентов, однако ее кадровые и прочие ресурсы сравнительно ограничены, что не позволяет обеспечить охват и обслуживание всего персонала в равной степени. Вследствие этого в некоторых местах службы посещения проводятся нерегулярно или не проводятся совсем. Это, в свою очередь, создает неравенство в доступе к очным профессиональным услугам омбудсменов и посредников среди персонала Организации Объединенных Наций, работающего по всему миру. Проблема усугубилась из-за пандемии и бюджетного кризиса, в результате которых возникли ограничения на поездки, что затруднило доступ к сотрудникам миссий по поддержанию мира. Несколько запланированных посещений были отменены, и в 2020 году было проведено только 5 очных миссий, тогда как в предыдущем году их было 50.

11. Одним из ключевых инновационных подходов, принятых Канцелярией в 2020 году для обеспечения устойчивости функционирования, стала разработка «модели виртуальной миссии», которая служит альтернативой очным посещениям. После того как все необходимые модули были переведены на виртуальную платформу, виртуальные миссии стали действовать во всех восьми региональных отделениях. Такие посещения включают взаимодействие заинтересованных сторон с руководством и представителями персонала в соответствующих структурах, проведение занятий по повышению информированности и практикумов по вопросам компетентности в урегулировании конфликтов, а также виртуальные мероприятия по сплочению коллектива и другие мероприятия, отвечающие потребностям соответствующих обслуживаемых групп.

12. В первом квартале 2020 года было организовано пять очных визитов омбудсмена: в Букаву и Киншасу (Демократическая Республика Конго) и в Хартум, Эль-Фашир и Залингей (Судан). Кроме того, было проведено 29 виртуальных миссий группами региональных омбудсменов в следующие страны и/или места службы: Бельгию (Брюссель), Гвинею-Бисау (Бисау), Германию (Бонн), Данию (Копенгаген), Демократическую Республику Конго (Бени, Буниа, Бутембо, Калемие, Киншаса и Луберо), Замбию (Лусака), Западную Сахару (Эль-Аюн), Ирак (Багдад, Мосул, Басра и Эрбиль), Испанию (Валенсия), Италию (Бриндизи), Камерун (Яунде), Канаду (Монреаль), Кению (Найроби), Кипр (Никосия), Колумбию (Богота), Ливию (Триполи), Мексику (Мехико), Нигер (Ниамей), Панаму (Панама), Руанду (Кигали), Сенегал (Дакар), Соединенные Штаты Америки (Вашингтон и Нью-Йорк), Судан (Хартум, Эль-Фашир и Залингей), Тунис (Тунис), Францию (Париж), Центральнуюафриканскую Республику (Банги, Буар, Кага-Бандоро и Бриа), Швейцарию (Женева), Южный Судан (Гок-Мачар, Джуба и Вау) и Японию (Токио).

13. Виртуальные посещения сыграли важнейшую роль в сохранении значимого присутствия, по крайней мере в тех отделениях, которые посещались в этот сложный период. Удаленный доступ к услугам омбудсмена и посредников дал сотрудникам и руководителям возможность рассматривать назревающие и текущие споры на ранней стадии, чтобы решать проблемы неформально и без дальнейшей передачи соответствующих дел в официальные органы правосудия. Виртуальные миссии были посвящены, среди прочего, вопросам адаптации к «новой норме», потенциальным конфликтам, возникающим в связи с изменением рабочей среды и границ между работой и личной жизнью для удаленных работников. Было отмечено, что, в частности, национальным сотрудникам и внештатному персоналу могло быть трудно воспользоваться полноценными услугами по урегулированию споров в онлайн-режиме, что, среди прочих факторов, объяснялось проблемами со связью или отсутствием доступа к коммуникационному оборудованию.

В. Усилия по борьбе с расизмом и обеспечение уважения человеческого достоинства в Организации (основные моменты диалога)

14. В сентябре 2020 года в рамках призыва к решению проблемы расизма в Организации Объединенных Наций Генеральный секретарь учредил Целевую группу по борьбе с расизмом и обеспечению уважения человеческого достоинства для всех в Организации Объединенных Наций. Он объявил о приверженности организационным действиям, гарантирующим равное обращение и полноправное вовлечение для всех сотрудников Организации, а также об абсолютной нетерпимости к любому поведению, противоречащему этим принципам.

15. Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций возглавила проект по повышению осведомленности и проведению диалога в поддержку работы Целевой группы. Эта инициатива служит продолжением текущих обсуждений и работы, проделанной за последние два года по тематике уважения человеческого достоинства на рабочих местах в Организации Объединенных Наций, и на этот раз акцент делается на борьбе с расизмом. Выступая в качестве нейтрального организатора диалогов, Канцелярия разработала модель диалога, которая посредством рекомендаций по ведению беседы и тщательно продуманных вопросов обеспечивает основу для того, чтобы создать безопасную обстановку, в которой участники могут обмениваться взглядами и опытом, связанными с расизмом на рабочем месте. Помимо обеспечения среды для открытого обмена информацией, диалоги служат для сотрудников способом

анонимно передать информацию Целевой группе. В модель диалога встроена методология сбора комментариев и идей участников без указания авторства — в виде итогового документа, который затем предоставляется Целевой группе в качестве материала для формирования будущего стратегического плана действий Организации.

16. В 2020 году коллеги из более чем 10 департаментов различных отделений Секретариата на трех континентах приняли участие в диалоговых занятиях, проведенных на трех из официальных языков Организации Объединенных Наций. Мнения и материалы, полученные в ходе этих занятий, позволили Канцелярии скорректировать и доработать модель, чтобы усилить воздействие диалогов. Участниками этих первоначальных занятий были старшие руководители и ключевые заинтересованные стороны, такие как сотрудники и представители ассоциаций персонала. Отзывы участников были в подавляющем большинстве положительными: многие отметили, что эти диалоги впервые в истории дают возможность открыто поговорить о расизме с коллегами в комфортной среде. Некоторые также отметили и высоко оценили приверженность, которую старшие руководители продемонстрировали этому делу в рамках своего конструктивного участия в диалоге.

17. В 2021 году серия диалогов проводилась весьма активно, и Канцелярия приступила к полной реализации этого проекта во всем глобальном Секретариате. По состоянию на середину 2021 года Канцелярия провела 41 занятие в формате диалога для почти 1650 сотрудников Организации Объединенных Наций из различных структур Секретариата в Африке, Азии, на Ближнем Востоке, в Европе и в Центральной и Северной Америке. Такие занятия проводились в разных часовых поясах, с тем чтобы все сотрудники Секретариата, желающие принять в них участие, могли сделать это в удобное время. В ходе бесед были выработаны некоторые идеи о путях борьбы с расизмом в Организации, что можно рассматривать как конкретный шаг к утверждению, восстановлению и обеспечению уважения человеческого достоинства для всех в Организации Объединенных Наций.

18. В пунктах 22 и 23 своей резолюции [75/248](#) Генеральная Ассамблея отметила усилия Генерального секретаря по распространению знаний и повышению осведомленности о расизме и принятию мер по борьбе с ним в рамках Организации и просила Генерального секретаря включить в его следующий доклад о деятельности Канцелярии Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций информацию о расизме и делах, связанных с расовой дискриминацией. На основе информации, собранной в ходе занятий в формате диалога, было отмечено, что степень осведомленности сотрудников о расизме на рабочем месте широко варьируется: от тех, кто считает, что его не существует, до тех, кто сталкивался с ним и весьма скептически относится к тому, что с ним когда-либо будет вестись серьезная борьба. Несколько участников рассказали, что в разных местах службы расизм проявляется по-разному.

19. Общей темой, которую поднимают участники, является необходимость обучения и просвещения по вопросам расизма во всех его аспектах с помощью различных методов, включая проведение дальнейших бесед, предоставление возможностей индивидуального обучения и организацию структурированной учебной подготовки. Для внедрения антирасистского сознания и культуры в Организации потребуется непрерывное обучение и просвещение по вопросам расизма. Культура будет меняться благодаря сочетанию осознания собственного опыта (самоанализ), опыта других (диалоги) и поддерживаемой на

институциональном уровне антирасистской позиции (системы, стратегии, процессы, принятие решений, разделение полномочий и просвещенное руководство).

20. В рамках своего мандата Канцелярия Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций будет по мере возможностей продолжать организовывать и поощрять проведение непростых бесед, в том числе о расизме как о явной или глубинной проблеме, что послужит дополнением к будущим усилиям Генерального секретаря по просвещению и повышению осведомленности персонала. Хочется надеяться, что по мере того, как поставщики учебных услуг в Организации Объединенных Наций будут освещать проблему борьбы с расизмом, эти беседы смогут переместиться из «безопасного пространства», где участники слушают друг друга и делятся опытом, в «пространство для смелых», где участники смогут занимать более смелую позицию, подвергая сомнению собственные подходы, и перейдут к более глубокому анализу, что вызовет сдвиг в сознании, необходимый для того, чтобы на рабочих местах в Организации Объединенных Наций отношение ко всем было более справедливым.

С. Инициатива Генерального секретаря по формированию культуры цивилизованного поведения: обеспечение уважения человеческого достоинства посредством цивилизованного поведения

21. Вклад Канцелярии в реализуемую Генеральным секретарем инициативу по формированию культуры цивилизованного поведения направлен на повышение уровня осведомленности, вовлечение сотрудников в диалог и поощрение действий, призванных улучшить поведение на рабочем месте и создать гармоничную среду, в которой все могут преуспевать в условиях соблюдения достоинства и взаимного уважения. В 2020 году Канцелярия развернула соответствующую деятельность в восьми своих региональных отделениях, расположенных в Бангкоке, Вене, Гоме (Демократическая Республика Конго), Женеве, Найроби, Нью-Йорке, Сантьяго и Энтеббе (Уганда). Инициатива состоит из двух компонентов: практикумов по вопросам отношений в коллективе, цивилизованного поведения и коммуникации и семинаров по вопросам корректного поведения.

1. Деятельность

22. В 2020 году Канцелярия продолжала проводить свои ключевые мероприятия в рамках инициативы по формированию культуры цивилизованного поведения. Сразу после перехода с очного режима работы на виртуальный она приняла оперативные меры, чтобы приобрести навыки и инструменты для адаптации своих услуг к онлайн-миру и продолжить работу в формате семинаров по вопросам корректного поведения во время пандемии. Как отмечалось выше, Канцелярия продолжала развивать диалоги о расизме на рабочем месте в Организации Объединенных Наций. Канцелярия также сотрудничала с Бюро по вопросам этики в разработке материалов по теме диалога с руководством 2020 года «Цивилизованное поведение как форма признания достоинства: способы общения для формирования более гармоничных рабочих отношений», эффективно достигнув показателя для оценки работы, связанного с разработкой методических рекомендаций для руководителей структур в целях содействия эффективному обсуждению темы цивилизованного поведения.

23. Семинары по вопросам корректного поведения предоставили сотрудникам всех уровней уникальную возможность собраться и обсудить вопросы цивилизованного поведения, достоинства, разнообразия и поведения на рабочем месте.

Семинары организуются на основе хорошо зарекомендовавшего себя метода беседы, и в рамках этих мероприятий задаются вопросы, которые побуждают участников оценить свое богатое разнообразие и поделиться своими взглядами, чтобы раскрыть общие черты, от которых можно отталкиваться при взаимодействии друг с другом. В 2020 году семинары были адаптированы к вызовам времени, и участникам было предложено поделиться не только своими взглядами на цивилизованное поведение, но и тем, изменилась ли их позиция в свете пандемии. Многие сочли, что такие семинары, организованные на пяти официальных языках Организации Объединенных Наций, побуждают сотрудников к размышлениям, обеспечивают открытый обмен мнениями и инициируют важный диалог. Онлайн-формат позволил охватить более широкую и разнообразную аудиторию, а возможность в условиях столь масштабной изоляции пообщаться с коллегами во время этих дискуссий была оценена по достоинству.

24. Все эти мероприятия прочно опираются на Устав Организации Объединенных Наций, позволяя участникам, независимо от географического местонахождения или должности, высказывать свое мнение, отказываться от своего образа мышления в пользу цивилизованности и уважения достоинства, влиять на руководство и вдохновлять всех участников на конкретные действия.

2. Статистика мероприятий по формированию культуры цивилизованного поведения

25. За отчетный период было проведено в общей сложности 62 мероприятия по формированию культуры цивилизованного поведения, в которых приняли участие более 1600 сотрудников в более чем 27 местах. Это включало 29 практикумов по вопросам отношений в коллективе, цивилизованного поведения и коммуникации и 33 семинаров по вопросам корректного поведения. Когда разразилась пандемия, более десятка запланированных мероприятий были отменены. Результаты анализа откликов показали высокий уровень удовлетворенности этими мероприятиями: более 95 процентов респондентов заявили, что они порекомендуют их другим сотрудникам.

3. Последующие шаги

26. Спрос остается высоким, и Канцелярия продолжит реализацию инициативы «Цивилизованное поведение как форма признания достоинства»: в течение всего 2021 года, среди прочих мероприятий, она будет организовывать семинары по вопросам корректного поведения, практикумы по вопросам отношений в коллективе, цивилизованного поведения и коммуникации, а также диалоги о расизме на рабочих местах в Организации Объединенных Наций.

IV. Статистический обзор дел и тенденций в Секретариате

A. Число дел и тенденции

27. В 2020 году Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций приступила к рассмотрению в восьми своих региональных отделениях в общей сложности 1880 дел, включая дела, предполагающие посредничество (см. рисунок I). Эта рабочая нагрузка включает групповое посредничество, охватившее 175 человек, и 22 групповых дела с оказанием услуг омбудсменов, охватившие более 286 человек.

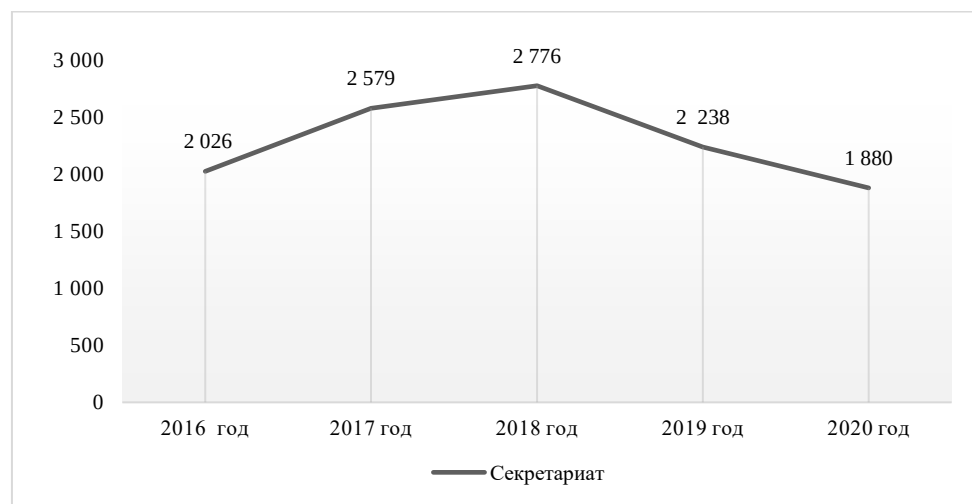
28. В продолжение тенденции к снижению, которая началась в 2019 году из-за тяжелого бюджетного кризиса, текучести кадров, моратория на набор персонала и изменений в отчетности по делам, на объем дел дополнительно повлияла

начавшаяся в 2020 году пандемия, и он сократился на 16 процентов. Несколько официальных миссий пришлось отменить.

29. В результате моратория на набор персонала в некоторых региональных отделениях остались незаполненные должности, в результате чего в течение отчетного периода стало невозможно провести запланированные информационно-просветительские мероприятия, и это также могло повлиять на число новых дел. С учетом того, что 2020 год был по сути своей кризисным и что кризис этот продолжается, для целей будущей отчетности тенденции будут отслеживаться и далее.

Рисунок I

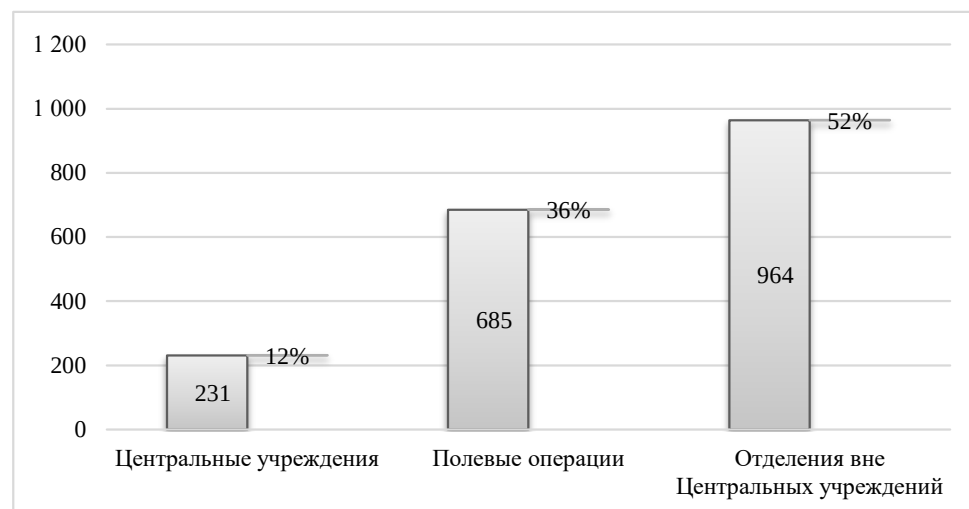
Число открытых в Секретариате дел, 2016–2020 годы



30. В 2020 году 12 процентов дел (231) было представлено сотрудниками Центральными учреждениями, 36 процентов (685) — персоналом полевых операций, а 52 процента (964) — сотрудниками отделений вне Центральными учреждениями (см. рисунок II).

Рисунок II

Распределение дел по местам службы в Секретариате, 2020 год



В. Проблемы и тенденции

31. С момента создания Канцелярии в 2002 году ей чаще всего сообщали (в том числе и в 2020 году) о трех категориях проблем, а именно о проблемах, связанных с системой служебной аттестацией, работой и продвижением по службе и вознаграждением и пособиями. Следует отметить, что одно дело может охватывать несколько проблем и подпроблем, и поэтому общее число проблем всегда превышает общее число дел.

32. В Секретариате 45 процентов от общего числа проблем, зарегистрированных в 2020 году, составляли проблемы, касающиеся нецивилизованного поведения (см. рисунок III). Эти данные соответствуют предыдущему отчетному периоду.

Рисунок III

Разбивка основных проблем, связанных с нецивилизованным поведением, в рамках дел, о которых было сообщено Канцелярии, 2020 год



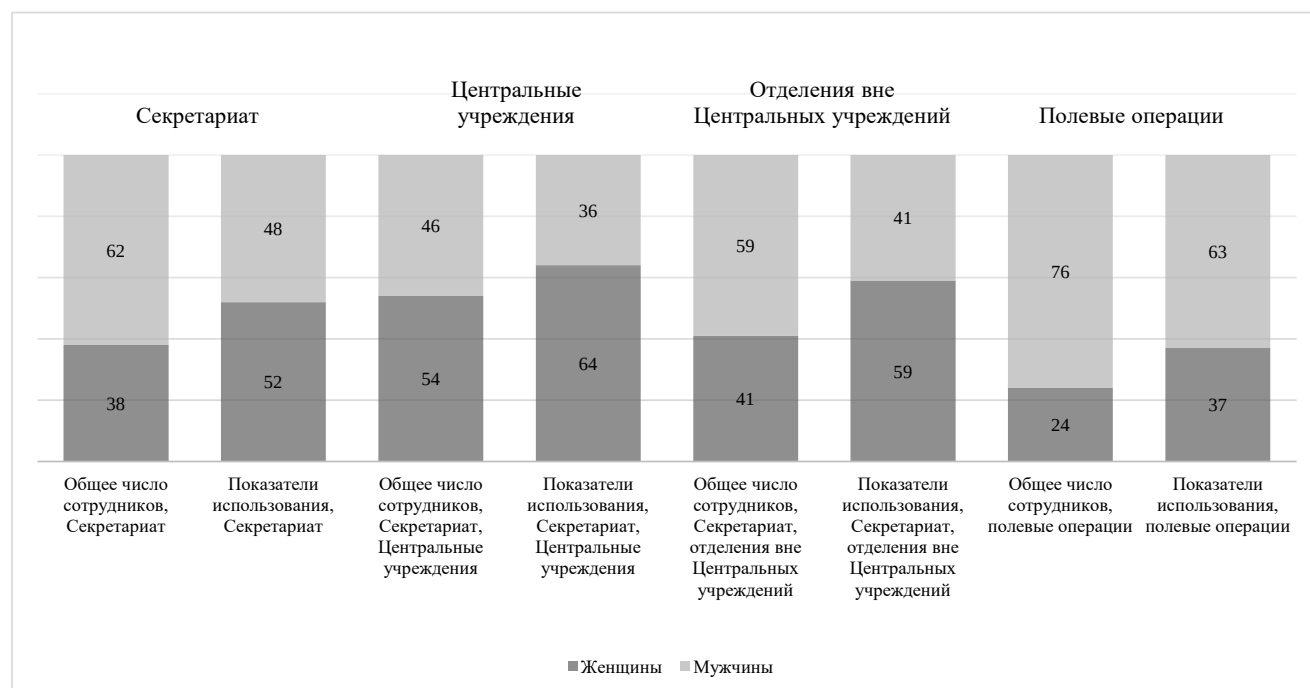
С. Показатели использования услуг в разбивке по гендерной принадлежности и месту службы

33. На рисунке IV отражены последние имеющиеся демографические данные (см. [A/75/591](#)), которые свидетельствуют о том, что по сравнению с общей численностью персонала в Секретариате как в неполевых, так и в полевых местах службы сотрудники-мужчины пользуются услугами Канцелярии реже, чем их коллеги-женщины. Это соответствует наблюдениям предыдущих лет.

Рисунок IV

Показатели использования услуг в разбивке по гендерной принадлежности и месту службы, 2020 год

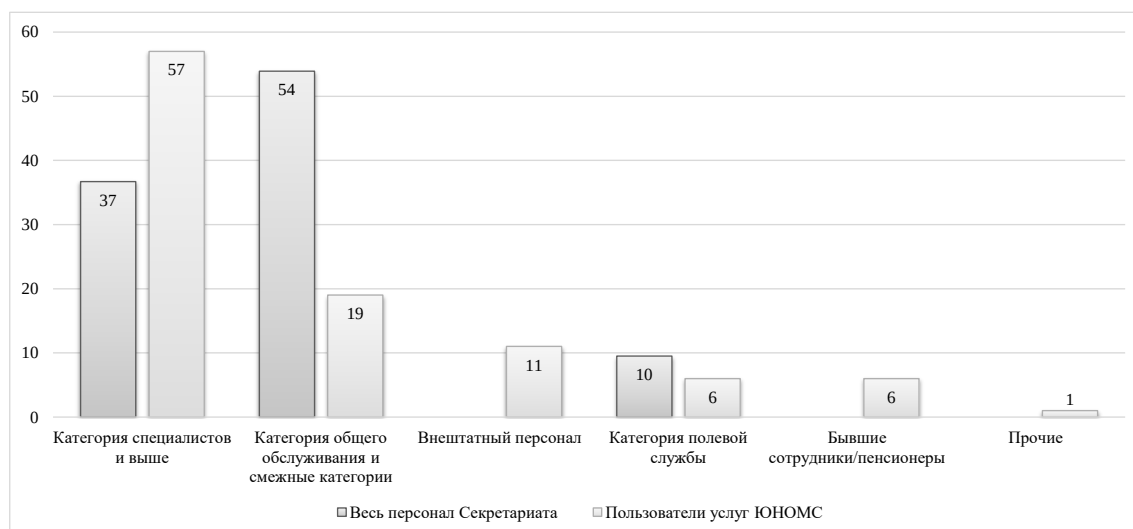
(В процентах)



D. Показатели использования услуг в разбивке по категориям сотрудников

34. На рисунке V отражены показатели использования услуг Канцелярии в сопоставлении с общим составом сотрудников Секретариата, отраженным в последнем докладе о демографических характеристиках персонала. В 2020 году 57 процентов пользователей услуг Канцелярии относились к категории специалистов и выше, однако эта категория составляет лишь 37 процентов от общего числа сотрудников Секретариата. Сотрудники категории общего обслуживания составляют 54 процента от общего числа сотрудников Секретариата и 19 процентов пользователей услуг Канцелярии. Сотрудники категории полевой службы составляют 9 процентов от общего числа сотрудников Секретариата и 6 процентов пользователей услуг Канцелярии. Следует также отметить, что Канцелярия обслуживает и пользователей, информация о которых в доклад о демографических характеристиках не включается: 6 процентов пользователей приходится на долю бывших сотрудников или пенсионеров, а 11 процентов — на долю внештатных сотрудников.

Рисунок V
**Показатели использования услуг в разбивке по категориям сотрудников,
 2020 год**
 (В процентах)

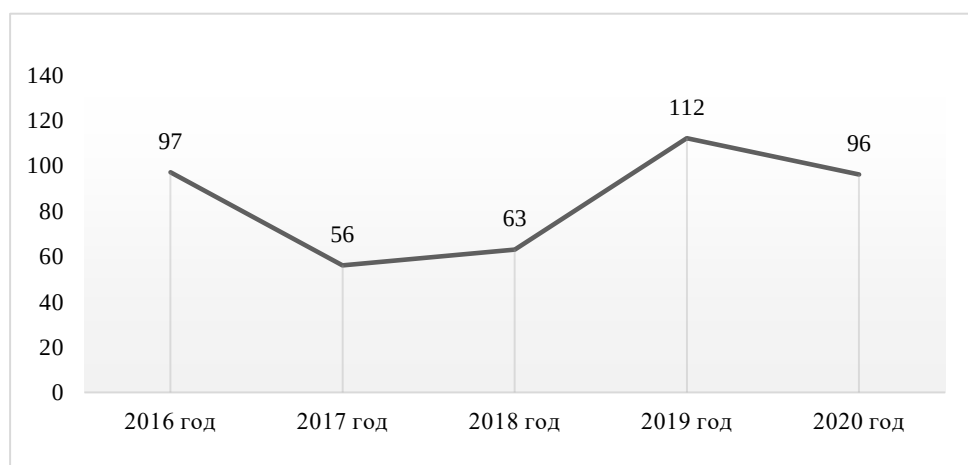


V. Статистический обзор предполагающих посредничество дел в Секретариате

35. Как показано на рисунке VI, в 2020 году в Секретариате было открыто 96 предполагающих посредничество дел, 41 из которых (почти 43 процента) вели сотрудники по вопросам посредничества в Нью-Йорке. Кроме того, 107 дел в 2020 году были закрыты. Дела, открытые в один отчетный период, редко закрываются в тот же период.

36. В 2020 году было открыто на 14 процентов меньше предполагающих посредничество дел, чем в предыдущий отчетный период. С учетом влияния пандемии на количество дел это представляет собой небольшое снижение.

Рисунок VI
**Число предполагающих посредничество дел, открытых в Секретариате,
 2016–2020 годы**



37. Помимо ведения предполагающих посредничество дел, Канцелярия координировала проведение 71 беседы, большинство из которых пришлось на восемь региональных отделений омбудсменов.

38. Канцелярия провела также одно мероприятие по групповому посредничеству, в котором приняли участие приблизительно 175 человек. Каждое групповое дело засчитывается как одно дело, несмотря на количество затронутых людей и на усилия, прилагаемые специалистами-практиками для проведения таких мероприятий.

А. Источники поступающих на рассмотрение дел и категории сотрудников

39. Основными источниками передачи дел на рассмотрение посредников по-прежнему являются обращения по собственной инициативе (44 дела) и обращения от регионального отделения омбудсмена в Нью-Йорке (37 дел), которое с января 2019 года взяло на себя ответственность за распределение дел. Другими источниками передачи дел являются Группа управленческой оценки (5 дел) и Трибунал по спорам Организации Объединенных Наций (4 дела). Более 75 процентов мероприятий по посредничеству были инициированы сотрудниками категории специалистов и выше, а 13 процентов — сотрудниками категории общего обслуживания.

Типы проблем, обсуждаемых в ходе посредничества

40. Дела, рассмотренные в 2020 году, охватывали целый ряд тем, в частности утверждения о преследованиях и непристойном поведении, управление служебной деятельностью, недопонимание между коллегами и межличностные проблемы между коллегами, которые ранее были друзьями. Неоднократно фигурировали такие темы, как ощущение предвзятости, фаворитизма и дискриминации, доверие, стили общения и психическое здоровье. Рассматривались также проблемы, связанные с организацией удаленной работы в результате пандемии COVID-19, и утверждения о расизме в обращении с сотрудниками. В нескольких делах участвовали представители персонала.

41. В своей резолюции [75/248](#) Генеральная Ассамблея подтвердила, что неформальное урегулирование конфликтов является одним из важнейших элементов системы отправления правосудия, и особо отметила необходимость максимально широко задействовать неформальную систему, с тем чтобы не проводить формальных разбирательств, которых можно избежать. Постоянно возникающая при посредничестве системная проблема заключается в том, что дела поступают слишком поздно, после того как стороны укоренились в своих позициях или настолько слабо доверяют друг другу, что не могут вести переговоры на доброжелательной основе. Однако успешный итог посредничества может предотвратить передачу вопроса на рассмотрение в официальные органы, в частности в Трибунал по спорам Организации Объединенных Наций.

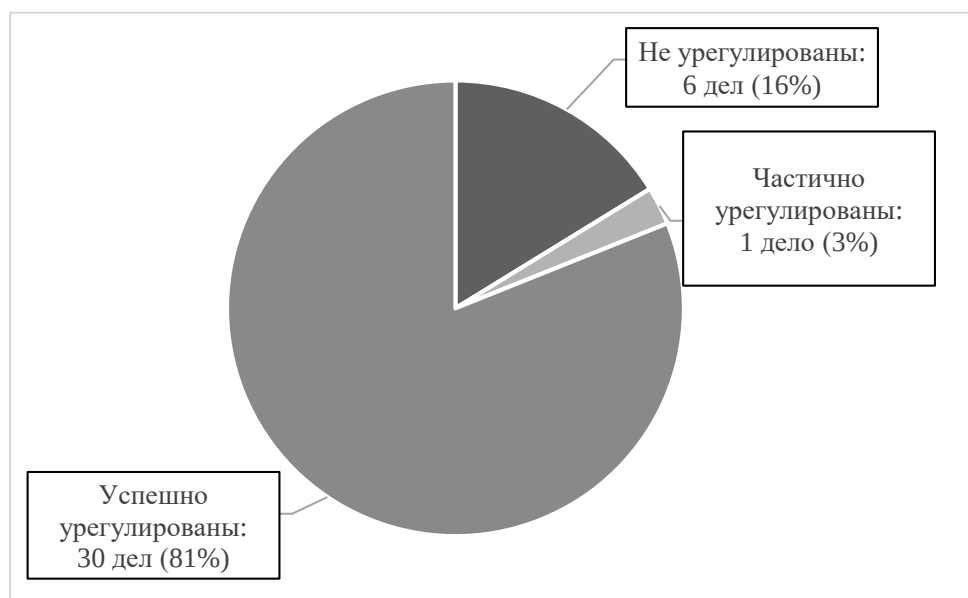
В. Показатель урегулирования дел

42. В пункте 16 своей резолюции [72/256](#) Генеральная Ассамблея с удовлетворением отметила высокую долю урегулированных споров, в отношении которых применялась процедура посредничества Канцелярии. Показатель урегулирования дел при посредничестве Канцелярии остается высоким — он вырос с 69 процентов в 2019 году до 84 процентов в 2020 году.

43. Из 107 предполагающих посредничество дел, закрытых в 2020 году, в 37 (35 процентов) применялось посредничество, в 45 (42 процента) оказывалось содействие при обсуждениях, а 1 дело представляло собой завершённый групповой процесс. Из общего числа в 37 закрытых дел, предполагавших посредничество, 30 были урегулированы полностью, а 1 дело было урегулировано частично. Шесть дел (16 процентов) не были урегулированы (см. рисунок VII). Из оставшихся 25 дел 17 дел (16 процентов) не удалось передать для посреднического урегулирования, поскольку одна из сторон отказалась от обращения к этой процедуре; в 5 делах проблема была решена до того, как могла быть реализована посредническая деятельность; а 3 дела были сочтены выходящими за рамки юрисдикции Канцелярии или неуместными для посредничества (после обсуждения проблемы со сторонами, которые были направлены в другие соответствующие подразделения).

Рисунок VII

Результаты предполагающих посредничество дел, закрытых в отчетный период, 2020 год



VI. Внештатный персонал

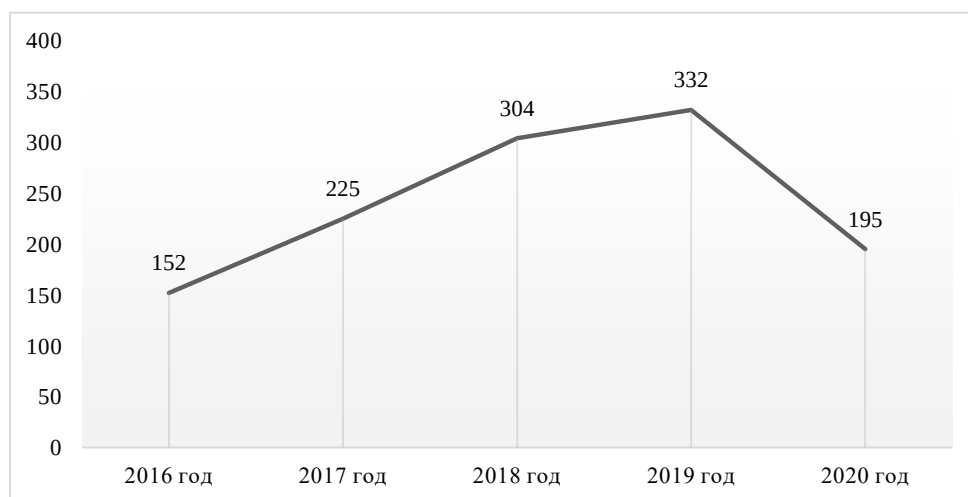
A. Обзор и результаты экспериментального проекта по обеспечению доступа к услугам по неформальному урегулированию споров для внештатного персонала

44. В пункте 19 резолюции [75/248](#) Генеральная Ассамблея рекомендовала Генеральному секретарю продолжать осуществление экспериментального проекта по обеспечению внештатному персоналу доступа к услугам, предоставляемым Канцелярией Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций, в пределах имеющихся у нее ресурсов и просила Генерального секретаря представить информацию по этому вопросу в его следующем докладе.

45. На протяжении предыдущих пяти лет число дел, поступивших от внештатного персонала Секретариата, неуклонно росло. Однако в 2020 году число дел, поступивших от внештатного персонала, существенно сократилось (на 41 процент). Это больше, чем общее сокращение дел (16 процентов). У внештатного персонала значительно более ограниченный доступ к технологиям, позволяющим штатным сотрудникам связываться с Канцелярией, и во время пандемии у такого персонала, по всей вероятности, было меньше контактов с коллегами. Кроме того, бюджетный кризис мог помешать усилиям по привлечению к работе таких лиц. Это также повлияло на набор стажеров, пока не появилась возможность оформлять стажеров в онлайн-режиме. Ожидается, что после возвращения в рабочие помещения число дел, связанных с внештатным персоналом, вернется на прежний уровень.

Рисунок VIII

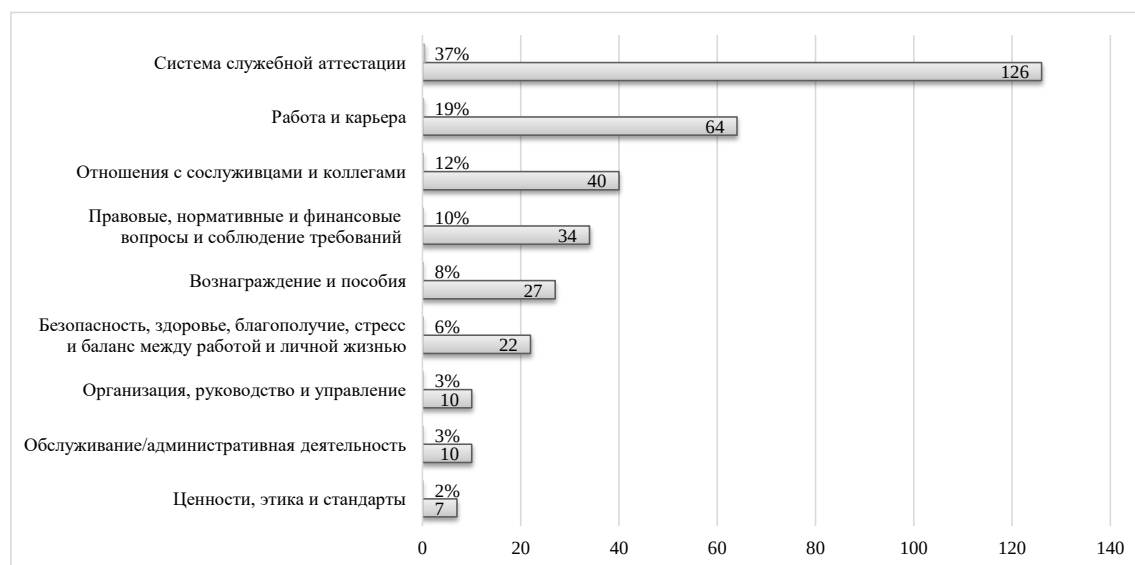
Число дел, открытых по заявлениям внештатного персонала Секретариата, 2016–2020 годы



В. Проблемы, поднимаемые внештатными сотрудниками

46. В 2020 году внештатные сотрудники наиболее часто поднимали проблемы по четырем категориям: система служебной аттестации, работа и продвижение по службе, отношения с сослуживцами и коллегами, правовые, нормативные и финансовые вопросы и соблюдение требований (см. рисунок IX).

Рисунок IX
Разбивка проблем, представленных в Канцелярию внештатным персоналом, 2020 год



47. В первом квартале 2021 года Канцелярия зарегистрировала 33 дела, поступившие от внештатного персонала и касающиеся преимущественно системы служебной аттестации, а также вознаграждения и пособий.

С. Показатель использования в разбивке по месту службы, полу и категориям внештатного персонала

48. Согласно результатам дальнейшего анализа, большинство дел, или 60 процентов (117 дел), были представлены отделениями вне Центральных учреждений; 36 процентов (70 дел) поступили из полевых операций; а остальные 4 процента (8 дел) — из Центральных учреждений.

49. В течение отчетного периода 54 процента посетителей категории внештатного персонала составили мужчины (105) и 46 процентов (90) — женщины.

50. В 2020 году 42 процента дел (82) поступило от подрядчиков; 26 процентов (50) — от добровольцев Организации Объединенных Наций; 19 процентов (37) — от консультантов; и 10 процентов (19) — от военнослужащих/полицейских Организации Объединенных Наций. В таблице ниже приводятся дезагрегированные по гендерному признаку данные о категориях получившего услуги персонала.

Категории внештатного персонала, которому были оказаны услуги Канцелярии в Секретариате, в разбивке по гендерному признаку, 2020 год

Категория	Женщины	Мужчины	Итого
Подрядчики	53	29	82
Добровольцы Организации Объединенных Наций	23	27	50
Военнослужащие/полиция Организации Объединенных Наций	4	15	19

Категория	Женщины	Мужчины	Итого
Консультанты	20	17	37
Стажеры	5	2	7
Итого	105	90	195

VII. Информационно-разъяснительная работа и наращивание потенциала

A. Общий обзор

51. В пункте 20 резолюции [75/248](#) Генеральная Ассамблея рекомендовала Канцелярии продолжать проводить, прежде всего на местах и включая все категории внештатных сотрудников, информационно-разъяснительную работу, в том числе в виртуальном формате в надлежащих случаях, для содействия неформальному урегулированию споров.

52. В течение 2020 года Канцелярия искала новые способы надлежащего взаимодействия с сотрудниками по всему миру, используя онлайн-решения, чтобы пропагандировать ценность неформальных услуг по урегулированию конфликтов и их использование в качестве первого надежного шага в направлении решения трудовых проблем. Канцелярия провела или участвовала в проведении более 100 информационных занятий и организовала свыше 30 практикумов по теме конфликтов, с тем чтобы повысить компетентность сотрудников в урегулировании конфликтов. Все мероприятия по повышению осведомленности и развитию навыков были открыты как для штатных, так и для внештатных сотрудников, включали информацию о системе отправления правосудия и были направлены на то, чтобы ознакомить участников с доступными им ресурсами и способами разрешения трудовых конфликтов.

B. Основные моменты

1. Активное виртуальное присутствие в год пандемии

53. В целях охвата персонала Организации Объединенных Наций во всем мире Канцелярия усилила свое виртуальное присутствие, проводя глобальные общие собрания или участвуя в них с помощью технологий видеоконференционной связи, с тем чтобы иметь доступ к более широкой аудитории. Например, в апреле 2020 года Омбудсмен приняла участие в глобальном информационном мероприятии в системе iSeek, которое транслировалось в режиме реального времени. В общей сложности презентацию Канцелярии о ее общедоступных услугах во время пандемии COVID-19 посмотрели более 2400 сотрудников по всему миру. В ходе мероприятия прозвучало около 100 вопросов и комментариев, касающихся услуг омбудсмена и трудовых проблем. На основе вопросов, заданных участниками, Канцелярия подготовила подробный документ с вопросами и ответами и разместила его на своей департаментской странице в системе iSeek, а также в целях удобства распространения сделала его доступным для скачивания.

54. Омбудсмен также направила всем руководителям департаментов и структур общее сообщение, в котором содержались рекомендации, помогающие руководителям и членам коллектива конструктивным образом поддерживать связь и создавать позитивную трудовую среду в интернете. Эти рекомендации были призваны дополнить выпущенные Организацией руководящие принципы и

обратить внимание на потенциальные области трудовых конфликтов, которые были доведены до сведения Омбудсмана. На сайте iSeek была также размещена онлайн-версия этого сообщения.

55. Работая совместно с региональными отделениями, специалисты-практики Канцелярии смогли предложить целый ряд адаптированных и новых учебных модулей. Были организованы информационные занятия для групп сотрудников из нескольких структур, расположенных в определенном географическом районе, или структур, имеющих несколько региональных отделений. Например, региональное отделение в Женеве организовало глобальное общее собрание и занятия по повышению квалификации для сотрудников различных структур, расположенных в Брюсселе (Управление Организации Объединенных Наций по наркотикам и преступности, Программа Организации Объединенных Наций по населенным пунктам, Отделение связи Организации Объединенных Наций по вопросам мира и безопасности, Региональный информационный центр Организации Объединенных Наций для Западной Европы, Департамент по вопросам охраны и безопасности, Управление Организации Объединенных Наций по снижению риска бедствий, Управление Верховного комиссара Организации Объединенных Наций по правам человека и Программа Организации Объединенных Наций по окружающей среде). Региональный омбудсмен в Нью-Йорке вместе с Омбудсменом Организации Объединенных Наций участвовала в глобальных общих собраниях департаментов, в том числе с участием Контртеррористического управления, Секретариата Конвенции о биологическом разнообразии и, совсем недавно, Департамента по экономическим и социальным вопросам. На момент написания данного доклада такое взаимодействие продолжается.

56. Занятия по урегулированию конфликтов проводились также для сотрудников различных полевых операций, в том числе Многопрофильной комплексной миссии Организации Объединенных Наций по стабилизации в Центральноафриканской Республике, Миссии Организации Объединенных Наций по оказанию содействия Ираку и Миссии Организации Объединенных Наций по проведению референдума в Западной Сахаре.

2. Неформальные беседы с руководителями

57. Проблемы управления персоналом во время пандемии возникли сразу и с самого начала вызвали растерянность. С учетом этого Канцелярия стала искать новые способы взаимодействия с руководителями, внедрив концепцию неформальных бесед, чтобы способствовать созданию надлежащих условий. Неформальные беседы, основанные на концепции «позитивного анализа», были направлены на выявление и расширенное применение методов, уже доказавших свою эффективность. Проводимые один на один или в небольших группах по всей Организации, эти неформальные беседы позволяли руководителям напрямую обсудить с омбудсменом проблемы, с которыми они сталкиваются, и задать вопросы, связанные с повседневным управлением трудовым процессом в трудных обстоятельствах. Помимо поощрения и поддержки руководителей в кризисное время, беседы помогли заполнить пробелы в знаниях и повысить эффективность работы коллективов.

58. Например, региональное отделение в Найроби организовало серию из 12 неформальных бесед примерно с 125 руководителями структур, координаторами-резидентами, руководителями страновых отделений и специальными посланниками региона. В некоторых полевых операциях неформальные беседы с руководством миссий помогли выявить существенные системные проблемы, касающиеся организации работы в миссиях, и трудности в адаптации стратегий и

руководящих принципов, разработанных Центральными учреждениями, к реалиям отдаленных полевых операций.

3. Усиление цифрового присутствия на глобальных платформах

59. Канцелярия поддерживает активное двуязычное присутствие в интранете Организации Объединенных Наций (iSeek) и многоязычное присутствие на веб-сайте Организации. Контент обоих ресурсов был обновлен, с тем чтобы сотрудники могли быстро находить информацию, более соответствующую текущим обстоятельствам, а также получать доступ к электронной почте и номерам телефонов омбудсменов и посредников.

60. В четвертом квартале 2020 года Канцелярия в партнерстве с Управлением людских ресурсов Департамента по стратегии, политике и контролю в области управления профинансировала и разработала новый информационный видеоролик, служащий повышению осведомленности в рамках деятельности только что созданного центра ориентации для новых работников. Видеоролики, доступные на английском и французском языках, содержат основную информацию об услугах, предоставляемых Канцелярией Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций, а также примеры ситуаций, в которых сотрудники могут обратиться за консультацией к омбудсмену. В заключение проводится короткий тест для проверки понимания зрителем роли Канцелярии. Специалистам-практикам рекомендовано использовать этот важный информационно-коммуникационный инструмент для проведения различных информационно-просветительских мероприятий и в рамках брифингов для нынешних и/или потенциальных посетителей. Видеоролики будут размещены на портале United Nations Careers («Карьера в Организации Объединенных Наций») и соответствующих платформах Канцелярии.

61. Канцелярия также сотрудничала с Департаментом оперативной поддержки в разработке и размещении нового контента для нового портала Knowledge Gateway («Шлюз знаний»). Контент был подобран таким образом, чтобы рассказать о Канцелярии и оказываемых ей услугах, включая примеры вопросов и ситуаций на рабочих местах, обсуждавшихся во время виртуальных общих собраний.

4. Диверсификация средств массовой информации для популяризации услуг

62. Параллельно Канцелярия связывалась с журналами и информационными бюллетенями, которые издавались и распространялись на местах, и другими специальными платформами, с тем чтобы расширить масштабы распространения информации о неформальном урегулировании конфликтов. Региональные омбудсмены также делились в своих регионах советами по улучшению навыков урегулирования конфликтов и эффективной коммуникации с использованием функции массовой рассылки. Например, Канцелярия изложила рекомендации о том, как помочь сотрудникам справиться с последствиями пандемии, в статье под названием «Время цивилизованности и взаимной поддержки», опубликованной в мае 2020 года в журнале *UN Today* («Организация Объединенных Наций сегодня»), онлайн-версия и печатная версии которого охватывают более 10 000 сотрудников, дипломатов и членов более широкого международного сообщества в Женеве.

5. Извлеченные уроки

63. Основным уроком, извлеченным из этих информационно-просветительских мероприятий, стала необходимость сделать паузу и проанализировать личные, коллективные и организационные элементы, которые могут способствовать

дальнейшему укреплению и поддержанию глобальной гармоничной рабочей среды в Организации Объединенных Наций.

VIII. Системные замечания

A. Справочная информация

64. Регулярное и постоянное взаимодействие Канцелярии с заинтересованными сторонами позволяет ей выявлять и анализировать новые или только еще возникающие в Организации системные проблемы и сообщать о них. Хотя отдельные дела могут быть часто урегулированы путем прямого вмешательства и простого решения проблем, многие конфликты могут быть обусловлены наличием системных проблем, таких как несогласованность или непоследовательность политики, процедур, процессов, практики, систем или структур Организации. Они могут корениться в организационной культуре или быть результатом практики руководства и управления. Примеры включают несогласованность целей со структурой стимулирования труда или отсутствие координации действий в осуществлении стратегий и политики из-за существующей разобщенности. Раннее выявление такого рода проблем позволяет Организации реагировать на них адаптивным и комплексным путем, что может содействовать разрешению существующих конфликтов и предотвращению новых.

65. В соответствии с прошлыми системными наблюдениями и тенденциями в 2020 году преобладающие проблемные области по-прежнему были связаны с системой служебной аттестации, работой и карьерой и вознаграждениями и пособиями. Кроме того, было отмечено, что во времена значительных перемен чувство неуверенности и незащищенности может вылиться в плохое поведение, в результате чего снижается уровень цивилизованности, а это может вызвать значительные сбои в работе. Канцелярия продолжает реализацию своей инициативы по повышению уровня цивилизованности, уделяя особое внимание повышению осведомленности и обеспечению уважению человеческого достоинства через цивилизованное поведение на рабочем месте.

B. Общие замечания

1. Последствия пандемии COVID-19

66. Отчетный период характеризовался пандемией COVID-19, которая имела как явные последствия для работы Канцелярии, так и менее очевидное воздействие на сотрудников всех уровней. В различных точках земного шара этот кризис проявил себя по-разному, но отразился на всех без исключения сотрудниках и местах службы. Как это часто бывает в кризисных ситуациях, в результате пандемии возникли в то же время новые возможности для переосмысления инноваций, включая некоторые перспективные виды адаптации.

67. Однако важно не забывать, что в начале 2020 года сотрудникам пришлось не только пройти через физическую адаптацию рабочих мест и пространства, необходимость в которой возникла внезапно и неожиданно, но и ориентироваться в новой эмоциональной обстановке в условиях пандемии, которая включала страх за собственную безопасность и безопасность близких, а также потерю, горе и выгорание, которые многие могут переживать еще долгое время.

2. Надлежащее управление как обязанность проявлять должную заботу

68. В некоторых отношениях, в том числе ввиду многочисленных ограничений, которые она породила, пандемия негативно повлияла на выполнение работы или привела к замедлению ее темпов. В других случаях новые обстоятельства требовали быстрых и решительных действий, нередко сопряженных со значительными дополнительными усилиями. Неудивительно, что руководители и сотрудники в полевых местах службы, как правило, казались в целом лучше подготовленными к пандемии, разразившейся на фоне кризисов различной степени тяжести, в том числе в тех случаях, когда существующие кризисы усугублялись пандемией.

69. В местах службы, где до пандемии не было таких исключительных условий, как сложная ситуация или кризис, COVID-19 не только породил известные проблемы, но и подействовал в качестве индикатора и «увеличительного стекла», поскольку стресс выявил скрытые процессы, слабо функционирующие рабочие структуры и динамику конфликтов.

70. Хорошие руководители справились с этими трудностями. Члены эффективно управляемых коллективов продолжали работать сообща, используя альтернативные виртуальные режимы, а также поддерживали связь друг с другом и оказывали друг другу поддержку, не ограничиваясь при этом непосредственно работой. Руководители поддерживали своих сотрудников различными инновационными способами и, что самое главное, сохраняли чувство общности. Эти руководители знали, что в таких особых обстоятельствах необходимо обращаться к ресурсам, предоставляемым Организацией, или создавали дополнительные ресурсы для своих сотрудников. В отличие от них, люди на руководящих должностях, чьи сильные стороны заключались скорее в технических навыках, не могли оказать коллективу необходимую поддержку и нередко истощали ресурсы коллектива, нуждаясь в поддержке сами и не зная, откуда получить такую поддержку, кроме как от коллектива.

71. В условиях пандемии стали очевидны риски, которым подвергается Организация, пренебрегая иногда надлежащим управлением, включая руководство людьми, как одним из важнейших аспектов работы организации, которая рассматривает своих сотрудников как наиболее ценный ресурс.

72. Вышеупомянутые различия не были гипотетическими или теоретическими — они остро ощущались сотрудниками, которые не получали необходимой управленческой поддержки. Это ухудшало и без того неблагоприятную ситуацию. Пандемия показала, насколько важную роль играет надлежащее управление, особенно в более трудных ситуациях. Речь, в частности, идет о нижеследующем.

а) Руководители, которые сумели наладить использование гибкого графика работы своих сотрудников без ущерба для производительности или даже повысили производительность, смогли легче адаптироваться к новой ситуации. Руководители, которые, как правило, не верили в этот способ работы, подходили к новой ситуации с позиции недоверия к своим сотрудникам и стремились контролировать их в большей степени, чем, возможно, было уместно в данных обстоятельствах.

б) Что касается баланса между работой и личной жизнью, то в то время, как сотрудники и руководители пытались перестроить границы между работой и личной и семейной жизнью, работая из дома, некоторые руководители были неуместно навязчивы, связываясь с сотрудниками в любое время суток и явно либо неявно ожидая своего рода круглосуточного реагирования, даже если работа не была срочной. Другие же руководители смогли управлять таким

образом, чтобы помочь сотрудникам преодолеть различные человеческие проблемы, связанные с этой ситуацией, и в то же время поддерживать эффективное функционирование коллектива.

73. Пандемия показала, что для регулирования неопределенных ситуаций и руководства в сложных условиях могут потребоваться дополнительные усилия со стороны тех, кто отвечает за наем, развитие и удержание сотрудников.

74. Организация, возможно, пожелает рассмотреть шаги по формированию более последовательной культуры управления, соответствующей ценностям Организации.

75. В ситуациях, в которых речь идет об оскорбительном или грубом поведении, следует поощрять сотрудников на всех уровнях рассматривать возможности неформального урегулирования споров, в том числе через посредничество.

3. Стресс и психическое здоровье

76. В тех случаях, когда руководство и эффективное управление не соответствовали идеалу, это усугубляло уже существующий ситуационный стресс, включая страх за себя и близких, и могло влиять на психическое и физическое здоровье сотрудников.

77. Опять же, в условиях нарастающих проблем одни руководители смогли справиться с дополнительными сложностями, включая неопределенность, и преодолеть их в интересах своего коллектива и совместно с ним, а другим этого сделать не удалось.

78. Во время пандемии Организации удалось в рамках общей стратегии Генерального секретаря реализовать значительное число инициатив в области психического здоровья.

79. В рамках этих общих усилий Омбудсмен приветствует инициативы, направленные на обучение руководителей управлению с учетом аспектов психического здоровья.

4. Проблемы, усугубляемые стрессом

80. В условиях дополнительного стресса, вызванного пандемией, повторяющиеся проблемы, такие как низкий уровень коммуникативных и управленческих навыков, реальное или ощущаемое притеснение, расследования, воспринятые в качестве нетранспарентных, мобильность, обязанности по уходу и оформление вознаграждений и пособий, воспринимались более болезненно.

5. Управление и наставничество для грубых руководителей или сотрудников

81. Омбудсмен уже сообщала о проблеме грубого поведения сотрудников в прошлых докладах¹. В таких ситуациях человек ведет себя так непреднамеренно и не преследует злого умысла, однако не до конца понимает, как его стиль управления или поведения отражается на других.

82. Применение карательных мер не позволяет решить реальную проблему. Выговоры или дисциплинарные взыскания не являются подходящей мерой, поскольку они не принесут положительных результатов в будущем. Однако грубый человек, будь то руководитель или сотрудник, может нанести значительный ущерб коллективу. Не существует конкретных указаний в отношении того, как

¹ A/75/160, п. 85; A/74/171, пп. 60 и 61; A/73/167, пп. 56 и 57, 60 и 62–65; и A/70/151, пп. 63–69 и 70 с).

должно действовать руководство, чтобы инвестировать ресурсы в такого человека посредством наставничества.

83. В существующих правилах нет положений о том, чтобы потребовать от руководителей и отдельных сотрудников воспользоваться услугой наставничества, если они не в состоянии осознать последствия своего поведения и согласиться на такое наставничество. Возможно, это свидетельствует о наличии в этой связи пробела в системе кадровой политики.

84. Вышеизложенный подход — более воспитательный и восстановительный по своему характеру — не согласуется с режимом, в котором руководители могут принимать определенные управленческие меры, основываясь лишь на установленных фактах, а не на восприятии, с тем чтобы не подвергать себя и Организацию юридическим проблемам. Этот второй подход может непреднамеренно препятствовать применению концепции развивающего наставничества, которая предусматривает инвестиции в человека, а не его наказание.

85. У Организации может быть возможность установить параметры, обеспечивающие эффективный наставнический подход к грубому поведению руководителей и отдельных сотрудников, — применительно как к правилам, так и к методам.

IX. Перспективы на будущее

A. Возвращение в рабочие помещения

86. По мере того как сотрудники Организации возвращаются в служебные помещения, будут возникать проблемы, связанные с неопределенностью в отношении поддержания безопасной рабочей среды в условиях продолжающейся пандемии. Например, сотрудники и руководство подняли вопрос о том, могут ли руководители интересоваться прививочным статусом персонала. Важно, чтобы все члены трудового коллектива поддерживали использование наиболее разумного подхода.

B. Омбудсмен Организации Объединенных Наций: организатор диалогов

87. В основе человеческой природы лежит связь между людьми, которая имеет решающее значение для поддержания физического и психического здоровья. Когда эта фундаментальная человеческая потребность остается неудовлетворенной, воцаряется молчание, порождающее конфликты. Когда обиды скрываются или подавляются, они становятся непреодолимыми.

88. В рамках функций как омбудсменов, так и посредников основная традиционная роль Канцелярии Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций заключается в том, чтобы организовать конструктивный диалог между сторонами, чьи различия во взглядах стали причиной трудового конфликта. Опираясь на успех этих мероприятий, которые по своему характеру ориентированы на конкретные ситуации, Канцелярия воспользовалась возможностью расширить этот специализированный подход и организовать групповые встречи сотрудников для обсуждения ключевых трудовых вопросов в Организации Объединенных Наций, в частности вопроса об обеспечении уважения человеческого достоинства через цивилизованное поведение и вопроса о борьбе с расизмом. Эти диалоги помогают добиться позитивных изменений на основе отзывов участников и наблюдений специалистов-практиков.

89. В меняющихся условиях труда Канцелярия Омбудсмена и посредников Организации Объединенных Наций призвана сыграть свою роль в только что упомянутых важных областях в качестве эффективного и беспристрастного организатора диалога. Канцелярия считает соблюдение такого подхода одной из основных своих обязанностей и будет продолжать свою ключевую работу, особенно в двух упомянутых областях — в обеспечении уважения человеческого достоинства через цивилизованное поведение и в борьбе с расизмом.

С. Укрепление децентрализованного присутствия

90. В пункте 4 резолюции [75/248](#) Генеральная Ассамблея подчеркнула важность обеспечения всем сотрудникам независимо от места их службы доступа к системе внутреннего правосудия. Практика также показала, что, даже когда виртуальные мероприятия являются необходимостью, местные омбудсмены и посредники, находящиеся в том же самом часовом поясе, знакомые с региональным контекстом и культурой и говорящие на местном и/или преимущественно используемом языке, создают условия для оптимального вмешательства в конфликт с целью его урегулирования.

91. Принимая во внимание вышеизложенные соображения, Канцелярия начала процесс перераспределения своих ресурсов для укрепления потенциала в области разрешения конфликтов в миссиях по поддержанию мира. В рамках этого процесса за счет имеющихся ресурсов было обеспечено временное присутствие в МИНУСМА (одна должность специалиста по урегулированию конфликтов на уровне С-4)².

92. Канцелярия планирует оценить ожидаемые выгоды от такого присутствия и представит дальнейшую обновленную информацию относительно необходимости создания более постоянно действующего механизма, обратившись с просьбой о перераспределении необходимых ресурсов. Генеральной Ассамблее предлагается принять к сведению это временное перераспределение ресурсов для оказания услуг по урегулированию конфликтов персоналу Миссии в Мали.

Д. Посредничество

93. Как отмечалось в предыдущих докладах, с момента создания своего посреднического потенциала в 2008 году³ Канцелярия постоянно изучает стимулы, способствующие более активному обращению к посредничеству, и добивается поддержки неформального урегулирования как одного из основных первых шагов в разрешении трудовых споров. Это тем более важно, что Организация продолжает сталкиваться с беспрецедентными проблемами на фоне пандемии и атмосферы растущей тревоги по поводу гарантий занятости и сокращения бюджета. Канцелярия продолжает играть ключевую роль в продвижении и поддержке диалога между сторонами в споре и перенаправлении сложных ситуаций в сторону взаимопонимания. Тем не менее в Секретариате, как и в других организациях, по-прежнему сложно найти представителей, которые готовы участвовать в посредничестве и/или наделены полномочиями для полноценного участия в нем.

94. В соответствии с профессиональными стандартами участие в посредничестве является добровольным. В круге ведения Канцелярии ([ST/SGB/2016/7](#)) указано, что передача спора посредникам будет происходить только с согласия всех

² См. резолюцию [75/293](#) Генеральной Ассамблеи, приложение II.

³ Там же, [62/228](#), п. 30.

заинтересованных сторон. Сместить курс в сторону дальнейшего взаимодействия с Секретариатом может помочь анализ последних событий в других организациях. Например, во Всемирном банке стороны должны принять участие в первоначальной беседе с посредником для обсуждения принципов посредничества, прежде чем решить, хотят ли они продолжать посредничество⁴. Еще одним недавним событием, свидетельствующим о признании ценности посредничества, стало подписание всеми пятью организациями, обслуживаемыми Канцелярией Омбудсмана фондов и программ Организации Объединенных Наций, обещания о посредничестве, в соответствии с которым в случае любого трудового конфликта между организацией и ее персоналом эти организации обязуются провести первоначальное обсуждение под руководством своего назначенного омбудсмана⁵.

95. В рамках своих текущих усилий по укреплению потенциала посредничества и созданию дополнительных стимулов для посредничества в те времена, когда оно больше всего необходимо, Канцелярия планирует провести консультации с соответствующими заинтересованными сторонами в Секретариате, чтобы изучить возможность создания аналогичного механизма, по крайней мере в экспериментальном порядке, с участием заинтересованных департаментов.

Е. Экспериментальный проект для внештатного персонала

96. Канцелярия Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций в Секретариате не уполномочена оказывать услуги внештатному персоналу и делает это лишь в исключительных случаях и тогда, когда это позволяют имеющиеся ресурсы. На своей семьдесят третьей сессии Генеральная Ассамблея одобрила предложение Генерального секретаря о внедрении экспериментального проекта, в рамках которого внештатному персоналу предоставлялся доступ к неформальным услугам по урегулированию споров в рамках мандата Канцелярии. С тех пор практикуется включение внештатного персонала в широкую информационно-просветительскую деятельность Канцелярии. Однако специальные информационно-просветительские кампании для таких лиц не проводились. Управление ресурсами осуществлялось таким образом, чтобы не превышать определенный порог в рамках регулирования потенциала.

97. Омбудсмен ожидает, что в новых нормальных условиях усилия будут в большей степени ориентированы на благополучие сотрудников, и в этой связи считает, что услуги, предоставляемые ее Канцелярией, должны распространяться и на внештатный персонал, который работает бок о бок со штатными сотрудниками и, соответственно, испытывает те же трудовые проблемы. Поэтому Генеральной Ассамблее предлагается рассмотреть вопрос об выведении упомянутого проекта из категории экспериментальных и распространении мандата Канцелярии Омбудсмана и посредников Организации Объединенных Наций на внештатный персонал.

⁴ World Bank Staff Rule 9.01, para. 4.03. URL: <https://ppfdocuments.azureedge.net/93495c42-4e91-4b85-8b1e-35766e169cff.pdf>.

⁵ Office of the Ombudsman for the United Nations Funds and Programmes, *Annual Report 2020*. URL: <https://fpombudsman.org/wp-content/uploads/2021/04/FPO-Annual-Report-2020-23042021.pdf>.

98. Как сообщается в добавлении к докладу Генерального секретаря о составе Секретариата ([A/75/591/Add.1](#)), в течение двухгодичного периода 2018–2019 годов Секретариат Организации Объединенных Наций задействовал более 31 000 безвозмездно предоставляемых сотрудников, консультантов и индивидуальных подрядчиков. В случае если количество дел, поступающих от внештатного персонала, превысит 350 в год, в рамках будущих предлагаемых бюджетов Генеральной Ассамблеи будут представлены предложения о выделении дополнительных ресурсов для решения проблем, связанных с потенциалом.
