إطار الأمم المتحدة الاستراتيجي بشأن تعدد اللغات

الأمم المتحدة

المحتويات

3 تصدير

5 القسم 1 – مقدمة

6 الولاية والنهج

8 القسم 2 – خدمة مجتمع دولي متعدد اللغات

8 اللغات الرسمية ولغات العمل
12 موظفون متعددو اللغات لعالم متعدد اللغات
13 التنوع اللغوي وأوجه الحرمان المحتملة القائمة على اللغة
15 المهارات اللغوية والاحتياجات في مجال تعلم اللغات
15 النظر في الاعتبارات اللغوية مقدماً

18 القسم 3 – تعدد اللغات: التحديات والفرص

18 تعدد اللغات في الممارسة الفعلية
20 تعدد اللغات وإطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات
21 تعدد اللغات في مكان العمل
25 تعدد اللغات وإدارة الموارد البشرية
29 تعدد اللغات والمساءلة والرقابة والتقييم

31 القسم 4 – الرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات في الأمانة العامة

31 الهدف 1 – الأمم المتحدة كمنظمة متعددة اللغات حقا
31 الهدف 2 – الأمم المتحدة كمكان عمل فعال متعدد اللغات
32 الهدف 3 – الأمم المتحدة كمنظمة خاضعة للمساءلة على صعيد اللغات

34 القسم 5 – مجالات العمل والخطوات المقبلة

46 المنهجية

تصدير

يعزِّز تعدد اللغات التواصل بانسجام بين الشعوب ويشكِّل عاملا تمكينيا للدبلوماسية المتعددة الأطراف. فهو، بتعزيزه للحوار والتسامح والتفاهم المتبادل، يكفل مشاركة الجميع بفعالية في أعمال منظمتنا.

وتعدد اللغات، الذي تدرك الجمعية العامة أنه يُعتبر "قيمة من القيم الأساسية التي تأخذ بها المنظمة" والذي "يسهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة على النحو المبين في المادة 1 من الميثاق"، شكّل إحدى أولوياتي منذ بدء ولايتي. ففي عالمنا المترابط، يسهم تعدد اللغات في بناء الثقة وجعل الأمم المتحدة أكثر كفاءة وتمثيلا وشفافية.

وتعتز الأمم المتحدة بطابعها المتعدد اللغات المتأصل فيها، والمهارات اللغوية الثرية التي يمتلكها موظفونا، والتنوع الزاخر لدولنا الأعضاء، وجماهيرنا، وبيئات عملياتنا. وعلينا أيضا أن نقرَّ بالتحديات الماثلة وأن نسعى جاهدين لإحراز مزيد من التقدم.

وفي هذا السياق، يسرّني أن أعرض عليكم إطار الأمم المتحدة الاستراتيجي بشأن تعدد اللغات. فهذا الإطار، الذي صدر به تكليف من الجمعية العامة وأوصت وحدة التفتيش المشتركة بوضعه، هو الأول من نوعه (ضمن الأمانة العامة وعلى نطاق المنظومة). ويشكِّل الإطار، الذي أُعد تحت إشراف منسق شؤون تعدد اللغات، وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ثمرة للجهود التي بذلها منذ عام 2022 فريقٌ عامل واسع النطاق والمشاورات المكثفة التي أُجريت مع الكيانات الرئيسية. ويعيد هذا الإطار تأكيد التزامنا بتعدد اللغات عبر إدماج الاعتبارات اللغوية في كل جانب من جوانب الأعمال التي تضطلع بها الأمانة العامة. كما يعرض نتائج الاستعراض الشامل لتعدد اللغات في الأمانة العامة، والأهداف العامة، فضلاً عن الخطوات التالية الموصى باتخاذها لصالح منظمتنا.

ولئن كان هناك المزيد من الجهود التي يتعين بذلها، فإنني واثق من أنه سيسهم في زيادة تعميم تعدد اللغات، سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي، بطريقة تكون خاضعة للمساءلة وقائمة على البيانات، مع مراعاة احتياجاتنا التشغيلية وقيود الميزانية والاحتياجات من الموارد. وإنني أعوِّل على جميع أعضاء أسرة الأمم المتحدة في مسعانا المشترك للنهوض بتعدد اللغات وجعل منظمتنا أكثر فعالية وأقرب ما تكون إلى الشعوب التي نخدمها.

أنطونيو غوتيريش
الأمين العام

القسم 1 -

مقدمة

القسم 1 - مقدمة

دأبت الجمعية العامة على التشديد على أهمية تعدد اللغات في تحقيق أهداف المنظمة على النحو المبين في ميثاق الأمم المتحدة.

فقد سلَّمت الجمعية العامة بأن "تعدد اللغات عامل تمكيني للدبلوماسية المتعددة الأطراف، وأنه يسهم في تعزيز قيم الأمم المتحدة وكذلك إيمان شعوبنا بالمقاصد والمبادئ المكرسة في ميثاقها" وأن "تعدد اللغات يعزز الوحدة في إطار التنوع وينهض بالتفاهم والتسامح والحوار على الصعيد الدولي"[1].

وإضافة إلى ذلك، إن الأمم المتحدة "تسعى إلى النهوض بتعدد اللغات كوسيلة لتعزيز تنوع اللغات والثقافات وحمايته والمحافظة عليه على الصعيد العالمي، فضلا عن تحسين كفاءة المنظمة وأدائها وشفافيتها"[2].

والهدف من هذا الإطار الاستراتيجي هو دعم تعميم تعدد اللغات، المُدمج في صميم إطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات تحت قيمة الإدماج، والذي تعترف الجمعية العامة بكونه قيمة من القيم الأساسية التي تأخذ بها المنظمة ويسهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة، على النحو المبين في المادة 1 من الميثاق[3]، وذلك عبر إدراج الاعتبارات اللغوية في كل جانب من جوانب الأعمال التي تضطلع بها الأمانة العامة[4]. ويشمل نطاق الإطار جميع مجالات عمل الأمانة، بما في ذلك تفاعلاتها مع المجتمعات المحلية والعالمية والدور الذي تؤديه كجهة مشغِّلة ملتزمة بتهيئة بيئة عمل يسودها التنوع والإنصاف والشمولية. وفي هذا الصدد، فإن التحدي الذي يواجه الأمانة العامة هو تنظيم أماكن عملها المتعددة اللغات بطريقة تحترم التنوع، مع كفالة تخصيص الموارد بطريقة كفؤة وشفافة وموجهة نحو تحقيق النتائج في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والبعثات الميدانية.

ولما كانت اللغة[5] صفة من صفات التنوع المميَّزة التي ورد ذِكرها في عدد من مواد الميثاق[6] وفي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان[7]، فقد أُولِي الاهتمام في صياغة الإطار لكفالة اتساقه مع سائر استراتيجيات الأمم المتحدة المتعلقة بالتنوع[8].

1 انظر القرار 268/76 بشأن تعدد اللغات، من بين قرارات أخرى.

2 المرجع نفسه.

3 انظر القرارات المتعاقبة بشأن خطة المؤتمرات منذ اتخاذ القرار 9/70، بشأن المسائل المتصلة بالإعلام منذ اتخاذ القرارين 101/71 ألف وباء، وبشأن تعدد اللغات منذ اتخاذ القرار 328/71، وبشأن التعاون بين الأمم المتحدة والمنظمة الدولية للفرنكوفونية منذ اتخاذ القرار 289/71، وكذلك القرارات 288/71 و 161/72 و 313/72 و 161/73، و 210/73 و 144/75، من بين قرارات أخرى.

4 انظر الفقرة 5 من القرار 268/76 ("تؤكد أيضا مسؤولية الأمانة العامة عن دمج تعدد اللغات في أنشطتها على أساس الإنصاف")، والفقرة 40 من القرار 84/76 باء ("تشدد على مسؤولية الأمانة العامة عن تعميم مراعاة تعدد اللغات في جميع أنشطتها المتعلقة بالاتصال والإعلام، في حدود الموارد المتاحة وعلى قدم المساواة")، من بين قرارات أخرى.

5 جاء في اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة أن "اللغة" تشمل لغة الكلام ولغة الإشارة وغيرها من أشكال اللغات غير الكلامية.

6 المواد 1 (3)، و 13 (1) (ب)، و 55، و 76، إلى جانب الجنس والعرق والدين.

7 المادة 2، إلى جانب العرق أو اللون أو الجنس أو الدين أو الرأي السياسي أو غير السياسي أو الأصل الوطني أو الاجتماعي أو الملكية أو المولد أو أي وضع آخر.

8 انظر، في جملة أمور، استراتيجية التكافؤ بين الجنسين على نطاق المنظومة، واستراتيجية الأمم المتحدة لإدماج منظور الإعاقة، واستراتيجية التنوع الجغرافي، وخطة العمل الاستراتيجية للتصدي للعنصرية والنهوض بكرامة الجميع في الأمانة العامة للأمم المتحدة.

الولاية والنهج

في عام 2020، أوصت وحدة التفتيش المشتركة بأن "تطلب الهيئات التشريعية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أو مجالس إدارتها، كل في مؤسسته، إلى الرئيس التنفيذي الذي لم يقم بعدُ بإعداد إطار للسياسات الاستراتيجية المتعلقة بتعدد اللغات، أن يقوم بذلك، وأن يُشفِعه بمبادئ توجيهية إدارية وتشغيلية لأغراض إنفاذه، وأن يعرضه بحلول نهاية عام 2022 بغية اعتماده" (انظر JIU/REP/2020/6)[9]. ودعت الجمعية العامة أيضا إلى وضع إطار متسق للسياسات المتعلقة بتعدد اللغات على نطاق الأمانة العامة في عام 2017 (انظر القرار 328/71) وعام 2019 (انظر القرار 346/73)، وكررت هذه الدعوة في عام 2022 (انظر القرار 268/76).

ورغم أن وحدة التفتيش المشتركة أوصت بإعداد إطار للسياسات الاستراتيجية، لا تتضمن مجموعة الإصدارات الإدارية والتنظيمية في الأمم المتحدة أي وثائق سابقة باسم "إطار للسياسات الاستراتيجية". فعادة ما تصدر السياسات في شكل نشرات الأمين العام (سلسلة الوثائق التي تحمل الرمز ST/SGB)[10]. وعليه، اعتُبر من المناسب المضي في وضع إطار استراتيجي بدلاً من إطار للسياسات الاستراتيجية، لا سيما وأن الإطار الاستراتيجي مفهوم أوسع نطاقاً من السياسة العامة ويشمل رؤية استراتيجية من شأنها أن تحدد تلك السياسة في حد ذاتها. ولذلك، فإن النهج المتبع هو أولا عرض الإطار الاستراتيجي، والقيام لاحقاً بإصدار المنشور الإداري أو المنشورات الإدارية المعنية تحت سلطة الأمين العام استناداً إلى الإطار.

وتحت إشراف وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بصفته منسق شؤون تعدد اللغات، وُضع الإطار الاستراتيجي استناداً إلى الأعمال التي أنجزها فريق عامل أنشأته لجنة الإدارة لهذا الغرض في عام 2022 وكان يتألف من 63 ممثلاً عن 49 كيانا من كيانات الأمانة العامة. وجُمعت في ذلك السياق الأفكار والإسهامات من خلال استعراض مستندي للولايات والدراسات، واستقصاءات ومشاورات مستفيضة. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في المرفق.

9 تطلّب تقديم الإطار إجراء مشاورات داخلية واسعة النطاق ومكثفة، بما في ذلك مع الجهات الرئيسية صاحبة المصلحة، لوضع تصور للرؤية الاستراتيجية الواردة في الإطار، وفقا للمقاصد والأهداف والقيم والسياسات والأطر الإدارية الحالية للأمم المتحدة.

10 انظر ST/SGB/2009/4، البند 3-2 ("يجوز أيضا إصدار نشرات الأمين العام فيما يتصل بأي قرار هام آخر يتعلق بالسياسة العامة، على النحو الذي يقرره الأمين العام").

القسم 2 -

خدمة مجتمع دولي متعدد اللغات

القسم 2 -

خدمة مجتمع دولي متعدد اللغات

يشكِّل كل من إتاحة منبر يتسنى فيه للمجتمع الدولي المتعدد اللغات أن يوحد صفوفه للتعاون والتآزر والتفاوض، وتلبية احتياجات المجتمعات المحلية المتنوعة مع التمسك بمبدأَي المساواة والفعالية من حيث التكلفة، جانبين أساسيين من جوانب عمل الأمم المتحدة. وتترتب على ذلك آثار في النظام اللغوي للمنظمة وإدارة المواهب بجميع جوانبها، بما في ذلك التخطيط للقوة العاملة، واستقدام الموظفين، والتعلُّم، والتطوير الوظيفي.

اللغات الرسمية ولغات العمل

يُقدّر عدد اللغات المحكية بحوالي 8 000 لغة في جميع أنحاء العالم[11]. ومن بين هذه اللغات، اعتمدت الجمعية العامة ست لغات رسمية للأمم المتحدة (الإسبانية والإنكليزية والروسية والصينية والعربية والفرنسية). وهذه هي اللغات التي تستخدمها أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها في إجراءاتها الرسمية وتصدر بها وثائقها الرسمية. ويجري، على سبيل المثال[12]، تحميل الوثائق بجميع تلك اللغات في آن واحد في نظام الوثائق الرسمية، وكُلِّفت الأمانة العامة بتوفير خدمات الترجمة الشفوية بجميع اللغات الست لاجتماعات أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها المدرجة في الجدول الزمني للاجتماعات الرسمية[13].

ولكفالة توخي الفعالية في التواصل على الصعيد الداخلي بين الكيانات ومراكز العمل وفيما بين موظفي الأمانة العامة، جرى تضييق نطاق عدد اللغات المعيَّنة للاستخدام الداخلي ليقتصر على لغتَي العمل. فقد كُلِّفت الأمانة العامة، منذ إنشائها في عام 1946، بالعمل بلغتَي عمل، هما الإنكليزية والفرنسية[14]، مع اعتراف اللجان الإقليمية بلغات عمل أخرى ذات صلة بمجال اختصاصها الجغرافي. وتعني صفة لغة العمل أن على الموظفين أن يكونوا قادرين على أداء واجباتهم باستخدام لغة من هاتين اللغتين، حسبما تقتضيه الاحتياجات التشغيلية. وعلاوةً على ذلك، دأبت الجمعية العامة بانتظام على إعادة التأكيد[15] أن إعلانات الوظائف الشاغرة ينبغي أن تنص على ضرورة الإلمام بإحدى لغتَي العمل (أي الإنكليزية أو الفرنسية)[16]، ما لم تستلزم مهام الوظيفة الشاغرة لغة عمل

11 انظر www.unesco.org/en/articles/unesco-launches-world-atlas-languages-celebrate-and-protect-linguistic-diversity.

12 انظر قرارات الجمعية العامة المتعلقة بخطة المؤتمرات، وآخرها القرار 245/78، لا سيما الفقرة 66، والفقرتان 67 و 68 بشأن تزامُن إصدار الوثائق بجميع اللغات الرسمية الست، من بين قرارات أخرى.

13 انظر المرفق الأول لقرار الجمعية العامة 2 (د-1) المؤرخ 1 شباط/فبراير 1946 (الولاية الأصلية). انظر أيضا، على سبيل المثال، المادة 52 من النظام الداخلي للجمعية العامة (A/520/Rev.20) (”تترجم الكلمات التي تلقى بأية لغة من لغات الجمعية العامة الست ترجمة شفوية إلى اللغات الخمس الأخرى“).

14 انظر قرار الجمعية العامة 2 (د-1).

15 آخر ما كان من ذلك في الفقرة 71 من القرار 268/76 بشأن تعدد اللغات والفقرة 34 من القرار 278/77 بشأن إدارة الموارد البشرية (”تؤكد من جديد ضرورة مراعاة المساواة بين لغتي العمل في الأمانة العامة، وتعيد كذلك تأكيد استخدام لغات عمل إضافية في مراكز عمل محددة وفقا لما هو مقرر، وتطلب في هذا الصدد إلى الأمين العام كفالة أن تنص الإعلانات عن الشواغر على ضرورة الإلمام بإحدى لغتي العمل في الأمانة العامة، ما لم تستلزم مهام الوظيفة الشاغرة لغة عمل محددة“).

16 باستثناء اللجان الإقليمية، حيث تنطبق لغات عمل إضافية.

محددة. وقد لوحظ اختلال واضح في التوازن بين اللغة الإنكليزية وسائر اللغات الرسمية ولغات العمل على نطاق الأمانة العامة، ولاحظته الجمعية العامة في قرارات متتالية[17] اتخذتها في إطار بنود عدة من جدول الأعمال، وكذلك وحدة التفتيش المشتركة[18] ومجلس مراجعي الحسابات[19] والأمين العام في المنشورات الإدارية[20].

اللغات الرسمية ولغات العمل في الأجهزة الرئيسية

الجمعية العامة، بما فيها اللجان واللجان الفرعية والهيئات الفرعية

اللغات الرسمية ولغات العمل:

الإسبانية | الإنكليزية | الروسية
الصينية | العربية | الفرنسية

مجلس الأمن

اللغات الرسمية ولغات العمل:

الإسبانية | الإنكليزية | الروسية
الصينية | العربية | الفرنسية

المجلس الاقتصادي والاجتماعي، بما فيه لجانه الفنية

اللغات الرسمية:

الإسبانية | الإنكليزية | الروسية
الصينية | العربية | الفرنسية

لغات العمل:

الإسبانية | الإنكليزية | الفرنسية

مجلس الوصاية

اللغات الرسمية:

الإسبانية | الإنكليزية | الروسية
الصينية | العربية | الفرنسية

لغتا العمل:

الإنكليزية | الفرنسية

الأمانة العامة

لغتا العمل:

الإنكليزية | الفرنسية

محكمة العدل الدولية

اللغتان الرسميتان ولغتا العمل:

الإنكليزية | الفرنسية

17 بشأن المسائل المتصلة بالإعلام، وتعدد اللغات، وخطة المؤتمرات، والتعاون بين الأمم المتحدة والمنظمة الدولية للفرنكوفونية.
18 انظر على وجه الخصوص JIU/REP/2002/11 و JIU/REP/2011/4.
19 انظر A/63/5 (Vol.I).
20 لا سيما نشرتا الأمين العام ST/SGB/201 المؤرخة 8 تموز/يوليه 1983 و ST/SGB/212 المؤرخة 24 أيلول/سبتمبر 1985، بشأن استخدام لغات العمل في الأمانة العامة.

وتدعم الأمانة العامة الإجراءات والمداولات المتعددة الأطراف وتؤدي دوراً أساسياً في صياغة السياسات وتنفيذها ورصدها على الصعيد العالمي أو الإقليمي أو المحلي. وبناءً على ذلك، تحتاج المنظمة إلى استقاء وتجهيز المعلومات من مجموعة واسعة النطاق من المواقع الجغرافية والمشارب الثقافية. وتحتاج أيضا إلى تقديم المعلومات بلغات متعددة للوصول إلى فئات جمهورها المستهدف. وتستلزم هذه المهام اكتساب القدرة على فهم وتحليل وتجهيز مجموعة متنوعة من الإسهامات بلغات مختلفة، منها اللغات غير الرسمية، حسب ما تقتضيه الاحتياجات التشغيلية.

بما أن اللغة حاضرة، بطريقة أو بأخرى، في الاتصالات الداخلية والخارجية في الأمم المتحدة بجميع جوانبها، فإن اللغات التي تستخدمها القوة العاملة للأمانة العامة، أو لا تستخدمها، تطال أثر المنظمة وأداءها.

ويقتضي عمل المنظمة أيضا أن يكون بوسعها إبلاغ المعلومات إلى جماهير متنوعة لغوياً واستحداث نواتج بلغات مختلفة. وتؤدي اللغات الرسمية دوراً بارزا في هذا الصدد، لا سيما فيما يتعلق بإدارة المؤتمرات. والحال أن الأمانة العامة، ولأسباب عملية وأخرى مالية، تقتصر على استخدام اللغات الرسمية للوثائق والإجراءات الحكومية الدولية ولغات العمل الصادر بها تكليف للاتصالات الداخلية. غير أن ثمة حاجة أيضا إلى مهارات وقدرات لغوية إضافية لتلبية توقعات جمهور المنظمة المتنوع في سياقات أخرى. ويُتوقع من الأمانة العامة أن تلبي هذه الاحتياجات اللغوية، إما بطريقة غير مباشرة، من خلال خدمات الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية التي يقدمها موظفو اللغات المدرَّبون أو بمساعدة أدوات لغوية، وإما بطريقة مباشرة، من خلال المهارات اللغوية التي يتمتع بها موظفوها في وحدات العمل المعنية. والواقع أن التفاعلات المباشرة مع الجهات صاحبة المصلحة والمجتمعات المحلية، باستخدام المهارات اللغوية الفردية، تشكِّل عنصرا من العناصر التي تسهم في إقامة علاقات عمل قوية تقوم على الثقة والتفاهم المتبادلَين، وتعتبرها الجمعية العامة أمراً أساسياً[21]. **وعليه، إن قدرة موظفي الأمانة العامة على التواصل بفعالية بأكثر من لغة تنطوي على قيمة لا يمكن إنكارها:** ذلك أنها تيسِّر تحسين التفاعل مع الجهات صاحبة المصلحة والمجتمعات المحلية وتعزز التعاون مع الأفراد والجماعات من مختلف الثقافات.

21 انظر، على سبيل المثال، القرار 263/71، بشأن إدارة الموارد البشرية، الفقرة 11 ("تقر بأن تفاعل الأمم المتحدة مع السكان المحليين في الميدان أمر أساسي، وبأن المهارات اللغوية تشكل عنصرا هاما في عمليتي الاختيار والتدريب، ولذلك، تؤكد أن الإلمام الجيد باللغة أو اللغات الرسمية المستخدمة في بلد الإقامة ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار بوصفه ميزة إضافية خلال هاتين العمليتين")، والقرارات اللاحقة المتعلقة بتعدد اللغات.

1946

1 شباط/فبراير

الإسبانية الإنكليزية الروسية الصينية الفرنسية

لغات رسمية للأمم المتحدة (باستثناء محكمة العدل الدولية)
القرار 2 (د-1)

الإنكليزية الفرنسية

لغتا عمل في الأمم المتحدة
القرار 2 (د-1)

1948

24 حزيران/يونيه

الإسبانية الإنكليزية الروسية الصينية الفرنسية

لغات رسمية لمجلس الأمن
النظام الداخلي المؤقت

الإنكليزية الفرنسية

لغتا عمل في مجلس الأمن
النظام الداخلي المؤقت

7 كانون الأول/ديسمبر

الإسبانية

لغة عمل في الجمعية العامة
القرار 247 (د-3)

1968

21 كانون الأول/ديسمبر

الروسية

لغة عمل في الجمعية العامة
القرار 2479 (د-28)

1969

24 كانون الثاني/يناير

الإسبانية الروسية

لغتا عمل في مجلس الأمن
القرار 263

1973

18 كانون الأول/ديسمبر

العربية

لغة رسمية ولغة عمل في الجمعية العامة
القرار 3190 (د-28)

الصينية

لغة عمل في الجمعية العامة
القرار 3189 (د-28)

1974

17 كانون الثاني/يناير

الصينية

لغة عمل في مجلس الأمن
القرار 345

1980

17 كانون الأول/ديسمبر

العربية

لغة رسمية ولغة عمل في الهيئات الفرعية للجمعية العامة
القرار 35/219 ألف

1982

15 نيسان/أبريل

العربية

لغة رسمية للمجلس الاقتصادي والاجتماعي
المقرر 1982/147

21 كانون الأول/ديسمبر

العربية

لغة رسمية ولغة عمل في مجلس الأمن
القرار 528

المصدر: الأمم المتحدة، مكتبة داغ هامرشولد، تعدد اللغات في الأمم المتحدة (نيويورك، 2023) متاح على الرابط: www.un.org/en/library/whyitmatters.

موظفون متعددو اللغات لعالم متعدد اللغات

موظفو الأمانة العامة متعددو اللغات على نحو أكثر بكثير مما قد يشير إليه نظام اللغات الرسمية ولغات العمل في المنظمة. فتماشياً مع التزام المنظمة بتنفيذ ولايتها المتعلقة بمبدأ التوزيع الجغرافي العادل بالنسبة للوظائف الخاضعة للتوزيع الجغرافي والوصول بجميع الدول الأعضاء غير الممثَّلة والممثَّلة تمثيلاً ناقصاً إلى النطاق المرغوب، تشجع الأمم المتحدة على تحقيق تمثيل شامل ومتنوع لجميع الأصول الجغرافية[22] عملًا بالمادة 101 من الميثاق، التي تنص على أنه "ينبغي في استخدام الموظفين... أن يراعى في المكان الأول ضرورة الحصول على أعلى مستوى من المقدرة والكفاءة والنزاهة" وأنه "من المهم أن يراعى في اختيارهم أكبر ما يستطاع من معاني التوزيع الجغرافي". وبناءً على ذلك، فإن القوة العاملة في الأمانة العامة تجسِّد تنوع الشعوب التي تخدمها، بما في ذلك تنوعها اللغوي الكبير. ففي استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022[23]، على سبيل المثال، أُفيد بوجود أكثر من 200 لغة أمّ مختلفة. وقد اعتبر أكثر من نصف المجيبين أنهم يتكلمون بثقة ما لا يقل عن ثلاث لغات، وأفاد آخرون بنسبة قدرها الثلث (39 في المائة) بأنهم يتكلمون بثقة ما لا يقل عن لغتين، فيما أفاد 9 في المائة منهم فقط بأنهم يتكلمون بثقة لغة واحدة فقط[24]. **ويتيح ذلك فرصا ويطرح تحديات للأمانة العامة على السواء.** وتشكِّل المهارات اللغوية غير اللغات الرسمية أصولاً قيِّمة: ففي العديد من المواقع الميدانية، يؤدي الموظفون ذوو الكفاءة في اللغة أو اللغات المحلية دوراً رئيسياً في الوصول إلى الجهات المحلية صاحبة المصلحة والسلطات الوطنية. **وتستدعي مطابقة احتياجات العملاء ذوي التنوع اللغوي مع المهارات اللغوية لقوة عاملة متنوعة بذل جهد تنظيمي منسق يقوم على الاحتياجات التشغيلية والتدابير المحددة الأهداف وإجراءات الرصد الفعالة.**

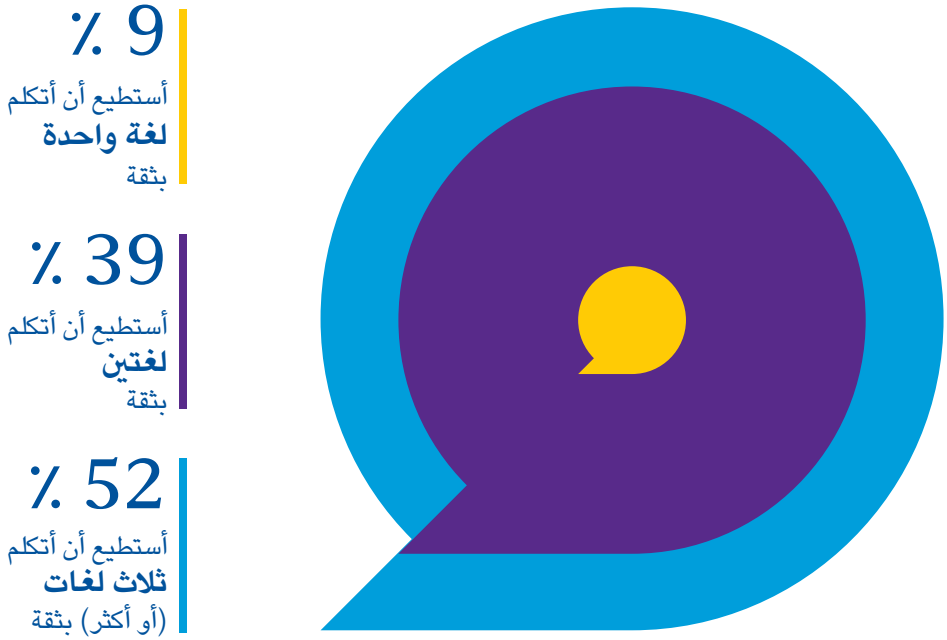
يتعين على المنظمة، لكي تكون اتصالاتها الخارجية فعَّالة، أن تكون المهارات اللغوية لموظفيها متوافقة مع احتياجات الجمهور المستهدف على الصعيد العالمي أو الإقليمي أو الوطني أو المحلي، مع إيلاء الاعتبار الواجب للنظم اللغوية الصادر بشأنها تكليف.

22 لا ينطبق مبدأ التوزيع الجغرافي العادل على موظفي اللغات. غير أنه عملًا بولايات الجمعية العامة، تُبذل جهود محددة الأهداف في مجال التوعية من أجل سد الفجوة الواسعة في المرشحين المؤهلين من أفريقيا، وأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي.

23 شارك في الاستقصاء ما مجموعه 3 476 موظفا من موظفي الأمانة العامة (9,5 في المائة من جميع الموظفين).

24 رغم أن السؤال يثبت طابع تعدد اللغات لدى الموظفين، فهو لا يعني بالضرورة أن هذه الكفاءة اللغوية ذات صلة بمهام الفرد أو أن المنظمة تستعين بها.

الشكل 1 – الكفاءة اللغوية للموظفين في الأمانة العامة، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



التنوع اللغوي وأوجه الحرمان المحتملة القائمة على اللغة

للتنوع اللغوي في الأمانة العامة ثلاثة أبعاد: فالأمانة تعمل في بيئة عالمية تتسم بتنوعها اللغوي الكبير؛ ويعمل فيها 37 000 موظف[25] ممن يمتلكون معارف لغوية مختلفة؛ وهي تعمل في مراكز عمل تنفرد بحقائقها اللغوية. واستجابة الأمانة العامة للتنوع اللغوي في السياقات التي تعمل فيها **وإدارة التنوع اللغوي لموظفيها بفعالية ذو أهمية حاسمة للوفاء بولاياتها بفعالية وكفاءة وضمان تهيئة بيئة عمل يسودها التنوع والإنصاف والشمولية.**

وتؤدي اللغة، باعتبارها أداة مركزية من أدوات التواصل البشري، دوراً محورياً في إقامة الروابط الاجتماعية والثقافية والاقتصادية. ولذلك، فإن المجتمعات المحلية كثيراً ما تلتف حول لغة مشتركة، وتُتخذ اللغة عموماً مؤشراً لتحديد المنتمين إلى مجتمع محلي ما، وهو ما يرتبط أيضا ارتباطا وثيقا، في كثير من الحالات، بالأصل العرقي أو القومي. ويعني هذا بدوره أن التحيز اللغوي يمكن أن يؤثر في كثير من الأحيان على سمات التنوع الأخرى، والعكس صحيح. وفي جميع أنشطة الأمانة العامة، سواء في الميدان أو في مكان العمل، **يجب بذل الجهود الكفيلة بضمان ألا تؤدي التدابير الرامية إلى تحقيق الكفاءة في مجالَي التنظيم والاتصال، سواء عن قصد أو سهواً، إلى أوجه حرمان أو تحيز قائمة على اللغة.**

25 بالإضافة إلى ذلك، تستعين المنظمة بأفراد من غير الموظفين مثل المتدربين الداخليين ومتطوعي الأمم المتحدة والخبراء الاستشاريين. وهؤلاء الموظفون يتجاوزون نطاق هذا الإطار.

اللغة كمصدر محتمل من مصادر التمييز

"لكل إنسان حق التمتع بجميع الحقوق والحريات المذكورة في هذا الإعلان، دونما تمييز من أي نوع، ولا سيما التمييز بسبب العرق، أو اللون، أو الجنس، أو اللغة، أو الدين، أو الرأي السياسي أو غير السياسي، أو الأصل الوطني أو الاجتماعي، أو الثروة، أو المولد، أو أي وضع آخر."

الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، المادة 2

والتوقُّع، على سبيل المثال، أن تتكيَّف المجتمعات المحلية مع لغات العمل السائدة قد يؤدي إلى أوجه اختلال لتوازن القوى قد تقوض إحساس الجهات المحلية صاحبة المصلحة بامتلاكها لزمام الأمور أو بالتمكين أو بالأهلية. كما قد يُضعف ذلك قدرة المنظمة على أن يكون صوتها مسموعاً ووجودها مقبولاً بالكامل على الصعيد المحلي أو قد يضر بمصداقيتها وسمعتها.

وفي الوقت نفسه، في مكان العمل، يمكن للخلفية اللغوية للموظفين أن تضعهم في وضع غير مؤاتٍ بطرق مختلفة:

- رغم أن بعض الموظفين ربما يكونون قد بدؤوا التكلم بلغة معينة بعد ميلادهم بفترة وجيزة أو خلال السنوات الأولى من دراستهم كلغة أساسية للتعليم، فإن آخرين ربما يكونون قد بدؤوا تعلُّمها أو استخدامها في مرحلة الرُشد فقط، وهو ما يؤدي إلى اختلاف مستويات وأنواع الكفاءة في اللغة.
- قد يؤدي الفارق اللغوي بين اللغة الأولى (أو اللغة الرئيسية) للموظف واللغة أو اللغات المستخدمة في العمل – من حيث المفردات المشتركة، والقواعد، ونظام الكتابة، ونظام الصوتيات اللغوية، وجوانب أخرى – إلى اختلافات شاسعة في الاستثمار اللازم لتعلُّم لغة معينة واستخدامها.
- تعلُّم لغة إضافية هو استثمار قد يكون على حساب اكتساب مهارات أخرى ذات صلة، وهو ما يمنح الموظفين المتقنين لتلك اللغة بالفعل ميزة من حيث ما يُتاح لهم من الفرص لأنه لا يُتوقع منهم استثمار قدر متساوٍ من الوقت والجهد في تعلُّم لغة إضافية بنفس القدر من الكفاءة.

ينبغي أن تسعى سياسات الأمم المتحدة المتعلقة بتعدد اللغات إلى منع الحواجز وأوجه التحيز اللغوية بين المجموعات الرئيسية الثلاث التالية والتصدي لها:

- الدول الأعضاء، نظراً لتنوع لغاتها الرسمية
- العملاء والمستخدمون والأفراد الذين تخدمهم، نظراً لتنوع احتياجاتهم اللغوية
- موظفو الأمانة العامة، مع مراعاة خلفيتهم اللغوية ومهاراتهم اللغوية

المهارات اللغوية والاحتياجات في مجال تعلم اللغات

لما أصبح العالم دائم التحول إلى المزيد من العولمة والترابط، اكتسبت المهارات اللغوية أهمية حيوية متزايدة في الأمانة العامة. **فالاستثمار في المهارات اللغوية** يوسِّع نطاق الفرص الوظيفية و**يحقق للمنظمة فوائد ملموسة**، بما يتيح للأفراد العمل في بلدان ومراكز عمل مختلفة ذات متطلبات لغوية محددة، ومن ثَم الإسهام في تحقيق أهداف سياسة التنقل[26] وفي إنجاز الولايات بمزيد من الفعالية. وعلاوةً على ذلك، يمكن أن يكون تعلُّم لغة جديدة تجربة مُثرية لمهارات الموظفين، بما يعزز النمو الشخصي وتنمية المهارات.

وتحقق المهارات اللغوية فوائد مباشرة وغير مباشرة على السواء، ذلك أن اللغة هي كفاءة في حد ذاتها، وهو أمر لا غنى عنه، من بين أمور أخرى، للتفاعل مع العملاء وسائر الجهات صاحبة المصلحة، وفهم المدخلات اللغوية، مثل الوثائق المكتوبة والبيانات الشفوية، وإصدار المخرجات (مثل النشرات الصحفية والبيانات والتقارير ومحتوى وسائل التواصل الاجتماعي). واللغة هي أيضا وسيلة اتصال يمكن التعاون عن طريقها بين وحدات العمل وتقييم المؤهلات الأخرى، مثل مهارات "التمرُّس" والقيم والسلوكيات، بل حتى الخبرات، اللازم توفرها لدى الموظفين والمرشحين.

وفي منظمة تتولى وضع وتنفيذ استراتيجيات للموارد البشرية وهي بصدد بدء العمل بشرط للتنقل بالنسبة للموظفين الجدد، ينبغي ألا تقتصر عمليات تقييم الاحتياجات في مجال تعلم اللغات على معالجة أوجه النقص الراهنة في التعلُّم بالنسبة لموظف معين ووظيفة محددة، بل ينبغي أيضا أن تتوقع الكيفية التي يُحتمل أن تتطور بها هذه الاحتياجات في المستقبل على مستوى المنظمة أو الكيان. وسيدعم ذلك الجهود الرامية إلى تنفيذ سياسة التنقُّل وتيسير التخطيط الفعال والسلس للقوة العاملة. وفي هذا الصدد، **يمكن أن تكون القدرة على الحصول على بيانات عن المهارات اللغوية للموظفين، حسب الحاجة، مفيدة في تحديد الموارد اللغوية المتاحة، وتوقُّع أوجه النقص الراهنة والمتوقعة، وترشيد استراتيجيات التوظيف وبناء القدرات، حسب الاقتضاء.**

النظر في الاعتبارات اللغوية مقدماً

يقتضي اضطلاع الأمانة العامة بأعمالها بكفاءة ووفائها بولاياتها بفعالية أن تولي الاعتبار الواجب للمهارات اللغوية والاحتياجات في مجال تعلُّم اللغات في جميع أنشطتها المتعلقة بالتوظيف وبناء القدرات. وعلاوةً على ذلك، وبما أن استخدام اللغات يؤثر على كيفية تفاعل المنظمة مع الآخرين وإقامة شراكات عمل مع الجهات صاحبة المصلحة وكيفية تصوُّرها في أذهان الناس، في الميدان وعلى الصعيد العالمي، **ينبغي النظر في اللغات مقدماً عند تصميم أي إجراءات عمل جديدة**. وقد تتضمن الأسئلة في مرحلة التصميم ما يلي:

- ما هي اللغات التي يمكن للأمم المتحدة أن تتوقع بصورة معقولة من عملائها وشركائها وموظفيها و/أو البائعين المحتملين استخدامها في إجراء العمل الجديد؟
- بأي لغة أو لغات يمكن تقديم أفضل خدمة للعملاء؟
- بأي لغة أو لغات ينبغي أن تُصاغ الوثائق في أحسن الأحوال؟

26 الأمر الإداري ST/AI/2023/3.

- هل ستنشأ حاجة إلى خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية؟ إذا كان الأمر كذلك، من وإلى أي لغة أو لغات؟ وإذا تعذَّر ذلك، ما هي اللغة أو اللغات التي ستُجرى بها الاتصالات الداخلية والخارجية؟
- ما مدى تطابُق المهارات اللغوية للموظفين المعنيين مع متطلبات الإجراء الجديد؟
- هل تراعي عمليات استقدام الموظفين المهارات اللغوية اللازمة؟
- كيف ستُلبَّى الاحتياجات في مجال تعلُّم اللغات، إن وُجدت؟
- ما مدى فعالية النهج المقترح من حيث التكلفة لاستيفاء المتطلبات اللغوية للإجراء؟
- هل وُضعت ميزانية دقيقة لتكاليف ضمان الاتصالات المطلوبة المتعددة اللغات؟

القسم 3 -

تعدد اللغات: التحديات والفرص

القسم 3 -

تعدد اللغات: التحديات والفرص

أُجري في عام 2022 استعراض شامل لحالة تعدد اللغات في الأمم المتحدة، استنادا إلى تحليل الولايات والسياسات والقواعد التنظيمية والممارسات القائمة والتوصيات الصادرة عن الهيئات الرقابية، علاوة عن الأفكار التي جُمعت من كيانات الأمانة العامة وموظفيها[27]. وترد أدناه، حسب الموضوع، النتائج الرئيسية التي تكشف عن الطابع المتعدد اللغات لعمليات المنظمة وموظفيها، علاوة عن المجالات والفرص للتحسين.

تعدد اللغات في الممارسة الفعلية

تستعين الأمم المتحدة بمنصات متعددة، رقمية وأخرى تقليدية، لحشد الدعم لأهدافها ومقاصدها وما تضطلع به من أعمال على نطاق الركائز الثلاث وهي السلام والأمن، والتنمية، وحقوق الإنسان. وتقدم إلى ملايين الأشخاص معلومات موضوعية موثوق بها ورسالة شاملة تمكّن الجمهور والمجتمع المدني والقطاع الخاص والدول الأعضاء من الانخراط في أعمال الأمم المتحدة. ويتيح مبدأ تعدد اللغات للمنظمة توسيع نطاق تأثيرها ليشمل جميع أرجاء العالم. فعلى سبيل المثال، تتواجد مراكز الأمم المتحدة للإعلام في جميع أنحاء العالم، ولها 59 مكتبا ميدانيا يغطي شؤون 139 بلدا، وتقوم بترجمة أو إنتاج المواد الإعلامية بـ 134 لغة، وتقدم إرشادات في مجال التواصل بشأن أعمال الأمم المتحدة للجماهير المحلية. وتصل حسابات وسائل التواصل الاجتماعي التابعة لتلك المراكز لحوالي 32 مليون نسمة[28].

وعلاوةً على ذلك، تواصل عمليات إدارة المؤتمرات في الأمانة العامة ضمان تقديم خدمات المؤتمرات بسلاسة للعمليات الحكومية الدولية بطريقة منسقة عالميا بما يتماشى مع الولايات التي حددتها الجمعية العامة في قراراتها بشأن خطة المؤتمرات، مسترشدة في ذلك بمبادئ التوجه المراعي لاحتياجات العملاء، وتحقيق الفعالية من حيث التكلفة، وتحسين نوعية الخدمات، فضلا عن تيسير إمكانية الحصول على الخدمات وكفالة استدامة عملياتها. وفي عام 2022، على سبيل المثال، تحقق الامتثال التام لولاية تزامُن إصدار الوثائق باللغات الرسمية المقررة. وبالإضافة إلى ذلك، تُرجمت 243 مليون كلمة، وقُدمت خدمات الترجمة الشفوية إلى 511 21 جلسة[29].

وقد أرست الجمعية العامة مبادئ عامة، مثل "الأهمية القصوى للمساواة بين اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة"[30]. غير أن مبدأ المساواة في المعاملة هذا ينطبق حصراً على النواتج مع مراعاة الأطر الزمنية والمبادئ التوجيهية لعمليات تقديم الوثائق وتجهيزها وإصدارها الصادر بها تكليف، مثل التقارير الرسمية، وبيانات الأمين العام، وخدمات الترجمة الشفوية في اجتماعات هيئات الأمم المتحدة. أما فيما يتعلق بغير ذلك من النواتج،

27 يرد بيان للمنهجية في المرفق.
28 انظر https://www.un.org/ar/department-of-global-communications/worldwide/united-nations-information-centres.
29 انظر آخر تقرير للأمين العام عن خطة المؤتمرات (A/78/96).
30 أعادت الجمعية العامة مؤخرا التأكيد عليها في القرار 268/76 المتعلق بتعدد اللغات.

فكما لاحظ العديد من الكيانات، لا توجد ولايات محددة بشأنها، وهناك افتقار إلى التوجيه – والموارد المخصصة – لتلبية احتياجات العملاء على نحو مناسب من حيث لغة التواصل، سواء على المستوى العالمي أو المحلي. ونتيجةً لذلك، فكثيراً ما يتولى موظفون غير مدرَّبين مهام الترجمة التحريرية والتكييف المحلي أو يُستعان في بعض الأحيان بمصادر خارجية من المتطوعين أو الجهات المانحة.

وقد تتأثر قدرة الأمانة العامة على تجهيز مصادر المعلومات بجميع اللغات الرسمية الست، على قدم المساواة، بالتفاوتات الكبيرة التي لاحظت الجمعية العامة وجودها بين اللغات الرسمية في المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة[31].

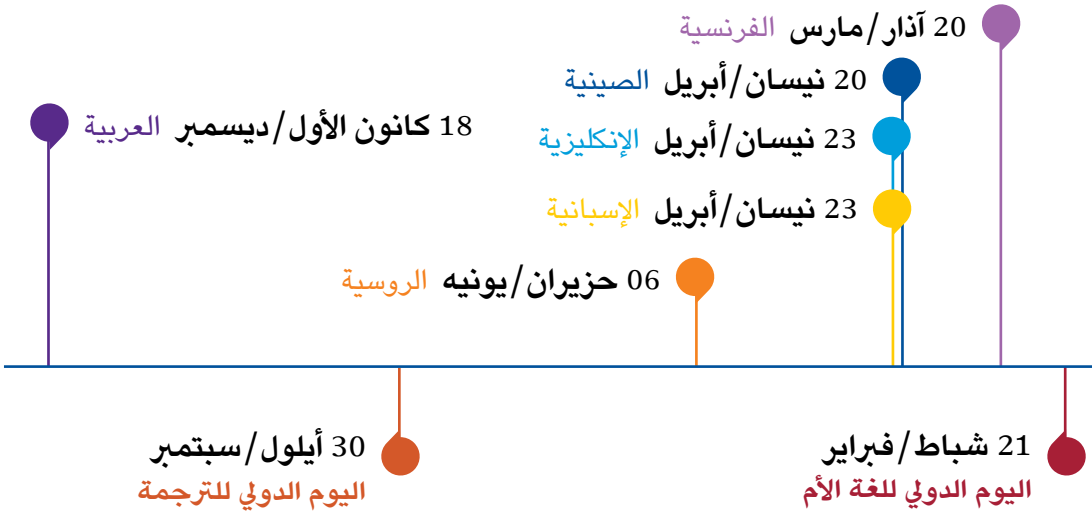
الاحتفال بتعدد اللغات

استُحدثت أيام اللغات في عام 2010 اعترافاً بتعدد اللغات والتنوع الثقافي، وسعياً لتشجيع المساواة بين اللغات الرسمية على نطاق المنظمة ككل. وتحتفل مراكز العمل بستة أيام منفصلة، يكرَّس كل يوم منها لإحدى اللغات الرسمية.

وتهدف أيام اللغات إلى الترفيه والإعلام، بغية زيادة الوعي واحترام التاريخ والثقافة والمنجزات المرتبطة بكل لغة ضمن مجتمع الأمم المتحدة.

ومن المناسبات الأخرى التي تُقام احتفالاً بتعدد اللغات اليومُ الدولي للغة الأم (21 شباط/فبراير) واليومُ الدولي للترجمة (30 أيلول/سبتمبر، عملاً بالقرار 71/288).

أيام اللغات



31 القرار 76/268، الفقرة 72 (”تشير إلى التفاوتات الكبيرة التي لوحظ وجودها بين اللغات الرسمية فيما يتعلق بالمتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة المنشورة في إنسبيرا، وتشجّع على وضع وتنفيذ المبادئ التوجيهية المتعلقة بتنظيم تحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة في المستقبل، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم تقريرا عن ذلك في الدورة الثامنة والسبعين للجمعية العامة“).

وفيما يتعلق باللغات المحلية، اعترفت الجمعية العامة بأهمية التواصل مع السكان المحليين في الميدان وأكدت أن الإلمام الجيد باللغة أو اللغات الرسمية أو اللغات المستخدمة في بلد الإقامة هو ميزة هامة[32]. فالبعثات الميدانية ينبغي أن تكون قادرة على التفاعل مع السكان المحليين من أجل خدمتهم على أفضل وجه، وهو ما يتطلب كفاءة لغوية كافية، بما في ذلك، عند الاقتضاء، بلغات غير لغات العمل. ويُذكر أن معظم البعثات الميدانية تعمل في بيئة يسود فيها استخدام لغة أو أكثر من لغات الأمم المتحدة، مثل اللغة العربية في شمال أفريقيا وغرب آسيا أو اللغة الإسبانية في أمريكا اللاتينية. وتُستخدم هذه اللغات ذات الأهمية الإقليمية لمجموعة واسعة من الأغراض. ويمكن استخدامها كلغات إجرائية أثناء الاجتماعات، وكثيراً ما يقترن ذلك باستخدام إحدى لغتَي العمل على نطاق الأمانة العامة أو كلتيهما (الإنكليزية والفرنسية). كما تؤدي تلك اللغات دورا هاما في التفاعل مع الجهات المحلية صاحبة المصلحة، بما في ذلك السلطات والمجتمع المدني ومقدمو الخدمات والموظفون المعينون محلياً. غير أن التحليل النوعي كشف أن الموظفين الذين يضطلعون بمسؤوليات رئيسية يفتقرون أحياناً إلى الكفاءة الملائمة في اللغات الرسمية ذات الأهمية الإقليمية أو المحلية وأن الكفاءة في تلك اللغات ليست مطلوبة باستمرار في عملية استقدام الموظفين. ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تحديات تنظيمية وخسائر في مجال الكفاءة وتكبُّد تكاليف كبيرة ذات صلة بالترجمة التحريرية و/أو الترجمة الشفوية.

تعدد اللغات وإطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات

يحدد إطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات على نطاق الأمانة العامة، الذي استُحدث في عام 2021، ثقافة للمنظمة تتسم بالحداثة والطموح على حد سواء. وتعدد اللغات هو مبدأ مُدمج في صميم الإطار تحت قيمة الإدماج، إدراكاً لكونه، باعتباره قيمة من القيم الأساسية التي تأخذ بها المنظمة، يسهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة، على النحو المنصوص عليه في المادة 1 من الميثاق.

وفيما يتعلق بالقيم، فإن الحاجة إلى "التقيد بالتزامات الأمم المتحدة المتعلقة بـ... تعدد اللغات في تهيئة بيئة عمل تمكينية للجميع"، و "العمل على التخفيف من التحيزات والتنميط والافتراضات الشخصية إزاء الغير من... لغات" و "العمل بفعالية مع الآخرين بصرف النظر عن... اللغة" يرد التأكيد عليها صراحةً في الإطار. وعلاوةً على ذلك، يجري التأكيد بقوة على ضرورة "السعي بنشاط لدمج مجموعة متنوعة من وجهات النظر وطرق التفكير والخبرات والآراء في صنع القرار"، و "تحمل المسؤولية عن فهم العوامل التي تساهم في استبعاد الغير وعن تهيئة بيئة عمل تتيح الازدهار للجميع"، و "إظهار الحساسية إزاء الاختلافات بين الثقافات والوعي بالكيفية التي يمكن أن تؤول بها الأفعال والسلوك في الثقافات الأخرى"، وهي عوامل تستتبع كلها بشكل غير مباشر امتلاك كفاءة لغوية كافية للوصول من خلالها إلى مجموعة واسعة من المصادر ولفهم الاختلافات الثقافية.

وتُحدَّد اللغة أيضا في الإطار كعامل محتمل من عوامل إساءة استعمال السلطة ("عدم إساءة استعمال السلطة أو الامتيازات أو الصلاحيات، بما في ذلك على أساس... اللغة"). ويتم كذلك تناوُل مسألة اللغة بشكل غير مباشر عند الحديث عن ضرورة "الاعتراف بتعقيد السياقات المحلية وقيمة المعرفة المحلية، ودمج كليهما في عملية صنع القرار"، وهو ما يستدعي ضمنا امتلاك الكفاءة اللغوية الكافية لاكتساب فهم أفضل للحقائق المحلية.

32 انظر، على سبيل المثال، القرار 263/71، الفقرة 11.

وتؤدي الكفاءة اللغوية أيضا دورا ذا أهمية محورية فيما يتعلق بالسلوك المتوقع من الموظفين التحلي به بمقتضى الإطار. ولتحقيق "التواصل والتعاون" بفعالية، يُدعى الموظفون على اختلاف رُتبهم إلى "البحث عن فرص للتعاون مع الآخرين، باستخدام المهارات اللغوية... على أكمل وجه". ومن أجل "تحقيق نتائج ذات التأثير الإيجابي"، فإنهم يُدعَون إلى "الاستفادة من... المهارات اللغوية لتحقيق النتائج وتحقيق أقصى قدر من التأثير". ويُدعى كذلك جميع الموظفين إلى "إظهار الالتزام بتعلم اللغات وتعدد اللغات" في إطار "التعلم والتطور"، ويطلب إلى كبار القادة "الترويج لفرص التعلم التي تدعم تطوير قوة عاملة مرنة ومتعددة التخصصات ومدفوعة بالقيم ومتعددة اللغات، وتوفير تلك الفرص". وعلاوةً على ذلك، سيتعين على الموظفين امتلاك المهارات اللغوية اللازمة "لجمع وتحليل وتقييم البيانات المستمدة من مجموعة واسعة ومتنوعة من المصادر الموثوقة من أجل تحديد المشكلة وإرشاد عملية صنع القرار القائمة على الأدلة"، في إطار "التحليل والتخطيط"، وإنْ لم يُذكر ذلك صراحةً.

تعدد اللغات في مكان العمل

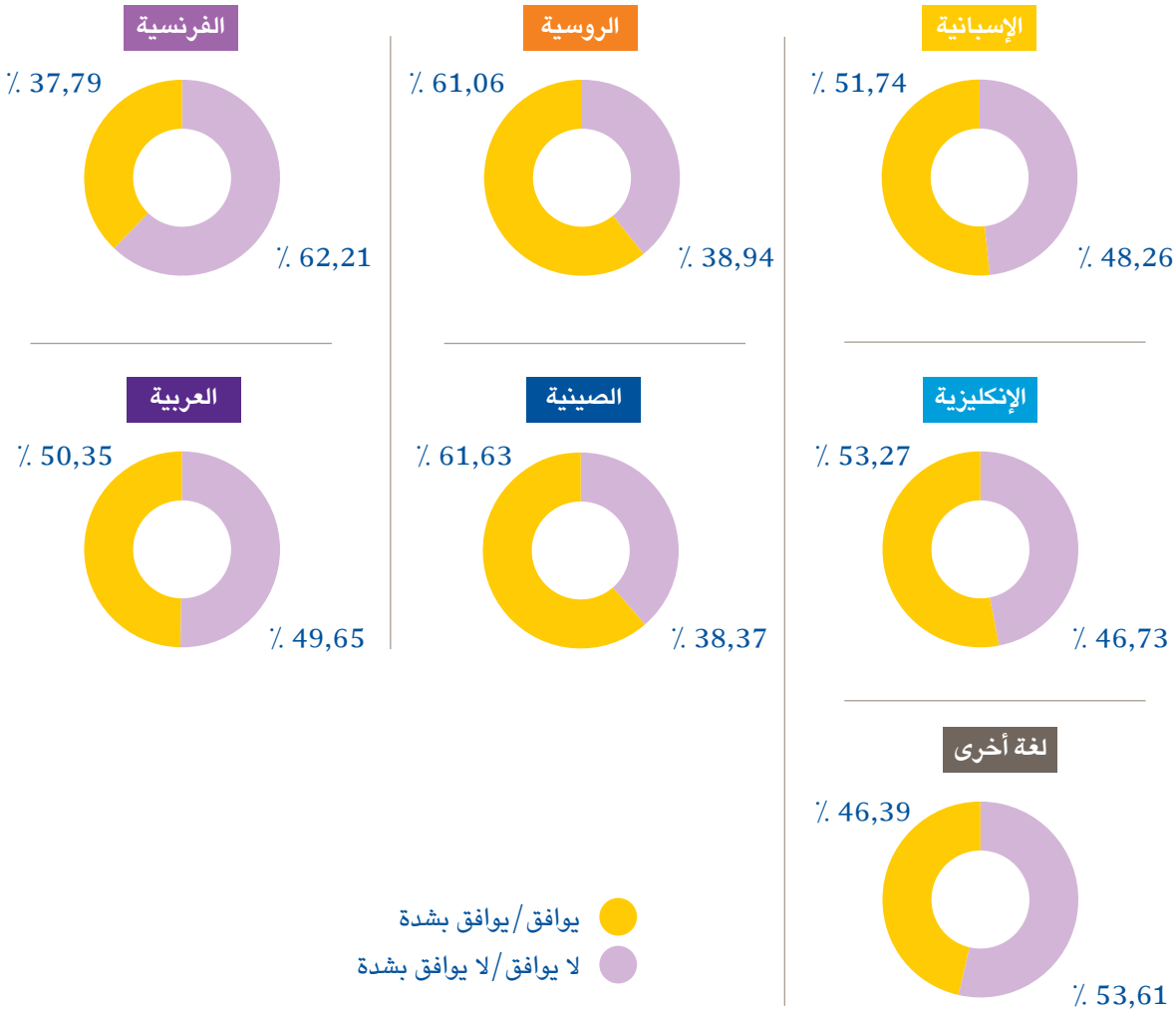
لغتا العمل

أعادت الجمعية العامة مرارا وتكرارا التأكيد على ضرورة مراعاة المساواة بين لغتي العمل في الأمانة العامة، مع إعادتها تأكيد استخدام لغات عمل إضافية في مراكز عمل محددة وفقا لما هو مقرر (في اللجان الإقليمية مثلاً)[33]. وفي عام 1985، أكد الأمين العام، في نشرته ST/SGB/212 المتعلقة باستخدام لغات العمل في الأمانة العامة، "مرة أخرى الأهمية التي يوليها لكفالة تحقيق التوازن اللغوي بين موظفي الأمانة العامة" وأعاد تأكيد "سياسة الأمانة العامة المتعلقة باستخدام لغتَي عملها"، مشيراً إلى أن هذه السياسة، وإنْ كانت "راسخة"، "لا تُنفّذ بالكامل في الممارسة العملية".

وكانت أوجه التفاوت ملحوظة في إعلانات الوظائف الشاغرة: فعلى سبيل المثال، في عام 2019، تطلبت 94,8 في المائة من الوظائف الشاغرة الصادرة في نظام إنسبيرا، وهو بوابة استقدام الموظفين في المنظمة، الكفاءة في اللغة الإنكليزية، فيما تطلبت نسبة 11,4 في المائة منها الكفاءة في اللغة الفرنسية[34]. كما كشف استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022 عن بعض الاختلافات الكبيرة في التصورات في هذا الصدد. فعلى سبيل المثال، ذكر المجيبون الذين اختاروا الفرنسية على أنها لغتهم الرئيسية أنهم لا يوافقون أو لا يوافقون بتاتاً بقدر أكبر على الإفادة التي تقول "في الأمم المتحدة، لدي حرية العمل بأي لغة من لغات العمل المنطبقة على الكيان الذي أتبع له (الإنكليزية أو الفرنسية، لغات عمل إضافية تنطبق في اللجان الإقليمية)" أكثر من أي مجموعة لغوية أخرى محددة (انظر الشكل 2). وقد جاءت هذه الاستنتاجات مطابقة لمضامين الاستقصاءات النوعية التي أُجريت خلال اجتماعات ثنائية عُقدت مع كيانات مختارة تابعة للأمانة العامة (انظر المرفق). وفيما يتعلق بالمساواة في التعامل مع الطلبات بصرف النظر عن لغة العمل التي تُقدم بها، ذُكر أن الافتقار إلى القدرات اللغوية الكافية بين المديرين المكلَّفين بالتعيين يشكّل عقبة تحول دون ذلك.

33 انظر القرارين 268/76 و 278/77، في جملة قرارات أخرى.
34 انظر A/75/798.

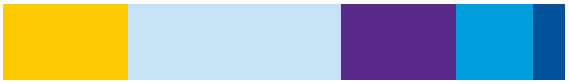
الشكل 2 – الإجابات على الإفادة التي تقول "في الأمم المتحدة، لدي حرية العمل بأي لغة من لغات العمل المنطبقة على الكيان الذي أتبع له (الإنكليزية أو الفرنسية، لغات عمل إضافية تنطبق في اللجان الإقليمية)": التوزيع حسب اللغة الرئيسية للمجيبين، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



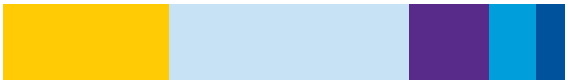
تكافؤ الفرص والإدماج والتحيز اللغوي

تثير البيانات الكمية والنوعية التي جُمعت أثناء إعداد هذا الإطار الاستراتيجي مشاغل محتملة تتعلق بتنوع اللغات والإدماج. فعلى سبيل المثال، أبدى نحو ثلث المشاركين في استقصاء الموظفين لعام 2022 بشأن تعدد اللغات اعتراضهم أو اعتراضهم الشديد على الإفادة التي تقول "في الأمم المتحدة، تُتاح لمقدمي الطلبات فرص متساوية في فرص العمل، بصرف النظر عن خلفيتهم اللغوية، شريطة استيفاء المؤهلات المشترطة للعمل" أو الإفادة التي تقول "في الأمم المتحدة، تُتاح للموظفين فرص متساوية للترقي الوظيفي، بصرف النظر عن خلفيتهم اللغوية، شريطة استيفاء متطلبات الوظيفة".

الشكل 3 – تقييم المجيبين لثمانية إفادات عن التنوع اللغوي والشمول في الأمم المتحدة، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



في الأمم المتحدة، ألقى التشجيع على استخدام جميع مهاراتي اللغوية

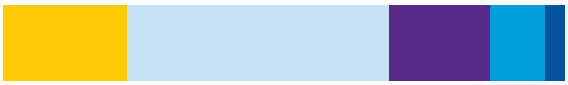


في الأمم المتحدة، المهارات اللغوية ميزة هامة للترقي الوظيفي

في الأمم المتحدة، لدي حرية العمل بأي لغة من لغات العمل المنطبقة على الكيان الذي أتبع له (الإنكليزية أو الفرنسية؛ لغات عمل إضافية تنطبق في اللجان الإقليمية)

في الأمم المتحدة، يمكنني طلب المساعدة في تسوية نزاع في مكان العمل بلغة عملي المفضلة

في الأمم المتحدة، تُتاح لمقدمي الطلبات فرص متساوية في فرص العمل، بصرف النظر عن خلفيتهم اللغوية، شريطة استيفاء المؤهلات المشترطة للعمل



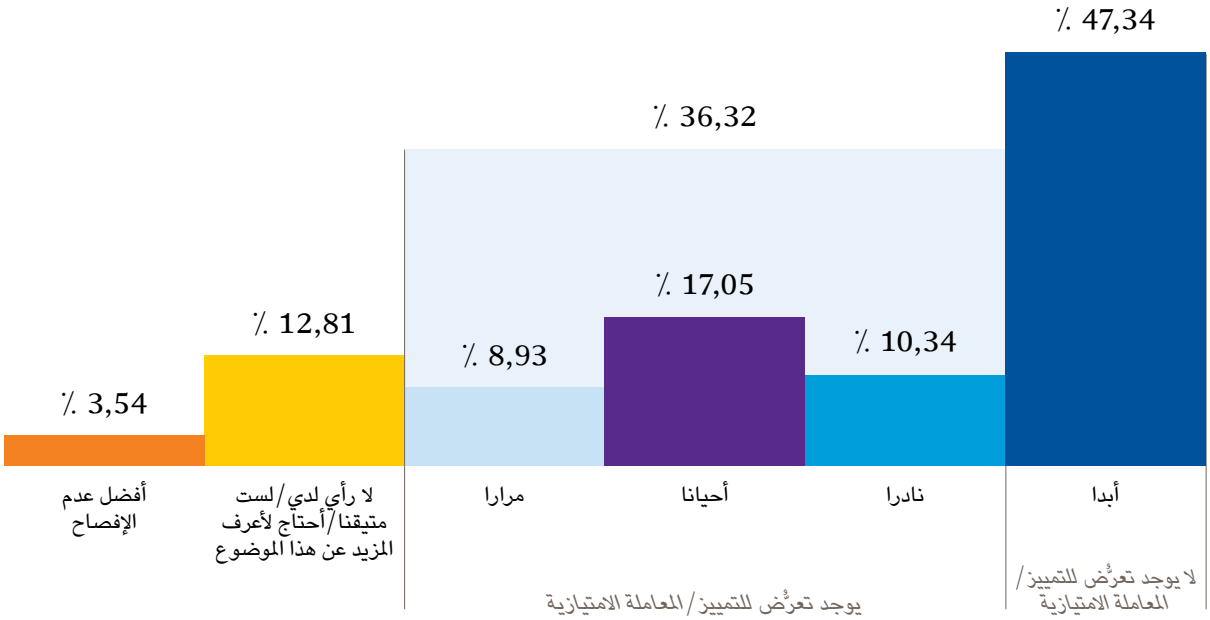
في الأمم المتحدة، يمكنني العثور على أنشطة/موارد التعلم والترقي بلغة عملي المفضلة

في الأمم المتحدة، تُتاح للموظفين فرص متساوية للترقي الوظيفي، بصرف النظر عن خلفيتهم اللغوية، شريطة استيفاء متطلبات الوظيفة

في الأمم المتحدة، تُبذل كل الجهود الممكنة لتكييف خدماتنا مع الاحتياجات اللغوية للعملاء

كما قال ما مجمله 36,3 في المائة من المجيبين إنهم تعرَّضوا لتمييز/حرمان/تحيز قائم على اللغة أو اللهجة أو معاملة امتيازية/تفضيلية قائمة على اللغة أو اللهجة أو شهدوا ذلك، من بينهم حوالي 9 في المائة قالوا إنهم تعرضوا لتصرفات من هذا القبيل مرات عديدة.

الشكل 4 – تعرض المجيبين للتمييز/الحرمان/التحيز القائم على اللغة أو اللهجة أو المعاملة الامتيازية/التفضيلية القائمة على اللغة أو اللهجة، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



وبالإضافة إلى إدراج اللغة الإنكليزية في قائمة المتطلبات الواردة في معظم إعلانات الوظائف الشاغرة (خلافاً للغات العمل أو اللغات الرسمية الأخرى)، إن عمليات اختيار الموظفين، بما فيها المقابلات، تجرى عموماً باللغة الإنكليزية أيضاً، وفقاً للمشاورات التي دارت في الأفرقة الفرعية المواضيعية والاجتماعات الثنائية. بعبارة أخرى، إن اللغة الإنكليزية تُستخدم عموماً وسيلةً للتواصل لتقييم ما إذا كان المرشحون يستوفون معايير الأهلية أو الملاءمة. وفي حين أن المتطلبات اللغوية تُحدد استناداً إلى المهام التي تنطوي عليها الوظيفة، غير أن هذا النهج قد يفضل، عن غير قصد، مقدمي الطلبات الذين تكون اللغة الإنكليزية لغتهم الرئيسية.

وأُفيد بوجود معاملة غير متساوية متصوَّرة بين مقدمي الطلبات وبين الموظفين على أساس خلفيتهم اللغوية من قِبل 33 في المائة و 31 في المائة، على التوالي، من المجيبين على استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022. وإضافةً إلى ذلك، ذكر 15 في المائة من المجيبين أنهم لا يستطيعون طلب المساعدة بلغة العمل المفضلة لديهم لتسوية المنازعات التي قد تنشأ في مكان العمل.

تعدد اللغات وإدارة الموارد البشرية

يجب قراءة الاستنتاجات المعروضة هنا في ضوء مشروع نُفّذ في عام 2023 يرمي إلى تمكين المديرين المكلَّفين بالتعيين من مواءمة المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة وعمليات تقييم مدى الإلمام باللغات في عملية استقدام الموظفين مع إطار لغات الأمم المتحدة والمساهمة في تهيئة نظام لاختيار الموظفين يتسم بمزيد من النجاعة والعدل والكفاءة. وبالإضافة إلى ذلك، يجري تحليل شامل للوظائف لتحديثها بمستجدات المسؤوليات والمهام، وما يرتبط بهما من متطلبات من حيث القدرات والمهارات، بما في ذلك المهارات اللغوية.

المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة

رُصِدت وقتَ الاستعراض المستندي أوجه عدم اتساق في كيفية إدراج المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة، مما يؤكد ضرورة إتاحة وسائل موحدة وجاهزة للاستخدام ومتسقة مع المعايير المتبعة في هذا المجال لتحديد هذه المتطلبات اللغوية، بما يتماشى مع إطار لغات الأمم المتحدة الذي كان مرتقباً آنذاك[35]. فعلى سبيل المثال، لم تكن توصيفات الكفاءة اللغوية محددة بوضوح، وكانت بذلك تعتريها اختلافات كبيرة على نطاق إعلانات الوظائف الشاغرة و/أو مجموعات الوظائف و/أو الكيانات. وبالإضافة إلى ذلك، فإن قلة فقط من إعلانات الوظائف الشاغرة هي التي كانت ممتثلة بصرامة للتوجيهات الحالية الصادرة عن الجمعية العامة بشأن المتطلبات اللغوية[36].

إطار لغات الأمم المتحدة – مقتطفات من النشرة ST/SGB/2023/2

”يراد بإطار لغات الأمم المتحدة تحقيق الاتساق في الطريقة المتبعة على نطاق الأمانة العامة فيما يتعلق بتعلُّم اللغات وتقييمها وإصدار شهادات إتقانها. والمقصود باعتماد هذا الإطار هو دعم إدارةٍ أكثر كفاءة لمهارات الموظفين اللغوية في كافة جوانب إدارة المواهب (مثل التخطيط للقوة العاملة، والاستقدام، والتعلُّم، والتطوير المهني) من خلال توفير نموذج موحّد لتعلّم اللغات لفائدة الموظفين وعن طريق اعتماد معايير تقييم موحدة لضمان مزيد من الموثوقية والسلامة في عملية التقييم وإصدار الشهادات بما يعزّز المعاملةَ المتساوية للغات ويزيد الاعتراف بالمهارات اللغوية للموظفين في الأمانة العامة“.

35 صدرت نشرة الأمين العام المعنونة ”إطار اللغات ومستويات الكفاءة اللغوية في الأمم المتحدة“ (ST/SGB/2023/2) في نيسان/أبريل 2023.
36 القرار 263/71، الفقرتان 10 و 11.

تقييم المهارات اللغوية أثناء اختيار الموظفين

أظهرت عملية الاستعراض المستندي والمشاورات ضرورة اتباع إجراء موحد على نطاق الأمانة العامة[37] لضمان الاتساق في تقييم الكفاءات اللغوية. وقد تبيَّن من استقصاء الموظفين لعام 2022 بشأن تعدد اللغات أن المقابلات على أساس الكفاءة كانت أكثر الطرق التي يستخدمها المديرون المكلفون بالتعيين في تقييم المهارات اللغوية، لا سيما بلغات أخرى غير الإنكليزية. غير أن هذا النهج يثير تساؤلات عن مدى موثوقية هذه التقييمات، بالنظر إلى عدم وجود طرق تقييم مشتركة (مثل معايير التقييم وجداول تحديد النقاط) لتقييم كفاءة مقدمي الطلبات بدقة واتساق وتمحيص في الخصائص. ويتعين تقديم التوجيه اللازم لمساعدة المديرين المكلَّفين بالتعيين في استجلاء الحد الأدنى من المتطلبات اللغوية المنصوص عليها في إعلانات الوظائف الشاغرة بطريقة تتسم بمزيد من الاتساق والموضوعية وعند إدراج الخصوصيات اللغوية التي ترد في الوظائف الشاغرة في تشكيل أفرقة إجراء المقابلات[38]. وعلاوةً على ذلك، يمكن في أحسن الأحوال أن تسهم المقابلات في تقييم الجانب الشفوي للمهارات اللغوية (أي إتقان الاستماع والتكلُّم)، في حين أن مهام الوظائف قد تتطلب مهارات محددة في مجالَي الكتابة أو القراءة.

وفي نطاق برنامج "اختيار الموظفين 2.0"، شرع مكتب الموارد البشرية في عام 2023 في مواءمة المتطلبات اللغوية وعمليات تقييم مدى الإلمام باللغات مع إطار لغات الأمم المتحدة، بهدف المساهمة في تهيئة نظام لاختيار الموظفين يتسم بمزيد من النجاعة والعدل والكفاءة. ومن الأهداف المحددة في إطار المشروع ما يلي: (أ) تحديد المتطلبات اللغوية استناداً إلى مهام الوظيفة، على نحو ما تطلبه الجمعية العامة؛ و (ب) مواءمة المتطلبات اللغوية مع إطار اللغات؛ و (ج) التحقق من المهارات اللغوية لمقدمي الطلبات مقابل المتطلبات اللغوية لوظيفة محددة بالاستعانة بإطار اللغات؛ و (د) تمكين مقدمي الطلبات من الإشارة بدقة إلى مستوى مهاراتهم اللغوية باستخدام إطار اللغات.

التمثيل الجغرافي والتوجه المراعي لاحتياجات العملاء

تحتاج الأمم المتحدة، لكي تفي بالولايات المنوطة بها، إلى موظفين يتمتعون بالمهارات الملائمة (من بينها الخبرة المتخصصة والمهارات اللغوية) في الوقت المناسب وفي المكان المناسب. وتحتاج المنظمة أيضا إلى تحقيق أهدافها المتعلقة بالتنوع، بما فيه التنوع الجغرافي لموظفيها. غير أن الكفاءة في اللغات الرسمية، على سبيل المثال، ليست موزعة بالتساوي فيما بين الدول الأعضاء. ويشكِّل هذا الاختلال خطرا يتمثل في تضارب الاحتياجات، حيث قد تتعارض ضرورة خدمة عملاء المنظمة مع الهدف المتمثل في تحقيق التمثيل الجغرافي، رهناً بالمواقع التي تعمل فيها الأمم المتحدة، والتي تتغير باستمرار مع بدء البعثات الميدانية وإغلاقها. وينبغي إقامة نظم لجمع البيانات لرصد مدى احتمال أن تُعيق المتطلبات اللغوية مبدأ التمثيل الجغرافي وكيفية ذلك، وينبغي بذل الجهود اللازمة للتخفيف من هذه المخاطر.

37 باستثناء الامتحانات التنافسية للوظائف اللغوية، حيث تُختبر باستمرار المهارات التقنية لمقدمي الطلبات (مثلًا في مجالات الترجمة التحريرية أو خدمات التحرير أو تدوين المحاضر أو الترجمة الشفوية).

38 عملًا بقرار الجمعية العامة، 268/76، الفقرة 84 ("تدعو الأمين العام إلى اتخاذ التدابير المناسبة لأخذ الخصوصيات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة في الحسبان أثناء تشكيل أفرقة إجراء المقابلات لتعيين موظفي الأمم المتحدة، وتشير إلى صعوبة تشكيل أفرقة يتقن أعضاؤها اللغة الإضافية، وتدعو في هذا الصدد الأمين العام إلى النظر في إمكانية معالجة هذه المسألة في الأجل المتوسط").

التدريب اللغوي

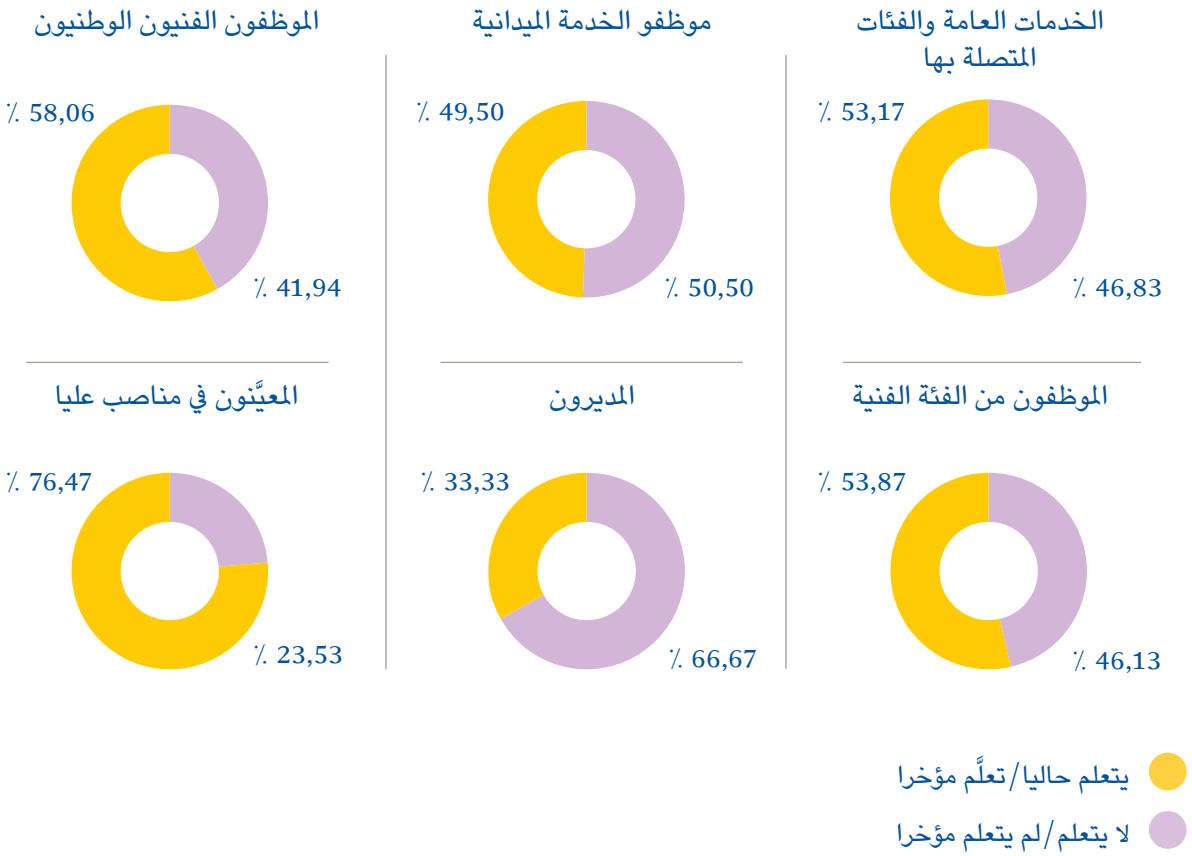
يسهم تعلم اللغات في إثراء قدرات ومهارات التواصل، ويعزّز النمو المهني، ويعدّ أساسياً للتنقل والقدرة على التكيف، ويتيح للموظفين تجربة حُسن الاستماع إلى الآخرين والتعلُّم منهم. فتعدد اللغات يجسِّد سلوكاً يتسم بالفضول لاكتساب الفهم. ومن هذا المنطلق، فإن إطار لغات الأمم المتحدة يعزّز الالتزام بتعدد اللغات بين الموظفين عبر كفالة توحيد تعلم اللغات وضمان تأثيره من حيث النتائج والأداء على مختلف المستويات. فإطار اللغات يعرِّف اللغة بأنها كفاءة (الإلمام والقدرة على الاستخدام) ويحدد أربعة مستويات من الكفاءة اللغوية، مشتركة بين جميع اللغات، وهي تُستخدم باستمرار على نطاق مراكز العمل وصُمّمت خصيصاً لتلبية احتياجات التخطيط والتقييم في ما يخص تعلم اللغات.

وتختلف فرص تعلم اللغة باختلاف المواقع، وقد أُبلغ عن الصعوبات التي تعتري الجمع بين التعلم وجدول العمل العادي عبر قنوات شتى منها استقصاءا الموظفين لعامَي 2019 و 2022 بشأن تعدد اللغات. ومع ذلك، خضع ما مجموعه 510 2 موظفين من موظفي الأمانة العامة لامتحان الكفاءة اللغوية في الفترة بين عامَي 2019 و 2022. وبالإضافة إلى ذلك، أشار أكثر من نصف المجيبين في استقصاء عام 2022 إلى أنهم كانوا يتعلمون لغة أو قاموا بذلك في السنتين السابقتين (انظر الشكل 5). وتدل تلك النسبة المئوية وعدد الموظفين الذين خضعوا لامتحان الكفاءة اللغوية على وجود اهتمام حقيقي في أوساط الموظفين بتعلم اللغات. غير أنه يُنظر إلى فرص تعلّم اللغات على أنها أحد استحقاقات العمل التي لا ترتبط بالمهام والواجبات أكثر من كونها أداةً لتحسين الأداء. فاجتياز امتحان الكفاءة اللغوية يخوِّل الموظفين في فئة الخدمات العامة والفئات المتصلة بها الحصول على بدلات اللغات[39]. ولتشجيع الموظفين من الفئة الفنية والفئات العليا أيضاً على اكتساب لغات رسمية جديدة وتمكينهم من العمل في سياقات متعددة وفقاً للاحتياجات التشغيلية، يمكن النظر في اتخاذ تدابير مماثلة نقدية أو غير نقدية، بما في ذلك إمكانية استئناف العمل بالحوافز اللغوية[40].

39 انظر القاعدة 3-8 من النظامين الأساسي والإداري لموظفي الأمم المتحدة، بما في ذلك النظام الإداري المؤقت للموظفين (ST/SGB/2023/1/Rev.1).

40 كانت الحوافز اللغوية لموظفي الفئة الفنية والفئات العليا معمول بها قبل عام 2017. وفي عام 2022، قررت لجنة الخدمة المدنية الدولية "أن تعيد النظر في مسألة الحافز اللغوي في الاستعراض الشامل المقبل لمجموعة عناصر الأجر" (انظر A/77/30).

الشكل 5 – الردود على السؤال "هل تتعلم حالياً إحدى اللغات أو قمت بتعلّمها في العامين الماضيين؟"، مصنفةً حسب الفئة، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



أتاحت جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) فرصاً جديدة للتعلُّم عن بعد، حظيت بتقدير كبير من الموظفين في مراكز العمل التي كانت فرص حصولهم على التدريب اللغوي فيها محدودة. غير أن فرص التدريب هذه كانت تُنظم على الصعيد المحلي وينقصها التنسيق والاتساق اللازمين لزيادة عدد المشاركين المحتملين إلى أقصى حد.

وإضافةً إلى ذلك، ورغم وجود طلب على التدريب باللغات المحلية في البعثات الميدانية، لا سيما من الموظفين المعيَّنين دولياً، أبلغت الكيانات عن صعوبات تعترض اجتذابها المرشحين المؤهلين للعمل كمدرِّسي اللغات، لا سيما في المناطق التي تشهد أزمات و/أو عند وجود إجراءات صارمة للتصريح بدخول المجمعات معمول بها في مراكز العمل الشاقة.

تعدد اللغات والمساءلة والرقابة والتقييم

اعترفت الجمعية العامة بتعدد اللغات كقيمة من القيم الأساسية للمنظمة، وجعل منه الأمين العام أولوية من أولوياته، وأُدرج باستمرار في جميع اتفاقات كبار المديرين منذ عام 2018. ويتطلب قياس التقدم المحرز نحو تحقيق تعدد اللغات توافر مقاييس مصنفة حسب اللغات لدعم عملية اتخاذ القرارات استناداً إلى البيانات، بما يتماشى مع استراتيجية الأمين العام لاستخدام البيانات من قبل الجميع وفي كل مكان. غير أن العديد من كيانات الأمانة العامة سبق أن أفادت بأنها تجد صعوبة في جمع هذه البيانات.

فعلى الرغم من أن الامتثال للولايات المتعلقة بتعدد اللغات في نواتج الأمانة العامة مثل الوثائق الرسمية والمنشورات والنشرات الصحفية يمكن قياسه بسهولة، ويُقاس بانتظام في واقع الأمر، إلّا أنه لا توجد مؤشرات كمية موحدة بشأن تعدد اللغات للقوة العاملة يمكن استخدامها لتحديد الأهداف السياساتية ذات الصلة ورصدها وتقييمها.

وتُجمع دورياً بيانات موحدة عن المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة على أساس مخصص، ويُبلغ باستمرار بصورة ذاتية عن الكفاءة اللغوية لمقدمي الطلبات من خلال ملفات تعريف المرشحين في نظام إنسبيرا. غير أن هذه المعلومات، وإنْ كانت متاحة في النظام، لا يمكن استخراجها بسهولة لتحليلها على المستوى المركزي أو مستوى الكيان. وبالإضافة إلى ذلك، كشف استعراض للتدريب اللغوي على نطاق المنظمة عن فجوة بين الطلب (لتحسين الأداء الوظيفي) والعرض. فالبيانات عن معدلات الالتحاق والامتحانات والتوقف متاحةٌ ولكنها لا تدل بوضوح على الكيفية التي يُقصد بها من فرص التدريب أن تسهم في سد الثغرات التي تعتري القدرات اللغوية لكيانات محددة أو القيام بذلك بنجاح. ويُعزى ذلك جزئياً إلى أن دورات تعلم اللغات لا تقتصر على موظفي الأمانة العامة بل هي مفتوحة لجمهور أوسع نطاقا، وتختلف معايير الأهلية ورسوم الالتحاق باختلاف الكيانات التي تقدم التدريب اللغوي. وسيظل من أولويات المنظمة السعي لإيجاد الفرص المناسبة لتحسين عملية اتخاذ القرار وإسداء المشورة في مجال السياسات من خلال تسخير ما تنطوي عليه البيانات من إمكانات[41].

41 انظر تقرير الأمين العام عن تعدد اللغات لعام 2021 (A/75/798).

القسم 4 -

الرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات في الأمانة العامة

القسم 4 -

الرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات في الأمانة العامة

ينصب التركيز في هذا الإطار الاستراتيجي على اتخاذ إجراءات محددة الهدف لتعميم تعدد اللغات على نطاق الأمانة العامة، ودعم التوجه المراعي لاحتياجات العملاء في عملها، وضمان تهيئة مكان عمل شامل للجميع. وقد حُددت الأهداف الثلاثة التالية باعتبارها أهدافا أساسية للرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات ولتأطير وتوجيه هذه الإجراءات المحددة الهدف.

الهدف 1 - الأمم المتحدة كمنظمة متعددة اللغات حقا

يُنظَر إلى الأمم المتحدة باعتبارها منظمة متعددة اللغات حقا، من قِبل عملائها الخارجيين وأصحاب المصلحة وموظفيها على السواء. وفيما يلي خصائص تعدد اللغات في الأمم المتحدة:

- التوجه المراعي لاحتياجات العملاء فيما يتعلق بالاحتياجات في مجال الاتصالات باعتبار هذا التوجه المحرك الرئيسي لأساليب سير العمل، لا سيما في العمليات الميدانية
- المهارات اللغوية للموظفين التي تُتخذ أداة وميزة لتنفيذ الولايات بفعالية في عالم متنوع لغوياً
- إظهار المكانة المتساوية للغات الرسمية في الاتصالات الخارجية للمنظمة واستراتيجيتها التنظيمية المتعلقة بعلامتها المميزة
- إظهار المكانة المتساوية للغتي العمل في إتاحة الفرص وفي الأداء الداخلي للمنظمة، مع إيلاء الاعتبار الواجب للاحتياجات التشغيلية

الهدف 2 - الأمم المتحدة كمكان عمل فعال متعدد اللغات

تسلِّم الأمم المتحدة بآثار التنوع اللغوي في جميع أرجاء العالم، والسياقات اللغوية التي تعمل فيها، وإلمام موظفيها باللغات ومهاراتهم اللغوية. وتقدّر أبعاد التنوع هذه بكونها تتيح فرصة لتنفيذ مهامها بفعالية وكفاءة على الصعيدين العالمي والمحلي. ولئن كانت متطلبات الوظائف تحدد المهارات اللغوية اللازمة في كل وظيفة، فإن المنظمة تسعى إلى الاستفادة من المهارات اللغوية المتنوعة لموظفيها، بما في ذلك عبر مطابقة هذه المهارات مع احتياجاتها التشغيلية في مجال اللغات، وذلك لتحقيق ما يلي:

- إدماج وجهات نظر متنوعة، عبر مجموعة واسعة من المصادر، في أساليب سير العمل والسياسات والعمليات
- تنفيذ الولايات العالمية والمحلية المنوطة بالمنظمة، حالياً ومستقبلاً
- المعاملة المتساوية لجميع الموظفين الحاليين والمحتملين بغض النظر عن خلفيتهم اللغوية

الهدف 3 - الأمم المتحدة كمنظمة خاضعة للمساءلة على صعيد اللغات

تخضع السياسات المعمول بها على نطاق الأمانة العامة للتقييم باستخدام مؤشرات كمية تستند إلى بيانات تجريبية دقيقة وموحدة، وعبر اتخاذ إجراءات محددة لمعالجة الإشكالات. وبناء على ذلك:

- توضع مؤشرات موحدة للمتطلبات اللغوية والمهارات اللغوية للموظفين وتعلم اللغات، ويجري استخلاص البيانات وتجميعها على مستوى الكيانات
- تُصدر تقارير دورية عما يلي:

- المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة (بما يتماشى مع المستويات المحددة في إطار لغات الأمم المتحدة، بما في ذلك اللغات المطلوبة والمرغوبة، حيثما انطبق ذلك)[42]
- المهارات اللغوية للموظفين[43]
- تعلّم اللغات، بما في ذلك التغيرات في الطلب على تعلم اللغات والتقدم المحرز في عروض تعلّم اللغة

- تراعي السياسات المتعلقة بتنوع القوة العاملة، مثل السياسات الرامية إلى تحقيق أهداف تمثيل الجنسين، والتمثيل الجغرافي، والتصدي للعنصرية وتعزيز إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة، التحديات والفرص المتعلقة باللغات

42 أشارت الجمعية العامة، في قرارها 268/76 المتعلق بتعدد اللغات، إلى التفاوتات الكبيرة التي لوحظ وجودها بين اللغات الرسمية فيما يتعلق بالمتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة المنشورة في إنسبيرا، وشجّعت على وضع وتنفيذ المبادئ التوجيهية المتعلقة بتنظيم تحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة في المستقبل، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم تقريرا عن ذلك في الدورة الثامنة والسبعين للجمعية.

43 في نفس القرار، رحبت الجمعية العامة بالدعوة التي وجهها الأمين العام إلى جميع كيانات الأمانة العامة لإعداد قائمة بالمهارات اللغوية للموظفين، مع الاستفادة المثلى من قواعد البيانات اللغوية القائمة، على نحو ما أكدته في قراريها 328/71 و 346/73 ورحّبت بوضع المشروع التجريبي ولكنها لاحظت أن القائمة لم تُنشر بعد، وشجعت مكتب الموارد البشرية التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال في الأمانة العامة، بالتعاون مع شعبة خدمات الموارد البشرية التابعة لإدارة الدعم العملياتي في الأمانة العامة، على تكثيف تلك الجهود، بالتعاون مع منسق شؤون تعدد اللغات، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم تقريرا عن النتائج في الدورة الثامنة والسبعين للجمعية.

القسم 5 -

مجالات العمل والخطوات المقبلة

القسم 5 -

مجالات العمل والخطوات المقبلة

ترد أدناه الإجراءات والتدابير الأولية الموصى باتخاذها لإحراز تقدم نحو تحقيق الأهداف الثلاثة للرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات في الأمم المتحدة، مجمَّعةً حسب مجال العمل.

فيما يتعلق بمسائل السياسة العامة، وكما هو مبيَّن في القسم الفرعي المعنون "الولاية والنهج" في إطار القسم 1 أعلاه، تجدر الإشارة إلى أن السياسات المعمول بها في الأمم المتحدة تصدر في شكل نشرات للأمين العام (سلسلة الوثائق التي تحمل الرمز ST/SGB)[44]. وتقدَّم هذه التوصيات مع عدم الإخلال بأي منشورات إدارية من هذا القبيل قد تصدر في تاريخ لاحق.

التوعية

النتيجة المتوقَّعة

النظر إلى الأمم المتحدة باعتبارها منظمة تقوم على تعددية الأطراف وتعدد اللغات

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
إعداد دورة تدريبية عن تعدد اللغات والتنوع اللغوي في الأمم المتحدة لجميع الموظفين، بمن فيهم المشرفون وكبار المديرين	متوسط الأجل	إعداد الدورة والإعلان عنها جمع معدلات إتمام الدورة
تنظيم حملات دورية للتوعية، بما في ذلك خلال الأيام الدولية والاحتفالات المتعلقة باللغات	مستمر	إجراء الحملات إقامة الاحتفالات المتعلقة باللغات
إعداد مدونة لقواعد السلوك بشأن استخدام اللغات في المنظمة	متوسط الأجل	إعداد وتعميم مدونة قواعد السلوك

44 انظر ST/SGB/2009/4، البند 3-2 ("يجوز أيضا إصدار نشرات الأمين العام فيما يتصل بأي قرار هام آخر يتعلق بالسياسات، على النحو الذي يقرره الأمين العام").

القيادة

النتيجة المتوقَّعة

قيام الأمم المتحدة بتشجيع مديريها على الالتزام باعتماد تعدد اللغات وتجسيده في عملهم

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
مواصلة إدماج تعدد اللغات والاعتبارات اللغوية في اتفاقات كبار المديرين[45] عبر أهداف قابلة للقياس ومحددة زمنياً، حسب الاقتضاء	متوسط الأجل	استعراض الاتفاقات تحديد الأهداف
تحديد كبار المديرين لأهداف سنوية لمنسقي تعدد اللغات العاملين في كياناتهم	قصير الأجل	تحديد الأهداف وإبلاغ منسق شؤون تعدد اللغات بها
تشجيع المديرين للموظفين على المشاركة في تعلم اللغات حيثما يمكن لذلك أن يحسِّن فعالية المنظمة	مستمر	الاحتياجات اللغوية ومعدلات التعلم حسب الكيان
اضطلاع المديرين بدور القدوة عبر تشجيع عقد اجتماعات متعددة اللغات واستخدام لغات متعددة في مداخلاتهم، حسب الاقتضاء	متوسط الأجل	الإبلاغ عن تنفيذ الاتفاق

ثقافة المنظمة

النتيجة المتوقَّعة

قيام الأمم المتحدة بإدماج وجهات نظر مستمدة من خلفيات لغوية وثقافية مختلفة في عملياتها الداخلية

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
إدماج مصادر من معارف لغوية متنوعة باستمرار في البحث والتحليل والاستعراضات المستندية لتعزيز الإدماج	متوسط الأجل	توثيق استخدام مصادر من معارف لغوية متنوعة، بما في ذلك في التقارير المنهجية
استخدام المهارات اللغوية على أكمل وجه للنهوض بالعمل وتحقيق النتائج وتعظيم الأثر على الصعيدين العالمي والمحلي	طويل الأجل	قيام الكيانات بالإبلاغ عن فوائد تعدد اللغات في تسيير أعمالها في تقارير الأمين العام عن تعدد اللغات

45 بالإضافة إلى المؤشر العام بشأن تعدد اللغات.

تناوُل المكتبات في مراكز العمل والاشتراكات الرقمية لمجموعة من اللغات، من بينها اللغات الرسمية واللغات ذات الجدوى المحلية	قصير الأجل	فهارس المكتبات والاشتراكات

النتيجة المتوقَّعة

تمتُّع الأمم المتحدة ببيئة عمل تمكينية مؤاتية لتعدد اللغات

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
مواءمة أداة إدارة المواهب التي تعمل بها الأمانة العامة (نظام إنسبيرا)، إلى جانب جميع الوثائق الإرشادية والأدوات والسياسات وإعلانات الوظائف الشاغرة والاستمارات النموذجية لإعلانات الوظائف الشاغرة، مع المستويات الأربعة للكفاءة اللغوية المحددة في إطار لغات الأمم المتحدة	متوسط إلى طويل الأجل	تحديث نظام إنسبيرا والوثائق الإرشادية والأدوات والسياسات النسبة المئوية لإعلانات الوظائف الشاغرة المتوائمة مع إطار لغات الأمم المتحدة
إظهار الموظفين الالتزام بتعلم اللغات وتعدد اللغات	مستمر	معدلات تعلّم اللغات البيانات المستمدة من استقصاء الموظفين
تشجيع الموظفين على تطوير كفاءتهم في لغات العمل أو اللغات الرسمية أو اللغات المحلية ذات الأهمية، بما يتماشى مع الاحتياجات التشغيلية وتوافر الموارد	طويل الأجل	تقييم الاحتياجات اللغوية النسبة المئوية للموظفين الذين يستفيدون من فرص تعلّم اللغات، حسب الكيان
قيام الموظفين طوعاً بالإشارة إلى اللغات التي يمتلكون إلماماً جيدا بها، سواء كانت لغات رسمية أو لغات عمل أو لغات أخرى	قصير الأجل	تحديث بطاقات ملفات التعريف الموجزة في نظام Outlook والنماذج الإرشادية لتوقيع البريد الإلكتروني
الاعتراف بالمهارات اللغوية وكونها تسهم في التطوير الوظيفي	طويل الأجل	مخططات الاعتراف بالمهارات اللغوية مثل بدلات اللغة والحوافز اللغوية، إذا استؤنف العمل بها الحوافز غير النقدية استقصاءات الموظفين

النتيجة المتوقَّعة

مراعاة الأمم المتحدة للاحتياجات اللغوية لموظفيها ومهاراتهم

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
إعداد مبادئ توجيهية لمعالجة التحيزات اللغوية	متوسط الأجل	إعداد المبادئ التوجيهية وتعميمها دورياً على الموظفين

إتاحة الاتصالات الداخلية بلغات العمل ذات الصلة، وحيثما أمكن، باللغات ذات الجدوى المحلية	متوسط الأجل	التدقيق في برامج البث الإذاعي والاتصالات الداخلية على نطاق الأمانة العامة والخاصة بكيانات محددة
تقديم خدمات الترجمة الشفوية، حيثما أمكن، في الاجتماعات والمناسبات المفتوحة التي يشارك فيها الموظفون عموماً، لتشجيع جميع الموظفين على المشاركة الفعلية فيها	قصير الأجل	النسبة المئوية للقاءات المفتوحة التي تُوفَر لها خدمات الترجمة الشفوية
توخي تعددية اللغات في استقصاءات الموظفين واستبيانات التدقيق واشتمالها على الاعتبارات اللغوية من خلال جمع البيانات باستمرار عن المهارات اللغوية	متوسط الأجل	استعراض استقصاءات الموظفين وأسئلة استبيانات التدقيق وجود قدرة على معالجة الردود المتعددة اللغات على الاستقصاءات
تقديم التدريب ذي الصلة بالوظائف بجميع اللغات ذات الصلة على أساس اللغة المحددة والاحتياجات في مجال تنفيذ البرامج	متوسط الأجل	تقييم الاحتياجات اللغوية اللغة (اللغات) التي تقدم بها أنشطة التدريب
المراعاة على النحو الواجب للاعتبارات اللغوية في خدمات الوساطة ونظام العدل الداخلي	متوسط الأجل	استقصاءات الرضا تحديد القدرات اللغوية في الكيانات المعنية

التوجه المراعي لاحتياجات العملاء

النتيجة المتوقَّعة

قيام الأمم المتحدة بتحليل وتلبية الاحتياجات اللغوية لعملائها باستمرار

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
استحداث أدوات لتحليل الاحتياجات اللغوية فيما يتعلق سواء بالاتصالات الداخلية أو الخارجية، مع إيلاء الاعتبار الواجب للاحتياجات اللغوية للأشخاص ذوي الإعاقة	طويل الأجل	استقصاءات العملاء وجمع البيانات غير المباشرة، مثل ملفات السجل وتحليلات المواقع الشبكية
استقاء البيانات عن المهارات اللغوية للموظفين، بناءً على احتياجات التخطيط التشغيلي، على مستوى الأفرقة أو الكيانات، لمواءمة الاحتياجات اللغوية (الطلب) مع القدرات اللغوية (العرض)	متوسط الأجل	استقاء بيانات مختارة (بما فيها البيانات المبلَّغ عنها ذاتياً، حسب الاقتضاء) عن المهارات اللغوية للموظفين، وفقا للاحتياجات التشغيلية

تقديم الجولات المصحوبة بمرشدين باستمرار باللغات الرسمية الست في المقر ومراكز العمل، وباللغات المحلية، حسب الاقتضاء	متوسط الأجل	الجولات حسب اللغة والموقع، كنسب مئوية سنوية
نشر طلبات تقديم العطاءات، حسب الاقتضاء، باللغات المحلية لتيسير مشاركة البائعين المحليين في عمليات تقديم عروض الشراء	متوسط الأجل	الاستعانة ببيانات عن اللغات المستخدمة في دعوات تقديم العطاءات

إدارة الموارد البشرية

النتيجة المتوقَّعة

اجتذاب الأمانة للمرشحين ذوي المهارات اللغوية المتنوعة وفقا لاحتياجاتها التشغيلية

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
إتاحة المنصة المخصصة لإدارة المواهب في الأمانة العامة، على قدم المساواة، بلغتَي العمل في الأمانة العامة	طويل الأجل	إتاحة نظام إنسبيرا بلغتَي العمل في الأمانة العامة على قدم المساواة
السماح للمرشحين بالمشاركة في اختبارات التقييم[46]، إذا كان لذلك صلة بالاحتياجات التشغيلية، إما باللغة الإنكليزية أو باللغة الفرنسية (أو بلغة عمل أخرى تنطبق في اللجان الإقليمية)	طويل الأجل	عدد إعلانات الوظائف الشاغرة التي يُعطى فيها لمقدمي الطلبات خيارُ المشاركة في اختبار التقييم باللغة الإنكليزية أو اللغة الفرنسية أو غيرهما من لغات العمل المنطبقة
تنظيم حملات توعية محددة الهدف لأصحاب المصلحة، بلغات متعددة، بشأن إجراءات استقدام الموظفين	متوسط الأجل	استخدام البيانات المتعلقة باللغات في أنشطة التوعية
مواصلة إقامة الشراكات مع الدول الأعضاء ومؤسسات التعليم العالي وسائر المنظمات الدولية لتهيئة قوة عاملة متنوعة لغوياً	متوسط الأجل	إعداد تقارير عن اللغات المستخدمة في الشراكات وكيفية مساهمة كل شراكة في تحقيق التنوع اللغوي للقوة العاملة

46 في الوقت الحاضر، على سبيل المثال، يُقدَّم امتحان برنامج الأمم المتحدة للفنيين الشباب باللغتين الإنكليزية والفرنسية، ويتاح للمرشحين خيارُ الإجابة على الأسئلة المفتوحة بأي من اللغات الرسمية الست للأمم المتحدة.

النتيجة المتوقَّعة

كفالة الأمم المتحدة لمبدأ المساواة في المعاملة لجميع مقدمي الطلبات، بغض النظر عن خلفيتهم اللغوية

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
وضع مبادئ توجيهية للمديرين بشأن تحديد المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة بناءً على متطلبات الوظائف، بما يتماشى مع إطار لغات الأمم المتحدة	متوسط إلى طويل الأجل	وضع مبادئ توجيهية وتدريب المديرين توثيق حالات الخروج عن المبادئ التوجيهية
إعداد مبادئ توجيهية للمرشحين عن كيفية التقييم الذاتي لمهاراتهم اللغوية، وفقاً لإطار لغات الأمم المتحدة	متوسط الأجل	إعداد المبادئ التوجيهية وإتاحتها في نظام إنسبيرا
إعداد بروتوكولات لضمان المساواة في التعامل مع الطلبات الواردة بأي من لغتَي العمل	طويل الأجل	إعداد البروتوكولات
تجسيد المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة في تشكيلات أفرقة إجراء المقابلات	متوسط الأجل	توثيق تشكيلات أفرقة إجراء المقابلات
الاحتفاظ على مستوى الكيانات بقوائم محدّثة تضم أسماء الموظفين الذين شاركوا في التدريب على إجراء المقابلات على أساس الكفاءة الموجه لأعضاء أفرقة المقابلات، وإطلاع جميع الكيانات على تلك القوائم، عند الطلب، وتضمينها معلومات عن اللغات الرسمية أو اللغات ذات الصلة التي يتكلمها أولئك الموظفون	متوسط الأجل	إنشاء قوائم بأسماء أعضاء الأفرقة المحتملين ومهاراتهم اللغوية وتحديثها بانتظام
تقييم المهارات اللغوية بصورة موضوعية ومتسقة أثناء اختيار الموظفين[47] على أساس المتطلبات اللغوية المحددة في توصيف الوظيفة وبما يتماشى مع إطار لغات الأمم المتحدة	طويل الأجل	تحديد الأساليب والأدوات والحلول لتقييم المهارات اللغوية لضمان توخي الإنصاف والدقة، مع إيلاء الاعتبار الواجب لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة
تلقِّي أعضاء هيئات الاستعراض المركزية والهيئات المركزية لاستعراض شؤون الموظفين الميدانيين معلومات مفصلة عن الاحتياجات اللغوية والتقييمات اللغوية وتشكيلات الأفرقة لغرض قيامهم باستعراضها	طويل الأجل	تحديث النماذج الإرشادية لإعداد تقارير التقييم

47 باستثناء موظفي اللغات، الذين يخضعون للتقييم عن طريق الامتحانات التنافسية لشغل الوظائف اللغوية.

النتيجة المتوقَّعة

قيام الأمم المتحدة بتشجيع تعلم اللغات، بما يتماشى مع إطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
التخطيط للتدريب اللغوي بصورة استراتيجية ومتسقة على مستوى الأمانة العامة وتوحيده بما يتماشى مع إطار لغات الأمم المتحدة من أجل تنفيذ الأهداف التشغيلية	متوسط الأجل	استعراض خطط تعلم اللغات
إتاحة دورات اللغات لجميع الموظفين، مشفوعة بجداول زمنية مختلفة وبأنماط مختلفة لاستيعاب جمهور عريض	طويل الأجل	استعراض دورات التدريب اللغوي العالمية المعروضة وتقييم ملفات التعريف الموجزة عن المتعلمين وانتمائهم
إدراج المهارات اللغوية ومهارات التواصل في خطط التطوير السنوية وتخصيص وقت لها، مع مراعاة المتطلبات التشغيلية والاعتبارات المتعلقة بالميزانية	مستمر	عدد الموظفين الملتحقين بالدورات التدريبية ذات الصلة ونسبتهم المئوية، وفقا للاحتياجات التشغيلية

الاتصالات

النتيجة المتوقَّعة

كفالة الأمم المتحدة لإدماج الاحتياجات من خدمات المؤتمرات على نحو متسق في الميزانيات والجداول الزمنية والاستقصاءات المتعلقة برضا العملاء

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
قيام كيانات الأمانة العامة بإدراج تكاليف الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية باستمرار في جميع وثائق الميزانية البرنامجية لتنظر فيها الجمعية العامة	مستمر	إدراج تكاليف الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية باستمرار في وثائق الميزانية
اشتمال إدارة المشاريع باستمرار على مواعيد الإنجاز المتعلقة بترجمة الوثائق الرسمية وغير الرسمية أو تكييفها مع خصوصيات الواقع المحلي أو توليفها، وضمان جودتها بجميع اللغات المنطبقة	مستمر	معدلات امتثال الإدارات المُعِدَّة للوثائق لمواعيد تقديم الوثائق الرسمية إجراء استقصاءات دورية بشأن رضا العملاء

النتيجة المتوقَّعة

إجراء الأمم المتحدة لعمليات خدمة المؤتمرات وفقاً لقرارات الجمعية العامة ذات الصلة

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
مواصلة الأمانة العامة تقديم وثائق رسمية عالية الجودة في المواعيد المقررة وبجميع اللغات الرسمية	مستمر	تقديم المعلومات ذات الصلة في التقارير المتعلقة بخطة المؤتمرات
مواصلة الأمانة العامة تقديم خدمات مؤتمرات متعددة اللغات عالية الجودة على النحو الذي صدر به تكليف من الدول الأعضاء	مستمر	تقديم المعلومات ذات الصلة في التقارير المتعلقة بخطة المؤتمرات

النتيجة المتوقَّعة

استفادة الأمم المتحدة من التكنولوجيات الجديدة في خدماتها اللغوية

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
وضع توجيهات بشأن ضمان الجودة فيما يتعلق بالترجمة المستعان في إنجازها بمصادر خارجية والترجمة الآلية/الترجمة بمساعدة الحاسوب والتحرير اللاحق	متوسط الأجل	صياغة التوجيهات وتعميمها
مواءمة المصطلحات المتعددة اللغات وتحديثها على نطاق جميع اللغات ومراكز العمل	متوسط الأجل	قياس منتجات المصطلحات والإبلاغ عنها بانتظام
استكشاف إمكانية تصميم نسخة "للمستخدم فقط" من نظام eLUNa (بدون حقوق التحرير) لغرض تحسين نوعية وكمية ترجمات الوثائق أو المحتويات غير الرسمية	طويل الأجل	دراسة المتطلبات والشروط والتكاليف
مواكبة الأمانة العامة لما يستجد من تطورات في مجالَي التكنولوجيات والذكاء الاصطناعي وجمعها وتقييمها لحالات الاستخدام المكنة لطرائق محددة لأداء العمل	متوسط الأجل	جمع وتقييم حالات الاستخدام

النتيجة المتوقَّعة

ممارسة الأمم المتحدة لتعدد اللغات في منتجات ومنصات التواصل وكذلك في جميع مبانيها من خلال اللافتات المستخدمة

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
القيام مركزياً بتقديم هوية مرئية متسقة أو علامة مميزة لأغراض الاتصال الخارجي بجميع اللغات الرسمية الست على قدم المساواة، وكذلك باللغات المحلية، عند الاقتضاء	قصير الأجل	تصميم الهوية المرئية والعلامة المميزة والترويج لهما واستخدامهما باتساق على نطاق الأمانة العامة
وضع مبادئ توجيهية بشأن استخدام اللغات في نصب اللافتات الدائمة والمؤقتة والرقمية، وفي الإعلانات الشفوية في مراكز العمل، بما في ذلك البعثات الميدانية	قصير الأجل	وضع مبادئ توجيهية وتطبيقها
إعداد نماذج لمنتجات التواصل (مثل نماذج العروض التقديمية وتوقيعات البريد الإلكتروني) بجميع اللغات الرسمية واللغات المحلية ذات الصلة	قصير الأجل	تحديد نماذج منتجات التواصل المتاحة
التقيد باتباع معايير تعدد اللغات على المواقع الشبكية للأمم المتحدة، عند بدئها وطيلة فترة استخدامها	مستمر	معدلات الامتثال وتوثيق حالات الخروج عن المعايير
احتفاظ كيانات الأمم المتحدة بحضور متعدد اللغات على وسائل التواصل الاجتماعي باللغات ذات الصلة بولاياتها	مستمر	إبلاغ الكيانات عن حضورها على وسائل التواصل الاجتماعي
القيام بإعداد لوحة متابعة لتعقُّب حضور الكيانات المتعدد اللغات على الإنترنت (المواقع الشبكية، موقع iSeek، ووسائل التواصل الاجتماعي) وتحديثها بانتظام	متوسط الأجل	إنشاء لوحة متابعة مركزية وتحديثها باستمرار

التنسيق والتعاون

النتيجة المتوقَّعة

وفاء الأمم المتحدة بولاياتها المتعلقة بتعدد اللغات في إطار وحدة العمل في الأمم المتحدة

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
تزويد منسق شؤون تعدد اللغات بالدعم اللازم من جميع كيانات الأمانة العامة لأداء دوره كجهة الاتصال الرئيسية للتعامل مع الشواغل والاستفسارات وتعزيز نهج منسق ومتسق ومتماسك بشأن تعدد اللغات	مستمر	عدد الكيانات التي عينت جهات تنسيق وأسهمت في تقارير الأمين العام عن تعدد اللغات
تعاوُن كيانات الأمانة فيما بينها من خلال شبكة جهات التنسيق المعنية بتعدد اللغات، بتوجيه من المنسق، وذلك لرصد التقدم المحرز في تنفيذ الولايات المتعلقة بتعدد اللغات وتحديد التحديات والفرص وأفضل الممارسات	مستمر	مقدار تبادل الآراء ضمن الشبكة وطبيعته تحديد أفضل الممارسات، والتحديات، والفرص

التقييم/التدقيق

النتيجة المتوقَّعة

قيام الأمم المتحدة بجمع بيانات رصينة عن تعدد اللغات داخل المنظمة

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
جمع البيانات باستمرار عن المؤهلات اللغوية المطلوبة أو المرغوبة لجميع إعلانات الوظائف الشاغرة	متوسط الأجل	جمع بيانات مصنفة
جمع بيانات عن الكفاءة اللغوية والشهادات ذات الصلة (مثل امتحانات الكفاءة اللغوية) باستمرار، بناءً على إطار لغات الأمم المتحدة	متوسط الأجل	بيانات عن امتحانات الكفاءة اللغوية بيانات عن التقييم الذاتي

جمع بيانات باستمرار عن اللغة التي تُقدَّم بها الطلبات وتُجرى بها إجراءات التعيين	طويل الأجل	عدد الطلبات ونسبتها المئوية حسب اللغة التوزيع اللغوي للمقابلات والتقييمات اللغات التي يستخدمها المرشحون المختارون في الطلب والتقييم والمقابلة
إدراج أسئلة تتعلق بالخلفية اللغوية باستمرار في أقسام الخصائص الديمغرافية من استقصاءات الموظفين	مستمر	عدد ونسبة استقصاءات الموظفين التي تتضمن أسئلة ذات صلة باللغات

النتيجة المتوقَّعة

رصد الأمم المتحدة، بطريقة متسقة، للتقدم المحرز في تحقيق أهدافها المتصلة بتعدد اللغات

الخطوات	الإطار الزمني	المؤشرات الأولية
تقييم التقدم المحرز بانتظام باستخدام بيانات كمية وأخرى نوعية	مستمر	توافر البيانات والموارد على المستوى المركزي ومستوى الكيانات
تعميم تعدد اللغات والاعتبارات اللغوية في عمليات التقييم والتدقيق	طويل الأجل	محتوى الاستبيانات المتعلقة بالتدقيق
تقييم السياسات المتعلقة باللغات وتعدد اللغات، بما في ذلك السياسات المتعلقة باستخدام لغات العمل، باستمرار في سياق الاحتياجات التشغيلية الفعلية	طويل الأجل	تقييم السياسات وتحديثها

في الوقت الحاضر، يتمثل التحدي الرئيسي الذي يطرحه تعميم تعدد اللغات في عدم اتباع نهج متسق على نطاق الأمانة العامة، إلا في مجالات محددة مثل إدارة المؤتمرات والاتصالات العالمية. ولكي يُكتب النجاح لهذا الإطار الاستراتيجي، سيحتاج إلى تنفيذ تدابير فعالة، مثل التدابير الموصى بها أعلاه، مع تضمينها مؤشرات أداء واضحة وقابلة للقياس ومحددة زمنياً تستند إلى بيانات تجريبية موحدة. وبمجرد تحديد تلك المؤشرات، سيسهم إجراء تقييمات دورية في رصد التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية المحددة هنا.

المرفق -

المنهجية

المرفق - المنهجية

الولاية

أصدرت وحدة التفتيش المشتركة، في تقريرها عن تعدد اللغات لعام 2011 (JIU/REP/2011/4)، توصيتين تشجع فيهما الرؤساء التنفيذيين لمؤسسات منظومة الأمم المتحدة على "صياغة استراتيجيات" واقتراح "خطط عمل استراتيجية هدفها تنفيذ التعددية اللغوية بفعالية" داخل منظماتهم.

وفي عام 2017، دعت الجمعية العامة الأمين العام "أن يدعم، من خلال دوره في مجلس الرؤساء التنفيذيين في منظومة الأمم المتحدة المعني بالتنسيق، وعن طريق وضع إطار متسق للسياسات، إذا اقتضى الأمر ذلك، اتباع نهج شامل منسق فيما يتعلق بتعدد اللغات في منظومة الأمم المتحدة، آخذا في الاعتبار التوصيات ذات الصلة الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن تعدد اللغات" (انظر القرار 71/328).

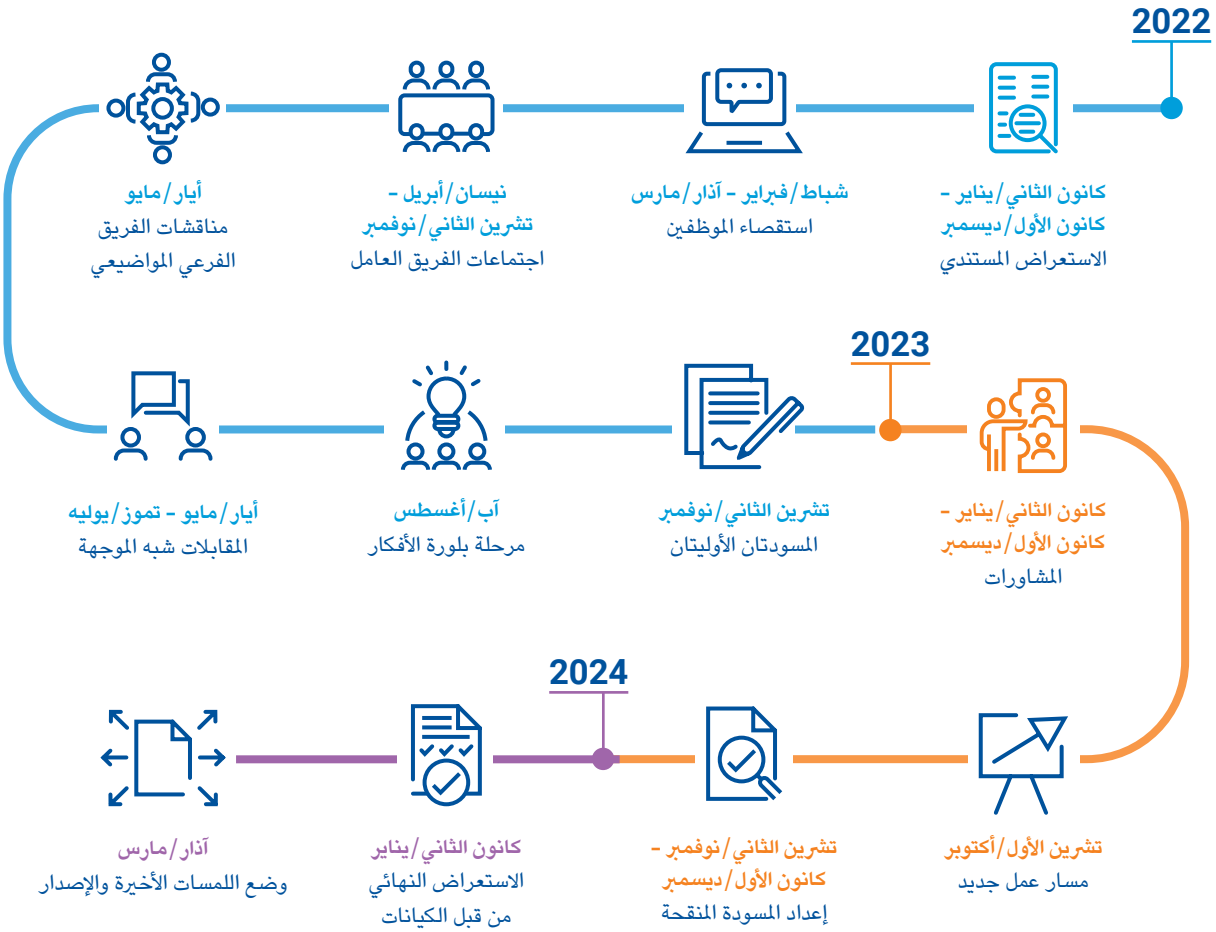
وفي عام 2020، أوصت وحدة التفتيش المشتركة "بأن تطلب الهيئات التشريعية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أو مجالس إدارتها، كل في مؤسسته، إلى الرئيس التنفيذي الذي لم يقم بعدُ بإعداد إطار للسياسات الاستراتيجية المتعلقة بتعدد اللغات، أن يقوم بذلك، وأن يُشفِعه بمبادئ توجيهية إدارية وتشغيلية لأغراض إنفاذه، وأن يعرضه بحلول نهاية عام 2022 بغية اعتماده" (JIU/REP/2020/6، التوصية 1).

وكررت الجمعية العامة دعوتها إلى وضع إطار متسق للسياسات المتعلقة بتعدد اللغات على نطاق الأمانة العامة في عام 2019 (القرار 73/346، الفقرة 14) وفي عام 2022 (القرار 76/268، الفقرة 16).

وتطلب إعداد الإطار إجراء مشاورات داخلية واسعة النطاق ومكثفة، بما في ذلك مع الجهات الرئيسية صاحبة المصلحة، لوضع تصور للرؤية الاستراتيجية الواردة فيه، وفقا لمقاصد الأمم المتحدة وأهدافها وقيمها وسياساتها وأطرها الإدارية الحالية.

الأعمال التمهيدية

تحت إشراف وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بصفته منسق شؤون تعدد اللغات، وفي إطار مشروع مشترك مع المنظمة الدولية للفرنكوفونية، أُجريت في عام 2018 استعراضات داخلية باتباع منهجيات متعددة (استعراض مستندي للولايات والمؤلفات ذات الصلة، والاستقصاءات النوعية، والاستقصاءات الكمية). وقد أُطلعت كيانات الأمانة العامة في أوائل عام 2019 على تقرير أصدرت المنظمة الدولية للفرنكوفونية تكليفاً بإعداده، وذلك عن طريق جهات التنسيق لشؤون تعدد اللغات. وأدرجت الاستنتاجات في تقريرَي الأمين العام عن تعدد اللغات الصادرين في عام 2019 (A/73/761) وفي عام 2021 (A/75/798) وفي النتائج المنبثقة عن استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات والمهارات اللغوية لعام 2019.



الفريق العامل

أنشأت لجنة الإدارة فريقا عاملا في عام 2022 لإعداد "إطار للسياسات الاستراتيجية" يكون شاملا. وعيَّن منسق شؤون تعدد اللغات مديرة شعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف رئيسةً للفريق العامل الذي كان يضم 63 ممثلا عن 49 كيانا[1]. وأُولي اهتمام خاص لكفالة أن تجسِّد تشكيلة الفريق تنوع كيانات الأمانة العامة. وفي الفترة بين نيسان/أبريل وتشرين الثاني/نوفمبر 2022، عقد الفريق العامل جلستين عامتين وأربع جلسات للأفرقة الفرعية المواضيعية (انظر أدناه). وقدم له الدعم من خبير استشاري تسنى تعيينه باستخدام تبرع ورد من المنظمة الدولية للفرنكوفونية.

الاستعراض المستندي

شملت المرحلة الأولى من المشروع استعراضا شاملا للمصادر الداخلية والخارجية، بما في ذلك الولايات الصادرة عن أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها ذات الصلة وتوصيات الهيئات الرقابية. وجرت أيضا دراسة الاستنتاجات المستمدة من التقارير الخارجية، بما في ذلك تقارير وحدة التفتيش المشتركة، والتقارير والدراسات المتعلقة بأطر تنظيمية مماثلة.

استقصاء الموظفين

أُجري استقصاء للموظفين على نطاق الأمانة العامة بشأن تعدد اللغات في الفترة بين شباط/فبراير وآذار/مارس 2022 لغرض استكمال الاستنتاجات الخارجية من منظور داخلي. وقد أطلقه منسقُ شؤون تعدد اللغات، بدعم من مكتب الموارد البشرية التابع لإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال، وإدارة الدعم العملياتي، ومكتب الأمم المتحدة في جنيف. وكان الهدف من الاستقصاء هو اكتساب فهم أفضل للمهارات اللغوية

1 المديرية التنفيذية للجنة مكافحة الإرهاب؛ ومكتب التنسيق الإنمائي؛ وإدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية؛ وإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات؛ وإدارة التواصل العالمي؛ وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال؛ وإدارة الدعم العملياتي؛ وإدارة عمليات السلام، وإدارة الشؤون السياسية وبناء السلام؛ وإدارة شؤون السلامة والأمن؛ واللجنة الاقتصادية لأفريقيا؛ واللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي؛ والمكتب التنفيذي للأمين العام؛ واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والمحيط الهادئ؛ واللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا؛ ومكتب الأخلاقيات؛ وبعثة الأمم المتحدة للاستفتاء في الصحراء الغربية؛ وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي؛ ومكتب إقامة العدل؛ ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية؛ ومكتب مكافحة الإرهاب؛ ومفوّضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان؛ ومكتب الممثل السامي لأقل البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية؛ ومكتب المستشار الخاص لشؤون أفريقيا؛ ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحيرات الكبرى؛ ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي؛ ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى اليمن؛ ومكتب الممثل الخاص للأمين العام المعني بالأطفال والنزاع المسلح؛ ومكتب الممثل الخاص للأمين العام المعني بالعنف الجنسي في حالات النزاع؛ ومكتب الممثل الخاص للأمين العام المعني بالعنف ضد الأطفال؛ ومكتب أمين المظالم وخدمات الوساطة في الأمم المتحدة؛ وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى أفغانستان؛ وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى العراق؛ ومؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية؛ وقوة الأمم المتحدة لمراقبة فض الاشتباك؛ وبرنامج الأمم المتحدة للبيئة؛ وقوة الأمم المتحدة لحفظ السلام في قبرص؛ وقوة الأمم المتحدة المؤقتة في لبنان؛ وقوة الأمم المتحدة الأمنية المؤقتة لأبيي؛ ومكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة؛ ومكتب الأمم المتحدة في جنيف؛ ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي؛ ومكتب الأمم المتحدة في فيينا؛ ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل؛ ومركز الأمم المتحدة الإقليمي للدبلوماسية الوقائية لمنطقة وسط آسيا؛ وممثل الأمم المتحدة في مباحثات جنيف الدولية؛ ومكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لشؤون لبنان؛ وبعثة الأمم المتحدة لتقديم المساعدة إلى الصومال/مكتب الأمم المتحدة لتقديم الدعم في الصومال؛ وهيئة الأمم المتحدة لمراقبة الهدنة.

وتجارب موظفي الأمانة العامة في مجال تعلّم اللغات وجمع آرائهم بشأن التنوع اللغوي وشمول الجميع ضمن الأمم المتحدة. وشارك فيه ما مجموعه 476 3 موظفاً يمثلون نسبة 9,5 في المائة من القوة العاملة. وخلال الاستقصاء، جُمعت التصورات عن تعدد اللغات واستخدام اللغات وخضعت للتحليل وقورنت بغير ذلك من مصادر المعلومات، مثل استقصاء الموظفين لعام 2019 بشأن تعدد اللغات والمهارات اللغوية والبيانات الواردة في تقرير الأمين العام المعنون "تكوين الأمانة العامة: الخصائص الديمغرافية للموظفين" (A/75/591)، وذلك ليسترشد بها الفريق العامل ولدعم عملية وضع الإطار الاستراتيجي.

الأفرقة الفرعية المواضيعية

بناءً على الاستنتاجات المستمدة من الاستعراض المكتبي ونتائج تحليل الاستقصاءات الكمية والنوعية، اجتمعت أربعة أفرقة فرعية مواضيعية للتركيز على تدارُس أربع مجموعات من الأسئلة المتصلة بأربعة مجالات عمل كانت قد حُددت في البداية، وهي: المساءلة والرقابة والتقييم؛ وثقافة المنظمة؛ وإدارة الموارد البشرية؛ والاتصالات المتعددة اللغات. ونوقشت الأسئلة في جلسات فرعية مؤلفة من ممثلين للكيانات المعنية عُينوا عشوائياً. وكان الهدف من ذلك هو تحديد المشاكل والممارسات الجيدة المحتملة أو الأمثلة التي يمكن أن تكون تدابير لمعالجة هذه المسائل على نطاق الأمانة العامة.

المشاورات مع الكيانات

نوقشت لاحقاً المسائل الرئيسية التي حُددت مع موظفين من الكيانات ذات الصلة، من بينهم الموظفون العاملون في إدارات الأمانة العامة ومكاتبها، واللجان الإقليمية، والبعثات الميدانية، الواقعة في بيئات لغوية مختلفة تشمل اللغات الرسمية للأمم المتحدة واللغات غير الرسمية. وقد أجريت المشاورات عن طريق مقابلات شبه موجهة، تضمنت طرح أسئلة وجيهة على نطاق الأمانة العامة وأسئلة خاصة بكل كيان بعينه. وفي الفترة بين أيار/مايو وتموز/يوليه 2022، عُقدت 21 جلسة مع ما مجموعه 53 مشاركا.

مرحلة بلورة الأفكار

أسهمت الاستنتاجات التي خلُص إليها الفريق العامل من جلسات الفريق الفرعي المواضيعي والمشاورات الثنائية في تحديد أهم المسائل. وساعدت أيضا في صياغة تدابير تمهيدية. وعُمّمت في آب/أغسطس 2022 وثيقةٌ عن الأفكار المتبلورة على جميع الكيانات. وجُمعت التعليقات الخطية والآراء الواردة وخضعت للتحليل وأُدرجت بصورة منهجية، حسب الاقتضاء.

المسودتان الأوليتان

بعد مرحلة بلورة الأفكار، صدرت وثيقتا عمل هما: مسودة أولية للإطار الاستراتيجي للسياسات بشأن تعدد اللغات، ومسودة أولية لخطة التنفيذ. وعُمِّمت المسودتان في تشرين الثاني/نوفمبر 2022 على الفريق العامل لإبداء التعليقات عليهما.

المشاورات مع أصحاب المصلحة ومسار العمل الجديد

بعد إجراء مشاورات مكثفة مع الكيانات واستعراض ما ورد منها من تعليقات، بما في ذلك من الكيانات الرئيسية مثل مكتب الموارد البشرية، أُجريت التنقيحات اللازمة في عام 2023 وفقاً للقواعد والأطر الإدارية والحقائق الحالية للمنظمة. وفي إطار الإصدارات الإدارية والتنظيمية لمنظومة الأمم المتحدة، لا توجد وثائق سابقة باسم "إطار للسياسات الاستراتيجية". فعادة ما تصدر السياسات في شكل نشرات للأمين العام (سلسلة الوثائق التي تحمل الرمز SGB/ST). وبناءً على ذلك، ارتُئي أن من المناسب المضي في وضع إطار استراتيجي بدلاً من إطار للسياسات الاستراتيجية. ولذلك أُعيد تنظيم الوثيقتين الأوليَّتين لتصبحا إطار الأمم المتحدة الاستراتيجي بشأن تعدد اللغات بصيغته الحالية.

وضع اللمسات الأخيرة والإصدار

عُرضت الوثيقة المنقّحة على كيانات الأمانة العامة، عن طريق جهات تنسيق شؤون تعدد اللغات التابعة لكل منها، لغرض استعراضها النهائي. ووُضعت اللمسات الأخيرة على الإطار الاستراتيجي وتمت الموافقة عليه في شباط/فبراير 2024.

إطار الأمم المتحدة الاستراتيجي بشأن تعدد اللغات

من إعداد وتصميم إدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات بالأمم المتحدة
نيويورك، آذار/مارس 2024
حقوق التأليف والنشر © مسجلة للأمم المتحدة، 2024
جميع الحقوق محفوظة

ينبغي إيراد المصدر عند الاستشهاد بهذه الوثيقة أو الإشارة إليها.

وينبغي توجيه أي استفسارات إلى: dgacm-news@un.org

24-00805