

إطار الأمم المتحدة الاستراتيجي بشأن تعدد اللغات



المحتويات

تصدير 3

القسم 1 - مقدمة 5

الولاية والنهج 6

القسم 2 - خدمة مجتمع دولي متعدد اللغات 8

اللغات الرسمية ولغات العمل 8

موظفوون متعددو اللغات لعالم متعدد اللغات 12

التنوع اللغوي وأوجه الحرمان المحتملة القائمة على اللغة 13

المهارات اللغوية والاحتياجات في مجال تعلم اللغات 15

النظر في الاعتبارات اللغوية مقدماً 15

القسم 3 - تعدد اللغات: التحديات والفرص 18

تعدد اللغات في الممارسة الفعلية 18

تعدد اللغات وإطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات 20

تعدد اللغات في مكان العمل 21

تعدد اللغات وإدارة الموارد البشرية 25

تعدد اللغات والمساءلة والرقابة والتقييم 29

القسم 4 - الرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات في الأمانة العامة 31

الهدف 1 - الأمم المتحدة كمنظمة متعددة اللغات حقاً 31

الهدف 2 - الأمم المتحدة كمكان عمل فعال متعدد اللغات 31

الهدف 3 - الأمم المتحدة كمنظمة خاضعة ل المسائلة على صعيد اللغات 32

القسم 5 - مجالات العمل والخطوات المقبالة 34

46 المنهجية



تصدير

يعزّز تعدد اللغات التواصل بانسجام بين الشعوب ويشكّل عاملًا تمكينياً 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، شكل إحدى أولوياتي منذ بدء ولايتي. ففي عالمنا المترابط، يسهم تعدد اللغات في بناء الثقة وجعل الأمم المتحدة أكثر كفاءة وتمثيلاً وشفافية.

وتعتزم الأمم المتحدة بتطابقها المتعدد اللغات المتواصل فيها، والمهارات اللغوية الثرية التي يمتلكها موظفونا، والتنوع الراهن لدولنا الأعضاء، وجماهيرنا، وببيئات عملياتنا. علينا أيضًا أن نقر 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). ويشكّل الإطار، الذي أعدّ تحت إشراف منسق شؤون تعدد اللغات، وكيل الأمين العام لإدارة شؤون الجمعية العامة والمؤتمرات، ثمرة للجهود التي بذلها منذ عام 2022 فريقٌ عاملٌ واسع النطاق والمشاورات المكثفة التي أجريت مع الكيانات الرئيسية. ويعيد هذا الإطار تأكيد التزامنا بتعدد اللغات عبر إدماج الاعتبارات اللغوية في كل جانب من جوانب الأعمال التي تتطلع بها الأمانة العامة. كما يعرض نتائج الاستعراض الشامل لتعدد اللغات في الأمانة العامة، والأهداف العامة، فضلًا عن الخطوات التالية الموصى باتخاذها لصالح منظمتنا.

ولئن كان هناك المزيد من الجهد الذي يتطلبها، فإنني واثق من أنه سيسهم في زيادة تعليمي تعدد اللغات، سواء على الصعيد الداخلي أو الخارجي، بطريقة تكون خاضعة للمساءلة وقادمة على البيانات، مع مراعاة احتياجاتنا التشغيلية وقيود الميزانية والاحتياجات من الموارد. وإنني أعوّل على جميع أعضاء أسرة الأمم المتحدة في مسعانا المشترك للنهوض بتعدد اللغات وجعل منظمتنا أكثر فعالية وأقرب ما تكون إلى الشعوب التي تخدمها.

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 سلمت 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 وال الحوار على الصعيد الدولي“.¹

إضافة إلى ذلك، إن الأمم المتحدة ”تسعى إلى النهوض بتنوع اللغات كوسيلة لتعزيز تنوع اللغات والثقافات وحمايتها والمحافظة عليه على الصعيد العالمي، فضلا عن تحسين كفاءة المنظمة وأدائها وشفافيتها“².

والهدف من هذا الإطار الاستراتيجي هو دعم تعليم تعدد اللغات، الدمج في صميم [إطار الأمم المتحدة للقيم والسلوكيات](#) تحت قيمة الإدماج، والذي تعرف الجمعية العامة بكونه قيمة من القيم الأساسية التي تأخذ بها المنظمة ويسهم في تحقيق أهداف الأمم المتحدة، على النحو المبين في المادة 1 من الميثاق³، وذلك عبر إدراج الاعتبارات اللغوية في كل جانب من جوانب الأعمال التي تضطلع بها الأمانة العامة⁴. ويشمل نطاق الإطار جميع مجالات عمل الأمانة، بما في ذلك تفاعلاتها مع المجتمعات المحلية والعالمية والدور الذي تؤديه كجهة مشغلة متزمرة بتهيئة بيئه 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 ومحملة نحو تحقيق النتائج في المقر والمكاتب الموجودة خارج المقر واللجان الإقليمية والبعثات الميدانية.

ولما كانت اللغة⁵ صفة من صفات التنوع المميزة التي ورد ذكرها في عدد من مواد [الميثاق](#)⁶ وفي [الإعلان العالمي حقوق الإنسان](#)⁷، فقد أولى الاهتمام في صياغة الإطار لكفالة اتساقه مع سائر استراتيجيات الأمم المتحدة المتعلقة بالتنوع⁸.

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

3 انظر القرارات المعقابية بشأن خطة المؤتمرات منذ اتخاذ القرار 70/9⁹، بشأن المسائل المتعلقة بالإعلام منذ اتخاذ القرار 101/71 [ألف وباء](#)، وبشأن تعدد اللغات منذ اتخاذ القرار 71/328¹⁰، وبشأن التعاون بين الأمم المتحدة والمنظمة الدولية للفرنكوفونية منذ اتخاذ القرار 289/71¹¹، وكذلك القرارات 288/71¹² و 161/72¹³ و 313/72¹⁴ و 161/73¹⁵ و 75/73¹⁶ و 210/73¹⁷، من بين قرارات أخرى.

4 انظر الفقرة 5 من القرار 268/76¹⁸ (“تؤكد أيضاً مسؤولية الأمانة العامة عن دمج تعدد اللغات في أنشطتها على أساس الإنصاف“)، والفقرة 40 من القرار 76/84 [باء](#) (“شدد على مسؤولية الأمانة العامة عن تعليم 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 بعد بإعداد إطار للسياسات الاستراتيجية المتعلقة بتنوع اللغات، أن يقوم بذلك، وأن يُشفعه بمبادئ توجيهية إدارية وتشغيلية لأغراض إنفاذها، وأن يعرضه بحلول نهاية عام 2022 بغية اعتماده“ (انظر [JIU/REP/2020/6](#)).⁹ ودعت الجمعية العامة أيضاً إلى وضع إطار متعدد للسياسات المتعلقة بتنوع 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](#)).¹⁰

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 المتبعة هو أولاً 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، وضع الإطار الاستراتيجي استناداً إلى الأعمال التي أنجزها فريق عامل أنشأته لجنة إدارة لهذا الغرض في عام 2022 وكان يتتألف من 63 ممثلاً عن 49 كياناً من كيانات الأمانة العامة. وجمعت في ذلك السياق الأفكار والإسهامات من خلال استعراض مستند للولايات والدراسات، واستقصاءات ومشاورات مستفيضة. ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل في المرفق.

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

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

القسم 2 -

خدمة مجتمع دولى متعدد اللغات

القسم 2 -

خدمة مجتمع دولي متعدد اللغات

يشكّل كل من إتاحة منبر يتضمن فيه المجتمع الدولي المتعدد اللغات أن يوحد صفوفه للتعاون والتآزر والتفاوض، وتلبية احتياجات المجتمعات المحلية المتنوعة مع التمسك بمبدأ المساواة والفعالية من حيث التكلفة، جانبين أساسيين من جانب عمل الأمم المتحدة. وترتبط على ذلك آثار في النظام اللغوي للمنظمة وإدارة المواهب بجميع جوانبها، بما في ذلك التخطيط للقوة العاملة، واستقدام الموظفين، والتعلم، والتطوير الوظيفي.

اللغات الرسمية ولغات العمل

يُقدر عدد اللغات المحكية بحوالي 8 000 لغة في جميع أنحاء العالم¹¹. ومن بين هذه اللغات، اعتمدت الجمعية العامة ست لغات رسمية للأمم المتحدة (الإسبانية وإنكليزية والروسية والصينية والعربية والفرنسية). وهذه هي اللغات التي تستخدمها أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها في إجراءاتها الرسمية وتتصدر بها وثائقها الرسمية. ويجري، على سبيل المثال¹²، تحميل الوثائق بجميع تلك اللغات في آن واحد في [نظام الوثائق الرسمية](#)، وكُلّفت الأمانة العامة بتوفير خدمات الترجمة الشفوية بجميع اللغات الست لاجتماعات أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها المدرجة في الجدول الزمني لل الاجتماعات الرسمية¹³.

ولكافلة توخي الفعالية في التواصل على الصعيد الداخلي بين الكيانات ومراكز العمل وفيما بين موظفي الأمانة العامة، جرى تضييق نطاق عدد اللغات المعينة للاستخدام الداخلي ليقتصر على لغتي العمل. فقد كُلّفت الأمانة العامة، منذ إنشائها في عام 1946، بالعمل بلغتي عمل، هما الإنكليزية والفرنسية¹⁴، مع اعتراف اللجان الإقليمية بلغات عمل أخرى ذات صلة بمجال اختصاصها الجغرافي. وتعني صفة اللغة العمل أن على الموظفين أن يكونوا قادرين على أداء واجباتهم باستخدام لغة من هاتين اللغتين، حسبما تقتضيه الاحتياجات التشغيلية. وعلاوة على ذلك، دأبت الجمعية العامة بانتظام على إعادة التأكيد¹⁵ أن إعلانات الوظائف الشاغرة ينبغي أن تنص على ضرورة الإلمام بإحدى لغتي 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، وأخرها القرار [245/78](#)، لا سيما الفقرة 66، والفقرتان 67 و 68 بشأن تزامن 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 أيضاً، على سبيل المثال، المادة 52 من النظام الداخلي للجمعية العامة ([A/520/Rev.20](#)) (“ترجم 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 [76/268](#) بشأن تعدد اللغات والفقرة 34 من القرار [77/278](#) 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 وفقاً لما هو مقرر، وتطلب في هذا الصدد إلى الأمين العام كفالة أن تنص إعلانات 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 تتطبق لغات عمل إضافية.

محددة. وقد لوحظ اختلال واضح في التوازن بين اللغة الإنجليزية وسائر اللغات الرسمية ولغات العمل على نطاق الأمانة العامة، ولاحظته الجمعية العامة في قرارات متتالية¹⁷ اتخذتها في إطار بنود عدة من جدول الأعمال، وكذلك وحدة التفتيش المشتركة¹⁸ ومجلس مراجعى الحسابات¹⁹ والأمين العام في المنشورات الإدارية²⁰.

اللغات الرسمية ولغات العمل في الأجهزة الرئيسية

<p>المجلس الاقتصادي والاجتماعي، بما فيه لجأنة الفنية</p> <p>اللغات الرسمية:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الروسية</td> <td>الإنجليزية</td> <td>الإسبانية</td> </tr> <tr> <td>الفرنسية</td> <td>العربية</td> <td>الصينية</td> </tr> </table> <p>لغات العمل:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الإنجليزية</td> <td>الإسبانية</td> </tr> </table>	الروسية	الإنجليزية	الإسبانية	الفرنسية	العربية	الصينية	الإنجليزية	الإسبانية	<p>مجلس الأمن</p> <p>اللغات الرسمية ولغات العمل:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الروسية</td> <td>الإنجليزية</td> <td>الإسبانية</td> </tr> <tr> <td>الفرنسية</td> <td>العربية</td> <td>الصينية</td> </tr> </table>	الروسية	الإنجليزية	الإسبانية	الفرنسية	العربية	الصينية	<p>الجمعية العامة، بما فيها اللجان واللجان الفرعية والهيئات الفرعية</p> <p>اللغات الرسمية ولغات العمل:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الروسية</td> <td>الإنجليزية</td> <td>الإسبانية</td> </tr> <tr> <td>الفرنسية</td> <td>العربية</td> <td>الصينية</td> </tr> </table>	الروسية	الإنجليزية	الإسبانية	الفرنسية	العربية	الصينية
الروسية	الإنجليزية	الإسبانية																				
الفرنسية	العربية	الصينية																				
الإنجليزية	الإسبانية																					
الروسية	الإنجليزية	الإسبانية																				
الفرنسية	العربية	الصينية																				
الروسية	الإنجليزية	الإسبانية																				
الفرنسية	العربية	الصينية																				
<p>محكمة العدل الدولية</p> <p>اللغتان الرسميتان ولغتا العمل:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الإنجليزية</td> <td>الفرنسية</td> </tr> </table>	الإنجليزية	الفرنسية	<p>الأمانة العامة</p> <p>لغتا العمل:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الفرنسية</td> <td>الإنجليزية</td> </tr> </table>	الفرنسية	الإنجليزية	<p>مجلس الوصاية</p> <p>اللغات الرسمية:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الروسية</td> <td>الإنجليزية</td> <td>الإسبانية</td> </tr> <tr> <td>الفرنسية</td> <td>العربية</td> <td>الصينية</td> </tr> </table> <p>لغتا العمل:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td>الإنجليزية</td> <td>الفرنسية</td> </tr> </table>	الروسية	الإنجليزية	الإسبانية	الفرنسية	العربية	الصينية	الإنجليزية	الفرنسية								
الإنجليزية	الفرنسية																					
الفرنسية	الإنجليزية																					
الروسية	الإنجليزية	الإسبانية																				
الفرنسية	العربية	الصينية																				
الإنجليزية	الفرنسية																					

17 بشأن المسائل المتعلقة بالإعلام، وتعدد اللغات، وخطة المؤتمرات، والتعاون بين الأمم المتحدة والمنظمة الدولية للفرنكوفونية.

18 انظر على وجه الخصوص [JIU/REP/2011/4](#) و [JIU/REP/2002/11](#) و [JIU/REP/2011/4](#) و [JIU/REP/2002/11](#).

19 انظر [A/63/5 \(Vol.I\)](#).

20 لا سيما نشرتا الأمين العام [ST/SGB/201](#) و [ST/SGB/212](#) المؤرخة 8 تموز / يوليه 1983 و 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 إقليمي أو المحلي. وبناءً على ذلك، تحتاج المنظمة إلى استقاء وتجهيز المعلومات من مجموعة واسعة النطاق من الواقع الجغرافي والمشارب الثقافية. وتحتاج أيضاً 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.

ويقتضي عمل المنظمة أيضاً أن يكون بوسعها إبلاغ المعلومات إلى جماهير متنوعة لغويةً واستحداث نوافذ بلغات مختلفة. وتؤدي اللغات الرسمية دوراً بارزاً 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 أيضاً إلى مهارات وقدرات لغوية إضافية لتلبية توقعات جمهور المنظمة المتنوع في سياقات أخرى. ويُتوقع من الأمانة العامة أن تلبِّي 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، تشكّل عنصراً من العناصر التي تسهم في إقامة علاقات عمل قوية تقوم على الثقة والتفاهم المتبادل، وتعتبرها الجمعية العامة أمراً أساسياً²¹. عليه، إن قدرة موظفي الأمانة العامة على التواصل بفعالية بأكثر من لغة تنطوي على قيمة لا يمكن إنكارها: ذلك أنها تيسّر تحسين التفاعل مع الجهات صاحبة المصلحة والمجتمعات المحلية وتعزز التعاون مع الأفراد والجماعات من مختلف الثقافات.

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 وأدائها.

²¹ انظر، على سبيل المثال، القرار 71/263، بشأن إدارة الموارد البشرية، الفقرة 11 (“تقر بأن تفاعل الأمم المتحدة مع السكان المحليين في الميدان أمر أساسي، وأن المهارات اللغوية تشكّل عنصراً هاماً في عمليتي الاختيار والتدريب، ولذلك، تؤكد أن الإمام الجيد باللغة أو اللغات الرسمية المستخدمة في بلد الإقامة ينبغي أن يؤخذ في الاعتبار بوصفه ميزة إضافية خالٍ هاتين العمليتين”), والقرارات اللاحقة المتعلقة بتعدد اللغات.

1948

7 كانون الأول / ديسمبر

الإسبانية
لغة عمل في الجمعية العامة
[القرار 247 \(د-3\)](#)

24 حزيران / يونيو

الروسية
الإنكليزية
الإسبانية
الفرنسية
لغات رسمية لمجلس الأمن
[النظام الداخلي المؤقت](#)

1946

1 شباط / فبراير

الروسية
الإنكليزية
الإسبانية
الفرنسية
لغات رسمية للأمم المتحدة (باستثناء
محكمة العدل الدولية)
[القرار 2 \(د-1\)](#)

الإنكليزية
الفرنسية
لغات عمل في مجلس الأمن
[النظام الداخلي المؤقت](#)

1968

21 كانون الأول / ديسمبر

الروسية
لغة عمل في الجمعية العامة
[القرار 2479 \(د-28\)](#)

1969

24 كانون الثاني / يناير

الإسبانية
الروسية
لغات 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 \(د-28\)](#)

1982

15 نيسان / أبريل

العربية
لغة رسمية
للمجلس الاقتصادي والاجتماعي
[المقرر 147/1982](#)

1980

17 كانون الأول / ديسمبر

العربية
لغة رسمية ولغة عمل
في الهيئات الفرعية
للجمعية العامة
[القرار 219/35 ألف](#)

1974

17 كانون الثاني / يناير

الصينية
لغة عمل في مجلس الأمن
[القرار 345](#)

21 كانون الأول / ديسمبر

العربية
لغة رسمية ولغة عمل
في مجلس الأمن
[القرار 528](#)

موظفو متعددو اللغات لعالم متعدد اللغات

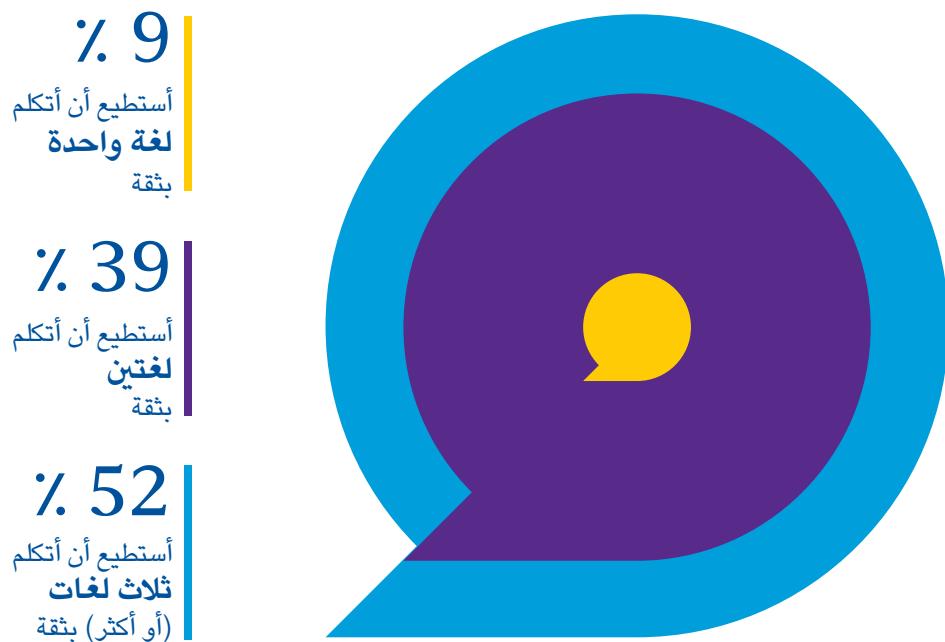
موظفو الأمانة العامة متعددو اللغات على نحو أكثر بكثير مما قد يشير إليه نظام اللغات الرسمية ولغات العمل في المنظمة. فتماشياً مع التزام المنظمة بتنفيذ ولايتها المتعلقة بمبدأ التوزيع الجغرافي العادل بالنسبة للوظائف الخاضعة للتوزيع الجغرافي والوصول بجميع الدول الأعضاء غير الممثلة والممثلة تمثيلاً ناقصاً إلى النطاق المرغوب، تشجع الأمم المتحدة على تحقيق تمثيل شامل ومتتنوع لجميع الأصول الجغرافية²² عملاً 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 يستطيع من معاني التوزيع الجغرافي”. وبناءً على ذلك، فإن القوة العاملة في الأمانة العامة تجسّد تنوع الشعوب التي تخدمها، بما في ذلك تنوعها اللغوي الكبير. ففي استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022²³، على سبيل المثال، أفاد بوجود أكثر من 200 لغة أم مختلفة. وقد اعتبر أكثر من نصف المجيبين أنهم يتكلمون بثقة ما لا يقل عن ثلاثة 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 فقط²⁴. ويتضح ذلك فرضاً ويطرح تحديات للأمانة العامة على السواء. وتشمل المهارات اللغوية غير اللغات الرسمية أصولاً قيمة: ففي العديد من الواقع الميداني، يؤدي الموظفون ذروة 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 متعددة بذل جهد تنظيمي منسق يقوم على الاحتياجات التشغيلية والتدابير المحددة للأهداف وإجراءات الرصد الفعالة.

يتعين على المنظمة، لكي تكون اتصالاتها الخارجية فعالة، 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 عملاً بولايات الجمعية العامة، تبذل جهود محددة للأهداف 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 موظفاً 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 بيئه عالمية تتسم بتنوعها اللغوي الكبير؛ ويعمل فيها 37 000 موظف²⁵ من يمتلكون معارف لغوية مختلفة؛ وهي تعمل في مراكز عمل تفرد بحقائقها اللغوية. واستجابة الأمانة العامة للتنوع اللغوي في السياقات التي تعمل فيها وإدارة التنوع اللغوي لموظفيها بفعالية ذو أهمية حاسمة للوفاء بولالياتها بفعالية وكفاءة وضمان تهيئة 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، وتتّخذ اللغة عموماً مؤشراً لتحديد المنتدين إلى مجتمع محلٍ ما، وهو ما يرتبط أيضاً ارتباطاً وثيقاً، 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 الجهد الكفيلة بضمان لا تؤدي التدابير الرامية إلى تحقيق الكفاءة في مجال التنظيم والاتصال، سواء عن قصد أو سهوًأ، إلى أوجه حرمان أو تحيز قائمة على اللغة.

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

والتوقع، على سبيل المثال، أن تتكون 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 مواتٍ 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 تعلمها أو استخدامها في مرحلة الرشد فقط، وهو ما يؤدي إلى اختلاف مستويات وأنواع الكفاءة في اللغة.

- ينبغي أن تسعى سياسات الأمم المتحدة المتعلقة بتعدد اللغات إلى منع الحاجز 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

اللغة كمصدر محتمل من مصادر التمييز

”لكل إنسان حق التمتع بجميع الحقوق والحرريات المذكورة في هذا الإعلان، دونما تميز 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

• 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 لتعلم لغة معينة واستخدامها.

• تعلم 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 يتوقع منهم استثمار قدر متساوٍ من الوقت والجهد في تعلم لغة إضافية بنفس القدر من الكفاءة.

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 يوسع نطاق الفرص الوظيفية ويحقق للمنظمة فوائد ملموسة، بما يتيح للأفراد العمل في بلدان وmarkets مختلفة ذات متطلبات لغوية محددة، ومن ثم الإسهام في تحقيق أهداف سياسة التنقل²⁶ وفي إنجاز الولايات بمزيد من الفعالية. وعلاوةً على ذلك، يمكن أن يكون تعلم 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 وسائل الجهات صاحبة المصلحة، وفهم المدخلات اللغوية، مثل الوثائق المكتوبة والبيانات الشفوية، وإصدار المخرجات (مثل النشرات الصحفية والبيانات والتقارير ومحفوبي وسائل التواصل الاجتماعي). واللغة هي أيضاً 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 بصدده بدء العمل بشرط للتنقل بالنسبة للموظفين الجدد، ينبغي لا تقتصر عمليات تقييم الاحتياجات في مجال تعلم اللغات على معالجة أوجه النقص الراهنة في التعلم بالنسبة لموظف معين ووظيفة محددة، بل ينبغي أيضاً أن تتوقع الكيفية التي يُحتمل أن تتطور بها هذه الاحتياجات في المستقبل على مستوى المنظمة أو الكيان. وسيدعم ذلك الجهود الرامية إلى تنفيذ سياسة التنقل 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، وتتوقع أوجه النقص الراهنة المتوقعة، وترشيد استراتيجيات التوظيف وبناء القدرات، حسب الاقتضاء.

النظر في الاعتبارات اللغوية مقدماً

يقتضي اضطلاع الأمانة العامة بأعمالها بكفاءة ووفائها بولالياتها بفعالية أن تولي الاعتبار الواجب للمهارات اللغوية والاحتياجات في مجال تعلم 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 تصورها 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 وأو/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؟

- هل ستنشأ حاجة إلى خدمات الترجمة التحريرية والترجمة الشفوية؟ إذا كان الأمر كذلك، من وإلى أي لغة أو لغات؟ وإذا تعذر ذلك، ما هي اللغة أو اللغات التي سُتُجرى بها الاتصالات الداخلية والخارجية؟
- ما مدى تطابق المهارات اللغوية للموظفين المعينين مع متطلبات الإجراء الجديد؟
- هل تراعي عمليات استقدام الموظفين المهارات اللغوية الالزمة؟
- كيف ستُلبَّى الاحتياجات في مجال تعلم اللغات، إن وجدت؟
- ما مدى فعالية النهج المقترن من حيث التكلفة لاستيفاء المتطلبات اللغوية للإجراء؟
- هل وضع ميزانية دقيقة لتكاليف ضمان الاتصالات المطلوبة المتعددة اللغات؟

القسم 3 -

تعدد اللغات: التحديات والفرص

القسم 3 - تعدد اللغات: التحديات والفرص

ُأجري في عام 2022 استعراض شامل لحالة تعدد اللغات في الأمم المتحدة، استناداً إلى تحليل الولايات والسياسات والقواعد التنظيمية والممارسات القائمة والتوصيات الصادرة عن الهيئات الرقابية، علاوة عن الأفكار التي جُمعت من كيانات الأمانة العامة وموظفيها²⁷. وترد أدناه، حسب الموضوع، النتائج الرئيسية التي تكشف عن الطابع المتعدد للغات لعمليات المنظمة وموظفيها، علاوة عن المجالات والفرص للتحسين.

تعدد اللغات في الممارسة الفعلية

تستعين الأمم المتحدة بمنصات متعددة، رقمية وأخرى تقليدية، لحسد الدعم لأهدافها ومقاصدها وما يتضطلع به من أعمال على نطاق الركائز الثلاث وهي السلام والأمن، والتنمية، وحقوق الإنسان. وتقدم إلى ملايين الأشخاص معلومات موضوعية موثوقة 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 مكتباً ميدانياً يغطي شؤون 139 بلداً، 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 نسمة²⁸.

وعلاوةً على ذلك، تواصل عمليات إدارة المؤتمرات في الأمانة العامة ضمان تقديم خدمات المؤتمرات بسلامة للعمليات الحكومية الدولية بطريقة منسقة عالمياً بما يتماشى مع الولايات التي حدتها الجمعية العامة في قراراتها بشأن خطة المؤتمرات، مسترشدة في ذلك بمبادئ التوجّه المراعي لاحتياجات العملاء، وتحقيق الفعالية من حيث التكلفة، وتحسين نوعية الخدمات، فضلاً عن تيسير إمكانية الحصول على الخدمات وكفاءة استدامة عملياتها. وفي عام 2022، على سبيل المثال، تحقق الامتثال التام لولاية تزامن إصدار الوثائق باللغات الرسمية المقررة. وبالإضافة إلى ذلك، تُرجمت 243 مليون كلمة، وقدمت خدمات الترجمة الشفوية إلى 21 جلسة²⁹.

وقد أرست الجمعية العامة مبادئ عامة، مثل "الأهمية القصوى للمساواة بين اللغات الرسمية لست للأمم المتحدة"³⁰. غير أن مبدأ المساواة في المعاملة هذا ينطبق حسراً 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 مؤخراً 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 مدربين 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

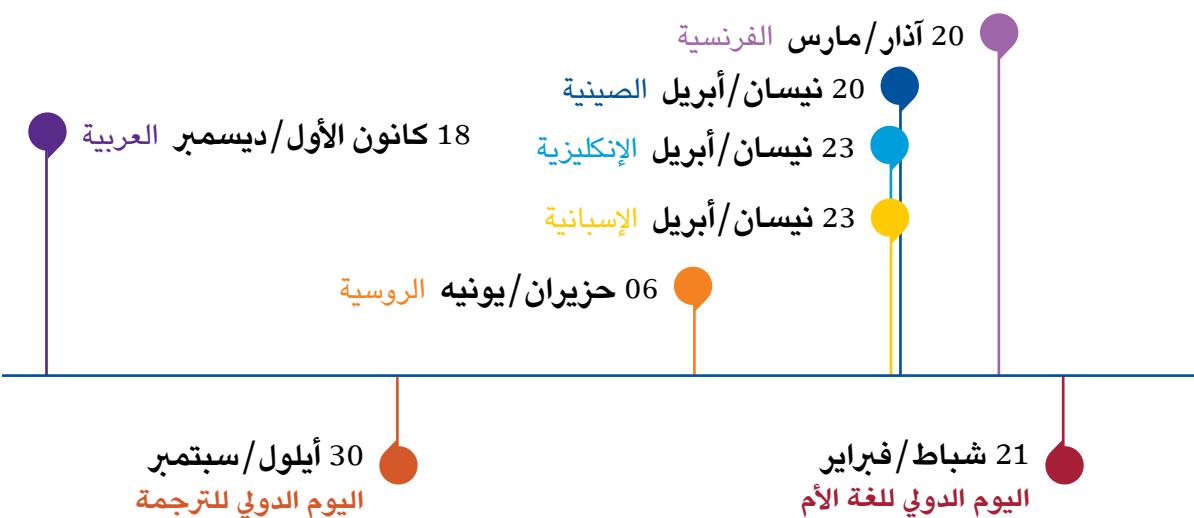
الاحتفال بتعدد اللغات

استُحدثت أيام اللغات في عام 2010 اعترافاً بتنوع اللغات والتنوع الثقافي، وسعياً لتشجيع المساواة بين اللغات الرسمية على نطاق المنظمة ككل. وتحتفل مراكز العمل بستة أيام منفصلة، يكرّس 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 تقام احتفالاً بتعدد اللغات اليوم الدولي للغة الأم (21 شباط/فبراير) واليوم الدولي للترجمة (30 أيلول/سبتمبر، عملاً بالقرار [288/71](#)).

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 إنسييرا، وتشجع على وضع وتنفيذ المبادئ التوجيهية المتعلقة بتنظيم تحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة في المستقبل، وتطلب إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن ذلك في الدورة الثامنة والسبعين للجمعية العامة“).

وفيما يتعلق باللغات المحلية، اعترفت الجمعية العامة بأهمية التواصل مع السكان المحليين في الميدان وأكملت أن الإمام الجيد باللغة أو اللغات الرسمية أو اللغات المستخدمة في بلد الإقامة هو ميزة هامة³². 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 بيئات 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 يقترب ذلك باستخدام إحدى لغتي العمل على نطاق الأمانة العامة أو كليهما (الإنكليزية والفرنسية). كما تؤدي تلك اللغات دوراً هاماً 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 يضططون بمسؤوليات رئيسية يفتقرن 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 وتكميل 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 مدمج في جميع 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 ب... تعدد اللغات في تهيئة بيئه 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 "السعى 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 بيئه 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 أيضاً في الإطار كعامل محتمل من عوامل إساءة استعمال السلطة ("عدم إساءة استعمال السلطة أو الامتيازات أو الصالحيات، بما في ذلك على أساس... اللغة"). ويتم كذلك تناول مسألة اللغة بشكل غير مباشر عند الحديث عن ضرورة "الاعتراف بتعقيد السياقات المحلية وقيمة المعرفة المحلية، ودمج كلٍّ منها في عملية صنع القرار"، وهو ما يستدعي ضمناً امتلاك الكفاءة اللغوية الكافية لاكتساب فهم أفضل للحقائق المحلية.

وتؤدي الكفاءة اللغوية أيضاً دوراً ذا أهمية محورية فيما يتعلق بالسلوك المتوقع من الموظفين التحلي به بمقتضى الإطار. ولتحقيق "التواصل والتعاون" بفعالية، يُدعى الموظفون على اختلاف رتبهم إلى "البحث عن فرص التعاون مع الآخرين، باستخدام المهارات اللغوية... على أكمل وجه". ومن أجل "تحقيق نتائج ذات التأثير الإيجابي"، فإنهم يُدعون إلى "الاستفادة من... المهارات اللغوية لتحقيق النتائج وتحقيق أقصى قدر من التأثير". ويدعى 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 مرنّة ومتعلّدة التخصصات ومدفوعة بالقيم ومتعدّدة اللغات، وتوفير تلك الفرص". وعلاوةً على ذلك، سيتعين على الموظفين امتلاك المهارات اللغوية الازمة "لجمع وتحليل وتقدير البيانات المستمدّة من مجموعة واسعة ومتقدّمة من المصادر الموثوقة من أجل تحديد المشكلة وإرشاد عملية صنع القرار القائمة على الأدلة"، في إطار "التحليل والتخطيط"، وإن لم يذكر ذلك صراحةً.

تعدد اللغات في مكان العمل

لغتا العمل

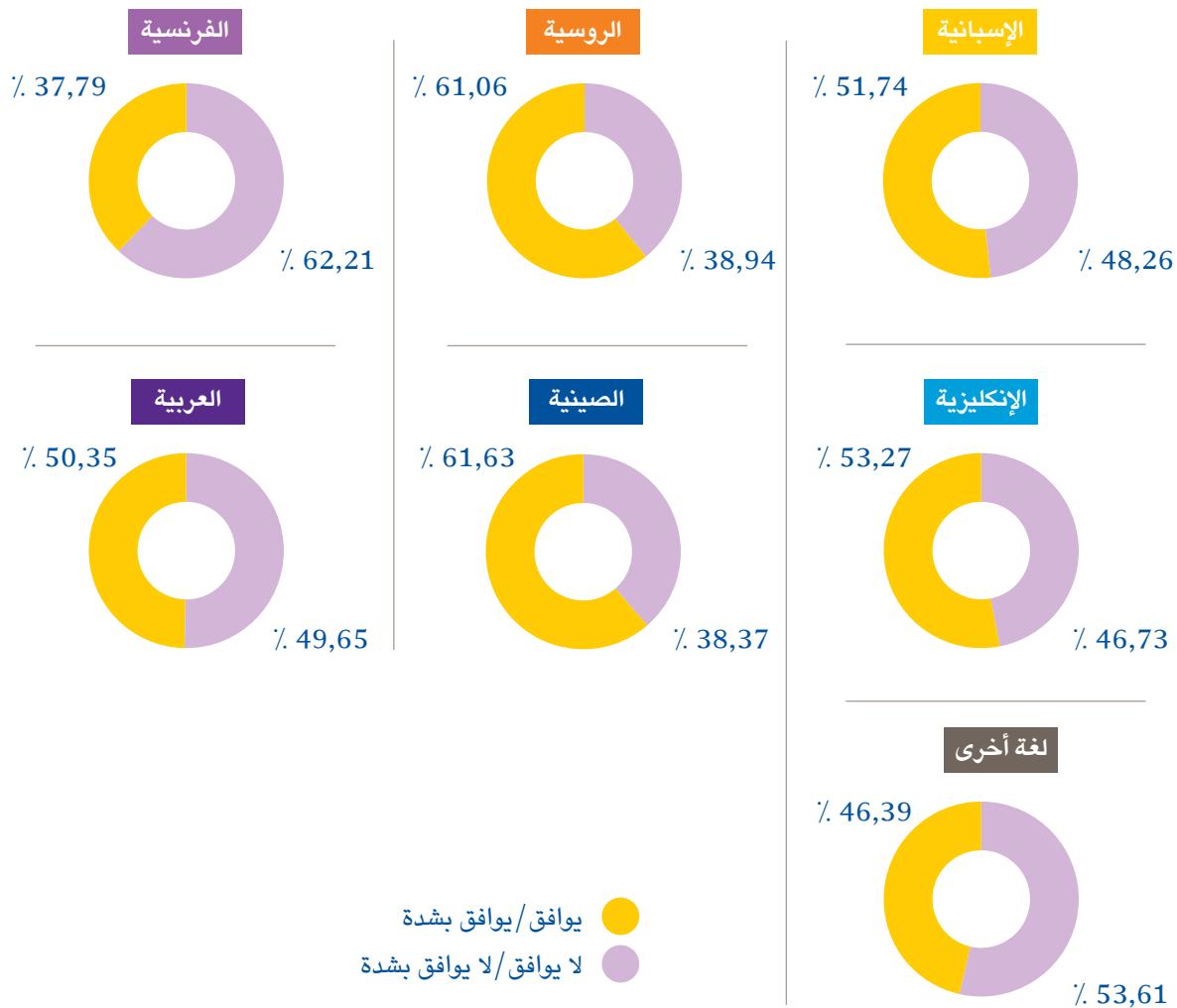
أعادت الجمعية العامة مراراً وتكراراً تأكيداً على ضرورة مراعاة المساواة بين لغتي العمل في الأمانة العامة، مع إعادة تأكيد استخدام لغات عمل إضافية في مراكز عمل محددة وفقاً لما هو مقرر (في اللجان الإقليمية مثلًا)³³. وفي عام 1985، أكد الأمين العام، في نشرته ST/SGB/212 المتعلقة باستخدام لغات العمل في الأمانة العامة، "مرة أخرى الأهمية التي يولّيها لكفالة تحقيق التوازن اللغوي بين موظفي الأمانة العامة" وأعاد تأكيد "سياسة الأمانة العامة المتعلقة باستخدام لغتي عملها"، مشيراً إلى أن هذه السياسة، وإن كانت "راسخة"، "لا تُنفي بالكامل في الممارسة العملية".

وكانت أوجه التفاوت ملحوظة في إعلانات الوظائف الشاغرة: فعلى سبيل المثال، في عام 2019، طلبت 94,8 في المائة من الوظائف الشاغرة الصادرة في نظام إنسييرا، وهو بوابة استقدام الموظفين في المنظمة، الكفاءة في اللغة الإنكليزية، فيما طلبت نسبة 11,4 في المائة منها الكفاءة في اللغة الفرنسية³⁴. كما كشف استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022 عن بعض الاختلافات الكبيرة في التصورات في هذا الصدد. فعلى سبيل المثال، ذكر المحبوبون الذين اختاروا الفرنسية على أنها لغتهم الرئيسية أنهم لا يوافقون أو لا يوافقون بتاتاً بقدر أكبر على الإفادة التي تقول "في الأمم المتحدة، لدى 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 لمصادر الاستقصاءات النوعية التي أجريت 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 القرارات اللغوية الكافية بين المديرين المكلفين بالتعيين يشكل 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، لدى 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 مشاكل 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 المجتمع لثمانية إفادات عن التنوع اللغوي والشمول في الأمم المتحدة، استقصاء الموظفين
ب شأن تعدد اللغات لعام 2022



في الأمم المتحدة، المهارات اللغوية ميزة هامة للترقي الوظيفي



في الأمم المتحدة، أقوى التشجيع على استخدام جميع مهاراتي اللغوية



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



في الأمم المتحدة، لدى 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 العثور على أنشطة/موارد التعلم والترقي بلغة عملى 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، تُبذل كل الجهود الممكنة لتكييف خدماتنا مع الاحتياجات اللغوية للعملاء



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

أوافق بشدة

أوافق

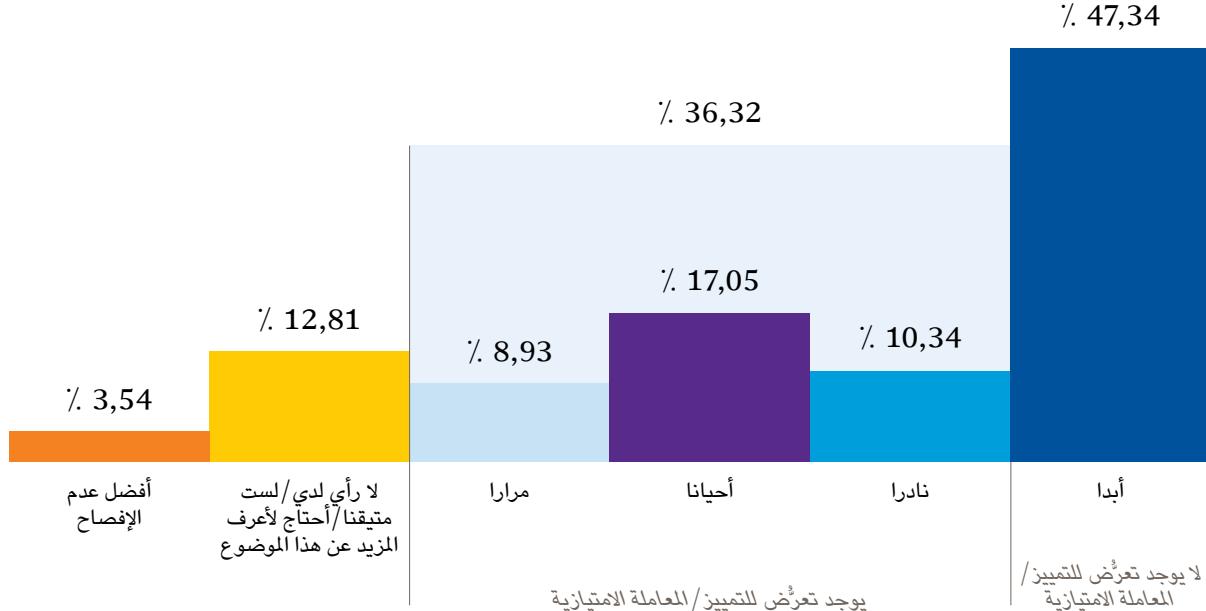
لا أوافق ولا أعارض

لا أوافق

لا أوافق بتاتاً

كما قال ما مجمله 36,3 في المائة من المجتمعين إنهم تعرّضوا 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 المجبين للتمييز/الحرمان/التخيز القائم على اللغة أو اللهجة أو المعاملة الامتيازية/
الفضولية القائمة على اللغة أو اللهجة، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



وبإضافة 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، تجري عموماً باللغة الإنكليزية أيضاً، وفقاً للمشاورات التي دارت في الأفرقة الفرعية المواضيعية والاجتماعات الثنائية. بعبارة أخرى، إن اللغة الإنكليزية تُستخدم عموماً وسيلةً للتواصل لتقدير ما إذا كان المرشحون يستوفون معايير الأهلية أو الملاءمة. وفي حين أن المتطلبات اللغوية تحدد 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 متصرّفة بين مقدمي الطلبات وبين الموظفين على أساس خلفيتهم اللغوية من قبل 33 في المائة و 31 في المائة، على التوالي، من المجبين على استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022. وإضافةً إلى ذلك، ذكر 15 في المائة من المجبين 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 نُفذ في عام 2023 يرمي إلى تمكين المديرين المكلَّفين بالتعيين من مواءمة المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة وعمليات تقييم مدى الإلام 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

رُصِّدت وقت الاستعراض المستند 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 آنذاك³⁵. فعلى سبيل المثال، لم تكن توصيفات الكفاءة اللغوية محددة بوضوح، وكانت بذلك تعترتها 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 ممثلة بصرامة للتوجيهات الحالية الصادرة عن الجمعية العامة بشأن المتطلبات اللغوية³⁶.

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 بتعلم اللغات وتقييمها وإصدار شهادات إتقانها. والمقصود باعتماد هذا الإطار هو دعم إدارة أكثر كفاءة لمهارات الموظفين اللغوية في كافة جوانب إدارة المواهب (مث التخطيط للقوة العاملة، والاستقدام، والتعلم، والتطوير المهني) من خلال توفير نموذج موحد لتعلم اللغات لفائدة الموظفين وعن طريق اعتماد معايير تقييم موحدة لضمان مزيد من الموثوقية والسلامة في عملية التقييم وإصدار الشهادات بما يعزّز المعاملة المتساوية للغات ويزيد الاعتراف بمهارات اللغوية للموظفين في الأمانة العامة.“.

35 صدرت نشرة الأمين العام المعونة ”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 العامة³⁷ لضمان الاتساق في تقييم الكفاءات اللغوية. وقد تبيّن من استقصاء الموظفين لعام 2022 بشأن تعدد اللغات أن المقابلات على أساس الكفاءة كانت أكثر الطرق التي يستخدمها المديرون المكلفوون 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 (مثلاً معايير التقييم وجداول تحديد النقاط) لتقييم كفاءة مقدمي الطلبات بدقة واتساق وتمحیص في الخصائص. ويتعين تقديم التوجيه اللازم لمساعدة المديرين المكلفين 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 المقابلات³⁸. وعلاوةً على ذلك، يمكن في أحسن الأحوال أن تسهم المقابلات في تقييم الجانب الشفوي للمهارات اللغوية (أي إتقان الاستماع والتلجم)، في حين أن مهام الوظائف قد تتطلب مهارات محددة في مجال الكتابة أو القراءة.

وفي نطاق برنامج "اختيار الموظفين 2.0"، شرع مكتب الموارد البشرية في عام 2023 في مواءمة المتطلبات اللغوية وعمليات تقييم مدى الإلام 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 أيضاً 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. ويشكل هذا الاختلال خطراً يتمثل في تضارب الاحتياجات، حيث قد تتعارض ضرورة خدمة عماله المنظمة مع الهدف المتمثل في تحقيق التمثيل الجغرافي، رهناً بالموقع 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 للتحفيف من هذه المخاطر.

37. باستثناء الامتحانات التنافسية للوظائف اللغوية، حيث تُختبر باستمرار المهارات التقنية لمقدمي الطلبات (مثلاً في مجالات الترجمة التحريرية أو خدمات التحرير أو تقديم المحتوى أو التدريس أو الشفاعة).

38 عملاً بقرار الجمعية العامة، الفقرة 84 /**268**/، 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، وتدعى في هذا الصدد الأمين العام إلى النظر في إمكانية معالحة هذه المسألة في الأجل المتوسط”.

التدريب اللغوي

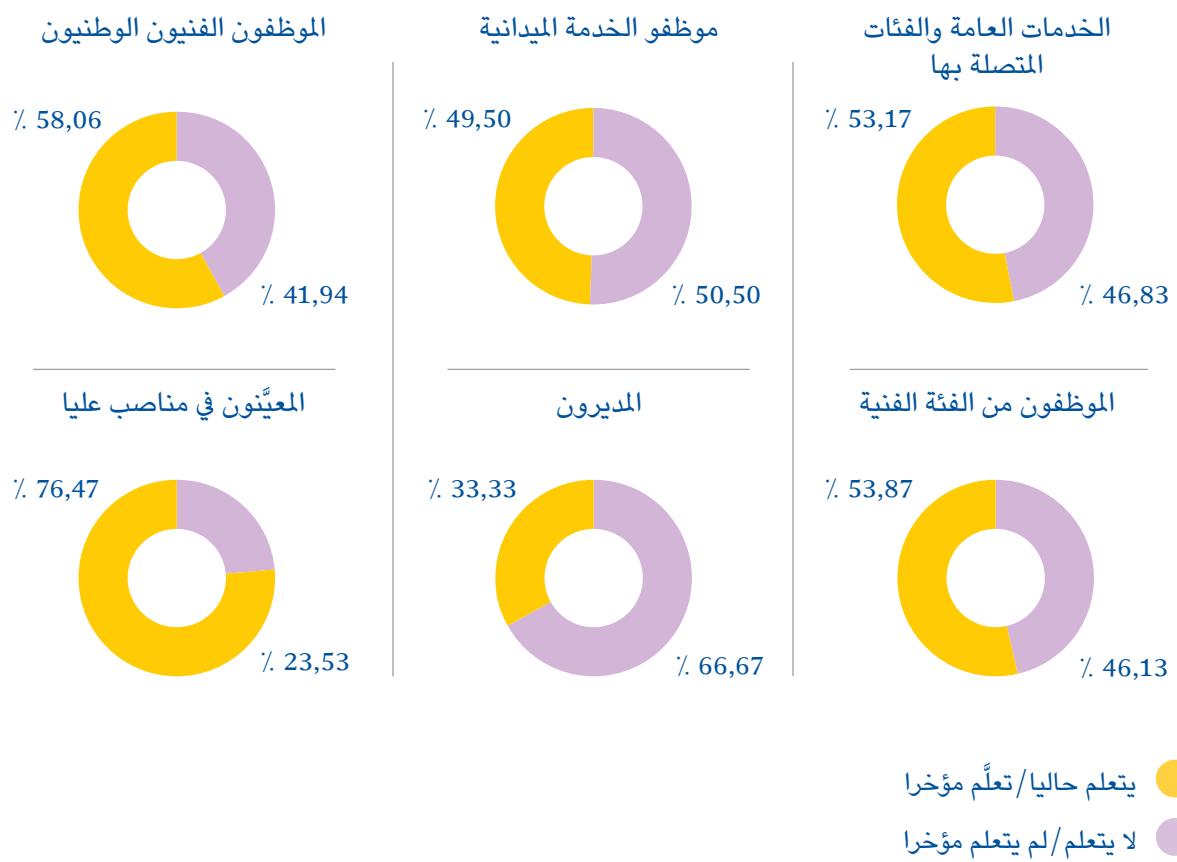
يسهم تعلم اللغات في إثراء قدرات ومهارات التواصل، ويعزّز النمو المهني، ويعدّ أساسياً للتنقل والقدرة على التكيف، ويتيح للموظفين تجربة حُسن الاستماع إلى الآخرين والتعلم منهم. فتعدد اللغات يجسّد سلوكاً يتسم بالحصول لاكتساب الفهم. ومن هذا المنطلق، فإن إطار لغات الأمم المتحدة يعزّز الالتزام بتنوع اللغات بين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

وتختلف فرص تعلم اللغة باختلاف الواقع، وقد أُبلغ عن الصعوبات التي تعترى الجمع بين التعلم وجدول العمل العادي عبر قنوات شتى منها استقصاء الموظفين لعامي 2019 و 2022 بشأن تعدد اللغات. ومع ذلك، خضع ما مجموعه 510 موظفين من موظفي الأمانة العامة لامتحان الكفاءة اللغوية في الفترة بين عامي 2019 و 2022. وبالإضافة إلى ذلك، أشار أكثر من نصف المجيبين في استقصاء عام 2022 إلى أنهم كانوا يتذمرون 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 أوسع دائرة من الموظفين بتعلم اللغات. غير أنه يُنظر إلى فرص تعلم اللغات على أنها أحد استحقاقات العمل التي لا ترتبط بالمهام والواجبات أكثر من كونها أداؤاً لتحسين الأداء. فاجتياز امتحان الكفاءة اللغوية يخوّل الموظفين في فئة الخدمات العامة والفتّيات المتصلة بها الحصول على بدلات اللغات³⁹. ولتشجيع الموظفين من الفئة الفنية والفتّيات العليا أيضاً على اكتساب لغات رسمية جديدة وتمكنهم من العمل في سياقات متعددة وفقاً لاحتياجات التشغيلية، يمكن النظر في اتخاذ تدابير مماثلة نقدية أو غير نقدية، بما في ذلك إمكانية استئناف العمل بالحافز اللغوية⁴⁰.

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

40 كانت الحافز اللغوية لموظفي الفئة الفنية والفتّيات العليا معروفاً بها قبل عام 2017. وفي عام 2022، قررت لجنة الخدمة المدنية الدولية "أن تعيد النظر في مسألة الحافز اللغوي في الاستعراض الشامل المسبق لمجموعة عناصر الأجور" (انظر [A/77/30](#)).

الشكل 5 - الردود على السؤال “هل تتعلم حالياً إحدى اللغات أو قمت بتعلمها في العامين الماضيين؟”， مصنفة حسب الفئة، استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات لعام 2022



أتاحت جائحة مرض فيروس كورونا (كوفيد-19) فرصةً جديدة للتعلم 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 تنظم على الصعيد المحلي وينقصها التنسيق والاتساق اللازمين لزيادة عدد المشاركين المحتملين إلى أقصى حد.

إضافةً إلى ذلك، ورغم وجود طلب على التدريب باللغات المحلية فيبعثات الميدانية، لا سيما من الموظفين المعينين دولياً، أبلغت الكيانات عن صعوبات تعرّض اجتذابها المرشحين المؤهلين للعمل كمدرسّي اللغات، لا سيما في المناطق التي تشهد أزمات و/أو عند وجود إجراءات صارمة للتصرّح بدخول المجموعات معمول بها في مراكز العمل الشاقة.

تعدد اللغات والمساءلة والرقابة والتقييم

اعترفت الجمعية العامة بتنوع اللغات كقيمة من القيم الأساسية للمنظمة، وجعل منه الأمين العام أولوية من أولوياته، وأدرج باستمرار في جميع اتفاques كبار المديرين منذ عام 2018. ويطلب قياس التقدم المحرز نحو تحقيق تعدد اللغات توافق 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 الامتداد للولايات المتعلقة بتنوع اللغات في نوافذ الأمانة العامة مثل الوثائق الرسمية والمنشورات والنشرات الصحفية يمكن قياسه بسهولة، ويُقاس بانتظام في الواقع الأمر، إلا أنه لا توجد مؤشرات كمية موحدة بشأن تعدد اللغات لقوة العاملة يمكن استخدامها لتحديد الأهداف السياسية ذات الصلة ورصدها وتقييمها.

وتُجمع دورياً بيانات موحدة عن المتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة على أساس مخصص، ويبُلغ باستمرار بصورة ذاتية عن الكفاءة اللغوية لمقدمي الطلبات من خلال ملفات تعريف المرشحين في نظام إنسبيرا. غير أن هذه المعلومات، وإن 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 متاحة ولكنها لا تدل بوضوح على الكيفية التي يُقصد بها من فرص التدريب أن تسهم في سد التغرات التي تعيّي القدرات اللغوية لكيانات محددة أو القيام بذلك بنجاح. ويعزى ذلك جزئياً إلى أن دورات تعلم اللغات لا تقتصر على موظفي الأمانة العامة بل هي مفتوحة لجمهور أوسع نطاقاً، 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 تتطوّي عليه البيانات من إمكانات⁴¹.

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 لتعظيم تعدد اللغات على نطاق الأمانة العامة، ودعم التوجه المراعي لاحتياجات العملاء في عملها، وضمان تهيئة مكان عمل شامل للجميع. وقد حددت الأهداف الثلاثة التالية باعتبارها أهدافاً أساسية للرؤية الاستراتيجية لتعدد اللغات ولتأطيره وتوجيه هذه الإجراءات المحددة الهدف.

الهدف 1 -

الأمم المتحدة كمنظمة متعددة اللغات حقاً

يُنظر إلى الأمم المتحدة باعتبارها منظمة متعددة اللغات حقاً، من قبل 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 تُتَّخذ 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 لغتي العمل في إتاحة الفرص وفي الأداء الداخلي للمنظمة، مع إيلاء الاعتبار الواجب للاحتياجات التشغيلية

الهدف 2 -

الأمم المتحدة كمكان عمل فعال متعدد اللغات

تسلّم الأمم المتحدة بأثر التنوع اللغوی في جميع أرجاء العالم، والسياسات اللغوية التي تعمل فيها، وإلمام موظفيها باللغات ومهاراتهم اللغوية. وتقدّر أبعاد التنوع هذه بكونها تتيح فرصة لتنفيذ مهامها بفعالية وكفاءة على الصعيدين العالمي والمحلّي. ولئن كانت متطلبات الوظائف تحدد المهارات اللغوية الازمة 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 المعتمدة بها على نطاق الأمانة العامة للتقييم باستخدام مؤشرات كمية تستند إلى بيانات تجريبية دقيقة وموحدة، وغير 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 للموظفين⁴³
 - تعلم اللغات، بما في ذلك التغيرات في الطلب على تعلم اللغات والتقدم المحرز في عروض تعلم 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

أشارت الجمعية العامة، في قرارها 268/ج، المتعلقة بتعدي اللغات، إلى التفاوتات الكبيرة التي لوحظ وجودها بين اللغات الرسمية فيما يتعلق بالمتطلبات اللغوية الواردة في إعلانات الوظائف الشاغرة المنصورة في إنسبيرا، وشجّعت على وضع وتنفيذ المبادئ التوجيهية المتعلقة بتتنظيم تحديد المتطلبات اللغوية في إعلانات الوظائف الشاغرة في المستقبل، وطلبت إلى الأمين العام أن يقدم تقريراً عن ذلك في الدورة الثامنة والستين 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 المثلث من قواعد البيانات اللغوية القائمة، على نحو ما أكدته في قراريها 328/71 و 73/346 ورحبت 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 تقريراً عن النتائج في الدورة الثامنة والسبعين للجمعية.

القسم 5 -

مجالات العمل والذرويات المقابلة

القسم 5 - مجالات العمل والخطوات المقبلاة

ترتُد أدناه الإجراءات والتَّدابير الأولى الموصى باتخاذها لإحراز تقدُّم نحو تحقيق الأهداف الثلاثة للرؤى الاستراتيجية لتعُدُّد اللغات في الأمم المتحدة، مجمَعًة حسب مجال العمل.

فيما يتعلُّق بمسائل السياسة العامة، وكما هو مبيَّن في القسم الفرعي المعنون “الولاية والنهج” في إطار القسم 1 أعلاه، تجدر الإشارة إلى أنَّ السياسات المعمول بها في الأمم المتحدة تصدر في شكل نشرات للأمين العام (سلسلة الوثائق التي تحمل الرمز ST/SGB⁴⁴). وتقدَّم هذه التوصيات مع عدم الإخلال بأي منشورات إدارية من هذا القبيل قد تصدر في تاريخ لاحق.



التوعية

النتيجة المتوقعة

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

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

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



النتيجة المتوقعة

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

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



ثقافة المنظمة

النتيجة المتوقعة

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

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

45. بالإضافة إلى المؤشر العام بشأن تعدد اللغات.

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

النتيجة المتوقعة
تمتع الأمم المتحدة ببيئة عمل تمكينية مؤاتية لتنوع اللغات

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

النتيجة المتوقعة
مراجعة الأمم المتحدة لاحتياجات اللغوية لموظفيها ومهاراتهم

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

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



التوجه المowany لاحتياجات العملاء

النتيجة المتوقّعة

قيام الأمم المتحدة بتحليل وتلبية الاحتياجات اللغوية لعملائها باستمرار

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

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



إدارة الموارد البشرية

النتيجة المتوقعة

اجتذاب الأمانة للمرشحين ذوي المهارات اللغوية المتنوعة وفقاً لاحتياجاتها التشغيلية

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

46. في الوقت الحاضر، على سبيل المثال، يُقدّم امتحان برنامج الأمم المتحدة للفنيين الشباب باللغتين الإنجليزية والفرنسية، ويتاح للمرشحين خيار الإجابة على الأسئلة المفتوحة بأي من اللغات الرسمية المست للأمم المتحدة.

النتيجة المتوقعة

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

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

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

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

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



النتيجة المتوقعة
كفالة الأمم المتحدة لإدماج الاحتياجات من خدمات المؤتمرات على نحو متsonق في الميزانيات والجدوال الزمنية والاستقصاءات المتعلقة برضاء العملاء

المؤشرات الأولية	الإطار الزمني	الخطوات
إدراج تكاليف الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية باستمرار في وثائق الميزانية	مستمر	قيام كيانات الأمانة العامة بإدراج تكاليف الترجمة الشفوية والترجمة التحريرية باستمرار في جميع وثائق الميزانية البرنامجية لتنظر فيها الجمعية العامة
معدلات امتثال الإدارات المعدّة للوثائق لمواعيد تقديم الوثائق الرسمية إجراء استقصاءات دورية بشأن رضا العملاء	مستمر	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 المنطبقية

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

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

النتيجة المتوقعة
استفادة الأمم المتحدة من التكنولوجيات الجديدة في خدماتها اللغوية

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

النتيجة المتوقعة
ماراسة الأمم المتحدة لتعدد اللغات في منتجات ومنصات التواصل وكذلك في جميع مبانها من خلال
اللافتات المستخدمة

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



التنسيق والتعاون

النتيجة المتوقعة وفاء الأمم المتحدة بولياتها المتعلقة بتنوع اللغات في إطار وحدة العمل في الأمم المتحدة

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



التقييم / التدقيق

النتيجة المتوقعة قيام الأمم المتحدة بجمع بيانات رصينة عن تعدد اللغات داخل المنظمة

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

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

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

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

في الوقت الحاضر، يتمثل التحدي الرئيسي الذي يطرحه تعزيز تعدد اللغات في عدم اتباع نهج متson على نطاق الأمانة العامة، إلا في مجالات محددة مثل إدارة المؤتمرات والاتصالات العالمية. ولكي يكتب 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 -

المقدمة

المرفق - المنهجية

الولاية

أصدرت وحدة التفتيش المشتركة، في تقريرها عن تعدد اللغات لعام 2011 (JIU/REP/2011/4)، توصيتين تشجع فيما 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 المعنى بالتنسيق، وعن طريق وضع إطار متسق للسياسات، إذا اقتضى الأمر ذلك، اتباع نهج شامل منسق فيما يتعلق بتنوع اللغات في منظومة الأمم المتحدة، آخذًا في الاعتبار التوصيات ذات الصلة الواردة في تقرير وحدة التفتيش المشتركة عن تعدد اللغات" (انظر القرار [328/71](#)).

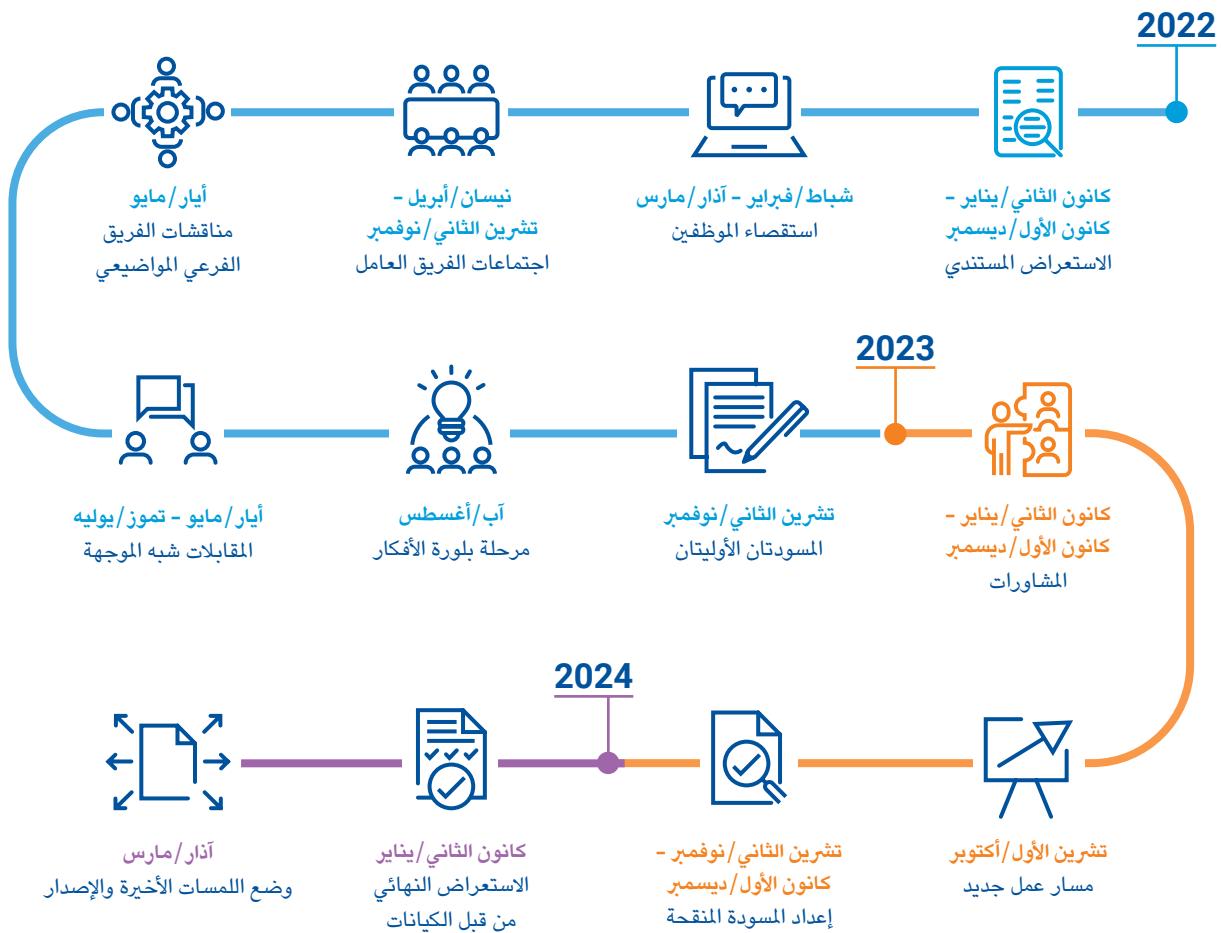
وفي عام 2020، أوصت وحدة التفتيش المشتركة "بأن تطلب الهيئات التشريعية في مؤسسات منظومة الأمم المتحدة أو مجالس إدارتها، كل في مؤسسته، إلى الرئيس التنفيذي الذي لم يقم بعد بإعداد إطار للسياسات الاستراتيجية المتعلقة بتنوع اللغات، أن يقوم بذلك، وأن يُشفعه بمبادئ توجيهية إدارية وتشغيلية لأغراض إنفاذها، وأن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

وكررت الجمعية العامة دعوتها إلى وضع إطار متسق للسياسات المتعلقة بتنوع اللغات على نطاق الأمانة العامة في عام 2019 ([القرار 346/73](#)، الفقرة 14) وفي عام 2022 ([القرار 268/76](#)، 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، وفقاً 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 مستند للولايات والمؤلفات ذات الصلة، والاستقصاءات النوعية، والاستقصاءات الكمية). وقد أطلعت 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 تقريري الأمين العام عن تعدد اللغات الصادرين في عام 2019 ([A/75/798](#)) وفي عام 2021 ([A/73/761](#)) وفي النتائج المنشورة عن استقصاء الموظفين بشأن تعدد اللغات والمهارات اللغوية لعام 2019.



الفريق العامل

أنشأت لجنة الإدارة فريقاً عالماً في عام 2022 لإعداد “إطار للسياسات الاستراتيجية” يكون شاملًا. وعُين منسق شؤون تعدد اللغات مديرية شعبة إدارة المؤتمرات في مكتب الأمم المتحدة في جنيف رئيسةً للفريق العامل الذي كان يضم 63 ممثلاً عن 49 كياناً¹. وأولى اهتمام خاص للفالة أن تجسّد تشكيلة الفريق تنوع كيانات الأمانة العامة. وفي الفترة بين نيسان/أبريل وتشرين الثاني/نوفمبر 2022، عقد الفريق العامل جلسات جلستين عامتين وأربع جلسات للأفرقة الفرعية المواضيعية (انظر أدناه). وقدم له الدعم من خبير استشاري تنسى تعينه باستخدامه تبرع ورد من المنظمة الدولية للفرنكوفونية.

الاستعراض المستند

شملت المرحلة الأولى من المشروع استعراضاً شاملًا للمصادر الداخلية والخارجية، بما في ذلك الولايات الصادرة عن أجهزة الأمم المتحدة وهيئاتها ذات الصلة وتوصيات الهيئات الرقابية. وجرت أيضاً دراسة الاستنتاجات المستمدّة 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 وأذار/مارس 2022 لغرض استكمال الاستنتاجات الخارجية من منظور داخلي. وقد أطلقه منسق 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 الشؤون الجمعية العامة والمؤتمرات؛ وإدارة التواصل العالمي؛ وإدارة الاستراتيجيات والسياسات الإدارية ومسائل الامتثال؛ 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 لاستفتاء في الصحراء الغربية؛ وبعثة الأمم المتحدة المتكاملة المتعددة الأبعاد لتحقيق الاستقرار في مالي؛ ومكتب إقامة العدل؛ ومكتب تنسيق الشؤون الإنسانية؛ ومكتب مكافحة الإرهاب؛ ومفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان؛ ومكتب الممثل السامي لأفل البلدان نمواً والبلدان النامية غير الساحلية والدول الجزرية الصغيرة النامية؛ ومكتب خدمات الرقابة الداخلية؛ ومكتب المستشار الخاص لشئون أفريقيا؛ ومكتب البعوث الخاص للأمين العام لمنطقة البحريات الكبرى؛ ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام للقرن الأفريقي؛ ومكتب المبعوث الخاص للأمين العام إلى اليمن؛ ومكتب الممثل الخاص للأمين العام المعنى بالأطفال والنزاعسلح؛ ومكتب الممثل الخاص للأمين العام المعنى بالعنف الجنسي في حالات النزاع؛ ومكتب الممثل الخاص للأمين العام المعنى 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 المعنى بالمخدرات والجريمة؛ ومكتب الأمم المتحدة في جنيف؛ ومكتب الأمم المتحدة في نيروبي؛ ومكتب الأمم المتحدة لغرب أفريقيا ومنطقة الساحل؛ ومركز الأمم المتحدة للتربية التقليدي للدبلوماسية الوقائية لنطافحة وسط آسيا؛ وممثل الأمم المتحدة في مباحثات جنيف الدولية؛ ومكتب منسق الأمم المتحدة الخاص لشئون 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 تعلم اللغات وجمع آرائهم بشأن التنوع اللغوي وشمول الجميع ضمن الأمم المتحدة. وشارك فيه ما مجموعه 3 476 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 ليترشد بها الفريق العامل ولدعم عملية وضع الإطار الاستراتيجي.

الأفرقة الفرعية الموضعيّة

بناءً على الاستنتاجات المستمدّة من الاستعراض المكتبي ونتائج تحليل الاستقصاءات الكمية والنوعية، اجتمعت أربعة أفرقة فرعية موضعيّة للتركيز على تدريس أربع مجموعات من الأسئلة المتصلة بأربعة مجالات عمل كانت قد حددت في البداية، وهي: المسائلة والرقابة والتقييم؛ وثقافة المنظمة؛ وإدارة الموارد البشرية؛ والاتصالات المتعددة اللغات. ونوقشت الأسئلة في جلسات فرعية مؤلفة من ممثلي 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 موجّهة، 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 مشاركاً.

مرحلة بلورة الأفكار

أسهمت الاستنتاجات التي خُلص إليها الفريق العامل من جلسات الفريق الفرعي الموضعي والمشاورات الثنائية في تحديد أهم المسائل. وساعدت أيضاً في صياغة تدابير تمهيدية. وعممت في آب / أغسطس 2022 وثيقة عن الأفكار المتبلورة على جميع الكيانات. وجمعت التعليقات الخطية والآراء الواردة وخضعت للتحليل وأدرجت بصورة منهجية، حسب الاقتضاء.

السودان الأوليtan

بعد مرحلة بلورة الأفكار، صدرت وثيقتا عمل هما: مسودة أولية للإطار الاستراتيجي للسياسات بشأن تعدد اللغات، ومسودة أولية لخطة التنفيذ. وعممت السودان 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، أجريت التقييمات الازمة 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 ST/SGB). وبناءً على ذلك، ارتئي أن من المناسب المضي في وضع إطار استراتيجي بدلاً من إطار السياسات الاستراتيجية. ولذلك أعيد تنظيم الوثيقتين الأوليتين ليصبحا إطار الأمم المتحدة الاستراتيجي بشأن تعدد اللغات بصيغته الحالية.

وضع اللمسات الأخيرة والإصدار

عرضت الوثيقة المقّحة على كيانات الأمانة العامة، عن طريق جهات تنسيق شؤون تعدد اللغات التابعة لكل منها، لغرض استعراضها النهائي. وُوضعت 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