

如果与同事或合作伙伴发生冲突

13 三月 2024

關鍵點

- 联合国和难民署优先使用其内部司法系统内的非正式解决方法，以尽量减少不必要的诉讼，倾向于促进对话和调解，以迅速解决工作场所纠纷，减轻与正式法律程序相关的压力
- 应解决好同事和合作伙伴之间的工作场所争端，因为这有助于通过促进专业精神、维持信任、降低声誉风险和加强合作关系来管理声誉风险。这有助于树立积极的组织形象，并为持续取得成功和发展营造有利的环境
- 应通过直接对话、早期干预和利用支持机制，主动地处理工作场所的冲突。难民署的监察员和调解员职能作为一个中立实体发挥着至关重要的作用，通过监察、调解和促进讨论，提供非正式的争议解决服务并促进和睦的工作关系

1. 概述

联合国内部司法系统非常重视非正式解决方案，以尽可能避免不必要的诉讼。通过促进对话或调解的方式非正式地解决工作场所争端通常更快，并使当事方免受诉讼压力。

应鼓励同事首先尝试自己解决工作场所的冲突，例如尽早处理这种情况、进行直接和坦诚的对话、参与调解，以及在需要时利用适当的支持机制。

在难民署，监察员和调解员职能为指定的中立实体，负责以**独立和非正式**的方式解决工作场所的争端。其在**支持同事预防冲突和恢复和睦**的工作关系方面发挥着重要作用，并为难民署和联合国内部司法系统内的正式投诉处理系统提供了一个**非正式的替代方式**。该职能可支持同事确定一系列解决问题的适当选项，并为所有相关人员进行讨论提供便利，在可能的情况下，帮助个人找到自行解决问题的新方法，并在适当的情况下调解各方之间的争议。

2. 與應急行動的相關性

在处理紧急情况时，每个人都很可能会感到紧张和焦虑。因此，工作场所可能会出现紧张关系和冲突，一旦出现，同事们必须在冲突升级之前及时进行处理。在紧急情况下，预防和有效处理冲突至关重要，因为这有助于建立健康的工作环境。这样做有助于提高相关各方以及整个团队和行动的韧性。应鼓励同事向其主管和其他当地资源以及监察员和调解员办公室寻求支持，后者可以提供指导和调解。

3. 主要指導

導言

自2009年起，联合国大会推出了一个处理内部争端和纪律问题的新系统。这一变革加强了一个独立和权力下放的系统，符合国际法相关规则以及法治和正当程序原则，以确保尊重工作人员的权利和义务，加强管理人员和工作人员的责任感。应及时处理冲突：尽早识别并解决冲突。

系统经修订后，鼓励在诉诸正式诉讼之前通过非正式途径解决争端。

如需了解更多信息，请访问[内部司法办公室\(OAJ\)](#)网站。

内部司法系统

由于难民署是一家国际组织，享有特权和豁免权，其工作人员无法在国家法院对难民署提出索赔要求（包括与就业有关的索赔），因此难民署使用内部司法系统。内部司法系统允许工作人员**处理**他们认为自己的**权利受到侵犯**和难民署的规则没有得到遵守的**情形**。各级工作人员都有权通过内部司法系统进行申诉。

内部司法系统非常重视非正式解决方案，以尽可能避免不必要的诉讼。通过调解的方式非正式地解决工作场所争端通常更快，并使当事方免受诉讼压力。在遵守相关期限的情况下，先通过非正式途径解决问题并不妨碍工作人员今后将问题提交给正式司法系统。在正式申诉程序期间，可以随时利用非正式解决办法。

在难民署，监察员和调解员办公室被指定为调解工作场所冲突的中立机构。此外，该办公室还能让冲突各方解决根本问题，防止今后出现类似性质的争端。

非正式解决工作场所的冲突和问题

应鼓励同事首先尝试自己解决工作场所的冲突，例如尽早处理这种情况、进行直接和坦诚的对话、参与调解，以及在需要时利用适当的支持机制。

与冲突方进行直接、坦诚对话的技巧：

- 在冲突一开始就控制好局势。如果得不到控制，冲突往往会升级并变得不可收拾
- 为对话做准备，整理思路，陈述具体事例，避免使用指责或责备的词语
- 考虑对方的观点，包括你自己是如何造成这种情况的
- 通力合作，找到解决办法和今后的应对之策。

如果同事们无法进行直接对话，应鼓励他们向主管、管理层和其他支持机制寻求支持。同事也可随时向监察员和调解员办公室求助。

共同寻找解决方案：监察员和调解员办公室

监察员和调解员职能是指定的**中立**实体，在联合国内部司法办公室内为工作场所争端提供**独立和非正式**的解决方案。监察员和调解员办公室（OOM）在**支持同事预防冲突和恢复和睦**的工作关系方面发挥着至关重要的作用。它为难民署内部的正式投诉处理系统（如监察主任办公室（IGO）和联合国内部司法系统提供了一个**非正式的替代方式**。

监察员的工作是**为非正式解决工作相关问题和冲突提供保密、公正和独立的服务**。该职能可协助同事确定一系列解决问题的适当选项，并为所有相关人员进行讨论提供便利，在可能的情况下，帮助个人找到自行解决问题的新方法。该职能并不为难民署做出具有约束力的决定、授权政策或裁决问题。

指导冲突中的人员：

- 分析问题
- 找出各种解决方案
- 探讨每种方案的利弊
- 清楚了解实施员工所选方案所需的任何行动

通过以下方式，促进以非正式途径解决与工作有关的问题和冲突：

- 指导各方解决问题
- 进行调解
- 协助进行冲突管理培训
- 找出源于难民署做法、政策、程序和进程的系统性问题
- 向管理部门提供反馈，以促进改善已发现的系统性问题

檢查清單

- 应及时处理冲突：尽早识别冲突，并在冲突升级前解决冲突。
- 必要时寻求支持：如果直接进行对话有困难，可向主管、管理层或组织内的其他支持机制求

助，包括监察员和调解员办公室。

4. 政策和指南

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

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

5. 學習和實地實踐

仅限难民署工作人员访问

[监察员和调解员办公室](#)

6. 主要聯繫人

监察员和调解员，电子邮箱：Ombuds@unhcr.org