

منظمة الصحة العالمية



م ١٠٨ / وثيقة معلومات / ١
٢٣ أيار/ مايو ٢٠٠١
EB108/INF.DOC./1

المجلس التنفيذي
الدورة الثامنة بعد المائة
البند ٥ من جدول الأعمال المؤقت

بيان ممثل جمعيات موظفي منظمة الصحة العالمية عن المسائل المتعلقة بسياسة المستخدمين وشروط خدمتهم

السيد الرئيس، السادة الموقرون أعضاء المجلس التنفيذي، السيدة المديرية العامة، حضرات الزملاء الأعضاء

١- أهدي هذا البيان الى جميعنا، الى أولئك الذين يشعرون بأنهم ينتمون الى فئة الأدميين الذين يهتمون بغيرهم، وهذا مفهوم يبدو أن أساليب الادارة الحديثة تتغاضى عنه عندما تضع السياسات المتعلقة بالموارد البشرية" وكأننا لانزال نعتبر بضاعة من البضائع القابلة للاستغلال والاستهلاك.

٢- وعندما اجتمعنا آخر مرة في كانون الثاني/يناير، ناقشنا بعض القضايا الحرجة المتصلة بالموارد البشرية التي تحتاج الى الاهتمام بها: شروط التعاقد غير المستقرة للموظفين المؤقتين الذين يشتغلون لمدة طويلة، والنظام التعاقدى عموماً، وسن التقاعد، والعلاقات بين الموظفين والادارة فيما يتعلق بالتمويل وحريية التجمع والتواصل والتشاور وحق الموظفين الأساسى في التفاوض بشأن شروط العمل المتعلقة بهم من خلال التفاوض الجماعى. وقد أثرتنا في هذا المقام مسألة المركز الدولى للحساب الالكترونى ونقله الوشيك الذي خطت له دون أي تشاور مع جمعية الموظفين.

٣- لقد شرع قبل سنتين في اصلاح ادارة الموارد البشرية بكل فخر واعتزاز، وكُرست لهذا الجهد طاقة كبيرة وأموال طائلة وساعات طويلة من عمل الموظفين. واستقدم مستشارون من ذوي السمعة العالمية أنفقت أموال طائلة في استقدامهم ليؤكدوا ما لم نفتحاً نردده منذ مدة. وتم، تقريبا، تجاهل ما أسدوه من مشورة. وقدمت مجموعة من المقترحات البناءة. وقد كانت الأولوية بالنسبة للموظفين حل قضية التعيين لمدد قصيرة/ طويلة.

٤- والى الآن، لم يفعل شيء يذكر لمعالجة هذا الوضع. وقد اقترحنا، في اطار حل مشكلة التعيينات لمدد قصيرة/ طويلة تعليق استخدام الموظفين المؤقتين الى أن يُسوى وضع الموظفين. وفي أثناء ذلك، يُستقطب الموظفون لمدد قصيرة بمعدل خيالي. فقد ملأوا الرّحب وعُبد موقف للسيارات لاستيعاب عدد السيارات المتزايد؛ وشيدت مبان مؤقتة لاستيعاب الفائض. وقد تضاعف عدد الموظفين في الملاحق بل بلغ ثلاثة أمثال. وتقلصت الرّداهات لتتحول الى ممرات، وهي الآن تؤوي محلات عمل مؤقتة غير مأمونة وغير صحية من حيث ملاءمتها لظروف العمل.

٥- ومن الأمثلة الصارخة على الاجحاف فيما يتعلق بالموظفين المؤقتين الذين يشتغلون لمدد طويلة انعدام اجازة الوضع المدفوعة الأجر. وصدر مقترح قدمته الادارة يسمح بالحصول على ثمانية أسابيع كاجازة للوضع

مدفوعة الأجر لفائدة الموظفين لمدد قصيرة مع اتاحة خيار بثمانية أسابيع اضافية بدون أجر. ومع أن هذا الأمر خطوة في الاتجاه الصحيح، إلا أننا نرفض كل ما يقل عن ١٦ أسبوعا. ان هذا المقترح لا يتفق مع توصيات المنظمة التي تستند الى الدراسات العلمية. انه يتعارض مباشرة مع السياسة الدولية للمنظمة (١٦ أسبوعا كما أوصت بذلك منظمة الصحة العالمية منظمة العمل الدولية) التي أقرتها الدول الأعضاء والتي لا تستثني بالتحديد، على حد علمنا، النساء اللاتي يعملن في المنظمات الدولية.

٦- وينبغي للمنظمة، استنادا الى قواعد الانصاف والعدل والانسجام مع سياساتها الخاصة بها والتي استعراضها للقرائن التي تركز على صحة الأمهات والولدان توفير استحقاقات متكافئة فيما يتعلق باجازة الوضع لجميع الموظفين (النساء المعينات لمدد قصيرة أو محددة). فهل المنظمة مستعدة للاستمرار في الدعوة الى مجموعة واحدة من المعايير بالنسبة للدول الأعضاء ومجموعتين اثنتين من المعايير بالنسبة لموظفيها؟ اننا نعوّل على دعمكم لضمان أن يتوقف هذا النوع من التمييز في المهده.

٧- ويُسرنا بأن نخبركم بحل قضية المركز الدولي للحساب الالكتروني بفضل المناقشات والتفاوض الذي جرى بين الموظفين والادارة. فسيبقى المركز داخل المنظمة. وهذا مثال عملي على ما يمكن انجازاه عندما يعمل الموظفون والادارة معا من خلال التواصل والتشاور والتفاوض.

٨- ان التواصل مع الموظفين يعزز الولاء ويضمن الشعور بالرضا عن العمل واستمرار الانتاجية. وبالاستناد الى هذا النوع من القرائن لماذا اذن لا نرى هذه الطرق البسيطة بالرغم من أنها من الأمور الأساسية تطبق الا نادرا؟ ان من المعروف جيدا أن الفشل في التواصل، من ناحية أخرى، يوّلد الخوف وأن الخوف يؤدي الى الصراع والى التغييب والى اختلال السلوك والى تقلب الموظفين في الوظائف وانخفاض الانتاجية. ولسنا مغالين في التأكيد على مسائل التواصل والتشاور والتفاوض.

٩- اننا لنقدر تقديرا عظيما استعداد المديره العامة وتفتحها حيث أتاحت لنا فرصة الاجتماع بها بشكل منظم. وقد تمكنا، عن طريق المجلس العالمي لادارة الموظفين من التصدي لعدد من القضايا الخاصة بالموارد البشرية، وسيجتمع المجلس، في نهاية الشهر، مرة أخرى لمناقشة أمور، من بينها، العقود والتناوب والحراك والمكافآت والاعتراف.

١٠- ومنظمة الصحة العالمية لم تكن في أي وقت من الأوقات على هذا الثراء كما أننا نرى تدفق المزيد من الأموال. والجهات المانحة تثق في المنظمة وهي تعلق آمالا على أننا على مستوى يمكننا من تحمل مسؤوليتنا العالمية. وهي تعلم أن بإمكاننا أن ننجز. ونحن نريد أن ننجز.

١١- ان مظهرنا من الخارج جيد كما أننا أقوياء في أعين الناس غير أن جدراننا من الداخل بدأت تضعف ونحن في حاجة الى دعم.

١٢- ويتضح من مسح أجري مؤخرا فيما يخص موظفي المقر الرئيسي تندي مستوى معنوياتهم ورضاهم عما يقومون به من عمل، كما أخذ الموظفون يفقدون الشعور بالولاء وبالملكية، وهناك في الأوساط الأكاديمية من يشكك في نتائج مسوحات من هذا القبيل، ولاسيما عندما لا تكون النتائج مقنعة لهم، ومع ذلك فنحن نشدد على أهلية هذا المسح ووضوح الرسالة التي يحملها وهي رسالة يجدر الاصغاء اليها، ولمن يصر على التشكك، فان هناك ما يشهد على قلق الموظفين ويتضح من المناشادات المتزايدة وتزايد الاستشارات لدى شتى فئات المتخصصين في تقديم المساعدة للموظفين - مستشار الموظفين وأمين المظالم وخدمات الموظفين الطبية المشتركة - وكذلك تزايد عدد الزيارات الى المتخصصين خارج المنظمة في مجال المساعدة الذاتية.

١٣- كما أخذ تفاؤل الموظفين في التراجع فيما يخص قدرة المنظمة على أداء مهمتها بالنظر لمستويات القلق والاستياء الراهنة. فأسلوب معاملة الموظفين، كل الموظفين، هو الذي يحدد نجاح منظمة ما و إخلاص موظفيها وحجم انتاجيتهم. فصرف الموظفين لجهدهم في معالجة مواقف لا تتبع فيها القواعد والاجراءات اللازمة باستقامة، والاستخفاف بالتشاور، وعدم مكافأة التفوق، واتخاذ قرارات التوظيف انطلاقاً من دوافع سياسية أو شخصية، وتضاؤل آفاق التقدم المهني، وسوء استغلال مهارات الموظفين أو عدم الاستفادة منها على الاطلاق، وحيث لا يمكن للموظفين الذين خدموا لفترة طويلة الحصول على توظيف ثابت، كل هذه الأمور تعني اهدار الطاقات وعدم انتاجيتها. ومعاملة الناس معاملة جيدة تدفعهم الى العمل بهمة وذكاء وحماس وعلى نحو منتج.

١٤- والموظفون يشدون الاستقامة والأمانة والمساعدة والاحترام المتبادل على جميع المستويات الادارية. وفي حوزتي التماس يحمل زهاء ١٢٠٠ توقيع جمعت من كل فئات الموظفين - الفئة المهنية وفئة الخدمات العامة، والموظفون المعينون لمدد قصيرة ولمدد طويلة وموظفون معينون وممثلو المنظمة، وهم يطالبون بالانصاف للموظفين المعينين لمدد طويلة. وتوقع الحصول على التماسين مماثلين من المكتب الاقليمي لأوروبا والمنظمة الدولية لبحوث السرطان. سيداتي، سادتي، ان هذه المشكلة مشكلة لا تخص المقر الرئيسي لمنظمة الصحة العالمية دون غيره، وانما هي مشكلة تسود في شتى الأقاليم والمكاتب الميدانية وسائر المؤسسات التابعة للمنظمة المشتركة. وهذا الرقم الكبير من التوقعات يوضح أن الاحباط لا يقتصر على مشكلة التوظيف القصير/ الطويل الأجل، الذي يسبب آثاراً يمتد نطاقها الى جميع الموظفين، وانما يتعلق بالأسلوب الشامل الذي يعامل به الموظفون عموماً. وهذه رسالة واضحة المغزى وهي أن علينا أن نبدأ في راب الصدوع.

١٥- سيداتي، سادتي، ان المعنويات، والايمان بعدالة وقدرة الادارة والانتاجية أمور جد مترابطة. فالاحتياجات موجودة، والأموال موجودة، والأفراد موجودون. كما أن لدينا القدرة على الانجاز.

١٦- ان رسالتنا رسالة بسيطة جدا - كن منصفا مع موظفيك وسيكونون منصفين معك.

رد المديرية العامة

تقدم أمانة منظمة الصحة العالمية مشورة وارشادات سريعة الاستجابة ورفيعة الجودة بشأن جميع المسائل المتعلقة بالحكومات والمجتمع المدني في جميع الدول الأعضاء. وعلى الرغم من القيود الناجمة عن جمود الميزانية وزيادة الطلبات فان موظفي المنظمة عملوا بكفاءة وفعالية وكانوا على تواصل منتظم بشأن هذه القضايا. ويسرني أن جمعية موظفي المنظمة في جنيف تعرب عن تقديرها لاجتماعاتهم المنتظمة معي. كما يسرني أن مجلس الادارة والموظفين العالمي، الذي أنشئ بعد أن توليت قيادة المنظمة بفترة وجيزة، يعتبر وسيلة مفيدة لتعزيز الحوار بين الادارة والموظفين.

ولا يجسد بيان جمعية موظفي المنظمة في جنيف، عموماً، المنحى الذي اتخذته مناقشاتنا، ولهذا فانني هذه المرة، أرد كتابة على هذا البيان. فالفقرة ٨ من البيان، التي تتضمن التأكيد على أن من يتولون الاشراف في المنظمة، ومن يخضعون لاشرفهم، نادراً ما يتصلون ببعضهم البعض. وأعتزم في هذا الصدد استعراض القرينة التي بنوا عليها هذا التأكيد.

لقد عملنا بجد خلال السنوات الثلاث الماضية من أجل تشجيع زيادة فعالية الاتصال والعمل الجماعي فيما بين الموظفين على جميع المستويات، وتحسين الاتصال بالهاتف والبريد الالكتروني على نطاق شبكة المنظمة بأكملها. وهناك أمثلة عملية كثيرة على ما تحقق من انجازات من خلال التعاون والنقاش: استند قرار استمرار المنظمة في استضافة المركز الدولي للحساب الالكتروني الى توصيات قدمتها لي مجموعة متنوعة من الأفرقة، بما فيها بالطبع جمعية الموظفين.

والنص الوارد في الفقرة ١٠ والذي مؤداه أن المنظمة لم تكن بهذا القدر من الثراء من قبل يبين لنا جزءاً من القصة. فكما اتضح من المناقشات التي دارت في أوائل هذا الأسبوع في جمعية الصحة العالمية الرابعة والخمسين فان قيمة الدخل في ميزانيتنا أخذت في التناقص والزيادة المسجلة في دخل المنظمة ترجع الى ازدياد التمويل من خارج الميزانية. ولهذا تأثيرات كبيرة فيما يتعلق بمواردنا البشرية وسياساتنا وممارساتنا.

وأنا أوافق على أن الموارد البشرية بالغة الأهمية للكفاءة في عمل المنظمة. وهذا هو ما دعاني الى انشاء فرقة عمل معنية باصلاح الموارد البشرية، والى التماس آراء المستشارين الاداريين. وجرى بالفعل تنفيذ عدد من توصياتهم. وتشمل هذه التوصيات اتباع سياسة لمنع المضايقات والتصدي لها، وتدابير لتحسين التنوع والتوازن بين العمل وبقية مجالات الحياة، وتحسينات نظم تقييم أداء الموظفين، واعادة ونقل وظيفة مدير ادارة الموارد البشرية لتصبح وظيفة على مستوى الهيئة الادارية.

ويجري العمل على ادخال اصلاحات أخرى. ونقوم بتصميم نظام تعاقدات محسّن يعالج شواغل الجميع، بما في ذلك الدول الأعضاء وسائر أجزاء منظومة الأمم المتحدة. وسيعرض هذا النظام بصيغته النهائية في جلسة المجلس التنفيذي في كانون الثاني/يناير ٢٠٠٢.

ونحن نعمل على وضع خطة لتناوب الموظفين وحركة تنقلاتهم (بما في ذلك تنقلاتهم بين جنيف والمكاتب الاقليمية والفرق القطرية) وأسلوب منهجي للمكافآت وتقدير جودة الأداء. وأود، مثل أي شخص

آخر، رؤية تقدم هذا العمل بوتيرة سريعة. وعلاقة العمل التعاونية مع جمعيات الموظفين تعني أننا نستطيع العمل معا دون خلافات لتحقيق هدف مشترك.

وعدم اليقين الذي يكتنف مدة المشاريع الممولة طوعيا يوجد بيئة تستطيع فيها قلة من الموظفين المعينين لمدد قصيرة التي تحاول الحصول على عقود متتالية تأمين هذه العقود. وأعرب في هذا السياق عن تقديري للموظفين المعينين "لمدد طويلة ولمدد قصيرة" الذين يسعون الى تحسين شروط وأحكام عقودهم. وتجري معالجة شواغلهم ولكنها لا تحل بسهولة. وتواجه عملية اصلاح العقود تحديات كثيرة.

وفي الوقت نفسه، وعلى أساس المناقشات مع جمعية موظفي المقر الرئيسي، تم اعداد مجموعة تدابير مؤقتة يقترح تنفيذها ابتداء من ١ تموز/ يوليو ٢٠٠١. ويشمل ذلك تحسينات في تغطية التأمين الصحي، والتقييم المنهجي للأداء، ومبادئ توجيهية لتصنيف درجات الموظفين المعينين لمدد قصيرة، وتحسين عمليات التعيين، واعطاء اجازة للموظفات المعينات لمدد قصيرة.

ولابد من أن تهتم الدول الأعضاء بمدد اجازة الوضع للموظفات المعينات لمدد قصيرة، ودفع الراتب عن هذه الاجازة مع مراعاة أن أطول عقد لموظف معين لمدة قصيرة يبلغ ١١ شهرا. وفي اطار مجموعة التدابير المؤقتة يمكن اعطاء اجازة مدتها ١٦ أسبوعا، ثمانية أسابيع منها مدفوعة الراتب وثمانية أسابيع غير مدفوعة الراتب خلال مدة العقد. وهذا يتماشى مع ما هو متبع في الأمم المتحدة وسائر منظماتها. وتجري الآن مناقشة ما أوصت به منظمة العمل الدولية من أن يكون الحد الأدنى لاجازة الوضع بالنسبة الى جميع العاملات اللاتي تنطبق عليهن أحكام اتفاقية حماية الأمومة ١٢ أسبوعا يمكن تمديدها لأسبوع آخر، وهو ما أيدتها منظمة الصحة العالمية فيه.

وتتضمن الفقرة ١٢ تأكيدا على ازدياد مستويات التوتر الذي يشكو منه الموظفون. وليست لدي وسيلة للاطلاع على الاحصاءات السرية الخاصة بمعدل تواتر استشارة الموظفين للعاملين الطبيين والاستشاريين الأكفاء في المقر الرئيسي للمنظمة في جنيف، ولا مدى تأثرهم بالتوتر ذي العلاقة بالعمل. ولكنني أعلم أنه اذا كانت خدمات الدعم جيدة فانها ستستخدم.

ويشمل المسح الذي أجري لموظفي المنظمة نحو ثلث موظفي المنظمة في جنيف وبعض موظفي الوكالة الدولية لبحوث السرطان، ولم يشمل تقريبا أي من موظفي المكاتب الإقليمية. ويتبين لي من النتائج أن غالبية الذين ردوا على الاستبيان يفيدون بأنهم يستمتعون بعملهم. وأشار أيضا الى التعليقات الايجابية التي أدلى بها الموظفون بشأن الاحترام المتبادل بين أولئك الذين ردوا على الاستبيان والتنظيم الهرمي الوظيفي الذي يعطوهم، وبشأن مدى الاستفادة من المهارات والكفاءات، ومدى تحديد المهام بوضوح.

أما الاستنتاج القائل بأن الموظفين أقل اقتناعا بمطابقة مهامهم لوصف وظائفهم فانه علامة على أن منظمنا منظمة تشهد تغييرا. وثمة قضايا أخرى عديدة تقتضي اهتمامنا الجماعي. وسيشجع جميع الموظفين الذين يشرفون على غيرهم أو يقدمون خدمات الدعم على مراعاة الاستنتاجات في مساهمهم الى الاسهام على الوجه الأمثل في عمل المنظمة.