منظمة
الصحة العالمية

المجلس التنفيذي
الدورة الحادية والعشرون بعد المائة
البند ٧-١ من جدول الأعمال المؤقت

م ت١٢١/ وثيقة معلومات/١
٢٤ أيار/ مايو ٢٠٠٧
EB121/INF.DOC./1

بيان ممثل جمعيات موظفي منظمة الصحة العالمية

السيد الرئيس، السادة أعضاء المجلس التنفيذي الموقرين، السيدة المديرة العامة، السادة المديرين الإقليميين، حضرات الزملاء،

١- نود، بادئ ذي بدء، أن نعرب عن بالغ تقديرنا لمبادرة السيدة المديرة العامة بالاجتماع مع رؤساء اتحادات العاملين بالمنظمة في آذار/ مارس الماضي، وتقديرها للدور التشاوري الهام الذي تقوم به جمعيات الموظفين في ما يتعلق بسياسات العاملين وشروط خدمتهم.

٢- إن إصلاح الأمم المتحدة على مستوى المنظومة بكاملها يدخل مرحلة حاسمة وذلك في إطار جهود المنظمة لبناء منظمة أكثر قوة على مستوى العالم أجمع. وبوصفنا ممثل موظفي منظمة الصحة العالمية العاملين في شتى أنحاء العالم، فإننا نرحب بهذا الإصلاح متى كان يسهم في توفير بيئة عمل أكثر فعالية، وفي بناء قوة عاملة أفضل صحة وأكثر تمكيناً، بمقدورها أن تحسن الحصائل الصحية التي تتحقق في الدول الأعضاء. ونعتقد أنه، لكي نحقق ذلك، لابد للمنظمة من اتخاذ رؤية متسقة يمكنها أن تضمن استمرار الروح المعنوية والالتزام لدى الموظفين مع نمو المنظمة وتغيرها وتكيفها مع الاحتياجات المتغيرة للبيئة العالمية. وبإيجاز، نحن موظفي منظمة الصحة العالمية، نرى أننا في حاجة إلى مواصلة تجسيد مبادئ منظمة لاتزال في مرحلة التعلم.

٣- فنتيجة لغياب مثل هذه الرؤية، ولتبني منظور قد يكون غير متفائل، تعرض موظفو المنظمة في السنوات العشر الماضية لسلسلة مستمرة من الإصلاحات التنظيمية والإدارية، إصلاحات أُدخلت في أوقات بدون أو بقليل من التشاور المجدي مع جمعيات الموظفين في العالم. ومما يثير مزيداً من القلق، أنه إذا ركن الواحد منا إلى نظرة متشائمة، فلربما استنتج أن بعض هذه الإصلاحات لم ترتبط ارتباطاً صريحاً برؤية استراتيجية إيجابية وطويلة الأجل لمنظمة الصحة العالمية، وأن هذه الإصلاحات لم تحقق أثرها المنشود، أو لم يتم تقييمها تقييماً منهجياً من حيث كفاءتها وفعاليته. ومن الأمثلة على ذلك، إنشاء وحدات الدعم الإداري، والتي أجريت لها حتى الآن عدة "عمليات تجميل" متتالية؛ وفرض قاعدة "أربع سنوات ثم ترك الخدمة"؛ وأخيراً مراجعة التوجه الاستراتيجي والكفاءة في المقر الرئيسي للمنظمة. وعلى الرغم من أن هذه الإصلاحات إيجابية في بعض جوانبها، إلا أنها جميعاً اقتصرت على تحقيق أغراضها المنشودة، وكان لها عواقب غير مقصودة تمثلت في بعض الآثار السلبية الخطيرة على العاملين.

٤- وقد نرى قريباً تنفيذ أهم عمليات الإصلاح حتى الآن، وهي تنسيق الممارسات التجارية العالمية، وإنشاء سياسات صريحة لتفويض السلطة وتطبيق اللامركزية في جميع أنحاء العالم، إضافة إلى التنفيذ المقابل

لنظام الإدارة العالمي، وما يتبعه من نقل معاملات خدمات الدعم إلى الخارج أو إلى مرفق مركـزي لإيتـاء الخدمات.

٥- إن هذه التدابير تحمل في طياتها إمكانيات فعلية للتغيير الإيجابي، ويبدو أنها ترتبط برؤية استراتيجية واضحة لمنظمة الصحة العالمية. ولاشك أن هذه التدابير سوف تغير طريقة عملنا وإدارتنا لمـوارد المنظمـة تغيراً ملموساً. ولا تعترض جمعيات الموظفين في العالم على هذه التدابير؛ بل إننا نرحـب بهـا ونـدعمها، ولاسيما إذا كانت تساعد على تبني أسلوب تعليمي في جميع مستويات المنظمة. ومع ذلك، فإننا نلاحظ علـى الأقل، أن استفادة العاملين بشكل عام والعالم الخارجي من هذه التغييرات من الأجل القصير إلـى المتوسـط سوف يعتمد إلى حد كبير على الإجراءات التي يتخذها المسؤولون الإداريون الذين يخدمون في جميع مستويات المنظمة.

٦- وهناك من قال "لا شيء أسوأ من البيروقراطية غير الفعالة إلا البيروقراطية الفعالة". وإن علاقة هذه المقولة بما نطرحه اليوم هو أن سلطة المديرين والعاملين على جميع المستويات سوف تتحسن بالتأكيد بـشكل ملموس إذا ما وفرت المنظمة بيئة تقنية وسياسية تتيح فرص رقابة قوية على العمليات الإدارية الروتينية، بيئة تتسم في نفس الوقت باللامركزية أكثر من أي وقت مضى، وإذا ما أصبحنا، بتعبير آخر، منظمة تكون فيهـا عمليات التوظيف والتخطيط والتنفيذ جزءاً من كلٍ لا يتجزأ. غير أنه إذا كانت معارف المسؤولين الإداريـين والتزامهم بسياسات المنظمة وقواعدها الإدارية لا تتمشى مع مسؤولياتهم، وإذا كان الالتزام والمساءلة لا يـتم رصدهما بشكل فعال، فإننا نُضطر إلى أن نقول إن ثمة خطراً حقيقياً من انتشار روح الإحباط وعدم التحفيـز على نطاق عريض بين العاملين.

٧- فما لم توفر المنظمة مستوى مقبولاً من الأداء على جميع مستويات العمل – مـن حيـث الكفـاءات الأساسية والإدارية والقيادية – عن طريق التدريب الفعال وإنشاء نظام قوي للضوابط والموازين، فمن المتوقع للدول الأعضاء، وهي في نهاية الأمر المسؤولة عن المنظمة، أن تشعر بالأسف في يوم من الأيام على أنهـا أنشأت، في الواقع، مجرد "بيروقراطية فعالة". ونود أن نسترعي عنايتكم، في هذا الصدد، إلـى أن مـوظفي المكاتب القطرية، الذين هم بعيدون زماناً ومكاناً عن بعض آليات الإشراف، يمكنهم أن يتعرضوا بشكل خاص لأوجه قصور في الكفاءة التنظيمية والأداء.

٨- وبرغم اعتقادنا أن الجوانب التقنية لنظام الإدارة العالمي تتم إدارتها عن كثب، إلا أننا نخشى مـن أن المسائل المتعلقة بالموارد البشرية المناظرة، مع ما تتطلبه من تعلم وتكيف من قبل الأفراد، قد يتطلب تنفيـذها واستيعابها مزيداً من الوقت أكثر مما كان يتوقع في الجدول الزمني لتعميم نظـام الإدارة العـالمي. وبعبـارة أخرى، لا يكفي لأي نظام إداري عالمي أن يؤدي وظائفه على أكمل وجه وفقاً لمواصفاته التقنية البحتة، ما لم يكن لدى العاملين العاديين الذين سيتأثرون بهذا النظام الوقت الكافي لاستيعاب ودمج آثار هـذا النظـام فـي معارفهم وسلوكهم. ولكي يتسنّى الحد من أي آثار سلبية على العاملين وعلى تقديم المنظمة للخدمات الأساسية، فإننا نتطلع إلى التركيز بشكل كاف على هذه المسائل.

٩- بل إننا نعتقد أن أحد الأركان الرئيسية لنجاح أي مبادرة للإصلاح هو زيادة التركيز على تنمية وتعليم العاملين على جميع مستويات المنظمة. فلابد من الترويج لمجموعة من السياسات المعنية بالتطوير الوظيفي – مثل التنقل والتعلّم – من أجل تنمية واستدامة القوة العاملة المتعددة المواهب. وكم كانت سعادتنا غامرة عندما تحقق ذلك جزئياً بإدخال وحدة تنمية العاملين في النظام الإلكتروني لإدارة وتطوير الأداء. غير أن هذا الإجراء الفردي المستوى يحتاج إلى الدعم بإجراءات مناظرة ومتسقة على مستوى تخطيط البرامج ووضع الميزانيات، بل وربما إعادة التفكير في الأغراض الاستراتيجية للبرنامج المعني بتنمية وتعلّم العاملين.

١٠- ونحن نقر بفضل الإدارة عندما قررت إشراك جمعيات الموظفين العاملين في العالم في أفرقة العمل التي ستضطلع بالمسؤولية عن الإشراف على بعض المسائل الناشئة عن تنفيذ نظام الإدارة العالمي وإنشاء مركز تقديم الخدمات، مثل وضع باقة متينة من السياسات المعنية بالسلامة. كما كان لسياسات إصلاح نظام العقود، المقرر أن يبدأ تنفيذه من ١ تموز/ يوليو من هذا العام، تأثيراً مشجعاً لنا، لم له من فوائد عديدة وكبيرة للعاملين.

١١- لقد تحدثت المديرة العامة بشكل قوي وواضح عن سياستها المتمثلة في عدم التسامح مع المضايقات بما في ذلك التحرش وسوء استخدام السلطة وسوء السلوك في المنظمة، وهذه أيضاً من العلامات المشجعة لنا. ويسعدنا أن نقول إن الدكتورة تشان، بالإضافة إلى رفع الشعار، فإنها أيضاً قد وفّت بما قالت، وبعبارة أخرى: إنا تضرب المثل العملي في القيادة. إننا نرى أن العمل الذي يصدق القول هو أكثر أهمية لزملائنا في المواقع اللامركزية، الذين قد لا تتاح لهم مطلقاً أو قد تتاح لهم بشكل محدود فرصة الوصول إلى أمين المظالم، والذين قد يخشون الانتقام بشكل قانوني إذا أعربوا عن قلقهم إزاء شروط الخدمة.

١٢- وبالرغم من ذلك، قد يبدو على نحو متكرر أن الرؤية السائدة للمنظمة، بداية من لجنة البرامج والميزانية والإدارة، ومروراً بالمجلس التنفيذي، ثم إلى الأمانة التي تترأسها المديرة العامة بوصفها كبيرة المسؤولين التنفيذيين، لاتزال تحد بشكل كبير من فرص التشاور مع العاملين حول وضع السياسات العليا المعنية أساساً بشروط الخدمة. فما يسهم به ممثلو العاملين عادة ما يقتصر على تنفيذ السياسات التي تقررت بالفعل. ومن المؤسف، من وجهة نظرنا، أن هذا هو الحال فيما يتعلق بالسياسات العليا ذات الصلة بنظام الإدارة العالمي. وتتطلع جمعيات الموظفين إلى أن تُتاح لها الفرصة لكي تثبت أن بمقدورها الإسهام في صياغة مثل هذه السياسات بطريقة بناءة تضيف المزيد إلى عملية وضع السياسات وتفتح أيضاً للعاملين قناة فريدة للتعبير عن تطلعاتهم وهمومهم.

١٣- إن مقصدنا ألا نكون سلبيين: فالعاملون في المنظمة فخورون بخدمتها، وقد أثبتوا ولاءهم وقدرتهم على التكيف ورغبتهم في التعلم والنمو. ومع ذلك، فإن العاملين يتغيرون أيضاً، وأصبح العاملون الآن يشعرون بالإرهاق والقلق، بل ويعانون من حالة من "متلازمة مزمنة من إعياء الإصلاح". ولذلك تشعر جمعيات الموظفين في العالم أن من الضروري في هذه المرحلة الفاصلة أن تبذل المنظمة جهوداً خارقة لحماية واستيعاب العاملين الذين سيتأثرون بالتغييرات القادمة، وليس فقط بالتغييرات الناتجة عن تنفيذ نظام الإدارة العالمي ومركز تقديم الخدمات، بل وبما سيحدث بعد ذلك.

١٤- وخلاصة القول، إننا نسجل تقديرنا للجهود التي تبذلها الإدارة الحالية لإرساء عملية تشاورية قوية وديناميكية مع جمعيات الموظفين في العالم، ونشعر بالتشجيع من جراء التقدم الذي أحرز تجاه تهيئة مناخ أكثر صراحة ووضوحاً لمناقشة المسائل والقضايا التي تؤثر في سياسات العاملين وشروط الخدمة.

١٥- سيدي الرئيس، السادة أعضاء المجلس التنفيذي الموقرين، السيدة المديرة العامة، السادة الزملاء، شكراً لكم على حسن استماعكم للمسائل والقضايا التي طرحت أمامكم اليوم.

= = =