



بيان ممثل جمعيات موظفي منظمة الصحة العالمية

١- سيدي الرئيس، حضرات أعضاء المجلس الموقرين، السيدة المديرية العامة، حضرات المديرين الإقليميين، زميلاتي وزملائي.

٢- سوف يتردد كثيراً المصطلح "تحقيق التوازن بين العمل والمعيشة" في المناقشات التي ستجرى مع الموظفين حول بيئة العمل في هذه المنظمة، وسيلاحظ الموظفون أن كفتي ميزان العمل والمعيشة قد فقدتا التعادل وبدأت إحداهما أرجح بشدة من الأخرى. وليست مسألة التركيز على التوازن بين العمل والمعيشة بالأمر الجديد على الموظفين، فقد دأبوا على سماع هذه العبارة على مدى الثلاثين سنة الماضية، وعرفوها من قاموس مفردات إدارة الأعمال، ورأوا أن هذا التركيز أخذ يشهد بحدة في العقد الماضي.^١

٣- فلماذا عاد موضوع "التوازن بين العمل والمعيشة" يلح علينا من جديد؟ لأن له عدة أسباب، وأولها سبب ساذج واضح، اسمه تكنولوجيا المعلومات. فقد كان القصد منها - وهنا تكمن المفارقة الغريبة - أن توفر على الموظف وقتاً من أسبوع عمله، وأن تهيئ لصاحب العمل أن يكفل ساعات من الراحة لموظفيه على اختلاف مستوياتهم، من أدناها إلى أقصاها درجة على سلم الإدارة. بيد أن ظهور الإنترنت، وخصوصاً تكنولوجيا الاتصالات المتنقلة، جعل الموظفين على وشك أن يصبحوا - أو هم أصبحوا بالفعل - مكبلين في مكان العمل بوثاق يعصرهم.^٢

٤- فقد دأب عدد غير من زملائنا في كل مساء وفي العطلات الأسبوعية وفي الأعياد على الكشف مراراً عن الرسائل الإلكترونية التي تصلهم، ولم تعد أعينهم تفارق الهاتف المحمول لقراءة الرسائل الهاتفية في وقت الغداء ووقت القضاء مع الأهل وفي مكاتبهم إبان الاجتماعات التي يجب أن يكرسوا انتباههم طوالها لمن معهم وللمواضيع المطروحة أمامهم.

٥- والسبب الساذج الثاني هو الازدياد المستمر في المنافسة في بيئة العمل. ففي مناخ اليوم لا مناص من أن تظل هذه المنظمة قوية التنافس لتحافظ على قيمتها بعد أن ازداد عدد الأطراف الفاعلة على حلبة الصحة العمومية، خاصة وأن لهؤلاء الأطراف حوافز إضافية تتضارب مع مبدأ الإيثار على الذات الذي يكتنف بالضرورة رسالة هذه المنظمة.

^١ Bird J. Work life balance: doing it right and avoiding the pit-falls, *Employment Relations Today*, Autumn (Fall) 2006, 33(3): 21-30.

^٢ Stephens P et al. Unintended consequences: IT's disruption of work-life balance, *Issues in Information Systems*, 2007, 8(1): 179-184.

- ٦- ونحن ندرك - بوصفنا منظمة - أن البقاء في موقع القيادة يقتضي منا أن نتحمل المزيد من الضغوط لإنتاج المزيد الأفضل جودة. لكن هذا المطلب يحتم حشد المزيد من الموارد، ولاسيما الموارد البشرية. وهذا منال صعب في ظل المناخ الاقتصادي الراهن، لأن الموارد الإضافية تزداد ضموراً والدول الأعضاء تعاني من العسر المالي. ولذا سننصر الدول الأعضاء - وعن حق - على أن تتوخى المنظمة الحذر في المسائل المالية وأن تضع هذا الحذر على رأس الأولويات.
- ٧- وهنا يكمن بيت القصيد. فكيف تستطيع المنظمة - وهي آمرة الركب التي لا غنى عنها في عالم الصحة - أن تنتج أكثر وبجودة أفضل مادامت مواردها تقل؟
- ٨- هناك خيارات متعددة، لكل خيار منها مزايا ومساوئ. ولا نستطيع للأسف ونحن في خضم التنافس أن نجد الوقت اللازم لتحليل جميع هذه الخيارات تحليلًا فعالاً. وطبيعي في هذه الحالة أن ننشئ بأول خيار أماناً لمجرد أنه جاهز ويغنيينا عن التفكير ومتوفر لنا جميعاً وسهل التنفيذ. وهذا الخيار رقم ١ هو أن نعمل مزيداً من الوقت في مكاتبنا بعد انقضاء الدوام الرسمي، أي أن نعمل ساعات إضافية في كل يوم، وأن نقطع من راحتنا الأسبوعية يوماً أو اثنين، بل وأن نلغي عطلات الأعياد التي تشد حاجتنا إليها.
- ٩- هكذا أمسك موظفو المنظمة في الغالب - ولا نقول على الإطلاق - بالحل رقم ١ بكلا قبضتيهم، ولم لا، مادامت المنظمة تتوسع في طموحها في وقت أصبح فيه خطر الاستغناء عنهم يخيم عليهم بلا هوادة. وإن كانت عزيمتهم على الإفراط في العمل أصبحت ظاهرة فوراً للعيان ودليلاً قاطعاً على التزامهم بتحقيق النتائج في أجل قصير، فإن هذه العزيمة لن تسفر إلا عن تفاقم لب القضية بما يقوض الإنتاجية والجودة على الأجل الطويل.
- ١٠- وهذا الوضع ليس حكراً على منظمة الصحة العالمية، ولكنه دخيل على ثقافة العمل فيها. ذلك لأن ساعات العمل الأربعين الأسبوعية لم تعد القاعدة السارية. فقد أصبحت القاعدة السارية الآن العمل من ٦٠ ساعة إلى ٧٠ ساعة في الأسبوع. وهذا هو السبب الذي هزم أكثر من غيره محاولتنا الرامية إلى تحقيق التوازن بين العمل والمعيشة على مدى العقد الماضي.
- ١١- وما الضير من أن يعمل موظفو المنظمة وقتاً إضافياً هنا وهناك؟ وما الضير من أن كفة "العمل" في ميزان العمل والمعيشة هي الراجحة على كفة "المعيشة" التي تعني ما نقضيه من وقت مع أقراننا وعائلاتنا وأصدقائنا ومجتمعنا، وفي الاختلاء بأنفسنا؟
- ١٢- الضير قائم، ونحن بانتمائنا إلى منظمة الصحة العالمية أفضل من يعرف هذا الضير. نحن الذين ينبغي لنا أن نضرب لغيرنا المثل الأعلى في مجال الصحة. نحن خبراء العالم في تأثير الإجهاد والإنهاك على الصحة. نحن الذين نعرف أن الإجهاد يجلب الأمراض القلبية الوعائية، وإدمان المواد الكيميائية، والاضطرابات السلوكية، والعادات الغذائية المستهجنة، واضطرابات الصحة الجنسية، والإضرار بالجهاز المناعي والصحة العقلية ومتوسط العمر. ونحن الذين نعرف ما تفعله كل هذه الأمور بقدرة الإنسان على التعامل مع أمور الحياة. ٣، ٢، ١

١ IHE report: effectiveness of organizational interventions for the prevention of workplace stress. Edmonton, Institute of Health Economics, 2009.

٢ Wiskow C, Albrecht T, de Pietro C. *How to create an attractive and supportive working environment for health professionals*, Copenhagen, World Health Organization Regional Office for Europe: Health Evidence Network; European Observatory on Health Systems and Policies, 2010 (Policy Brief Series, No.15).

٣ "Mental health: strengthening our response", WHO Fact Sheet No. 220. Available online at <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs220/en/index.html> (accessed 21 December 2010).

١٣- ثم إن ازدياد ساعات العمل وما يقترن به من اشتداد الارتباط بالمكتب يعينان أننا نكرس وقتاً أقل لأسرنا وأصدقائنا والمجتمع الذي نعيش في كنفه والأنشطة التي نهواها وتشبعنا بالسعادة وتتيح لنا فرصة النضج الإنساني.

١٤- هذا فضلاً عن أن المطالبة غير المعلنة بأن يعمل الموظفون ساعات إضافية أمر يحد من سيطرتهم على أوقاتهم الشخصية ويسهم أكثر من غيره في إجهادهم في موقع العمل في المنظمة. ٢٠١

١٥- وعندما تتجاوز ضغوط العمل قدرة الموظف على التعامل مع أمور الحياة، ما الذي سيحدث للمنظمة؟ هل هذا الوقت الإضافي والجهد الإضافي والإجهاد الإضافي يمكن المنظمة من إنتاج المزيد بجودة أفضل في ظل موارد أقل؟ كلا ثم كلا. ومن الأمور التي تبعث على السخرية أن الأخذ بالخيار رقم ١ معناه أن نجاهد من أجل بلوغ المستحيل.

١٦- وهناك خيارات أخرى، وإحقيقاً للحق نقول إن المنظمة استطلعت بعضاً منها ونفذت منه بعضاً. وأكثر مثل جدير بالملاحظة - وإن لم يخل من المفارقة - جعلنا نصدق وعود التكنولوجيا، ألا وهو نظام الإدارة العالمي. وإن كان عائد استثمار ٨٥ مليون دولار أمريكي فيه أمر غير مؤكد من حيث مقدار توفير الوقت والتكاليف، فلا يسعنا إلا أن نسلم بالرؤية التي صورت ما كان يجب إنجازه.

١٧- ومع ذلك فإن طاقم موظفي منظمة الصحة العالمية يقترح خياراً آخر هو الخيار رقم ٣، لأنه سهل التنفيذ حتى وإن كانت تكاليفه العامة أكثر قليلاً، ولأنه أثبت نجاحه المرة تلو الأخرى في منظمات دولية أخرى تشبه منظمته. هذا الخيار هو وضع سياسة رسمية طويلة الباع لتحقيق التوازن المنشود بين العمل والمعيشة.

١٨- ولا بأس من أن تشمل أولى الخطوات السهلة في هذه السياسة ما يلي:

- النص على خيار العمل عن بعد، واستغلال مزاياه؛
- وضع ترتيبات عمل أكثر مرونة بحيث تواصل المنظمة استفادتها من خبرة موظفيها المحنكين الذين لولا هذا الحل لتركوا المنظمة. ومن الأمثلة على هذه الترتيبات تقليل ساعات العمل الأسبوعي، ومشاطرة المهام، وحساب ساعات العمل على أساس سنوي؛
- تشجيع الموظفين على التمتع بالإجازات المستحقة، وذلك لفك ارتباطهم بالبريد الإلكتروني والهواتف المحمولة؛
- تهيئة مناخ يشجع الموظفين على الامتناع عن العمل بعد الدوام الرسمي، والامتناع عن إدمان العمل؛
- العمل بنشاط على تعزيز اتباع أفضل ممارسات الصحة العقلية.

١ Wilkinson R, Marmot M. *Social determinants of health: the solid facts*. Copenhagen, World Health Organization Regional Office for Europe, 2003.

٢ Baumann, A, Muijen M, Gaebel, W. *Mental health and well being at the workplace: protection and inclusion in challenging times*. Copenhagen, World Health Organization Regional Office for Europe, 2010.

١٩- ومن واقع الخبرة المكتسبة في دوائر ومنظمات أخرى، نستلهم الثقة في إمكان تنفيذ سياسة حصرية تحترم الموظف وتحترم احتياجات الدول الأعضاء وتحترم المنظمة بوصفها منظمة.^١ وستكون النتيجة ثلاثية لصالح هذه الأطراف الثلاثة: كسب وكسب ثم كسب.

٢٠- فالمزايا المالية والإنتاجية لهذه السياسة مثبتة وتشمل ما يلي: زيادة الإنتاجية؛ ورفعة جودة الإنتاج؛ وتحسين أساليب التوظيف واستبقاء الموظفين؛ وخفض معدلات الإجازات المرضية على الأجلين القصير والطويل؛ وخفض التكاليف العامة؛ ومزيد من التحفيز للقوى العاملة.^{٢،٣}

٢١- والمنظمة تتمتع بطاقم مخلص من أشخاص بارعين، طاقم لا يخالجه أدنى شك في نبل رسالتها ويعمل دائماً على تمكينها من بلوغ ما هو أبعد من المرامي التي تعهدت بها للدول الأعضاء.

٢٢- وليس قصد جمعيات الموظفين من هذا البيان عرقلة الالتزام المستمر الذي يدين به الموظفون للمنظمة. بل القصد هو تشجيع مستوى التزام المنظمة بموظفيها، وإدراك المنظمة بأنها تستمد وجودها من وجود موظفيها.

٢٣- وفي المناقشات التي ستدور مع الموظفين حول بيئة العمل سيذكر كثيراً المصطلح "تحقيق التوازن بين العمل والمعيشة". ونحن نعرف تمام المعرفة - بوصفنا أشخاصاً - أن بلوغ هذا التوازن سيجعلنا - بوصفنا منظمة - ننجز العجائب حقاً.

= = =

١ McPherson M. *Work-life balance, employee engagement and discretionary effort: a review of the evidence*. Auckland, Equal Employment Opportunities Trust, 2007.

٢ IHE report: *effectiveness of organizational interventions for the prevention of workplace stress*. Edmonton, Institute of Health Economics, 2009.

٣ Document CEB/2008/HLCM/HR/11 entitled "Work/life balance in the organizations of the United Nations System" (dated 18 February 2008).