

عملية التحول في المنظمة رسالة إخبارية

تشرين الأول / أكتوبر 2022



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

- 1 تبسيط توظيف الموظفين وتعيين الاستشاريين
- 2 سياسة الباب المفتوح للمدير الإقليمي
- 3 التحول يوتي ثماره بتمحوره حول الموظفين
- 4 تأملات قائد سابق لفريق دعم إدارة الأحداث
- 5 هل أنت رئيس أم قائد؟
- 6 المكتب القطري في الأردن يتبنى التغيير
- 7 دليل مستشار الموظفين للتمتع بالعافية
- 8 التدريب القانوني في المكاتب القطرية: جمهورية إيران الإسلامية وليبيا / آراء الموظفين

تبسيط توظيف الموظفين وتعيين الاستشاريين



الدكتور أدهم
عبد المنعم



الدكتورة
إيمان الشنقيطي



الدكتور باليتا
ماهيبالا



الدكتور سيد
جعفر حسين



الدكتورة
مريم بيجدلي



الدكتورة
إليزابيث هوف



الدكتور عبد
الناصر أبو بكر

يساعد ممثلو المنظمة، الذين يتمتعون بالمهارات القيادية والرغبة في التغيير، في توجيه عمل المنظمة لتمكين تنفيذ العمليات "الأفضل في فئتها" في الإقليم، بدعم من المدير الإقليمي.

وتُعد الخدمات التمكينية إجراءً ذا أولوية لتحويل المنظمة في الإقليم، على النحو المنصوص عليه في خريطة الطريق بشأن التحول الإقليمي.

ممثلو المنظمة
الدكتور سيد جعفر حسين
ممثل منظمة الصحة العالمية في جمهورية إيران الإسلامية،
الدكتور عبد الناصر أبو بكر
القائم بأعمال ممثل منظمة الصحة العالمية في لبنان،
الدكتورة إليزابيث هوف
ممثلة منظمة الصحة العالمية في ليبيا،
الدكتورة مريم بيجدلي
ممثلة منظمة الصحة العالمية في المغرب،
الدكتور باليتا ماهيبالا
ممثل منظمة الصحة العالمية في باكستان،
الدكتورة إيمان الشنقيطي
ممثلة منظمة الصحة العالمية في الجمهورية العربية السورية،
الدكتور أدهم عبد المنعم
ممثل منظمة الصحة العالمية في اليمن،
الميسرون
السيدة تاريا تورتييا، قائدة فريق التحول
السيدة زينب حفني، مساعدة تقنية
السيد عمر الملاح، مسؤول برامج التحول
العمليات المؤسسية/الموارد البشرية
السيد جيرارد ماك دونيل، المدير الإقليمي للموارد البشرية
السيد فرانكلين تومبيي، شريك أعمال الموارد البشرية
ممثل برنامج منظمة الصحة العالمية للطوارئ الصحية
السيدة نيلي برتراند، مديرة البرنامج

وبعقد سلسلة من المناقشات، وجد ممثلو المنظمة وأفرقة المكاتب القطرية والزملاء في المكتب الإقليمي من إدارتي العمليات المؤسسية والموارد البشرية أرضية مشتركة بشأن تبسيط عمليات توظيف الموظفين وتعيين الاستشاريين. وخلال المناقشات التي اتسمت بروح تعاونية، حددت المشاكل المتكررة، وقدمت الاقتراحات، وطرحت أساليب للعمل بشكل متواز. وفي أيلول/سبتمبر 2022، قدم ممثلو المنظمة تقريرًا إلى المدير الإقليمي مشفوعًا بثلاثين توصية بشأن الخدمات التمكينية.

وفيما يتعلق بتوظيف الموظفين، اقترحت الأفرقة العاملة معيئة سببًا لتسريع العملية. ويتمثل أحد الحلول المهمة في اختصار الخطوات الخمس والعشرين التي تنطوي عليها عملية التوظيف إلى 17 خطوة، وبالإضافة إلى ذلك، يواصل المكتب الإقليمي العمل مع المقر الرئيسي للمنظمة من أجل تحسين أداة فرز المرشحين الرئيسيين، وتنفيذ نتائج هذه العملية في الإقليم. ومن المهم تحديد المرشحين المؤهلين بسرعة، وتجنب التأخيرات الطويلة.

وفيما يتعلق بتعيين الاستشاريين، اقترحت الأفرقة العاملة سببًا لتسريع العملية، مثل اللجوء إلى استخدام الاختصاصات العامة لتجنب التأخيرات التي لا داعي لها، وتقليص مدة إنجاز التعيين من 60 إلى 32 يومًا.

ومن النتائج الإيجابية الأخرى وضع معايير لقياس المدد المستغرقة في التعيين، وفي نهاية المطاف، ستكون هذه طريقة تتبّع تفيده موظفي المكاتب القطرية للمنظمة في رصد عملية التوظيف وتقييمها بفعالية، وتحديد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين وتعزيز المساءلة.



شكرًا للأفراد التالية أسماؤهم لمشاركتهم المكثفة:

السيدة سمر حمود، مسؤولة العمليات، المكتب القطري لمنظمة الصحة العالمية في لبنان؛ والسيدة ناديرا شانتي، مساعدة إدارية، والسيد وبيتشيش أدوماس، مسؤول الموارد البشرية، المكتب القطري للمنظمة في ليبيا؛ والسيد غسان الفلاح، مسؤول العمليات، المكتب القطري للمنظمة في المغرب؛ والسيد مشتاق أحمد، أخصائي الموارد البشرية، المكتب القطري للمنظمة في باكستان؛ والسيد محمد سجاد شفيق، مسؤول الموارد البشرية، المكتب القطري للمنظمة في اليمن.

SCAN TO VIEW WEBSITE



WHO TRANSFORMATION

عملية التحول في المنظمة رسالة إخبارية

تشرين الأول / أكتوبر 2022



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

نحو أفضل.

ما الدروس المهمة التي استخلصتها من الإنصات إلى الموظفين؟

هناك أمثلة عديدة على الدروس المهمة. فقد أدركت أن ثمة كثيرًا من الأمور التي يمكن الكشف عنها واستجلاؤها في بيئة العمل، والتي قد لا تُحدّد أو تُكتشف بطرق التواصل التقليدية. ولكل من يشرع في شغل منصب قيادي، أقول إن سياسة الباب المفتوح أمر لا يمكن الاستغناء عنه، حتى يتمكن القائد من الوقوف على اتجاه المنظمة، والإلمام بثقافتها. وهي تجعل الموظفين يشعرون بأن هناك من يُنصت إليهم ويحترم آراءهم، وهي أيضًا تمكّنهم من المشاركة في التخطيط للمنظمة، بل، أحيانًا في صنع القرار. وتُعدّ سياسة الباب المفتوح واحدة من أفضل أدوات رصد الأفكار الرائعة، وتفتح الباب أيضًا أمام التفكير الإبداعي والابتكار. ولكي نتأكد من تحقيقها للغرض المرجو منها، أعتقد أنه ينبغي أن يعقبها اتخاذ إجراءات فورية، بناءً على الأفكار والخواطر المطروحة.

كيف تدعم هذه السياسة قيادتكم للمكتب الإقليمي؟

لقد ساعدتني سياسة الباب المفتوح في تحديد المجالات والقضايا في بيئة العمل التي تتطلب اتخاذ إجراء فوري دون أي توان. وقد أتاحت لي الاجتماع بالموظفين لإجراء مناقشات هادفة، وهيأت بيئة مكنتني من الإقرار بمصالحهم واكتساب ثقتهم. بالإضافة إلى ذلك، فإن سياسة الباب المفتوح تبيّن خطًا مباشرًا للتواصل يساعدنا في تجنب العمليات البيروقراطية والتراتيبات الضارة، وتشجع القادة والمديرين في المكتب على الشروع في اتخاذ الإجراءات حسب الاقتضاء.

ومن الجدير بالذكر أن سياسة الباب المفتوح للمدير الإقليمي بدأت في نيسان/ أبريل 2019، ولا تزال مستمرة حتى يومنا هذا.



الدكتور أحمد المنظري
مدير منظمة الصحة العالمية لإقليم شرق المتوسط

سياسة الباب المفتوح للمدير الإقليمي

تُعد سياسة الباب المفتوح حجر الزاوية في الحفاظ على بيئة عمل إيجابية تحت قيادة الدكتور أحمد المنظري، المدير الإقليمي لمنظمة الصحة العالمية لشرق المتوسط. ويمكن للموظفين والزلاء، من خلال التواصل مع الإدارة العليا وموافاتها بالأراء والتعليقات على نحو منتظم، أن يرسخوا شعورهم بالارتباط بالمنظمة. ويُجبل الدكتور المنظري فكره في الكيفية التي تواصل بها هذه السياسة توسيع نطاق فهمه، والنهوض التي يراها ملائمة لتهيئة بيئة ترحيبية في المكتب الإقليمي.

في رأيكم: كيف تشجع سياسة الباب المفتوح على تهيئة بيئة عمل إيجابية في المكتب الإقليمي؟

تُعدّ هذه السياسة ركيزة من ركائز التحول الحقيقي، وهي تنطوي على فوائد عديدة للمنظمة وموظفيها. إذ تتيح للموظفين تبادل الأفكار، والخواطر، والشواغل بطرق بناءة، وهو ما يجعلهم يشعرون بأنهم يشاركون في تطوير المكتب الإقليمي للمنظمة. وكذلك تساعد كبار المديرين والقادة على تحديد المجالات التي تحتاج إلى تعزيز وتطوير، من خلال الإنصات التي تحتاح إلى تعزيز الموظفين. وفي نهاية المطاف، يساعد إدماج هذا الأسلوب الذي يتمثل في مشاركة الموظفين في المكتب على تهيئة بيئة عمل إيجابية وبناءة، الأمر الذي يؤدي إلى خدمة دولنا الأعضاء ومجتمعاتها على



سابين بانوت

أخصائية إدارة التغيير، كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة

علامة حدوث التغيير هي الإحساس به، والناس متحمسون

ولضمان الإدارة الفعالة للموارد البشرية، تسلط سابين الضوء على ثلاثة جوانب: الاستراتيجية، والعملية، والأشخاص. ويُعد إشراك مجموعة متنوعة من الزملاء في العملية عاملاً رئيسياً في التصدي لمقاومة التغيير - تلك العقبة الشائعة التي تظهر على السطح خلال رحلة التحوّل - ويُعد أيضاً أمراً محورياً لتنفيذ مبادرات التغيير بشكل مشترك، لتجنّب العمل في جزر منعزلة.

وتخوض سابين في عمق الدور الحاسم لدعاة التغيير داخل المنظمة في تعزيز التحوّل والتغيير الثقافي في مكان العمل. وتقول إن الحاجة تدعو إلى أربع فئات من الأطراف الفاعلة لضمان عملية تغيير ملموسة، وهذه الفئات هي فريق مُخصّص من الإدارة العليا، وفريق تحوّل معني بالتنسيق، ومديرون مشاركون مشاركة تامة، وفريق من دعاة التغيير. كما أن التفاعل الصحي للقادة مع الموظفين يمهد الطريق نحو تهيئة مناخ إيجابي لمشاركة الموظفين، بحيث يشعر الموظفون بالتقدير داخل المنظمة. ومن خلال الحوار المنتظم وتبادل الأفكار بين الفرق، يكون من الطبيعي أن تتبع الفرق نهجاً موحداً في تحديد ما يعنيه التغيير لكل فريق، والاتجاه الذي ينبغي أن يتوجه إليه.

التحول يؤتي ثماره بتمحوره حول الموظفين

يشكل الحفاظ على حماس الموظفين خلال عملية التحوّل عنصراً أساسياً في استيعاب التغيير داخل المنظمة، لكي يصبح التحوّل جزءاً لا يتجزأ من المنظمة، وليس مجرد موضوع اهتمام. وللمساعدة في ذلك، تُدلي السيدة سابين بانوت، أخصائية إدارة التغيير في كلية موظفي منظومة الأمم المتحدة، برأيها في تنفيذ الإصلاح.

ولإحداث التغيير بشكل فعّال، تؤكد سابين على الحاجة إلى وضع إطار للأهداف المرحلية لإدراك الأهداف، والاحتفاء بالإنجازات على مدار رحلة التحوّل. وتشير إلى أن التغيير سلسلة متصلة، ولذلك ينبغي تفسير الإجراءات الرامية إلى إحداث تغيير طويل المدى تفسيراً متسقاً، وينبغي وجود حلقة لإبداء التعليقات والآراء في هذا الصدد، بحيث يتمكن كل فرد من تقييم وضعه.

ووفقاً لسابين، ينبغي أن يكون خلق حيز آمن للموظفين ليشعروا بأن عملهم محل تقدير، وأن صوتهم مسموع، متأسلاً في عملية التغيير. فمن شأن ذلك أن يتيح مجالاً للنقاش لتحديد النهج الناجحة، أو تلك التي قد تتطلب المزيد من التحليل. وتقول سابين إنه بإيلاء قدر كافٍ من الاستثمار والوقت، سيؤتي إصلاح المنظمة ثماره بين موظفي المنظمة، وسيُحدث تقدماً ملموساً.



عملية التحوّل في المنظمة رسالة إخبارية

تشرين الأول / أكتوبر 2022



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

الحفاظ على الزخم

بالنظر إلى ما يتمتع به الدكتور أبو بكر من خبرة بطبيعة فرق دعم إدارة الأحداث المحدودة، فإنه يشجع على إرساء أسس التعاون من أجل الحفاظ على الزخم المكتسب أثناء أي طارئة لتسيير مجالات العمل المعتادة. ويرتكز ذلك على القيادة القوية، والمشاركة المستمرة، وتزويد جميع الجهات الفاعلة بالمستجدات على نحو منظم لإظهار أهمية تلك الجهات، وما تضطلع به من أدوار واضحة. وبعد أن لمس بنفسه النهج الموحد الذي اتبعه فريق دعم إدارة الأحداث أثناء كوفيد-19، فهو يسعى الآن إلى وضع استراتيجية أكثر تركيزًا على النتائج.

نحتاج إلى قادة قادرين على أن يمضوا بروح التعاون هذه قُدّمًا

وقد كانت مستويات المشاركة والتأزر الرفيعة المستوى بين برنامج منظمة الصحة العالمية للطوارئ الصحية والإدارات الأخرى خلال جائحة كوفيد-19 عنصرًا حاسمًا من عناصر النجاح الذي ينبغي أن يستمر، إلى جانب توجيه الأطراف الفاعلة الرئيسية وتدريبها وإرشادها.

أن تكون شخصًا مؤثرًا

يؤكد الدكتور عبد الناصر أبو بكر، من أجل تمهيد الطريق لعمل المنظمة في الإقليم، على أهمية بناء مهارات المرء الدبلوماسية والتقنية والتفاوضية، داخل المنظمة وخارجها، والانفتاح على تلقي الإرشادات، ومن خلال تعزيز تلك المهارات، يمكن للجهات المانحة على وجه الخصوص الاستفادة بشكل أفضل من الموارد خلال حالات الطوارئ.

تشكيل الفريق

وقد تمكن الدكتور أبو بكر، نظرًا لكونه جزءًا من فريق عمل نشيط، وبفضل الدور الذي اضطلع به في المكتب القطري في لبنان، من تطبيق مهاراته القيادية على أرض الواقع من أجل النهوض ببرنامج عمل الصحة. وفي معرض حديثه عن عمله في تنسيق الاستجابة لكوفيد-19 وحالات الطوارئ الأخرى، شدد الدكتور أبو بكر على أهمية التماسك فيما بين الإدارات ومواءمة الإدارة العليا والإدارات التقنية لتحقيق الأهداف المشتركة.

حتى يتسنى الحصول على خبرات متنوعة، ينبغي بناء فريق قوي متعدد القطاعات

تكوين الشبكات

يعتقد الدكتور عبد الناصر أبو بكر أنه من خلال تكوين الشبكات داخل المنظمة وخارجها، والحفاظ على أوجه التعاون فيما بينها، سوف يستطيع تنفيذ التكليف الأساسي للمنظمة بوصفه ممثلًا لها ومديرًا لفريق دعم إدارة الأحداث، ومن خلال توحيد صف الجهات المانحة ووكالات الأمم المتحدة والسفارات والمنظمات غير الحكومية، يمكن إيلاء الأولوية للصحة في برامج العمل الوطنية، إلى جانب الدور الذي تضطلع به منظمة الصحة العالمية في تحقيق الصحة للجميع.



الدكتور عبد الناصر أبو بكر
القائم بأعمال ممثل منظمة الصحة العالمية في لبنان

تأملات قائد سابق لفريق دعم إدارة الأحداث

من واقع عمله في المكتب الإقليمي مدةً تزيد على سبع سنوات، يتأمل مدير الوقاية من الأخطار المُعدية والتأهب لها ببرنامج منظمة الصحة العالمية للطوارئ الصحية، الدكتور عبد الناصر أبو بكر، المهارات والعمليات الأساسية التي تعلمها وهو قائد لفريق دعم إدارة الأحداث. إذ يصف كيف مكنته تلك المهارات من العمل أثناء اضطلاعها بمنصب القائم بأعمال ممثل منظمة الصحة العالمية في لبنان.



بعثة منظمة الصحة العالمية تزرع مستشفى لاستعراض إجراءات الوقاية من العدوى ومكافحتها في سياق كوفيد-19، الأردن، آذار/مارس 2021
WHO EMRO ©

تفتّح الذهن

يرى القائد السابق لفريق دعم إدارة الأحداث، الذي يمتلك أساسًا راسخًا من المهارات التقنية والقيادية، أن تفتّح الذهن أسهم في انتقاله السلس للعمل في المكتب القطري. ونوّه بأنه أصبح يُنصت للأخريين بمزيد من الاهتمام، ويواصل كذلك التعلم يوميًا من فريقه ومن سائر الشركاء. فمن خلال الإنصات إلى الأفكار والاستفادة من جوانبها التقنية، يمكن تعبئة تلك الأفكار من أجل المضي قُدّمًا بالعمل.



بعثة منظمة الصحة العالمية تستعرض إجراءات الوقاية من العدوى ومكافحتها في غرفة اختبار وفزر خاصة بكوفيد-19 بمستشفى عطبرة التعليمي، السودان، 15 حزيران/يونيو 2022
WHO / Victoria Bélorgeot ©

عملية التحوّل في المنظمة رسالة إخبارية

تشرين الأول / أكتوبر 2022



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط

القائد

القائد يشجع

القائد يُعزز ثقة
الأشخاص بأنفسهم

القائد يُفوّض

القائد يتحمل
المسؤولية

القائد يخلق
دوائر تأثير

الرئيس

الرئيس ينتقد

الرئيس يحط من
شأن الأشخاص

الرئيس يتدخل في
كل صغيرة وكبيرة

الرئيس يتسرع في إلقاء
اللوم على الآخرين

الرئيس يخلق دوائر
سلطة

إذا كنت قائدًا بالفعل فأليك تهانينا، واستمر على هذا المنوال! أما إذا لم تكن قائدًا بعد، فلا تقلق. فأنت تحسن شخصي يبدأ بمعرفة الذات، والاعتراف بوجود جانب يحتاج إلى تحسين. وأي فرد فينا يستطيع أن يبدأ في أي وقت في العمل على تحسين قدراته القيادية.

من أين يمكنك أن تبدأ؟ انظر إلى الصفات القيادية المذكورة آنفًا، وابدأ في تجسيدها واحدة تلو الأخرى. وإذا لزم الأمر، يمكنك اللجوء إلى تلقي التدريب الاحترافي بشأن القيادة. وبالإضافة إلى ذلك، إذا كان في المنظمة شخص تراه قائدًا جيدًا، فاتصل به، واطلب منه النصيحة. وتعلم من هذا الشخص. واقرأ كتبًا عن القيادة، والتحق بالدورات التدريبية بشأن القيادة، متى وأينما أتيحت لك. واستثمر في نفسك. فرحلتك في طريق القيادة تبدأ بك.

هل أنت رئيس أم قائد؟

بقلم جيما فيستال
أمينة المظالم الإقليمية

ما الفرق بين الرئيس والقائد؟ وهل يمكن للرؤساء أن يتعلموا كيف يصبحون قادة جديرين؟ وهل يمكن للناس أن يقودوا غيرهم حتى وإن لم يكونوا رؤساء؟ إن فترة التحول التنظيمي هذه هي الوقت المناسب لطرح هذه الأسئلة.

ولنبداً ببعض التعريفات: "الرئيس" هو الشخص الذي يُعيّن ليكون مسؤولاً عن موظفين في بيئة عمل. أما "القائد" فقد لا يكون مشرفاً بالفعل على أي شخص، ولكنه يلهم الناس ليتبعوه ببساطة عن طريق طبيعة شخصيته أو مجال تأثيره الواسع. غير أن المفهومين لا يستبعد أحدهما الآخر. فيمكن للرئيس أن يكون قائدًا، بل إن الرئيس قد يصير قائدًا عظيمًا بالممارسة والالتزام الراسخ.

وفي سياق تزايد الطلب -داخليًا وخارجيًا- على تحوّل المنظمة، فإننا بحاجة إلى رؤساء يكونون في الوقت نفسه قادة فعّالين. وهذه التركيبة تُعد ضرورة حتمية لكي تتمكن منظماتنا من مواصلة تنفيذ ولايتها وتحسين مصداقيتها والحفاظ على أهميتها العالمية وتفوقها. ودعونا نبيّن الاختلافات بين المفهومين. انظر لاحقًا لتعرف إلى أي وصف تنتمي.



المصادر: الفرق بين الرئيس والقائد [موقع إلكتروني]. شركة فولاريس غروب؛ 2016
(<https://explore.volarisgroup.com/volaris-group-blog/difference-between-a-boss-and-a-leader>)
بولدوك دي سي. سلوك القيادة: الرئيس مقابل القائد. مجلة سمول وورز؛ 2019
(<https://smallwarsjournal.com/jrnl/art/leadership-behavior-boss-versus-leader>)
تشوداساما دي إم. لماذا تحتاج إلى قائد بدلًا من رئيس لكي تنجح؟ مجلة القيادة والإدارة الاستراتيجية؛ 2021
(https://www.researchgate.net/publication/Why_Do_You_Need_A_Leader_Instead_of_a_Boss_to_Succeed_353411758)

عملية التحوّل في المنظمة رسالة إخبارية

تشرين الأول / أكتوبر 2022



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط



الابتسامة تُحدث كل الفرق في بيئة العمل

المكتب القطري. وقد دُعِيَ خبير استشاري في بناء روح الفريق والتواصل لكي يستمع إلى شواغل الموظفين وتوقعاتهم واحتياجاتهم. وأسفر معتكف الفريق في حزيران/ يونيو 2022 أيضًا عن زيادة الشفافية في التواصل بين الموظفين، بمساعدة الخبير الاستشاري. وبزيادة وعي الموظفين، زادت ثقتهم وتحسن أدائهم وتحفزوا أكثر. وتُقر الدكتورة جميلة الراعي بالصعوبات المحيطة بالتغيير، وتشير إلى أن التركيز على التواصل يتمحور في المقام الأول حول قن يحتاجون إلى الدعم خلال المراحل الانتقالية.

وتشدد الدكتورة جميلة الراعي على أهمية إدماج المبادرات المعنية بتهيئة مكان عمل يسوده الاحترام، وهي "منع أفعال الاستغلال والاعتداء الجنسيين والتحرش الجنسي والتصدي لها"، و"التنوع والإنصاف والإدماج"، و"منع السلوك المسيء والتصدي له"، في العمل اليومي في المكتب. وتؤكد الدكتورة على أهمية توعية الفرق بترجمة هذه المبادرات بشكل تام إلى إجراءات عملية.

وقد أُعطيت الأولوية في خريطة طريق التحوّل الإقليمي لإعلاء قيم المنظمة في سياق تهيئة مكان عمل يسوده الاحترام، بوصفها نقطة العمل الأولى للمنظمة في إقليم شرق المتوسط. وترى الدكتورة جميلة الراعي أنه من خلال تجسيد قيم المنظمة، وبفضل الدعم المُقدم من أعضاء الفريق، سيستمر المكتب القطري في السير على المسار الصحيح. ويتمثل الهدف العام لفريق التحوّل القطري في تمكين الموظفين وتحفيزهم، مع تحسين القدرات المهنية لتلبية الاحتياجات القطرية بشكل أفضل. ولمّا كان استعداد الموظفين للتغيير واضحًا، فإن الدكتورة جميلة الراعي تعتقد أن ارتباط المنظمة بالمجتمع الذي تخدمه سوف يتعمق.

المكتب القطري في الأردن يتبنى التغيير

يبادر المكتب القطري للمنظمة في الأردن بتجريب أول فريق للتحوّل القطري في الإقليم، بدافع التخلص من الانغلاق، وإعادة مواءمة أنشطة التواصل، وضمان شعور جميع الموظفين بأن صوتهم مسموع ووضعهم آمن.

وفي إطار التبشير بعصر التغيير الجديد هذا، تشدد الدكتورة جميلة الراعي، ممثلة منظمة الصحة العالمية في الأردن، على الحاجة الملحة لإدراك الثغرات والتحديات في مجال التواصل. ولذا، وبعد إعادة تأسيس فريق التحوّل الإقليمي، كُثف المكتب القطري للمنظمة في الأردن جهوده من أجل تنفيذ عملية التحوّل على المستوى القطري. وقد تقدم متطوعون من جميع الوحدات، من الموظفين الوطنيين والدوليين على السواء، ومن جميع الأعمار ومن الجنسين، ليكونوا أنصار التغيير.

المتطوعون هم أنصار التغيير

وفي سبيل تحقيق أهداف وزارة الصحة الأردنية، وإحداث آثار إيجابية على صحة سكان الأردن، أحاط المكتب القطري علمًا بتجزؤ العمل ووضع خريطة طريق خاصة به للتغيير.

ويتطلب تحقيق رؤية 2023: الصحة للجميع وبالجميع اتخاذ إجراءات مركزية، لا سيما لفتح مسار للحوار بين الموظفين والمشرفين عليهم في



أثناسيوس تشيرفاتيديس
مستشار إقليمي للموظفين

وعاطفيًا وجسديًا مع التوتر. وتشمل الأعراض الجسدية الشد العضلي والصداع، في حين يمكن أن تظهر الأعراض العاطفية والذهنية في شكل صعوبة في التركيز أو مشاكل في الذاكرة أو الشعور بقلق شديد وغير عادي. ولمنع تفاقم التوتر، لا ينبغي تجاهل أي من هذه الأعراض. ومن منظور المؤسسي، يجب تنفيذ استراتيجيات للحد من إرهاك الموظفين - مما يتطلب تغييرات تحويلية لوضع عافية الموظفين في الأولوية.

ويقترح أثناسيوس اتباع بعض الإجراءات الفردية للوقاية من الإجهاد، من خلال أخذ هدنة للتفكير وإعادة ترتيب الأولويات، وجعل العناية بالنفس عادة يومية. ومن الأمثلة التي ثبت جدواها علميًا ممارسة التأمل في مكان العمل وفي المنزل، والقيام بشكل منتظم بالتمارين البدنية، وتطبيق أسلوب "الانتقال ذهنيًا" عند العمل عن بعد بأخذ استراحة للتأمل. ومن الممكن أن نسعى إلى تصحيح منظورنا بشأن المهام التي نتولاها وتلقي المساعدة في حل مشاكلنا التي نواجهها في حياتنا الشخصية من خلال الاتصال بمستشار الموظفين أو أمين المظالم الإقليمي أو أي جهة فاعلة معنية. وأثناسيوس متاح أيضًا لتقديم المشورة الإدارية لمساعدة القادة والمديرين على تعزيز تطبيق أفضل الممارسات لتمتع الفرق بالعافية. وبالإضافة إلى ذلك، قد يكون من المفيد زيارة منصة الصحة النفسية التي أطلقتها المنظمة مؤخرًا لمزيد من الدعم والتوجيه والتوعية.

دليل مستشار الموظفين للتمتع بالعافية

للحفاظ على صحتك النفسية وإيجاد توازن جيد بين العمل والحياة يجب الاهتمام بكل من العوامل المؤسسية والفردية.

ولدعم تمتع موظفي المنظمة بالصحة النفسية والعافية، يقدم المستشار الإقليمي الأول للموظفين، السيد أثناسيوس تشيرفاتيديس، بعض الأمثلة على الإجراءات العملية في هذا الصدد.

د يلبأ الناس عادةً إلى المساعدة عندما تخرج كل الأمور عن سيطرتهم بالفعل. علينا أن نعمل على الوقاية والتثقيف النفسي وزيادة الوعي بشأن الصحة النفسية والعافية في مكان العمل

ويوضح السيد أثناسيوس أن من الضروري وضع حدود صحية واتباع جدول زمني منظم بعد ساعات العمل. ومن المسائل التي قد يواجهها الموظفون وجود صعوبات في مكان العمل أو حدوث مشاكل شخصية أو حتى حوادث خطيرة. وقد تفرض طرائق العمل الافتراضية الجديدة أيضًا تحديات أمام تمتع الموظفين بالعافية، ومن ثم من المفيد وجود آليات دعم إضافية للتخفيف من حدة هذه الضغوط.

وقد تظهر بعض علامات الإجهاد والإنهاك بسرعة ويمكن التعرف عليها بسهولة، في حين أن علامات أخرى تكون أكثر خفية. وينبغي أن يحاول الموظفون مراقبة مستويات التوتر لديهم وأن يكونوا على دراية بكيفية تفاعلهم نفسيًا



عملية التحول في المنظمة رسالة إخبارية

تشرين الأول / أكتوبر 2022



منظمة
الصحة العالمية
المكتب الإقليمي لشرق المتوسط



الدكتور سيد جعفر حسين
ممثل منظمة الصحة العالمية في جمهورية إيران الإسلامية

التدريب القانوني في المكاتب القطرية: جمهورية إيران الإسلامية وليبيا



بناءً على طلب من ممثلي منظمة الصحة العالمية أثناء معتكفهم في تشرين الثاني/نوفمبر 2021، عقد مكتب المستشار القانوني دورات تدريبية بشأن المسائل القانونية للمكاتب القطرية في إقليم شرق المتوسط. وحتى الآن، شارك 19 مكتبًا قطريًا في هذه الدورات التدريبية التي تمحورت حول أربعة عناصر رئيسية هي: الحوكمة والمسائل السياسية؛ والمسائل المؤسسية والتجارية؛ والامتيازات والحصانات؛ والجزاءات.

أما فيما يخص المكتب القطري للمنظمة في جمهورية إيران الإسلامية، فقد اكتسب معرفة أعمق بالمعايير والأطر القانونية المتعلقة بالامتيازات والحصانات التي يتمتع بها موظفو المنظمة في سياق البلد. وأبرزت الدورات الحاجة إلى حل هذه المسائل على أساس كل حالة على حدة. وأشار أيضًا إلى آثار الجزاءات على قدرة الموظفين على الاستفادة من الفرص التي تتيحها الامتيازات والحصانات، ولا سيما فيما يتعلق بالحسابات المصرفية الشخصية. وعلم المكتب القطري بشأن طلب المشورة من مكتب المستشار القانوني كتدبير وقائي لتجنب التصعيد، وكانت ردود الفعل إيجابية بوجه عام، لأن الموظفين شعروا بالاطمئنان إزاء المعلومات التي قدمها مكتب المستشار القانوني.

وأما المكتب القطري للمنظمة في ليبيا، فقد اكتسب الموظفون فهمًا دقيقًا للقضايا المتعلقة بعدم الاستقرار السياسي في البلدان المتضررة بالنزاعات. وبالنظر إلى الانقسام الوطني في ليبيا، أثبتت هذه الدورات فائدتها بشكل خاص. وانصب الاهتمام بصفة خاصة على الأمثلة الخاصة بتسوية المنازعات بين الموقعين على اتفاق المانحين، وكذلك عملية التحكيم بشأن أي إخلال بعقود منظمة الصحة العالمية من جانب المتعاقدين الخارجيين. فضلًا عن ذلك، من شأن فهم كيفية اتساق العمليات على المستوى القطري مع الصورة الكبرى لتأثير المنظمة على أرض الواقع، أن يساعد في توفير أساس لتنفيذ القرارات المستقبلية.

ومن الإجراءات ذات الأولوية في خريطة طريق تحول المنظمة في الإقليم إجراء تدريبات للفرق بشأن المسائل القانونية وفقًا للسياق الخاص بكل بلد. وأوصى ممثلا المنظمة في جمهورية إيران الإسلامية وليبيا بإدراج دورات إضافية بشأن المسائل القانونية كعنصر رئيسي في برنامج المنظمة الخاص بتوجيه الموظفين الجدد، لا سيما لمديري المشاريع والمسؤولين عن إعداد التقارير ومديري المساهمات.

آراء الموظفين

"أستطيع أن أشعر بحدوث تحول على المستوى القطري، بما في ذلك إمكانية الوصول إلى عمليات تشغيلية جديدة وتبادل المعلومات بين مستويات المنظمة الثلاثة. فالتحول يحدث مع التغيير في عقليتنا، وفهم دور منظمة الصحة العالمية في إصلاح الأمم المتحدة، والعمل على تحقيق الأهداف نفسها، ومعاصرة منظمة الصحة العالمية وهي تعمل على معالجة قضايا الموظفين وجعل أصواتهم مسموعة من خلال وضع السياسات".

ولاء المؤذن
المكتب القطري لمنظمة الصحة العالمية في مصر

"عندما يشارك جميع الموظفين في التحول ويساعدون في توجيه النتيجة".

مارون كرم
الدعم التشغيلي والخدمات/العمليات التجارية

"إن التحول يعني تحسُّن الكفاءة".

كامرول حسن
الأمراض المتوقفة باللقاحات والتمنيع/
المرحلة الانتقالية الخاصة بشلل الأطفال/الأمراض السارية

"إن إعطاء الأولوية للتواصل، وتوسيع القوى العاملة في مجال التواصل، وتحديث أساليب التواصل لدينا هو التحول".

جلاليك سلطانوف
المكتب القطري في الجمهورية العربية السورية

