

بسم الله الرحمن الرحيم

أثر العوامل الإجتماعية والإقتصادية على تغيب الموظفين عن العمل :
دراسة ميدانية على عينة من الموظفين بوزارات الخدمات في دولة الكويت .

إعداد

الدكتور / خالد أحمد الشلال

قسم الإجتماع والخدمة الإجتماعية - كلية الآداب .

جامعة الكويت

. ١٩٩٤ م

مقدمة :

تعتبر مشكلة تغيب الموظفين عن العمل ظاهرة باثولوجية (مرضية) تعاني منها المؤسسات والدوائر الحكومية في العديد من المجتمعات ، خاصة تلك المؤسسات التي تعرضت لنساقها التقليدية لتغيرات اقتصادية واجتماعية مفاجئة أو طارئة ، ويؤدي انتشار هذه الظاهرة واستمرارها الى انخفاض القدرة الانتاجية واضعاف دور المؤسسات وحرقلتها عن تحقيق اهدافها المرسومة ، وهناك ظروف عديدة ترتبط بظاهرة تغيب الموظفين عن العمل بعضها يتعلق بالعوامل البيئية الداخلية ، والبعض الاخر يتعلق بالعوامل البيئية الخارجية ، وسوف نناقش ههذ العوامل باختصار وفي حدود ما يخدم هدف هذه الدراسة وبموضوعها .

اولا : العوامل البيئية الداخلية : وتشمل هذه العوامل ما يلي :-

١- البيئة الاجتماعية المحيطة بالموظف من البيئة الاسرية وبيئة العمل من حيث طبيعة المهنة ونوعيتها والمؤسسة التي يعمل بها وهناك علاقة تبادلية بين طبيعة العمل ونوعيته من جهة والبيئة الاسرية من جهة ثانية ، فشكالات العمر كثيرا ما تنعكس على الجو الاسري للموظف ، كما ان شكالات الاسرة تنعكس على أداءه الفعلي في مجال عمله ، وقد تعمس الاسرة على التخفيف من الصعوبات التي يعين بها وتشير دراسة Bruke الى التأثير المتبادل بين بيئة العمل وبيئة الاسرة وكيف ان كلاهما تؤثر في الاخرى وتتأثر بها ايجابا او سلبا .

٢- التنظيم الهيكلي للمؤسسة التي يعمل فيها الموظف : ويشتمل ههذ التنظيم مكونات المؤسسة والكيفية التي تعمل بها والاتصال الداخلي بين ههذ المكونات ، بما يحدد مجموعة من العوامل التي تؤثر في تغيب الموظف عن العمل على النحو التالي :-

أ - العلاقة بين الادارة والموظفين والنظام الاشرافي :

يلعب رئيس العمل دورا هاما في مدى احساس الموظف بالارتياح في مكانه حيث تؤدي العلاقة الطيبة بين الموظفين والادارة دورا فاعلا في رضا ههذ الموظفين عن اعمالهم واقبالهم على زيادة الانتاج وتحمل المسؤولية الوظيفية ببر

عالية . على العكس من العلاقات السيئة التي تسود بين الموظفين والعمال في المؤسسة وبين الإدارة ، حيث يؤدي ذلك إلى انخفاض الإنتاجية ، وكثرة التسبب في العس والتغيب عنه .

كما يجب الإشارة إلى أهمية النظام الإشرافي داخل المؤسسة أو المنظمة وأسلوب معاملة الموظفين فيها ودوره المؤثر في هذا المجال . فربما يمكن يستطيع ان يحسن حياة الموظف تعيسة أو صارة . وقد اثبتت دراسات عديدة أن هناك علاقة بين الانقطاع عن العمل أو التغيب عنه وبين سوء معاملة المشرفين على العمل للعمال فيه . وقد تناوب العديد من الباحثين النظام الإشرافي داخل المنظمة أو المؤسسة منهم ، " هيدزبرج " و " أرحس " ، " تيلى " ، " سايلز " و " هومانز " وآخرون . وجميعهم أوضحوا فاعلية تأثير الأسلوب الإشرافي على معدلات الغياب .^(٢)

ب - طبيعة العلاقات السائدة بين الموظفين في المؤسسة:

تلعب طبيعة العلاقات السائدة بين الموظفين دورا هاما في رضا الموظف عن عمله . فالرفقة أو الصحبة Companionship ، في العمل ، يمكن ان تكون بمثابة اليأس نحياه البؤس داخل العمل . فالموظف يستمد كثيرا من رضا العمل ، عندما يعمل مع جماعة طيبة من الموظفين ، كما لا يمكن انكار تأثير ظاهرة "عدم الترابط بين جماعة العمل Group incohesiveness ، ودورها في أحداث عدم الرضا عن العمل وبالتالي محاولة التغيب .^(٣)

ج - نظم العمل وحرية التصرف فيه :

يشكل نظم العمل الذي يود به الموظف عاملا هاما في تحقيق الرضا عن العمل . فالعمل المناسب لقدرات الفرد يجعله دائما فخورا بعمله ويؤديه بكفاءة تامة . كما ان توفر الاحساس لدى الموظف بحرية التصرف في العمل والتحرر من عبء الخوف من فقدان العمل وكذلك المشاركة في اتخاذ القرارات ، كل هذه الأمور من شأنها ان تقضي على أسباب التغيب والانقطاع عن العمل .

د - الترقيات والاجور :

ان احساس الموظف بعدم العدالة في الترقيات ، وكذلك احساسه بضالة الأجر الذي يتقاضاه عن عمله من العوامل الداخلية التي قد تؤدي إلى غياب

الموظف عن العمل او الانقطاع عنه . وقد اثبتت بعض الدراسات ان هناك علاقة سلبية ايجابية بين التغيب وضالة الاجر ، رغم ان العوامل امادية وحدها قد لا تعطى الدليل القاطع على انها تشكل عاملا قويا في التغيب عن العمل ، ولكنه قد يكون احتمالا ضعيفا اذا لم تكن هناك موجبات خارجية تدفع الى هذا التغيب، فقد تكون هناك بعض الامور الهامة بالنسبة للموظف تدفعه الى التغيب ولا يجد ما يبرز هذا التغيب سوى التذرع بضللة المرتب .

٣- عدم توافر القوى العاملة الاحتياطية : لاشك ان القوى العاملة المدربة من اهم عناصر الانتاج . ولذا ، فان عدم انتظامها او غيابها عن العمل ، من شأنه ان يعطل او يحدث خللا في سير العمل ما يترتب عليه الانخفاض الحاد في مستوى الكفاية الانتاجية ، وعدم استغلال الموارد المتاحة استفلا امش . ولذلك تتطلب مشكلة غياب الموظفين بشكل عام ، وجود مجموعة احتياطية من الموظفين تكون على قدر من الكفاءة والمهارة ، بحيث تستطيع القيام بمهمة المتغيبين من الموظفين عن اعمالهم . وبخاصة اولئك الذين يقومون باعمال هامة . لأن غيابهم دون وجود بديل لهم ، يحدث ارباكا شديدا في مجال العمل ، يترتب عليه آثار سيئة على مستوى الاداء العام .

ثانيا : العوامل البيئية الخارجية : تشمل هذه العوامل الامور التالية :-

١- الخلفية الثقافية والاجتماعية : لاشك ان الخلفية الثقافية والتنشئة الاجتماعية للعمال تلعب دورا مؤثرا في الانشطة السوقية للعاملين وفي تشكيل النفس القيمي المؤثر نحو مفهوم التعايش وقيمة العمل والمشاركة في خطة التنمية . ومعرفة الأساق الثقافية السائدة في المجتمعات التقليدية ، تفيد في الكشف عن بعض جوانب ظاهرة التغيب عن العمل ، حيث تتسم ثقافة العديد من هذه المجتمعات بكثرة الاعياد والمناسبات والاحتفالات الدينية والاجتماعية التي تساعد على التغيب او الانقطاع عن العمل .

٢- الاحداث والتغيرات الحياتية اليومية : من ذلك مثلا ، الطلاق والزواج والهجرة ، والسفر ، فمن هذه الامور ذات صلة مباشرة او غير مباشرة بتغيب الموظف عن العمل لما تعكسه من اثار نفسية واجتماعية تؤثر على انتظامه في العمل بما يعرقله

١٤٤٠ دوره الوظيفي^(٤) ، بالإضافة الى كل ذلك هناك عواس اجتماعية ومجتمعية
والمجتمع الاصلى للموظف فيضطر الى العودة لوطنه بين الحين والاخر . وبالتالي
قطع مؤقتا عن العمل ، هناك ايضا عواس خاصة بعدم توافر مقومات الرفاهية
اجتماعية مثل السكن غير الملائم ، وسائر المواصفات الرديئة ، صعوبات التسوق
كذلك الافتقار الى التسهيلات الاجتماعية كنظام الائتمان مثلا ، كما ان الحاجة الى
زيادة الدخل وتحسين الاحوال المعيشية تؤثر في انتظام الموظف بعمله الاصلى ،
حيث ينشئ في اعمال اضافية بجانب هذا العمل .

كل هذه العواس البيئية الاجتماعية والثقافية ، سواء كانت داخلية او خارجية
عكس على الموظفين بالمؤامسات المختلفة سواء على المستوى النفسى والسلوكى
ما يؤثر على انتظامهم فى المهنة ، ويصح التغيب عن العمل من الظواهر ذات
لتابع المشكل خاصة فى الدول النامية التى تحاول اللحاق بركب التقدم والحضارة .
بالتالى يتعين دراسة هذه الظاهرة وتحليلها فى اتجاه ارهاص السبب العلمية
لتعاس معها .

مشكلة البحث :

ادى التحول السريع فى مختلف جوانب الحياة فى المجتمع الكويتى الى استخدام
جميع الطاقات البشرية القادرة على العمل بغض النظر عن مؤهلاتها العلمية
بالاضافة الى استخدام الخبرات العربية والاجنبية المؤهلة علميا ومهنيا لتشارك فى
عملية التحول من التقليدية الى الحديثة ، فى سياق هذا انزخم والتحول السريع
شغل كثير من افراد القوى العاملة الكويتية وظائف لا تتفق مع اكانياتهم وتأهيلهم
المهنى - الامر الذى انعكس بدرجات متفاوتة ليس فقط على حرفية الاداء ولكن ايضا
على " المسؤولية " والالتزام الوظيفى الذى يقضى بضرورة المواظبة والانتظام فى
العمل ، والاستمرار فى مباشرة المهام والاعمال الوظيفية حسب القوانين واللوائح
المنظمة فى هذا الشأن .

ولما كانت القون البشرية هى العاس الحاسم فى كل تنمية اجتماعية واقتصادية
وثقافية وادارية - فان خطط التنمية بدولة الكويت تقوم على النهوض بالموارد

المشربة من اجل بناء المواطن الكويتي باعتباره الدعامة الرئيسية للنهوض بالمجتمع،
فالتمنية " تستهدف الوطن او الامة ككل : الوحدة الوطنية، المكانة الوطنية،
الشخصية الوطنية . . ومن ثم فان عمليات التنمية الاجتماعية الاقتصادية السياسية
ما هي الا ادوات لتنمية الوطن او الامة^(٥)، هذه الابعاد الفلسفية والتطبيقية
التي تنطلق منها التنمية في دولة الكويت تتأثر سلبيا بفعل العديد من العوامل
ياتي في مقدمتها تغييب الموظف عن العمل مع ما يترتب على ذلك من عدم انجاز
المهام الوظيفية او تعطيل انجازها لبعض الوقت، وانجازها دون المستوى المطلوب،
بما يؤثر سلبيا ليس فقط في حركة الانجاز على مستوى الوحدة الادارية الصغيرة،
ولكن ايضا على مستوى المؤسسة ككل وبالتالي على مستوى المؤسسات الاخرى على
اساس منطوق التشابك والتفاعل القائم بين عناصر النظام التنموي ككل في ابعاده
الخدمية والانتاجية الامر الذي يعرقل توجه المجتمع نحو التنمية مع ما يترتب على ذلك
من هدر عظيم للموارد والجهود .

فاذا نظرنا الى مسألة تغييب الموظف عن العمل من هذا المنطلق المشار اليه
يتعين التعمس معها بجديده، ان ان انتشارها في سجان العمل بمثابة مؤشر حيوي
يدل على ضعف اسهام الافراد في اداء واجبهم الوطني وعلى ضعف تماسك الجماعة
التي ينتمى اليها العامل الفرد ، وعلى الرغم من تعدد اسباب تغييب الموظف عن
العمل - وفق ما تمت الاشارة اليه في المقدمة السابقة - الا ان هذه الاسباب ذات
خصوصية معينة في المجتمع الكويتي، ان الاستقراء المنظم لواقع الموظف قد اسفر
عن بلورة فكرة اساسية مفادها ان اسباب التغييب عن العمل تتمحور غالبا حول العائد
الاقتصادي من العمل (واعنى به الدخول على وجه التحديد) ،بالاضافة الى
الظروف الاسرية ومشاكل الجيرة التي يرجع ظهورها الى كثرة العمالة الاجنبية
وما ينتج عنها من تناقض ثقافي Cultural في بعض الاحيان . فالى اى حد يرسى
الموظف الكويتي ان هذه العوامل تؤثر في غيابه عن العمل ؟ يتضح من هذا الطرح
لمشكلة البحث، انها تتضمن ثلاثة مفاهيم اساسية هي : مفهوم الموظف، مفهوم
التغييب عن العمل ، ثم المفهوم الموجود ضمنا في اطار العلاقة القائمة بين هذين

المفهومين الا وهو مفهوم العلاقة بين الموظف والادارة ، فالموظف - سواء فسى
تفسيه عن العمل ، او فنى حضوره اياه - انما يكون فنى علاقة من نوع ما مع ادارة
المؤسسة او المنظمة حتى ولو لم تتخذ تلك الصورة المباشرة - وفيما يلى توضيح
لما نقصده بهذه المفاهيم الثلاثة باعتبارها اساسيه فنى البحث :-

أ - مفهوم الموظف العام : لقد ظهرت حوى هذا المفهوم تعريفات متعددة
منه ان الموظف العام هو " الشخص الذى يشركه الحكام بطريقة مباشرة وبصفة دائمة
فنى القيام بعمل من الاعمال فنى فترة معينة ، وفنى مجتمع معين " ويعرف ايضا بانسه "
الشخص الذى يياشر بنفسه خدمة الادارة " . كما ورد فنى نص المادة الحادية عشرة
من قانون الوظائف المدنية الكويتى على ان الموظف العام هو " كل من يعين فسى
احدى الوظائف الدائمة او المؤقتة فنى الحلقات الاولى والثانية والثالثة (١) اما
ما نقصده هنا بالموظف العام هو " كل شخص يتم تعيينه من قوس السلطة العامة ،
لاذء خدمة فنى مرفق عام ، سواء اكانت هذه السلطة هى الحكومة المركزية ، او ادارة
محلية مستقلة او مؤسسة عامة " .

ب - مفهوم العلاقة بين الموظف والادارة : لقد اورد قانون الوظائف العامة
المدنية نظامين ، يتعلق اولهما بالموظف ، فنى حين اهتم الثانى ، بالمستخدمين .
كما قسم الوظائف الى مجموعات مختلفة استنادا الى اختلاف اشكائها وخصائصها
المشتركة ، وذلك لاختلاف واجباتها ومسئولياتها وطبائع اعمالها والمؤهلات
اللازمة لشغلها . وهنا يجب معرفة ان علاقة الموظف بالادارة العامة علاقة قانونية ،
اى ان القواعد القانونية هى التى تحدد المسئوليات القانونية المتعلقة بالموظف
وليمت العقود كما هو مفهوم . ولذا ، فقد نصت المذكرة التفسيرية الخاصة بقانون
الوظائف المدنية فنى دولة الكويت ، محددة علاقة الحكومة بالموظف على انها علاقة
لا ثحية تخكمها القوانين والنظم التى تضعها الدولة طبقا لما يتضح لها من ممارسة
سلطاتها العليا .

ج - مفهوم التفويض : هناك تعريفات متعددة ظهرت بصدور هذا المفهوم ،
منها تعريف " سارجنت فلورنس Sargent Florence ، للتفويض عن العمل بأنسه

" الوقت الضائع بسبب العاملين والذي يمكن تجنبه ، او بسبب تغيبهم الذي لا يمكن تجنبه ، ولا يدخل الوقت الضائع بسبب اضرائهم عن العمل ، او بسبب اغلاق المؤسسة ، او بسبب تاخرهم الذي قد يصل الى ساعة او ساعتين ^(٧) . وهناك من يرى انه " عدم حضور الشخص الى عمله في الايام المقررة للعمل بسبب المرض او الاصابة التي تعيقه عن ذلك . بالاضافة الى التغيب الذي يرجع لاي سبب من الاسباب الاخرى ، ويختلف معدل التغيب عن العمل من فصل الى آخر ، Seasonal وذلك لان انتشار المرض في فصل الشتاء قد يكون اعلى منه في فصل الصيف في بعض الاقطار ، كما يختلف معدل التغيب بسبب حوادث العمل وفقا لطبيعة العمل نفسه ^(٨) وهناك من يرى ان التغيب يعني " عدم تواجد العاملين في مراكز عملهم اثناء ساعات العمل طبقا لنظام العمل المائد لاسباب غير مشروعة ، او بدون اسباب على الاطلاق ^(٩) . ونحن نرى ان مفهوم التغيب عن العمل هو " عدم تواجد العامل في مكان عمله اثناء ساعات الدوام الرسمية الموضوعة من قبل المؤسسة التي يعمل بها " .

الدراسات السابقة :

جذبت ظاهرة تغيب الموظفين عن العمل انتباه الباحثين في العديد من دول العالم بعد ان تبين خطورة الآثار الاقتصادية والاجتماعية الفادحة التي تنتج عن هذا التغيب سواء على المستوى الفردي او المستوى الاجتماعي ، لقد كانت هذه الظاهرة - ولم تزل - محل اهتمام الباحثين في الاقتصاد ، والاجتماع وعلم النفس . وتم تناولها من زوايا متعددة كمن في اطار تخصصه ، وسوف نقدّم لبعض الدراسات التي تناولت ظاهرة تغيب الموظف عن العمل في كل من الولايات المتحدة وبريطانيا كدول متقدمة ، ثم الهند كدولة نامية .

في الولايات المتحدة قامت مؤسسة " بنسون لاهور اتورز " بدراسة ميدانية على ٢٤٩ شركة في مدينة بيتسبرج ، Pitsburg ، وتوضح نتائج تلك الدراسة ان متوسط الخسارة السنوية - نتيجة التغيب عن العمل - قد بلغ حوالي ٥٦ دولارا لكل فرد ، وقدرت الخسارة السنوية على مستوى الولايات المتحدة بحوالي ٣٥ مليون دولار في العام ^(١٠) . وقد ايد " يودر " D.Yoder ، هذه النتيجة السالفة الذكر ،

حيث ذكر ان مشكلة التقييد عن العمل تكلف الاقتصاد القومي في الولايات المتحدة حوالي (٥٥) بليون دولار^(١١) . وفي بريطانيا تبين من احدى الدراسات التي تتعلق بالتقييد ان عدد ايام التقييد السنوية بلغت (٢٧٥) يوما ، اي ما يعادل حوالي ٥٥ ٪ من مجموع ايام العمل . كما كشفت بعض الدراسات ان هناك اسبابا ترجع الي العمل نفسه ، كسوء التكيف ، وتقييم الوظائف والوظائف والمهن ، وسوء ظروف العمل في الوحدات الانتاجية بوجه عام . كما كشفت دراسات اخرى ان هناك ارتباطا بين الشعور بوحدة الجماعة وتماسكها ، وبين هبوط معدلات الغياب وخاصة في الاعيان التي تؤدى بصورة جماعية . كما يرتبط التقييد باحساس الموظف بعدم العدالة في المعاملة او في الترقيات . ان يودى ذلك الى زيادة معدن التقييد ، اما في الهند فقد تبين من دراسه اجراها * فيد * K.Vaid ، على جماعتين احدهما من معتادى التقييد ، واخرى من المنتظمين في الحضور ، وكلتا الجماعتين متشابهتين من حيث نوع العمل والمكان والاشراف ، ان الاختلاف في الاتجاهات نحو العمل ومدى ما يحققه لهم من رغبات وحاجات ، انما يرجع الى ان الجماعة المنتظمة ، اعضاءها اكثر مشاركة في انشطة المنظمة ، ولديهم معلومات واضحة عن النظم والقواعد المعمور بها . على العكس من الجماعة التي اعتادت الغياب . كما وجد ان المرض كان سببا رئيسا للغياب . وقد توصل الباحث * وايت * Wyatt ، الى نفس النتيجة حينما وجد ان ٣٣ ٪ من غير المنتظمين كان المرض هو سبب عدم انتظامهم في العمل وان ٢١٥٢ ٪ من اجمالو التقييد ، كان بسبب المرض العصبى والضعف العام^(١٢) .

وقد نيه البعض الى ان التقييد بسبب المرض قد يكون موضع شك ، ذلك ان المرض قد يكون السبب الظاهري للغياب ، بجانب الاسباب الحقيقية الاخرى . ولا شك ان صحة الموظف تسهم الى حد كبير في تخفيف الغياب . فالموظف لى ينجز عمله بكفاءة تامة ، لا بد ان يكون متحررا من الامراض ومتمتعا بصحة جيدة . وقد بينت العديد من الدراسات وجود علاقة ايجابية بين الارتياح الوظيفى ، وانخفاض نسبة التقييد . اما نسبة التقييد المتزايدة فهي ترتبط غالبا بعدم الارتياح الوظيفى . كما اظهرت بعض الدراسات ان هناك ارتباطا بين التقييد وبعض المتغيرات الشخصية مثل : السن ، مدة الخدمة ، مستوى المهارة ، بعد مناطق السكن عن العمل ، السنزواج ،

١١

عدد الافراد الذين يقوم الموظف باعمالهم ، ونوع وسيلة النقل ، بجانب الواجبات والاعمال الاسرية الطارئة . وقد قدم Bhagat دراسة حاول فيها تطوير نموذج يتم بواسطته ربط آثار الحوادث والمشكلات والضغوط ، على آداء او انتاجية الفرد ، وعلى عملية الرضا الوظيفي من خلال المؤسسة والجهة التي يعمل بها .^(١٣)

ما سبق يتضح لنا مدى خطورة مشكلة التفتيب عن العمل ومدى اهمية دراسة هذه المشكلة دراسة علمية تمهيدا لاتخاذ بعض الاجراءات اللازمة للتخفيف عن حدتها داخل التنظيمات المختلفة . وخلالة الفوس ، ان الموظف اذا لم يكن محبا للعمل الذي يؤديه ، فانه يحاوس الاعتماد عنه كلما كان ذلك ممكنا ، حتى ولو كان العمل هو المصدر الوحيد للدخل اللازم لمعيشته وبقائه ، ويظن كارها للحضور اليه ايضا . وهذان العاملان يمارسان تأثيرهما عليه ويشدان في الاتجاه العكس ، كما انهما يؤثران ويمارسان فاعلية كبيرة على الموظف في نفس الوقت .

تساؤلات البحث :

لما كانت هذه الدراسة تستهدف التعرف على العواص الاجتماعية والاقتصادية التي تؤثر على تفتيب الموظفين عن العمل ، ونظرا لتحديد مجالات هذه العواص بما يناسب خصائص بيئة العمل في المجتمع الكويتي على النحو السابق ذكره ، فسان هناك ثلاثة تساؤلات اساسية يسعى هذا البحث الى الاجابة عليها وتتمش في :-

(أ) ماهي الخصائص الاجتماعية والاقتصادية العامة للموظفين عينة البحث ؟

(ب) الى اي حد يرى الموظفون ان المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية ذات علاقة

بالتفتيب عن العمل ؟

(ج) ماهي العبررات التي يراها الموظفون بشأن تأثير العواص الاجتماعية والاقتصادية

على التفتيب عن العمل .

ويتضح من هذه التساؤلات انها تتخذ المنحى الاستكشافي بصفة اساسية ،

والاجابة عليها هادفة الى الاستبصار وتوجيه الاهتمام الى بعض الجوانب الاساسية

الخاصة بمشكلة تفتيب الموظفين العموميين عن العمل .

عينة البحث :

اجرى هذا البحث على عينة عشوائية قوامها ٣٠٠ مفردة من الموظفين بوزارات الخدمات بدولة الكويت وهي وزارات التربية، المواصلات، الاعلام، النفط، وقد روعي في اختيار العينة معايير اساسية بحيث تقترب من خصائص مجتمع العنصر بدولة الكويت من حيث المستوى التعليمي، السن، نوع العمل، مدة الخبرة في العمل، وقد بلغ عدد المفردات الصحيحة في العينة ٢٥٨ مفردة حيث امتنع ٤٢ موظفا عن اعادة صحيفة الاستبيان. والجدول الاتي يوضح خصائص عينة الدراسة من حيث تغيرات السن، المستوى التعليمي، نوع العمل، مدة العمل :-

جدول رقم (١)

خصائص عينة الدراسة

النسبة (%)	عدد المفردات	التفصيل
		(أ) السن :
١٩ر٨	٥١	(١) اقل من ٢٥ سنة
٣٥ر٣	٩١	(٢) من ٢٥ الى ٣٠ سنة
٤٤ر٩	١١٦	(٣) اكثر من ٣٠ سنة
		(ب) المستوى التعليمي :
٤٣ر٤	١١٢	(١) جامعي
٣٧ر٢	٩٦	(٢) ثانوي
١٤ر٣	٣٧	(٣) متوسط
٥ر١	١٣	(٤) اقل من المتوسط
		(ج) نوع العمل :
٦٧ر٤	١٧٤	(١) اداري
٢٤ر٤	٦٣	(٢) فني
٨ر٢	٢١	(٣) خدمات
		(د) مدة العمل :
٤٢ر٦	١١٠	(١) ٥ سنوات فأقل
٥٧ر٤	١٤٨	(٢) اكثر من ٥ سنوات

المنهج والاسلوب :

وفق هدف هذا البحث وموضوعه ، فانه ينتمى الى البحوث الكشفية
Exploratory Study باعتبارها احد نوعيات البحوث فى علم الاجتماع ،
وتهدف البحوث الكشفية الى التعرف على ظاهرة معينة باكتشاف معارف وافكار
جديدة بطريقة تساعد على تحديد مشكلة البحث بدقة واستخلاص بعض الفروض
بصورة يسهل اختبارها ، أى ان هذا النوع من البحوث يثير الطريق للتعرف على
اهم الفروض التى ينبغي ان توضع بوضع البحث والتجربة فى بحوث تالية^(١٤) ، ان
اكتشاف معارف وافكار جديدة بخصوص ظاهرة تغيب الموظفين عن العمل ، يمثل
الخطوة الاولى لبحوث اكثر تقدما تجرى فى مراحل مستقبلية بما يضمن ارهاص
الاسس العلمية فى التعامل مع هذه الظاهرة بما يسهم فى تقدم المجتمع الكويتى
على المستويات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية ، وقد اعتمد البحث على اسلوب
المسح الاجتماعى Social Survey باعتباره * اسلوب لجمع البيانات عن جماعة
معينة فى بيئة محددة من حيث ظروفها المعيشية ونشاطها وتكوينها الاجتماعى^(١٥) ،
وقد تم تطبيق هذا الاسلوب على جماعة (فى صورة عينة) من الموظفين بوزارات
الخدمات بدولة الكويت ، حتى يمكن معرفة خصائصهم وظروفهم على المستويين
الشخصى والمهنى ومدى ارتباط ذلك بظاهرة تغيب هؤلاء الموظفين عن العمل ،
وقد اعتمد البحث - فى الحصول على تلك البيانات - على صحيفة الاستقصاء او
استمارة البحث باعتبارها * نموذج يضم مجموعة من الاسئلة التى توجه للافراد
بغية الحصول على بيانات معينة ، وقد ترس بالبريد او تسلم الى الاشخاص
الذين يتم اختيارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجاباتهم على الاسئلة الواردة
بها واعادتها ثانية^(١٦) ، وفى هذا البحث تم الاعتماد على الاسلوبين معا ، فبعض
الصحائف تم بالمقابلة الشخصية والبعض الاخر تم من خلال ارسالها بالبريد السرى
للمبحوثين الذين وقع عليهم الاختيار ليقوموا بالاجابة على ما فيها من اسئلة واعادتها
ستوفاة ابي الباحث وقد تمت صياغة اسئلة الصحيفة بالاسلوب العلمى الواضح ،
بحيث يمكن للمبحوث امتثالها بسهولة سواء تلقاها بالبريد او من الباحث مباشرة
تكونت استمارة البحث من ثلاثة اجزاء رئيسية : الاول خاص بالظروف

المهنية والاجتماعية للمبحوثين، والثاني خاص بآراء المبحوثين في قضايا محددة
عما إذا كانت ترتبط بالتغيب عن العمل أم لا ، أما الثالث فهو يتعلق بالبيانات
الديموجرافية مثله في السن ، والمستوى التعليمي ، ونوعية العمل ، ومدى الخبرة وقد تم
صياغة أسئلة استمارة البحث بتكنيكات متعددة فبعضها مباشرة وصریح ، وبعضها
أسقاطي ، وبعضها تقريرى ذاتى حسب طبيعة البيانات المطلوبة ومستوى الصدق .
كما تنوعت أسئلة الاستمارة ما بين أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة . وقيل اعتماد الاستمارة
في صورتها النهائية اجريت عليها اختبارات اولية Pre-test للتأكد من صلاحيتها
وكفاءةها في الحصول على البيانات المرتبطة بهدف البحث، كما عرضت على بعض
المتخصصين في علم الاجتماع والاتصال ، واجريت عليها التعديلات المطلوبة وتسم
توكيدها لزوم استخراج الحاسب الالى ، ويتص بالاسلوب - مستوى التحليل الاحصائي
للنتائج ، وفي هذه الجزئية اعتمد البحث على اسلوب الاحصاء الوصفي^(١٧) في صورة
بسيطة وفي حدود ما يخدم الهدف .

نتائج البحث :

فيما يلي عرض لاهم النتائج التي توصل اليها البحث بشأن اثر العوائق
الاتحادية والاجتماعية على تغيب الموظفين عن العمل ، وذلك من واقع آراء افراد
العينة بشكل مباشر ، وسوى تناقش هذه العوائق في اطار متغيرات تتعلق بطبيعة
العمل ذاته ، والظروف الاسرية والسكنية لعينة الموظفين مجال البحث - ولعمري
الجدول الاتي يلخص النتائج الرئيسية التي توصلت اليها أثناء دراسة بشأن
المتغيرات ذات الصلة بالتغيب عن العمل :-

جدول رقم (٢)
التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي ترتبط
بتفجير الموظفين الكويتيين عن العمل

علاقته بالتفجير عن العمل				التغيير
لا		نعم		
%	ك	%	ك	
٣٦ر٤	٩٤	٦٣ر٦	١٦٤	سوء الحالة الصحية لاحد افراد الاسرة
٦٢ر٤	١٦١	٣٧ر٦	٩٢	المشكلات الخاصة بالسكن
٦٤ر٣	١٦٦	٣٥ر٧	٩٢	بعد المسافة بين العمل والمك
٦٨ر٢	١٧٦	٣١ر٨	٨٢	الخلافات داخل الاسرة
٧٨ر٧	٢٠٣	٢١ر٣	٥٥	انخفاض مستوى تعليم الاسرة
٧٩ر١	٢٠٤	٢٠ر٩	٥٤	عدم كفاية الدخل من العمل
٩٢ر٢	٢٣٨	٧ر٨	٢٠	المشاكل مع الجيران
٩٢ر٦	٢٣٩	٧ر٤	١٩	تشجيع افراد الاسرة للتفجير عن العمل
٧١ر٧	١٨٥	٢٨ر٣	٧٣	متوسط المجموع

يتضح من هذا الجدول ، ان التغيرات التي يرى الموظفون الكويتيون انها تسببها ترتبط بالتفجير عن العمل - يمكن حصرها في ثلاثة عوامل اساسية هي :-

- (أ) عوامل خاصة بالاسرة .
- (ب) عوامل خاصة بالعائد الاقتصادي .
- (ج) عوامل خاصة بالسكن .

وفيما يلي توضيح لهذه العوامل بايجاز :

(أ) العوامل الخاصة بالأسرة : وتشتمل هذه العوامل سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة، الخلافات داخل الأسرة، انخفاض مستوى تعليم أفراد الأسرة، تشجيع أفراد الأسرة، للتغيب عن العمل - وفيما يلي توضيح أثر هذه المتغيرات الأربعة على تغيب الموظف عن العمل .

١- سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة :

يأتي سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة في مقدمة العوامل التي اقتضت بالبحوثون بانها تؤدي إلى تغيبهم عن العمل، حيث أفاد بذلك ٦٣٦٪ منهم أي ما يعادل ١٦٤ مفردة، مقابل ٣٦٤٪ من مجمل العينة أفادوا بأن سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة لا يؤدي إلى التغيب عن العمل، والواقع أن تقدير سوء الحالة الصحية هنا يخضع لاعتبارات وظروف ذاتية وموضوعية في نفس الوقت، فالعالم والموظف قد يرى المرض البسيط أمرا في منتهى الخطورة بدرجة تستدعي الغاء كافة ارتباطاته العملية حتى يتمكن من العناية بالشخص المريض، وفي الوقت نفسه قد لا يعطى الموظف الاهتمام الكافي لمرض أحد أفراد الأسرة رغم خطورته وبالتالي لا يلغى هذه الارتباطات كما أن تغيب الموظف أو عدم تغيبه عن العمل بسبب سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة يتوقف على طبيعة المرض ذاته، ومكان العلاج، وما إذا كانت ظروف الأسرة تتيح الرعاية الطبية للمريض الكافية للمريض أم لا، كما يتوقف على درجة القربى للمريض بالإضافة إلى ظروف العمل ذاته وما إذا كانت شديدة في عقوبة التغيب عن العمل أم لا . وعلى ضوء كل هذه العوامل يتخذ الموظف قراره بالذهاب إلى العمل أو التغيب عنه، وبوجه عام فإن وجود بعض الحالات العرضية بين أفراد الأسرة يؤثر تأثيرا كبيرا عليها من المنظورين النفسي والسلوكي، حيث تزيد من المسؤولية والقلق على عاتقهم سواء في صورة جهد يبذل للعناية بالمريض، أو في صورة إموال تنفق على العلاج، ونظرا للتماسك الأسري وقوة الروابط بين أفراد الأسرة العربية بوجه عام، فإن مرض أحد أفرادها - خاصة إذا كان المرض خطيرا - يمس قيدا على معظم التزامات عائلي الأسرة بما في ذلك التزاماته تجاه عمله وإن كانت شدة هذا التأثير تختلف من موظف إلى آخر وفي العوامل المشار إليها،

وقد تبين من البحث ان هناك مبررات قوية امام بها الذين يرون ان سوء الحالة الصحية لاخذ افراد الاسرة يودي الى التغييب عن العمل ، اهم هذه المبررات مرافقة المريض في الذهاب الى مكان التشخيص والعلاج ، وقد يتطلب الامر السفر معه الى الخارج ، واحتياج المريض الى بقاء احد الوالدين في المستشفى خاصة اذا كان طفلا ، وكذلك احتياجه الى السهر بجانبه ما يودي الى الارهاق والتعب وعدم القدرة على الذهاب الى العمل في اليوم التالي .

٢- الخلافاً داخل الاسرة :

لا شك ان وجود بعض الخلافاً داخل الاسرة تودي الى سوء الحالة النفسية للموظف وانشغاله الفكري خاصة اذا كانت خلافاً شديدة وكان الموظف ذا شخصية تزداد حساسيتها لما قد يقع في اطار الاسرة من خلافاً سواء كانت بين الموظف وزوجته ، او كانت بين الآباء والأبناء ، او بين الأبناء بعضهم وبعض ، وتؤثر الخلافاً الاسرية على سلوكيات الموظف على مستوى العمل ، وقد تبين من الدراسة ان ٣٧٦% من الباحثين يعيشون حالة من المشكلات الاسرية ، ويوضح الجدول السابق ان ٣١٨% من العينة تفيد بان الخلافاً المنزلية تودي الى التغييب عن العمل ، ويرروا ذلك ان هذه الخلافاً ينتج عنها عدم الاستقرار الذهني واستمرار التفكير في حلها ، وبدلاً من ان يفرغ الموظف نفسه للعمل ومتطلباته يصبح في دوامة اخرى من المشاكي والمسؤوليات ، وقد يضطر الى التغييب عن العمل سواء من منطلق العناد واشعار الطرد الاخر بالعقاب ، او من منطلق التفرغ لحل هذه المشكلات او حتى زيادتها تحدياً للطرف الاخر ، وحتى لو لم يغيب الموظف عن العمل - وهو في دوامة الخلافاً المنزلية - فان انشغاله الذهني يقلل من الاندماج والتكيف مع بيئة العمل فتقل انتاجيته ، بما يحتمس ان يقع عليه العقاب الوظيفي نتيجة ذلك ويدخل في صراع مع الادارة .

٣- انخفاض المستوى التعليمي لافراد الاسرة :

من المعروف ان " التعليم " هو المركز الرئيسي لأي نهضة اجتماعية ، فهو اساس الفرد الناجح ، والامة القوية والمجتمع المستنير ، ولعلنا نلمس بوضوح هذا الاختلاف

الشامع بين الانسان الامرى والانسان المتعلم من حيث نمط السلوك والتفكير والادراك والشعور ومكونات اشخصية بوجه عام ، وعندما يتمتع افراد الاسرة بمستوى تعليمى مرتفع ، تكون العرصة مواتية لتقدير المسؤولية الوظيفية للعاش ، فالموظف الذى اقترن بزوجة متعلمة لا يتوقع ان تطلب منه التغيب عن العمل الا لاعتبارات عقلية وموضوعية بحته ، نفس الامر بالنسبة لربناء اعاطلين ، فانا كانت الوالدة والوالد من ذوى المستوى التعليمى فانهما يدفعون ابناهما الى الامام ويقدرون سوء وليمية الوظيفة ، فالتعليم على مستوى الاسرة يؤدى الى النهوض الاجتماعى والقيام بالوظيفة الاجتماعية والمهنية ، ويزداد تقدير العمل - ان لم يكن تقديسه - كلما ارتفع المستوى التعليمى ، اما اذا كان بعض افراد الاسرة من غير المتعلمين ، او من ذوى التعليم المتواضع بما لا يمنهم من التقييم السليم لمتطلبات الوظيفة الرسمية على وجه الخصوص - فانهم لا يرون جريرة فى ان يؤثروا على العاش فى اتجاه التغيب بصرف النظر عن استجابة العاش او رفضه ، واذا اخذنا فى اعتبارنا ان هناك عوامل اسرية اخرى - غير المستوى التعليمى للافراد - تؤثر فى تغيب الموظف عن العمل ، فان الجدول السابق يوضح ان ٢١٣٪ من عينة البحث افادوا بان ضعف المستوى التعليمى لافراد الاسرة يؤدى الى تغيب الموظف عن العمل ، ويفسر ذلك بان ضعف المستوى التعليمى يرتبط بثلاثة ظروف فى الغالب : اما ان الفرد صغيرا فى السن ولم يصح بعد الى المستوى التعليمى المرتفع ، او ان يكون الفرد فى مستوى وظيفى محدود والمسؤوليات والتاسير ، او ان يكون الفرد عاطلا بصرف النظر عما اذا كان قد ترك العمل او لم يلتحق به اصلا فى مثل هذه الظروف يكون الفرد تنقصه الخبرة والتقييم السليم لمسؤوليات العمل وما يترتب على التغيب عنه من مشاكك وتواقب ، وهناك عوامل اخرى تتدخل فى قرار الموظف بعضها يتعلق بشخصيته وبعضها بظروف العمل . . . الخ .

٤- تحييد افراد الاسرة للتغيب :

ليس من الغريب ان تكون هناك عوامل اسرية تشجع الموظف على التغيب من العمل خاصة اذا كان مصدر هذا التشجيع الزوجة والابناء ، قد يكون هذا التشجيع

قائما على اسباب موضوعية او غير موضوعية، ولكنها تبقى دائما موضوعية من وجهة نظر المشجع حتى يقع الموظف او العامل بضرورة التغييب، ويختلف الموظفون - دون شك - في مدى استجابتهم لتشجيع احد افراد الاسرة لهم على التغييب عن العمل، ويدخل في ذلك عوامل كثيرة، منها ما يتعلق بمصدر التشجيع، ومنها ما يتعلق بشخصية الموظف ومنها ما يتعلق بظروف العمل وتقييم الموظف لها، ومنها ايضا الموضوعات او المبررات الخاصة بجدول التغييب. ويوضح الجدول السابق ان ٢٤٪ من المبحوثين - اي ما يعادل ١٩ مفردة - افادوا بان تشجيع احد افراد الاسرة لهم على التغييب عن العمل يمكن ان يؤدي الى التغييب فعلا، مقابل ٢٦٪ منهم أي ما يعادل ٢٣٩ مفردة - يرون ان هذا التشجيع لا يؤدي الى تغييبهم عن عملهم، ويمكن تفسير ذلك في اطار ما يعرف بالدافعية، فكل السلوك الانساني له مسبباته، وسواء استجاب الموظف للتشجيع على التغييب عن العمل او لم يستجب، فانه يكون قد سلك سلوكا معينا، وحسب منطق الدافعية، فان الفرد يتحدد سلوكه نتيجة استجابته لقوى لها القدرة على دفعه نحو شئ معين من الفعس، فالسلوك في حد ذاته محصلة نهائية لقوى اساسية، وفي الوقت نفسه يمكن اعتبار السلوك خطوة وسيطة في سلسلة من الاحداث فالقوى الدافعة تؤدي الى طريقة ما للسلوك، اي ان يكون هناك سبب ما للاستجابة الى القوة الدافعة ولا يخرج هذا السبب عن كونه اشباع تلك القوة التي دفعت الى السلوك ابتداء، وعندما يتعرض الموظف لتشجيع احد افراد الاسرة انه ان يتغييب عن العمل، فان سلوكه - سواء بالرفض او الرضوخ - انما يتم لاشباع قوى دافعة متنوعة، بصرف النظر عما اذا كان السلوك الذي سلكه رشيدا ام غير رشيد، بمعنى او بدون وعي.

(ب) العائد الاقتصادي للعمل : تبين من الدراسة ٢٠٩٪ ممن

المبحوثين - اي ما يعادل ٥٤ مفردة افادوا بان عدم كفاية الدخل من العمل يؤدي الى تغييبهم عنه، وعلى الرغم من انخفاض هذه النسبة، الا انها يتفق على الوقوف قنندا قليلا لوضعها في حجمها الحقيقي، صحيح ان هناك علاقة بين ضالة الأجر، والتغييب عن العمل، بمعنى انه كلما كان الاجر ضئيلا كما زادت احتمالات

نسبة التغيب عن العمل ، غير ان ذلك ليس مطلقا على علته ، اذ انه يتقيد بمسدى موجود بدائى عسية اخرى او على الاقرب وجود فرص معززة للبحث عن بدائى افضل ، كما انه مقيد ايضا بالمستوى المعرفى والمهارى للعام فى اطار متطلبات واحتياجات سوق العمل ، ومقيد كذلك بمستوى انعام من الشراء والغيرة المادة التى لم يكن لعمله دور ملموس فيها ، بالاضافة الى نظرتة الى قيمة العمل فى حد ذاته وما يحققه له من اشباع وظيفى . من هنا يمكن القول بان انخفاض العائد الاقتصادى من العمل يمشى وحده سيرا قويا للتغيب عن هذا العمل ، ذلك ان هناك عوامل اخرى ذات صفة فردية ومؤسسية ومجتمعية - تؤثر فى تغيب الموظف عن عمله ، فقد تكون هناك عوامل هامة ، مقنعة او غير مقنعة ، تدفعه الى التغيب ولكنه لا يجد ما يبرر تغيبه سوى ضالة الاجر الذى يحصل عليه من عمله . ولكن لماذا يرى بعض الباحثين (٢٠٩ ٪) - ان ضالة الاجر من اسباب التغيب عن العمل على الرغم من ارتفاع الاجور بدولة الكويت كدولة نفطية غنية كما هو معروف ؟ فى الواقع - وكيمسداً اقتصادى - نجد ان الاحتياجات والمتطلبات المادية للفرد لا تنتهى وان اختلفت شدة ذلك من فرد الى آخر ، لكن الاجابة على هذا التساؤن تأتى واقع الدراسة نفسها ، فقد تبين ان ٧٥٢ ٪ من الباحثين ليس لهم مصادر اخرى للدخول ، كما ان ٨٦٤ ٪ منهم يساهمون بدخولهم فى تلبية بعض احتياجات الاسرة ، كما ان ٦٩٤ ٪ منهم يتولون مسؤولية " اعالة اسرة " ، اما عن عدد الذين يعولهم هؤلاء فقد تبين ان ٢١٢ ٪ يعولون ست افراد فاكثروا ، كما ان ٦٨٧ ٪ من هؤلاء العائلين ينفقون على افراد فى مرحلة التعليم ، بالاضافة الى ذلك وجدنا ١٠٥ ٪ منهم يعولون افرادا يعانون من العجز والعرض .

فليس غريبا ان ن نجد من الباحثين ما يفيد بان ضالة الاجر تؤثر على التغيب عن العمل (مرة اخرى رغم ارتفاع الاجور) ، وتبين من الدراسة ان هذه الفكرة ترتبط بشكل مباشر مع مدى كفاية الدخل لمواجهة متطلبات المعيشة ، فقد افاد هؤلاء الباحثون بان عدم كفاية الدخل يفرض عبئا نفسيا على الاشخاص المتكلفين بالتفانى على امر الامر الذى يؤثر على كفايتهم فى العمل ، وينضطرون

للتغيب متباينة - في علمهم الاصلى . وفي اطار الذين اتادوا بان دخولهم لا تغيب
بمطالبات المعيشة ، وجدت الدراسة بعض التأثيرات السلبية على المستويين النفسى
والصحي لهؤلاء* ، اذ ان الغالبية العظمى منهم ٨٣٫٩٪ يشعرون بالضيق والقلق
والتوتر والخوف من المستقبل ما يقلل من قدرتهم الانتاجية ، كما اتادوا ٦٤٫٥٪
منهم ان قلة الدخل تؤثر على صحتهم العامة بما يصيبهم بالامراض ويجعلهم غير
قادرين على الاستمرار والانتظام فى اعمالهم وذلك لاسباب اساسية اهمها اضطرار
الموظف الى زيادة ساعات العمل على حساب صحته العامة ، واضطراب حالته النفسية
نتيجة شعوره بعدم القدرة على تلبية متطلبات الاسرة او سداده ما قد يكون عليه من
ديون مما يعرضه للقلق والتوترات العصبية والنفسية والشعور بالحزن والخوف من
المستقبل مما يؤثر على صحته العامة ويقلل من قدرته على التركيز فيصبح اكثر عرضة
لانخفاض الانتاجية وعدم الانتظام الايجابى فى العمل وحتى اذا لم يتغيب الموظف
عن العمل ، فان الاثار السلبية لقلة الدخل سوف تنعكس على سلوكه ، بحيث يكون
غير مرضى من الناحية المهنية والانسانية ، اذ ان الموظف - حسبما اتادوا بذلك
المبحوثون - تتنابه حالة من الشعور بالكراهية لبيئة العمل ، وقد يلجأ الى البحث
عن عمل اضافى مما يعرضه للاهراق واستنزاف الطاقة ، كما ان قلة الدخل من عمل معين
يوجد خلافات داخل الاسرة بما ينعكس على العمل سواء فى صورة تغيب او عدم كفاية ،
ولا يتمكن ايضا من تملك وسيلة الانتقال (السيارة) فيعانى الصعوبات والمشقة
ما يزيد كراهيته للعمل وبالتالي يتغيب عنه .

وعلى الجانب يتضح من الجدول السابق ، ان معظم المبحوثين ٢٩٫١٪ اتادوا
بان قلة الدخل من العمل لا تؤدى الى التغيب عنه ، ويرروا ذلك بأن العمل علاقة
تعاقدية لا يجب الاخلال بها ، سواء من حيث الانتظام والمواظبة ، او من حيث
مستوى الانتاجية ، وان عدم التغيب يجنب الموظف العديد من المخاطر مثل فقدان
العمل او الخصم من الراتب بما يزيد المشكلة تفاقما ، كما ان عدم التغيب يتيح فرص
الترقى وزيادة الدخل وبالتالي تنتهى المشكلة . هؤلاء الذين اتادوا بان قلة
الدخل لا تؤدى الى التغيب عن العمل - تقع الغالبية العظمى منهم ضمن الذين

صبروا عن رضائهم عن عملهم في اطار وزارات الخدمات مجان البحث والقياس تبلغ نسبتهم ٢٩١٪ ، وترتبط هذه النتيجة بما يعرف بالاشباع الوظيفي Job Satisfaction الذي كان ولم يزل مجالاً أساسياً من اهتمام علوم الادارة ، وعند ما تعبر هذه النسبة عن انها راضية عن العمل الذي تمارسه ، فان ذلك بمثابة دليل كافي على تمسكها بالعمل وولائها للمنظمات التي تعمل فيها ، وتتوقف درجة تمسك الفرد بالبقاء عضواً في المنظمة وولائه لها على درجة مساعدتها له في اشباع حاجاته ، فالفرد يوازن دائماً بين المكاسب التي يحصل عليها من جهة والتضحيات التي يتحملها والقيود التي يخضع لها نتيجة عضويته في المنظمة من جهة ثانية ، فاذا زادت الاخيرة عن الاولى فان ترك الفرد للمنظمة (او تغيبه عن العمل) يصبح محتملاً الى درجة كبيرة .^(١٨)

(ج) العوامل الخاصة بالسكن : من واقع الدراسة الاستكشافية السابقة على تنفيذ العمل الميداني وكذلك من واقع الملاحظة المقصودة - تبين للباحث ان ظروف السكن يمكن ان تلعب دوراً ملحوظاً في تغييب الموظف عن العمل ، وظروف السكن لا تنحصر فيما قد يتبادر الى الذهن بشأن بعد السكن عن مكان العمل ، وإنما تمتد لتشمل خصائص السكن ذاته : تلك او ايجاره مساحته ، خصائصه من الناحية الصحية ، العلاقة بالجيران ، بالإضافة الى المسافة بين السكن ومكان العمل . في هذا الاطار تبين ان ٣٧٢٪ من المبحوثين يقيمون في شقق بالاجار ، وان ١٩٢٪ يقيمون في فيلات خاصة ، ١٩٪ منهم يقيمون في بيوت ذوي الدخل المحدود ، وعلى الرغم من ان هذه النتيجة لا ترتبط مباشرة بظاهرة التغييب عن العمل ، الا انها تنعكس عليها بشكل غير مباشر بالذين يقيمون في بيوت ذوي الدخل المحدود هم في الغالب الذين افادوا بان قلة الدخل تؤدي الى التغييب عن العمل ، كما ان الذين يقيمون في فيلات خاصة او شقق مؤجرة ، يوجد بينهم من افاد بانهم يواجهون مشكلة المشقة والارهاق في الانتقال من السكن الى العمل او العكس ما يمش باعنا في بعض الاحيان للتغييب عن العمل ، وعلى مستوى العينة ككل تبلغ نسبة القائلين بذلك ٢٦٤٪ . من جهة اخرى افاد ٣٠٦٪ من العينة

بانهم يواجهون مشاكل سكنية في مقدمتها المشاكل مع الجيران ، وازدحام المسكن ، وعدم ملائته من الناحية الصحية مش هذه النوعيات من المشاكل تؤثر على الصحة النفسية والعضوية للموظف وتضعه في مواجهة دامة من الاضطرابات التي تنعكس على عمله سواء في صورة تغيب عن هذا العمل ، او في صورة انخفاض الانتاجية ، ويوضح الجدول السابق ان ٣٣٧٪ من الباحثين افادوا بان مشاكل المسكن تؤثر على التغيب عن العمل ، وترتفع هذه النسبة الى ٥٣٣٪ في حالة بعد المسافة بين المسكن والعمل ، بينما تنخفض الى ٧٨٪ في حالة المشاكل مع الجيران . اما عن المبررات التي افاد بها الباحثون تأييدا لارائهم بان مشاكل المسكن تؤثر على تغيب الموظف عن العمل ، فان اهمها عدم الشعور بالاستقرار نتيجة هذه المشاكل ، وقد يتطلب بعضها التفرغ لها فترة معينة حتى تحل ما يضطر الموظف الى الغياب عن العمل ، كما ان بعض الظروف السكنية تقتضى اجراء اصلاحات او تعديلات . بما يستحق معه الذهاب الى العمل ، وفي حالة بعد المسافة بين مكان العمل والمسكن قد تحدث ظروف عارضة تمنع الموظف من الذهاب الى العمل مثل التقلبات الجوية الشديدة ، والتعطش المفاجيء للسيارة ، او عدم الاستيقاظ مبكرا ، او النظر الى الارهاق والتعب الذي سيكابد به الموظف من جراء السير مسافة طويلة فيتغلب لديه عام الكسل على الذهاب الى العمل .

خلاصة البحث ومقترحاته

بعد هذه الممارسة البحثية يتضح ان هناك عوامل اجتماعية واخرى اقتصادية يبرز الموظفون بوزارات الخدمات في دولة الكويت انها تؤثر في تغيبهم عن العمل ، وتمثل العوامل الاجتماعية - مرتبة حسب شدة تأثيرها - في الاتي :-

- سوء الحالة الصحية ل احد افراد الاسرة .
- المشكلات الخاصة بالمسكن .
- بعد المسافة بين العمل والمسكن .
- الخلافات داخل الاسرة .
- انخفاض مستوى تعليم الاسرة .
- المشاكل مع الجيران .
- تحبيذ افراد الاسرة للتغيب عن العمل .

وفيما عدا بعض الحالات في إطار العنصر الأول (سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة) ، يتضح أن بقية العوامل لا ينبغي أن تؤثر في مدى انتظام الموظف في العمل ، ومن واقع ما لاحظناه عبر مدة وظيفية ليست بالقصيرة ، فإن كسل العامل المذكورة (بما في ذلك سوء الحالة الصحية لأحد أفراد الأسرة) كثيراً ما تتخذ كزريعة للتغيب عن العمل ، الأمر الذي يبرز ضرورة أن تتضمن برامج التدريب جزءاً عن أخلاقيات المهنة وسوء ولياتها والتزاماتها ، وهنا تتعين الإشارة إلى أن ٦٤٪ من العينة تبين أنهم لم يتلقوا أي دورات تدريبية قبل التحاقهم بالعمل ، الأمر الذي يفرض بنا القول بضرورة إتاحة برامج التدريب على ألا تقتصر على الجانب المعرفي أو المهاري وإنما يجب أن تتضمن أيضاً جانباً عن مسؤولية الوظيفة العامة والتزاماتها ، أما عن العوامل الاقتصادية التي أفاد الموظفون بأنها تؤثر في انتظامهم بالعمل فإنها لا تخرج عن "عدم كفاية الدخل" ، وعلى الرغم من الجانب الاقتصادي هو "عصب الحياة" ، إلا أنه بمقابلة الموارد مع "الحاجات الإنسانية" ، نجد أن الأولى تقسم بالمحدودية النسبية ، أما الثانية فتتسم بأنها غير محدودة ، فما يكاد الإنسان يشبع حاجة لديه حتى تظهر لديه عشرات الحاجات الأخرى ، وهنا يتطلب الأمر وجود إدارة رشيدة تمارس عملها في إطار تخطيط عملي للقوى البشرية على مستوي الدولة ، ولعل من المفيد هنا أن نذكر مجموعة من المقترحات المحددة ، التي نرى أن الأخذ بها يمكن أن يقلل من تغيب الموظف عن عمله ، وذلك على ضوء نتائج تلك الدراسة والخبرة العملية :-

- ١- تدريب القياديين من مراقبين ورؤساء أقسام على اتباع أسلوب العلاقات الإنسانية في الإدارة ، على أن يدركوا أن فرصهم لتلافي غياب الموظفين تتوقف على درجة إتقان الرئيس لا تتهاز الفرص التي تمنح المرء من الشعور بتزايد واتساع إشباع حاجاته الاجتماعية والذاتية ، وأن يكون الرؤساء أكثر إدراكاً لمطالب الموظفين وحاجاتهم ، وأكثر اطلاعاً على مشاكلهم .
- ٢- وضع نظام محكم ودقيق للاختيار والتعيين والتدريب ، والأخذ بأسلوب توصيف وتقويم الوظائف ، وتحديق مبدأ الرجب المناسب في المكان المناسب .

- ٣- يجب على الادارة اتاحة الفرصة امام الموظفين للمشاركة فى الانشطة الادارية ، حيث ينمى ذلك تعهدا ذاتيا فى نفس الموظف تجاه الادارة ، مما يزيد من مستوى رضا الموظف عن العمل ، وكذلك تدعيم سبب احساسه بالانتماء ، واعطاء الفرصة للمناقشة والمشاركة الذاتية .
- ٤- تنظيم المسابقات بين الاقسام المختلفة فى كل ادارة ، ومنح جوائز لقل هذه الاقسام من حيث معدى الغياب .
- ٥- اجراء المقابلات مع الموظفين المتغييبين عند عودتهم ، للتعرف على اسباب تغييبهم عن العمل ، حيث ان هذه الطريقة مفيدة للغاية ، وخاصة بالنسبة للموظفين الذين يتكرر غيابهم عن العمل (فقد يتضح من مقابلتهم انهم لا يشعرون باهمية العمل الذين يقومون به ، او ان ضعف الاشراف ، وعدم قدرته على اقتناع الموظف باتباع النظام واحترام اللوائح هو السبب فى ذلك .
- ٦- انشاء شعبه تنظيمية داخل ادارات الدوام بالوزارات المختلفة تختص بجميع الاعمال المتصلة بمشكلة التغيب ، من حيث جمع البيانات وتصنيفها ، واعداد السجلات ، وحساب معدلات التغيب باستمرار ، مما يساعد على تتبع المشكلة وسوء دراستها .
- ٧- الاهتمام بالظروف الاجتماعية للموظفين ، ودراسة العوامل التى تؤدى الى عدم رضا الموظف عن عمله ، ومحاولة تغييرها .
- ٨- يجب القيام بالعديد من البحوث على مستوى كل وزارة من اجل الوصول الى حلول وتدابير مناسبة ، لمواجهة هذه المشكلة ، وذلك باشتراك متخصصين فى علم الادارة ، والعلوم الاجتماعية .
- ٩- الاهتمام بالانشطة الاجتماعية على مستوى كل وحدة ادارية ، كالاحتفال بالمناسبات المختلفة ، والرحلات ، وما الى ذلك . حيث ان تلك الانشطة لها تأثير فعّال فى شعور الموظف بالرضا عن عمله . كما تزيد العلاقة بين الموظفين وبعضهم البعض من ناحية وبينهم وبين الرؤساء من ناحية اخرى ، مما يساهم فى ان تراعى تلك الانشطة العواطف العميقة التى يمر بها اغلب الموظفين .
- ١٠- تدعيم الجمعيات الفئوية ، لجمعية المعلمين وجمعية الثقافة الاجتماعية وغيرها ، حتى تتمكن من ادائها دورها فى تقديم اوجه الرعاية الاجتماعية للموظفين فى نطاق عمله .

مصادر البحث ومراجعته

- Ronald J. Bruke, Work and Family, international Review of (١)
Industrial Organization Psychology , 1987, pp.277-289.
- M.Arggle (et.al.), Supervising Methods Related to productivity (٢)
absentism and labour turnover, human relation, Vol.11, 1985,
pp.22-90.
- Ibid. (٣)
- Patcher M., Absence and employee feeling about fair treatment, (٤)
parental psychology ,Vol. XIII, No.3 p. 349.
- (٥) عبد الوهاب ابراهيم، معوقات التنمية في العالم الثالث مع دراسة للحالة
المصرية: رؤية من وجهة نظر علم الاجتماع ، ط ١ (القاهرة: دار النهضة
العربية، ١٩٨٥) ص ١١٤ .
- (٦) القانون الادارى الكويتى .
- P.Sargent Florance , Absenteeism , Encyclopedia of Social (٧)
Science, pp. 378-380.
- (٨) على محمود الفار، علم الاجتماع الصناعى ، ط ١ (القاهرة: دار المعارف ،
١٩٨٥) ص ٢١٨ .
- (٩) طلعت ابراهيم لطفى ، علم الاجتماع الصناعى (الاسكندرية : دار المعرفة
الجامعية ، ١٩٨٥) .
- D.Yoder, Handbook of Personal, Management and labor (١٠)
Relations (New York: McGrow - Hill boo Inc. 1985) pp.14-15.
- Ibid. (١١)
- K.N.Vaid, Absentism (Bomby: Asia Publishing House, 1976) (١٢)
pp. 50-90.

Mibhagat, Occupational Stress and Health 1980-1985. International (١٢)
Stress and Organization Psychology, 1987. p. 291.

(١٤) غريب محمد سيد أحمد ، علم الاجتماع الريفي (الاسكندرية : دار المعرفة

الجامعية ، ١٩٨٩) ص ٠٤٧

(١٥) المرجع نفسه ، ص ٠٥٦

(١٦) المرجع نفسه ، ص ٠٦٦

(١٧) حول هذا المستون من الاحصاء ، يمكن الرجوع الى :-

عبد الحميد محمد نجم ، محمد عبد الهادي المحميد ، الاحصاء الوصفي

والتحليل مع استخدام البرامج الجاهزة ، ط ٢ (القاهرة : كلية الاقتصاد

والعلوم السياسية ، ١٩٩٠) ص ٠٩٠٨

(١٨) محمد عبد الله عبد الرحيم ، أساسيات الادارة والتنظيم ، ط ٢ (القاهرة :

كلية التجارة - جامعة القاهرة ، ١٩٨٤) ص ٠٧٢

* * * *