

ثانياً- مراقبة الحضور والتغيب عن العمل:

يمثل الغياب عن العمل مشكلة خطيرة حيث تشير التقديرات إلى أن التغيب عن العمل يكلف المملكة المتحدة وحدها حوالي 13 مليار جنيه استرليني سنوياً، كما تشير الدراسات التي تم إجراؤها في السنوات الأخيرة إلى أن معدلات التغيب في المملكة المتحدة فقط تفوق معدلات التغيب في بقية دول أوروبا - أوضحت دراسة أجريت في عام 1983 أن معدل التغيب عن العمل في بريطانيا يصل إلى 11.8% في حين يصل إلى 5.9% في فرنسا و 5.4% في هولندا و 3.8% في بلجيكا و 3% في ألمانيا الغربية والسويد وأخيراً تصل نسبة التغيب في إيطاليا 2.9%.

ولا تشير الدراسات التي تم إجراؤها بعد ذلك إلى حدوث أي تغيير واضح في هذا الوضع، وعلى فرض أنه تم التوصل إلى كل الإحصائيات بقدر متساوي من الدقة فمن الواضح أنه من المهم جداً بالنسبة لبريطانيا بصفة خاصة أن تحاول أن تجعل معدلات الغياب تحت السيطرة وأن تقلل هذه المعدلات حيثما يكون ذلك ممكناً.

والتغير في هذا السياق يشير إلى عدم وصول أحد الأشخاص العاملين إلى مكان العمل في الوقت المتوقع لأي سبب من الأسباب وبينما يرجع الموظف سبب غيابه عن العمل إلى المرض فإنه من الممكن أن يكون هناك عدد من الأسباب الخفية التي يكون صاحب العمل في حاجة إلى معرفتها.

على سبيل المثال من الممكن أن يرجع التغيب عن العمل إلى:

- ظروف العمل.
- علاقات العمل.
- أي استدعاء أو تدريب يتلقاه الموظف.

- أمور تتعلق بالصحة والأمان.
- مضمون الوظيفة.
- جودة مستوى الإدارة.
- المستويات التأديبية.
- التزام الأفراد وتحفيزهم.
- ظروف منزلية.
- الإرهاق.

من ناحية أخرى تتمثل مرحلة أولى في عملية إدارة التغيب عن العمل في ضمان أن يكون هناك بعض المعلومات الدقيقة المتاحة على المستوى الفردي والمستوى المؤسسي، وذلك حتى يمكن رصد المشكلة وإدارتها.

وتشتمل المعلومات التي يكون هناك حاجة للحصول عليها على ما يلي:

- عدد الأفراد المتغيبين في اليوم الواحد على المستوى الفردي ومستوى القطاعات ومستوى الأقسام.
- عدد مرات الغياب على المستوى الفردي ومستوى القطاعات ومستوى الأقسام.
- أسباب الغياب.
- هل التغيب بإذن أو بدون إذن.
- تفاصيل عن الموظفين.
- تكاليف التغيب.

من ناحية أخرى ينبغي أن تكون المعلومات على درجة من الشمولية بما يُمكن صاحب العمل من تحديد نماذج التغيب عن العمل مثل ارتفاع عدد مرات المرض في إجازات البنوك، كما يجب أن يكون هناك أيضاً إجراءات واضحة لإدارة التغيب عن العمل وينبغي أن تشتمل هذه الإجراءات على ما يلي:

- كتابة بعض الإرشادات الواضحة للموظفين عن تقارير التغيب عن العمل.
- كتابة بعض الإرشادات الواضحة للمديرين علاوة على خضوعهم لعمليات تدريبية حول كيفية التعامل مع التغيب عن العمل.
- تحميل المديرين مسؤولية التعامل مع التغيب عن العمل بدلاً من ترك هذا الموضوع إلى قسم شؤون الأفراد.
- إشراك ممثلي الموظفين في عملية المراقبة.
- ضمان أن يكون الموظفون الأعلى في الدرجة مثالا يحتذى به الآخرون.
- وضع أهداف (غير مكتوبة) لمستويات التغيب عن العمل.
- الاستعانة بالكمبيوتر في الاحتفاظ بسجلات التغيب عن العمل مع إدخال آليات يمكن من خلالها توضيح التغيبات عن العمل التي تفوق مستوى معين.
- القيام بمقابلات شخصية عند العودة إلى العمل.
- تحديد الأشخاص الذين من المحتمل أن تزيد نسبة تغيبهم عن العمل قبل الاختيار.