

تقرير

السكرتيرات

بين مطرقة الراتب وسندان الوصف الوظيفي

سلسلة تقارير المرصد العمالي الأردني

إعداد:

المرصد العمالي الأردني
مركز الفيزيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية
بالتعاون مع مؤسسة فريدرش ايبرت

تشرين الثاني، 2009

مؤسسة بحثية علمية مستقلة تأسست كدار دراسات وابحث ودار قياس رأي عام في عام 2003، يسعى المركز للمساهمة في تحقيق التنمية الشاملة في الأردن من خلال تطوير وتحديث المجتمع الأردني إقتصادياً واجتماعياً وسياسياً وتشريعياً، والعمل على بناء الأردن الديمقراطي القائم على أسس الحرية والعدل والمساواة، وضمان الحقوق الانسانية الأساسية الإقتصادية والإجتماعية والسياسية والمدنية لجميع الأردنيين، وذلك من خلال إعداد الدراسات والتقارير واستطلاعات الرأي، وبناء قواعد بيانات تغطي مختلف مجالات التنمية التي تسهم في تحقيق رسالة المركز.

مؤسسة ألمانية غير ربحية، تقوم على مبادئ الديمقراطية الاجتماعية، تأسست في عام 1925 وافتتحت مكتبها في عمان سنة 1986، وتهدف لدعم الفعاليات السياسية والمنظمات غير الحكومية في مساعيها للإصلاح وللمشاركة الفعالة في الحياة السياسية على جميع مستوياتها ومساعدة صانعي القرار الاقتصادي والاجتماعي للتغلب على تحديات العولمة وإيجاد الحلول المؤدية إلى العدالة الاجتماعية والاستقرار. كما تهدف الى مساعدة المؤسسات النسائية في جهودها من أجل تحسين مستوى مشاركة المرأة ومساواة النوع الإجتماعي في الحياة السياسية والاجتماعية والإقتصادية.

برنامج مشترك بين مركز الفينيق ومؤسسة فريدريش إيبيرت - الاردن ، يعمل المرصد على رصد واقع وآفاق تطور الحركة العمالية والنقابية الأردنية والدفع باتجاه تطوير التشريعات العمالية بالمشاركة مع الاطراف ذات العلاقة ووفق معايير العمل الدولية بما يسهم في تحسين ظروف العمل لجميع العاملين في الأردن. ويقوم المرصد بإعداد التقارير ونشرها حول واقع العاملين في الأردن ويتابع الأنشطة النقابية المختلفة ساعيا لتسهيل تبادل الخبرات العمالية والنقابية بين الأردن والدول العربية والعالمية بهدف الاستفادة من تنوع تجاربها.

تنويه:

إن مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية ومؤسسة فريدريك إيبيرت غير مسؤولين عن تصريحات الجهات الأخرى الواردة في سياق التقرير

تقرير

السكرتيرات

بين مطرقة الراتب وسندان الوصف الوظيفي

سلسلة تقارير المرصد العمالي الأردني

إعداد:

المرصد العمالي الأردني
مركز الضيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية
بالتعاون مع مؤسسة فريدريش ايبرت

تشرين الثاني، 2009



المحتويات

٧	مقدمة
٩	ساعات عمل طويلة والحرمان من الاجازات
١٠	أجور متدنية
١٢	تعدد المهام
١٣	نظرة المجتمع
١٤	الوصف الوظيفي
١٤	الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي
١٥	الإطار النقابي للسكرتيرات
١٧	استنتاجات وتوصيات

مقدمة

كما أن الأسباب تقود إلى النتائج، فكذلك هو الحال في الاختلاف وعدم الاتفاق على "التوصيف الوظيفي" لمهنة السكرتيرة، أسوة بالمهن الأخرى. من التوصيف الوظيفي تبدأ إشكالية "المهنة" وما يتبعها من صورة نمطية ضبابية حول دور ومهام السكرتيرات، مروراً بالرواتب المتدنية وانتهاء بثقافة الواجهة التي تتطلب هكذا مهن ومسميات، في ظل بطالة عالية بين صفوف الفتيات.

ويبدو أن مهنة السكرتاريا، التي تكاد تكون حصراً في النساء دون الذكور، هي الأكثر جدلاً حول مهام الوظيفة، لأن هذه المهنة لم تكن نتيجة طبيعية لعلاقات إنتاج متشابكة ومعقدة ومكاتب تجارية فاعلة أو عابرة للحدود بمقدار ما نشأت عن ظروف اجتماعية أقرب إلى ثقافة الواجهة منها إلى ثقافة الإنتاج.

فالبعض يعتقد أن عمل السكرتيرة يقتصر على تنظيم المواعيد والرد على المكالمات الهاتفية، ومنهم من يرى أن عملها جوهرى في إدارة المكاتب والشركات، والبعض الآخر يرى أن عمل السكرتيرة لا قيمة له وأن تواجدها في مكتب هو نوع من أنواع الواجهة الاجتماعية أو "البرستيج".

أيًا كانت نظرة المجتمع لعمل السكرتيرة تبقى هذه المهنة حاضرة في مجتمعنا ولا بد لنا من مناقشتها من جوانبها المختلفة، خاصة وأن أعداد العاملات في هذا المجال كبير ولا يستهان به. وقد حاولنا الوصول إلى بعض الأرقام والاحصاءات المتعلقة بهذا القطاع إلا أننا واجهنا صعوبة بالغة في إيجاد معلومات دقيقة عن السكرتيرات وأعدادهن وأماكن تواجدهن والمعدلات التقريبية لرواتبهن وغيرها من المعلومات المتعلقة بالعاملين والعاملات في هذا القطاع.

لجأنا إلى دائرة الاحصاءات العامة ومؤسسة الضمان الاجتماعي، إلا أننا لم نجد أي معلومات تتعلق بالقطاع بل لمسنا عدم اهتمام بدراسة هذا القطاع أو العمل على توفير بيانات دقيقة تتعلق به. ومختلف البيانات والمعلومات التي تمكنا من الوصول إليها اعتمدت على تقديرات كل من النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة والنقابة العامة للعاملين في الخدمات الصحية؛ حيث أشارت بيانات النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة أن

أعداد السكرتيرات العاملات في القطاع التابع للنقابة يقدر بحوالي ٩ آلاف سكرتيرة، ٩٥٪ منهن يحملن الجنسية الأردنية. وبحسب معلومات النقابة فإن رواتب غالبيةهن تتراوح حول الحد الأدنى للأجور البالغ (١٥٠ ديناراً شهرياً) غالبيتها يقل عنه وقليل يزيد. أما المعلومات المتوافرة لدى النقابة العامة للعاملين في الخدمات الصحية فتشير إلى أن أعداد السكرتيرات العاملات في المستشفيات والعيادات الصحية، يقدر بـ ٤ آلاف سكرتيرة، تتراوح رواتب غالبيةهن الساحقة ما بين ٨٠-١٥٠ ديناراً، وأكدت النقابتان أن الغالبية العظمى من السكرتيرات غير مشتركات بالضمان الاجتماعي، لأن قانون الضمان يستثني المؤسسات التي يقل عدد العاملين فيها عن ٥ موظفين من الاشتراك في الضمان الاجتماعي. وكذلك لا يتمتعن بأي شكل من أشكال التأمين الصحي.

ولوحظ أن ظروف عمل السكرتيرات في الشركات الكبرى والمتوسطة أفضل من ظروف العمل في الشركات الصغيرة وعيادات الأطباء والمراكز الصحية، فالسكرتيرات اللاتي يعملن في هذه الأماكن سواء فيما يتعلق بالأجور العالية أو الاشتراك في الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي وغيرها من ظروف العمل، فتلك الشركات تحرص على توظيف السكرتيرات ذوات الخبرة والتحصيل العلمي المناسب، حتى أن عمل السكرتيرات فيها لا يقتصر على تنظيم المواعيد والرد على المكالمات الهاتفية بل يتعداها ليصبح دور السكرتيرة لا يقل أهمية عن دور أي موظف إداري في الشركة.

وفي الوقت التي تتقاضى فيه غالبية السكرتيرات رواتب لا تتجاوز الحد الأدنى للأجور نجد أن كثيرات من السكرتيرات اللواتي يعملن في الشركات الكبرى والقطاع العام يتقاضين رواتب عالية. وفي هذا التقرير سنتناول تلك الفئة من السكرتيرات التي تعاني من ظروف عمل صعبة ممن يعملن في العيادات الصحية وفي المكاتب والشركات والمؤسسات الصغيرة.

ساعات عمل طويلة والحرمان من الاجازات

تعاني العاملات في هذا القطاع من ظروف عمل صعبة تتمثل بساعات العمل الطويلة دون حصولهن على مردود مادي مقابل العمل الاضائي، حيث تعمل بعض السكرتيرات وخاصة العاملات لدى العيادات الصحية عدد ساعات يقدر بحوالي ١٠ ساعات يومياً بحسب إحدى السكرتيرات العاملات في إحدى عيادات الأسنان وتقول: "نظام العمل في العيادة يعتمد على الدوام الصباحي والمسائي؛ حيث يبدأ العمل من الساعة ٨:٣٠ صباحاً وينتهي الساعة ٣:٣٠ عصرًا ومن ثم أعود مرة أخرى للعمل من الساعة الرابعة والنصف وحتى ٨ مساءً، وتبرر ذلك بأن العمل كسكرتيرة يتطلب منها جهداً ووقتاً طويلاً وعليها تحمل ذلك خصوصاً وأنها لا تحمل شهادة جامعية تؤهلها للعمل بمهنة أخرى، وهذا يعد مخالفة لنص المادة ٥٦ من نصوص قانون العمل ساري المفعول الذي يحدد ساعات العمل بواقع ٨ ساعات يومياً أو ٤٨ ساعة عمل أسبوعياً.

وتوافقها الرأي سكرتيرة أخرى تعمل في عيادة للطب العام حيث تقول: "إن طبيعة عمل العيادة تتطلب مني التواجد في العمل ساعات طويلة خصوصاً وأن هناك بعض الحالات الطارئة التي تحتم التأخر في العمل وأحياناً العودة إلى العيادة بعد انتهاء ساعات الدوام"، وتبرر أن مكان عملها قريب من البيت لذا فإن الطبيب الذي يعمل لديه يعتمد عليها بشكل كلي حتى ولو تطلب الأمر أن يطلب منها العودة للعمل في ساعات متأخرة من الليل. وهي تحصل على إجازة أسبوعية كما أخبرتنا

إلا أنها تواجه مشكلة في الاجازات الطارئة حيث لا يقبل صاحب العمل في الغالب السماح لها "بالتعطيل"، كما أنها محرومة من العطل الرسمية، وتذكر لنا أن معدل اجازاتها السنوية لا يتجاوز ٧ أيام، وهذا مخالف لنص المادة ٦١ من قانون العمل ساري المفعول الذي يعطي العاملين اجازات سنوية لمدة ١٤ يوماً في السنة إذا كانت مدة عمله / عملها في مكان العمل ذاته تقل عن خمس سنوات، و ٢١ يوماً في السنة إذا كانت مدة عمله / عملها في مكان العمل ذاته تبلغ خمس سنوات فأكثر.

في المقابل نجد بعض السكرتيرات لا يواجهن مشكلة في ساعات العمل الطويلة لالتزام أصحاب العمل بقوانين العمل المنصوص عليها في القانون، فأحداهن التي تعمل في مكتب مقاولات تقول: "صاحب العمل يلتزم بساعات العمل المنصوص عليها في تشريعات العمل وهي ٨ ساعات"، ومن وجهة نظرها فإن تصرف صاحب العمل هذا يعد كراماً منه في تعامله معها، فهي وكما ذكرت كانت قبل عملها لدى هذا المكتب تعمل لدى مكتب محامى كسكرتيرة أيضاً وكان يحتم عليها العمل ٩ ساعات يومياً.

إلا أن النظرة لدى سكرتيرة أخرى تعمل لدى إحدى الشركات الصغيرة مختلفة، فهي ترى أن عملها ٨ ساعات يومياً حق من حقوقها وكفلته التشريعات العمالية الأردنية وعلى صاحب العمل الالتزام به، وتضيف: "منذ أن تخرجت من الجامعة وأنا أعمل لدى هذه الشركة ولم يخالف صاحب العمل العقد المبرم بيننا والذي ينص على عملي لثمانى ساعات يومياً، إلا أنني أتأخر أحياناً لأنجاز بعض المهام الموكلة إلي دون أن يطلب مني

وتلتزم إدارة الفندق بصرف بدل العمل الإضافي عن كل ساعة تأخير للموظفين".

وتقول احدها أنها تعمل كسكرتيرة منذ ١٢ عاماً وقبل عملها في الفندق كانت تعمل كسكرتيرة أيضاً في أحد مراكز الدراسات "وكان العقد المبرم بيني وبين إدارة المركز أن أعمل ٨ ساعات يومياً إلا أن الإدارة لم تكن تلتزم ببند هذا العقد "كنت أضطر أحياناً إلى العمل ساعات إضافية، حتى أنه في بعض الأحيان كانت تتجاوز ساعات عملي في المركز ١٠ ساعات يومياً دون أي مقابل مادي".

أجور متدنية

ولا تقتصر ظروف عمل السكرتيرات على ساعات الدوام الطويل فمن أهم المشاكل التي يواجهنها في عملهن أيضاً مشكلة الأجور المتدنية، إذ تقل رواتب غالبية السكرتيرات عن الحد الأدنى للأجور البالغ (١٥٠) ديناراً شهرياً، فتقول إحدها وتعمل في عيادة طبيب أسنان منذ أربع سنوات وتتقاضى راتباً شهرياً تبلغ قيمته ١٣٠ ديناراً: "عندما بدأت العمل في العيادة كنت أتقاضى راتباً قيمته ٨٠ ديناراً وهو راتب عال إذا ما قورن برواتب السكرتيرات في نفس المجال".

وسكرتيرة أخرى تعمل في مكتب مقاولات تتقاضى راتباً شهرياً يبلغ ١٨٠ ديناراً وهي راضية عن هذا الراتب وقد كانت تعمل كسكرتيرة في عيادة طبيب أسنان وكانت تتقاضى راتباً شهرياً تبلغ قيمته ٧٠ ديناراً، وتقول: "عندما كنت أطلب بزيادة على هذا الراتب كان الطبيب الذي أعمل لديه يرد أن منزلي قريب من مكان العمل

ذلك ولا أتقاضى عن هذا العمل الاضايء زيادة على الراتب الشهري، الأمر الذي يعد مخالفة لنص المادة ٥٩ من نصوص قانون العمل ساري المفعول والذي يفرض صرف أجر للعامل/ العاملة بدل العمل الاضايء لا يقل عن ١٢٥% من الأجر الاعتيادي.

ويتفاوت حال العاملات في العيادات الطبية كما تقول سكرتيرة أخرى تعمل لدى عيادة طبية: "فأنا أعمل في العيادة منذ ٨ أشهر وأتقاضى راتباً شهرياً تبلغ قيمته ١٥٠ ديناراً"، وتضيف بالرغم من أنه لا يوجد عقد يربط بيني وبين العيادة التي أعمل فيها إلا أن الدكتورة تصر على التعامل معي على أساس قانون العمل، فحددت دوامي بثمانية ساعات يومياً بالرغم من أن دوام العيادة يستمر لساعات أطول، كما أنها أخبرتني ومنذ أن بدأت الدوام أنها ستعطيني ١٤ يوم عطلة سنوياً بالإضافة إلى العطل الرسمية والوطنية والعطلة الأسبوعية. وتقول سكرتيرة أخرى تعمل في مكتب توظيف: "أحصل على كافة العطل الرسمية والوطنية ولا يمانع صاحب العمل من منحي العطل الطارئة، كما أنني أعمل ثمانية ساعات ولم يصدق أن طلب مني صاحب العمل أن أتأخر".

لدى حديثنا مع سكرتيرات يعملن في عدد من الفنادق، أشرن إلى أنهن يعملن ٨ ساعات يومياً "إدارة الفندق حددت ساعات العمل لكافة الموظفين بـ ٨ ساعات يومياً ولا تطالبنا بالعمل الاضايء كما أن إدارة الفندق تلتزم بمنحنا العطل الأسبوعية والرسمية والعطل المرضية، إلا أن بعض الأقسام في الفندق تتطلب العمل الاضايء

إذا ما قورن برواتب السكرتيرات الأخرى"، وتبرر ذلك أن الرواتب تحدد بحسب خبرة السكرتيرة وتحصيلها العلمي بالإضافة إلى الجهد الذي تبذله، وتشير أيضاً أن صاحب العمل يوكل لها القيام ببعض الأعمال الادارية نظراً لحصولها على شهادة البكالوريوس".

أما سكرتيرة أخرى وتعمل في أحد الفنادق وتتقاضى راتباً شهرياً تبلغ قيمته ٢٥٠ ديناراً فترى أن طبيعة المكان هي التي تحكم راتب السكرتيرة ومن وجهة نظرها وأن الراتب لا علاقة له بسنوات الخبرة وبالتحصيل العلمي؛ فلو توظفت سكرتيرة حاصلة على شهادة الثانوية العامة في إحدى الشركات الكبيرة فإنها ستحصل على راتب مرتفع وفي نفس الوقت لو عملت سكرتيرة في شركة صغيرة أو مكتب وكانت حاصلة على شهادة في السكرتارية سواء من جامعة أو معهد متخصص ستتقاضى راتباً منخفضاً وذلك بالاعتماد على المكان الذي تعمل فيه. إذ تحدد أن "العمل لدى عيادات الأطباء الخاصة والمكاتب والشركات الصغيرة يختلف تماماً عن العمل في الشركات الكبرى والفنادق".

وتقول سكرتيرة أخرى إلى أنه ومنذ بدء عملها كسكرتيرة تتقاضى أجراً يفوق الحد الأدنى للأجور بالرغم من تنقلها في العمل لدى أكثر من مكان، فكما أخبرتنا بدأت عملها في شركة صغيرة ثم انتقلت للعمل في مركز دراسات وحالياً تعمل في أحد الفنادق وتتقاضى ٢٥٠ ديناراً شهرياً، وتبين: "أن بعض السكرتيرات خاصة اللواتي يعملن في العيادات الطبية يتقاضين رواتب أقل بكثير من الحد الأدنى للأجور حتى أن بعض

ولا أحتاج إلى بدل مواصلات، وإن لم يعجبني الراتب فهناك كثيرات يمتنين العمل مكاني".

وتتقاضى أخرى تعمل في إحدى عيادات الأطباء راتباً شهرياً يبلغ ١٢٠ ديناراً وتقول "أعمل في العيادة منذ ٦ أشهر، وقد وعدني الطبيب في بداية دوامي بزيادة راتبي بعد مرور ٣ أشهر من تاريخ أول يوم دوام إلا أنه وحتى الآن لم يفي بما اتفقنا عليه." وتؤكد أنها لن تترك العمل في العيادة بسبب تجربتها السابقة فقد كانت تعمل لدى مكتب محامي وكانت تتقاضى راتباً يبلغ ١٠٠ دينار شهرياً وكما تقول: "هيك الرواتب في البلد شو بدنا نعمل".

وتقول إحدى السكرتيرات العاملات في شركة تجارية أنها تتقاضى راتباً شهرياً يبلغ ٢٠٠ ديناراً "وأن هذا الراتب وبرغم مراعاته للحد الأدنى للأجور إلا أنه لا يكفي لتغطية مصاريفي الشخصية"، وتبين: "أصحاب العمل لا يقدرّون مدى الجهد الذي تبذله السكرتيرة في أداء عملها لذا لا يهتمون بتحسين الوضع المادي لها". وتفيد إحدى السكرتيرات تعمل في مكتب محامي "أنقاضي راتباً شهرياً قيمته ١٢٠ ديناراً"، وبحسب ما أخبرتنا فإن هذا الراتب لا يكفي مصاريفها الشخصية ومصاريف التنقل إلا أنها تفضل الاستمرار في هذا العمل على الجلوس في البيت بلا أي وظيفة.

من جانب آخر تقول سكرتيرة حاصلة على شهادة البكالوريوس في الأدب الانجليزي وتتقاضى راتباً شهرياً قيمته ٣٠٠ دينار: "أعلم أن رواتب العاملات في المجال أقل بكثير من راتبي، ويعد راتبي من الرواتب العالية

وتنظيف الأدوات الطبية إضافة إلى القيام ببعض المهام التي تخص الدكتور من غسل (الروب) الطبي وتحضير القهوة والشاي له وضيوفه". وتذكر أخرى أنها تقوم بكافة أعمال التنظيف في مكتب المحامي؛ وتشير الى أنه لا أحد يعمل في المكتب سواها والمحامي، ونظافة المكتب تعكس نظافة السكرتيرة لذا فهي "لا تطيق العمل في مكان غير نظيف" فتضطر لتنظيف المكتب دون ان يطلب منها المحامي القيام بذلك، وكذلك تقوم بتحضير القهوة والشاي "ذوقاً" منها كما أخبرتنا.

وتوضح إحدى السكرتيرات، انه ورغم عدم وجودها في المكتب بمفردها إلا أن أعمال التنظيف موكلة لها، وتعلق على الموضوع: "لا يضير قيامي بأعمال التنظيف فهذا أمر مسلم به، لكن عندما كنت أعمل في مكتب لوحدي كنت أقوم بهذه المهمة بسبب وجودي بمفردي في المكتب، إلا أنني وعندما انتقلت للعمل هنا في مكتب للمقاولات وبالرغم من وجود عدد من الموظفين، إلا أنهم يعاملوني جميعاً وكأن أعمال التنظيف مطلوبة من السكرتيرة او جزء من مهامها".

وتتعدد المهام في مهنة السكرتاريا، كما تقول سكرتيرة بأن "أهم المشكلات التي تواجهها هي تعدد مهامها فهي تعمل إلى جانب أعمال السكرتارية مع قسم التسويق والعلاقات العامة ويتحتم عليها التنسيق بين العاملين على أن لا يطغى أحدهما على الآخر، وتوضح: "هذا يشكل عبئاً ثقيلاً ومرهقاً جداً بالنسبة لي، إلى جانب أن الكثيرين يتعاملون مع السكرتيرات بأنه لا قيمة لهن وخاصة عند أصحاب العمل".

السكرتيرات وأعرفهن جيداً تبلغ قيمة رواتبهن ٦٠ ديناراً ومما لا شك فيه أن هذا الراتب لا يكفي الفتاة حتى أجرة التنقل". وتؤكد "إن مبررات تلك الفتيات في الاستمرار في العمل هو أن العمل يغنيهن عن الجلوس في البيت بلا عمل وزيادة أعباء الأسرة خصوصاً مع الظروف المادية الصعبة التي تعاني منها الأسر بعد ارتفاع الأسعار بشكل عام في المملكة".

وفي قطاع مختلف وهو السكرتيرات في الاذاعات المحلية، تقول إحداهن: "بدأت عملي في الإذاعة منذ سنة ولم يكن لدي وقتها خبرة في مجال السكرتارية بل كانت خبرتي مركزة في مجال العلاقات العامة لذا رأى مسؤول التوظيف في الإذاعة أنه من الضروري الاستفادة مني في أكثر من مجال إلى جانب أعمال السكرتارية وتم تعييني براتب شهري بلغ ٥٠٠ دينار، وتمت زيادتي أكثر من مرة ليصل راتبي حالياً ٦٠٠ دينار إلى جانب المكافآت التي تصرف لي من فترة لأخرى".

تعدد المهام

تتعدد المهام التي تؤديها السكرتيرات، فالكثير من السكرتيرات يؤديين مهام أخرى الى جانب الرد على الهاتف وتنظيم المواعيد والطباعة وحفظ الملفات والبطاقات من أعمال السكرتاريا، يقمن بعمليات تنظيف العيادات والمكاتب وإعداد الشاي والقهوة لرب العمل وضيوفه، بالإضافة إلى بعض المهام الفنية الأخرى مثل غرز الأبر في العيادات الطبية. تقول إحداهن: "إلى جانب عملي لمهام السكرتاريا، أعمل كذلك كمراسلة أقوم بتنظيف العيادة

"ويبرر ذلك دائماً أنه "بيمون علي" وأنا أخجل وأقبل تلبية تلك الطلبات".

وتخبرنا سكرتيرة أخرى أن نظرة المجتمع لها لم تعد لها أهمية كبيرة فكما تقول: "العالم ما بيعجبهم شي لا المدير عاجبهم ولا حتى العامل"، ولا تصنف (فداء) مراجعي العيادة بقالب واحد بل ترى أن كل شخص يتعامل معها وفقاً لأخلاقه وذوقه. إلا أن البعض منهم لم يشعروا بأية نظرة دونية من المجتمع أو من صاحب العمل لها كسكرتيرة بل على العكس ترى أن "الناس يحترموا عمل السكرتيرة ويقدرونه". "وأشارت سكرتيرة أخرى إلى أنها واجهت مشكلة مع أهلها عندما قررت أن تعمل كسكرتيرة عند تخرجها وتقول: "إن سبب رفض عائلتي لهذه المهنة هو الصورة النمطية السلبية المتكونة لدى المجتمع عن السكرتيرة، وأن صاحب العمل يقوم باستقطاب السكرتيرة الجميلة ذات المظهر الأنيق وذلك لإنجاح العمل، بالإضافة إلى الصورة النمطية التي كونتها وسائل الإعلام عن أن السكرتيرة غالباً ما تستمر بعملها بسبب قربها من صاحب العمل". وتتابع: "إلا أن أهلي وفي نهاية الأمر قبلوا عملي كسكرتيرة وذلك بعد عدة زيارات للمكان وبعد أن اطمأنوا أنني لا أعمل وحدي بالشركة بل إن الشركة تضم عدداً من الموظفين والموظفات".

إلا أن أخرى وتعمل سكرتيرة في فندق لا تواجه هذه المشكلة وتبرر ذلك بأن طبيعة عملها لا تحتم عليها التعامل مع الزبائن وتقتصر وظيفتها على التعامل مع المدير المسؤول وباقي الموظفين في الفندق فقط لا غير.

وتذكر إحدهن أنها ترفض حالياً القيام بأعمال أخرى إلى جانب أعمال السكرتارية، فبحسب ما أخبرتنا فقد كانت تقوم بأعمال التنظيف في عملها السابق وكانت راضية عن ذلك إلا أنها الآن وبعد انتقالها للعمل في مكان آخر ترفض القيام بأعمال التنظيف بسبب النظرة الدونية التي قد تنشأ لدى صاحب العمل وزملائها.

نظرة المجتمع

من جانب آخر تعد النظرة النمطية السلبية والدونية التي تكونت لدى المجتمع عن عمل "السكرتيرة" من أهم التحديات تواجهها السكرتيرات خلال عملهن كما لمسنا عند اعدادنا لهذا لتقرير، إذ تشير إحدى السكرتيرات إلى "أن الناس يتعاملون معي على أساس أنني سكرتيرة وأن وجودي وعدمه لا يؤثر في تسيير العمل، حتى أنني أحياناً أمتنع أن أصرح للبعض بأني أعمل كسكرتيرة خوفاً من التعليقات الجارحة" والنظرات التي تشي بالريبة".

كما تقول أحدهن حول نظرة المجتمع لها، أن "غالبية مراجعي العيادة التي أعمل فيها يعاملونني كأنني "خدامة" حتى أن بعضهم يطلب مني أحياناً مرافقة أطفالهم إلى دورة المياه." وبعض السكرتيرات يعانين من نظرة صاحب العمل نفسه لها "فهو يتعامل معي وكأنني مرافقته الشخصية، ويطالبني بأعمال شخصية لا تتعلق بالعمل كالذهاب للسوق لإحضار بعض احتياجات بيته أو مرافقة أولاده إلى أماكن اللعب.

العمل ولأهمية السكرتيرة أصبحوا يشترطون مميزات معينة كاتقان اللغة الانجليزية أو حصولها على شهادة تخصص وحلت هذه المؤهلات مكان الشروط التي تنشر في إعلانات الصحف بأن تكون السكرتيرة حسنة المظهر وأنيقة فقط لا غير".

وتقول إحدى السكرتيرات أن السكرتيرة قد تنظر للعمل كمهنة مؤقتة خصوصاً العاملات في العيادات اللواتي لا يحصلن على حقوقهن العمالية، وتؤكد في الوقت نفسه أن السكرتيرات في شركات كبرى يتمكن في هذه الوظيفة خصوصاً إذا كانت الشركة تتبع نظام للترقية؛ بحيث يمكن للسكرتيرة أن تتطور في عملها وفي مسماها الوظيفي.

وتؤكد أخرى أن عملها سينتهي حال ارتباطها وخطبتها وتقول: "أنا أعمل في العيادة من باب التسلية وحتى أستطيع الاعتماد على نفسي وتوفير مصروفي الخاص". وتروي أخرى عن بداية عملها كسكرتيرة وتقول: "أنا لم أحصل سوى على شهادة الصف العاشر ولم ألتحق بأي مركز أو معهد لتعلم أية مهنة وعندما قررت أن أعمل لم أجد سوى العمل كسكرتيرة، باعتبار أن السكرتيرة لن يطلب منها أي مهام صعبة، فكل ما تقوم به ترتيب الملفات وتنظيم المواعيد والرد على المكالمات الهاتفية بالإضافة إلى بعض أعمال التنظيف البسيطة".

الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي؛

ومن أهم المشاكل التي تواجهها السكرتيرات هي عدم انضمام نسبة كبيرة منهن للمؤسسة العامة للضمان

وفي الوقت الذي يوجد فيه حالات قليلة تتعرض فيه السكرتيرات لمحاولات أو تحرشات جسدية من قبل أصحاب العمل، فإن ظاهرة الاعتداءات اللفظية منتشرة ويمارسها أرباب العمل بشكل ملفت.

الوصف الوظيفي

لوحظ أن جانباً كبيراً من السكرتيرات يتعاملن مع هذه المهنة بصفتها مهنة مؤقتة وليست دائمة، ويفضلن عدم الاستمرار بها؛ فهنة السكرتيرة من وجهة نظرهن مهنة من لا مهنة لها؛ فالكثير منهن أكدن عن عدم رغبتهن في الاستمرار في العمل كسكرتيرة، وينتظرن الفرصة المناسبة للعمل في مكان آخر ومهنة أخرى تضمن لها حوافز أكثر، وتشير إحداهن أنها: "منذ أن بدأت العمل كسكرتيرة وأنا أبحث عن عمل آخر لأنه برغم سنوات خبرتي أجد أن أصحاب العمل لا يقدرّون أهمية السكرتيرة ولا الجهد الذي تبذله في سبيل انجاح العمل".

إلا أن أخريات يقلن أن هذه النظرة قد تغيرت تماماً عن عمل السكرتيرة وأصبحت السكرتيرة في الوقت الحالي "المحرك الأساسي" في أي شركة وتحل محل المدير في بعض الأحيان.

في ذات الوقت رفضت سكرتيرات أخريات فكرة أن "السكرتيرة مهنة من لا مهنة لها" فبعضهن يشرن إلى أن نظرة صاحب العمل لعمل السكرتيرة تغيرت وأصبحت السكرتيرة في أي مؤسسة أو شركة عنصراً أساسياً في تسيير العمل، وأخريات يشرن إلى "أن أصحاب

من سنتين في العيادة على حد تقديرها، وترى أخرى أن تقدمها في السن يمنعها من التفكير في الاشتراك في الضمان الاجتماعي (تبلغ من العمر ٣٦ عاماً)، ولكنها تتمنى الحصول على تأمين صحي. وتتمنى أخرى أن تشترك في الضمان الاجتماعي وتقول: "مكتب التوظيف الذي أعمل فيه لا يوجد فيه العدد الكافي من الموظفين لدفع صاحب العمل لاشراكنا في الضمان الاجتماعي وحتى لو فكرت في الانضمام إلى الضمان الاجتماعي بصفتي الشخصية (اشتراك اختياري) فلن أستطيع تسديد رسوم الاشتراك خصوصاً وأن راتبتي قليل".

الإطار النقابي للسكرتيرات

وبالرغم من أن السكرتيرات يتبعن للنقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة والجزء الآخر منهن يتبع للنقابة العامة للعاملين في الخدمات الصحية إلا أننا وجدنا أن غالبية السكرتيرات اللواتي وصلنا لهن أثناء إعداد هذا التقرير، لا يعلمن بوجود النقابات المذكورة، بل إن العديد منهن اشتكين من عدم وجود جهة أو نقابة تدافع عن حقوقهن وتعمل على توعيتهن بهذه الحقوق فإحدهن تقول: "أعتقد أن الدكتور الذي أعمل في عيادته لو وجد فتاة ترضى براتب أقل مما أتقاضى لطلب مني أن أترك العمل، فلا توجد أي جهة تساعدني على المطالبة بحقوق العمالية"، كما أن أخرى تقول: "إن باقي المهن تتوافر لأعضائها جهات ونقابات تتبنى مطالبهم وتعمل على إيجاد فرص عمل

الاجتماعي بسبب عملهن في مكاتب لا يتجاوز عدد العاملين فيها ه أشخاص، وهو العدد الذي يلزم صاحب العمل بتنسيب العاملين لديه للضمان الاجتماعي؛ فالكثير منهن يشكين من عدم اشتراكهن في الضمان الاجتماعي أو حصولهن على التأمين الصحي وترى أن عملها كسكرتيرة "لن يضمن لها الحصول على أي من الحوافز التي يحصل عليها الموظفون في الشركات الكبرى" مثل الضمان الاجتماعي والتأمين الصحي، وتؤكد أن مؤهلاتها العلمية وعدم إجادتها لأي مهنة أخرى فرض عليها تحمل العمل كسكرتيرة. ولا يختلف الأمر كثيراً عند البعض الآخر، تقول إحدهن: "إن عملي في العيادة لا يعطيني أي حافز للاستمرار ولا أشعر بالاستقرار هنا نهائياً".

من ناحية أخرى فإن العديد من السكرتيرات راضيات عن عملهن فهن وبسبب عملهن في مؤسسات يتجاوز عدد العاملين فيها ه أشخاص يشتركن في الضمان الاجتماعي، وتقول إحدهن: "بالرغم من عملي كسكرتيرة منذ ١٢ عاماً فأنا لم أشارك في الضمان الاجتماعي إلا منذ أربعة أشهر"؛ فعملها السابق الذي أمضت فيه مدة ١٠ سنوات لم تكن تتبع لمظلة الضمان الاجتماعي بالرغم من أن المؤسسة التي كانت تعمل بها، كان يعمل فيها موظفون يتجاوز عددهم ه، وهي حتى الآن لا تتمتع بأي شكل من أشكال التأمين الصحي.

وتفيد أخرى أنها تفكر في الاشتراك في الضمان الاجتماعي أو الحصول على تأمين صحي فكما أخبرتنا أن مدة عملها لن تستمر طويلاً ولا تتوقع أن تستمر أكثر

ولبعضهن وجهة نظر أخرى "السكرتيرة ليست مهنة قائمة بذاتها بل إنها تتبع للمكان الذي تعمل فيه السكرتيرة، فهناك من تعمل في المكاتب وهناك من تعمل في الشركات، وكذلك هناك من تعمل في القطاع العام وما يسري على موظفي هذه الأماكن من قوانين يسري كذلك على السكرتيرة التي تعمل في نفس المكان".

للعاقلين منهم إلا أنني وعندما أترك العمل في المكتب لن أتمكن من اللجوء إلى أية جهة".
وتقول سكرتيرة أخرى "لو توفرت الجهة التي تضمن الدفاع عن حقوق السكرتيرات لما وجدنا أية مشكلة تعاني منها السكرتيرات"، وترى أن وجود مثل هذه الجهات سيحتم على المجتمع التعامل مع عمل السكرتيرة كمهنة محترمة لا تقل أهمية عن باقي المهن الأخرى.

استنتاجات وتوصيات :

في ختام هذا التقرير نتقدم بالتوصيات التالية:

١. الإسراع في تعديل قانون الضمان الاجتماعي لكي يسمح بشمول جميع العاملين بأجر في الضمان الاجتماعي وليس المؤسسات التي يعمل فيها خمسة موظفين فأكثر ليشمل السكرتيرات.
٢. تفعيل دور النقابات العمالية لتوعية السكرتيرات بحقوقهن.
٣. زيادة أعداد مفتشي العمل بوزارة العمل وزيادة

فعاليتهم لتابعة ظروف العاملات في هذا القطاع وضمان حصولهن على الحد الأدنى من الحقوق العمالية من حيث الحد الأدنى للأجور وساعات العمل والإجازات السنوية والرسمية وغيرها من الحقوق.

٤. ضرورة إجراء دراسة مسحية شاملة لتحليل الظروف الاقتصادية والاجتماعية والمهنية للعاملات والعاملين في وظائف السكرتاريا.