

العنف والتحرش في العمل: دليل عملي لجهات العمل ◀



العنف والتحرش في العمل:

دليل عملي لجهات العمل

تُرجم هذا الدليل من قبل برنامج العمل اللائق للمرأة في الأردن بدعم سخي من الوكالة السويدية للتنمية وحكومة النرويج

حقوق الطبع والنشر لمنظمة العمل الدولية، 2022
طبعة أولى 2022



هذا العمل متاح الوصول إليه بموجب [الرخصة الدولية 0.4 لإسناد المشاع الإبداعي](#). يمكن إعادة استخدام، مشاركة، وتكييف العمل الأصلي، والبناء عليه، كما هو مفصل في الرخصة. يجب بيان أن منظمة العمل الدولية صاحبة العمل الأصلي، واستخدام شعار منظمة العمل الدولية غير مسموح به.

ترجمة المحتوى - في حال ترجمة هذا العمل، يجب إضافة إخلاء المسؤولية التالي إلى جانب الإسناد: "هذه ترجمة ليست صادرة من قبل مكتب العمل الدولي، ولا ينبغي اعتبارها ترجمة رسمية صادرة من المنظمة. منظمة العمل الدولية ليست مسؤولة عن محتوى ودقة هذه الترجمة."

تكييف المحتوى - في حال تكييف هذا العمل، يجب إضافة إخلاء المسؤولية التالي إلى جانب الإسناد: "هذا تكييف لعمل أصلي صادر عن مكتب العمل الدولي. عند تكييف المحتوى، تقع مسؤولية الآراء فقط على عاتق مؤلفي/مؤلفات هذا التكييف، ولا تقرها منظمة العمل الدولية."

العنف والتحرش في العمل: دليل عملي لجهات العمل
جنيف، مكتب منظمة العمل الدولية، 2022

النظام القياسي الدولي لترقيم الكتب (ISBN): 978-92-2-037595-2 (web PDF)

متاح أيضا بالفرنسية:

Violence et harcèlement au travail: Un guide pratique pour les employeurs, ISBN 978-92-2-038068-0 (pdf web);

وبالإسبانية:

Violencia y acoso en el trabajo: Guía práctica para los empresarios, ISBN 978-92-2-038069-7 (pdf web).

التسميات والمعلومات المستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية، وفقا لممارسات الأمم المتحدة، لا تنطوي على التعبير عن رأي مكتب العمل الدولي بشأن الوضع القانوني لأي بلد، منطقة، أو إقليم، أو بشأن سلطات أو حدود أي منها.

تقع مسؤولية الآراء المعبرة في مقالات، دراسات، أو أي إسهامات أخرى تحمل توقيعاً، على عاتق المؤلفين/المؤلفات فقط، ولا يقرها مكتب العمل الدولي.

لا تعني الإشارة إلى أسماء شركات، منتجات، وعمليات/إجراءات تجارية إقراراً لها من قبل مكتب العمل الدولي، ولا يعني إغفال ذكر أي شركات، منتجات، وعمليات/إجراءات تجارية إشارة على عدم إقرارها.

يمكن الحصول على معلومات عن المنشورات والمنتجات الرقمية لمنظمة العمل الدولية عبر [هذا الرابط الإلكتروني](#).

أنتج هذا العمل وحدة إصدار الوثائق والمطبوعات، الطباعة، والتوزيع في منظمة العمل الدولية. تصميم، وضع، وتكوين الرسوم البيانية؛ صف الكتابة/الحروف؛ الطباعة؛ والنشر والتوزيع الإلكتروني. تسعى الوحدة إلى استخدام ورق مستخرج من غابات تدار بطريقة مستدامة بيئياً، ومسؤولية اجتماعياً.

رمز: MAS-PMSEV

◀ كيفية استخدام هذا الدليل

طور هذا الدليل بواسطة **[اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل]**، بدعم من مكتب العمل الدولي، مكتب أنشطة جهات العمل، فرع النوع الاجتماعي، المساواة، التنوع، والشمول، وفرع إدارة العمل، تفتيش العمل، والسلامة والصحة المهنية بغية توفير إرشاد عملي للمؤسسات الممثلة لجهات العمل عن سبل معالجة ومنع العنف والتحرش في عالم العمل، والاستجابة لهما.

يركز هذا الدليل على المبادئ العامة للحد من حالات العنف والتحرش في العمل وإدارتها، مع الإشارة إلى اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العنف والتحرش (رقم 190)، والتوصية المرافقة لها (رقم 206) لعام 2019. يهدف الدليل إلى تمكين الشركات من تحسين طرق السيطرة على المخاطر والحد من الآثار السلبية للعنف والتحرش في مكان العمل. يشمل الدليل على سبيل المثال إرشادات عن السلوكيات التي تعتبر عنفاً وتحرشاً في عالم العمل، أمثلة على سلوكيات العنف والتحرش الشائعة في العمل، إطار قانوني ومسؤوليات جهات العمل، أهمية دور جهات العمل في اتخاذ إجراءات رادعة، سبل معالجة ومنع العنف والتحرش والاستجابة لهما، بما في ذلك عبر وضع وتنفيذ سياسات على مستوى الشركات، بالإضافة إلى إدارة المخاطر وتبادل أفضل الممارسات.

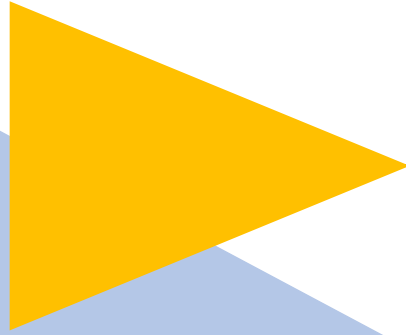
صمم هذا الدليل بطريقة تسهل تكيفه مع الظروف، الأنظمة، والسياسات الوطنية، والواقع المحلي. ويمثل الدليل أهمية خاصة بالنسبة إلى طواقم الموارد البشرية، السلامة والصحة المهنية، أو علاقات ورفاه الكادر الوظيفي المسؤولة عن إدارة المخاطر وضمان سلامة وصحة القوى العاملة.

للمزيد من المعلومات والإرشادات، يمكن الرجوع إلى الملحق (1) للاطلاع على قوائم بأدوات، موارد، ومواد إرشادية مختارة بشأن العنف والتحرش في عالم العمل، خاصة إصداري منظمة العمل الدولية - العنف والتحرش في عالم العمل: [دليل عن الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206](#) (2021)؛ و**[بيئات عمل آمنة وصحية خالية من العنف والتحرش](#)** (2020). يوفر الإصداران إرشادات متكاملة عن الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206، ومعلومات عن آليات معالجة العنف والتحرش في عالم العمل عبر تدابير السلامة والصحة المهنية، إضافة إلى أمثلة كثيرة عن الأحكام القانونية بشأن العنف والتحرش في القوانين والأنظمة الوطنية، إلى جانب مواد إرشادية بشأن العنف والتحرش في العمل. يشير هذا الدليل إلى الإصدارين بصورة واسعة.

شكر وتقدير

نشكر مياو تيانج تانج على صياغة هذا الدليل وعلى إسهاماتها، خبراتها، وتعاونها المستمر. نوجه الشكر كذلك لزملاء وزميلات منظمة العمل الدولية على تقديم مراجعات النظراء/الأقران والإسهامات الفنية. ونشكر من مكتب أنشطة جهات العمل في منظمة العمل الدولية، واد بروملي، ماريا فيكتوريا جوليتي، ودونج إيونج لي على دعم هذا العمل، تشيدي كينج، فالنتينا بيجيني، وإيمانويلا بوزان من قسم النوع الاجتماعي، المساواة، التنوع، والشمول في المنظمة، ومنال عزي، دافني باباندريا، وأنا كاتالينا راميريز من فرع إدارة العمل، تفتيش العمل، والسلامة والصحة المهنية على دعم ومراجعة الدليل، إلى جانب مشاركة أفكار وخبرات فنية.

وأخيرًا، نتوجه بجزيل الشكر لجاي هي تشانج، مسؤولة البرامج والعمليات في مكتب أنشطة جهات العمل لقيادة تنسيق وتطوير هذا الدليل.



كلمة الرئيس/الرئيسة

لا يزال العنف والتحرش في عالم العمل تحديًا خطيرًا وغير مقبول، يتعرض له كثير من الأشخاص، ويستدعي اجتثاثه توحيد جهود جهات العمل كافة في [اسم البلد]. تمثل الظاهرتان حالات تتعرض فيها العمالة، أصحاب/صاحبات العمل، وأشخاص آخرون إلى تهديد، تخويف، أو اعتداء في العمل. يقوض أي شكل من العنف والتحرش سلامة، صحة، ورفاه جميع الأشخاص، ويتسبب بأضرار جسدية ونفسية. ونحن كجهة عمل، لا يقتصر واجبنا على رعاية القوى العاملة، بل من مصلحتنا إيجاد عالم عمل خالٍ من العنف والتحرش، إذ ستتأثر إنتاجية، سمعة، وأداء شركتنا بصورة سلبية في حال عدم معالجة هاتين الظاهرتين.

وفي الوقت الذي تتفاوت فيه درجة تكرار، شدة، ووطأة العنف والتحرش من مكان عمل إلى آخر، ومن قطاع إلى الآخر، إلا أننا جميعًا في [اسم البلد] على دراية بهذا الأمر. في فترة انتشار جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، شهدنا زيادة في مخاطر حالات العنف والتحرش في مجتمعنا وأماكن عملنا، وتساعد التعرض للعنف في قطاعات، مهن، وترتيبات عمل معينة. كانت الأزمة بمثابة تذكير جدي لنا، كجهة عمل، لتركيز واجبنا وأولوياتنا على مسؤولية رعاية ورفاه عمالنا وعاملاتنا. الآن هو الوقت المناسب لتجديد التزام شركتنا بإيجاد أماكن عمل أكثر شمولية، وخلق ظروف عمل تتيح للأفراد تقديم أفضل ما لديهم.

إن [اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل] مؤسسة أعمال رائدة [اسم البلد]، وتحدث نيابة عن [عدد أعضاء/عضوات الشركة]. تكمن مهمتنا في مساعدة الأعمال على إيجاد مجتمع أكثر ازدهارًا. نحن لا نقبل أي شكل من العنف والتحرش مباشر أو غير مباشر، ونحث الأعمال كافة على تبني وتنفيذ سياسات وتدابير عدم التهاون بشأن العنف والتحرش بهدف بناء أماكن عمل محترمة. جاء إصدار هذا الدليل ضمن جهودنا الرئيسية الرامية إلى مساعدة أعضائنا وعضواتنا على تحديد، منع، وإدارة السلوكيات غير اللائقة التي تلحق الضرر بكادرنا الوظيفي بأعمالنا. يوفر الدليل إرشادات عملية يمكن تخصيصها بحسب متطلبات كل مكان عمل. ستستمر [اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل] في تقديم معلومات، إرشاد، ومساعدة فنية لأعضائنا وعضواتنا لضمان خلو أماكن عملنا من أشكال العنف والتحرش كافة.

شاركت [اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل] في تبني اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العنف والتحرش (رقم 190)، والتوصية المرافقة لها (رقم 206) لعام 2019¹. تضع الاتفاقية التزامات على الحكومات بوضع قوانين وطنية تحظر العنف والتحرش، وعلى جهات العمل باتخاذ خطوات استباقية فاعلة لمنع العنف والتحرش. على المستويين الوطني والدولي، ستستمر [اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل] في العمل لمعالجة الثقافات السلبية أينما وجدت، ولترسيخ مكانتها كجهة رائدة في إيجاد أماكن عمل محترمة وشمولية.

وأخيرًا، أشكر منظمة العمل الدولية لمساعدتها الفنية في تطوير هذا الدليل.

مع فائق الاحترام والتقدير،

[اسم الرئيس/الرئيسة أو الأمين العام/الأمينة العامة]

[اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل]

¹ قد توجد حاجة لتعديل هذه الجملة من قبل اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل التي تترجم الدليل للسياق المحلي، إذ صوتت بعض جهات العمل ضد الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206، أو امتنعت عن التصويت. يرجى الاطلاع على السجل النهائي للتصويت على تبني [الاتفاقية رقم 190](#) [والتوصية رقم 206](#).

المحتويات

4	كيفية استخدام هذا الدليل.....
5	شكر وتقدير.....
6	كلمة الرئيس/الرئيسة.....
9	مقدمة.....
10	الفصل 1: ماذا يعني العنف والتحرش في العمل؟.....
11	1.1 عناصر وأمثلة على حالات العنف والتحرش، وكيفية حدوثها.....
12	1.2 العنف المنزلي وتأثيره على عالم العمل.....
14	1.3 ما الذي لا يعتبر عنفاً وتحرشاً في العمل؟.....
14	الفصل 2: جدوى معالجة ومنع العنف والتحرش في العمل.....
14	2.1 تصورات جهات العمل عن العنف والتحرش في العمل.....
15	2.2 ما الأسباب التي تستدعي من جهات العمل اتخاذ إجراءات ضد العنف والتحرش في العمل؟.....
19	الفصل 3: الإطار القانوني ومسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش.....
19	3.1 الاتفاقية بشأن العنف والتحرش في عالم العمل، 2019 (رقم 190).....
20	3.2 مسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش في العمل.....
22	الفصل 4: إجراءات وممارسات سليمة من قبل جهات العمل لمعالجة ومنع العنف والتحرش.....
22	4.1 التزام جهة العمل والبيان الصادر عنها.....
23	4.2 إقرار سياسة للشركة ضد العنف والتحرش في العمل.....
24	4.3 تنفيذ السياسة.....
26	4.4 إدارة، تقييم، وتقليل المخاطر.....
31	4.5 إجراءات الشكاوى والإبلاغ.....
38	4.6 واجب العمالة والجهات الممثلة لها في التعاون.....
39	الفصل 5: دور المؤسسات الممثلة لجهات العمل في منع العنف والتحرش في العمل والقضاء عليهما.....
40	5.1 تقديم المعلومات والمشورة.....
40	5.2 تعزيز التوعية وتوفير التدريب.....
41	5.3 تشجيع الممارسات السليمة والالتزام بالقوانين والأنظمة.....
41	5.4 الاستشارة والتمثيل القانوني.....
42	5.5 التأثير على السياسات العامة.....
42	5.6 الحوار الاجتماعي.....
43	المراجع.....
44	الملحق 1: قوائم بأدوات، مصادر، ومواد إرشادية مختارة بشأن العنف والتحرش في عالم العمل.....
46	الملحق 2: قائمة بمعايير عمل دولية تحمي العمالة من حالات قد يوجد فيها عنف وتحرش.....
49	الملحق 3: نموذج لسياسة منع العنف والتحرش في شركة.....

صناديق المعلومات

- 10 صندوق المعلومات 1: أمثلة على تعريف العنف والتحرش في التشريعات الوطنية.....
- 11 صندوق المعلومات 2: توسيع نطاق مكان العمل في أستراليا ليشمل مواقع أو مواقف قد يحدث فيها عنف وتحرش.....
- 12 صندوق المعلومات 3: أمثلة على حالات عنف وتحرش شائعة في العمل.....
- 13 صندوق المعلومات 4: التحول في وجهات نظر جهات العمل بشأن العنف المنزلي.....
- 13 صندوق المعلومات 5: أحكام العمل والتوظيف الوطنية المتعلقة بالعنف المنزلي في عالم العمل.....
- 14 صندوق المعلومات 6: أمثلة على الإدارة المعقولة.....
- 16 صندوق المعلومات 7: القوانين الوطنية التي تلزم جهات العمل بحماية العمالة وتحظر العنف والتحرش في العمل.....
- 20 صندوق المعلومات 8: أمثلة على تشريعات وأنظمة مرتبطة بالعمل تحظر العنف والتحرش.....
- 20 صندوق المعلومات 9: الاتفاقية رقم 190، المادة 9 بشأن مسؤوليات جهات العمل.....
- 21 صندوق المعلومات 10: أمثلة قانونية وطنية على مسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش.....
- 22 صندوق المعلومات 11: أمثلة قانونية وطنية تلزم جهات العمل بإقرار سياسات ضد العنف والتحرش في مكان العمل.....
- 23 صندوق المعلومات 12: مثال على بيان شركة ضد العنف والتحرش في مكان العمل.....
- 23 صندوق المعلومات 13: عناصر ينبغي مراعاتها عند إقرار سياسة شركة ضد العنف والتحرش.....
- 24 صندوق المعلومات 14: أمثلة على أنظمة متعلقة بمسؤوليات جهات العمل عن التدريب على التعامل مع العنف والتحرش.....
- 26 صندوق المعلومات 15: أمثلة على مدونات سلوك الجهات الموردة، بما في ذلك مكافحة التمييز والتحرش.....
- 26 صندوق المعلومات 16: تقييم إلزامي للعنف والتحرش – مثال من فرنسا.....
- 27 صندوق المعلومات 17: مخاطر شائعة تؤدي إلى عنف وتحرش مرتبطين بالعمل.....
- 31 صندوق المعلومات 18: أمثلة لسائقي/لسائقات النقل العام عن تدابير وقائية من مخاطر العنف والتحرش من أطراف ثالثة.....
- 31 صندوق المعلومات 19: أمثلة من تشريعات وإرشادات وطنية عن إجراءات إبلاغ بشأن العنف والتحرش.....
- 32 صندوق المعلومات 20: إجراءات الشكاوى جزء من جهود الشركة لخلق مكان عمل آمن – أمثلة من باكستان، وإندونيسيا..
- 34 صندوق المعلومات 21: أمثلة على تشريعات تلزم جهات العمل باحترام الخصوصية والسرية في التعامل مع الشكاوى.....
- 34 صندوق المعلومات 22: أمثلة على تشريعات وأنظمة توفر حماية من الانتقام.....
- 35 صندوق المعلومات 23: خدمات دعم العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تقدمها الشركات – مثال من المكسيك.....
- 35 صندوق المعلومات 24: أمثلة على تشريعات وأنظمة توفر خدمات دعم وانتصاف لضحايا العنف والتحرش.....
- 36 صندوق المعلومات 25: أمثلة على تشريعات وأنظمة تلزم جهات العمل باتخاذ إجراءات ضد العنف والتحرش.....
- 38 صندوق المعلومات 26: أمثلة على تشريعات وأنظمة تحظر على العمالة ارتكاب أفعال عنف وتحرش.....
- 41 صندوق المعلومات 27: أمثلة على إجراءات مؤسسات ممثلة لجهات عمل لمنع العنف والتحرش.....
- 42 صندوق المعلومات 28: مناصرة الاتفاقية رقم 190 من قبل اتحاد جهات العمل في الفلبين.....
- 42 صندوق المعلومات 29: أمثلة على اتفاقيات مفاوضة جماعية تعالج العنف والتحرش في عالم العمل.....

الجدول

- 29 الجدول 1: أمثلة على أسئلة مسحية عن مخاطر العنف والتحرش.....
- 37 الجدول 2: إجراءات سليمة للاستجابة للعنف والتحرش في العمل.....

مقدمة

يمثل العنف والتحرش في عالم العمل تحديًا مستمرًا وكبيرًا يواجهه الشركات عالميًا. تؤدي عدم القدرة على تحديد، منع، والاستجابة للتصرفات غير اللائقة والسلوكيات غير القانونية في أماكن العمل إلى خلق حالة من عدم الثقة وتثبيط معنويات الأفراد والمجموعات على مستوى المؤسسة، مما يعيق في نهاية المطاف أداءها. شهدت السنوات السابقة زيادة في التوعية الاجتماعية، وانفتاحًا في الحوار العام بشأن انتشار السلوكيات والممارسات غير المقبولة، مما زاد أهمية معالجة العنف والتحرش في العمل من قبل الشركات على نحو استباقي، إضافة إلى إعادة النظر في مدى ملائمة وكفاية ممارسات وسياسات مكان العمل.

وبغض النظر عن موقع، حجم، قطاع، ونوع الشركة، قد يتعرض أي شخص ومكان عمل إلى ممارسات وسلوكيات غير مقبولة، أو تهديدات ناجمة عنها. يخلق العنف والتحرش، سواء كان جسديًا، نفسيًا، أو جنسيًا، خطورة على سلامة وصحة الأفراد في العمل، ويفرض تكاليف تؤثر على العمالة، الشركات، الحكومات، والمجتمع. تشمل تلك التكاليف خسارة الإنتاجية، زيادة معدلات ترك العمل، زيادة حالات التغيب عن العمل، والوقت والتكلفة التي تنفق على الرعاية الصحية، تقديم الشكاوى، وإجراءات التحقيقات، والأهم من ذلك، الإضرار بسلامة ورفاه الضحايا. نظرًا للطبيعة المعقدة ومتعددة الأوجه لأثر العنف والتحرش على القوى العاملة، ليس من السهل تحديد التكلفة المالية، لكن الواضح أن العنف والتحرش يحدان بصورة كبيرة من قدرات الشركات على الاستفادة من كفاءات ومواهب كوادرها الوظيفية.

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل أمثلة على العنف والتحرش على مستوى البلد.

إن تبني اتفاقية منظمة العمل الدولية بشأن العنف والتحرش، 2019 (رقم 190)، التي دخلت حيز التنفيذ في 25 حزيران/يونيو 2021، أوجد قانونًا دوليًا واضحًا ينص على حق كل فرد في عالم عمل خالٍ من العنف والتحرش، إلى جانب إلزام الدول باحترام ودعم وإعمال هذا الحق. تضع الاتفاقية رقم 190 والتوصية المرافقة رقم 206 المبادئ الأساسية التي يتعين على الدول تنفيذها من خلال دمج مبادئ المساواة، عدم التمييز، والسلامة والصحة في العمل ضمن وثيقة واحدة، وتوفير نطاقًا واسعًا شخصيًا من تدابير الحماية. وفي حين أن لدى بعض الدول أحكامًا بشأن العنف والتحرش في القوانين المرتبطة بالعمل، يعزز تبني الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206 من قبل الحكومات وجهات العمل، والجهات الممثلة للعمالة التزام الأطراف الفاعلة في عالم العمل بوضع قوانين وتدابير سياسات متكاملة لتشكيل مستقبل عمل يقوم على الكرامة والاحترام للجميع.

وفي الوقت الذي تتشاور فيه الحكومة مع [اسم المؤسسة الممثلة لجهة العمل]، الجهات الممثلة للعمالة، والسلطات المعنية بشأن احتمالية المصادقة على الاتفاقية رقم 190، يمكن لجهات العمل اتخاذ خطوات لتعزيز السياسات والممارسات للقضاء على العنف والتحرش، والقيام بواجب رعاية القوى العاملة².

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل وصفًا مختصرًا عن حالة المصادقة على الاتفاقية رقم 190، أو معلومات عن مشاورات مع الحكومة، المؤسسات الممثلة للعمالة، وغير ذلك من أطراف المصلحة.

² ينبغي تعديل هذه الجملة حسب حالة المصادقة على الاتفاقية رقم 190. اعتبارًا من أيلول/سبتمبر 2022، صادقت 20 دولة على الاتفاقية رقم 190: ألبانيا، أنتيغوا وباربودا، الأرجنتين، جمهورية أفريقيا الوسطى، إكوادور، السلفادور، فيجي، اليونان، إيطاليا، موريشيوس، المكسيك، ناميبيا، بيرو، سان مارينو، الصومال، جنوب إفريقيا، إسبانيا، المملكة المتحدة، وأوروغواي.

الفصل 1: ماذا يعني العنف والتحرش في العمل؟

بصورة عامة، تعرف الاتفاقية رقم 190 العنف والتحرش على في عالم العمل على أنهما "نطاق من السلوكيات والممارسات غير المقبولة أو التهديدات المرتبطة بها، سواء حدثت مرة واحدة أو تكرر، التي تهدف، تؤدي، أو يحتمل أن تؤدي إلى إلحاق ضرر جسدي، نفسي، جنسي، أو اقتصادي، وتشمل العنف والتحرش على أساس النوع الاجتماعي".

يغطي التعريف جميع أشكال العنف والتحرش، سواء اللفظي، الجسدي، الاجتماعي، أو النفسي، بما في ذلك العنف والتحرش على أساس النوع الاجتماعي، بغض النظر عن القصد والمصدر، ويركز على عدم مقبولية السلوكيات، الممارسات، أو التهديدات، وتأثيرها على الضحايا.

تنطبق الاتفاقية على العنف والتحرش الذي يحدث في أي مكان، في أي وقت، وفي مختلف الأماكن والظروف المرتبطة بالعمل، مثل المكاتب، المنازل، الأماكن العامة، المساكن التي توفرها جهة العمل، خلال أوقات الوجبات أو الاستراحات، الفعاليات الاجتماعية، عبر الإنترنت، وعند التوجه إلى العمل أو العودة منه. وتغطي الاتفاقية الاقتصاد الرسمي وغير الرسمي في القطاعين العام والخاص، الأشخاص العاملون كافة بغض النظر عن الحالة التعاقدية، بما في ذلك الاشخاص الباحثون عن عمل، المتطوعون، والمتدربون، والأفراد الذين يمارسون سلطات، واجبات، ومسؤوليات جهة العمل.

تختلف التشريعات الوطنية القائمة بشأن العنف والتحرش باختلاف البيئة التنظيمية والتشريعات الوطنية المتعلقة بالعنف والتحرش في مكان العمل، وتغطي بعض جوانب الاتفاقية رقم 190. وتختلف كذلك المصطلحات والتسميات من منطقة إلى أخرى، بما يعكس السياقات والممارسات الوطنية المختلفة. تتضمن المصطلحات المستخدمة "العنف"، "التحرش"، "التخويف"، "المضايقة"، "الاعتداء"، و"السلوك المسيء".

صندوق المعلومات 1: أمثلة على تعريف العنف والتحرش في التشريعات الوطنية

في كندا، يتضمن تعريف العنف والتحرش "أي تصرف، سلوك، أو تعليق، بما في ذلك ذو الطبيعة الجنسية، من المتوقع بصورة معقولة أن يتسبب في الإساءة، الإذلال، أو أي إصابة جسدية أو نفسية، أو مرض لموظف/لموظفة، بما في ذلك أي تصرفات، سلوكيات، تعليقات منصوص عليها" (قانون العمل الكندي (بصيغته المعدلة 2018)، القسم الفرعي 1/122).

في جمهورية كوريا، ينص تعريف التحرش في مكان العمل على أنه "تصرف صادر عن جهة عمل (أو صاحب/صاحبة عمل)، أو موظف/موظفة (أو عامل/عاملة) يتسبب في معاناة جسدية أو نفسية، أو يخلق بيئة عمل سيئة لموظف/موظفة، عامل/عاملة من خلال استغلال المنصب أو العلاقة في مكان العمل إلى حد يتجاوز نطاق العمل الملائم" (قانون معايير العمل (بصيغته المعدلة 2018)، المادة 2/76).

في المكسيك، يتضمن تعريف العنف في مكان العمل "تصرفات التحرش، التخويف، أو سوء المعاملة ضد العمالة، التي قد تضر بسلامتها أو صحتها" (المعيار المكسيكي الرسمي NOM-035-STPS-2018، عوامل الخطر المهنية والنفسية الاجتماعية - التحديد والتحليل والوقاية، المادة 12/4).

في إيرلندا، يتضمن التنمر في العمل أشخاصاً من أوضاع عمل مختلفة وعبر المستويات كافة، وفقاً لمدونة ممارسات معالجة التنمر في مكان العمل:

- تعرض مدير/مديرة، مشرف/مشرفة لموظف/لموظفة؛
- تعرض موظف/موظفة، لمشرف/لمشرفة، لمدير/لمديرة؛
- تعرض موظف/موظفة لموظف/لموظفة (أو مجموعة لمجموعة)؛
- تعرض زبون/زبونة، لمشرف/لمشرفة، لمدير/لمديرة، لممثل/لممثلة جهة عمل؛
- تعرض عميل/عميلة، زبون/زبونة، لموظف/موظفة.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل تعريفات بشأن العنف والتحرش في التشريعات الوطنية، إن وجدت.

أجرت بعض الدول مؤخرًا إصلاحات تشريعية وسعت من خلالها التعريف والنطاق لتشمل أماكن أو حالات مختلفة، قد تقع فيها حوادث عنف وتحرش في العمل خارج إطار مكان العمل التقليدي.

◀ صندوق المعلومات 2: توسيع نطاق مكان العمل في أستراليا ليشمل مواقع أو مواقف قد تحدث فيها حالات عنف وتحرش

أصدرت منظمة "عمل آمن" في أستراليا مواد إرشادية لمساعدة جهات العمل على ضمان خلو مكان العمل من التحرش الجنسي، العنف، والاعتداء. تنص الإرشادات، بموجب قوانين السلامة والصحة المهنية، على أن مكان العمل يعني أي مكان ينفذ فيه العمل بشأن نشاط تجاري أو مشروع، والذي يتضمن أي مكان تذهب إليه العمالة أو يحتمل تواجدها فيه أثناء العمل. ينص الدليل بشأن التحرش الجنسي على أن التحرش الجنسي قد يحدث:

- في مكان العمل المعتاد؛
- حيث يعمل العامل/العاملة عن بعد، حتى وإن كان مكان العمل في المنزل؛
- في مكان ينفذ فيه العامل/العاملة مهمة في موقع مختلف، مثلًا منزل عميل/عميلة، منزل جهة متعاقد، أو مكان عمل هذه الجهة؛
- حيث ينفذ العامل/العاملة أنشطة متعلقة بالعمل مثل مؤتمرات، تدريبات، رحلات عمل، فعاليات مؤسسية متعلقة في العمل، أو أنشطة اجتماعية، كاحتفالات عيد الميلاد مثلًا؛
- عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو عبر الإنترنت، مثل منصات التواصل الاجتماعي.

المصدر: Safe Work Australia, 2021a; and Safe Work Australia, 2021b

1.1 عناصر وأمثلة على حالات العنف والتحرش، وكيفية حدوثها

يغطي العنف والتحرش في عالم العمل نطاقًا واسعًا من التصرفات والسلوكيات غير المقبولة³، وغير المرغوب فيها، التي تهدف إلى، وينتج عنها، أو يحتمل أن تؤدي إلى إلحاق ضرر بالفرد، وخلق بيئة معادية. قد تكون التصرفات أو السلوكيات المسيئة:

- ↪ جسدية، نفسية، أو جنسية؛
- ↪ لفظية، مكتوبة، أو عبر الإنترنت (من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الوسائل الإلكترونية أو وسائل التواصل الاجتماعي)؛
- ↪ حوادث لمرة واحدة أو متكررة؛
- ↪ تصرفات تتراوح من حالات بسيطة من عدم الاحترام إلى أفعال خطيرة من الاعتداء الجسدي، النفسي، أو الجنسي، والتي قد تشكل جريمة جنائية؛
- ↪ تصرفات تحدث بين الزملاء/الزميلات، بين الرؤساء/الرئيسات والمرؤوسين/المرؤوسات، أو من قبل أو ضد أطراف خارجية، مثل العملاء/العميلات، الزبائن/الزبونات، المرضى/المريضات، أو عامة الناس.

³ يشمل مفهوم عدم المقبولة معايير ذاتية وموضوعية.

◀ صندوق المعلومات 3: أمثلة على حالات عنف وتحرش شائعة في العمل

- يشمل **العنف الجسدي** اعتداءات على الأشخاص مثل دفع، جذب/مسك بشدة، دفع بقوة، عرقلة/تعثير، صفع، عض، خدش، ضرب، ركل، أو رمي جسم/شيء ما على الشخص
- يشمل **العنف والتحرش النفسيان** ما يلي:
 - ➔ التحرش، التنمر، أو المضايقة مثل الصراخ، الإذلال، التهديد، الاستبعاد، التسبب في ضرر نفسي، الإهانة استخدام ملاحظات مؤذية، لغة مسيئة أو أي شكل من الإساءة اللفظية؛
 - ➔ السخرية من المرؤوسين/المرؤوسات أو الزملاء/الزميلات بسبب الأسرة، التوجه الجنسي، هوية النوع الاجتماعي، العرق، الثقافة، والخلفية التعليمية أو الاقتصادية؛
 - ➔ إبداء ملاحظات مهينة، السخرية من إعاقه شخص، ممارسة إجراءات رصد أداء فيها تحرش، إدارة الأمور بصورة تفصيلية تحكمية إلى درجة قصوى أكثر مما هو ضروري أو صحي في علاقة العمل، المبالغة في إلقاء اللوم بسبب الأخطاء بناءً على صور نمطية سلبية حول كفاءة وإنتاجية الأشخاص ذوي الإعاقة؛
 - ➔ تحديد أهداف ومواعيد تسليم مستحيلة أو تكليف مهام عديمة الجدوى لا علاقة لها بالوظيفة؛
 - ➔ التغيير المتعمد لساعات أو جداول العمل لمضايقة عمال/عاملات؛
 - ➔ تعمد حجب/إخفاء معلومات ضرورية لأداء العمل بفاعلية؛
 - ➔ تجنب، استبعاد، أو تهमيش مرؤوس/مرؤوسة أو زميل/زميلة عمل من خلال استبعاد أو منع من العمل مع آخرين/أخريات أو مشاركة الأنشطة المتعلقة بالعمل.
- يشمل **العنف والتحرش الجنسيان** ما يلي:
 - ➔ اعتداء جنسي، اغتصاب، عدم احتشام، ترصد/مطاردة، أو اتصالات فاحشة؛
 - ➔ اتصال جسدي غير مرغوب فيه بما في ذلك تربيته، قرص، دغدغة، تمسيد، تقبيل، معانقة، مداعبة، ملازمة، محاصرة، أو اللمس غير المناسب؛
 - ➔ طرح أسئلة تطفلية حول الحياة الخاصة أو جسد الموظف/الموظفة؛
 - ➔ تعليقات أو نكات مهينة عن هوية النوع الاجتماعي أو التوجه الجنسي لشخص ما؛
 - ➔ تكرار طلب الخروج في مواعيد عاطفية بالرغم من الرفض؛
 - ➔ طلب خدمة جنسية مقابل الوعد بوظيفة أو ترقية؛
 - ➔ مشاركة أو عرض صور، مقاطع فيديو، شاشات توقف، أو ملصقات جنسية صريحة؛
 - ➔ إرسال بريد إلكتروني أو رسائل نصية جنسية صريحة.

يشمل التحرش والعنف القائمان على التمييز أي تصرف أو سلوك موجه إلى الأشخاص بسبب سماتهم الشخصية الخاصة، مثل العرق، الأصل القومي، الإعاقة، الجنس، النوع الاجتماعي، العمر أو الحالة الصحية (على سبيل المثال، فيروس نقص المناعة البشرية، كوفيد-19، أو الحمل). قد يظهر العنف والتحرش القائمان على التمييز، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي، في عدة أشكال، وقد يكون متأصلاً في عادات اجتماعية ضارة قائمة على صورة نمطية جنسية أو عرقية، أو سلوكيات سلبية، أو وصمة ضد إعاقات، لون بشرة، ومظهر عامل/عاملة.

- يمكن أن يؤثر التصرف أو السلوك غير المقبول، سواء كان جسدياً، نفسياً، أو جنسياً، وبغض النظر عن القصد، على الصحة الجسدية والنفسية للضحية، وعلى زملاء/زميلات العمل، أفراد عائلة، وشهود/شاهدات على إساءة، وقد تؤدي إلى أضرار جسدية، جنسية، نفسية، أو اقتصادية (منظمة العمل الدولية 2021a، الصفحة 98).
- قد تصدر تلك السلوكيات عن مصادر داخلية وخارجية على حد سواء.
- عنف وتحرش داخلي: من زملاء/زميلات عمل، مشرفين/مشرفات، أو مديرين/مديرات.
- عنف وتحرش خارجي: من زبائن/زبونات، عملاء/عميلات، مرضى/مريضات، أو عامة الناس.

1.2 العنف المنزلي وتأثيره على عالم العمل

العنف المنزلي قضية اجتماعية واقتصادية معقدة، ويمكن تعريفه على أنه جميع أعمال العنف الجسدي، الجنسي، النفسي، أو الاقتصادي التي تحدث داخل أسرة أو وحدة منزلية. بالرغم من أن تلك المسألة خاصة ولا تظهر عادة بسبب أنشطة العمل⁴،

⁴ عندما تتداخل ظروف مكان العمل والمنزل، كما هو الحال في الأعمال العائلية أو الأشخاص المساهمون في الأسرة، قد ينشأ العنف أو يتفاقم بفعل الأنشطة المتصلة بالعمل.

أو القضايا الخاضعة لسيطرة جهة العمل، إلا أنها قد تؤثر سلباً على سلامة، صحة، وإنتاجية الضحية والقوى العاملة. على سبيل المثال، قد تتضرر إنتاجية الضحية، وتزيد الحاجة إلى أخذ العطل والإجازات. علاوة على ذلك، قد تشعر الضحية بالتوتر، القلق، والخوف وبالتالي يمكن أن يصدر عنها سلوكيات غير مقبولة في مكان العمل كعدم القدرة على التكيف أثناء محاولة التعامل مع الإساءة التي تتعرض لها خارج مكان العمل. وينطبق الأمر بصورة خاصة في حال وجود تهديد من قبل الجاني/الجانية للضحية، بتخويفها أو ارتكاب أفعال عنف ضدها أثناء العمل، مما يشكل خطراً على زملاء/زميلات الضحية. إضافة إلى ذلك، عندما تتداخل ظروف العمل مع المنزل، قد ينشأ عنف أسري من الأنشطة المتعلقة بالعمل أو يتفاقم بسببها. لذلك، يمثل العنف المنزلي خطورة أعلى لبعض فئات العمالة مثل العمالة المنزلية، الأشخاص العاملين من المنازل، أو أفراد الأسرة المساهمين فيها، حيث الغالبية من النساء اللواتي يعملن بصورة غير رسمية (منظمة العمل الدولية، 2021b).

◀ صندوق المعلومات 4: التحول في وجهات نظر جهات العمل بشأن العنف المنزلي

لطالما اعتبرت جهات العمل في الماضي أن العنف المنزلي شأن يتعلق بالوحدة المنزلية بصورة رئيسية، وليس بمكان العمل. استدعت جائحة كوفيد-19 والإغلاقات التي شهدتها عدة دول الحاجة إلى العمل من المنزل، الأمر الذي أجبر بعض جهات العمل إلى إعادة التفكير في وجهات نظرها. عندما يصبح المنزل مكان عمل، كما حدث مع كثير من العمال/العاملات خلال الجائحة، يمكن توسعة نطاق مسؤوليات جهات العمل لتشمل توفير تدابير وقائية أو إجراءات استجابة عند وقوع عنف منزلي. تستطيع جهات العمل، وبحسب الموارد المتاحة، تقديم برنامج مساعدة للموظفين/للموظفات توفر خدمات استشارية سرية أو خدمات إحالة.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021، كيف تغير جائحة كوفيد-19 الأعمال: مراجعة إنتاج فكري.

خلال السنوات السابقة، أخذت تشريعات العمل أو الاتفاقيات الجماعية في عدة دول في عين الاعتبار آثار العنف المنزلي على رفاه وإنتاجية العمالة. أقر عدد متزايد من الدول الإجازات المدفوعة أو غير المدفوعة، للعمال من ضحايا العنف المنزلي. ورأت بعض الدول أن من واجبات جهات العمل اتخاذ تدابير وقائية لحماية الموظفين/الموظفات، أو العمالة عموماً، أو إدراج العنف المنزلي ضمن إدارة السلامة والصحة المهنية (منظمة العمل الدولية، 2021b، صفحة 15).

◀ صندوق المعلومات 5: أحكام العمل والتوظيف الوطنية المتعلقة بالعنف المنزلي في عالم العمل

وفقاً لاتفاقية مجلس أوروبا لمنع ومكافحة العنف ضد المرأة والعنف المنزلي (اتفاقية إسطنبول)، المادة 3/ب، يشير تعبير "العنف المنزلي" إلى كافة أعمال العنف الجسدي، الجنسي، النفسي، أو الاقتصادي التي تقع ضمن أسرة أو وحدة منزلية، أو بين زوجين، أو عشرين سابقين أو حاليين، بغض النظر عن كون الجاني يقيم مع الضحية أو كان يقيم معها.

في نيوزيلاندا، تتمتع العمالة المتأثرة بالعنف المنزلي، بموجب قانون حماية ضحايا العنف المنزلي 2018، بالحقوق التالية:

- أ. عشرة أيام إجازة مدفوعة الأجر على الأقل؛
 - ب. ترتيبات عمل مرنة لفترة تصل إلى شهرين؛
 - ج. حماية من المعاملة السيئة في مكان العمل نظراً للتعرض للعنف المنزلي.
- في بيلو، بموجب قانون منع، معاقبة، والقضاء على العنف ضد المرأة في القطاعين العام والخاص، والعنف ضد أفراد الأسرة، 2019، تنص المادة 11 على الحقوق التالية للضحية إن كانت موظفاً/موظفة:
- أ. حماية من الفصل من العمل لأسباب تتعلق بأعمال العنف؛
 - ب. تغيير مكان العمل دون المساس بظروف وشروط التوظيف؛
 - ج. الحصول على 5 أيام من الغياب المبرر؛
 - د. تعليق علاقة العمل مؤقتاً؛
 - هـ. العودة إلى نفس المنصب أو ما يوازيه بعد ذلك.

المصدر: منظمة العمل الدولية، العنف المنزلي وأثره على عالم العمل (غير مؤرخ)؛ ومنظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل أحكام العنف المنزلي في تشريعات العمل والتوظيف الوطنية، إن وجدت.

1.3 ما الذي لا يعتبر عنفا وتحرشا في العمل؟

لا تعتبر قرارات الإدارة اليومية، الملاحظات المشروعة، والمشورة التي تتضمن مهام العمل، بما في ذلك الملاحظات والآراء السلبية من المديرين/المديرات، والمشرفين/المشرفات على أداء العمل أو السلوك المرتبط بالعمل، وتنفيذ سياسة الشركة أو الإجراءات التأديبية المفروضة مضايقات أو تحرشا، حتى لو انطوت أحيانا على تبعيات غير سارة/مزعجة. يجب تنفيذ الإجراءات الإدارية بموضوعية وبطريقة معقولة وغير مسيئة (Saskatchewan 2022).

صندوق المعلومات 6: أمثلة على الإدارة المعقولة

- وضع أهداف ومعايير أداء ومواعيد نهائية معقولة.
- تخصيص وجدولة أعباء العمل.
- تغيير مهام العمل وواجبات الوظيفة.
- اتخاذ قرار بعدم اختيار عامل/عاملة للترقية بناء على إجراءات عادلة وموثقة.
- إبلاغ العامل/العاملة بأداء العمل غير المرضي وتنفيذ إجراءات تأديبية.
- إبلاغ العامل/العاملة بأي سلوكيات غير لائقة.
- تنفيذ تغييرات تنظيمية أو إعادة هيكلة.
- أي ممارسة أخرى معقولة وقانونية لوظيفة إدارية.

المصدر: المركز الكندي للصحة والسلامة المهنية، [التنمر في مكان العمل](#).

لا تعتبر التفاعلات اللبقة، القائمة على الاحترام المتبادل، التوافقية، وغير القسرية المناسبة في مكان العمل والمقبولة من كلا الطرفين عنفا وتحرشا. قد تشمل المواقف الأخرى التي لا تشكل عنفا وتحرشا، الاتصال الجسدي الضروري لأداء العمل باستخدام معايير الصناعة المقبولة، أو الخلافات في العمل التي لا تستند إلى العرق، النوع الاجتماعي، العمر، الإثنية، الدين، الجنسية، أو الخصائص الشخصية. قد تؤدي الاختلافات الثقافية في بعض الأحيان إلى سوء فهم، لكن هذا لا يشكل بالضرورة عنفا وتحرشا. علاوة على ذلك، لا يشكل الإجهاد المرتبط بالعمل في حد ذاته تحرشا/مضايقة، إلا أن تراكم عوامل الخطر النفسي الاجتماعي قد تزيد من مخاطر العنف والتحرش.

الفصل 2:

جدوى معالجة ومنع العنف والتحرش في العمل

2.1 تصورات جهات العمل عن العنف والتحرش في العمل

يمكن أن يشكل العنف والتحرش في العمل انتهاكا لحقوق الإنسان وسلوكا غير مقبول. عالميا، تدعم جهات العمل عالم عمل خال من أشكال العنف والتحرش كافة، وتتفق على أن التهاون مع العنف والتحرش في العمل يمكن أن يحمل تأثيرات ضارة، تشمل فقدان الإنتاجية، زيادة تكلفة المنازعات القضائية، ارتفاع معدلات ترك العمل والتغيب، وإلحاق الضرر بالسمعة.

يجب حماية كل فرد في عالم العمل، بما في ذلك العمالة وأصحاب/صاحبات العمل، من العنف والتحرش. إن توفير بيئة عمل آمنة وصحية ليس مطلبا وطنيا فحسب، بل مبدأ أساسي وحق في العمل⁵. وبالتالي، ينبغي على جهات العمل اتخاذ خطوات وتدابير ملائمة للتخفيف من المخاطر ومنع العنف والتحرش في العمل فيما يتعلق بالأشخاص، الأماكن، المواقف، والظروف الخاضعة لسيطرة جهات العمل.

⁵ أضيف مبدأ "بيئة عمل آمنة وصحية" كمبدأ أساسي وحق في العمل خلال مؤتمر العمل الدولي 2022.

في حين تتحمل جهات العمل المسؤولية الأساسية عن توفير بيئة عمل آمنة وصحية، بما في ذلك عالم من العمل خال من العنف والتحرش، فإن الجهود المشتركة والعمل الجماعي من الحكومة والعمالة وجميع الجهات الفاعلة في عالم العمل مطلوبة. يتعين على الحكومات سن قوانين وتشريعات تمكينية وداعمة، ويجب على العمالة الالتزام بالقواعد المعتمدة من قبل جهات العمل واحترامها، الامتناع عن سلوكيات العنف والتحرش، التعاون، والإسهام في زيادة التوعية بالمخاطر، وبالوقاية من العنف والتحرش.

"لا يجوز أن يتعرض أحد للعنف والتحرش في العمل... تدعم غالبية جهات العمل الاتفاقية رقم 190، التي توفر أساسًا لتطوير السياسات، والجهود العالمية للحكومات، جهات العمل، العمالة، والأطراف التي تمثلها، بشأن إنهاء العنف والتحرش في عالم العمل."

◀ **ألانا ماثيسون،** نائبة رئيس/رئيسة مجموعة جهات العمل للجنة وضع المعايير: العنف والتحرش في عالم العمل

"مكان العمل الخالي من العنف والتحرش حق أساسي لجميع البشر، كما أنه مجد تجارياً. يجب على الحكومات، العمالة، وجهات العمل في مختلف القطاعات حول العالم أن تتحد لتحقيق هذا الهدف."

◀ **ستيفاني فينغال،** الرئيسة التنفيذي السابقة للرابطة الاستشارية لجهات العمل في ترينيداد وتوباغو

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل اقتباساً من الأمين العام/الأمينة العامة أو الرئيس التنفيذي/الرئيسة التنفيذية عن أهمية معالجة العنف والتحرش من قبل الشركات والمؤسسات.

2.2 ما الأسباب التي تستدعي من جهات العمل اتخاذ إجراءات ضد العنف والتحرش في العمل؟

العنف والتحرش أمران مرفوضان استناداً إلى الأسس الأخلاقية، ولأنهما يشكلان انتهاكاً لحقوق العمالة، للواجبات القانونية لجهات العمل، وللالتزامات القانونية العامة. سيكون لخلق عالم عمل خال من العنف والتحرش فوائد للأعمال وللشركات، تشمل زيادة الإنتاجية، تقليل التغيب عن العمل، وخفض معدل ترك العمل. تتمتع المؤسسات المعروفة بتوفيرها بيئات عمل محترمة وشمولية بقيمة أعلى وسمعة أفضل في السوق، موظفين وموظفات أكثر سعادة وصحة، ثقة عالية من قبل الجهات المستثمرة، وتقييمات أفضل لرضا العملاء/العميلات والزبائن/الزبونيات، بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة.

2.2.1 الالتزامات القانونية، الدعاوى، والمطالبات

يقع على عاتق جهات العمل واجب رعاية القوى العاملة لديها، وخلق بيئة عمل شمولية خالية من العنف والتحرش، بغض النظر عن حجم الشركة أو القطاع التي تعمل فيه. يعني ذلك أن من واجب جهات العمل اتخاذ خطوات عملية معقولة لضمان صحة، سلامة، ورفاه القوى العاملة لديها. يمكن تحديد معقولة التدابير من خلال النظر في خطر الضرر المحتمل على الفرد مقارنة بتكلفة وضع وتنفيذ تدابير وقائية عملية. قد تنتهك جهات العمل قوانين ولوائح وطنية في حال فشلت في تقييم المخاطر وتنفيذ التدابير اللازمة، وقد تكون مسؤولة قانونياً عن هذا الفشل. للوفاء بواجب الرعاية، يجب على جهات العمل ضمان حماية القوى العاملة من العنف والتحرش.

وضعت بعض البلدان أحكاماً في التشريعات المتعلقة بالعمل تحظر العنف والتحرش أو بعض أشكاله، وتفرض التزامات على جهات العمل لحماية العمال وحظر العنف والتحرش في العمل. قد تكون جهات العمل مسؤولة قانونياً إذا وقعت حوادث عنف وتحرش من قبل أو ضد العمالة في هذه الجهات أثناء العمل أو في حالات متصلة بالعمل. قد يؤدي انتهاك التزامات جهات العمل إلى رفع دعاوى قضائية أو مطالبات بالتعويض. عام 2020، واجهت شركات متعددة الجنسيات في الولايات

المتحدة معارك قانونية بسبب مزاعم بالتمييز والتحرش الجنسي (Sonnemaker 2021). وانتهت شركة ألعاب فيديو عالمية بالفشل في اتخاذ تدابير لمنع التحرش الجنسي في مكان العمل، مع ادعاءات بتعرض موظفيها/موظفاتها لـ "تحرش جنسي كان شديداً أو سائداً" (Spiggle 2021).

صندوق المعلومات 7: القوانين أو اللوائح الوطنية التي تلزم جهات العمل بحماية العمالة وتحظر العنف والتحرش في العمل

في ألبانيا، تنص المادة 1/32 من قانون العمل (رقم 136/2015) على أن جهات العمل ملزمة باحترام وحماية علاقة العمل من خلال اتخاذ جميع التدابير اللازمة لضمان سلامة الكادر الوظيفي وصحته العقلية والبدنية؛ لمنع ووقف التحرش الأخلاقي والجنسي من خلال العقوبات ذات الصلة؛ ولمنع أي سلوك من شأنه المساس بكرامة الموظف/الموظفة. في النيجر، تنص المادة 122 من المرسوم رقم PRN/MET/PS/682-2017 لقانون العمل على ما يلي: "يجب على جهة العمل اتخاذ جميع التدابير اللازمة لمنع أعمال التحرش الجنسي." في بورتوريكو (الولايات المتحدة)، تنص المادة 5 من القانون رقم 90 لعام 2020 على ما يلي: "تكون جهة العمل التي تشارك في التحرش في مكان العمل أو تشجعه أو تسمح به مسؤولة مدنيًا تجاه الأشخاص المتضررين. تقع على عاتق كل جهة عمل مسؤولية اتخاذ التدابير اللازمة للقضاء على أو تقليل حوادث التحرش في مكان العمل. وبالتالي، يجب على كل جهة عمل اعتماد وتنفيذ سياسات داخلية لمنع وتثبيط وتجنب التحرش في مكان العمل، وكذلك التحقيق في جميع الادعاءات وفرض العقوبات المقابلة في تلك الحالات عند الاقتضاء."

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021a

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل التشريعات الوطنية ذات العلاقة التي تفرض التزامات على جهات العمل بحظر العنف والتحرش في العمل، أو باتخاذ تدابير لمنع هذه الأفعال أو التصرفات.

معالجة العنف والتحرش ليست مجرد مسألة امتثال. بالرغم من عدم ذكر العنف والتحرش صراحة في التشريعات المتعلقة بالعمل أو السلامة والصحة المهنية، إلا أن للاستجابة للسلوكيات غير المقبولة والقضاء عليها جدوى قوية بالنسبة للأعمال، فعندما تكون القوى العاملة محمية، تكون الشركة محمية كذلك.

2.2.2 الصورة العامة للعلامة التجارية وسمعة الشركة

يُتوقع من الشركات كافة الامتثال للقوانين المعمول بها، احترام حقوق الإنسان المعترف بها دوليًا، واتخاذ خطوات استباقية لتجنب الآثار السلبية لانتهاكات حقوق الإنسان. وفقًا لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، فإن الدول ملزمة بإنفاذ القوانين التي تنظم بصورة مباشرة أو غير مباشرة احترام حقوق الإنسان في الأنشطة التجارية، وقد تتراوح هذه القوانين ما بين عدم التمييز والمساواة، إلى ضمان الصحة والسلامة.

أصبحت الممارسات التجارية المسؤولة، بما في ذلك خلق مكان عمل خالٍ من التمييز، العنف، والتحرش والحفاظ عليه، مطلبًا أساسيًا. سهلت الثورة في التكنولوجيا ووسائل الإعلام، بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي، القدرة على الوصول إلى والكشف عن ظروف وبيئات العمل للأطراف المشتري، والمستهلكة، والجمهور بشكل عام. يمكن أن تتأثر الصورة العامة للشركة وسمعتها سلبًا بادعاءات أو نتائج ممارسات التمييز، العنف، والتحرش، مع اعتبار الشركة أقل إنصافًا، إضافة إلى إثارة تصورات عن الظلم الممنهج (Does, Gundemir and Shih 2018). علاوة على ذلك، قد تكون تكلفة السمعة مرتفعة، من خلال انخفاض المبيعات وأسعار الأسهم، أو حتى فقدان الأعمال⁶.

توجد فوائد مثبتة لامتلاك سمعة جيدة. وفقًا لمعهد السمعة العالمي (2009)، فإن الشركات ذات السمعة الإيجابية التي طورت بناء على استراتيجيات واضحة مهياة أكثر للتحسين، بما في ذلك:

- جذب مواهب أفضل؛

⁶ جرى تحقيق مع شركة ألعاب فيديو رائدة في الولايات المتحدة لفشلها في اتخاذ تدابير لمنع التحرش الجنسي في مكان العمل والكشف للجهات المستثمرة عن المشكلات المستمرة المتعلقة بالتحرش الجنسي، وادعاءات التحرش في مكان العمل. انخفضت قيمة أسهم الشركة عندما أصبحت الدعاوى القضائية والتحقيقات علنية، واستمرت التداعيات.

- ينظر إلى تلك الشركات على أنها توفر قيمة أكبر، مما يسمح لها في كثير من الأحيان من الحصول على مدفوعات أعلى من السعر المتفق عليه؛
- لدى الشركات زبائن/زبونات أكثر ولاءً.
- تمتلك الشركات قيمة أعلى في السوق، إذ يعتقد أن هذه الشركات ستحقق أرباحاً مستدامة ونموً مستقبلياً.

إن تكثيف الإجراءات لضمان مكان عمل آمن، صحي، وخالٍ من العنف والتحرش جزء أساسي من استراتيجيات الشركة في بناء الصورة العامة لعلامتها التجارية وتقليل مخاطر السمعة.

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل ممارسات جيدة عن كيفية اتخاذ الشركات في البلد تدابير إيجابية لخلق أماكن عمل خالية من العنف والتحرش وبالتالي تعزيز الصورة العامة للعلامات التجارية، أو بناء ثقة الجهات المستثمرة.

2.2.3 التحقق من المتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة، وثقة الجهات المستثمرة

لم يكن رفاه القوى العاملة يعتبر ضرورة في الماضي، بالرغم من أن جهات العمل والعمالة ربما شعرت أن الحصول على هذا الرفاه أمر جيد. ولم تعتبر جهات العمل مسؤولية عن رفاه العمالة. ومع ذلك، فإن التوقعات تتغير، وأصبحت المساءلة والشفافية بشأن رفاه القوى العاملة أعمال تجارية حيوية، وأصبحت الشركات مسؤولة عن تعزيز الرفاه والتدخل على نحو استباقي. أدى تأثير جائحة كوفيد-19 على القوى العاملة العالمية إلى تسريع ذلك التحول (Deloitte، غير مؤرخ).

وبالمثل، في إطار الإبلاغ بشأن المتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة، تتجاوز مقاييس الرفاه تحقيق أقصى قدر من الأرباح لتشمل نطاقاً واسعاً من إسهامات الشركات في تحقيق الأهداف الاجتماعية. يتسع نطاق القضايا الاجتماعية عند تقييم المخاطر المتعلقة بالمتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة ليشمل التحرش، لا سيما وأن احترام حقوق الإنسان ملازم لمفهوم الاستدامة. بعد التحركات العالمية ضد العنف والتحرش، فإن جهات العمل مدعوة أكثر من قبل الأطراف المساهمة والمستثمرة فيها إلى التأكيد على القضايا الاجتماعية عند تنفيذ التدابير البيئية والاجتماعية والحوكمة. في الآونة الأخيرة، أعطت عدة شركات استثمار (بما في ذلك BlackRock, Inc.; BNP Paribas Asset Management; and Legal & General Investment Management; Goldman Sachs) الأولوية للتنوع والشمول (Kerber and DiNapoli 2021). تولي هيئة الأوراق المالية والبورصات، وهي وكالة مستقلة تابعة لحكومة الولايات المتحدة، مزيداً من الاهتمام للجوانب الاجتماعية للإبلاغ بشأن المتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة، خاصة فيما إذا كانت الشركات التي لا تكشف بصورة كافية عن ادعاءات موثوقة وبأدلة بشأن التحرش أو غيره السلوكيات السيئة في مكان العمل تتسم بشفافية كافية مع الجهات المستثمرة فيها بشأن جهود الشركة لمعالجة جوانب التنوع أو الثقافة في مكان العمل (Lexicology 2022).

في حين أن الشركات تدرك أن تحقيق درجة عالية في تقييم مخاطر المتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة يمكن أن تضيف إلى سمعتها كشركات تتصرف باستباقية وذات مخاطر استثمارية أقل، تحتاج الشركات إلى ضمان أن تكون تقارير التحقق من المتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة والإفصاحات للجهات المستثمرة خالية من بيانات مغلوطة أو إغفال عن معلومات ذات صلة (Lexicology 2022).

2.2.4 الانتاجية التنظيمية والأداء

إن وجود قوى عاملة تتمتع بالصحة والمشاركة يؤثر بشكل إيجابي على أرباح الشركة. تظهر الأبحاث أن دعم رفاه القوى العاملة من قبل الشركات، بما في ذلك توفير مكان عمل خالٍ من العنف والتحرش، يؤدي إلى خفض معدلات ترك العمل والتغيب، وإلى زيادة الإنتاجية والمشاركة (منظمة العمل الدولية 2020، صفحة 50). في مكان العمل الخالي من العنف والتحرش، حيث تشعر القوى العاملة بالأمان، الاحترام والتقدير، تتمتع العمالة بقدر أكبر من التحفيز، الولاء، والأداء، ويمكن أن يصبح مكان العمل هذا بيئة عمل مواتية ومتناغمة.

على العكس من ذلك، يشكل العنف والتحرش خطراً على مكان العمل، الذي قد يكون أيضاً تمييزياً. قد يتسبب ذلك في إصابة أو أذى بدني ونفسي ويؤدي إلى تكاليف كبيرة مباشرة وغير مباشرة للمؤسسة، بما في ذلك ضعف معنويات وسوء علاقات الكادر الوظيفي، وتدني مستويات احترام المديرين/المديرات والمشرفين/المشرفات، ضعف الأداء، فقدان الإنتاجية، التغيب، الاستقالة، تكلفة بدل وقت الإدارة للاستجابة للشكاوى، وتكلفة التقاضي، التعويض أو التسوية. إضافة إلى ذلك، فإن العمل في

البيئات التي يزيد فيها خطر التعرض للعنف والتحرش أو التي يتوقع فيها (ويقبل) مثل هذه السلوكيات غير المقبولة يمكن أن يؤثر سلباً على الصحة النفسية، إذ قد تؤدي اضطرابات نفسية، بما في ذلك القلق، الاكتئاب، الخوف أو الضيق، إلى إضعاف قدرة القوى العاملة على العمل بفاعلية وزيادة مخاطر وقوع حوادث في العمل (WorkSafe Victoria 2020).

توجد علاقة واضحة بين زيادة حدوث العنف والتحرش المرتبط بالعمل وانخفاض الإنتاجية. وجدت دراسة أجريت مؤخراً في الولايات المتحدة أن الشركات التي سجلت درجات عالية في التحرش الجنسي شهدت انخفاضاً كبيراً في الأداء المستقبلي للأسهم والربحية. على سبيل المثال، حققت الشركات التي سجلت درجة أعلى 2% عائداً معدلاً حسب المخاطر المرجحة بالقيمة قدره 13%. ووجدت الدراسة أيضاً أن تلك الشركات شهدت انخفاضاً في ربحية التشغيل وزيادة في تكاليف العمالة خلال فترة خمس سنوات، بما في ذلك الوقت الذي سجلت فيه درجة التحرش الجنسي (Au, Dong and Tremblay 2022). في بنغلادش، أظهرت دراسة ارتباط التحرش في مكان العمل بالإنتاجية، ورجحت مشاركة القوى العاملة في سلوك سلبي يؤثر على الإنتاجية والأداء عند تعرضها للتحرش (Rokonuzzaman and Rahman 2011). لذلك، من مصلحة جهات العمل تعزيز بيئة آمنة، صحية، محترمة، وشمولية لحماية الإنتاجية.

2.2.5 جذب القوى العاملة الماهرة والموهوبة، والاستفادة منها، والاحتفاظ بها

يمكن أن يساعد مكان العمل الخالي من العنف والتحرش في جذب المواهب، الاستفادة منها، والاحتفاظ بها. في سوق العمل التنافسي حالياً، يتزايد بحث عدد طالبي/طالبات الوظائف عن جهات عمل التي التنوع وتوفر بيئة عمل آمنة. من خلال خلق مكان عمل خالٍ من العنف والتحرش، يمكن للشركات أن تجعل نفسها أكثر جاذبية للكوادر الوظيفية المحتملة. من المرجح أيضاً أن تمكن تلك الشركات الكوادر الوظيفية من الاستفادة الكاملة من إمكانياتها، مقارنة بالشركات التي قد ترفض فيها الكوادر الوظيفية الموهوبة ترقيات أو تتجنب فرص تدريب للابتعاد عن أشخاص في العمل معروفين بالتمرد أو التحرش. بالإضافة إلى ذلك، يشعر الكادر الوظيفي في مكان العمل الخالي من العنف والتحرش براحة، أمن، واحترام في العمل، ومن المرجح أن يظل مع الشركة لفترة طويلة، مما يقلل من تكاليف ترك العمل والإحلال (Safety Counselling Inc، غير مؤرخ).

2.2.6 السلامة والصحة لدى جهات العمل

بالإضافة إلى الفوائد التجارية، يتمتع الأشخاص الذين يمارسون سلطة، واجبات، أو مسؤوليات جهة العمل بحماية أفضل عندما يكون مكان العمل خالياً من العنف والتحرش. يحافظ مكان العمل الخالي من العنف والتحرش على علاقات إيجابية بين العمالة، وبين الإدارة والعمالة. يمكن أن يتسبب السلوك المسيء أو التحرش في مستويات قلق عالية، غضب الكادر الوظيفي، ومشكلات قد يصعب حلها. وحيثما توجد مثل تلك التحديات وتعرض العمالة لاستغلال أو سلوك مسيء، أو حتى عنف، فقد يتحول الأشخاص الذين يمارسون سلطة، واجبات، أو مسؤوليات جهة العمل إلى ضحايا أيضاً. يمكن لجهات العمل التخفيف من تعرضها لتلك المخاطر عبر ضمان خلو مكان العمل من التحرش وخلق بيئة عمل أكثر إيجابية.

الفصل 3: الإطار القانوني ومسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش

اعتمد عدد من معايير العمل الدولية لحماية العمالة بشكل عام، بالإضافة إلى فئات معينة من العمالة، من حالات العنف والتحرش. تتصدى تلك المعايير بصورة غير مباشرة للعنف والتحرش، وتشمل معايير تتعلق بالعمالة المهاجرة، والتوظيف وظروف العمل. على سبيل المثال، يعتبر التحرش الجنسي شكلاً خطيراً من التمييز على أساس النوع الاجتماعي في الاتفاقية بشأن التمييز في الاستخدام والمهنة، 1958، (رقم 111). تقتضي التوصية بشأن فيروس نقص المناعة البشرية والإيدز، 2010 (رقم 200) اتخاذ تدابير في مكان العمل للحد من انتقال الفيروس والتخفيف من أثره عن طريق جملة أمور، منها "ضمان اتخاذ إجراءات لمنع وحظر العنف والتحرش في مكان العمل".

توجد أيضاً معايير مرتبطة بالسلامة والصحة المهنتين تحمي سلامة العمالة وصحتها، بما في ذلك الحماية من مخاطر العنف والتحرش.⁷ وتشير معايير العمل الدولية الأخرى مباشرة إلى مختلف مظاهر العنف والتحرش أو تنص على الحق في الخدمات الطبية وإعادة التأهيل، بما في ذلك الرعاية النفسية والعلاج لضحايا الإصابات المرتبطة بالعمل (حوادث العمل أو الأمراض المهنية)، وفي حالة المرض العام. ترد في الملحق 2 قائمة بمعايير منظمة العمل الدولية التي تشير بصورة مباشرة أو غير مباشرة إلى العنف والتحرش في مكان العمل.

3.1 الاتفاقية بشأن العنف والتحرش في عالم العمل، 2019 (رقم 190)

الاتفاقية بشأن القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل، 2019 (رقم 190)، والتوصية المصاحبة لها (رقم 206) هما أحدث وأهم المعايير الدولية بشأن العنف والتحرش في عالم العمل، التي تتضمن المساواة وعدم التمييز مع السلامة والصحة في العمل، وتغطي بصورة شاملة جميع حالات العنف والتحرش للعمالة وغيرها من الفئات في العمل. وتقتضي الاتفاقية من الدول الأعضاء تبني نهج شمولي، متكامل، ومستجيب للنوع الاجتماعي لمنع ومعالجة تلك السلوكيات والممارسات في عالم العمل. وتضع الاتفاقية إطاراً مشتركاً لمنع العنف والتحرش، معالجتهما، والقضاء عليهما، وتتوخى اتخاذ إجراءات بشأن الوقاية، الحماية، الإنفاذ، الانتصاف، التوجيه، التدريب، والتوعية، بما في ذلك عبر مطالبة جهات العمل باتخاذ تدابير محددة ومراعاة الضحايا والجناة كأطراف ثالثة.

لدى معظم البلدان تشريعات مرتبطة بالعمل تهدف إلى حماية سلامة وصحة العمالة في العمل، وتشمل بصورة مباشرة أو غير مباشرة العنف والتحرش في مكان العمل، وتغطي بعض جوانب الاتفاقية رقم 190. في السنوات الأخيرة، أدخلت أحكام محددة في التشريعات المرتبطة بالعمل في عدد متزايد من البلدان لحماية العمالة من مختلف مظاهر العنف والتحرش، بما في ذلك فئات محددة من العمالة (العمالة المنزلية، العمالة المهاجرة أو العمالة من الأشخاص ذوي الإعاقة). وتشمل الأحكام تعاريف وحظر العنف والتحرش، أو أشكال من العنف والتحرش، مثل التحرش الجنسي أو التنمر في مكان العمل.

⁷ أضيفت الاتفاقية بشأن السلامة والصحة المهنتين، 1981 (رقم 155)، والاتفاقية بشأن الإطار التعزيزي للسلامة والصحة المهنتين، 2006 (رقم 187) كاتفاقيتين أساسيتين جديدتين في مؤتمر العمل الدولي 2022.

صندوق المعلومات 8: أمثلة على تشريعات وأنظمة مرتبطة بالعمل تحظر العنف والتحرش

في كندا (إقليم يوكون)، يفرض قانون السلامة والصحة المهنية، بصيغته المعدلة 2020، على سياسات مكان العمل أن تتضمن بياناً بأن "العنف والتحرش في مكان العمل محظوران".

في هونغ كونغ، الصين، تحظر المادة 1/22 من قانون التحرش المتعلق بالإعاقة المرتبط بالإعاقة في مكان العمل على النحو التالي: "من غير القانوني أن يتحرش شخص مشارك في مكان عمل بشخص ذي إعاقة مشارك أيضاً في مكان عمل، في مكان عمل كلاهما".

في ليبيريا، تنص المادة 2.8 (حظر التحرش الجنسي) من قانون العمل اللائق 2015 على ما يلي:

- أ. لا يجوز لشخص أن يتحرش جنسياً بعاملاً/بعاملة بصورة مباشرة أو غير مباشرة؛
- 1) في أي ممارسة من ممارسات التوظيف؛ أو
- 2) في سياق عمل الشخص.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل تشريعات وطنية تحمي العمالة أو تحظر العنف والتحرش في العمل، إما تشريعات قائمة بذاتها، أو أحكاماً في تشريعات العمل، التوظيف، أو السلامة والصحة المهنية، التي تشمل أشكالاً مختلفة من العنف والتحرش، مثل التحرش الجنسي، والمخاطر التي يمكن أن تؤدي إلى عنف وتحرش.

3.2 مسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش في العمل

جهات العمل مسؤولة عن توفير بيئة عمل آمنة وصحية، عن طريق الحيلولة، بقدر ما يكون هذا معقولاً عملياً، دون تعرض سلامة العمالة وصحتها لأي مخاطر متصلة بالعمل. رهنا بالتشريعات الوطنية، يقع على كل جهة عمل التزام بأن تكفل عدم تعرض العمالة للعنف والتحرش فيما يتعلق بأي مسألة أو ظرف ناشئ عن العمل، بقدر ما يكون هذا معقولاً عملياً.

تدعو الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206 البلدان التي صادقت عليهما إلى تبني قوانين وأنظمة تلزم جهات العمل باتخاذ خطوات ملائمة تتناسب مع مستوى سيطرتها لمنع العنف والتحرش في عالم العمل، بما في ذلك العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي.

صندوق المعلومات 9: الاتفاقية رقم 190، المادة 9 بشأن مسؤوليات جهات العمل

تتبنى كل دولة عضوة قوانين وأنظمة تتطلب من جهات العمل اتخاذ خطوات ملائمة تتناسب مع مستوى سيطرتها لمنع العنف والتحرش في عالم العمل، بما في ذلك العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي، لا سيما ما يلي، وبقدر ما يكون هذا معقولاً عملياً:

- أ. اعتماد وتنفيذ سياسة بشأن العنف والتحرش في مكان العمل، بالتشاور مع العمالة والجهات الممثلة لها؛
- ب. مراعاة العنف والتحرش وما يرتبط بهما من مخاطر نفسية واجتماعية في إدارة السلامة والصحة المهنية؛
- ج. تحديد وتقييم مخاطر العنف والتحرش، بمشاركة العمالة والأطراف الممثلة لها، واتخاذ تدابير لمنع ومكافحة هذه المخاطر؛
- د. تزويد العمالة وغيرها من الأشخاص المعنيين بالمعلومات والتدريب، بنسق ميسرة حسب مقتضى الحال، بشأن المخاطر المحددة للعنف والتحرش وما يرتبط بها من تدابير الوقاية والحماية، بما في ذلك حقوق ومسؤوليات العمالة وغيرها من الأشخاص المعنيين فيما يتعلق بالسياسة المشار إليها في الفقرة (أ) من هذه المادة.

بحسب القوانين والأنظمة الوطنية النافذة، وتماشياً مع الاتفاقية رقم 190، تشمل مسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش في عالم العمل اتخاذ خطوات ملائمة، بقدر ما يكون هذا معقولاً عملياً، وضمن سيطرتها. ينبغي على جهات العمل:

1. توفير نظام آمن لبيئات عمل آمنة بدون مخاطر على سلامة وصحة العمالة، بما في ذلك مخاطر العنف والتحرش، مع الحفاظ على هذا النظام؛
2. تبني وتنفيذ سياسة في مكان العمل بشأن العنف والتحرش، بالتشاور مع العمالة والجهات الممثلة لها؛

3. إدراج العنف والتحرش وما يرتبط بهما من مخاطر نفسية واجتماعية في إدارة السلامة والصحة المهنية؛
4. تحديد وتقييم مخاطر العنف والتحرش؛
5. اتخاذ تدابير للتخفيف من مخاطر العنف والتحرش المتصلين بالعمل، والسيطرة عليها، ومنعها؛
6. تزويد العمالة وغيرها من الأشخاص المعنيين بمعلومات، تعليمات، تدريب، وإشراف بغية التمكن من أداء العمل بطريقة آمنة وبدون خطر على السلامة والصحة، بما في ذلك:
 - أ. سياسة مكان العمل المتعلقة بالعنف والتحرش؛
 - ب. حقوق ومسؤوليات العمالة وغيرها من الأشخاص المعنيين فيما يتعلق بسياسة مكان العمل؛
 - ج. تحديد مخاطر العنف والتحرش؛
 - د. تدابير الوقاية والحماية ذات الصلة.

تخضع مسؤوليات جهات العمل عن منع العنف والتحرش في العمل لأحكام التشريعات الوطنية. وينص شكل من التشريعات في معظم البلدان على التزام جهات العمل بضمان وحماية سلامة وصحة العمالة في العمل وضمان المساواة وعدم التمييز. وحتى لو لم تذكر التشريعات صراحة العنف والتحرش على أنهما خطران على سلامة وصحة العمالة، فقد يُفسر واجب جهات العمل في الرعاية على أنه يشمل حماية العمالة من حدوث العنف والتحرش في مكان العمل (منظمة العمل الدولية 2020).

في بعض البلدان، تتضمن تشريعات السلامة والصحة المهنية ضمناً أو صراحة الصحة البدنية والنفسية والمخاطر التي يمكن أن تؤدي إلى العنف والتحرش، بينما تحدد تشريعات في بلدان أخرى شكل العنف والتحرش، مثل التحرش الجنسي، أو التدابير الوقائية التي يتعين على جهات العمل اتخاذها لتخفيف ومنع هذه الأفعال والسلوكيات في مكان العمل (منظمة العمل الدولية 2020، الصفحة 51).

◀ صندوق المعلومات 10: أمثلة قانونية وطنية على مسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش

في البرتغال، يعزز قانون العمل، بصيغته المعدلة بالقانون رقم 2017/73 المؤرخ 16 آب/أغسطس 2017، الإطار التشريعي لمنع التحرش، بما في ذلك فرض التزام على الشركات التي يعمل فيها أكثر من سبعة موظفين/موظفات باعتماد مدونة لقواعد السلوك بشأن التحرش في مكان العمل وبدء إجراءات تأديبية ضد الموظف/الموظفة لوجود ادعاء بحقه/بحقها بالتحرش في العمل.

في رومانيا، تلزم المادة 2 من القانون رقم 202 لعام 2002 (بصيغته المعدلة عامي 2015 و2018) بشأن تكافؤ الفرص والمساواة في المعاملة بين المرأة والرجل، الشركات والسلطات العامة المركزية والمحلية، مدنية وعسكرية، التي تضم أكثر من 50 موظفا/موظفة، والشركات الخاصة التي تضم أكثر من 50 موظفا/موظفة، بتحديد الشخص الذي يسند إليه مهام في مجال تكافؤ الفرص والمعاملة بين المرأة والرجل، بما في ذلك منع ومكافحة التحرش في العمل.

في السعودية، تنص المادة 1/5 من قانون مكافحة التحرش لعام 2018 على ما يلي:

تتخذ السلطات المختصة في القطاع الحكومي والقطاع الخاص التدابير اللازمة لمنع ومكافحة التحرش في بيئات عملها، شريطة أن تشمل ما يلي:

- أ. آلية داخلية للشكاوى في القطاع؛
- ب. الإجراءات اللازمة للتأكد من صحة وجدية الشكاوى على نحو يحافظ على سريتها؛
- ج. نشر مثل تلك التدابير، وإبلاغها للجهات المعنية بها.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية بشأن مسؤوليات جهات العمل في منع العنف والتحرش في مكان العمل.

الفصل 4: إجراءات وممارسات سليمة من قبل جهات العمل لمعالجة ومنع العنف والتحرش

معالجة العنف والتحرش في العمل جزء أساسي من نظام إدارة السلامة والصحة المهنية وينبغي أن تكون جزءاً لا يتجزأ من عملية تقييم المخاطر وإدارتها لخلق عالم عمل خالٍ من العنف والتحرش. تقع مسؤولية حظر العنف والتحرش والوقاية منهما في العمل على عاتق جهة العمل. وتماشياً مع الاتفاقية رقم 190، أُدخلت أحكام في بلدان عديدة تطالب جهات العمل بتبني سياسات في مكان العمل بشأن العنف والتحرش، إما كسياسة قائمة بذاتها مكرسة ضد العنف والتحرش أو كجزء من سياسات السلامة والصحة المهنية أو سياسات مناهضة التمييز (منظمة العمل الدولية 2020، صفحة 55). وبالتالي، من المهم لجهات العمل اتباع نهج فعال لضمان خلو أماكن العمل من العنف والتحرش.

صندوق المعلومات 11: أمثلة قانونية وتنظيمية وطنية تلزم جهات العمل بإقرار سياسات ضد العنف والتحرش في مكان العمل

في كينيا، بموجب المادة 4/2/6 من قانون التوظيف (2007)، يجب على جهات العمل التي لديها 20 عامل/عاملة أو أكثر، بعد التشاور مع العمالة أو الجهات الممثلة لها إن وجدت، إصدار بيان سياسة بشأن التحرش الجنسي؛ وضع آليات لتنفيذه؛ وتدريب المديرين/المديرات والعاملين/العاملات على هذه السياسة. في بنما، ينص قانون مكافحة التمييز 2018 على أن كل جهة عمل، مؤسسة عامة وخاصة، ومؤسسة تعليمية مسؤولة عن إقرار سياسات داخلية لمنع، تجنب، وعدم تشجيع الأفعال التمييزية والمعاقبة عليها، مثل التحرش الجنسي أو غيره من أشكال التحرش والتنمر في مكان العمل، والعنصرية والتحيز على أساس الجنس. في تموز/يوليو عام 2019، بموجب المرسوم السامي رقم MIMP-2019-014، طُلب من جهات العمل في بيرو تبني سياسات مكافحة التحرش، إقرار إجراءات تحقيق، توفير تدريب على مناهضة التحرش، إجراء تقييمات سنوية لمخاطر التحرش الجنسي، وتشكيل لجنة بشأن معالجة التحرش الجنسي، بناء على حجم الشركة.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية الملزمة لجهات العمل بتبني سياسات لمنع العنف والتحرش في مكان العمل.

4.1 التزام جهة العمل والبيان الصادر عنها

تقع المسؤولية الرئيسية عن تغيير ثقافة الشركات التي تتهاون مع العنف والتحرش على عاتق قياداتها العليا، وقد تعكس مخرجات الجهود المبذولة لتغيير الثقافة استعداد هذه القيادات لمعالجة واستشعار السلوكيات السلبية بصورة استباقية. تحدد القيادة العليا أولويات الشركة، ولديها القدرة على إحداث تغيير على مستويات الشركة كافة ومن خلال شبكات أعمالها. الالتزام والدعم الفاعلان والواضحان من قبل القيادة العليا لمنع ومعالجة العنف والتحرش في العمل أمر بالغ الأهمية لدفع التغيير بنجاح، وخلق بيئة عمل خالية من العنف والتحرش. من شأن بيان رسمي من القيادة العليا عن عدم تسامح الشركة مطلقاً مع العنف والتحرش في العمل أن يظهر التزامها ويبحث برسالة واضحة إلى القوى العاملة بكافة مستوياتها، وكذلك إلى العملاء/العميلات، المستهلكين/المستهلكات، وعامة الناس.

صندوق المعلومات 12: مثال على بيان شركة ضد العنف والتحرش في مكان العمل

[اسم الشركة] ملتزمة بتوفير بيئة عمل خالية من أعمال أو تهديدات العنف والتحرش. **[اسم الشركة]** وضعت سياسة تنص على "عدم التهاون مطلقاً" مع العنف الفعلي، التهديد به، أو التحرش ضد العمالة، العملاء/العميلات، الزوار/الزائرات، أو أشخاص آخرين. تعبر سياستنا ضد العنف والتحرش عن التزامنا بالحفاظ على مكان عمل خالٍ من أشكال العنف والتحرش كافة، حتى يشعر كادرنا الوظيفي بالأمان والسعادة. لن نتسامح مع أي شخص يهاجم، يخيف، أو يذل شخصاً آخر، أو يقوم بفعل تخريبي ضد شخص آخر في مكان عملنا. كما نحظر التمييز المتعمد على أساس السن، التوجه الجنسي، العرق، الإثنية، الدين، أو الإعاقة. إن من سياسة **[اسم الشركة]** ومسؤولية إدارتها وكادرها الوظيفي الحفاظ على مكان عمل خالٍ من تهديدات وأعمال العنف والتحرش. ستعمل **[اسم الشركة]** على توفير مكان عمل آمن للكادر الوظيفي، العملاء/العميلات، الزوار/الزائرات. يستحق كادرنا الوظيفي وكل شخص نتواصل معه في عملنا المعاملة باحترام. **[اسم الشركة]** لا تتهاون مع أي نوع من العنف والتحرش في مكان العمل المرتكبة من قبل أو ضد الكادر الوظيفي.

4.2 إقرار سياسة الشركة ضد العنف والتحرش في العمل

تستفيد جميع الشركات من إقرار سياسات ضد العنف والتحرش في العمل يسهل الوصول إليها. وفي حين أن شركات عديدة لديها بالفعل مثل تلك السياسات، فقد يكون من الضروري مراجعتها للتحقق من فاعليتها. يمكن أن تساعد سياسة الشركة الموضوعية بالتشاور مع العمالة والجهات الممثلة لها، أو لجان الصحة والسلامة المهنيين، إن وجدت، في تحديد كيفية منع العنف والتحرش والاستجابة لهما، ووضع توقعات بشأن السلوكيات والتصرفات في مكان العمل. ليس من الضروري أن تكون تلك السياسة مفصلة أو معقدة، لا سيما بالنسبة للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، وقد تُدمج السياسة ضد العنف والتحرش في سياسات أخرى، مثل سياسات السلامة والصحة المهنية أو رفاة الكادر الوظيفي. ينبغي لسياسات الشركات أن تقر إجراءات لمعالجة السلوك غير المقبول، حتى وإن لم يكن مخالفاً للقانون. يجب أن تلتزم الشركة أيضاً بالتحقيق في الادعاءات وإعطاء الاطمئنان والثقة للضحايا للتحديث. ولضمان التنفيذ الفعال للسياسة، فإن إقرارها من قبل الإدارة أمر حاسم.

صندوق المعلومات 13: عناصر ينبغي مراعاتها عند إقرار سياسة شركة ضد العنف والتحرش

1. بيان التزام من الإدارة العليا.
2. تعريفات وأمثلة لمختلف أنواع العنف والتحرش في العمل والتصرفات والسلوكيات غير المقبولة، بما في ذلك الجسدية، النفسية، الجنسية، من قبل الأطراف الداخلية المرتكبة لهذه الأفعال، وأطراف ثالثة.
3. موجز مختصر عن العنف والتحرش في مكان العمل، وآثارهما السلبية على القوى العاملة والشركة.
4. بيان يؤكد عدم التهاون مع أي شكل من العنف، السلوك التمييزي، أو التحرش ضد أي من الكادر الوظيفي، الإدارة، العملاء/العميلات، المقاولون/المقاولات أو أي شخص آخر في مكان العمل، ويؤكد أن أي شخص يخطر في مثل هذه السلوكيات أو التصرفات سيخضع لإجراءات تأديبية، بما في ذلك الفصل.
5. موجز عن حقوق ومسؤوليات العمالة وجهات العمل في منع العنف والتحرش في العمل.
6. موجز عن الخطوات الاستباقية التي اتخذتها الشركة، بما في ذلك برنامج منع العنف والتحرش وتدريب المديرين/المديرات، المشرفين/المشرفات، والموظفين/الموظفات.
7. معلومات عن إجراءات الشكاوى والتحقيق، بما في ذلك التأكيد على سرعة التعامل مع كافة البلاغات والشكاوى المتعلقة بالعنف والتحرش.
8. بند يضمن عدالة التحقيق وإجراءاته، وسرية المعلومات وطرق جمعها.
9. تدابير لحماية مقدمي/مقدمات الشكاوى، الضحايا، الشهود/الشاهدات، والمبلغين/المبلغات (عن العنف والتحرش) من الإيذاء أو الانتقام.
10. كيفية تنفيذ، مراجعة، ومراقبة تطبيق السياسة.

المصدر: التوصية رقم 206 (الفقرة 7/أ - ج؛ و) (Acas) Advisory, Conciliation and Arbitration Service

يرجى الاطلاع في الملحق 3 على نموذج لسياسة ضد العنف والتحرش في مكان العمل.

4.3 تنفيذ السياسة

سواء كانت سياسة الشركة ضد العنف والتحرش منفصلة عن السياسات الأخرى أو جزء من سياسة التنوع، الشمول، عدم التمييز، أو سياسة السلامة والصحة المهنية، فإن وجود سياسة هو مجرد خطوة أولى. إن كيفية التزام القوى العاملة بالسياسات في حياتها اليومية أكثر أهمية مما هو مكتوب في الوثيقة، وهذا يجعل ثقافة الشركة والتواصل والتدريب جوانب أساسية. ويتمثل الهدف الرئيسي لهذه السياسة في ديمومة تنفيذها والتواصل مع جميع القوى العاملة والأشخاص ذوي الصلة لضمان عدم تعرض مكان العمل لخطر العنف والتحرش.

4.3.1 تعزيز ونشر السياسة

يجب على جهات العمل نشر السياسة والتأكد من دراية جميع الأطراف بها، بما في ذلك القوى العاملة على المستويات كافة، وكذلك العملاء/العميلات، المستهلكين/المستهلكات، المقاولين/المقاولات، وأي طرف ثالث يتعامل مع الشركة. ولكي تكون السياسة فعالة، ينبغي ضمان تطبيقها على نحو دائم، سهولة الوصول إليها، وفهمها من قبل جميع القوى العاملة، بما في ذلك الأقليات الثقافية أو اللغوية، مثل العمالة المهاجرة أو الأشخاص ذوي الإعاقة. يمكن نشر وترويج السياسة من خلال لوحات إعلانات، ملصقات، شبكات داخلية، اجتماعات كوادر الشركة، أو جلسات إعلام الكادر الوظيفي. إن نشر السياسة في دليل الشركة طريقة جيدة لإبلاغ الكادر الوظيفي بهذه السياسة، لا سيما الأشخاص الجدد، ويمكن أن يتضمن الدليل تحديد عواقب العنف والتحرش في مكان العمل. يجب على المديرين/المديرات مناقشة السياسة مع الكادر الوظيفي للتأكد من أنه على دراية بحقوقه، إجراءات الشكوى والتظلم، والأطراف التي يمكن التوجه إليها للمساعدة أو الدعم.

4.3.2 توفير المعلومات والتدريب للقوى العاملة بشأن السياسة

يساعد توفير المعلومات والتدريب للقوى العاملة في دعم الاستراتيجية العامة لمنع العنف والتحرش في العمل، ويساهم في إيجاد ثقافة مكان عمل بدون عنف وتحرش. بما أن الإدارة قد تكون أحياناً كثيرة أول جهة تتصل بها الضحية، فينبغي تزويد المديرين/المديرات بالأدوات والتدريب على الاستجابة لادعاءات العنف والتحرش. التدريب على معالجة العنف والتحرش في العمل متطلب قانوني تنظيمي في بعض البلدان.

صندوق المعلومات 14: أمثلة على أنظمة متعلقة بمسؤوليات جهات العمل عن التدريب على التعامل مع العنف والتحرش

في السلفادور، بحسب الأنظمة العامة لمنع مخاطر مكان العمل وإدارة مكان العمل، يجب على جهات العمل تنظيم برامج للوقاية من المخاطر النفسية وتعزيز وجود مكان عمل صحي، من خلال تدريب ومشاركة خبير/خبيرة في هذا المجال. ينبغي أن تتضمن تلك البرامج تدابير للتوعية بأسباب وآثار العنف ضد المرأة والتحرش الجنسي في مكان العمل. في كندا، جهات العمل مكلفة بتوفير تعليم وتدريب للعمالة إذا تعرضت للعنف أو لمخاطره في مكان العمل. في جمهورية كوريا، تعليم العمالة كيفية منع التحرش الجنسي في مكان العمل إلزامي.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2020

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية الملزمة لجهات العمل بإجراء تدريب أو تنظيم برنامج بشأن منع العنف والتحرش في مكان العمل.

ينبغي ضمان سهولة وصول القوى العاملة إلى التدريب، التعليمات، والمعلومات بشأن سياسة الشركة ضد العنف والتحرش. يمكن الاستفادة من وضع نهج ومنهجيات فعالة للتدريب كوسيلة لمنع العنف والتحرش، بما في ذلك تنظيم دورات تدريبية تعزز توعية ومهارات الكادر الوظيفي الموظفين في إدارة النزاعات، أو التصدي للأعراف الاجتماعية الضارة التي تؤثر على مكان العمل (منظمة العمل الدولية 2020، صفحات 63-64). من خلال المعلومات والتدريب، يمكن تغطية:

- ➔ سياسة الشركة ضد العنف والتحرش؛
- ➔ القوانين والأنظمة النافذة التي تشمل العنف والتحرش، بما في ذلك العنف والتحرش على أساس التمييز؛
- ➔ كيفية تحديد المخاطر؛
- ➔ إدارة نزاعات مكان العمل؛

➔ كيفية خلق مكان عمل محترم وشمولي.

قد يكون من المفيد دعم المعلومات الأساسية بكتيب إرشادي، جلسة تدريبية، أو ندوة، إما شخصياً أو عبر الإنترنت. ويمكن للتدريب أيضاً أن يزيد توعية الجميع بأضرار العنف والتحرش بالشركة وبالفرد. (Acas 2014، صفحة 8). يساعد التدريب أيضاً على ضمان أن تعرف القوى العاملة، عند حدوث عنف وتحرش، كيفية الإبلاغ عنهما والوصول إلى الموارد المناسبة. يمكن إدراج المعلومات أو التدريب بشأن العنف والتحرش ضمن التدريب على السلامة والصحة المهنية أو ضمن التدريب التوجيهي للكادر الوظيفي الجديد.

4.3.3 تدريب طواقم الإدارة والإشراف وتقديم مثال جيد

يتسم تدريب المديرين/المديرات والمشرفين/المشرفات بأهمية خاصة، إذ ينبغي على هؤلاء الأشخاص معرفة سياسات الشركة، تقديم مثال جيداً، التيقظ للمشكلات، تلقي الشكاوى، وحماية العمالة من الانتقام. وعلى هؤلاء الأفراد أيضاً مراقبة العلامات التي قد تنذر بوقوع عنف وتحرش، مثل الشائعات، زيادة التغيب، انخفاض مستوى التحفيز، تدني الأداء الوظيفي، وارتفاع معدل ترك العمل.

سلوك جهات العمل وطواقم الإدارة والإشراف لا يقل أهمية عن أي سياسة رسمية. وبالتالي، يجب أن يكون هؤلاء الأشخاص على دراية بسلوكهم وكيفية تأثيره على بيئة العمل. إن إظهار الاحترام لكافة مستويات القوى العاملة أمر بالغ الأهمية. قد تمتد أنماط الإدارة الاستبدادية أحياناً إلى سلوك التنمر. يجب ألا يتصرف المشرفون/المشرفات أبداً بطريقة قد تعتبر عديمة الاحترام أو متنمرة. في الثقافة التي تستشر فيها العمالة، وتناقش فيها المشكلات، تقل احتمالية تشجيع التنمر والتحرش، مقارنة بالثقافة القائمة على أسلوب إدارة استبدادي (Acas 2014، صفحة 7). بالإضافة إلى ذلك، تظهر أبحاث أن أنماط القيادة السلبية أكثر تساهلاً مع السلوكيات العدائية، مما يؤدي إلى مزيد من التهاون مع العنف والتحرش (Human Resource Management International Digest 2018).

4.3.4 السياسات والممارسات على المستوى المؤسسي وغيرها من الجهود

ينبغي أن تنعكس السياسة ضد العنف والتحرش في العمل في غيرها من السياسات، مدونات قواعد السلوك، والممارسات الأخرى على المستوى المؤسسي من أجل ضمان تنفيذ متكامل، شمولي، ودائم. على سبيل المثال، تدرج بعض الشركات في مدونة قواعد سلوك جهاتها الموردة متطلبات محددة بشأن حقوق الإنسان، وكثيراً ما تشمل تفاصيل عن معاملة القوى العاملة باحترام وكرامة، وتكفل فرصاً عادلة ومتساوية، وتعالج العنف والتحرش في العمل.

صندوق المعلومات 15: أمثلة على مدونات سلوك الجهات الموردة، بما في ذلك مكافحة التمييز والتحرش

[اسم الشركة] ملتزمة باحترام أعلى معايير العمل، حقوق الإنسان، والسلوك البيئي والأخلاقي. الجهات الموردة لـ **[اسم الشركة]** ملزمة بتوفير ظروف عمل آمنة، معاملة العمالة بكرامة واحترام، التصرف بعدل وأخلاق، واستخدام ممارسات بيئية مسؤولة عند صناعة منتجات أو تأدية خدمات لـ **[اسم الشركة]**. وتشترط **[اسم الشركة]** أن تعمل الجهات الموردة وفقا للمبادئ والمتطلبات النافذة في مدونة قواعد سلوك الجهات الموردة لـ **[اسم الشركة]** وبامتثال تام مع القوانين والأنظمة النافذة كافة.

مكافحة التمييز

على الجهات الموردة ألا تميز ضد أي عامل/عاملة على أساس الجنس، العمر، الإعاقة، الإثنية، النوع الاجتماعي، الحالة الزوجية والأسرية، الأصل الوطني، الانتماء السياسي، العرق، الدين، التوجه الجنسي، هوية النوع الاجتماعي، العضوية النقابية، أو أي وضع آخر يحميه القانون الوطني أو المحلي النافذ في التوظيف والممارسات ذات الصلة. ولا يجوز للجهات الموردة اشتراط إجراء فحوص حمل أو فحوص طبية، إلا إذا اقتضت القوانين أو الأنظمة النافذة هذا، أو استدعته متطلبات السلامة في مكان العمل، ولا يجوز للجهات الموردة التمييز استنادا إلى نتائج هذه الفحوص.

مكافحة العنف والتحرش

تلتزم الجهات الموردة بمكان عمل خال من العنف والتحرش. لا يجوز للجهات الموردة تهديد العمالة بمعاملة قاسية أو لا إنسانية، أو تعريضها إلى هذه المعاملة، بما في ذلك على سبيل المثال الإساءة اللفظية، التحرش، التحرش النفسي، الإكراه الجسدي والنفسي، التحرش الجنسي، وأي أشكال أخرى من التحرش القائم على التمييز.

المصدر: مدونة قواعد سلوك شركة "أبل" للجهات الموردة، الإصدار 4.7، 2021

4.4 إدارة، تقييم، وتقليل المخاطر

في عدد من البلدان، تلزم التشريعات الوطنية للسلامة والصحة المهنية جهات العمل بتقييم جميع المخاطر في بيئات العمل والقضاء عليها أو التقليل منها قدر الإمكان. يتوقف نجاح أي برنامج للسلامة والصحة المهنية في مكان العمل، بما في ذلك بشأن منع العنف والتحرش، على تعاون العمالة وجهات العمل في تحديد المخاطر المحتملة وما يرتبط بها. بالرغم من أن الإدارة مسؤولة عن تقييم المخاطر، السيطرة عليها، وتقليلها إلى أدنى حد، فإن للعمالة دور حاسم في المساعدة على تحديد المخاطر في مكان العمل، بسبب معرفة وإلمام العمال/العاملات بعمليات وأنشطة الشركة والتهديدات المحتملة (منظمة العمل الدولية 2020، صفحة 58).

صندوق المعلومات 16: تقييم إلزامي للعنف والتحرش – مثال من فرنسا

في فرنسا، يجب تقييم المخاطر المرتبطة بالتحرش النفسي على الصحة البدنية والنفسية، إذ يعتبر التحرش النفسي خطرا متأصلا في بيئة العمل.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2020

إن إدارة مخاطر العنف المرتبط بالعمل عملية مخططة ومنهجية، تشمل تحديد، تقييم، ومنع المخاطر والسيطرة عليها، ثم مراقبة ومراجعة تدابير السيطرة على المخاطر؛ إضافة إلى التعامل مع أطراف ثالثة.

4.4.1 تحديد المخاطر

ينبغي أن تعالج عملية تحديد المخاطر كافة المخاطر المهنية القائمة، بما في ذلك العوامل والمخاطر النفسية والاجتماعية المرتبطة بالعنف والتحرش. من المهم جمع معلومات عن المخاطر القائمة بما في ذلك التي تجمع عن طريق استشارة العمالة والجهات الممثلة لها. وتشمل المخاطر المرتبطة بالعمل التي قد تسهم في العنف والتحرش ما يلي:

- بيئة العمل؛
- ظروف وترتيبات العمل؛
- مهام العمل وكيفية تنفيذها؛

- طريقة تصميم وإدارة العمل؛
- التفاعل بين الكادرين الإداري والوظيفي، وبين الكادر الوظيفي؛
- التفاعل مع أطراف ثالثة، مثل العملاء/العميلات، المستهلكين/المستهلكات، مقدمي/مقدمات الخدمات، المستخدمين/المستخدمات، المرضى/المريضات، وعامة الناس؛
- العادات المرتبطة بالنوع الاجتماعي، الثقافة، والمجتمع، التي تقبل بعض أشكال العنف والتحرش، بما في ذلك التمييز، سوء استخدام السلطة، والعنف المنزلي⁸.

صندوق المعلومات 17: مخاطر شائعة تؤدي إلى عنف وتحرش مرتبطين بالعمل

- التعامل بالنقد، المخدرات، أو الأشياء الثمينة.
- التفاعل مع العملاء/العميلات، وعامة الناس بما في ذلك وجهًا لوجه، عبر الهاتف، أو عبر الإنترنت.
- عمل الشخص بمفرده، في عزلة، وضمن المجتمع، مثل الزيارات المنزلية، العمل الميداني، قيادة مركبات نقل الركاب، والعمل ليلاً.
- تقديم خدمات أو علاج لأشخاص الذين يحتمل أن يكون سلوكهم غير متوقع، مثل الأفراد الذين يعانون من الإحباط، الغضب، الثمالة، الاحتجاز، الارتباك، والمرض.
- القيام بأنشطة تعزيز تنفيذ القانون، مثل تفتيش مواقف السيارات والحراسة.
- العمل في مناطق ذات نسب عالية من الجرائم.
- العمل في بيئة ذات مخاطر، على سبيل المثال، تضعف فيها الإضاءة أو الرؤية.
- بالنسبة للعنف القائم على النوع الاجتماعي، انخفاض تنوع العمالة، اختلال توازن القوى على أساس النوع الاجتماعي، وثقافة مكان العمل التي تقبل وتهاون مع العنف القائم على النوع الاجتماعي.
- أساليب أو سياسات تقديم الخدمة التي تسبب أو تصعد الإحباط، الغضب، سوء الفهم، النزاع، على سبيل المثال مستويات التوظيف المنخفضة، سياسات خدمة العملاء/العميلات، وضع توقعات غير معقولة للخدمات المقدمة من قبل الشركة أو العمالة.

المصدر: Safe Work Australia, 2021a.

من المهم اعتبار أن بعض الأفراد قد يكونون أكثر عرضة لمخاطر تؤدي إلى عنف وتحرش بسبب العرق، النوع الاجتماعي، الجنسية، العمر، وضع الهجرة، الدين، الإعاقة، ومستوى الإلمام بالقراءة والكتابة.

عوامل المخاطر المرتبطة بالعنف والتحرش في العمل

توجد عوامل كثيرة تسهم في العنف والتحرش في العمل، وتشمل المخاطر النفسية الاجتماعية⁹، والإجهاد النفسي المرتبط بالعمل. عند تعامل الكادر الوظيفي مع طلبات كثيرة، أعباء عمل ثقيلة، مهام متكررة أو روتينية، تدني مستوى السيطرة على العمل، عدم وضوح الأدوار، ضعف العلاقات في مكان العمل، قيادة استبدادية، التمييز في مكان العمل بما في ذلك من قبل الإدارة، وسوء إدارة التغيير، فإن هذا قد يؤدي إلى زيادة الإجهاد النفسي والنزاع في مكان العمل، وقد يتصاعد الأمر إلى سلوك عنيف ومسيء (Safe Work Australia 2021a).

ولتحديد المخاطر القائمة والمحتملة، سيكون من المفيد القيام بما يلي:

- استشارة الكادر الوظيفي أو الجهات الممثلة له، ولجنة السلامة والصحة المهنية بشأن أي جانب أو حالة في بيئة العمل يمكن أن تزيد من مخاطر العنف والتحرش في العمل؛
- مراجعة تقارير وسجلات مكان العمل، مثل سجلات الحوادث، الإصابات، التظلمات، التفتيش في مكان العمل، الإجازات المرضية، ترك العمل، ومقاييس الأداء؛

⁸ التوصية رقم 206، الفقرة 8: WorkSafe Victoria 2020

⁹ المخاطر النفسية الاجتماعية هي عوامل في تصميم أو إدارة العمل والتي تزيد من مخاطر الإجهاد النفسي المرتبط بالعمل ويمكن أن تؤدي إلى أذى نفسي أو جسدي. توجد بالفعل علاقة ثنائية الاتجاه بين العنف والتحرش والإجهاد النفسي؛ إذ قد تزيد المخاطر النفسية الاجتماعية والإجهاد النفسي من العنف والتحرش اللذين يسببان إجهاداً نفسياً.

- فحص مكان العمل لتحديد مخاطر في بيئة العمل، بما في ذلك المتعلقة بالعنف والتحرش من قبل طرف ثالث، على سبيل المثال مناطق خدمات ذات رؤية منخفضة، مداخل ومخارج الكادر الوظيفي بعد ساعات العمل، وأنظمة المراقبة، الإنذار، والاتصال؛
- تحديد أوضاع العمل ذات المخاطر الأعلى، على سبيل المثال، عمل الشخص بمفرده، أو في المهام التي توجد فيها طوابير زبائن/زبونات، أو أوقات انتظار طويلة؛
- تحديد المخاطر النفسية الاجتماعية المتعلقة بتنظيم العمل أو تصميم الوظائف، مثل ضعف دعم الكادر الإشرافي أو كثرة الطلبات؛
- مراقبة عادات وثقافة العمل المرتبطة بأشكال التحرش، مثل تناوب بألقاب، شتائم، نكات جنسية أو متعلقة بالنوع الاجتماعي، والسخرية/الاستهزاء من العمالة الجديدة أو الشابة، ومضايقتها؛
- تحديد العادات السائدة الاجتماعية الضارة والمرتبطة بالنوع الاجتماعي أو الصور النمطية المرتبطة بالنوع الاجتماعي والعرق التي يمكن أن تؤدي إلى العنف والتحرش القائمين على التمييز؛
- مراقبة كيفية تفاعل الكوادر الإدارية، الإشرافية، والوظيفية مع بعضها البعض، إذ قد يؤدي ضعف التواصل والعلاقات، والقضايا الثقافية أو المجتمعية إلى توتر في مكان العمل؛
- إجراء استطلاعات بدون الكشف عن هويات العمال/العاملات عن الحوادث أو السلوكيات التي تسببت في عدم الراحة والمواقف التي كان من المحتمل أن تصبح أكثر عنفا؛
- إجراء استطلاعات للعملاء/للعاملات والزبائن/الزبونات، وتحليل النتائج لتحديد الأماكن التي توجد فيها مشكلات، مثل تقديم الخدمات وأوقات الانتظار؛
- مراقبة أسلوب قيادة الشركة؛
- مراجعة مقاييس وإرشادات قطاع العمل المعني التي قد تسلط الضوء على عوامل المخاطر في القطاع (SafeWork Australia 2021a).

4.4.2 تقييم المخاطر

بعد تحديد المخاطر، يجب على جهات العمل تقييمها بالتشاور مع العمالة لتحديد احتمال تأثر شخص ما بالعنف والتحرش الناجم عن هذه المخاطر. وسيكون من المفيد مراعاة ما يلي:

- الشخص أو المجموعة من القوى العاملة التي قد تتأثر؛
- مكان وقوع الحادثة، إما في العمل أو في مكان آخر؛
- مستوى تواتر وقوع الحادثة؛
- التأثير المحتمل؛
- مدى شدة الضرر/الأذى الناتج (طفيف، خطير، أو قاتل)¹⁰.

توجد أدوات مختلفة مصممة لتحديد وتقييم مخاطر العنف والتحرش المرتبطتين بالعمل. يرجى الرجوع إلى الملحق (1) للاطلاع على أمثلة لأدوات تقييم المخاطر. من المهم إدراك أن عوامل المخاطر كثيرا ما تكون مترابطة ومتزامنة.

4.4.3 منع المخاطر والسيطرة عليها

بعد تحديد وتقييم المخاطر، تأتي الخطوة التالية في اعتماد تدابير لمنع هذه المخاطر أو السيطرة عليها. تكمن أكثر طرق السيطرة فاعلية في القضاء على المخاطر، فعلى سبيل المثال يمكن القضاء على المخاطر المرتبطة بالتعامل بالنقد في موقف سيارات عام من خلال استحداث نظام دفع إلكتروني. إذا لم يكن القضاء على المخاطر عمليا، يمكن التقليل منها إلى أدنى حد ممكن عبر تنفيذ مجموعة من تدابير السيطرة، مصممة خصيصا لتلبية احتياجات الشركة والقوى العاملة.

يمكن أن تؤثر بيئة العمل المادية، التدابير الأمنية، وأنظمة وإجراءات العمل على احتمالية حدوث العنف والتحرش، وكيفية استجابة القوى العاملة للحوادث. من الأمثلة على التدابير المتخذة في بيئة العمل لمنع العنف والتحرش، الأقفال، أجهزة الإنذار، إجراءات تسجيل دخول الزائرين/الزائرات، وهاتف مساعدة العمالة.

ولمنع العنف والتحرش النفسيين، ينبغي مراعاة اتخاذ تدابير بيئية وتنظيمية. على سبيل المثال، ينبغي تحديد متطلبات كل وظيفة فردية بوضوح، والعمل على جمع تغذية راجعة منتظمة من الكادر الوظيفي عن أدواره، مسؤولياته، وعبء عمله. ينبغي أيضاً تزويد القوى العاملة بالموارد، المعلومات، والتدريب للاضطلاع بمسؤولياتها بفاعلية وأمان، إضافة إلى تشجيع العمل الجماعي والتعاون (منظمة العمل الدولية 2020، صفحة 60).

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم التسلسلات الهرمية المؤسسية وإساءة استخدام السلطة في العنف النفسي. ينبغي اتخاذ تدابير لتزويد الكادرين الإداري والإشرافي بالتدريب على أمور مثل التنوع والشمول، والدعم والإرشاد لقيادة العمل بإيجابية. وبالمثل، على الشركة ضمان استجابة سريعة من قيادتها في حالات العنف والتحرش في العمل. وكما ذكر سابقاً، يمكن تجنب تشجيع العنف والتحرش النفسيين، لا سيما التنمر، عن طريق ممارسات إدارية سليمة والتواصل الفاعل (منظمة العمل الدولية 2004).

عند تطوير إجراءات السيطرة على المخاطر، من المهم استشارة العمالة ولجان السلامة والصحة المهنية، إن وجدت. من المرجح أن يؤدي إشراك العمالة وغيرها إلى إيجاد تدابير أكثر فاعلية واستخداماً على نطاق واسع.

4.4.4 مراقبة ومراجعة تدابير السيطرة على المخاطر

يمكن للمراقبة والمراجعة مساعدة جهات العمل على ضمان تطبيق تدابير الوقاية من المخاطر والسيطرة عليها على نحو سليم، إضافة إلى تحديد تحسينات ممكنة. قد تشمل مراجعة تدابير السيطرة على المخاطر فحص بيئة، وظائف، ومهام العمل وينبغي إجراؤها:

- بعد الإبلاغ عن حادثة عنف وتحرش، لأن ذلك يمكن أن يساعد على تحديد ومعالجة العوامل الكامنة، وإذا ما كانت تدابير السيطرة على المخاطر بحاجة إلى تعديلات؛
- عندما يشير الكادر الوظيفي أو الجهات التي تمثله إلى أن إجراءات السيطرة على المخاطر غير فاعلة كما ينبغي؛
- عندما يوصي بذلك كادر السلامة والصحة المهنية؛
- عندما يحدث تغيير كبير في مكان العمل قد يؤدي إلى حدوث مخاطر جديدة أو مختلفة، بما في ذلك التغييرات في بيئة، مهام، أنظمة، عمليات، وإجراءات العمل؛
- على فترات منتظمة، على سبيل المثال، سنوياً.

بالإضافة إلى السجلات والبيانات القائمة، يمكن استخدام المسوحات، دون الإفصاح عن هويات القوى العاملة أو العملاء/العميلات، الزبائن/الزبونات، والمستخدمين/المستخدمات، لمعرفة فاعلية إجراءات السيطرة على المخاطر والتخفيف منها، بما في ذلك الإبلاغ. قد يكون المسح قائماً بذاته أو مدمجاً في مسوحات قائمة خاصة بالقوى العاملة أو بالزبائن/الزبونات. يمكن لإجراء تلك المسوحات أن يبعث برسالة هامة إلى القوى العاملة والأطراف الثالثة ذات الصلة، بأن الشركة ملتزمة بالسيطرة على مخاطر العنف والتحرش والتخفيف من حدتها، وبأن الشركة ستستجيب بفاعلية للشكاوى. يمكن أيضاً استخدام المسوحات لرصد مختلف جوانب مخاطر العنف والتحرش، على النحو المبين في الجدول 1.

الجدول 1: أمثلة على أسئلة مسحية عن مخاطر العنف والتحرش

المصدر: البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير؛ مؤسسة التمويل الدولية؛ British International Investment، 2020

الموضوع	أمثلة على أسئلة مسحية
المعرفة والتوعية	↔ أين توجد سياسة ومدونة سلوك مكان العمل التي تغطي العنف والتحرش؟ ↔ ما مدى فهمك لسياساتنا في مكان العمل بشأن منع العنف والتحرش والقضاء عليهما؟ ↔ هل تلقيت تدريباً بشأن العنف والتحرش المرتبطين بالعمل وكيفية التعامل معهما؟ ↔ ما مدى استعدادك للتعامل مع موقف تحرش أو عنف؟ ↔ ما كيفية الإبلاغ عن أي قلق/شواغل بشأن العنف والتحرش في العمل؟
السلامة والأمن	↔ هل تعرضت لحادثة تحرش أو عنف في العمل؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، هل أبلغت؟ ↔ هل شاهدت حادثة تحرش أو عنف في مكان العمل؟ إذا كانت الإجابة "نعم"، هل أبلغت/أبلغت؟ ↔ ما مدى شعورك بالقلق من العنف والتحرش في مكان عملنا؟ ↔ هل تشعر/تشعرين بالأمان في العمل؟ ↔ هل مخاطر العنف والتحرش زادت، انخفضت، أو ظلت كما هي خلال العام الماضي؟
تدابير السيطرة على المخاطر	↔ هل التدابير القائمة للسيطرة على العنف والتحرش ومنعهما في العمل فاعلة؟ ↔ إذا لم يكن الأمر كذلك، ما الجانب غير الفاعل أو ما مدى عدم فاعلية التدابير؟ ↔ ما الخطوات أو التدابير الأخرى التي يجب اتخاذها لجعل مكان عملنا أكثر أماناً؟
ثقافة الشركة وقياداتها	↔ ما مدى التزام الإدارة بمنع العنف والتحرش والاستجابة لهما؟ ↔ هل تبدي الإدارة العليا التزاماً بمعالجة العنف والتحرش؟

عند مراجعة تدابير السيطرة على المخاطر، يؤخذ بعين الاعتبار أثر تنفيذ إجراءات جديدة لتحسين سلامة العمالة، مقارنة بالأثر المحتمل لتغيير بيئة، سياسات، وإجراءات العمل، أو توفير مزيد من المعلومات أو التدريب. ينبغي التأكد من أن تنفيذ أي تدابير للسيطرة على المخاطر لا يؤدي إلى حدوث مخاطر جديدة على السلامة والصحة.

قد يكون من المفيد الاحتفاظ بسجلات تقارير العنف والتحرش والإجراءات المتخذة بغية تحليل الاتجاهات، وتحديد عوامل المخاطر المنتظمة. يجب الحفاظ على سرية السجلات التي تحتوي على معلومات تعريفية.

4.4.5 التعامل مع أطراف ثالثة

يمكن أن يخلق العنف والتحرش المرتكب من قبل أطراف ثالثة بيئة غير آمنة لجهات العمل والقوى العاملة، وينبغي أن تعالج هذا تدابير وقائية. بالرغم من وجود اختلافات قطاعية وتنظيمية فيما يتعلق بالعنف الذي يواجهه العمالة من قبل أطراف ثالثة، إلا أن الممارسات السليمة لمعالجة هذا العنف مشتركة بين بيئات العمل كافة، بشأن:

- ↔ زيادة التوعية والفهم بين القوى العاملة، العملاء/العميلات، الزبائن/الزبونات، مستخدمي/مستخدمات الخدمة، والسلطات العامة (مثل سلطات الصحة والسلامة)؛
- ↔ إجراء تقييمات سليمة لمخاطر العنف من قبل أطراف ثالثة في أماكن العمل والوظائف المختلفة، وتعديل تصميمات أماكن العمل إذا لزم الأمر لتهيئة بيئات أكثر أماناً؛
- ↔ تدريب الكوادر الإدارية والوظيفية على كيفية منع أو إدارة المشكلات، بما في ذلك طرق تجنب أو إدارة النزاعات؛
- ↔ توفير أدوات ملائمة لحماية الكوادر والوظيفية، مثل قنوات اتصال ورصد، وتدابير أمنية مثل الأقفال والكاميرات؛
- ↔ وضع سياسات وأنظمة لرصد الحوادث، الإبلاغ عنها، التحقيق فيها، ودعم ضحاياها (الاتحاد الأوروبي لنقابات الخدمة العامة، 2010).

ينبغي إدماج أنشطة منع العنف والتحرش في الإجراءات اليومية، مثل فحص الإضاءة، الأقفال، والكاميرات الأمنية. وعلى جهات العمل أيضاً تزويد القوى العاملة بتعليمات وتدريب عن كيفية نزع فتيل المواقع العدائية التي تشمل عملاء/عميلات، مرضى/مريضات، زبائن/زبونات، الركاب/الراكبات، وأي شخص يتلقى خدمة.

صندوق المعلومات 18: أمثلة لسائقي/لسائقات النقل العام عن تدابير وقائية من مخاطر العنف والتحرش من أطراف ثالثة

- تثبيت حواجز ثابتة أو قابلة للإزالة مثل الشاشات بين السائقين/السائقات والركاب/الراكبات.
- إغلاق المنطقة الأقرب إلى السائقين/السائقات لضمان مسافة آمنة من الركاب/الراكبات.
- وضع كاميرات لتسجيل الأنشطة داخل وسائل النقل لتثبيط السلوك العنيف.
- تثبيت اتصالات لاسلكية وأنظمة إنذار يمكن للسائقين/السائقات استخدامها لطلب المساعدة بأمان.
- تثبيت أجهزة تتبع المركبات، مثل أنظمة تحديد المواقع، لتحديد مواقع السائقين/السائقات عند الحاجة.
- تحسين الإضاءة داخل وسائل النقل بصورة تتيح للسائقين/السائقات الدراية بسلوك الركاب/الراكبات.
- الحد من التعامل بالنقد، وتوفير مناطق تخزين آمنة له.
- استخدام لافتات لتوجيه تصرفات الركاب/الراكبات، مثل:
 - عدم التهاون مطلقاً مع العدوانية والعنف؛
 - الكاميرات مفعلة؛
 - كمية محدودة من النقد لدى السائق/السائقة؛
 - لا تتحدث إلى السائق/السائقة أثناء تحرك وسيلة النقل؛
 - خروج الركاب/الراكبات من الأبواب الخلفية؛
 - يجب إبلاغ السلطات بالحوادث.
- تدريب السائقين/السائقات على وقف تصعيد السلوك العدواني (علامات العدوانية، استراتيجيات التواصل اللفظي وغير اللفظي).

المصدر: Safe Work Australia, 2021a.

4.5 إجراءات الشكاوى والإبلاغ

ينبغي أن يتوفر للقوى العاملة أو أي أطراف ثالثة آلية للإبلاغ الداخلي وللشكاوى يسهل الوصول إليها، آمنة، نزيهة، وفعالة، إضافة إلى نظام لتسوية الخلافات للإبلاغ عن أي حالات عنف وتحرش في مكان العمل أو طلب المساعدة بشأنها. بمجرد إقرار آلية تقديم الشكاوى والإبلاغ، يتعين تنفيذها ونشرها لتصل إلى الأطراف المعنية كافة. في الآونة الأخيرة اتخذت دول مختلفة خطوات لإدراج إجراءات محددة في حالات العنف والتحرش، بما في ذلك تشكيل لجان داخلية أو توفير آليات للإبلاغ الوارد من مصدر مجهول.

صندوق المعلومات 19: أمثلة من تشريعات وإرشادات وطنية عن إجراءات إبلاغ بشأن العنف والتحرش

في غابون، تنص المادة 6 من قانون مكافحة التحرش في مكان العمل 2016: "يجوز للموظف/للموظفة، للموظف المدني/للموظفة المدنية، وللمتدرب/للمتدربة من الأشخاص الذين يعتبرون ضحايا لتحرش معنوي أو جنسي الإبلاغ بشكل سري، ممثلي/ممثلات الكادر الوظيفي، جهات العمل، خدمات التفتيش العامة، أو خدمات تفتيش العمل".

في المكسيك، أصدرت سكرتارية العمل والرفاه الاجتماعي في آذار/شباط 2020 بروتوكولا نموذجيا لمعالجة العنف في العمل والقضاء عليه. ويحدد البروتوكول إجراءات أو آليات لتقديم مساعدة إلى ضحايا العنف في مكان العمل، لتحديد الهيئات المختصة التي يمكن أن تقدم دعماً بشأن هذه المسائل، ولتعزيز ثقافة تنظيمية للمساواة على أساس النوع الاجتماعي وبيئة عمل تساعد على القضاء على العنف في مكان العمل.

في المملكة المتحدة، توصي الإرشادات الفنية، الصادرة عن هيئة المساواة وحقوق الإنسان عام 2020، جهات العمل بإنشاء أنظمة إبلاغ يمكنها قبول تقارير مجهولة المصدر. من خلال قبول تقارير مجهولة المصدر، يمكن لمثل تلك الأنظمة التقاط الشكاوى التي لم تبلغ لولا هذه الأنظمة. قد يشجع هذا المشتكين/المشتكيات على التقدم، والسماح باتخاذ إجراء حتى لو كان إجراء تحقيق كامل غير ممكن. توصي الإرشادات أيضاً جهات العمل بالتأكد من وجود عمالة مدربة يمكنها دعم المشتكي/المشتكية من خلال عملية تقديم شكاوى.

المصدر: منظمة العمل الدولية 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية الملزمة لجهات العمل بإقرار آلية داخلية للتعامل مع العنف والتحرش في مكان العمل.

صندوق المعلومات 20: إجراءات الشكاوى الراسخة جزء من جهود الشركة لخلق مكان عمل آمن – أمثلة من بنك الحبيب المحدود في باكستان، ومن إندونيسيا

قدم بنك الحبيب المحدود في باكستان، وهو أكبر بنك في القطاع الخاص ويضم أكثر من 17,000 موظف/موظفة، سياسة لمكافحة التحرش عام 2010. توفر السياسة للكادر الوظيفي قنوات مختلفة للإبلاغ عن التحرش، سواء كضحايا أو شهود/شاهدات. "Speak UP" هو عنوان بريد إلكتروني تديره إدارة الموارد البشرية في البنك. تُحال الشكاوى الواردة إلى دائرة الإجراءات التأديبية أو لجنة التحقيق في التحرش تبعاً لنوع الشكوى، لاتخاذ مزيد من الإجراءات. دربت لجنة التحقيق والفريق المعني بمعالجة حالات التحرش على الإجراءات ذات الصلة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن الاستعانة بخطط المساعدة الخاص بالموارد البشرية في البنك، الذي يستخدم عادة للإبلاغ عن قضايا الموارد البشرية اليومية، لطلب التوجيه بشأن معالجة القضايا المتعلقة بالتحرش أو لتقديم الشكاوى. تتمثل قناة أخرى في مدير/مديرة علاقات الموارد البشرية، إذ يمكن للكادر الوظيفي مناقشة حادثة أو شكوى معه/معه. أخيراً، وفقاً لسياسة الإبلاغ في البنك، يملك الكادر الوظيفي خيار الإبلاغ عن الحوادث بصورة مجهولة إلى دائرة الامتثال بالبنك، وتحول الشكاوى إلى قسم الموارد البشرية.

في إندونيسيا، وقعت 38 شركة سياسة عدم التهاون مطلقاً مع العنف والتحرش مع نقاباتها، لتأكيد التزامها المشترك برفض أي شكل من العنف والتحرش في عالم العمل. تشجع السياسة على إنشاء آلية شكاوى مشتركة لمعالجة الشكاوى المتعلقة بالعنف والتحرش الجنسي، وتشدّد على حق ضحايا العنف والتحرش في تقديم شكاوى والحصول على حماية كاملة من حيث السلامة، الخصوصية، والدعم النفسي.

المصدر: IndustriALL Global Union 2022، النقابات الإندونيسية توقع سياسة عدم التهاون مطلقاً مع العنف والتحرش؛ مؤسسة التمويل الدولية 2018، تعزيز التنوع على أساس النوع الاجتماعي عبر آليات فعالة ضد التحرش، دراسة حالة، بنك الحبيب المحدود، الخدمات البنكية والمالية في باكستان.

ينبغي أن تشمل إجراءات تقديم الشكاوى جميع الخيارات والجهات التي ينبغي إحالة الشكاوى إليها. من الأهمية بمكان إيجاد عملية لتلقي الشكاوى والتحقيق فيها بطريقة متسقة، عادلة، وفاعلة. يجب تقديم الشكاوى كتابة وإحالتها إلى الشخص المحدد.

4.5.1 تشجيع الإبلاغ

غالباً يكون الإبلاغ عن العنف والتحرش في العمل بقدر غير كاف لأن القوى العاملة قد تتردد في اتخاذ هذه الخطوة، خاصة إذا لم تكن العمالة واثقة من أن إجراء سيتخذ بشأن الإبلاغ وسيحافظ على السرية، أو إذا شعرت العمالة أن الإبلاغ عن حادثة ما قد يؤثر سلباً على وظائفها أو حياتها المهنية في المستقبل.

على جهات العمل تطوير بيئات داعمة تشعر فيها القوى العاملة بالأمان لمناقشة شواغلها بشأن العنف والتحرش، أو للإبلاغ عن الحوادث. ولتعزيز الإبلاغ عن العنف والتحرش، ينبغي وضع إجراءات للإبلاغ والشكاوى بالتعاون مع العمالة أو الجهات الممثلة لها، ونشر هذه الإجراءات لتصل إلى القوى العاملة كافة. ويتعين على جهات العمل توفير إجراءات إبلاغ يسهل الوصول إليها، وضمان معرفة القوى العاملة بكيفية الإبلاغ، وبالجهة التي تتلقى الإبلاغ عن تهديدات أو أفعال عنف وتحرش. يجب على جهات العمل تشجيع العمالة على الإبلاغ في أقرب وقت ممكن بعد وقوع تهديد أو حادثة.

ولكي يكون إجراء تقديم الشكاوى فاعلاً، لا ينبغي التوقع من القوى العاملة الإبلاغ فقط إلى الكادر الإداري أو الإشرافي المباشر؛ بل يجب أن تتاح لها قنوات إبلاغ متعددة، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية. ينبغي أن تعلم القوى العاملة أنها قادرة على أن تكون بمنأى عن الحالات التي تنطوي على مخاطر جسيمة ووشيقة بدون خوف من التعرض لعقاب¹¹.

يجب معالجة جميع الشكاوى والإبلاغات على وجه السرعة. وينبغي للأشخاص الذين يعالجون الشكاوى أن يكونوا محايدين، مدربين، مستجيبين للنوع الاجتماعي، ومؤهلين للقيام بالمهام، وأن يتصرفوا بالسلطة التقديرية اللازمة لحماية كرامة وخصوصية الأطراف المعنية، بدون المساس بشفافية ونزاهة التحقيق. كما يجب أن تحمي آلية تقديم الشكاوى أيضاً

¹¹ المادة 10/ج من الاتفاقية رقم 190 بشأن العنف والتحرش، والمادة 13 من الاتفاقية بشأن السلامة والصحة المهنيين، 1981 (رقم 155).

مقدمي/مقدمات الشكاوى، المبلغين/المبلغات، والشهود/الشاهدات من الأعمال الانتقامية (منظمة العمل الدولية 2020، صفحة 62).

4.5.2 الاستجابة للشكاوى ومعالجتها

ولاستجابة فاعلة لأي شكاوى وإبلاغ عن العنف والتحرش في العمل، يجب وجود إجراءات واضحة ويجب اتباعها. بالرغم من أن آلية تقديم الشكاوى يمكن أن تكون جزءاً من آلية التظلم الخاصة بالشركة، يجب التعامل مع الشكاوى المتعلقة بالعنف والتحرش بحذر وعناية أكثر بسبب حساسية، خصوصية، وضعف الأطراف المعنية، خاصة إذا كان الفعل المرتكب من قبل مدير/مديرة أو مشرف/مشرفة لمقدم/لمقدمة الشكاوى.

4.5.3 نهج غير رسمية

في بعض الحالات، قد يكون من الممكن تصحيح الأمور بصورة غير رسمي، اعتماداً على مدى شدة الحادثة. أحياناً لا يدرك الأشخاص أن سلوكياتهم غير مرحب بها. قد يؤدي إجراء مناقشات غير رسمية إلى فهم أكبر والاتفاق على أن تلك السلوكيات ستوقف. قد تختار القوى العاملة القيام بذلك بنفسها، أو قد تحتاج إلى دعم من كوادرات الادارية أو إشرافية، جهات تمثل العمالة، أو جهات استشارية.

4.5.4 التحقيق الرسمي

على جهات العمل التعامل مع شكاوى العنف والتحرش بجدية، والتحقيق بسرعة وبموضوعية لتحديد الأسباب، واتخاذ إجراءات سليمة. بعض السلوكيات والتصرفات، مثل الاعتداءات الجسدية والجنسية والتحرش، هي أيضاً جرائم جنائية يجب إبلاغها للأطراف والسلطات الخارجية، مثل الشرطة، أو الجهات المنظمة للسلامة وللصحة المهنية، وفقاً لما تقتضيه القوانين أو الأنظمة. في مثل تلك الحالات، ينبغي أن تكون الأولوية دائماً للسلامة ولرفاه الضحايا، أو أي أشخاص آخرين معنيين، بمن فيهم المبلغون/المبلغات وزملاء/زميلات العمل. عند تقديم إبلاغات أو شكاوى من أطراف ثالثة، أو مبلغين/مبلغات، يجب على جهات العمل أيضاً التحقيق لتحديد صحة الشكاوى، واتخاذ الإجراءات وفقاً لذلك:

- التشاور مع العمالة وإجراء مقابلات مع الشهود/الشاهدات لجمع معلومات وأدلة؛
- الحفاظ على سرية المعلومات وضمان خصوصية الأطراف المعنية؛
- مراجعة تدابير الوقاية من المخاطر والسيطرة عليها لتقييم فاعليتها، وتحديد مجالات التحسين، أو إقرار تدابير جديدة؛
- ضمان الحيادية، الموضوعية، والعدل؛
- الاحتفاظ بسجلات تقارير الحوادث، لتحقيقات، والإجراءات المتخذة حتى يتسنى تحديد الاتجاهات ومراجعتها كجزء من إدارة المخاطر.

4.5.5 الخصوصية والسرية

على جهات العمل الحفاظ على خصوصية وسرية الأطراف المعنية كافة طوال فترة التحقيق، وعدم الكشف عن أسماء المشتكين/المشتكيات أو مرتكبي/مرتكبات الأفعال إلا عند الضرورة للتحقيق، اتخاذ إجراءات تصحيحية، أو حيثما يقتضي القانون. تدعو المادة 10/ج من الاتفاقية رقم 190 إلى حماية الخصوصية والسرية، قدر الإمكان وحسب الاقتضاء، وتنص على عدم إساءة استخدام متطلبات الخصوصية والسرية.

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية الملزمة لجهات العمل بالحفاظ على الخصوصية والسرية عند معالجة العنف والتحرش في مكان العمل.

صندوق المعلومات 21: أمثلة على تشريعات تلزم جهات العمل باحترام الخصوصية والسرية في التعامل مع الشكاوى

في **لوكسمبورغ**، تنص المادة 6-245 L (2) من قانون العمل، بصيغته المعدلة 2016، على "تحويل وفد الكادر الوظيفي، وممثل/ممثلة المساواة، إن توفر هذا، بتقديم مساعدة وإسداء مشورة للموظف/للموظفة عند التعرض للتحرش الجنسي، مع الامتثال لاحترام سرية الوقائع، إلا إذ قرر الشخص الذي تعرض للتحرش غير هذا".

في **جنوب السودان**، تتطلب المادة 7 من قانون العمل 2017 أن تتضمن سياسات أماكن العمل أحكاماً محددة بشأن حقيقة أن "جهات العمل لن تكشف عن أسماء المشتكين/المشتكيات، أو الظروف المتعلقة بالشكاوى لأي شخص، إلا عندما يكون الكشف عنها ضرورياً للتحقيقات أو لاتخاذ إجراءات تأديبية ذات صلة".

المصدر: منظمة العمل الدولية 2021 أ

على جهات العمل اتخاذ الخطوات المعقولة كافة لضمان الحفاظ على خصوصية، سرية، وأمان المعلومات التي تجمع أثناء التحقيق. ولتهيئة بيئة يشعر فيها الكادر الوظيفي بالثقة في الحديث عن تجاربه مع العنف والتحرش، يجب على جهة العمل أن تثبت وجود مثل تلك الضمانات، التي قد تشمل تقديم المشورة والتوجيه لمقدم/لمقدمة الشكاوى، الضحية، مرتكب/مرتكبة الفعل، والشهود/الشاهدات خلال التحقيق، والحفاظ تماماً على خصوصية وسرية المسألة. ومع ذلك، فإن ضمان السرية لا ينبغي أن يمنع الأطراف المعنية من التماس الدعم، مثلاً، من خلال برنامج مساعدة الكادر الوظيفي، إحضار شخص داعم، أو جهة ممثلة إلى اجتماع.

4.5.6 الحماية من الانتقام

الخوف من الانتقام أحد الأسباب الرئيسية لامتناع الضحية عن الإبلاغ عن العنف والتحرش. تدعو الاتفاقية رقم 190 إلى الحماية من أي شكل من الإيذاء أو الانتقام ضد المشتكين/المشتكيات، الضحايا، الشهود/الشاهدات، والمبلغين/المبلغات. إن توفير حماية للمشتكين/للمشتكيات من الأعمال الانتقامية جزء أساسي من إجراءات وآليات الإبلاغ الآمن والفعال، الشكاوى تسوية الخلافات. ويشمل ذلك الحفاظ على سرية هوية الشخص المشتكي، منحه إجازة، ونقله إلى مكان أو موقع عمل آخر، مع ضمان عدم اعتبار الترتيبات المتخذة تدابير عقابية.

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية التي تحمي المشتكين/المشتكيات، الضحايا، الشهود/الشاهدات، والمبلغين/المبلغات من الانتقام.

صندوق المعلومات 22: أمثلة على تشريعات وأنظمة توفر حماية من الانتقام

في **ساحل العاج**، تنص المادة 5 من قانون العمل 2015 على عدم جواز معاقبة أو فصل، أي من الكادر الوظيفي أو شخص في التدريب، أو إجبار هؤلاء الأشخاص على تحمل عواقب لا مبرر لها في المسائل المتصلة بالعمل، بما في ذلك التشغيل وغيره من الأحكام والشروط، بسبب رفض التعرض لأفعال تحرش أخلاقي أو جنسي، والشهادة والإبلاغ على هذه الأفعال.

في **اليابان**، يتضمن قانون مكافحة تحرش السلطة حكماً يحظر على جهات العمل فصل شخص من الكادر الوظيفي يبلغ عن حالات تحرش، أو معاملته بطريقة أخرى تضر بمصالحه بسبب الإبلاغ عن مثل هذه الحالات.

في **النيجر**، تنص المادة 122 من المرسوم رقم 2017-PRN/MET/PS/682 في لائحة قانون العمل (10 آب/أغسطس 2017) على "عدم جواز معاقبة أي شخص من الكادر الوظيفي أو تعرضه للتمييز لكونه شاهداً على أفعال تحرش جنسي أو بسبب الإبلاغ عنها".

المصدر: منظمة العمل الدولية 2021 أ

4.5.7 الدعم والانتصاف للضحايا

على جهة العمل تقديم الدعم والمساعدة اللازمين للضحايا، بما في هذا ضحايا الاعتداء الجسدي أو الجنسي، التحرش الجنسي، أو تكرار التنمر¹². ولتيسير التعافي، قد تقدم جهة العمل دعماً مستمراً يمكن أن يشمل استخلاص معلومات، أو إجازة مدفوعة

¹² تشير المادة 10/ب/5 من الاتفاقية رقم 190 إلى "تدابير الدعم القانوني، الاجتماعي، الطبي، والإداري لمقدمي/مقدمات الشكاوى والضحايا". ينبغي أن تكون خدمات الدعم مراعية لمنظور النوع الاجتماعي، لا سيما في العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي. يرجى مراجعة المادة 10/هـ، والفقرة 17 من التوصية رقم 206.

أو غير مدفوعة الأجر أثناء تعافي الضحية من الإصابة أو الصدمة وخلال الرعاية الطبية أو العلاج أو إعادة التأهيل إذا لزم الأمر. كما يجوز لجهة العمل إحالة الضحية إلى خدمات المشورة النفسية والدعم النفسي. وتتضمن الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206 مبادئ وتوجيهات بشأن تدابير وخدمات دعم المشتكين/المشتكيات وضحايا العنف والتحرش¹³.

صندوق المعلومات 23: خدمات دعم العنف القائم على النوع الاجتماعي التي تقدمها الشركات – مثال من المكسيك

Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry

توظف Bioparques 4,360 عاملاً/عاملة في خاليسكو، وشكلت النساء 38% من قوتها العاملة عام 2020. منذ عام 2013، اتخذت Bioparques خطوات لضمان سلامة عمالها، بما في ذلك نشر مدونة أخلاقيات، إنشاء آلية تظلم، إقرار سياسة للوقاية من المخاطر النفسية الاجتماعية، وتقديم مجموعة من خدمات الدعم في موقع العمل. وأثناء وبعد أي تحقيق بشأن العنف القائم على النوع الاجتماعي أو التحرش الجنسي، يقدم دعم متعدد القطاعات للناجين/الناجيات. وفي كل مجمع سكني فريق من المختصين/المختصات في الاجتماع والنفس، أطباء/طبيبات، ومنسقين/منسقات بشأن حالات التحرش الجنسي، على استعداد لتقديم الدعم الفوري. ويقدم المسؤول/المسؤولة عن الحالة، أو المختص/المختصة المساعدة في الحصول على الخدمات ذات الصلة (مثل الرعاية الطبية والمشورة)، إضافة إلى التواصل مع الضحايا ومقدمي/مقدمات الخدمات. في بعض الحالات، توفر Bioparques للضحايا إمكانية الوصول إلى خدمات طبية نفسية للمساعدة في تصميم استجابة خصيصاً. تقدم الشركة أيضاً دعماً مشابهاً لأي عضو/عضوة في المجتمع المحلي ضد الاستغلال والاعتداء الجنسيين من قبل العمالة. تقدم الشركة تلك الخدمات بالإضافة إلى أي دعم تقدمه الحكومة. تتلقى العمالة دعماً من هؤلاء المختصين/المختصات في تحديد الخدمات الحكومية ذات الصلة، الوصول إليها، تقديم التقارير، إذا طلبت العمالة هذا الدعم.

المصدر: مؤسسة التمويل الدولية، 2020، دراسة حالة، Bioparques de Occidente Agribusiness and Forestry، المكسيك، [نهج منع العنف القائم على النوع الاجتماعي والاستجابة له](#).

بالإضافة إلى الدعم المقدم من جهات العمل، توجد خدمات دعم خارجية أو سبل انتصاف قانونية متاحة للضحايا، مثل إعادة الضحايا إلى العمل، التعويض عن الأضرار، واستحقاقات إصابات العمل، الدعم المالي للرسوم القانونية والتكاليف الناجمة¹⁴.

صندوق المعلومات 24: أمثلة على تشريعات وأنظمة توفر خدمات دعم وانتصاف لضحايا العنف والتحرش

في إيطاليا، قضت المحكمة الدستورية في كانون الثاني/يناير 2021 بأن جميع ضحايا العنف والتحرش القائمان على النوع الاجتماعي يحق لها الحصول على مساعدات قانونية مجانية*. في بورتوريكو (الولايات المتحدة)، ينص القانون رقم 83-2019 على إجازة 15 يوماً في حالة التحرش الجنسي في العمل. في الدانمارك، يدرج التحرش الجنسي والعنف في العمل في التأمين والتعويضات ضد إصابات العمل، وتشرف عليهما مفتشية العمل، وهي جزء من سلطة بيئة العمل الدانماركية**.

* Giurisprudenza Penale, 2021, "Reati contro la libertà sessuale e ammissione della persona offesa al patrocinio a spese dello Stato a prescindere dalle condizioni reddituali: depositata la sentenza della Corte Costituzionale (1 del 2021)", 12 January; ** Eurofound, 2015, Violence and Harassment in European Workplaces: Extent, Impacts and Policies.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية التي توفر دعماً ومساعدة لضحايا العنف والتحرش.

¹³ المادة 10/ب/5 و10/هـ من الاتفاقية رقم 190، والفقرة 17 من التوصية رقم 206.

¹⁴ المادة 10 من الاتفاقية رقم 190، والفقرتان 14، 15 من التوصية رقم 206.

4.5.8 الإجراءات التصحيحية والجزاءات

على جهة العمل التأكد من عدم وجود تأخير غير ضروري بين تلقي الشكوى وإجراء التحقيق، إعداد التقرير، واتخاذ إجراء بشأن الشكوى¹⁵. إذا أثبت التحقيق صحة الشكوى أو الإبلاغ عن أعمال العنف والتحرش، ينبغي لجهة العمل اتخاذ الإجراء السليم ضد مرتكب/مرتكبة الفعل، سواء من العمالة أو طرف ثالث، ومراجعة المخاطر التي أدت إلى وقوع الحادثة، والقضاء عليها أو التقليل منها، إن أمكن. بالنسبة للجرائم الأكثر خطورة، مثل الاعتداء والتحرش الجنسي التي يمكن أن تشكل جرائم جنائية، ينبغي لجهة العمل تنبيه سلطات إنفاذ القانون. على جهة العمل التأكد من تماشي أي عقوبات أو إجراءات تأديبية مفروضة مع القوانين والأنظمة النافذة، أو الاتفاقية الجماعية، أو عقد عمل الفرد. في بعض البلدان، أدخلت أحكام تفرض التزاماً قانونياً على جهات العمل باتخاذ إجراءات بشأن أعمال العنف والتحرش المبلغ عنها في العمل، بما في ذلك إبلاغ سلطات إنفاذ القانون عندما يكون للعنف والتحرش صلة جنائية.

صندوق المعلومات 25: أمثلة على تشريعات وأنظمة تلزم جهات العمل باتخاذ إجراءات ضد العنف والتحرش

في **الفلبين** تنص المادة 19 من قانون المساحات الآمنة 2018 على غرامات في حالة عدم الامتثال للأحكام المتعلقة بالواجبات الوقائية لجهات العمل أو في حالة عدم اتخاذ إجراء بشأن أفعال التحرش الجنسي القائم على النوع الاجتماعي المبلغ عنها المرتكبة في مكان العمل. في **غابون** ينص قانون مكافحة التحرش في مكان العمل 2016 (المادة 10) على: "بدون المساس بالعقوبات الجنائية المنصوصة في التشريعات النافذة، فإن أي مرتكب/مرتكبة للتحرش المعنوي أو الجنسي في مكان العمل أو أثناء العمل، يتعرض/تعرض لعقوبات تأديبية كبيرة بموجب القوانين النافذة." في **العراق** ينص قانون العمل 2015 (المادة 2/11) على: "يعاقب/تعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز ستة أشهر وبغرامة لا تتجاوز مليون دينار أو بأي من الجزاءين كل من ينتهك/تنتهك أحكام المواد الواردة في هذا الفصل والمتعلقة بعمل الأطفال، التمييز، العمل القسري، والتحرش الجنسي، حسب مقتضى الحال."

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية التي تلزم جهات العمل باتخاذ إجراءات أو فرض جزاءات ضد مرتكب/مرتكبة لعنف وتحرش.

¹⁵ المادة 10/د من الاتفاقية رقم 190، والفقرة 19 من التوصية رقم 206. تنص التوصية رقم 206 على وجوب مساءلة مرتكبي/مرتكبات أعمال العنف والتحرش في عالم العمل، مع تقديم المشورة أو اتخاذ تدابير أخرى عند الحاجة، بغية منع تكرار أعمال العنف والتحرش، وتيسير إعادة إدماج هؤلاء الأشخاص في العمل بحسب مقتضى الحال.

الجدول 2: إجراءات سليمة للاستجابة للعنف والتحرش في العمل

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2020.

المبادئ	الإجراءات
سهولة الوصول إلى آلية الشكاوى	إقرار آلية للإبلاغ الداخلي والشكاوى يسهل الوصول إليها، آمنة، عادلة، وفاعلة، ونظام لتسوية الخلافات لكي تقوم العمالة أو أي أطراف ثالثة بالإبلاغ عن أي حالات عنف أو تحرش في العمل، أو طلب المساعدة بشأنها.
إجراء تحقيق فورا	معالجة الإبلاغ/الشكاوى بسرعة وضمن أطر زمنية محددة. ينبغي إبلاغ الأطراف المعنية بالمدة التي يستغرقها الرد على الإبلاغ/الشكاوى، وإعلام هذه الأطراف بسير العملية حتى تطمئن بأنها ليست مستثناة.
التعامل بجدية	التعامل بجدية مع الإبلاغات/الشكاوى كافة، وتقييمها وحيثياتها بموضوعية.
الحفاظ على الخصوصية والسرية	الحفاظ على سرية جميع الأطراف المعنية، وضمان عدم معرفة تفاصيل القضية إلا من قبل الأطراف المعنية مباشرة.
ضمان العدل	معاملة المتحرش/المتحرش المزعوم/المزعومة على أساس البراءة ما لم تثبت صحة الادعاءات. يجب وضع الادعاءات أمام الشخص الذي يواجه الادعاءات، ومنحه فرصة للشرح. وينبغي شرح فرصة مراجعة القرارات لجميع الأطراف.
المهنية	تدريب الأشخاص الذين يتولون التحقيق في الإبلاغ/الشكاوى وتأهيلهم للاضطلاع بالمهام، والعمل بالسلطة التقديرية اللازمة لحماية كرامة وخصوصية الأطراف المعنية مع عدم إعاقه التحقيق.
الحيادية والنزاهة	الحيادية تجاه الأطراف المعنية أمر بالغ الأهمية، ويجب معاملة الأشخاص بحيادية ونزاهة طوال العملية. لا ينبغي إشراك الشخص المسؤول عن الإبلاغ/الشكاوى بصورة مباشرة في القضية، ويجب تجنب التحيز أيضا.
الاستجابة للنوع الاجتماعي	توفير آليات آمنة وفاعلة ومراعية للنوع الاجتماعي لتقديم الشكاوى وتسوية النزاعات وتوفير الدعم والخدمات وسبل الانصاف.
دعم الأطراف كافة	بمجرد تقديم إبلاغ/شكاوى، يجب إعلام الأطراف المعنية بالدعم المتاح. قد يشمل ذلك برامج مساعدة العمالة، أو الحق في حضور شخص داعم في المقابلات أو الاجتماعات، على سبيل المثال، ممثل/ممثلة السلامة والصحة المهنية، النقابة، أو زميل/زميلة في العمل.
حماية الأطراف من أن تصبح ضحية	من المهم ضمان حماية أي شخص يبلغ عن العنف والتحرش في مكان العمل من أن يصبح ضحية. كما ينبغي حماية الشخص المتهم بالعنف والتحرش في مكان العمل (والشهود/الشاهدات) من أن يكون ضحية.
دعم الضحية	تقديم دعم ومساعدة للضحية، مثل إجازة مدفوعة أو غير مدفوعة الأجر، ودعم طبي ونفسي.
الحماية من انتقام محتمل	ينبغي وجود آلية لحماية المشتكين/المشتكيات (والمبلغين/المبلغات) والشهود/الشاهدات لتجنب أعمال انتقام محتملة.
اتخاذ إجراءات سليمة	إذا تبين من التحقيق صحة إبلاغ/شكاوى عن عنف وتحرش، على جهات العمل اتخاذ إجراءات سليمة ضد مرتكب/مرتكبة الفعل، سواء من العمالة أو طرف ثالث، ومراجعة المخاطر التي تؤدي إلى مثل هذا الحادثة، والقضاء عليها أو الحد منها.
التبليغ بشأن الإجراءات والنتائج	يجب تبليغ الأطراف كافة بالإجراءات والوقت الذي ستستغرقه، خلالها وفي نهايتها. وفي حال تأخر الإجراءات لأي سبب، ينبغي إبلاغ الأطراف بهذا، وإبلاغها بالموعد المتوقع لاستئناف العملية. وأخيرا، يجب شرح أسباب الإجراءات التي اتخذت (أو لم تتخذ) للأطراف.
الاحتفاظ بسجلات	يجب تسجيل ما يلي: ➔ الشخص الذي قدم إبلاغ/شكاوى، تاريخ التقديم، والشخص تسلم الإبلاغ/الشكاوى؛ ➔ التفاصيل المبلغ؛ ➔ الإجراءات المتخذة لمعالجة المسألة؛ ➔ أي إجراء آخر مطلوب (ماذا، متى، ومن قبل من). ينبغي أيضا إعداد محاضر للمحادثات، والاجتماعات، والمقابلات، مع ذكر تفاصيل الأشخاص الحاضرين، والنتائج المتفق عليها

4.6 واجب العمالة والجهات الممثلة لها في التعاون

على غرار جهات العمل، تتحمل العمالة مسؤوليات في منع العنف والتحرش والامتناع عنهما في عالم العمل (المادة 9/أ - د من الاتفاقية رقم 190). على العمالة وغيرها من الفئات المعنية واجب الاهتمام بسلامتها وصحتها، وسلامة وصحة الأشخاص الآخرين الذين قد يتأثرون في العمل. إضافة الى ذلك، للعمالة والجهات الممثلة لها دور أساسي في التعاون مع جهات العمل في وضع وتنفيذ سياسة بشأن العنف والتحرش في مكان العمل.

ويقع على عاتق العمالة مسؤولية وواجب احترام القوانين والتشريعات الوطنية، الامتثال لسياسات الشركة في مكان العمل، والتعاون مع جهة العمل في برامج الوقاية، بما في ذلك المشاركة في أنشطة توعية وحضور دورات تدريبية. ينبغي للقوى العاملة أيضاً أن تبلغ عن حوادث العنف والتحرش وأن تقدم معلومات ذات صلة، بما في ذلك تقديم الشهادة أثناء التحقيقات في سوء السلوك. أدخلت في قوانين العمل أو تشريعات السلامة والصحة المهنية في بعض البلدان أحكام تحظر على العمالة ارتكاب أعمال العنف والتحرش، وتفرض على العمالة التعاون مع الشركات في مبادرات منع العنف والتحرش.

صندوق المعلومات 26: أمثلة على تشريعات وأنظمة تحظر على العمالة ارتكاب أفعال عنف وتحرش

في الإكوادور تحظر المادة 46/ي من قانون العمل، بصيغته المعدلة 2017، على العمالة ارتكاب أفعال تحرش في مكان العمل تجاه زميل/زميلة، ممثل/ممثلة جهة عمل، كادر اداري، أو مرفؤوس/مرفؤوسة في شركة.

في غرينادا، تنص السياسة الوطنية للسلامة والصحة المهنية 2019 على مسؤوليات العمالة التالية: "التعاون مع جهة العمل في الامتثال لقانون، أنظمة، أو سياسات السلامة والصحة المهنية؛ توخي الحذر أو عدم التهور وتعريض سلامة وصحة العمالة أو أشخاص آخرين للخطر... الإبلاغ عن قضايا السلامة والصحة، بما في ذلك العوامل النفسية والاجتماعية، الإجهاد المرتبط بالعمل، الحوادث، الحالات وشيكة الوقوع، الى كادر السلامة والصحة المنتخب."

في الفلبين، تلزم المادة 18 من قانون المساحات الآمنة 2018 الكادر الوظيفي، والعمالة بما يلي:

- ➔ عدم ارتكاب أفعال تحرش جنسي قائم على النوع الاجتماعي؛
- ➔ عدم تشجيع ممارسة تحرش جنسي قائم على النوع الاجتماعي في مكان العمل؛
- ➔ تقديم دعم عاطفي أو اجتماعي لزملاء/لزميلات العمل أو الأقران/القريبات من ضحايا تحرش جنسي قائم على النوع الاجتماعي؛
- ➔ الإبلاغ عن أفعال التحرش الجنسي القائم على النوع الاجتماعي التي شوهدت في مكان العمل.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2021 أ

تدرج المؤسسة الممثلة لجهة العمل الأحكام ذات الصلة في التشريعات الوطنية التي تحظر على العمالة ارتكاب أفعال عنف وتحرش، وتفرض واجب التعاون على العمالة.

الفصل 5: دور المؤسسات الممثلة لجهات العمل في منع العنف والتحرش في العمل والقضاء عليهما

المؤسسات الممثلة لجهات العمل من الأطراف الفاعلة الرئيسية في جهود منع العنف والتحرش في العمل والقضاء عليهما. على المستوى العالمي، أيدت غالبية جهات العمل تبني الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206، وإدراج خلق بيئة عمل آمنة وصحية ضمن مبادئ وحقوق أساسية في العمل، إضافة إلى اتفاقيات أخرى التي تعالج العنف والتحرش في مكان العمل بصورة مباشرة وغير مباشرة.

وبإقرارها بجدوى منع العنف والتحرش في العمل والقضاء عليهما، تتزايد المؤسسات الممثلة لجهات العمل التي تتبنى مبادرات لتحقيق هذا الهدف، مثلاً، من خلال إقرار سياسات في مكان العمل، ووضع توجيهات وأدوات لدعم أعضائها/عضواتها في معالجة ومنع العنف والتحرش في العمل والقضاء عليهما، والمشاركة في حوار على الصعيدين الوطني والدولي للقضاء على العنف والتحرش. علاوة على ذلك، أعلنت القيادات العليا للمؤسسات الممثلة لجهات العمل عن تأييدها للاتفاقية رقم 190 من أجل ضمان خلو أماكن العمل من العنف والتحرش.

"توفر الاتفاقية رقم 190 الحماية للجميع، بمن فيهم أولئك الذين في حالات ضعف. يمكن لجهات العمل لعب دور مهم في منع ومعالجة العنف والتحرش، داخل وخارج مكان العمل."

◀ سيرجيو أورتيز لويس جونيور، رئيس اتحاد جهات العمل في الفلبين

"يلتزم اتحاد جهات العمل في كينيا بضمان خلو أماكن العمل كافة في كينيا من العنف والتحرش، وشعور العمالة بالأمان والإنجابية."

◀ جاكين موغو، المديرية التنفيذية لاتحاد جهات العمل في كينيا

"كافة أشكال العنف والتحرش في العمل ضارة بالعمل، إذ تؤثر على أداء الضحية، علاقاتها، وإنتاجيتها. ندعو قادة الأعمال، الحكومة، وريادي/رياديات الأعمال إلى التعامل بحزم مع أي حادثة من هذا القبيل."

◀ أليو سيكا، الرئيس التنفيذي لغرفة التجارة والصناعة في غامبيا

يقدم هذا الفصل أمثلة على مبادرات أو إجراءات يمكن أن تتخذها المؤسسات الممثلة لجهات العمل لدعم الشركات العضوة في معالجة ومنع العنف والتحرش في مكان العمل والقضاء عليهما.

5.1 تقديم المعلومات والمشورة

تقديم المعلومات والمشورة وظيفة رئيسية للمؤسسات الممثلة لجهات العمل. في حين أن العنف والتحرش في العمل يمكن أن يكونا جزءا من السلامة والصحة المهنية في مكان العمل، إلا أن التعامل مع هاتين الظاهرتين الظاهرة قد يكون معقدا بسبب حساسيتهما، لا سيما فيما يتعلق بالعنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي أو أثر العنف المنزلي. وبالتالي فإن نقطة الانطلاق الرئيسية للمؤسسات الممثلة لجهات العمل لدعم أعضائها/عضواتها تكمن في زيادة التوعية وتقديم المعلومات والمشورة ذات الصلة.

على المستوى الأساسي، سترغب الشركات في معرفة ما يمكن اعتباره عنفا وتحرشا في مكان العمل وكيفية حدوئهما، القوانين والأنظمة النافذة، الإطار القانوني الدولي وتأثيره على جهات العمل والشركات، مسؤوليات جهات العمل، وأحدث السياسات الحكومية بشأن هذه القضية. لذلك، يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل أن تضع مواد إرشادية، مثل أدلة وأدوات لجهات العمل، وتدعم وتساعد أعضائها/عضواتها لفهم القضايا والالتزامات. على سبيل المثال، أصدر عام 2021 مجلس هندوراس للشركات الخاصة، اتحاد الشركات المغربي، واتحاد جهات العمل لرابطة أمم جنوب شرق آسيا أدلة لجهات العمل بشأن العنف والتحرش.

ويمكن أيضا للمؤسسات الممثلة لجهات العمل أن تقدم مشورة مباشرة أو عبر الانترنت، أو تستخدم منصات انترنت لتسهيل تبادل أفكار ومعلومات بين الأعضاء/العضوات بشأن القضايا ذات الاهتمام، التحديات، والممارسات السليمة. بمثل تلك الطريقة، تتلقى الشركات دعما لاتخاذ تدابير استباقية لمعالجة ومنع العنف والتحرش في مكان العمل. يمكن للشركات أن تتعلم الكثير من بعضها البعض، ويمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل أن تجمع، توثق، وتنشر أمثلة على الممارسات السليمة بين أعضائها/عضواتها.

5.2 تعزيز التوعية وتوفير التدريب

بالإضافة إلى توفير المعلومات ذات الصلة، يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل أن تؤدي دورا قياديا في التوعية والتدريب بشأن منع العنف والتحرش في العمل، إما كتدريب منفصل أو كجزء من تدريب السلامة والصحة المهنية، لا سيما إذا تطلب القانون هذا. بالإضافة إلى تعزيز توعية الأعضاء/العضوات بشأن كيفية منع العنف والتحرش في العمل والحد من من مخاطرها، يمكن أن يكون التدريب خدمة مدرة للدخل وداعمة للمؤسسات الممثلة لجهات العمل، وجاذبة للعضوية.

يمكن أن يتخذ التعاون الاستراتيجي بين المؤسسات الممثلة لجهات العمل، الحكومة، منظمات العمالة، وأطراف المصلحة في تعزيز أماكن عمل خالية من العنف والتحرش أشكالا عديدة. على سبيل المثال، يمكن لتلك الأطراف أن تشترك في تنظيم حملات توعية، وضع بيان مشترك، توزيع ملصقات ونشرات، تنظيم ورشات عمل، ندوات، وحلقات دراسية وطنية لجهات العمل. سيؤدي ذلك إلى زيادة التوعية بين جهات العمل، وسيشجع الحوار والتعاون بين المؤسسات الممثلة لجهات العمل، أطراف المصلحة، والأعضاء/العضوات.

وينبغي للمؤسسات الممثلة لجهات العمل والشركات العضوة أن تسعى جاهدة إلى توفير التدريب وأنشطة التوعية، وإيصالها لجميع أعضائها/عضواتها، لا سيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم، التي قد يكون لديها قدر أقل من التوعية، الموارد، والقدرة على تنفيذ تدابير لمنع العنف والتحرش في مكان العمل.

صندوق المعلومات 27: أمثلة على إجراءات مؤسسات ممثلة لجهات عمل لمنع العنف والتحرش

في الدنمارك أطلق الشركاء المجتمعون، وسلطة بيئة العمل الدنماركية حملة عام 2019 لمنع التحرش الجنسي والسلوك غير المقبول والمسيء في مكان العمل. بعد تعديل عام 2018 لقانون المساواة في المعاملة بين الرجال والنساء، تضافرت جهود الشركاء المجتمعين وسلطة بيئة العمل من أجل حملة "أين الحد؟"، مع التركيز على منع التحرش الجنسي. هدفت الحملة إلى منع السلوك غير المقبول والمسيء في مكان العمل، ومن خلال القيام بذلك، تهيئة بيئة وأماكن عمل خالية من التحرش الجنسي.¹

في الإكوادور اتخذت غرفة الصناعات والإنتاج إجراءات ضد العنف القائم على النوع الاجتماعي، وأطلقت في تشرين الأول/أكتوبر 2020 حملة شاملة بشأن منع العنف ضد المرأة والقضاء عليه في العمل، المنزل، المدرسة، والمجتمع. اعتمدت أيضا عديد من الشركات العضوة مدونات قواعد سلوك/أخلاقيات تحظر أي نوع من العنف والتحرش ضد المرأة في العمل.²

في سنغافورة، تقدم المستشارية الثلاثية (الحكومة، جهات العمل، العمالة) بشأن معالجة التحرش في مكان العمل إرشادات عملية لجهات العمل والعمالة لمنع التحرش في مكان العمل وإدارته بصورة أفضل. تشدد المستشارية على أهمية الإدارة الاستباقية، وتركز على التدابير الوقائية لضمان مكان عمل آمن وصحي، وتقتراح خطوات رئيسية وإجراءات إصلاحية يمكن لجهات العمل والأشخاص المتضررين اتخاذها للاستجابة للتحرش عندما يحدث.³

1 HR Global lawyers, lus Laboris, November 11, 2019.

2 Portal Diverso, 2020, "Fundación CIPEM lanza campaña de prevención de violencia contra la mujer", October 6.

3 Singapore, Ministry of Manpower, 2015.

5.3 تشجيع الممارسات السليمة والالتزام بالقوانين والأنظمة

إدراك أهمية الممارسات السليمة يتزايد ويمهد الطريق للقضاء على العنف والتحرش في عالم العمل. إضافة إلى تعزيز الالتزام بالقوانين والأنظمة النافذة، يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل تشجيع الشركات على خلق أماكن عمل خالية من العنف والتحرش، ويمكن لجهات العمل اتخاذ إجراءات استباقية لمنع هذه الممارسات والقضاء عليها وتعزيز ممارسات سليمة في مجال الأعمال التجارية، وفقاً لمبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ودعماً لأهداف التنمية المستدامة، خاصة الهدف 5 (المساواة القائمة على النوع الاجتماعي) والهدف 8 (العمل اللائق والنمو الاقتصادي).¹⁶ من خلال الأنشطة المذكورة (زيادة الوعي، توفير المعلومات، النصح والتدريب، تنظيم حملات توعية، تبادل ونشر ممارسات سليمة)، تؤدي المؤسسات الممثلة لجهات العمل دوراً أكبر في تعزيز ممارسات سليمة للأعمال التجارية والتزامها بالقوانين والأنظمة.

5.4 الاستشارة والتمثيل القانوني

جهات العمل ملزمة بتوفير مكان عمل آمن والحفاظ عليه، بما في ذلك خلوه من العنف والتحرش. لذلك، على جهات العمل اتخاذ تدابير استباقية لمنع العنف والتحرش في مكان العمل تشمل تنفيذ سياسة مكان العمل، التحقيق في الشكاوى، اتخاذ إجراءات سليمة ضد مرتكب/مرتكبة الفعل، وضمان عدم تكراره. وبخلاف توفير معلومات، إرشادات، وتدريب للشركات العضوة، يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل تقديم خدمات استشارية وتمثيلية مهنية لأعضائها/لعضواتها، على سبيل المثال كيفية الاستجابة عند الإبلاغ عن حدوث تحرش أو عنف، والتعامل مع الإبلاغ بطريقة مهنية، مثل إجراء تحقيق ومقابلات مع الشهود/الشاهدات، إعداد تقارير التحقيق، وتحديد إجراءات ضد مرتكب/مرتكبة الفعل. وتتطلب جميع تلك العملية مهارات فنية متخصصة لأن الاستجابة للحادثة قد تمتد إلى جلسة محكمة أو تحكيم، وبالتالي يجب معالجتها بصورة صحيحة متكاملة ووفقاً للقوانين والأنظمة النافذة، والاتفاق الجماعي لضمان وفاء جهة العمل بالتزاماتها وعدالة أي إجراء. على سبيل المثال إذا فصلت جهة عمل شخصاً ارتكب تصرفاً سيئاً، ولم يكن هذا الشخص راضياً عن الإجراء، ورفع القضية إلى محكمة بدعوى الفصل التعسفي، يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل تقديم المشورة اللازمة، وفقاً للمتطلبات القانونية، وتمثيل جهة العمل لإثبات عدالة الفصل.

¹⁶ الهدف 8.8 من أهداف التنمية المستدامة: حماية حقوق العمل وإيجاد بيئات عمل توفر السلامة والأمن للعمالة كافة، بما في ذلك العمالة المهاجرة، خاصة المهاجرات، والعاملون/العاملات في الوظائف غير المستقرة. الهدف 5.2.1 من أهداف التنمية المستدامة القضاء على العنف ضد النساء والفتيات - القضاء على أشكال العنف كافة ضد جميع النساء والفتيات في المجالين العام والخاص، بما في ذلك الاتجار، والاستغلال الجنسي وغيره من أنواع الاستغلال.

5.5 التأثير على السياسات العامة

تمثل المؤسسات الممثلة لجهات العمل صوت ومصلحة جهات العمل في القطاع الخاص في البلد، وتلعب دورا رئيسيا في العمل مع الحكومة بشأن الإصلاح التشريعي وتطوير السياسات. وفي المسائل التي تدخل فيها الأطراف الثلاثة (الحكومة، جهات العمل، العمالة)، للمؤسسات الممثلة لجهات العمل دور حاسم في العمل مع الحكومة والعمالة بشأن القرارات المتعلقة بالمصادقة على اتفاقيات منظمة العمل الدولية، بما في ذلك الاتفاقية رقم 190 بشأن العنف والتحرش في عالم العمل. ولتوفير إسهامات مفيدة للحكومة، سيتعين على المؤسسات الممثلة لجهات العمل فهم الاتفاقية رقم 190 تماما، إدراك الثغرات القائمة بين التشريعات الوطنية والاتفاقية، وتقييم احتياجات الشركات، وتخوفاتها، والتحديات التي تواجهها في تنفيذ الاتفاقية.

صندوق المعلومات 28: مناصرة الاتفاقية رقم 190 من قبل اتحاد جهات العمل في الفلبين

أصدر اتحاد جهات العمل في الفلبين مع شركائه التجاريين ومكونات النقابات العمالية بيانا ثنائيا في منتدى القيادات في آب/أغسطس 2021 لإطلاق حملة توعية مشتركة ومنفصلة بين جهات العمل والعمالة، وسلسلة من المشاورات للاستماع إلى رؤاها بشأن كيفية تطوير السياسات من خلال الاتفاقية رقم 190، وإنفاذ القوانين والسياسات بفاعلية، في حال المصادقة على الاتفاقية.

المصدر: بيان مشترك من منتدى القيادات عن اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 بشأن العنف والتحرش في عالم العمل، 19 آب/أغسطس، 2021.

5.6 الحوار الاجتماعي

يمكن للحوار الاجتماعي المجدي بين جهات العمل والعمالة أن يكون أداة فاعلة في تعزيز وتقوية السلامة البدنية والعقلية للقوى العاملة، بما في ذلك منع العنف والتحرش في العمل والقضاء عليهما (منظمة العمل الدولية 2020، صفحة 42). يمكن منع عديد من حالات العنف والتحرش في مكان العمل من خلال تعزيز العلاقات في مكان العمل وخلق ثقافة تفاهم وثقة واحترام بين الطرفين، إذ يمكن للقوى العاملة بأكملها العمل بصورة تعاونية في بيئة سعيدة، آمنة، وصحية. يساعد الحوار الاجتماعي بما في ذلك المفاوضة الجماعية والتعاون في مكان العمل، على تحسين فاعلية سياسات ومبادرات مكان العمل لمنع العنف والتحرش عن طريق زيادة شعور العمالة بالقدرة على تولي زمام الأمور والانتماء. تستخدم المؤسسات الممثلة للعمالة وجهات العمل عمليات المفاوضة الجماعية والتعاون في مكان العمل لمعالجة العنف والتحرش في العمل، بما في ذلك وضع وتنفيذ سياسات وبرامج الوقاية.

صندوق المعلومات 29: أمثلة على اتفاقيات مفاوضة جماعية تعالج العنف والتحرش في عالم العمل

وقع الشركاء الاجتماعيون الأوروبيون اتفاقية الإطار الأوروبي بشأن التحرش والعنف في العمل عام 2007، الذي يهدف إلى زيادة توعية جهات العمل والعمالة والجهات التي تمثل الطرفين بشأن تحديد، منع، وإدارة حالات العنف والتحرش في العمل. ويتنفيذ الاتفاقية، طور الشركاء إرشادات مشتركة بشأن منع التحرش والعنف في مكان العمل. في ميانمار، أطلق اتحاد عمالة المناجم حوارا اجتماعيا مع جهات العمل، وأوصى بإضافة بند في الاتفاقية الجماعية لمنع العنف والتحرش في العمل.

المصدر: منظمة العمل الدولية، 2020.

يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل أن تقوم بدور هام في تعزيز الحوار الاجتماعي فيما بين أعضائها، على الأصعدة الوطنية، الإقليمية، والقطاعية، أو على صعيد الشركات. ويمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل أيضا أن تمثل أعضاءها/عضواتها في المفاوضات الجماعية على مستويات مختلفة. قد يستخدم نطاق من الأساليب، على سبيل المثال، يمكن أن تشمل اتفاقيات جماعية أو سياسات متعلقة بمكان العمل بيانات بالمبادئ والمتطلبات، أحكاما تحدد عناصر العنف والتحرش، برامج الوقاية، السيطرة على المخاطر، أنشطة توعية وتدريب، إجراءات مكان العمل، آليات إبلاغ وجمع بيانات، الدعم النفسي وغيره من أنواع المساعدة المقدمة للضحايا. لا شك في أن تخطيط وتنفيذ استراتيجيات ناجحة وفعالة لمنع العنف والتحرش في العمل يمثل تحديا، لكن إذا تعاونت جهات العمل، العمالة، وأطراف المصلحة، فيمكنها الإسهام في تحقيق الهدف المشترك المتمثل في خلق أماكن عمل خالية من العنف والتحرش.

المراجع

- 2014 Advisory, Conciliation and Arbitration Service (Acas). "دليل للإدارات وجهات العمل: التنمر والتحرش في العمل".
- Au, Shiu-Yik, Ming Dong and Andreanne Tremblay 2022. "ما مدى إضرار التحرش الجنسي في مكان العمل بقيمة الشركة؟"، SSRN، 25 كانون الأول/يناير.
- Deloitte "السلامة: حجر زاوية جديد لاستراتيجية التحقق من المتطلبات البيئية والاجتماعية، والحوكمة، والإبلاغ". الجزء 1.
- Does, S., S. Gundemir and M. Shih. 2018. "بحث: كيف يؤثر التحرش الجنسي على الصورة العامة للشركة". Harvard Business Review، 11 حزيران/يونيو.
- البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير؛ مؤسسة التمويل الدولية؛ British International Investment. 2020. "معالجة العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي: ممارسات سليمة ناشئة للقطاع الخاص". متاح على:
- الاتحاد الأوروبي لنقابات الخدمة العامة. 2010. "الحوار الاجتماعي الأوروبي: مبادئ توجيهية متعددة القطاعات لمعالجة العنف والتحرش في العمل المرتكب من قبل أطراف ثالثة". EPSU, UNI europa, ETUCE, CEMR, EFEE, Euro Commerce, CoESS, HOSPEEM، 16 تموز/ يوليو.
- Human Resource Management International Digest. 2018. "أسلوب القيادة والعدائية في مكان العمل: هل تشجع القيادة السلبية العداء المتزايد والتحرش الجنسي؟". 30-32: (5) 26
- مؤسسة التمويل الدولية؛ (SAI) Social Accountability International. 2010. "قياس وتحسين أداء معايير العمل: دليل معيار الأداء 2 لظروف العمل (نيويورك)".
- منظمة العمل الدولية 2004. "مدونة الممارسات بشأن العنف في مكان العمل في قطاعات الخدمات، وتدابير مكافحة هذه الظاهرة. جنيف".
- منظمة العمل الدولية 2020. "بيئة عمل آمنة وصحية خالية من العنف والتحرش. جنيف".
- منظمة العمل الدولية. 2021 أ. "العنف والتحرش في عالم العمل: دليل بشأن الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206. جنيف".
- منظمة العمل الدولية. 2021 ب. "جعل العمل اللائق حقيقة واقعة للعمال المنزلية: التقدم والتوقعات بعد عشر سنوات من اعتماد الاتفاقية بشأن العمالة المنزلية 2011 (رقم 189)
- Kerber, R., and J. DiNapoli. 2021. "BlackRock adds diversity target for US boardrooms".
- Lexicology. 2022. "المتطلبات البيئية والاجتماعية والحوكمة تحت المجهر: لمحة عامة عن الدعاوى القضائية والتطورات التنظيمية الأخيرة".
- Rokonzaman, Md., and Md. Mizanuar Rahman. 2011. "التحرش والإنتاجية في مكان العمل: دور شامل للقيادة الاستراتيجية"، Journal of General Education vol. 1، كانون الأول/ديسمبر، صفحة 42-50.
- Safety Counselling Inc. "فوائد برنامج منع العنف في مكان العمل".
- Safe Work Australia. 2021a. "منع العنف والعدائية في مكان العمل: مواد إرشادية وطنية". كانون الثاني/يناير.
- Safe Work Australia. 2021b. "منع التحرش الجنسي في مكان العمل: مواد إرشادية وطنية". كانون الثاني/يناير.
- SafeWork SA. 2018. "العنف المرتبط بالعمل: منع العنف المرتبط بالعمل والاستجابة له". حكومة جنوب أستراليا، أيار/مايو.
- Saskatchewan. 2022. "منع التحرش: دليل جهات العمل لتطوير سياسة منع التحرش".
- Sonnemaker, Tyler. 2021. "عام 2020 جلب موجة من مزاعم التمييز والتحرش ضد شركات كبرى مثل أمازون، ماكдонаلدز، بنترست. هذه بعض المماركات القانونية البارزة لهذا العام". كانون الثاني/يناير.
- Spiggle, Tom. 2021. "ما نخبرنا به دعوى Activision Blizzard للتحرش الجنسي والتمييز عن ثقافة الشركة". فوربس. 12 آب/أغسطس.
- WorkSafe Victoria. 2020. "مواد إرشادية لجهات العمل: العنف المرتبط بالعمل".

الملحق 1: قوائم بأدوات، مصادر، ومواد إرشادية مختارة بشأن العنف والتحرش في عالم العمل

◀ مواد ومراجع من منظمة العمل الدولية

رقم	عنوان
1.	كيفية دمج الاعاقة في برامج منع، ومواجهة العنف والتحرش في عالم العمل والقضاء عليهما (2021)
2.	العنف والتحرش في عالم العمل: دليل عن الاتفاقية 190 والتوصية 206 (2021)
3.	بيئة عمل آمنة، صحية، وخالية من العنف والتحرش (2020)
4.	موجز سياسات بشأن التحرش الجنسي في صناعة الترفيه (2020)
5.	الإجهاد النفسي في مكان العمل: تحدي جماعي (2016)
6.	حزمة تدريب: ادماج تعزيز الصحة في سياسات السلامة والصحة المهنية لمكان العمل (2012)
7.	نقاط تحقق وتحسينات عملية بشأن الوقاية من الإجهاد النفسي في العمل (2012)
8.	مدونة ممارسات بشأن السلامة والصحة في الزراعة (2010)
9.	إطار ودليل معالجة عنف مكان العمل في قطاع الصحة
10.	عنف مكان العمل في قطاع الخدمات ومعايير محاربة هذه الظاهرة (2003)
11.	مبادئ توجيهية بشأن نظم إدارة السلامة والصحة المهنية (2001)
12.	كلفة العنف/الإجهاد النفسي في العمل وفوائد بيئة العمل الخالية من العنف/الإجهاد النفسي
13.	دليل بشأن الوقاية من الإجهاد النفسي والعنف في مكان العمل (2001)
14.	العنف في العمل – مشكلة كبيرة في مكان العمل
15.	ما الذي يمكن فعله بشأن العنف في العمل؟

◀ مراجع، حقائق، أمثلة على سياسات، تقارير، وإرشادات أخرى

رقم	عنوان	الجهة الناشرة
1.	دليل بشأن منع العنف والاعتداء في مكان العمل	Safe Work Australia, 2021
2.	التنمر في مكان العمل	Beyond Blue, Australia
3.	منع التحرش: دليل لجهة العمل لتطوير سياسة منع التحرش	Saskatchewan, 2022
4.	التحرش والعنف في مكان العمل	Government of Alberta, Canada
5.	سياسة العنف والتحرش	WSPS, Canada
6.	إجراءات الشكاوى وجزاءات الاستغلال، التحرش، والتحرش الجنسي في العمل	DIFROL, Chile
7.	دليل إلكتروني للسيطرة على مخاطر الإجهاد النفسي، والمخاطر النفسية الاجتماعية	EU-OSHA
8.	إدارة مخاطر العنف على الكادر الوظيفي	IOE
9.	حقائق عن فهم ومعالجة العنف في العمل	IOE
10.	العنف والتحرش على أساس النوع الاجتماعي: ممارسات سليمة للقطاع الخاص	EBRD, CDC, IFC, 2020
11.	بروتوكول الإجراءات ضد العنف، التحرش، التحرش الجنسي في العمل، للشركات	STPS, Mexico
12.	التنمر في الصناعة: أدوات ومصادر لجهات العمل والعمال لمنع التنمر في العمل	WorkSafe New Zealand
13.	الاستجابة للتنمر في العمل: إرشادات لممارسات سليمة (آذار/مارس 2017)	WorkSafe New Zealand
14.	الاستجابة للتنمر في العمل: إرشادات للأعمال الصغيرة (شباط/فبراير 2017)	WorkSafe New Zealand
15.	التنمر، التحرش، والتمييز	Employment New Zealand
16.	المستشارية الثلاثية لمعالجة التحرش في مكان العمل	MOM, Singapore
17.	الجمعية الأسبانية ضد التحرش في مكان العمل والعنف المنزلي	AECAL, Spain
18.	دليل بشأن المضايقات، العنف الجسدي، والتحرش الجنسي	INSST, Spain
19.	العنف في العمل	INSST, Spain
20.	منع التحرش والعنف في مكان العمل	ACAS, BIS, CBI, HSE, PPE, TUC (UK)
21.	دليل للإدارة وللكادر الوظيفي: التنمر والتحرش في العمل	ACAS, United Kingdom
22.	مثال على سياسة بشأن العنف المرتبط بالعمل	HSE, United Kingdom
23.	العنف في العمل: دليل لجهات العمل	HSE, United Kingdom
24.	مثال على نموذج تقرير عن حادثة عنف	HSE, United Kingdom
25.	منع التحرش الجنسي في العمل: دليل لجهات العمل	EHRC, 2020, United Kingdom
26.	مثال على نموذج تقرير حادثة	OSHA, United States
27.	إجراءات إدارة الموارد البشرية بشأن التنمر الإلكتروني في مكان العمل	SHRM

أَمْثَلَةٌ عَلَى أَدَوَاتِ تَقْيِيمِ الْمَخَاطِرِ

الجهة الناشرة	عنوان	رقم
Government of Canada	مثال على أداة تقييم مخاطر العنف والتحرش في العمل	1.
SafeWork SA, 2018	العنف المتعلق بالعمل: الملحق 1، أداة تقييم المخاطر المتعلقة بالعمل	2.
Government of W. Australia	مدونة ممارسات: أمثلة على إدارة المخاطر، نموذج تحديد وتقييم المخاطر (ص 12-22)	3.
WorkSafe Victoria, 2020	دليل لجهات العمل: الملحق أ، أداة اختبار إجراءات السيطرة على مخاطر العنف	4.
Employment New Zealand	أداة تقييم خصائص مكان العمل	5.
WorkplaceNL, 2019	العنف في مكان العمل: عملية تقييم المخاطر	6.
SAFE Work Manitoba, 2016	دليل: منع العنف في مكان العمل (ص 14-16)	7.

الملاحق 2: قائمة بمعايير عمل دولية تحمي العمالة من حالات قد يوجد فيها عنف وتحرش

تتضمن القائمة التالية اتفاقيات وتوصيات منظمة العمل الدولية ذات العلاقة، وما يرتبط بها من وصف. أخذت تلك المعايير من "بيئات عمل آمنة، وصحية، وخالية من العنف والتحرش (منظمة العمل الدولية، 2020)"، و"العنف والتحرش في عالم العمل: دليل بشأن الاتفاقية رقم 190 والتوصية رقم 206 (منظمة العمل الدولية، 2021)". [يمكن للمؤسسات الممثلة لجهات العمل إدراج قائمة بالقوانين والأنظمة الوطنية التي تحمي العمالة من العنف والتحرش في مكان العمل، بصورة مباشرة أو غير مباشرة].

1. الاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية والبروتوكولات والتوصيات الملحقه بها

اتفاقية بشأن السلامة والصحة المهنية (رقم 155)، التوصية (رقم 164) 1981، وبروتوكول 2002

- تعرّف الاتفاقية رقم 155 مصطلح "الصحة" فيما يتعلق بالعمل. لا يشير التعريف فقط إلى غياب المرض أو العجز، بل يشمل أيضا العناصر البدنية والنفسية التي تؤثر على الصحة وترتبط مباشرة بالسلامة والنظافة الشخصية في العمل (المادة 3/هـ).
- تضع الاتفاقية رقم 155 المبادئ الأساسية لسياسة واستراتيجية على المستوى الوطني وعلى مستوى الشركات لتنفيذ تدابير الوقاية والحماية في مجال السلامة والصحة المهنية.
- تنص التوصية رقم 164 على ضرورة اتخاذ تدابير وفقا للسياسة الوطنية للسلامة والصحة المهنية لمنع الإجهاد البدني أو العقلي المؤذي الناجم عن ظروف العمل (الفقرة 3/هـ).
- تحدد التوصية رقم 164 التزامات جهات العمل بضمان ألا يؤثر تنظيم العمل، خاصة ساعات العمل والاستراحات، سلبا على السلامة والصحة المهنية، وتلزم جهات العمل باتخاذ جميع التدابير المعقولة عمليا بغية القضاء على الإرهاق المفرط بدنيا وعقليا (الفقرة 10/ز).

اتفاقية بشأن الإطار التعزيزي للسلامة والصحة المهنية، (رقم 187) والتوصية (رقم 197)، 2006

- تدعو الاتفاقية رقم 187 إلى التحسين الفاعل والمستمر للسلامة والصحة المهنية بغية الوقاية من الإصابات، الأمراض، والوفيات المهنية من خلال تطوير أنظمة، سياسات، وبرامج وطنية.
- تدعو الدول الأعضاء إلى تعزيز حق العمالة في بيئة عمل آمنة وصحية، على كافة المستويات ذات الصلة.
- تنص على أن يشجع البرنامج الوطني تطوير "ثقافة وطنية وقائية للسلامة والصحة" (المادة 2/5 أ)، التي تعرفها بأنها "ثقافة يحترم فيها الحق في بيئة عمل آمنة وصحية على كافة المستويات".
- على البرنامج الوطني التعريف بحماية العمالة والإسهام فيها على نطاق واسع، عن طريق القضاء على المخاطر المرتبطة بالعمل أو التقليل منها إلى أدنى حد معقول عمليا، وفقا للقوانين والإجراءات الوطنية، من أجل الوقاية من الإصابات، الأمراض، والوفيات المهنية، وتعزيز السلامة والصحة في مكان العمل (المادة 2/5 ب).

اتفاقية بشأن العمل القسري، 1930 (رقم 29)؛ بروتوكول 2014؛ واتفاقية بشأن إلغاء العمل القسري، 1957 (رقم 105)

تعرف الاتفاقية رقم 29 العمل القسري بأنه "كافة الأعمال أو الخدمات التي تؤخذ من أي شخص تحت التهديد بأي عقوبة، ولم يتطوع الشخص بأدائها بمحض اختياره" (المادة 1/2). وينبغي فهم "التهديد بالعقوبة" بالمعنى الواسع، الذي يشمل العقوبات الجزائية، فضلا عن مختلف أشكال الإكراه، مثل العنف الجسدي، الإكراه النفسي، وحجز وثائق الهوية الشخصية¹⁷.

¹⁷ منظمة العمل الدولية، 2012، إضفاء الطابع الإنساني على العولمة: مسح عام للاتفاقيات الأساسية المتعلقة بالحقوق في العمل في ضوء إعلان منظمة العمل الدولية بشأن العدالة الاجتماعية من أجل عولمة عادلة، 2008، ILC.101/III/1B.

اتفاقية بشأن أسوأ أشكال عمل الأطفال، 1999 (رقم 182)؛ واتفاقية الحد الأدنى للسن، 1973 (رقم 138)

- ↔ أسوأ أشكال عمل الأطفال تشمل بطبيعتها العنف والتحرش البدنيين والنفسيين (الاتفاقية رقم 182، المادة 1/3 - د).
- ↔ التعرض المحتمل للعنف والتحرش ذو صلة بتحديد الأعمال الخطرة (لاتفاقية رقم 138، المادة 1/3؛ الاتفاقية رقم 182، المادة 3/د)¹⁸.

اتفاقية بشأن التمييز (في التوظيف والمهنة)، 1958 (رقم 111)

- ↔ تدعو الاتفاقية رقم 111 إلى تنفيذ سياسة وطنية للمساواة بهدف القضاء على أي تمييز في التوظيف والمهنة على أساس العرق، اللون، الجنس، الدين، الرأي السياسي، الأصل الوطني، والمنشأ الاجتماعي.
- ↔ يعتبر التحرش الجنسي¹⁹ شكلاً خطيراً من التمييز على أساس الجنس ضمن نطاق الاتفاقية (المادة 1)²⁰.

2. الاتفاقيات والتوصيات الفنية لمنظمة العمل الدولية

اتفاقية بشأن خدمات الصحة المهنية (رقم 161) والتوصية (رقم 171)، 1985

تصف الاتفاقية رقم 161 مهام وأغراض خدمات الصحة المهنية، التي يجب أن تقدم المشورة إلى جهة العمل، والعمالة والجهات الممثلة لها بشأن متطلبات خلق بيئة عمل آمنة وصحية، والحفاظ عليها، من أجل «تيسير صحة بدنية ونفسية مثلى فيما يتعلق بالعمل»، وأيضاً لتكثيف العمل "مع قدرات العمالة في ضوء الحالة الصحية البدنية والعقلية" (المادة 1/أ).

توصية بشأن الأمراض المهنية، 2002، (رقم 194)

تنص التوصية رقم 194 على انتظام مراجعة وتحديث قائمة منظمة العمل الدولية للأمراض المهنية. تغطي القائمة، التي حدثت عام 2010 الاضطرابات النفسية والسلوكية، بما في ذلك اضطراب ما بعد الصدمة، واضطرابات نفسية أو سلوكية أخرى غير مذكورة في البند السابق ربطت بطريقة علمية، أو باستخدام طرق بحسب الظروف والممارسات الوطنية، بين التعرض لعوامل المخاطر الناشئة عن أنشطة العمل والاضطراب النفسي والسلوكي الذي يعاني/تعاني منه العامل/العاملة²¹.

اتفاقية بشأن الشعوب الأصلية والقبلية 1989 (رقم 169)

تنص المادة 3/20 على أن العمالة المنتمة إلى شعوب أصلية ينبغي أن تتمتع بحماية من التحرش الجنسي.

اتفاقية بشأن وكالات التوظيف الخاصة 1997 رقم (181)

تدعو المادة 1/8 إلى تبني تدابير لحماية ومنع استغلال العمالة المهاجرة التي توظفها أو تضعها وكالات التوظيف الخاصة في أراضي دولة عضوة.

اتفاقية بشأن العمل البحري 2006 بصيغتها المعدلة 2016

¹⁸ المصدر السابق.

¹⁹ بالإضافة إلى التحرش الجنسي، يدرج التحرش العرقي وغير ذلك من "التحرش القائم على التمييز" في [الملاحظات العامة للجنة الخبراء/الخبيرات المعنية بتطبيق الاتفاقيات والتوصيات، 2019](#). يحدث التحرش العرقي عندما يتعرض شخص لسلوك بدني، أو لفظي، أو غير لفظي، أو أي سلوك آخر على أساس العرق ويمس كرامة الشخص أو يخلق بيئة عمل ترهيبية، عداوية، أو مهينة للشخص.

²⁰ المصدر السابق، 4.

²¹ قائمة منظمة العمل الدولية للأمراض المهنية (معدلة 2010).

- يتطلب المبدأ التوجيهي (ب 4.3.1) من السلطة المختصة ضمان مراعاة آثار التحرش والتنمر على الصحة والسلامة.
- ينص المبدأ التوجيهي (ب 4.3.6) على مراعاة شمول المشكلات الناجمة عن التحرش والتنمر في التحقيقات ذات الصلة.

توصية بشأن فيروس نقص المناعة البشرية ومرض إيدز، 2010 (رقم 200)

تتطلب الفقرة 14/ج اتخاذ تدابير في مكان العمل أو من خلاله للحد من انتقال فيروس نقص المناعة البشرية والتخفيف من آثاره عن طريق جملة أمور منها "ضمان اتخاذ إجراءات لمنع وحظر العنف والتحرش في مكان العمل".

اتفاقية بشأن العمالة المنزلية (رقم 189) والتوصية (رقم 201)، 2011

- تقتضي المادة 5 من الدول الأعضاء اتخاذ تدابير لضمان تمتع العمالة المنزلية بحماية فاعلة من جميع أشكال الاستغلال، التحرش، والعنف.
- تشير الفقرة 7 من التوصية رقم 201 إلى إنشاء آليات لحماية العمالة المنزلية من الاستغلال، التحرش، والعنف، بما في ذلك إنشاء آليات للشكاوى يسهل الوصول إليها، ضمان التحقيق والتقاضي في جميع الشكاوى، ووضع برامج لتغيير مواقع العمالة المنزلية التي تتعرض لاستغلال، تحرش، وعنف، وإعادة تأهيلها.

توصية بشأن التحول من الاقتصاد غير الرسمي إلى الرسمي، 2015 (رقم 204)

تدعو الفقرة 11/و، إلى تبني إطار شامل للسياسات يتضمن "تعزيز المساواة والقضاء على جميع أشكال التمييز والعنف، بما في ذلك العنف القائم على النوع الاجتماعي في مكان العمل".

توصية بشأن التوظيف والعمل اللائق من أجل السلام والتكيف/الصمود، 2017 (رقم 205)

تنص الفقرة 15/هـ على ما يلي: "عند الاستجابة لتمييز ناشئ أو متفاقم بسبب صراعات أو كوارث، وعند اتخاذ تدابير لتعزيز السلام، منع أزمات، تمكين التعافي، وبناء القدرة على التكيف/الصمود، ينبغي على الأعضاء: ... (هـ) منع جميع أشكال العنف القائم على النوع الاجتماعي والمعاقة عليها، بما في ذلك الاغتصاب، الاستغلال، والتحرش الجنسي، وحماية ودعم الضحايا".

الملاحق 3: نموذج لسياسة منع العنف والتحرش في شركات

اعتمد بناء هذا النموذج على سياسة التمييز والعنف والتحرش من مجموعة أدوات اتحاد جهات العمل في رابطة أمم جنوب شرق آسيا بشأن المساواة القائمة على النوع الاجتماعي والقضاء على التمييز، العنف، والتحرش، المنشورة عام 2021 **[يمكن للشركات استخدام هذا النموذج كدليل، أو كمقترح تجري مفاوضات، وتعديلات، ومناقشات بشأنه الجهات الممثلة العمالة عند وضع سياسة مكان العمل]**.

بيان السياسة

تلتزم **[اسم الشركة]** بتهيئة بيئة عمل ودية، متنوعة، شمولية، آمنة، وصحية، والحفاظ عليها. تدرك **[اسم الشركة]** الأثر السلبي للعنف والتحرش على العمالة، ولا تتهاون مع أي نوع من العنف والتحرش، سواء كان مباشراً أو غير مباشر، بما في ذلك العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي. ستتعامل **[اسم الشركة]** مع الحوادث كافة بجدية وسرية، وستحقق على الفور في جميع الشكاوى المقدمة، بعدل وبدقة. تقرر **[اسم الشركة]** بأن معالجة ومنع العنف والتحرش في العمل بفاعلية تتطلب مسؤولية مشتركة في منع ارتكاب مثل هذا السلوكيات، وإقرار برامج وتدابير وقائية، والإبلاغ عن أي انتهاكات ومخالفات.

على من تنطبق هذه السياسة؟

يتوقع من القوى العاملة، بغض النظر عن وظائفها، الامتثال لهذه السياسة وضمان عدم حدوث تصرفات وسلوكيات محظورة. يجوز لأي شخص بموجب هذه السياسة تقديم شكوى ضد موظف/موظفة من **[اسم الشركة]**، أو طرف ثالث ذي صلة (عميل/عميلة أو أطراف مصلحة). ستتخذ إجراءات تأديبية ضد أي موظف/موظفة ينتهك/تنتهك هذه السياسة. وبناء على خطورة المخالفة، قد تشمل الإجراءات التأديبية إنذاراً شفهياً أو كتابياً، إيقافاً عن العمل، الفصل، وتهم جنائية وإجراءات قانونية محتملة.

ينتهدك هذه السياسة أي شخص من الكادر الإداري أو الكادر الإشرافي يسمح بأفعال عنف، تحرش، أو انتقام، أو يرتكبها، ويشمل ذلك عدم إبلاغ إدارة الموارد البشرية فوراً عن مثل هذه السلوكيات والتصرفات، مع احتمال إخضاع هذا الشخص لإجراءات تأديبية.

ماذا يعني العنف والتحرش؟

[يُدرج التعريف في القوانين واللوائح الوطنية، إن وجد] أو

يغطي تعريف العنف والتحرش نطاقاً واسعاً من الأفعال والسلوكيات غير المقبولة وغير المرغوب فيها، ويشمل العنف والتحرش القائمين على النوع الاجتماعي الذين قد يتسببان في إساءة إلى أي شخص، أو إذلاله، أو في ضرره أو إيذائه جسدياً أو نفسياً.

يشير العنف والتحرش القائمان على النوع الاجتماعي إلى "العنف والتحرش الموجهان ضد أشخاص بسبب الجنس أو النوع الاجتماعي، أو المؤثران بغير تناسب على أشخاص من جنس أو نوع اجتماعي معين، ويشمل ذلك التحرش الجنسي".

أمثلة على التصرفات والسلوكيات المحظورة

تحظر **[اسم الشركة]** أي نوع من العنف والتحرش، بما في ذلك العنف الجسدي، النفسي، والجنسي، سواء كان شخصياً، عن طريق مراسلة، بوسائل إلكترونية، لمرة أو عدة مرات، أو غير خطير أو خطير. ستتخذ **[اسم الشركة]** إجراءات فورية لمنع مثل هذه الحالات، وللإستجابة للشكاوى أو عند العلم بانتهاكات ضد هذه السياسة.

تشكل الأمثلة التالية للعنف والتحرش مبادئ توجيهية، وليست حصرية، عند تحديد حدوث انتهاك لهذه السياسة:

يشمل العنف الجسدي اعتداءات مثل دفع، جذب/مسك بشدة، دفع بقوة، عرقلة/تعثير، صفع، عض، خدش، ضرب، ركل، أو رمي جسم/شيء ما.

يشمل العنف والتحرش النفسيان:

- التحرش، التنمر، أو المضايقة مثل الصراخ، الإذلال، التهديد، الاستبعاد، التسبب في ضرر نفسي، الإهانة استخدام ملاحظات مؤذية، لغة مسيئة أو أي شكل من الإساءة اللفظية؛
- السخرية من المرؤوسين/المرؤوسات أو الزملاء/الزميلات بسبب الأسرة، التوجه الجنسي، هوية النوع الاجتماعي، العرق، الثقافة، والخلفية التعليمية أو الاقتصادية؛
- إبداء ملاحظات مهينة، السخرية من إعاقة شخص، ممارسة إجراءات رصد أداء فيها تحرش، إدارة الأمور بصورة تفصيلية تحكمية إلى درجة قصوى أكثر مما هو ضروري أو صحي في علاقة العمل، المبالغة في إلقاء اللوم بسبب الأخطاء بناءً على صور نمطية سلبية حول كفاءة وإنتاجية الأشخاص ذوي الإعاقة؛
- تحديد أهداف ومواعيد تسليم مستحيلة أو تكليف مهام عديمة الجدوى لا علاقة لها بالوظيفة؛
- التغيير المتعمد لساعات أو جداول العمل لمضايقة عمال/عاملات؛
- تعمد حجب/إخفاء معلومات ضرورية لأداء العمل بفاعلية؛
- تجنب، استبعاد، أو تهमيش مرؤوس/مرؤوسة أو زميل/زميلة عمل من خلال استبعاد أو منع من العمل مع آخرين/أخريات أو مشاركة الأنشطة المتعلقة بالعمل.

يشمل العنف والتحرش الجنسيان:

- اعتداء جنسي، اغتصاب، عدم احتشام، ترصد/مطاردة، أو اتصالات فاحشة؛
- اتصال جسدي غير مرغوب فيه بما في ذلك تربيت، قرص، دغدغة، تمسيد، تقبيل، معانقة، مداعبة، ملامسة، محاصرة، أو اللمس غير المناسب؛
- طرح أسئلة تطفلية حول الحياة الخاصة أو جسد الموظف/الموظفة؛
- تعليقات أو نكات مهينة عن هوية النوع الاجتماعي أو التوجه الجنسي لشخص ما؛
- تكرار طلب الخروج في مواعيد عاطفية بالرغم من الرفض؛
- طلب خدمة جنسية مقابل الوعد بوظيفة أو ترقية؛
- مشاركة أو عرض صور، مقاطع فيديو، شاشات توقف، أو ملصقات جنسية صريحة؛
- إرسال بريد إلكتروني أو رسائل نصية جنسية صريحة.

أي شخص يمكن أن يكون ضحية عنف وتحرش، بغض النظر عن نوع الضحية الاجتماعي، ونوع المتحرش/المتحرشة الاجتماعي، ومنصب الضحية، ومنصب المتحرش/المتحرشة. تحظر كافة أشكال العنف والتحرش، سواء حدث داخل أو خارج مباني [اسم الشركة]، بما في ذلك في مناسبات اجتماعية، رحلات عمل، دورات تدريبية، أو مؤتمرات يحضرها الكادر الوظيفي وفقاً لتوجيهات [اسم الشركة].

لا تعتبر التفاعلات اللبقة، القائمة على الاحترام المتبادل، التوافقية، وغير القسرية المناسبة في مكان العمل والمقبولة من كلا الطرفين عنفاً وتحرشاً.

إن قرارات الإدارة اليومية، الملاحظات المشروعة، والمشورة التي تتضمن مهام العمل، بما في ذلك الملاحظات والآراء السلبية من المديرين/المديرات، والمشرفين/المشرفات على أداء العمل أو السلوك المرتبط بالعمل، وتنفيذ سياسة الشركة أو الإجراءات التأديبية المفروضة لا تعتبر تحرشاً.

حقوق ومسؤوليات القوى العاملة

- يحق للقوى العاملة العمل بدون عنف وتحرش، والابتعاد في حالة وجود مخاطر وشيكة.
- يتوقع من القوى العاملة معاملة الجميع باحترام وألا ترتكب أي فعل عنف وتحرش.
- يتوقع امتثال القوى العاملة لهذه السياسة ولأي لوائح داخلية، بما في ذلك بشأن السلامة والصحة المهنية.
- يجب على القوى العاملة الإبلاغ عن أي حادثة عنف وتحرش للكادر الإداري، أو لكادر الموارد البشرية.
- يتوقع تعاون القوى العاملة في التحقيق في حوادث العنف والتحرش.

➤ يجب على أي شخص يشارك في عملية التحقيق الحفاظ على سرية المعلومات.

حقوق ومسؤوليات الإدارة

- ستضمن الإدارة في [اسم الشركة] بصورة معقولة عمليا عدم تعرض أي شخص لعنف وتحرش، بما في ذلك العنف والتحرش على أساس النوع الاجتماعي.
- ستتخذ الإدارة بصورة معقولة عمليا تدابير وقائية لمنع العنف والتحرش، بما في ذلك إدارة المخاطر، وتوفير معلومات وتدريب للكادر الوظيفي.
- ستتخذ الإدارة إجراءات بشأن أي شكوى أو إبلاغ عن عنف وتحرش، وستجري تحقيقا في الأمر، بطريقة سريعة، عادلة، وسرية، إلى جانب كادر الموارد البشرية (إن وجد).
- ستتوقع الإدارة تعاوننا كاملا من الكادر الوظيفي بشأن الإبلاغ، أو تقديم أدلة ومعلومات أثناء التحقيق.
- ستتخذ الإدارة إجراءات ضد أي شخص يعرض شخصا آخر لعنف وتحرش.
- ستعامل أي معلومات جمعت بسرية تامة. لن تكشف الإدارة عن اسم مقدم/مقدمة شكوى، أو عن ملابسات شكوى إلا إذا كان هذا ضروريا للتحقيق في الشكوى، أو مطلوبا لاتخاذ إجراء تصحيحي، أو كما يقتضي القانون.
- ستضمن الإدارة حماية مقدم/مقدمة الشكوى، الضحية، أو الشهود/الشاهدات من أفعال انتقامية.

الشكوى الكيدية

تتعامل [اسم الشركة] مع الشكاوى كافة بجدية. لن يستخدم تقديم شكوى حسنة النية ضد موظف/موظفة بأي حال من الأحوال، ولن يكون لهذا أثر عكسي على حالة توظيف الفرد. ومع ذلك، فإن تقديم شكوى لا أساس لها، أو كيدية يمثل إساءة استخدام لهذه السياسة، وسيعامل هذا على أنه انتهاك/مخالفة، مما قد يستدعي اتخاذ إجراءات تأديبية ضد مقدم/مقدمة الشكوى.

الخصوصية، السرية والحماية من الانتقام

ستعامل كافة الشكاوى والتحقيقات بخصوصية وبسرية. ستكشف المعلومات فقط عند الحاجة أو الضرورة. لن يقع أي شخص ضحية لتقديم شكوى، وستتخذ إجراءات وافية لضمان حماية مقدم/مقدمة الشكوى، الضحية، والشاهد/الشاهدة من الانتقام أثناء وبعد التحقيق. ستُحفظ كافة المعلومات المتعلقة بالشكوى أو التحقيق في ملفات آمنة داخل إدارة الموارد البشرية.

إجراءات تقديم الشكاوى

حددت [اسم الشركة] الإجراءات التالية لتقديم شكوى ضد العنف والتحرش. آلية تقديم الشكاوى متاحة لكافة الأشخاص، بمن فيهم الأشخاص ذوو الإعاقة. سنتعامل مع كافة الجوانب بخصوصية، سرية، حياد، وعدل. أي شخص كان ضحية لعنف وتحرش، على علم بحادثة عنف وتحرش، أو شاهد على عنف وتحرش، يجب عليه تقديم شكوى رسمية أو مجهولة المصدر، أو إبلاغ الشخص المكلف [يُدرج منصب ودائرة الشخص].

1. عند تلقي الشكوى، ستجري [اسم الشركة] تحقيقا يشمل مقابلة مقدم/مقدمة الشكوى، الضحية، والشخص المتحرش المزعوم.
2. ستزود الضحية بمعلومات عن الدعم والخدمات الأساسية، بما في ذلك [تُدرج خدمات الدعم والإحالة المقدمة].

آلية الشكاوى غير الرسمية

إذا رغبت الضحية في معالجة المسألة بصورة غير رسمية، يقوم الشخص المكلف بما يلي:

- إتاحة فرصة للشخص المتحرش المزعوم للرد على الشكوى؛
- ضمان فهم آلية الشكاوى من قبل الشخص المتحرش المزعوم؛
- تيسير مناقشة بين الطرفين للتوصل إلى حل غير رسمي مقبول من مقدم/مقدمة الشكوى، أو إحالة المسألة إلى شخص وسيط معين داخل الشركة لحل القضية؛
- ضمان الاحتفاظ بسجل سري لما يحدث؛

➔ متابعة نتائج آلية الشكاوى لضمان توقف السلوك.

آلية الشكاوى الرسمية

إذا أرادت الضحية تقديم شكوى رسمية أو إذا لم تحقق آلية الشكاوى غير الرسمية نتيجة مرضية، فإن آلية الشكاوى الرسمية متاحة لحل المسألة.

سيبدأ الشخص المكلف تحقيقاً رسمياً، وسيكون مستقلاً، موضوعياً، ويحترم حقوق الشخص الذي قدم الشكاوى، وحقوق الشخص المسؤول زعماً عن العنف والتحرش.

سيقوم الشخص المكلف بالتحقيق بما يلي:

- ➔ مقابلة الضحية والشخص المتحرش المزعوم، بصورة منفصلة؛
- ➔ مقابلة الشهود/الشهادات، وأي أطراف ثالثة أخرى ذات علاقة؛
- ➔ تحليل المعلومات وإفادات الشهود/الشهادات لتحديد وقوع الحادثة فعلاً؛
- ➔ إعداد تقرير مفصل عن التحقيقات، النتائج، والإجراءات الموصى بها؛
- إذا ثبتت صحة الشكاوى:
- ➔ اتخاذ إجراءات سليمة ضد الشخص المتحرش، وتوفير سبل انتصاف عادلة للضحية؛
- ➔ إبلاغ الأطراف بنتائج التحقيق والإجراءات الواجب اتخاذها؛
- ➔ المتابعة لضمان وقف السلوك أو التصرف؛
- ➔ الاحتفاظ بسجل لكافة التحقيقات والإجراءات المتخذة؛
- ➔ ضمان الحفاظ على خصوصية وسرية كافة السجلات ذات الصلة.

آلية الشكاوى الخارجية

يمكن للشخص الذي تعرض للعنف والتحرش أيضاً تقديم شكوى قانونية رسمية خارج الشركة، من خلال **[إدراج آلية خارجية للشكاوى، مثل محكمة عمالية؛ المظالم]**.

دعم الضحايا

ستوفر **[اسم الشركة]** الدعم والتيسير اللازمين للضحايا بحسب الحاجة إلى التعافي/إعادة التأهيل من أي إصابة أو صدمة.

الجزاءات والإجراءات والتأديبية

يخضع أي شخص يثبت ارتكابه أفعال عنف وتحرش لإجراءات تأديبية قد تشمل إنذاراً شفهيًا، أو كتابيًا، وقفًا عن العمل، أو الفصل. بالنسبة لسوء السلوك الجسيم مثل الاعتداء الجسدي أو الجنسي الذي يمكن أن يشكل جريمة جنائية، ستقدم **[اسم الشركة]** أيضاً تقارير إلى الشرطة والسلطة المختصة للتحقيق واتخاذ إجراء.

تنفيذ السياسة

ستكفل **[اسم الشركة]** نشر هذه السياسة على نطاق واسع على جميع الأشخاص المعنيين، مع إدراجها في دليل الكادر الوظيفي، الذي سيخضع لتدريب إلزامي على محتوى هذه السياسة. قد تتطلب **[اسم الشركة]** من الكادر الوظيفي من وقت لآخر حضور دورة تدريبية للتذكير بالمعلومات الواردة في هذه السياسة. تقع مسؤولية ضمان دراية الكادر الوظيفي بالسياسة على عاتق كل مدير/مديرة.

المراقبة والتقييم

تدرك **[اسم الشركة]** أهمية مراقبة تنفيذ هذه السياسة لتقييم فاعليتها في منع العنف والتحرش في مكان العمل والقضاء عليهما. وسيقوم الكادران الإداري والإشرافي، إضافة إلى الأشخاص المسؤولين عن التعامل مع قضايا العنف والتحرش، بالإبلاغ بشأن الامتثال لهذه السياسة، بما في ذلك عدد الحوادث، كيفية التعامل معها، وأي توصيات مقدمة.

