

ندفع
العالم
قدماً

ITF

جعل العمل آمناً:

القضاء على العنف

والتحرش ضد العاملين

في الطيران المدني



الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) هو اتحاد عالمي ديمقراطي تقوده 740 نقابة عمالية منتسبة في 150 بلداً، ويمثل نحو 16.5 مليون عامل وعاملة في جميع قطاعات النقل، ويناصر الـITF بكل شغف حقوق عمال النقل، وتحقيق المساواة والعدالة لهم.

المؤلفون:

أنوشكا خانا، وكاترينا سكوت وبارب ماكواري

فوض الـITF مركز الأبحاث والتوعية بالعنف ضد النساء والأطفال التابع لجامعة ويسترن بإعداد هذا التقرير.

نوفمبر 2024.

مقدمة

والتحرش في الاتفاقيات الجماعية، والعمل على تحسين مستوى السلامة.

تؤثر المخاوف بشأن التنقل الآمن من وإلى العمل بشكل كبير على ظروف العمل في قطاع الطيران المدني، ويضطر العديد من العاملين بالطيران إلى التنقل لمسافات طويلة للوصول إلى أماكن عملهم، ويرجع ذلك جزئياً إلى ارتفاع تكاليف المعيشة في المدن الكبرى التي تعمل بها شركات الطيران، ومن ناحية أخرى إلى المطارات التي تقع غالباً في مناطق خارج مراكز المدن مما يجعل الوصول إليها صعباً أو مكلفاً (بريدي، 2020). وتزداد صعوبة التنقل بالنسبة للعديد من العاملين بالطيران الذين يتعين عليهم الوصول إلى العمل أو مغادرته في ساعات غير معتادة، مما يستلزم انتظارهم لوسائل النقل العامة لفترات طويلة، أو يتطلب منهم استخدام وسائل نقل خاصة. وغالباً ما يؤدي الوقت والمسافة التي يستغرقها التنقل إلى الشعور بالإعياء، وهو ما يشكل مصدر قلق للمختصين في الطيران المدني الذين يتحملون مسؤولية سلامة الركاب (براون ووايتهيرست، 2011). وبالنسبة للعاملات على وجه الخصوص، هناك قلق إضافي من التنقل بمفردهن ليلاً، وخاصةً في المناطق التي لا تتوفر فيها إضاءة وأمن كافيين.

وأخيراً، هناك حاجة للنظر في ضمان إمكانية استخدام المرافق الصحية الآمنة للعاملين بالطيران؛ فقد يواجه العاملون في الطيران

إن بيئة العمل التي تتسم بالاحترام هي أمر أساسي لجميع الموظفين والمنظمات، وقد أظهر استبيان شمل أكثر من 3,700 فرداً يعملون في قطاع الطيران حول العالم أن 90% منهم يرون أن ظروف العمل آخذة في التدهور (ITF، 2022). إن بيئة العمل الآمنة والمحترمة التي تشمل الوصول إلى مرافق صحية ملائمة، ووسائل تنقل آمنة، وبيئة عمل خالية من التحرش هي حق أساسي لجميع الأفراد.

يعترف الاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA) بأن "هناك قلقاً متزايداً من شركات الطيران والحكومات والركاب بشأن تزايد وتيرة وشدة هذه الحوادث التي تنطوي على العنف ضد الطاقم والركاب الآخرين، والتحرش بهم، وعدم الامتثال لتعليمات السلامة والصحة العامة، [و] بسبب الثغرات الموجودة في القانون الجوي الدولي الحالي، غالباً ما تمر مثل هذه الجرائم دون عقاب" (IATA، بدون تاريخ). وعلى الرغم من أن مثل هذه المشاكل كانت موجودة دائماً، إلا أنها تفاقمت خلال فترة جائحة كوفيد-19 وما بعدها. وتشير البيانات الصادرة عن هيئة الطيران المدني في المملكة المتحدة، وهيئة الطيران الفيدرالية الأمريكية (FAA)، ووكالة سلامة الطيران الأوروبية (EASA) إلى زيادة مستمرة في وتيرة وشدة حوادث الركاب المشاغبين (IATA، 2022). يتيح إقرار اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 الفرصة أمام النقابات المنتسبة إلى ITF للتفاوض حول إدراج بنود تتعلق بالعنف

الجنسين لمنع العنف والتحرش في مكان العمل والقضاء عليهما، بما في ذلك عنف وتحرش الغير. علاوة على ذلك، تُعرّف الاتفاقية رقم 190 صراحةً عالم العمل على أنه يشمل "الأماكن التي يستخدم فيها العامل... المرافق الصحية، ومرافق الاغتسال وتغيير الملابس... والتنقل من وإلى العمل"، إلى جانب سياقات أخرى. والهدف من هذا العمل هو تسليط الضوء على أفضل الممارسات لدعم النقابات التي تسعى لمعالجة هذه المسألة ضمن نطاق اختصاصها. يمكن أن توفر النتائج المستخلصة من هذه الدراسة أساساً لتطوير السياسات، وصياغة بنود نموذجية للتفاوض الجماعي، وبناء قدرة النقابات المنتسبة للـITF في قطاع الطيران المدني لمعالجة هذه القضايا.

تم استخدام نهج متعدد الأساليب لفهم وتوثيق أفضل الممارسات في الحد من عنف الغير وضمان الوصول اللائق إلى التنقلات الآمنة والمرافق الصحية. وتضمن هذا العمل إجراء استبيان عالمي لأعضاء النقابات الذين يُمثلون عمال الطيران، تلتها مقابلات للحصول على معلومات متعمقة حول أفضل الممارسات. أُرسِل استبيان إلى أعضاء نقابات الطيران في مايو من عام 2024. وقد وردت الاستجابات من 221 مشاركاً من 32 دولة. وكذلك قدمت عينة فرعية من المشاركين تفاصيل إضافية من خلال إجراء المقابلات.

المدني حول العالم، وخاصةً العاملين في مجال الأمن وخدمة العملاء، محدودية في استخدام دورات المياه المناسبة وقد يضطرون إلى تأجيل فترات استراحتهم حتى يجدوا من يحل محلهم (الـITF، 2021). ويُشير الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) إلى أن عمال النقل ظلوا لفترة طويلة جداً محرومين من الأساسيات مثل استخدام دورات المياه ومرافق الاغتسال، وأن العديد من أصحاب العمل يتجنبون الحديث عن عدم توفر إمكانية استخدام المرافق الصحية لأنهم يعتبرون هذه الظروف ببساطة جزءاً من العمل، وهي مشكلة تم تسليط الضوء عليها في حزمة أدوات الـITF لحقوق استخدام المرافق الصحية (الـITF، 2022).

طلبت نقابات الطيران المدني المنتسبة للـITF في مؤتمرها المنعقد في سبتمبر 2022 جمع المعلومات حول التدابير التي نجحت في منع وتقليل ومعالجة حوادث عنف الغير ضد عمال الطيران، وزادت من إمكانية الوصول إلى وسائل التنقل الآمن، وحسّنت ظروف استخدام المرافق الصحية. يُركز نطاق البحث على الجوانب والمبادئ الرئيسية التي وردت في اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 - اتفاقية العنف والتحرش للعام 2019 (رقم 190) والتي تُقر بحق كل فرد في بيئة عمل خالية من العنف والتحرش، وتشجع الدول الأعضاء على تبني نهج متكامل ومراعٍ للمساواة بين

ماذا اكتشفنا؟

الجزء 1: عنف الغير

ماذا نعرف عنه؟

يُشير عنف وتحرش الغير إلى العنف والتحرش الذي يتعرض له العمال من قبل غير الموظفين، مثل العملاء، أو الزبائن، أو المرضى، أو الطلاب، أو مستخدمي الخدمات الآخرين. ويشمل هذا النوع من العنف والتحرش في الغالب التحرش اللفظي، والإساءة النفسية، والعنف الجسدي.

زاد عدد الأبحاث التي تناقش أهمية التصدي لتحرش وعنف الغير (بيرلينجيري وآخرون، 2023). وتستجيب اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 لهذه القضايا من خلال تحديد مجموعة من الأحكام والتدابير التي تهدف إلى جعل أماكن العمل خالية من التحرش والعنف.

أظهرت دراسة كندية أُجريت على مشاركين يعملون في شركات الطيران، والضيافة، وقطاع الألعاب أن الأطراف الخارجية هي أحد أكثر أنواع مرتكبي التحرش والعنف الجنسي شيوعاً (بيرلينجيري وآخرون، 2023). وقد توصلت دراسة شملت مضيبي الطيران في أمريكا الشمالية إلى نتائج مماثلة، حيث كان الركاب الفئة الأكثر شيوعاً كمصدر للتحرش. ويؤدي التحرش الجنسي من جانب العملاء إلى عواقب وخيمة على الضحايا، مثل انخفاض الرضا الوظيفي والصحي، وزيادة التوتر، وتراجع الارتباط بالمؤسسة، وزيادة التفكير في الاستقالة (فيزيك بيلوفولسكا وآخرون، 2020).

ماذا اكتشفنا؟

أشار جميع المشاركون في الاستبيان إلى أن العمال الذين يمثلونهم يتعرضون لعنف الغير، وخاصةً السلوكيات غير المنضبطة والمزعجة التي تصدر عن الركاب. ومن بين أكثر السلوكيات التي واجهها العمال شيوعاً، الصراخ (70.1%)، والوضيعات العدائية (64.7%)، والشتم (64.3%)، والتهديدات (63.3%)، والإيماءات البذيئة (62%)، وإطلاق الألقاب الساخرة (50.7%)، والتلميحات الجنسية (23.1%). وقد تم الإبلاغ عن سلوكيات أخرى أقل شيوعاً مثل الجرح، والركل، والعض، واللكم، والبصق.

حسناً، الأمر صعب لأنني أرى أنه منتشر جداً الآن. إنه يحدث في كل مكان. والناس يشعرون وكأنهم قد حصلوا على تصريح ما لفعل ما يريدون، وقتما يريدون، وقول ما يريدون.

لدينا بالفعل ركاب يتحرشون بنا، وأشخاص يلمسوننا دون أن نرحب بذلك. وهناك أشخاص يعتقدون أن كل مضيف أو مضيبة طيران هو بمثابة خادم شخصي يمكن إرساله جيئةً وذهاباً لتلبية طلباتهم.

ناقش العديد من المشاركون في المقابلات مسألة عنف الغير بوصفها قضية شائعة يعاني منها العاملون بالطيران المدني في جميع أنحاء العالم. وقدموا أمثلة على حالات تضمنت الصراخ، والملاحقة، والشتم، والبصق على وجوه العمال، والإمساك برابطات عنقهم عبر الحاجز، إلى جانب حوادث أخرى. وذكر العديد من الأشخاص الذين جرت مقابلتهم أن عنف الغير قد تفاقم منذ جائحة كوفيد-19.

وتضمنت التدابير الشائعة الأخرى تنفيذ بروتوكولات الطوارئ (30.8%) وتركيب حواجز واقية (14.1%).

علاوة على ذلك، أشار أكثر من 50% من المشاركين إلى أن اتفاقيات المفاوضة الجماعية تتضمن بنوداً بشأن التحرش والعنف. وأعرب المشاركون عن تقديرهم الكبير لهذه التدابير، وعلقى كان المشاركون في المقابلات بشكل متكرر على أهميتها.

بصفتنا نقابة، فإن أكبر مساهمة لنا في الحفاظ على سلامة الموظفين من التحرش الجنسي تتمثل في إضافة بند في اتفاقية العمل الجماعية يحظر صراحةً التمييز والتحرش الجنسي أيّاً كانت طبيعته.

من بين التدابير الإضافية التي تمت مناقشتها في المقابلات إنشاء أرقام طوارئ سهلة التذكر ومتاحة على مدار الساعة تنبه أقرب ضابط أمن في حال حدوث حالة طارئة. كما أشار المشاركون إلى أن النقابات قد تبادلت المعلومات مع بعضها بعضاً لمناقشة ما يمكن القيام به لجعل أماكن العمل آمنة، خاصة بالنسبة للنساء.

أهم شيء هو وجود رقم طوارئ مكون من أربعة أرقام فقط، سهل للغاية. حيث يمكنك الاتصال بغرفة الأمن... على مدار 24 ساعة، والذين ينبهون بدورهم أقرب ضابط.

يُعتبر جمع البيانات والإبلاغ عن الحوادث من أفضل الممارسات المهمة لفهم ومواجهة العنف الغير. والأهم من ذلك أن ما يقرب من ثلثي المشاركين في الاستبيان (65.4%) أفادوا بأن أصحاب العمل يجمعون البيانات حول حوادث الركاب المشاغبين، أو غير المنضبطين أو العنيفين، وفي بعض الحالات، حول الإجراءات المتخذة بعد وقوع الحادث والنتائج المترتبة على هذه الإجراءات. كما سلت المشاركون في المقابلات الضوء على جهودهم لتشجيع الأعضاء على التحدث والإبلاغ عن مخاوفهم. يعمل هذان الأسلوبان جنباً إلى جنب، وقد أوضح المشاركون أنه عندما تكون سياسات جمع البيانات قائمة، فإنهم يشعرون براحة وثقة أكبر في تشجيع الناجين من التحرش والعنف على الإبلاغ عن الحوادث.

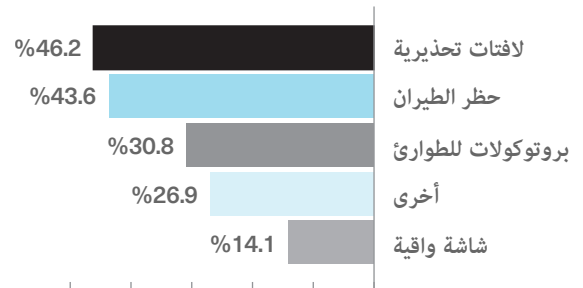
حسناً، بدأ الأمر بزيادة طفيفة في صيف عام 2020، ولكنه تزايد بشكل كبير في عام 2021. لا يتعلق الأمر بالصراخ فقط. فهذا يحدث كل يوم. لقد صار الصراخ في وجه أحدهم وإهاتته أمراً معتاداً. وهذا ليس مقبولاً؛ لأن الناس باتوا يكرهون الذهاب للعمل لمعرفة أنهم سيتعرضون لذلك.

ما هي بعض من أفضل الممارسات المتعلقة

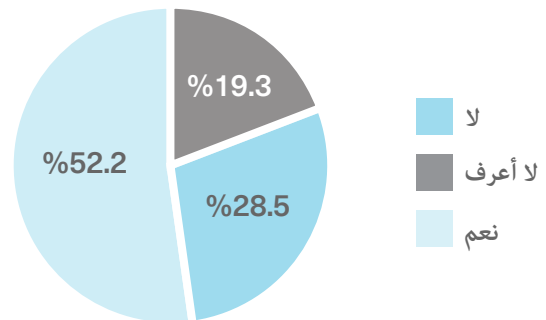
بالحد من عنف الغير؟

أشار جميع المشاركين في الاستبيان تقريباً (95%) إلى أن الشركات قد اعتمدت تدبيراً واحداً على الأقل للتخفيف من عنف الغير أو القضاء عليه. وتضمنت التدابير الأكثر شيوعاً التي تم اتخاذها وضع لافتات تحذر الركاب من أنه لن يتم التسامح مع التحرش والعنف ضد الموظفين (46.2%)، وفرض حظر على الرحلات الجوية للركاب الذين يتحشرون بالموظفين أو يمارسون العنف ضدهم (43.6%).

الشكل 1 - التدابير المتخذة للحد من عنف الغير



الشكل 2 - إدراج بنود تتعلق بالتحرش والعنف في الاتفاقيات الجماعية



نحن نشجع أعضاءنا الذين يتعرضون للتحرش الجنسي على التحدث والإفصاح عما حدث، لأن هناك مؤسسات يمكنها مساعدتهم. تحدث إلى مديرك المباشر. تحدث إلى شخص تثق به. أو تَوَجَّه إلى النقابة. وتحدث إلينا. فمن هناك يمكن إرشاد الموظفين إلى الأشخاص المناسبين للحصول على المساعدة اللازمة. ولكن الخطوة الأولى... يجب أن تكون التحدث عن الحادثة. نحن نسعى أيضاً للعمل مع النقابات الأخرى لإيجاد طرق ووسائل لضمان سلامة الموظفين، وخاصة النساء، في مكان العمل. ونقوم بذلك من خلال تبادل الأفكار وأفضل الممارسات عند التعامل مع التحرش الجنسي.

مثال على أفضل الممارسات: مطار بولونيا

مع تزايد حوادث التحرش والعنف، دعت النقابات العمالية جميع الأطراف إلى الالتزام بمعالجة هذه المشكلة. وتُظهر مجموعة الإجراءات التي تهدف للتصدي لعنف الغير في مطار بولونيا أهمية الحوار الاجتماعي. وفي سبيل وضع إستراتيجية رسمية، نظمت هيئة الطيران المدني الإيطالية (ENAC) اجتماعاً في أوائل عام 2022 مع ممثلين عن مطار بولونيا والنقابات العمالية، بدعم من مقاطعة بولونيا، وسلطة الطيران المدني، وضباط إنفاذ القانون في المطار (شرطة المقاطعة والشرطة المالية)، وكان الهدف من الاجتماع هو وضع نظام أكثر فعالية لإدارة المواقف الخطرة التي قد تؤدي إلى سلوكيات عدائية.

ينبغي الإشارة إلى الإجراءات النقابية التي سبقت هذا الاجتماع (المراسلات الشخصية المتبادلة بين د. مودونيسي وم. فيرغا في 10 فبراير 2023). فخلال صيف 2021 كان هناك تصاعد في حوادث العنف الجسدي من قبل الركاب ضد العاملين في الخطوط الأمامية، ويرجع ذلك إلى حد كبير إلى الإحباطات الناجمة عن قيود كوفيد-19. ولمواجهة ذلك، نظمت النقابات العمالية إضراباً في أكتوبر 2021 لفت الانتباه إلى هذه المشكلة وحث المؤسسات المحلية على إعطاء الأولوية لسلامة العاملين بالطيران.

وقد التزمت هذه المجموعة عند اجتماعها بالعمل المشترك لتحديد الحلول ومعالجة حالات العنف والتحرش التي يتعرض لها العمال من جانب الغير. ونتيجة لهذه المناقشات، تم اتخاذ العديد من الإجراءات التي يُعزز بعضها بعضاً:

1— تم التوصل إلى اتفاق لإنشاء نظام أفضل لإدارة الأزمات التي قد تؤدي إلى سلوكيات عدائية في المطار.

2— أطلق مطار بولونيا حملة توعوية للركاب تهدف إلى منع التحرش، وتضمنت الحملة عرض لافتات فيديو إرشادية في جميع أنحاء مبني المطار، وتمت مشاركة هذه اللافتات أيضاً عبر قنوات التواصل الاجتماعي الرئيسية للمطار لتذكير الركاب بالسلوك الصحيح وتحذيرهم من العقوبات الجزائية المحتملة للسلوكيات العدائية من جانبهم.

3— تم تطبيق نظام مُنسق ومُنظَّم للإبلاغ عن حوادث العنف والإجراءات المتخذة للتعامل معها. ويضمن نظام الاستجابة في مطار بولونيا أنه في حالة حدوث موقف خطر تفاقم إلى حد العنف، يمكن لأي موظف معني في المطار أن ينبه غرفة التحكم الأمني التي يشرف عليها حراس أمن المطار. تسجل غرفة التحكم البلاغ في نظام برمجي خاص يُدعى HEELP، ثم تقوم بتفعيل طلب تدخل من جانب مسؤولي إنفاذ القانون، وشرطة المقاطعة، والشرطة المالية، الذين يستجيبون بناءً على قربهم من المنطقة المبلغ عنها. ويتم أيضاً إخطار الدورية المناوبة، المسؤولة عن حراسة محيط المطار، حتى تتمكن من تقديم الدعم اللازم إذا كانت بالقرب من موقع الحادث.

4— تم تضمين إجراءات تفعيل نظام التنبيه في حالة وقوع سلوكيات عدائية في لوائح المطار وتوزيعها على جميع العاملين، من خلال مراسلات خاصة، ونشرها على الموقع الإلكتروني للمطار.

5— تم توفير تدريب للموظفين حول رعاية العملاء وإدارة النزاعات.

6— في عام 2022، قام مطار بولونيا بتحديث وثيقة تقييم مخاطر الصحة والسلامة لتتماشى مع قوانين الصحة والسلامة الوطنية،

المنظمة. بينما ذكر أقل من ربع المشاركين (23.7%) بأنه يتم التصدي لحوادث عنف الغير باستمرار. بالنظر إلى هذه النتائج، ليس من المستغرب أنه عندما سُئل المشاركون عما إذا كانت العواقب قد ساهمت في ردع سلوكيات العنف، أشار أكثر من 50% منهم إلى أنها لم تفعل ذلك.

قدم المشاركون في المقابلات مزيداً من المعلومات حول التحديات المتعلقة بالإبلاغ ومتابعة الحوادث. وأعرب أحد المشاركين في المقابلات عن إحباطه من أن السياسات والتشريعات قد تُحد من الإجراءات التي يمكن اتخاذها لضمان سلامة العاملين في الطيران المدني. على سبيل المثال، لا يمكن اتخاذ إجراءات صارمة مثل فرض حظر على الركاب الذين يتسببون في أنواع معينة من الأضرار، وخاصةً الأضرار المرتبطة بتسجيل مقاطع الفيديو ونشرها عبر وسائل التواصل الاجتماعي.

كما تعلم، تلك التسجيلات، ينشرونها على تويتر، وينشرونها على فيسبوك. إنهم ينشرونها عبر جميع منصات التواصل الاجتماعي ليشاهدها العالم بأسره. ومجرد أن تصبح هناك، ينتهي كل شيء. لا يمكنك استرجاعها. فهي تنتشر في العالم إلى الأبد. وهذه إساءة بحق الأشخاص. أقصد، أن الناس يتعرفون على وجهك. نحن نعمل في المطار، وهذه الأمور تحدث. وربما يكون هذا النوع من المشاكل هو الأصعب لأنه متعدد الجوانب وهناك أطراف مختلفة يجب أن تتحمل بعض المسؤولية.

أشار أحد المشاركين إلى أن السياسات تنص على أن عبء الإثبات في حالات التحرش والعنف يقع على عاتق العامل الذي كان ضحية للعنف، وأن حسن الظن غالباً ما يكون لصالح العميل.

بههدف توضيح إجراءات الوقاية والحماية المزمع تنفيذها. يأخذ التقييم المُحدَّث في اعتباره مخاطر السلوكيات العدائية المرتبطة بكل وظيفة تتضمن تفاعلاً مباشراً مع الركاب. ووفقاً للبروتوكول، سيجتمع مطار بولونيا مع النقابات العمالية مرتين سنوياً لمراجعة البيانات المتعلقة بحوادث السلوكيات العدائية والتأكد من تطبيق الإجراءات بفعالية في المطار.

تعتبر الإجراءات المتخذة في مطار بولونيا مثلاً مفيداً لعدة أسباب، فهي تُظهر أن الإضراب يمكن أن يكون فعالاً في لفت الانتباه إلى المشكلة والضغط على الجهات الاجتماعية الفاعلة الأخرى للمشاركة في إيجاد الحلول. كما أنها تؤكد على أهمية الحوار الاجتماعي وتُظهر ما يمكن تحقيقه من خلال التعاون بين مختلف المجموعات لتنفيذ حلول فعّالة. وعلاوة على ذلك، فإنها تسلط الضوء على العناصر الرئيسية للاستجابة الفعالة لأفضل الممارسات، مثل اعتبار العنف والتحرش في مكان العمل خطر مهني ودمجه في إطار الصحة والسلامة المهنيين. ويُظهر هذا النهج أيضاً التأثير المحتمل لتطبيق إستراتيجيات متعددة لضمان أمان بيئة عمل موظفي الطيران.

ما الذي يمكن تحسينه؟

كما دُكر سابقاً، فإن وجود نظام للإبلاغ عن حوادث العنف التي يرتكبها الغير يُعتبر جزءاً مهماً من التصدي لهذه المشكلة. وقد كانت القضية الرئيسية التي تحتاج إلى تحسين حسبما أفاد المشاركون في الاستبيان هي صعوبة الإبلاغ عن الحوادث واحتمالية عدم فعالية عملية الإبلاغ.

أفاد أقل من نصف المشاركين في الاستبيان بأن عملية الإبلاغ عن حوادث عنف الغير كانت سهلة الاستخدام، في حين أشار 42% منهم إلى أن أنظمة الإبلاغ كانت معقدة.

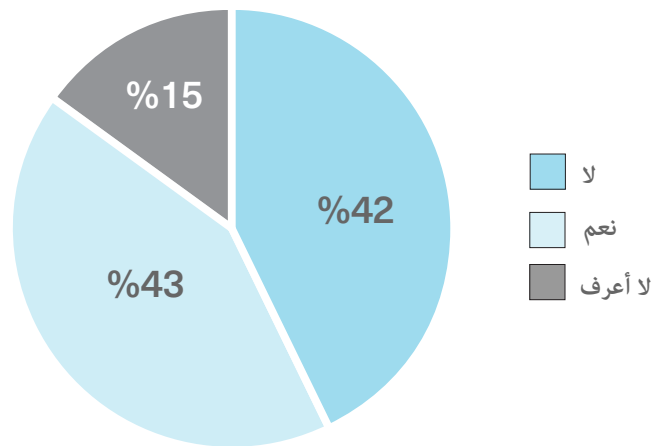
أعرب المشاركون في الاستبيان عن مخاوفهم إزاء التفاوت في العواقب بالنسبة للأفراد الذين يتصرفون بطريقة مشاغبة أو غير منضبطة أو عنيفة. وأفاد المشاركون أن العواقب بالنسبة لمرتكبي حوادث عنف الغير نادراً ما تُطبَّق أو لا تُطبَّق على الإطلاق (43.5%)، أو تُطبَّق فقط في بعض الأحيان (32.9%) من قبل

... لا توجد عواقب. وفي كثير من الأحيان لا تكون هناك أي تبعات، هل تعرف ماذا أعني؟ يزعمون أنهم، قالوا لي هذا أو فعلوا لي هذا، ولكن لا يوجد دليل على ذلك. نظرية الزبون دائماً على حق هي السائدة هذه الأيام.

بالنظر إلى هذه النتائج، هناك مخاوف جدية من أن عدم وجود استجابة فعالة لمواجهة العنف الغير قد يؤدي إلى تقبل هذه السلوكيات على أنها أمر طبيعي. وهذا يؤكد الحاجة إلى إجراء تحليل نقدي للسياسات والأطر التشريعية لضمان سلامة العاملين والركاب على حد سواء.

حدد خبراء الصحة والسلامة المهنيين العناصر التي تشكل أساس السياسات القوية التي تتصدى لعنف الغير وتضمن سلامة ورفاه العمال في القطاعات عالية المخاطر (انظر EU OSHA (الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل)، 2023؛ وعنف وتحرش الغير، بيلينجر، 2023). يجب أن تتضمن السياسات تعريفاً شاملاً لعنف وتحرش الغير، بما في ذلك الإساءة الجسدية واللفظية وغير اللفظية. وهذا يضمن فهم جميع المعنيين للسلوكيات غير المقبولة. إن إجراء تقييمات شاملة للمخاطر تراعي المساواة بين الجنسين يساعد على تحديد التهديدات المحتملة والتخفيف من المخاطر، وهذا أمر حيوي في الوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع

الشكل 3 - سهولة الإبلاغ عن حوادث العنف الغير



العملاء، حيث يكون العنف الغير أكثر انتشاراً.

يُعتبر التدريب المنتظم للعمال والمديرين وأصحاب العمل أمراً ضرورياً، وينبغي أن يُركز التدريب على التعرف على أمارات العنف الغير، وتقنيات تخفيف التصعيد، وبروتوكولات الاستجابة الصحيحة. ومن المهم أيضاً زيادة وعي الموظفين بشأن توفر آليات الإبلاغ وهياكل الدعم.

يجب أن تتضمن السياسات الفعالة أنظمة إبلاغ سرية، سهلة الاستخدام، ويمكن للعاملين الثقة بها، فعندما يشعر الموظفون بالأمان عند الإبلاغ عن الحوادث، مع عدم الخوف من الانتقام أو عدم الفعالية، فإن ذلك يعزز من احتمالية معالجة المشاكل وحلها. من الضروري أيضاً تطبيق عقوبات واضحة ومتسقة على مرتكبي العنف الغير؛ فهذا يمنع وقوع حوادث مماثلة في المستقبل ويعزز أهمية الحفاظ على بيئة آمنة.

من الأهمية بمكان توفير الدعم النفسي والعملية للعمال الذين يتعرضون لحوادث العنف أو التحرش، ويجب أن تشمل خيارات الدعم تقديم خدمات المشورة والحرص على شعور العاملين بالحماية والدعم بعد وقوع الحادث.

من الضروري في كثير من الأحيان تبني نهج منسق يشمل النقابات وأصحاب العمل والجهات الأمنية لإدارة العنف الغير بشكل فعال، ويجب أن تشجع السياسات على التعاون بين جميع هذه الأطراف لوضع نظام استجابة شامل.

وأخيراً، تلعب الأطر التشريعية دوراً حاسماً من خلال وضع الحد الأدنى من المعايير التي يجب تضمينها في سياسات أماكن العمل، وهذا هو بالضبط ما يجعل اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 بالغة الأهمية، حيث تلتزم البلدان التي صادقت على الاتفاقية بتكييف التشريعات الوطنية والإقليمية لتتماشى مع عناصر ومبادئ الاتفاقية الأساسية. وفي البلدان التي لم تصادق بعد على الاتفاقية 190، تواصل النقابات الضغط على الحكومات لاعتماد هذه الاتفاقية المهمة، بهدف حماية العمال من العنف والتحرش في أماكن العمل.

الجزء 2: التنقل الآمن

ماذا نعرف عنه؟

يُشكل تنقل عمال الطيران إلى أماكن عملهم مصدر قلق بالنسبة لهم. فساعات التنقل الطويلة أصبحت القاعدة وليس الاستثناء بالنسبة لمعظم العاملين في مجال الطيران (بيسارسكي، 2006). وهناك عدة عوامل تسهم في طول مسافات التنقل، منها الأسباب الاقتصادية، فعادةً ما تقع المطارات بالقرب من المدن الكبرى، حيث يصعب على موظفي الطيران تحمل تكاليف المعيشة المرتفعة في المناطق المجاورة. وقد لا تكون وسائل النقل العام إلى المطارات متاحة أو قد تكون مرتفعة التكلفة (براون ووايتهيرست، 2011؛ وبيسارسكي، 2006). كما أن مواقف السيارات في المطارات مكلفة أيضاً. وأخيراً، يحتاج العديد من العاملين في المطارات إلى التنقل في أوقات يكون فيها عدد الأشخاص قليلاً، مثل الأوقات المتأخرة جداً من الليل أو المبكرة للغاية من الصباح، مما يحد من خيارات النقل العام بالنسبة لهم. وغالباً ما يؤدي ذلك إلى السير لمسافات طويلة عبر مواقف السيارات الكبيرة والخالية والتي قد تكون غير آمنة عند الذهاب إلى المطار أو مغادرته.

إن الوقت الذي يقضيه العمال في الانتقال إلى العمل له تكلفة، سواءً كانت مباشرة (مثل تكاليف السفر الفعلية) أو غير مباشرة (مثل خسارة الوقت الذي يقضيه الشخص مع عائلته أو وقته الشخصي) (براون ووايتهيرست، 2011). ويفرض التنقل ضغوطاً على الصحة البدنية والنفسية، وكذلك على العلاقات الأسرية (شيفر، 2005). وبالنسبة للنساء العاملات بشكل خاص، فإن التنقل بمفردهن ليلاً عبر المناطق المهجورة قد يزيد من خطر التعرض للتحرش أو العنف. وينبغي أخذ ظروف تنقل العمال في الحسبان، واتخاذ الإجراءات المناسبة لضمان توفير الموارد اللازمة لهم لأداء عملهم بأمان وكفاءة.

ماذا اكتشفنا؟

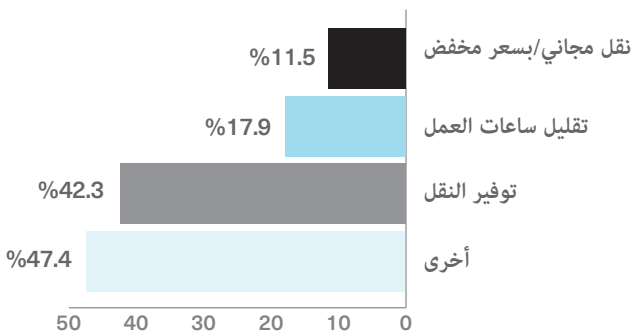
سُئل ممثلو النقابات الذين شاركوا في الاستبيان عما إذا كان أصحاب العمل يوفرون الدعم للعمال في تنقلهم من وإلى العمل.

أفاد ما يقرب من ثلث المشاركين (31.7%) أن منظماتهم تقدم مثل هذا الدعم، بينما يتعين على بقية العمال أن يتدبروا أمر تنقلاتهم دون دعم، وعند تقديم مثل هذا الدعم، فإنه في الغالب يشمل توفير وسائل النقل، وتحسين سهولة الوصول إلى وسائل النقل العام، وتقليل ساعات العمل، وتوفير مواقف مجانية أو مخفضة التكلفة لركن السيارات.

أعرب المشاركون في الاستبيان عن مخاوفهم بشأن سلامة العمال أثناء تنقلاتهم، حيث أفاد أكثر من 40% منهم بأن تنقلاتهم تفرض مستويات معينة من الخطر - تتراوح بين الطفيفة والمتوسطة وشديدة الخطورة. وقد تحدث المشاركون في المقابلات عند وصفهم لهذه المخاوف عن الإرهاق الناجم عن التنقل الطويل وغير المضمون والآثار التي يتركها عليهم. كما شاركوا قصصاً عن أنواع المخاوف المتعلقة بالسلامة التي يتعرض لها العمال. على سبيل المثال، في المقطع التالي، تُناقش العاملة التي أجريت معها المقابلة أشكال عنف الغير، وكيف تؤثر على شعورها بالأمان أثناء التنقل من وإلى العمل:

بالإضافة إلى الإساءات اللفظية والجسدية في مكان عملنا، لدينا أيضاً حالات من الملاحقة. حيث يتعرض أفراد الطاقم للملاحقة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وبعضهم يتعرض أيضاً للملاحقة بعد انتهاء العمل. ومثل هذه التصرفات غير المبررة يمكن أن تكون مرعبة للغاية.

الشكل 4 - التدابير الداعمة للتنقل الآمن



ما هي بعض أفضل الممارسات المتعلقة بالتنقل الآمن؟

حدد العديد من المشاركين في الاستبيان التدابير المُتخذة لتخفيف المخاطر المتعلقة بالتنقلات أو القضاء عليها. حيث أفاد 42.3% من المشاركين بأن الشركات توفر وسائل النقل، وأشار 17.9% إلى أن الشركات تقلص ساعات العمل، وذكر 11.5% أن الشركات تقدم تذاكر نقل مجانية/مخفضة السعر، بينما أشار 47.4% إلى تدابير أخرى.

من الأمثلة على الاتفاقيات التي تدعم التنقل الآمن تلك الاتفاقية التي تم تنفيذها في أمستردام، حيث أبرم مطار سخيبول ونقائبي FNV و CNV اتفاقية مشتركة في يونيو عام 2022 بشأن تحسين شروط وأحكام العمل، وشملت الاتفاقية تعديلات تتعلق بدعم تنقلات العمال. وينص أحد بنود الاتفاقية على ما يلي:

سيتمفق مطار سخيبول مع أصحاب العمل المعنيين الذين يقدمون الخدمات نيابة عن المطار على أنه في أقرب وقت ممكن (وبحد أقصى في وقت تغيير العقد) سيتم تعويض جميع الموظفين في الخدمة التشغيلية عن 100% من تكاليف التنقل وفقاً لأسعار وسائل النقل العامة. وفي الحالات التي يكون فيها التنقل إلى العمل بواسطة وسائل النقل العام غير ممكن منطقياً (على سبيل المثال، إذا لم تكن وسائل النقل العام متاحة بشكل كافٍ بسبب ساعات العمل غير التقليدية)، سيدفع أصحاب العمل بدل سفر مناسب كحد أدنى على النحو المنصوص عليه في اتفاقية المفاوضة الجماعية ذات الصلة أو نظام شروط العمل أو أي نظام تعويض آخر مكافئ. وهذا يعني أيضاً أنه في مثل هذه الحالات، سيوفر أصحاب العمل للموظفين مواقف سيارات مجانية في أقرب وقت ممكن، وبحد أقصى عند تغيير العقد (اتفاقية سخيبول الاجتماعية يونيو 2022).

مثال على أفضل الممارسات: حالة مطار بليز ديانى الدولي في السنغال

يُمثل مطار بليز ديانى الدولي في السنغال دراسة حالة مثيرة للاهتمام في مجال التنقل الآمن، فقد واجه العاملون في السنغال تحديات كبيرة عندما انتقل المطار إلى موقع جديد يبعد 55 كم عن المدينة. ومع هذا الانتقال، أصبح الوصول إلى المطار مستحيلاً بالنسبة للعديد من العمال؛ إذ أن وسائل النقل العام في داكار باهظة التكلفة ولا يمكن الاعتماد عليها. وقد يكلف استقلال العامل لسيارة أجرة نصف راتبه، وبالتالي، أصبح من الواضح أن هناك حاجة إلى دعم تنقل العاملين في الطيران.

لمواجهة هذه التحديات، دعت النقابات إلى تطبيق سياسات لدعم تنقل العمال. ونتيجة لذلك، تم الاتفاق على توفير خدمات التنقل للموظفين العاملين في مطار بليز ديانى الدولي في السنغال. وتدير كل شركة خدمات التنقل الخاصة بها، ولدى جميع الشركات سياستها الخاصة بالنقل. ويتم توفير وسائل النقل لجميع الموظفين من وإلى مكان العمل، بغض النظر عن حالتهم الوظيفية؛ سواءً أكانوا موظفين مؤقتين أم دائمين. وشملت الخدمات المقدمة ما يلي:

- خدمة توفير الحافلات من مطار بليز ديانى الدولي إلى داكار والمناطق الأخرى المجاورة.
 - تتوقف الحافلات لإنزال الركاب على طول الخطوط المؤدية إلى الضواحي المختلفة.
 - تتوقف الحافلات في نقاط محددة لإنزال وتحميل الركاب.
 - المناصرة والدعم لتصميم خطوط النقل استناداً إلى الأماكن التي يعيش فيها العمال.
 - بالنسبة للعمال الذين لا تشملهم هذه الخدمات، يتم توفير سيارات أجرة.
 - يحصل العمال على بدلات مواصلات لدعم تكاليف التنقل.
- أدت هذه التغييرات إلى تسهيل تنقل العاملين بالطيران، بينما استفادت الشركات من الالتزام بالمواعيد وزيادة القدرة على التنبؤ بمواعيد وصول العاملين.

ما الذي يمكن تحسينه؟

بينما وصف بعض المشاركين تنقلاتهم اليومية بأنها آمنة، تحدث مشاركون آخرون عن نقص خيارات التنقل الأكثر أماناً، مثل مواقف السيارات ضعيفة الإضاءة، والبعيدة للغاية عن أماكن العمل. ويمثل الافتقار إلى الأمان تحدياً خاصاً بالنسبة لمضيفات الطيران نظراً لطبيعة أزيائهن الرسمية التي تتطلب عادةً ارتداء التنانير الضيقة والأحذية ذات الكعب العالي، كما أنهن غالباً ما يحملن حقائب. وهذه العوامل تحد من حركتهن وقدرتهن على الفرار بسرعة إذا لزم الأمر. وقد ذكرت إحدى المشاركات في المقابلة أنها تعرف العديد من المضيفات اللاتي تعرضن للاعتداء في طريقهن إلى العمل.

يُمثل التنقل ليلاً تحدياً خاصاً بالنسبة للعمال، فحتى في السنغال، حيث تحظى سياسة النقل بتقدير واسع النطاق، لا يزال العمال في المناوبات الليلية يواجهون تحديات في التنقل سيراً على الأقدام من وإلى نقاط التحميل والإنزال الخاصة بالحافلات. وتعمل النقابات السنغالية على المطالبة بإنشاء نظام للنقل من الباب إلى الباب للعاملين في المناوبات الليلية. وينطبق هذا التحدي على مناطق أخرى ويجب أخذه بعين الاعتبار.

إذا كنت تمشي عبر منطقة مظلمة أو في مواقف سيارات وتحمل حقيبة أو أمتعة الطاقم، فقد تشعر بعدم الأمان. وسيكون هدفك هو الوصول إلى مبني المكتب في أسرع وقت ممكن. لهذا السبب، بذلنا جهداً كبيراً لضمان تمكن أفراد الطاقم من إيقاف سياراتهم في مواقف سيارات جيدة الإضاءة وأقرب إلى مبني المكتب. وللأسف، لم تتمكن شركة الطيران من إجراء هذا التغيير لأن مواقف السيارات تقع ضمن اختصاص سلطات المطار. وهذا أمر محبط جداً. يجب أن تكون هناك قوانين تلزم أصحاب العمل بضمان سلامة موظفيهم أثناء تنقلهم، بغض النظر عن يملك المبني.

مثل هذه الحالات تستدعي اتخاذ إجراءات إضافية لدعم العمال بشكل أفضل.

كما ذكرنا سابقاً، تتناول اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 التنقل الآمن في إطارها الواسع لحماية العمال من العنف والتحرش في عالم العمل. وفقاً للاتفاقية رقم 190، لا يقتصر العنف والتحرش على أماكن العمل التقليدية فقط، بل يشمل أيضاً المواقف التي تحدث في سياق العمل أو المرتبطة به أو الناشئة عنه، وهذا يشمل التنقل من وإلى العمل.

وهذا يعني أن أصحاب العمل والحكومات يتحملون مسؤولية ضمان سلامة العمال ليس فقط أثناء العمل ولكن أيضاً أثناء تنقلاتهم التي تُعتبر جزءاً من بيئة عملهم. ولذلك، ينبغي اتخاذ تدابير لمعالجة مخاطر العنف والتحرش التي قد تحدث أثناء التنقل من وإلى مكان العمل (EU OSHA، 2023؛ وبيلينجر، 2023).

من خلال إدراج التنقل في نطاق الاتفاقية رقم 190، فإنها تُشجع الدول على تكييف تشريعاتها الوطنية وسياسات مكان العمل لحماية العمال من التهديدات المحتملة أثناء تنقلاتهم، مما يعزز بيئة عمل أكثر أماناً واستقراراً بشكل عام.

الجزء 3: الاستخدام الآمن للمرافق الصحية

ماذا نعرف عنه؟

يجب أن يكون من حق كل عامل الوصول إلى دورات مياه وشبكات مرافق صحية لائقة وجيدة وملائمة للغرض. وينص ميثاق الـ ITF للمرافق الصحية لعمال النقل (2019)، على أنه "كحد أدنى، يجب توفير عدد مناسب من دورات المياه الآمنة والنظيفة والتي يسهل الوصول إليها لكل من النساء والرجال، وأن تكون جيدة الإضاءة من الداخل والخارج، وجيدة التهوية، وتحتوي على كبائن قابلة للإغلاق، ومرافق (اغتسال) مناسبة ومزودة بالمياه النظيفة، كما يجب توفير الفوط الصحية النسائية المناسبة بأسعار معقولة. إن توفير استراحات مدفوعة الأجر لعمال النقل أمر أساسي، حتى

ما الذي يمكن تحسينه؟

في حين أقر بعض المشاركين بالخطوات الإيجابية المتخذة لضمان استخدام المرافق الصحية الآمنة، أشار العديد منهم في المقابلات إلى وجود بعض المخاوف بشأن ذلك. وعلى الرغم من أن هذه المخاوف لم تُذكر كثيراً، إلا أنها تبقى مهمة ويجب أخذها في الاعتبار ومعالجتها.

كان مجال التخوف الأول هو نقص أماكن الاغتسال المخصصة للنساء مما يؤدي إلى عدم الارتياح، خاصة من جانب العاملات. أشار المشاركون في المقابلات إلى تجاربهم في طرح مخاوفهم بشأن هذه المسألة مع أصحاب عملهم، والتي لم يتلقوا سوى القليل من الدعم أو الاستجابة بشأنها. ويمثل هذا النقص في المرافق الصحية المنفصلة مشكلة للنساء في القطاعات التي يهيمن عليها الذكور. وتعتبر دورات المياه المخصصة للنساء مهمة بشكل خاص لإدارة النظافة أثناء الدورة الشهرية، ويمكن أن يؤدي غياب هذه المرافق إلى تعزيز الوصمة المرتبطة بالحوض، مما يساهم في تعميق أوجه عدم المساواة بين الجنسين.

أشار المشاركون في الاستبيان إلى أن صعوبة استخدام المرافق الصحية المخصصة لكل جنس على حدة كانت تتفاقم عندما

يتمكنوا من استخدام دورات المياه عند الحاجة خلال ساعات العمل - دون تأخير، ودون خسارة في الدخل".

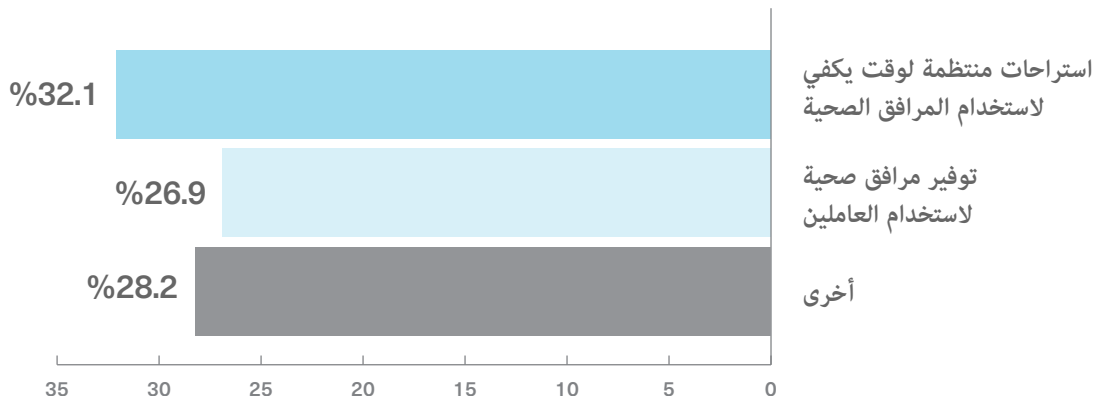
بعد تحديد هذه المعايير الدنيا، نظر هذا البحث في مدى التزام قطاع الطيران باتخاذ التدابير اللازمة لضمان الوصول إلى المرافق الصحية الآمنة في هذا القطاع.

ماذا اكتشفنا؟

سُئل المشاركون في الاستبيان عما إذا كان بإمكان العاملين استخدام المرافق الصحية. لم تكن مسألة الوصول إلى المرافق الصحية الآمنة مصدر قلق كبير، بالنسبة لمعظمهم، حيث أشار ما يقرب من ثلاثة أرباع المشاركين إلى أن العمال الذين يمثلونهم يمكنهم استخدام مرافق صحية آمنة. ومع ذلك، لا يزال ربع العمال يعملون في ظروف مقلقة وربما غير آمنة.

سلط المشاركون في الاستبيان الضوء على الجهود المبذولة لتوفير أو ضمان الوصول إلى المرافق الصحية الآمنة. وقد حدد 87.2% من المشاركين تدبيراً واحداً على الأقل يتعلق بتوفير المرافق الصحية، وكان أكثر هذه التدابير شيوعاً هو تحديد فترات استراحة مجدولة مع توفير الوقت الكافي لاستخدام المرافق الصحية، بالإضافة إلى تخصيص مرافق صحية منفصلة لاستخدام الموظفين.

الشكل 5 - التدابير المتعلقة بتحسين الوصول إلى المرافق الصحية الآمنة



أخيراً، ناقش المشاركون في المقابلات التأخيرات الطويلة في الوصول إلى المرافق الصحية نتيجة الانتظار حتى يتولى زميل آخر تغطية عملهم أو مناوبتهم. وقد يؤدي الاضطرار إلى "حبس الحاجة" لفترات طويلة من الوقت أثناء انتظار تسليم واجبات العمل إلى عواقب وخيمة على صحة الأفراد ويمكن أن يؤدي إلى مواقف تمس بكرامة العمال (ITF، 2019).

حتى لو كانت لدينا حاجة ملحة، أو حتى إذا كنت مضطراً للذهاب إلى دورة المياه، عليك الانتظار حتى يحل محلك شخص ما قبل أن تتمكن من مغادرة مكانك. وقد يصل وقت الانتظار إلى ساعة قبل أن يأتي شخص ليحل محلك حتى تتمكن من الذهاب إلى الحمام.

واجه عمال الأمن في مطار بانكوك تحديات شديدة فيما يتعلق باستخدام المرافق الصحية، خاصة بعد التغييرات التعاقدية التي أدت إلى تدهور ظروف العمل. وبعد إسناد خدمات أمن المطار إلى شركة AVSEC في أبريل 2020، خضع العمال لمناوبات عمل طويلة دون الحصول على استراحات للذهاب إلى دورات المياه أو لتناول الطعام. وقد أدى ذلك إلى العديد من الحوادث المهنية حيث اضطر العمال، وخاصة النساء، إلى تلوين أنفسهم أو حبس حاجتهم، مما أدى إلى مشاكل صحية مثل التهابات المسالك البولية.

على الرغم من وعود الإدارة ووزير العمل التايواني بمعالجة هذه الأوضاع، إلا أنه لم يتم إحراز تقدم يُذكر. وقد واصل العمال الاحتجاج ضد هذه الانتهاكات، مؤكدين على أنها تنتهك حقوقهم الإنسانية الأساسية وكرامتهم. ودعم الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) هذه الجهود، وضغط من أجل إجراء تحسينات مثل توفير استراحات منتظمة لاستخدام دورات المياه وتناول الطعام، بالإضافة إلى تحسين ظروف العمل لموظفي الأمن هؤلاء.

يُسلط هذا الصراع الضوء على النضال المستمر من أجل حقوق العمال الأساسية في مطار بانكوك، حيث يطالب العمال بالتمكن من استخدام المرافق الأساسية أثناء أداء واجباتهم (ITF Global).

تحدث اضطرابات في العمل مثل أعمال الصيانة والبناء. وخلال هذه الفترات المضطربة، قد يضطر الموظفون من الجنسين إلى التشارك في استخدام مرحاض أو اثنين، مما يُسبب شعوراً بعدم الراحة وانعدام الأمان. وهناك مشاكل تتعلق بوصول المرأة إلى المرافق الصحية في مجالات عمل معينة، مثل أقسام الهندسة ومناولة الأمتعة، حيث يقل عدد النساء العاملات وتكون المرافق المخصصة لهن إما محدودة أو غير متوفرة على الإطلاق. ويمكن أن تؤدي هذه المخاوف مجمعة إلى خلق حلقة مفرغة، حيث يؤدي نقص تمثيل النساء في بعض الوظائف إلى تجاهل احتياجاتهن الصحية مما يجعل بيئات العمل أقل جاذبية للعاملات.

مشكلتنا تتعلق بدورات المياه. لدينا واحدة في المكتب نتشاركها مع الرجال. إنها هي نفسها دورات المياه التي يستخدمها الرجال. وبالتالي، فالأمر صعب. تعلم عندما تحتاج إلى استخدامها وتجد البول على مقعد المرحاض وما إلى ذلك. لذا فالأمر صعب.

أعرب المشاركون في المقابلات عن مخاوف أخرى تتعلق بعدم وجود دورات مياه منفصلة لكل من الموظفين والعملاء/عامّة الناس. ويمكن أن يؤدي غياب هذه المرافق إلى اضطراب العاملين في مجال الطيران للانتظار في طابور مع العملاء لاستخدام دورات المياه، مما يعني أنهم قد لا يجدون الوقت الكافي لاستخدام دورات المياه خلال فترات استراحتهم. وأشار المشاركون في المقابلات إلى أنه غالباً ما يُطلب من العاملين بالطيران أو يُتوقع منهم أن يطلبوا من العملاء السماح لهم بالدخول إلى دورات المياه دون الانتظار في الطابور، وهو ما قد يكون محرّجاً وغير مريح للموظفين ويمكن أن يزيد من خطر تعرضهم للتحرش وعنف الغير.

أحياناً نواجه صعوبات في استخدام المرافق الصحية أثناء الرحلة الجوية، حيث لا يوجد مرحاض مخصص لأفراد الطاقم. وفي بعض الأحيان تكون طوابير الانتظار لدخول المرحاض طويلة جداً، ويضطر أفراد الطاقم إلى حبس حاجتهم لفترة طويلة جداً. وقد يؤدي هذا إلى الإصابة بالتهاب المسالك البولية.

نظّم عمال الأمن الذين يمثلهم فرع نقابة Unifor رقم 2002 احتجاجاً في عام 2024 ضد شركة بالادين سيكيورتي لتقييدها استراحات استخدام الحمام وشرب المياه، وأشاروا إلى الآثار الخطيرة لهذه القيود على الصحة والسلامة. بل وتعرض العمال في بعض الأحيان إلى التهديد باتخاذ إجراءات تأديبية لمحاولتهم أخذ الاستراحات الضرورية، وهو ما اعتبرته نقابة Unifor قضية تتعلق بحقوق الإنسان والسلامة في مكان العمل.

سيكون من المُضلل أن نعتقد أن مشكلة استخدام المرافق الصحية تقتصر على البلدان النامية فقط، فقد واجه العمال في كندا المشاكل نفسها مؤخراً. حيث واجه عمال قطاع الطيران في نقابة Unifor تحديات كبيرة فيما يتعلق باستخدام المرافق الصحية، لا سيما خلال جائحة كوفيد-19 وما بعدها. وتمثلت إحدى المشاكل الرئيسية في حرمان العمال من الحصول على استراحات لاستخدام الحمام وشرب المياه أثناء مناوبات العمل، وهو ما احتج عليه أعضاء نقابة Unifor. على سبيل المثال، في مطار كالجاري الدولي،

الختام

التي تتصدى لعنف وتحرش الغير، ولكننا ما زلنا في المراحل الأولى من هذه العملية. فالعديد من البلدان لم تصادق بعد على الاتفاقية رقم 190، في حين أن البلدان التي صادقت عليها بدأت للتو في مراجعة وتعديل تشريعاتها لضمان تماشيها مع الاتفاقية. يهدف هذا التقرير إلى دعم الجهود النقابية المستمرة لمشاركة الإستراتيجيات المتعلقة بمواجهة هذه التحديات وتحسين ظروف عمل العاملين في قطاع الطيران. ويظهر هذا البحث بوضوح أن هذه التحديات لا تقتصر على أي صاحب عمل أو منطقة بعينها؛ بل هي مشتركة عالمياً بين العمال والنقابات على حد سواء. وبالمثل، فإن الإستراتيجيات الواردة هنا قابلة للتطبيق عالمياً، بغض النظر عن الموقع. ويمكن استخدام الأدوات الأساسية مثل المفاوضة الجماعية، والحق في الإضراب، والاشتراك في الحوار الاجتماعي مع أصحاب العمل والحكومات والمؤسسات ذات الصلة بفعالية لمواجهة التحديات المحددة وتعزيز رفاه العمال.

تضمنت هذه الدراسة استبياناً تناول قضايا تعلقت بعنف الغير، والتنقل، والمرافق الصحية، حيث تم جمع الاستجابات من ممثلي عمال الطيران من 32 دولة. وقدم المشاركون رؤيتهم حول الإجراءات التي اتخذتها أماكن عملهم للتخفيف من حدة هذه المشاكل، بالإضافة إلى نتائج تلك الجهود. ويسلط هذا التقرير الضوء على العديد من أفضل الممارسات، مثل حالة مطار بولونيا حيث تم تنفيذ تدابير لمكافحة عنف الغير، وحالة مطار داكار حيث تم توفير تدابير لتحسين التنقل. على الرغم من تنفيذ العديد من المعايير والتدابير المختلفة، لا يزال العمال يواجهون تحديات كبيرة تتمثل في مستويات غير مقبولة من عنف وتحرش الغير، مثل العملاء؛ ونقص المرافق الصحية التي تراعي احتياجات الجنسين وكذلك المخصصة للموظفين فقط؛ والحاجة إلى خيارات تنقل أكثر أماناً. وقد دعت اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 إلى وضع أطر تشريعية تُعزز السياسات

المراجع

- أ بيرلينجيري، و ب ماكواري، و جيه سيباليجا، وشارلوت ن بالتعاون مع نقابة (2023). Unifor، التحرش الجنسي في قطاعات الضيافة والألعاب والخطوط الجوية في كندا. لندن، أونتااريو: مركز الأبحاث والتوعية بالعنف ضد النساء والأطفال التابع لجامعة ويسترن.
<https://www.learningtoendabuse.ca/research/National%20Survey%20Sexual%20Harassment%20in%20the%20Hospitality%20-%20Gaming%20-%20and%20Airline%20Sectors%20in%20Canada/DoJ-Report-2023.pdf>
- إل جيه براون، وجي وايتهيرست، (2011)، آثار التنقل على إعفاء أفراد الطاقم: دراسة شاملة لدعم إدارة المخاطر. ندوة دولية حول سيكولوجية الطيران. جامعة رايت ستيت.
https://corescholar.libraries.wright.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1072&context=isap_2011
- الوكالة الأوروبية للصحة والسلامة في العمل (2023)، توجيهات لمختلف القطاعات للتعامل مع عنف وتحرش الغير أثناء العمل.
<https://osha.europa.eu/en/legislation/guidelines/multi-sectoral-guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>
- الرابطة الدولية للنقل الجوي، (2022)، لجعل السفر جواً أكثر أماناً ومتعة للجميع: إستراتيجية للحد من حوادث الركاب غير المنضبطين والمشاغبين.
<https://www.iata.org/contentassets/b7efd7f114b44a30b9cf1ade59a02f06/strategy-tackling-unruly-passengers-arabic.pdf>
- الرابطة الدولية للنقل الجوي، (بدون تاريخ) الركاب غير المنضبطين، تم استخلافه يوم 13 يوليو من
<https://www.iata.org/en/programs/passenger/unruly-passengers/>
- الاتحاد الدولي لعمال النقل، (2019)، حقوق استخدام المرافق الصحية من ضمن حقوق الإنسان! ميثاق المرافق الصحية لعمال النقل.
https://www.itfglobal.org/sites/default/files/node/resources/files/ITF_SanitationCharter_EN.pdf
- الاتحاد الدولي لعمال النقل، (مايو 2021). عمال مطار بانكوك لا زالوا ينتظرون حقوقهم [فيديو]، يوتيوب.
<https://www.youtube.com/watch?v=n8NL7-kFitM> <https://www.itfglobal.org/en/news/bangkoks-airport-workers-still-waiting-rights>
- الاتحاد الدولي لعمال النقل، (مارس 2021)، عمال مطار بانكوك يحتجون على الاعتداء على حقوقهم.
<https://www.itfglobal.org/en/news/bangkok-airport-workers-protest-attack-rights>
- الاتحاد الدولي لعمال النقل، (مارس 2022)، حزمة أدوات للناشطين بشأن "حقوق استخدام المرافق الصحية من ضمن حقوق الإنسان".
<https://sanitation.itfglobal.org/#toolkit>
- الاتحاد الدولي لعمال النقل، (سبتمبر 2022)، بيانات جديدة تظهر تدهور ظروف العمل لنسبة 90% من عمال الطيران في العالم.
<https://www.itfglobal.org/en/news/working-conditions-worsening-90-aviation-workers-globally-new-data-shows>
- جيه بيلينجر، (2023)، دور الشركاء الاجتماعيين في منع عنف وتحرش الغير في مكان العمل. نشره موقع مشروع عنف وتحرش الغير.
https://www.thirdpartyviolence.com/_files/ugd/549202_2ba13ba9ab4e48f4ab0761cab42f2abc.pdf
- آيه إي بيسارسكي، (2006)، التنقل في أمريكا، الطبعة الثالثة: التقرير الوطني الثالث حول أنماط وتوجهات التنقل. تقرير برنامج أبحاث النقل التعاوني (TCRP) /110 NCHRP Report 550، الذي نشره مجلس أبحاث النقل، واشنطن.
<https://onlinepubs.trb.org/onlinepubs/nchrp/ciaiii.pdf>
- آيه بريدي، (18 أغسطس 2020)، شرح التنقل: كيف يصل مضيفو الطيران إلى العمل. موقع "ميديام".
<https://medium.com/@amandaintheairblog/commuting-explained-how-flight-attendants-get-to-work-7fe36e6a140e>
- آيه شيفر (2005)، التنقل يترك آثاراً سلبية، مجلة "ساينتفيك أمريكان".
<https://www.scientificamerican.com/article/commuting-takes-its-toll/>
- نقابة Unifor، (عام 2019)، حقوق استخدام المرافق الصحية من ضمن حقوق الإنسان: نقابة Unifor تدعم ميثاق المرافق الصحية لعمال النقل.
https://www.itfglobal.org/sites/default/files/node/resources/files/ITF_SanitationCharter_EN.pdf
- نقابة Unifor (عام 2024). عمال الأمن في مطار كالجاري يحتجون على عدم حصولهم على المياه والاستراحات.
<https://www.unifor.org/news/all-news/calgary-airport-security-workers-protest-lack-access-water-and-breaks>
- دي فيزيك بيالوفولسكا، وبي بيالوفولسكي، وإي موردوكوفيتش، وإي ماكنيلي (2020). العمل ونوع الجنس والتحرش الجنسي في الخطوط الأمامية للسفر التجاري: دراسة شاملة لعدة قطاعات حول سلامة طواقم الطيران. المجلة الدولية لسيكولوجية الطيران، 30 (3 و4)، 171 إلى 189.
<https://doi.org/10.1080/24721840.2020.1796488>

ملحق - المنهجية

ماذا نَقْدنا؟

تم استخدام نهج متعدد الأساليب لفهم وتوثيق أفضل الممارسات في الحد من عنف الغير وضمان الوصول اللائق إلى التنقلات الآمنة والمرافق الصحية. وتضمن هذا العمل إجراء استبيان عالمي لأعضاء النقابات الذين يُمثلون عمال الطيران، تلتها مقابلات للحصول على معلومات متعمقة حول أفضل الممارسات.

في الاستبيان، طُلب من المشاركين الإبلاغ عن مستوى قلقهم بشأن المشاكل المتعلقة بعنف الغير، والمرافق الصحية، والتنقلات. وسُئلوا كذلك عن التدابير والمبادرات المُتخذة للتخفيف من حدة المشاكل التي يواجهونها، وتقييم مدى نجاح هذه الجهود.

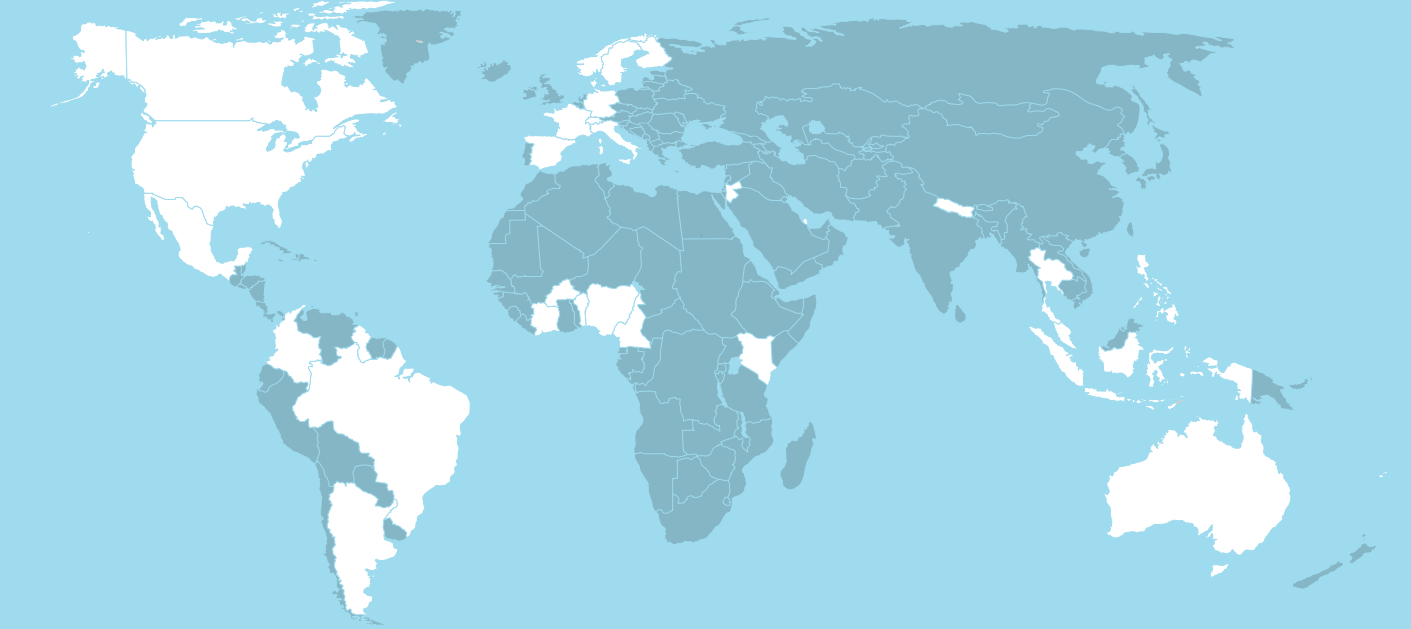
وافقت عينة فرعية من المشاركين على إجراء مقابلات معهم لتقديم تفاصيل إضافية حول المبادرات التي اتخذتها نقاباتهم و/أو أماكن عملهم. وهدفت هذه المقابلات إلى الحصول على فهم متعمق لأفضل الممارسات والتدابير المتعلقة بالتخفيف من مخاطر عنف الغير، وتوفير الوصول إلى المرافق الصحية المناسبة، والتنقلات الآمنة.

من المشاركون؟

تم إرسال رابط الاستبيان من خلال ITF إلى أعضاء نقابات الطيران الذين يمثلون الموظفين العاملين في قطاع الطيران المدني في مختلف الوظائف في مايو 2024. وقد وردت الاستجابات من 221 مشاركاً من 32 دولة.

كما أجرينا أيضاً مقابلات رسمية مع ثمانية من المشاركين في الاستبيان، بالإضافة إلى مناقشات غير رسمية مع العديد من المشاركين الآخرين الذين قدموا معلومات إضافية حول تجاربهم في هذه القضايا والعمل الذي قامت به نقاباتهم لتعزيز التغيير. وجاء هؤلاء المشاركون من عدة دول ومثلوا قطاعات عمل متنوعة شملت موظفي الأمن، وموظفي خدمة العملاء، وأفراد طواقم الطائرات وغيرهم الكثير.

المشاركات في الاستبيان حسب البلد



نيبال	غيانا	الرأس الأخضر	الأرجنتين
نيجيريا	إندونيسيا	كولومبيا	أستراليا
النرويج	إيطاليا	ساحل العاج	البحرين
إسبانيا	الأردن	الدنمارك	بنين
السويد	كينيا	فيجي	البرازيل
سويسرا	ماليزيا	فنلندا	بوركينافاسو
تايلاند	مالطا	فرنسا	الكاميرون
الولايات المتحدة الأمريكية	المكسيك	ألمانيا	كندا

نيجين ننتقل العالم