



# برنامج عمل أفضل / الأردن: نتائج استطلاع العمال، المشرفين والمدراء

ملخص البحث

تشرين الأول / أكتوبر 2024



International  
Labour  
Organization



IFC | International  
Finance Corporation  
WORLD BANK GROUP

Creating Markets, Creating Opportunities

**BetterWork.**



هذا عمل مفتوح يتاح الوصول إليه ويوزع بموجب ترخيص المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0 دولي (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). ويمكن للمستخدمين إعادة استعمال العمل الأصلي ومشاركته وتعديله والبناء عليه، حسب التفاصيل الواردة في الترخيص. ويجب ذكر منظمة العمل الدولية بوضوح باعتبارها مالكة العمل الأصلي. ولا يُسمح باستخدام شعار منظمة العمل الدولية فيما يتصل بعمل المستخدمين.

**النسب** - يجب نسب العمل على الشكل التالي: برنامج عمل أفضل / الأردن: نتائج استطلاع العمال، المشرفين والمدراء، جنيف، مكتب العمل الدولي ومؤسسة التمويل الدولية، 2024.

**الترجمات** - في حال ترجمة هذا العمل، يجب إضافة نصّ إخلاء المسؤولية الوارد أدناه إلى النسب، على النحو التالي: «هذه ترجمة ليست صادرة عن منظمة العمل الدولية أو مؤسسة التمويل الدولية، ولا يجوز اعتبارها ترجمة رسمية. لا تقع مسؤولية محتوى ودقة هذه الترجمة على منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية.»

**التعديلات** - في حال تعديل هذا العمل، يجب إضافة نصّ إخلاء المسؤولية الوارد أدناه إلى النسب، على النحو التالي: هذا العمل هو تعديل للعمل الأصلي الصادر عن منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية. والآراء ووجهات النظر المعرب عنها في العمل المعدّل هي مسؤولية المؤلف أو المؤلفين وحدهم ولا تمثل مصادقة من جانب منظمة العمل الدولية و مؤسسة التمويل الدولية.

لا يشمل ترخيص المشاع الإبداعي ما يتضمنه هذا المنشور من مواد حقوق المؤلف غير الصادرة عن منظمة العمل الدولية. وإذا كانت المادة منسوبة إلى طرف ثالث، فإنّ مستخدميها مسؤول وحده عن الحصول على موافقة صاحب الحق على استخدامها.

يُحال أي نزاع ينشأ بموجب هذا الترخيص وتتعدّر تسويته ودياً إلى التحكيم وفقاً لقواعد التحكيم الصادرة عن لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (الأونسيترال). وتلتزم الأطراف بأي قرار تحكيمي يصدر نتيجة لهذا التحكيم باعتباره الحكم النهائي في هذا النزاع.

يجب توجيه جميع الاستفسارات بشأن الحقوق والتراخيص إلى مكتب مطبوعات منظمة العمل الدولية (الحقوق والتراخيص) على العنوان Geneva 22, Switzerland 1211 أو عن طريق البريد الإلكتروني: [rights@ilo.org](mailto:rights@ilo.org).

ISBN: 9789220416310 (print)

9789220416327 (web PDF)

لا تنطوي التسميات المستخدمة في منشورات منظمة العمل الدولية، التي تتفق مع تلك التي تستخدمها الأمم المتحدة، ولا العرض الوارد فيها للمادة التي تتضمنها، على التعبير عن أي رأي من جانب منظمة العمل الدولية بشأن الوضع القانوني لأي بلد أو منطقة أو إقليم، أو لسلطات أي منها، أو بشأن تعيين حدودها.

ومسؤولية الآراء المعرب عنها في المقالات أو الدراسات أو المساهمات الأخرى التي تحمل توقيعاً هي مسؤولية مؤلفيها وحدهم، ولا يمثل النشر مصادقة من جانب منظمة العمل الدولية على الآراء الواردة فيها.

والإشارة إلى أسماء الشركات والمنتجات والعمليات التجارية لا تعني مصادقة منظمة العمل الدولية عليها، كما أنّ إغفال ذكر شركات أو منتجات أو عمليات تجارية معينة ليس علامة على عدم إقرارها.

ترد المعلومات بشأن منشورات منظمة العمل الدولية والمنتجات الرقمية على الموقع التالي: [www.ilo.org/publns](http://www.ilo.org/publns)



## ◀ جدول المحتويات

2	مقدمة
3	التحديات المستجدة في القطاع
3	المنهجية
5	النتائج
5	رضى العمال عن العمل
6	الثقة بين العمال والمدراء
7	مخاوف العمال
9	في دائرة الضوء: سوء المعاملة اللفظية والتحرش في مكان العمل
11	الضغط في مكان العمل
12	الرفاه النفسي
14	رأي العمال بآليات التظلم
16	انخراط العمال في النقابة
19	انخراط العمال مع الحكومة
20	المخاوف المتعلقة بجدوى المصنع التجارية
22	الخطوات التالية



## مقدمة

الأطراف المؤلفة من الحكومة، وتحديدًا وزارة العمل، وأصحاب العمل بمن فيهم إدارات المصانع والجهات التي تمثل القطاع مثل الجمعية الأردنية لمصدري الألبسة والمنسوجات غرفة صناعة الأردن، والعمال، بما فيهم العمال كأفراد، والجهة الوحيدة الممثلة لعمال قطاع الألبسة - وهي النقابة العامة للعاملين في صناعة الغزل والنسيج والألبسة (أو النقابة). كذلك، يتشارك البرنامج مع الحكومة الأمريكية، وتحديدًا وزارة العمل في الولايات المتحدة، لضمان أن يكون العمل اللائق وظروف العيش الجيدة هي القاعدة في قطاع الألبسة. يتعاون البرنامج كذلك مع المنظمات غير الحكومية المحلية لإجراء الأبحاث، وتوفير المساعدة القانونية للعمال، وتطوير الإجراءات القياسية للتعامل مع الشكاوي في القطاع.

وبناء على نهج قائم على الأدلة في اتخاذ القرارات، يستثمر برنامج عمل أفضل/ الأردن بشكل مستمر في الأبحاث وجمع البيانات. ويوفر هذا الالتزام تطيلات لظروف العمل ومدى الامتثال والأولويات الاستراتيجية مما يمكن البرنامج من مراقبة التقدم المحرز وتقييم آثار البرنامج. وتعديل التدخلات والاستجابة للتحديات المستجدة. وهذا التقرير هو السادس في مجموعة من الملخصات المستقاة من استطلاعات برنامج عمل أفضل/ الأردن السنوية للعمال والمشرفين والمدراء.<sup>3</sup> وهو يستعرض النتائج الرئيسية والمُحدّثة من الاستطلاعات التي أُجريت في تموز/ يوليو وآب/ أغسطس 2024، ويسلط الضوء على التغييرات التي استجرت مع مرور الزمن.

برنامج عمل أفضل هو شراكة ما بين منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية. يعمل البرنامج في 13 دولة، وهو يجمع ما بين أصحاب المصلحة لتعزيز معايير العمل وتعزيز احترام حقوق العمال في صناعة الألبسة والأحذية العالمية، وزيادة قدرة القطاع التنافسية.

تأسس برنامج عمل أفضل/ الأردن سنة 2008، وأصبح الزامياً لجميع مصانع الألبسة التي تُصدر منتجاتها للولايات المتحدة بموجب اتفاقية التجارة الحرة الموقعة ما بين الولايات المتحدة والأردن. يضم البرنامج حالياً 96 مصنعا، 86 منها مصانع ملابس جاهزة، توظف حوالي 78,000 عاملا، يمثلون 96% من القوى العاملة في قطاع الألبسة في الأردن.<sup>1</sup> وعلى مدى 16 سنة من العمل، حقق البرنامج تقدماً ملحوظاً في تحسين ظروف العمل وتعزيز العلاقات الصناعية وتحسين القدرة التنافسية لقطاع الألبسة في الأردن.

ينفذ برنامج عمل أفضل/ الأردن حالياً المرحلة الرابعة الاستراتيجية (2022 - 2027)، والتي تركز على الحفاظ على الآثار الإيجابية التي حققها البرنامج.<sup>2</sup> ومن خلال بناء القدرات والتعاون مع أصحاب المصلحة والمشاركة السياسية، يهدف البرنامج لتمكين أصحاب المصلحة المحليين من تولي دور قيادي في الحفاظ على ظروف العمل وتحسينها في قطاع الألبسة. يعمل برنامج عمل أفضل/ الأردن بشكل وثيق مع أعضاء اللجنة ثلاثية

1 تعتمد حسابات المؤلف على البيانات الإدارية التي جمعها برنامج عمل أفضل الأردن.

2 برنامج عمل أفضل/ الأردن، استراتيجية المرحلة الرابعة (2022 - 2027)، 7 تموز 2022

3 تم تلخيص الإجابات من الاستطلاعات السابقة في مجموعة من ملخصات السياسة، ويمكن الاطلاع عليها على الموقع الإلكتروني لبرنامج عمل أفضل/ الأردن، وهي تتضمن: Better Work Jordan: Worker Voice Survey Results (Nov 2019), Better Work Jordan: Worker and Manager Survey Results (Jun 2020), Better Work Jordan: Worker and Manager Survey Results (Oct 2020), Better Work Jordan: Worker, Supervisor and Manager Survey Results (Oct 2021), and Better Work Jordan: Worker, Supervisor, and Manager Survey Results (Nov 2023).



وسائل الإعلام العالمية. في وسائل الإعلام العالمية. ففي 1 نيسان/ أبريل 2024، نشر صحفي بريطاني تقريراً يُفصّل فيه الادعاءات بوجود انتهاكات لحقوق العمال في واحد من مصانع الألبسة الأردنية، وذلك إثر انتحار أحد العمال البنغال في تشرين الثاني/ نوفمبر 2023. ويذكر التقرير أن سوء المعاملة اللفظية في مكان العمل يمكن أن يكون قد أسهم في هذه الحادثة المأساوية.

### المنهجية

نفذ برنامج عمل أفضل/ الأردن دراسة استطلاعية تمثيلية على نطاق واسع للعمال في حزيران/ يونيو 2019، ومنذ ذلك الوقت أعاد البرنامج إجراء هذا الاستطلاع ست مرات (مع بعض التعديلات على الأسئلة في كل مرة)، وفي كل مرة كان يستخدم عينة عشوائية جديدة من العمال. وفي الدراسة الاستطلاعية الثانية، تم طرح استطلاع للمدراء، وفي 2021 تمت إضافة استطلاع للمشرفين.

وتم تقسيم عينة العمال بحسب تركيبة الجنس وجنسيات العمال في كل مصنع، بينما تم تقسيم عينة المشرفين الاستطلاعات حسب الجنس وكون المشرف أردنياً أو غير أردني. وفي كل فئة تم اختيار العمال والمشرفين بشكل عشوائي. وقام المستجيبون بتعبئة الاستبيانات بأنفسهم باستخدام الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية، مع توفر الترجمة والتسجيلات الصوتية باللغات العربية والبنغالية والهندية والسنهالية والنيبالية. كذلك تم ترشيح مدير واحد من كل مصنع للإجابة على أسئلة الاستطلاع، والذي كان متوفراً باللغتين العربية والإنجليزية.

### التحديات المستجدة في القطاع

كانت سنة 2024 سنة صعبة على قطاع صناعة الألبسة في الأردن. فمنذ السنة الماضية والقطاع يعاني من ارتفاع تكاليف الإنتاج بسبب ارتفاع أسعار المواد الخام. كما زادت الصراعات التي اندلعت في المنطقة وتعطلت سلاسل الإنتاج - خاصة تلك الموجودة في البحر الأحمر - من حدة هذا التحدي، مما أدى إلى إطالة المدة اللازمة للتسليم ورفع أسعار الشحن.

كما زادت النزاعات القائمة من التحديات والغموض في الصناعة. فعلى أرض الواقع تحدثت المصانع عن تقليص القوى العاملة وحتى إغلاق أبوابها بسبب التقلب في عدد الطلبات المقدمة من المشتريين. وخلال سنة 2024، تم إغلاق واحد من أكبر مصانع الملابس الجاهزة بسبب التعثر الاقتصادي، مما ترك حوالي 1000 عامل من جنسيات مختلفة دون أجور أو تعويضات مالية لعدة شهور. في النهاية تم حل المسألة بالجهود الجماعية لأصحاب المصلحة من داخل وخارج الأردن. وهذه الحالة ليست فريدة من نوعها، ففي الوقت الذي تستمر فيه الصراعات، تواجه عدة مصانع تحديات مشابهة. وبالرغم من أن بعض المصانع زادت من أعداد القوى العاملة لديها، إلا أن هذه التطورات سلطت الضوء على مواطن الضعف في هذه الصناعة في أوقات الاضطرابات.

ولاحظ برنامج عمل أفضل أن تقليص تعاونه المباشر مع المصانع تزامن مع ارتفاع في عدد التقارير التي تتحدث عن تراجع ظروف العمل في المصانع. واكتسبت المخاوف الجادة التي تتعلق بالعمل القسري والتحرش الجنسي وسوء المعاملة اللفظية، بما في ذلك من خلال



جمع البيانات من حوالي 1564 عاملا من 68 مصنعا يمثلون حوالي 2% من القوى العاملة، إضافة لمدير واحد من كل مصنع و440 مشرفا.

يبين **الجدول 1** الإطار الزمني وحجم العينة التي استُخدمت في هذه الدراسة. ففي آخر دراسة استطلاعية أجريت ما بين تموز/ يوليو وآب/ أغسطس 2024، تم

### الجدول 1. حجم عينة استطلاع العمال والمدراء والمشرفين

الإطار الزمني	عدد العمال	عدد المدراء	عدد المشرفين	% العاملات	% العمال غير الأردنيين
حزيران 2019	1,731	لا ينطبق	لا ينطبق	71%	69%
كانون الأول 2019	1,667	73	لا ينطبق	74%	69%
تموز 2020	1,757	72	لا ينطبق	74%	71%
تموز 2021	1,458	63	364	74%	69%
تموز 2022	1,568	86	437	74%	68%
تموز 2023	1,562	78	438	74%	68%
تموز 2024	1,564	79	440	72%	68%



## النتائج

العمل النقابية، مما يشير إلى الحاجة لبناء قدرات أعضاء اللجنة.

- ◀ بالرغم من وجود تحسن في معرفة العمال بعضوية النقابة، إلا أن الفهم العام لمبدأ الانضمام للنقابة لا زال منخفضاً، ولا يعرف الكثير من العمال بعد أن العضوية في النقابة طوعية.
- ◀ ولا تزال هناك فجوات في المعرفة بقانون العمل، خاصة في المصانع المتعاقدة من الباطن، مما يشير إلى أنه لا تزال هناك حاجة لبرامج التواصل والتدريب على التوجيه.
- ◀ تتسبب الصراعات الموجودة في المنطقة وتعطل سلسلة الإمداد في تحديات لوجستية جديدة وترفع التكلفة، حيث ذكر المدراء تكلفة النقل والمواد وأجور العمال على أنها من ضمن أهم المخاوف.

## رضى العمال عن العمل

سُئل العمال عما إن كان يمكن أن ينصحوا صديقاً أو قريباً بالعمل في مصنع ألبسة كالمصنع الذي يعملون فيه. ويهدف هذا السؤال لتقييم رضى العمال عن العمل بشكل غير مباشر، وفيما إن كانوا يعتقدون أن عملهم قد حسّن حياتهم.

وبشكل عام، لاحظ برنامج عمل أفضل/ الأردن وجود تغيرات بسيطة في الأجوبة على هذه الأسئلة مع مرور الوقت. ففي 2024 أفاد ثلثا العمال تقريباً أنهم يمكن أن ينصحوا صديقاً أو قريباً بالعمل في وظيفة مشابهة، وكان العمال المهاجرون أكثر ميلاً للإشارة بأنهم راضون عن عملهم (الشكل 1أ). وبحسب الجنسية، كان العمال البنغال الأكثر رضى عن عملهم بنسبة 73%. وفي المقابل، كانت أعلى نسبة عدم رضى بين العمال الهنود بنسبة 42% (الشكل 1ب). وتعكس هذه النتائج لحد كبير النتائج التي تم الحصول عليها السنة الماضية.

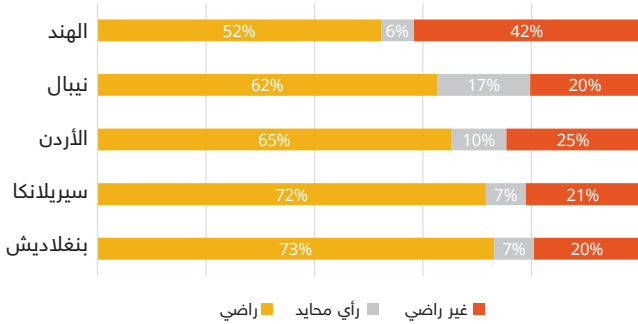
يركز هذه الملخص على رضى العمال الكلي عن العمل والثقة المتبادلة ومخاوف العمال ومستويات الضغط في العمل وسلامة صحة العمال النفسية ورأي العمال بآليات رفع الشكاوي ومستوى مشاركة أصحاب المصلحة والمخاوف التجارية.

تضمنت النتائج الرئيسية ما يلي:

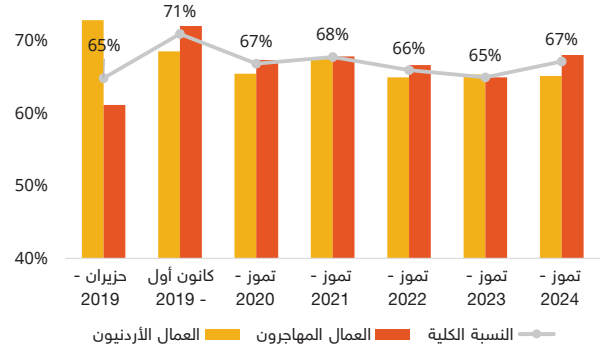
- ◀ على الرغم من وجود التحديات، تشير النتائج الكلية لوجود تحسن طفيف مقارنة بالسنة الماضية. ولوحظ وجود فروقات كبيرة في النتائج ما بين العمال المهاجرين والعمال الأردنيين، وكذلك ما بين الجنسيات المهاجرة المختلفة، ولكن الفجوات ما بين الجنسين كانت بسيطة.
- ◀ تبقى سوء المعاملة اللفظية والتحرش الجنسي ضمن المخاوف الأساسية في 2024، وكان العمال الأردنيون أكثر ميلاً للتحدث عن هذه المخاوف من العمال المهاجرين. وهناك حاجة لدراسة أكثر تفصيلاً لفهم العوامل التي تؤثر على هذه السلوكيات.
- ◀ كان هناك تحسن كلي في سلامة صحة العمال النفسية، خاصة ما بين العمال المهاجرين. ولوحظ أن الصحة النفسية للعمال الذين قضوا ستة أشهر أو أكثر في المصنع كانت أفضل من أولئك الذين لم يمض على وجودهم ستة أشهر، مما يلفت النظر لضرورة وجود برامج للتوجيه والتهيئة عند الانضمام للعمل.
- ◀ هناك عدد من قنوات رفع الشكاوي والتظلمات المتاحة لعمال قطاع الألبسة؛ ولكن لا تتصدى هذه الآليات دائماً لمخاوفهم بكفاءة وعدالة. وتشير نتائج الدراسة الاستطلاعية لوجود فجوة في فعالية لجنة



الشكل 1ب: الرضى عن العمل بحسب البلد (2024)



الشكل 1أ: الرضى عن العمل (2024 - 2019)

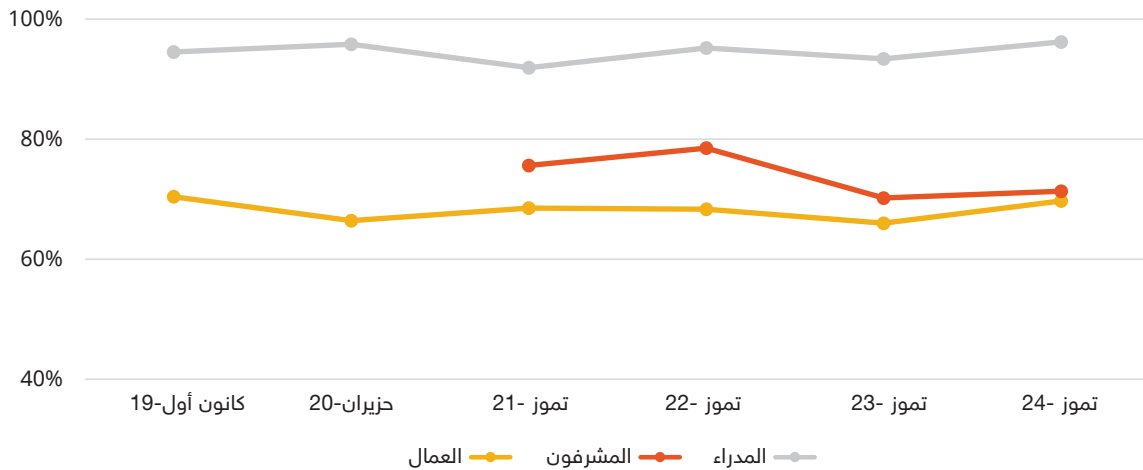


العمال والمشرفون والمدراء عن رأيهم بالثقة المتبادلة في مكان العمل. أظهرت البيانات وجود فجوة كبيرة: فبينما أفاد 96% من المدراء أن هناك ثقة متبادلة، لم يشاركهم سوى 70% من العمال والمشرفين بهذا الرأي (الشكل 2). وبالرغم من أن كلا النسبتين مشجعة بحد ذاتها، إلا أن الاختلاف في الآراء يبين الحاجة لبذل المزيد من الجهود للحد من هذه الفجوة في الثقة.

## الثقة بين العمال والمدراء

يعتبر بناء الثقة في مكان العمل عنصراً أساسياً في نجاح المصنع، وهو كذلك عنصر محوري في نهج برنامج عمل أفضل/ الأردن لتحسين ظروف العمل من خلال الحوار الاجتماعي المنفتح والفعال. ولكن على كل طرف أن يعمل على كسب وتنمية الثقة المتبادلة بين الأطراف. ولفهم الآراء بالثقة المتبادلة في مكان العمل سُئل

الشكل 2. هناك ثقة متبادلة ما بين العمال والإدارة في المصنع (2024 - 2019)

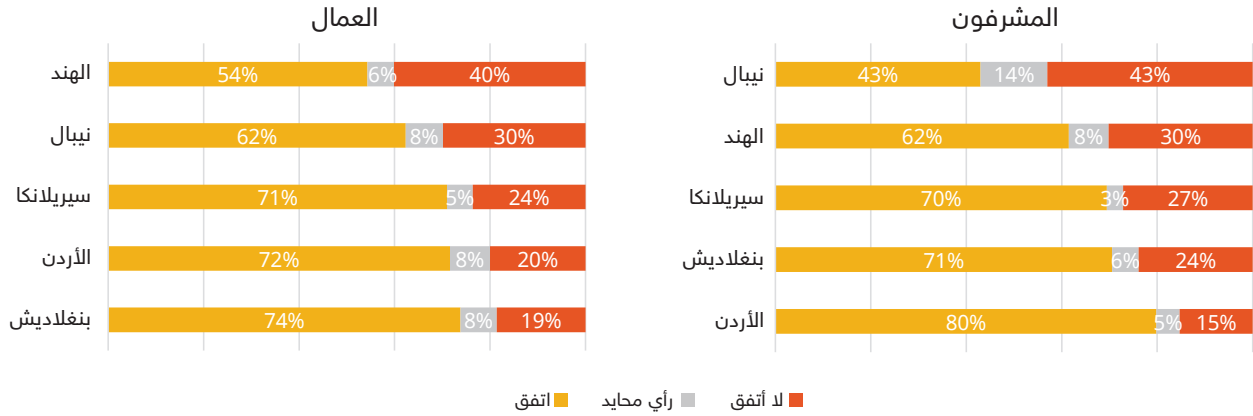


أن هناك ثقة متبادلة أكبر بكثير من العمال الهنود والنيباليين (الشكل 3). كما كان هناك اختلافات بسيطة في إجابات النساء والرجال ضمن كل جنسية.

ولدى التدقيق في النتائج تبين أن هناك اختلافات واضحة بين الجنسيات المختلفة. حيث كانت نسبة العمال البنغال والمشرفين الأردنيين الذين يعتقدون



### الشكل 3. هل تعتقد أن هناك ثقة متبادلة ما بين العمال والإدارة في مصنعك (2024)

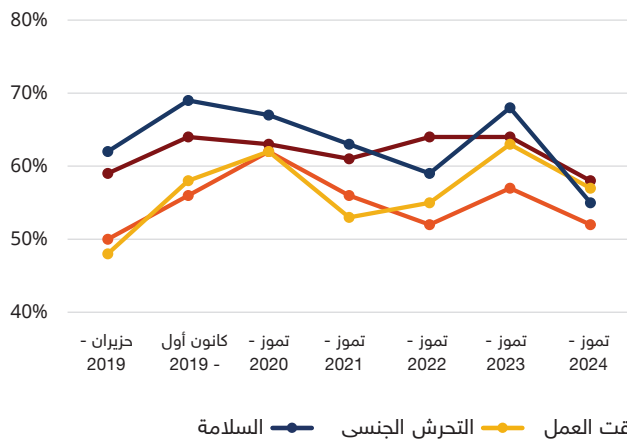


وبشكل عام، انخفضت نسبة العمال الذين أفادوا بأن لديهم مخاوف تتعلق بجميع المواضيع مقارنة بالعام الماضي، حيث كانت نسبة التعبير عن المخاوف في أدنى نسبتها (الشكل 14). وبشكل عام، كانت نسبة العمال الذين تحدثوا عن وجود مخاوف أعلى ما بين العمال الأردنيين مقارنة بالعمال المهاجرين. ومن المواضيع المحددة التي تم طرحها، بدأ أن سوء المعاملة اللفظية لا زال أحد أهم المواضيع التي تحدث عنها العمال، حيث ذكر هذه المسألة 29% من العمال؛ ومن ثم برزت مسألة الأجر (27%)، وأوقات العمل (22%)، والتحرش الجنسي (16%)، والسلامة في مكان العمل (13%).

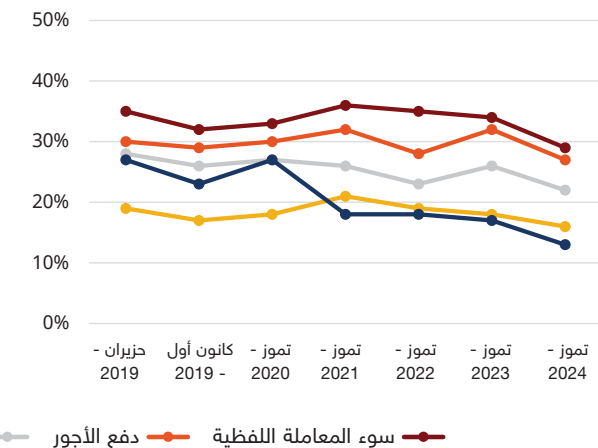
### مخاوف العمال

تم سؤال العمال عن المخاوف الموجودة لديهم ولدى زملائهم في العمل فيما يتعلق بعدد واسع من القضايا، بما فيها الأجر وساعات العمل والسلامة وسوء المعاملة اللفظية والتحرش الجنسي. وفي الحالات التي أشاروا فيها لوجود مخاوف، طُرحت عليهم أسئلة حول الإجراءات التي اتخذوها للتصدي لهذه المخاوف. وتتعدد هذه الإجراءات من مناقشة هذه المخاوف مع زملاء العمل أو المشرفين وحتى اتخاذ إجراءات أكثر جدية مثل التهديد بترك العمل أو اللجوء إلى الإضراب.

### الشكل 4ب. نسبة العمال الذين عبروا عن وجود مخاوف لديهم واتخذوا إجراءات بشأنها بحسب الموضوع (2019 - 2024)



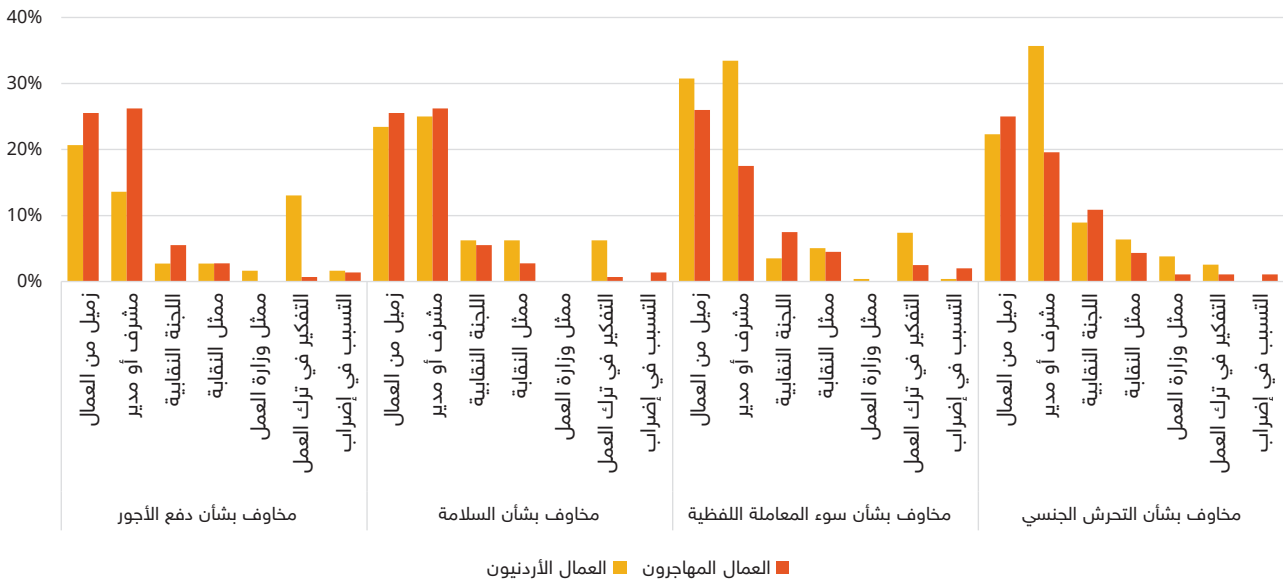
### الشكل 4أ. نسبة العمال الذين عبروا عن وجود مخاوف لديهم، بحسب الموضوع (2019 - 2024)



كذلك كانت هناك اختلافات بين العمال الأردنيين والمهاجرين في السلوك عند السعي لاتخاذ الإجراءات اللازمة (الشكل 5). وبشكل عام، كان العمال الأردنيون أكثر ميلاً لاتخاذ إجراءات عند وجود مخاوف، خاصة فيما يتعلق بسوء المعاملة اللفظية والتحرش الجنسي – وكان الأردنيون أكثر ميلاً من العمال المهاجرين لمناقشة هذه المخاوف مع المشرفين أو المدراء. كما كانوا أكثر ميلاً للتوجه للنقابة أو وزارة العمل. وفي المقابل، كان العمال المهاجرون أكثر ميلاً للتصدي لمخاوفهم من خلال اللجنة الثنائية. وفي إشارة إلى أنه لم يتم التصدي للمخاوف، كان الأردنيون أكثر ميلاً للتفكير في ترك عملهم. وهذا يشير إلى احتمال أن يكون للأردنيين خيارات أو بدائل أخرى، أما العمال المهاجرون، المرتبطون بصاحب العمل بنظام الكفالة، فالبديل المتاحة لهم لإعالة أنفسهم سواء في الأردن أو في بلادهم الأم محدودة .

اتخذ معظم العمال الذين عبروا عن وجود مخاوف لديهم إجراءات من نوع ما للتصدي لهذه المخاوف؛ ولكن النسبة الكلية للعمال الذين اتخذوا إجراءات بشأن المخاوف التي تم التعبير عنها انخفضت في جميع المواضيع في هذه الدراسة الاستطلاعية (الشكل 4ب). ومن حيث الإجراءات المحددة التي تم اتخاذها، كان العمال أكثر ميلاً لمناقشة مخاوفهم مع زملائهم في العمل، أو مع المشرفين أو المدراء. وكان العمال كذلك أكثر استعداداً للتحدث عن المخاوف المتعلقة بالتحرش الجنسي مع اللجنة الثنائية (10%) مقارنة بمواضيع أخرى (حوالي 5%). وفي نفس الوقت، بقيت نسبة العمال الذين أفادوا بأنهم مستعدون لمخاطبة النقابة أو وزارة العمل منخفضة جداً، حيث ذكر أقل من 5% منهم النقابة وذكر أقل من 2% منهم وزارة العمل.

الشكل 5. نسبة العمال الذين اتخذوا إجراءات للتصدي للمخاوف (2024)

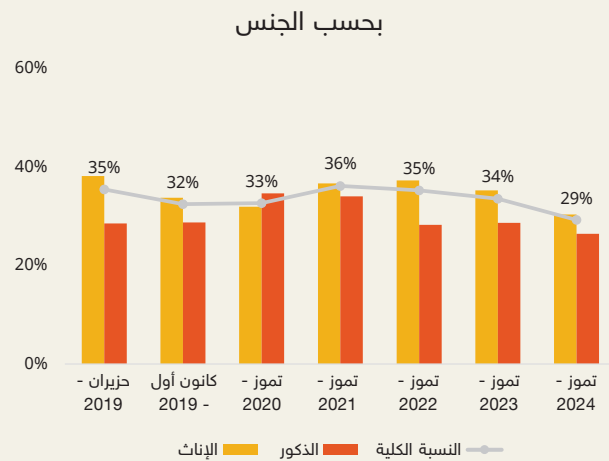
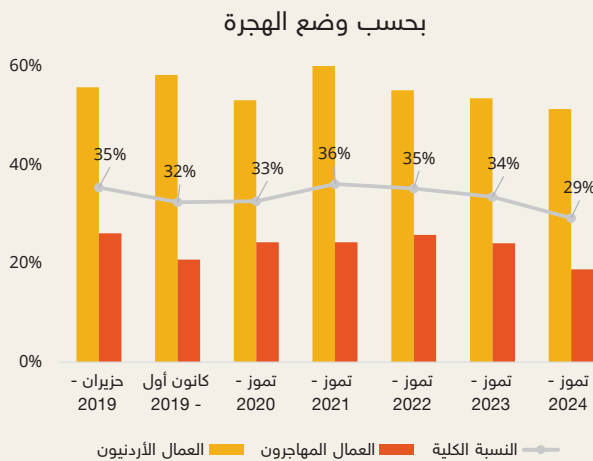


ولكن تشير بيانات الدراسة الاستطلاعية التي جمعها برنامج عمل أفضل/ الأردن إلى وجود انخفاض بسيط في نسبة العمال الذين بلغوا عن تعرضهم لسوء المعاملة اللفظية سنة 2024، حيث انخفضت إلى ما دون نسبة 30% بالقليل، مقارنة بحوالي 34% في السنوات السابقة. وكان العمال الأردنيون أكثر ميلا بكثير للتبليغ عن سوء المعاملة اللفظية مقارنة بالعمال المهاجرين. وخلال السنوات الماضية عبر أكثر من نصف الأردنيين عن مخاوفهم، بينما عبّر أقل من ربع العمال المهاجرين عن مثل هذه المخاوف (الشكل 6). وقد يعكس التضارب الواضح ما بين نتائج الاستطلاع والواقع خوف العمال من ردود الفعل التعسفية، التي تثنيهم عن التحدث عن هذه المسائل علنا. كذلك، يتناول الاستطلاع آراء يمكن أن تتأثر بعوامل مثل الاختلافات الثقافية التي تؤثر على ما يعتبره العمال إساءة. فعلى سبيل المثال يمكن أن يكون لدى العمال المهاجرين قدرة أعلى على تحمل مثل هذا السلوك مقارنة بالعمال الأردنيين، الذين كانوا بشكل عام أكثر ميلا للتحدث عن مخاوفهم. وتتطلب مثل هذه النتائج دراسة أوسع لقضية سوء المعاملة اللفظية، ودراسة كيف تسهم العوامل المختلفة في الحد من هذا السلوك أو تفاقمه في مصانع الألبسة.

## ◀ في دائرة الضوء: سوء المعاملة اللفظية والتحرش في مكان العمل

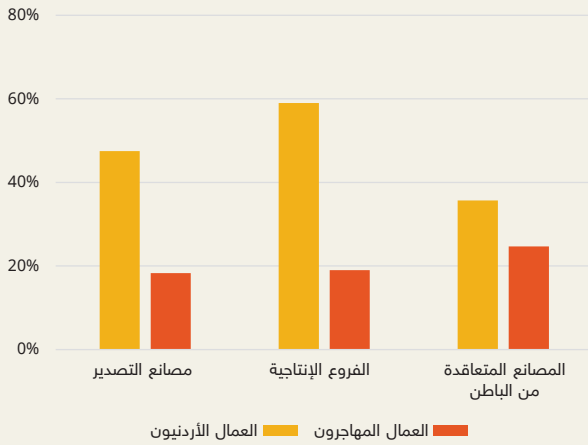
تعد سوء المعاملة اللفظية مشكلة مستمرة في مصانع الألبسة، خاصة في طوابق الإنتاج. وفي سنة 2024، ظهرت حالات جدية من سوء المعاملة اللفظية في القطاع. فبحسب بيانات التقييم التي جمعها برنامج عمل أفضل/ الأردن في نهاية أيلول/ سبتمبر، تمت الإشارة إلى أن 15 من أصل 49 مصنع (31%) كانت غير ممثلة فيما يتعلق بموضوع سوء المعاملة اللفظية - وهو ارتفاع كبير مقارنة بالعام السابق، حيث كانت نسبة عدم الامتثال آنذاك 14%. وذكرت ممارسات مثل الصراخ والتوبيخ العلني واستخدام ألفاظ غير مناسبة والتعليقات المهينة في هذه المصانع بكثرة، حيث يقوم المشرفون عادة بمثل هذه الأفعال عندما يخفق العمال في تلبية أهداف الإنتاج أو عند ارتكابهم لأخطاء. كذلك عبّر العمال عن تردد في التبليغ عن هذه القضايا للموارد البشرية أو الإدارة أو لجنة العمل النقابية خشية من ردود الفعل التعسفية.

الشكل 6. العمال الذين يعتقدون أن سوء المعاملة اللفظية مسألة تدعو للقلق (2019 - 2024)



حوالي نصفهم عن وجود مخاوف لديهم بهذا الشأن؛ يتبعهم عمال المصانع المتعاقدة من الباطن بنسبة الثلث، ومن ثم عمال المصانع المصدرة بنسبة 30% تقريبا (الشكل 7أ). ومن ضمن العمال الأردنيين، كان العمال في الفروع الإنتاجية هم الأكثر ميلا للتبليغ عن مخاوفهم مقارنة بنظرائهم في أنواع المصانع الأخرى. وبالمثل، كان العمال المهاجرون في المصانع المتعاقدة من الباطن أكثر ميلا للتعبير عن مخاوفهم من أولئك في أشكال المصانع الأخرى (الشكل 7ب).

#### الشكل 7ب: العمال الذين يعتقدون أن سوء المعاملة اللفظية تشكل مصدرا للقلق بحسب إن كانوا مهاجرين أم لا، وبحسب نوع المصنع (2019 - 2024)

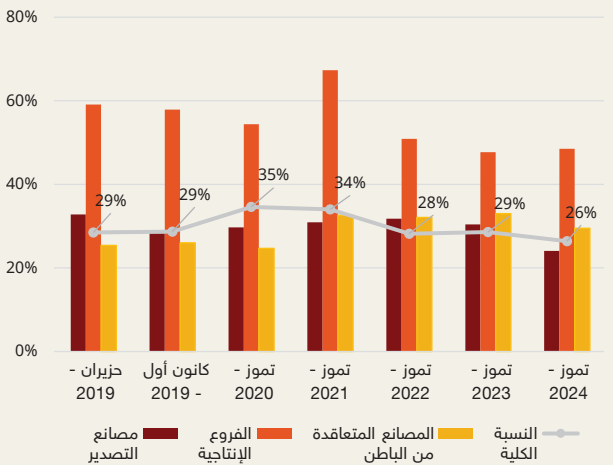


في العام 2024 أفاد حوالي 16% من العمال أن لديهم مخاوف تتعلق بالتحرش الجنسي، إضافة إلى 16% آخرين أجابوا 'بلا أعلم' أو 'لا أرغب بالإجابة'. كذلك أجاب 5% من العمال أنهم تعرضوا للتحرش الجنسي القائم على مبدأ المقايضة. وكان العمال الأردنيون أكثر ميلا بكثير للتحديث عن هذه المخاوف؛ حيث أفاد 31% منهم بأن لديهم مخاوف تتعلق بالتحرش الجنسي مقارنة بنسبة 9% بين العمال المهاجرين، بالرغم من أن العمال المهاجرين بلغوا عن عدد أكبر من حالات التحرش القائم على المقايضة. وكانت الاختلافات بين الجنسين بسيطة، حيث عبرت 16% من النساء و15% من الرجال عن وجود مثل هذه المخاوف (الشكل 8).

وكانت العاملات أكثر ميلا للتبليغ عن مسالة سوء المعاملة اللفظية، حيث تحدثت 35% منهن تقريبا عن سوء المعاملة اللفظية، مقارنة بحوالي 30% من نظرائهن الرجال. وينطبق هذا النمط على جميع الجنسيات، حيث كانت نسبة النساء اللواتي عبرن عن مخاوف دائما أعلى مما هي عليه بين الرجال.

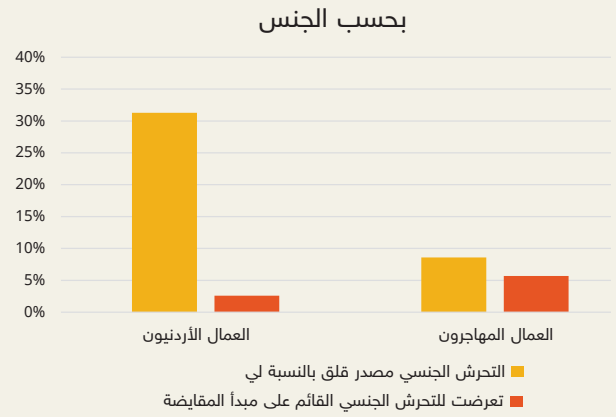
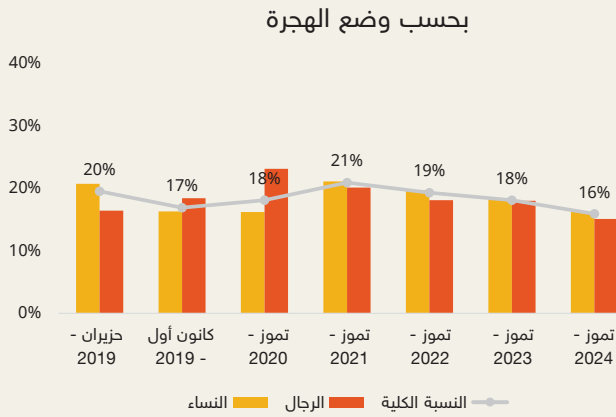
كان تكرار ذكر سوء المعاملة اللفظية في أعلى مستوياته بين عمال الفروع الإنتاجية، حيث عبر

#### الشكل 7أ: العمال الذين يعتقدون أن سوء المعاملة اللفظية تشكل مصدرا للقلق نوع المصنع (2019 - 2024)



كما يعتبر التحرش في مكان العمل أحد التحديات الرئيسية الأخرى التي تواجه العمال في مصانع الألبسة. وباعتباره قضية حساسة، يمكن تفسير التحرش الجنسي بشكل مختلف، حيث تتشكل آراء العمال تبعاً لخلفيتهم الثقافية والعلمية التي تؤثر على استيعابهم لهذا المفهوم وحدود الأفعال التي يعتبرون أنها تستوجب التبليغ. وإدراكا للقيود التي تحد من القدرة على الكشف عن هذه المسألة خلال التقييم العادي للامثال، يستخدم برنامج عمل أفضل/ الأردن هذا الاستطلاع السري كأداة رئيسية لتحديد وتحليل المعلومات المتعلقة بقضايا التحرش الجنسي من زوايا متعددة.

## الشكل 8. المخاوف والتجارب المتعلقة بالتحرش الجنسي



2024. يسعى برنامج عمل أفضل/ الأردن لدراسة أساليب مختلفة، بما فيها تعزيز قنوات التظلم التي تسمح للعمال بالتبليغ بأمان عن مثل هذه الحوادث لإتاحة التصدي لهذه القضية بشكل أكثر فعالية.

من الصعب الكشف عن التحرش الجنسي وإثباته خلال زيارات التقييم، خاصة خلال السعي للحفاظ على سرية هوية العمال وحمايتهم. وحتى الآن وثق البرنامج حالة عدم امتثال واحدة تتعلق بالتحرش الجنسي خلال هذه الزيارات. إلا أنه ظهرت العديد من الحالات خلال سنة

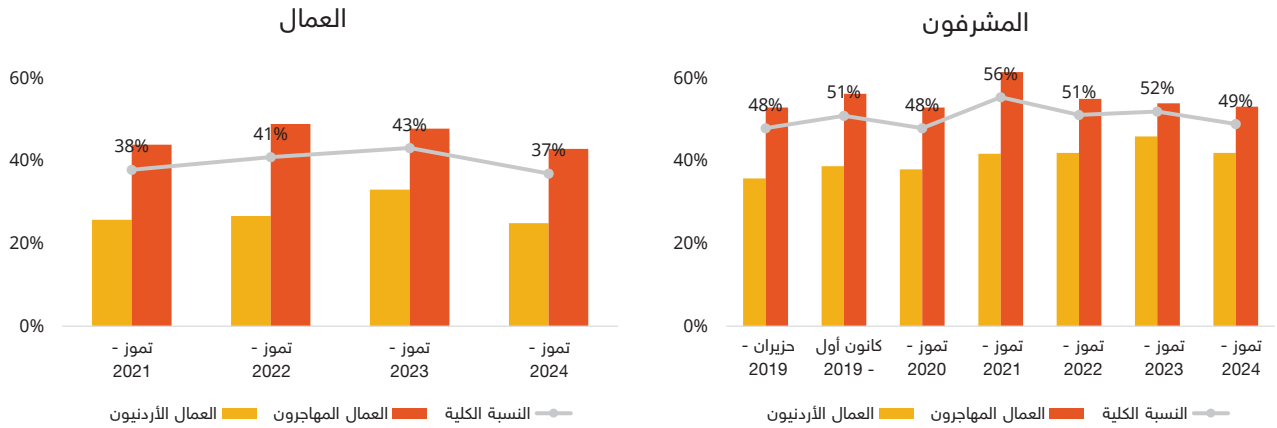
يتفقون مع جملة 'الضغط المرتبط بعملهم مقبول' أو لا. واعتبر أولئك الذين أجابوا 'لا أتفق' أو 'لا أتفق أبدا' أنهم يعانون من مستويات عالية من ضغط العمل. فعلى مر السنين، قال نصف العمال الذين شملهم الاستطلاع أن مستوى الضغط المرتبط بالعمل غير مقبول، وكانت نسبة التبليغ عن مستويات أعلى من ضغط العمل أعلى بكثير بين العمال المهاجرين. وفي 2024، بلغ العمال البنغال عن أعلى نسب الضغط غير المقبول في مكان العمل، يتبعهم العمال الهنود والنيباليون. وفيما لا تتفق نسبة كبيرة من العاملات النساء بشكل عام مع هذه الجملة، إلا أن نسبة العمال الرجال الذين أجابوا "بلا أتفق بشدة" كانت الأعلى (الشكل 9).

## الضغط في مكان العمل

ترتبط مصانع الألبسة عادة بمستويات عالية من الضغط تؤثر على العمال والمشرفين على حد سواء. حيث يتوجب على العمال في كثير من الأحيان تحمل ساعات العمل الطويلة، والقيام بمهام متكررة، وتبقى فترات الاستراحة المتاحة لهم محدودة. أما المشرفون الذين يعملون تحت الضغط لتلبية أهداف الإنتاج، فيعكسون الضغط الواقع عليهم على العمال. الأمر الذي يخلق جوا من التوتر وبيئة متطلبة يمكن أن تؤثر سلبا على الصحة النفسية وتحد من الإنتاجية بشكل عام.

سُئل العمال والمشرفون في الاستبيان عما إن كانوا

### الشكل 9. الضغط المرتبط بالعمل غير مقبول (2019 - 2024)



العمال أن يعطوا درجة التوافق كل جملة من هذه الجمل على تجربتهم الخاصة على مقياس ليكيرت الذي يتضمن خمسة فئات للإجابات، ابتداء من 'أبدا' وحتى 'في كل الأوقات'. ويتم حساب نتائج مقياس وارويك أدنبرة المختصر للرفاه النفسي عن طريق جمع الدرجات (من 1 - 5 لكل سؤال) التي أعطيت لكل بند، وبالتالي يتراوح المجموع النهائي للمقياس ما بين 7 - 35، حيث تمثل النسب الأعلى مستويات أعلى من الرفاه النفسي.

في 2024 ارتفع معدل الدرجات على مقياس وارويك أدنبرة ليصل إلى 22.2، أي أنه حقق تحسنا ذو دلالة إحصائية مقارنة بالسنة الماضية.<sup>5</sup> الأمر الذي يبدو واضحا بشكل خاص ما بين العمال المهاجرين، الذي ارتفع معدل درجاتهم بحوالي 1.6 نقطة مقارنة بالعام الماضي (الشكل 10أ). وبالمعدل، أفاد 44% من العمال الذين شملهم الاستطلاع هذا العام أن صحتهم النفسية متراجعة، أي أن هذه النسبة انخفضت بشكل ملحوظ مقارنة بسنة 2023 حيث كانت 52%، ولم يكن هناك أي فروقات ملحوظة في معدل الدرجات ما بين العاملين والعاملات. تعكس هذه النتائج تحسنا كليا في صحة العمال النفسية، مما يقترح أن المبادرات الأخيرة

تمت ملاحظة أنماط مشابهة بين المشرفين، حيث تحدث المشرفون المهاجرون، خاصة البنغال، عن ارتفاع ضغط العمل مقارنة بجنسيات أخرى. ومن الجدير بالذكر، أن نسبة المشرفين الذين وجدوا أن مستويات الضغط المرتبطة بالعمل غير مقبولة انخفضت سنة 2024، مع انخفاض كبير بين المشرفين الأردنيين، حيث انخفضت نسبة عدم الرضى من 33% سنة 2023 لحوالي 25% سنة 2024 (الشكل 9). وهناك حاجة لدراسة الموضوع بشكل أدق لفهم الأسباب التي تقف وراء هذا التغيير الإيجابي، والتي يمكن أن توفر دروسا مهمة في تخفيف الضغط بين المشرفين والعمال المهاجرين، الأمر الذي سيسهم بالنهاية في إيجاد بيئة أكثر إيجابية ومساندة في مكان العمل.<sup>4</sup>

### الرفاه النفسي

جمعت الدراسة الاستطلاعية للعمال معلومات حول الرفاه النفسي للعمال باستخدام مقياس وارويك أدنبرة المختصر للرفاه النفسي. يتضمن هذا الفحص سبع جمل مكتوبة بصيغة إيجابية حول جوانب الإحساس والقدرة على العمل من الصحة النفسية. طُلب من

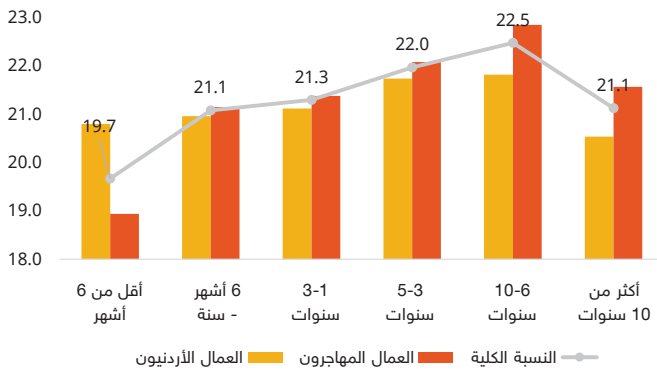
4 للمزيد من المعلومات عن مقياس وارويك أدنبرة للصحة النفسية أنظر: <https://warwick.ac.uk/fac/sci/med/research/platform/wemwbs/about>  
5 يتوفر مقياس وارويك أدنبرة للصحة النفسية باللغات العربية والبنغالية والهندية والسنهالية. تم اعتماد هذه الترجمة والتحقق منها من خلال عملية مكثفة، ويشترط المقياس استخدام الترجمات المعتمدة فقط. ولهذه الأسباب، لم تتم ترجمة الأسئلة للغات النيبالية للعمال القادمين من نيبال (4% من العينة)، وبالتالي لم يقوموا بالرد على الأسئلة.



استراتيجيات جديدة وتعيين المزيد من ضباط ارتباط الصحة النفسية، والتركيز بشكل أكبر على تعزيز الرفاه النفسي للعمال.

التي قادها برنامج عمل أفضل/ الأردن نجحت في تعزيز الدعم وخدمات الصحة النفسية المتاحة للعمال. وبشكل خاص، قامت هذه المبادرات بتعريف الإدارة بأهمية الصحة النفسية، مما أدى لأن تقوم المصانع بتنفيذ

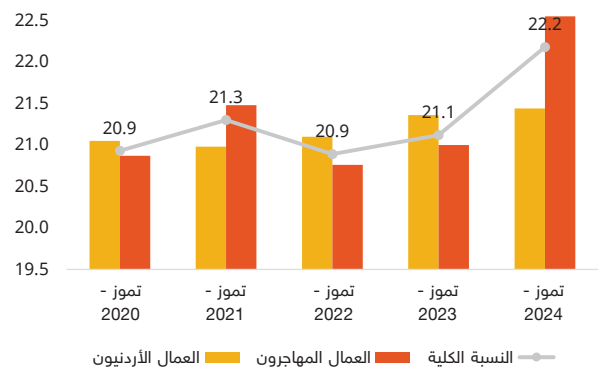
الشكل 10 ب. معدل درجات مقياس وارويك، بحسب عدد سنوات العمل في المصنع (2020 - 2024)



بيئة المصنع وتحسين رفاههم النفسي بشكل عام.

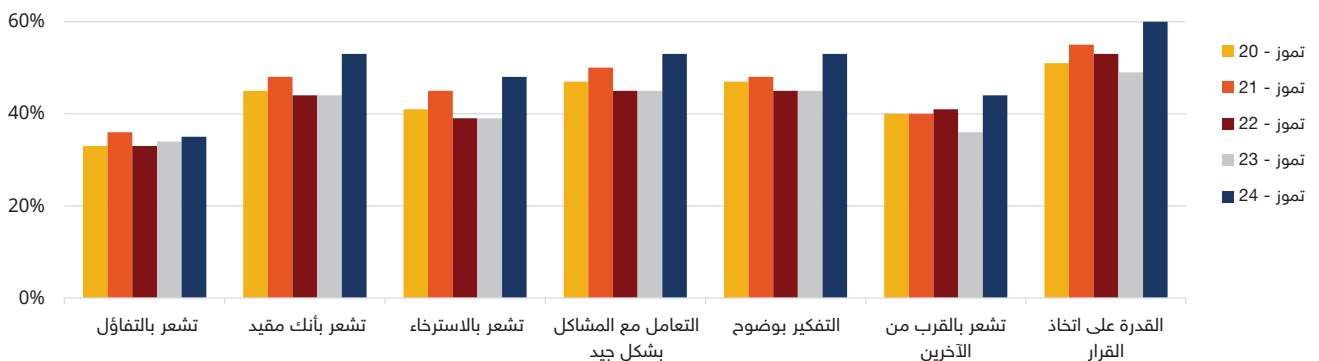
وعند دراسة الجوانب المحددة المتعلقة بالرفاه النفسي، لوحظ وجود تحسن في جميع الجوانب التي يتم قياسها. ولكن نسبة العمال الذين تحدثوا عن التفاؤل بالمستقبل تحسنت بشكل بسيط جداً، ولا زالت الدرجة التي سجلها التفاؤل هي الأدنى بين درجات مقياس وارويك - حيث يشعر ثلث العمال فقط بالتفاؤل. وتقتصر هذه النتائج أن هناك حاجة لتدخلات موجهة للتصدي لنظرة العمال على المدى الطويل.

الشكل 10 أ. معدل درجات مقياس وارويك أدنبرة (2020 - 2024)



كشفت نتائج الدراسة الاستطلاعية أن درجات مقياس وارويك أدنبرة كانت في أدنى مستوياتها بين العمال الذين لم يمض على وجودهم بعد 6 أشهر في المصنع، خاصة العمال المهاجرون. حيث كان معدل درجات المقياس التي حصل عليها العمال المهاجرون الذين لا تتجاوز خبرتهم 6 أشهر 18.9، وهي الدرجة الأدنى ما بين كل المجموعات (الشكل 10 ب). أكدت هذه النتائج على أهمية الدعم المبكر، خاصة للعمال المهاجرين. ويمكن أن تكون برامج التوجيه والتهيئة في بداية العمل أساسية في مساعدة العمال على التأقلم مع

الشكل 11. العمال الذين ردوا بشكل إيجابي على كل جملة (2020 - 2024)





## رأي العمال بآليات التظلم

من الأحيان إلى إساءة الفهم وصعوبات في التعبير عن المظالم بشكل دقيق. ثانياً، أثنت الفروقات الثقافية والخوف من ردود الفعل التعسفية العمال عن التبليغ عن المشاكل التي تواجههم. ثالثاً، يحد غياب مخطط بنيوي رسمي لعمليات التعامل مع التظلمات من حل هذه الشكاوي بشكل فعال وممنهج. رابعاً، قنوات التظلم الخارجية المتاحة للعمال والتي تسمح لهم بالتبليغ عن مخاوفهم بشكل مستقل محدودة. وفي المصانع كثيراً ما يفتقر العاملون للمهارات الضرورية لحل المشكلات كما تنقصهم المهارات الشخصية. لاحظ البرنامج كذلك غياب المتابعة والتنسيق بين الفِرَق التي تتعامل مع التظلمات داخل وخارج المصنع على حد سواء. أخيراً غالباً ما تخشى إدارة المصنع من العواقب المترتبة من المشتريين وعمليات الرقابة نتيجة تقديم الشكاوي بشكل علني. وللتصدي لهذه المسائل، نظم برنامج عمل أفضل/ الأردن ورشة عمل في تشرين الأول/ أكتوبر 2024 جمع فيها ما بين المصانع ومنظمات أصحاب العمل والنقابة ووزارة العمل للتصدي بشكل مشترك للمشاكل الموجودة في آليات التظلم وتعميمها كجزء من عمليات المصنع.

جمع برنامج عمل أفضل/ الأردن آراء العمال بالقنوات المتاحة لتقديم الشكاوي المتعلقة بمكان العمل أو التظلمات. عبّر 80% من العمال في 2024 عن رضاهم عن أنظمة التظلم هذه، وتتوافق هذه النتيجة مع نتيجة السنوات الماضية. ولكن عبر 10% من العمال الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية عن عدم رضاهم عن هذه الآليات. وكان العمال الأردنيون أكثر ميلاً للتعبير عن عدم رضاهم (17%) مقارنة بالعمال المهاجرين (7%)، وبقي هذا النمط ثابتاً على مر السنوات (**الشكل 12**). تطرح هذه الفجوة الثابتة أسئلة حول ما إن كان لدى العمال الأردنيين والمهاجرين فهم مختلف لمعنى ' أنظمة التظلم'.

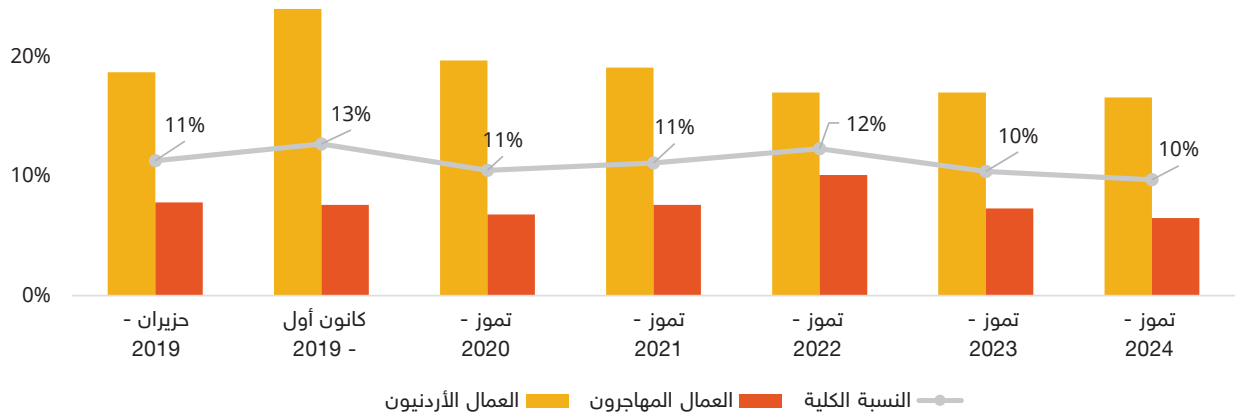
تلعب آليات التصدي للتظلمات دوراً أساسياً في مكان العمل، حيث توفر للقوى العاملة المنصة اللازمة للتعبير عن مخاوفهم. ويجب أن تتيح أنظمة التظلم الفعالة للمصانع أن تستجيب للشكاوي بشكل عادل وسريع ومتسق. ولتوفر هذه الآليات أهمية خاصة في الصناعات التي يمكن أن تؤدي فيها الظروف الصعبة لعدد كبير من الشكاوي.

تتوفر حالياً للعمال عدة موارد للتصدي للمشاكل في مكان العمل. فداخل المصنع تتضمن قنوات التظلم المشرفين المباشرين وقسم الموارد البشرية واللجان ثنائية الأطراف (المؤلفة من المدراء - العمال). أما خارج المصنع، فيمكن للعمال تقديم شكاويهم للنقابة العمالية ووزارة العمل والمنظمات غير الحكومية التي توفر المساعدة القانونية. ولكن لا تتصدى هذه الآليات بالضرورة دائماً لشكاوي العمل بعدالة وفعالية.

في 2023 قام برنامج عمل أفضل/ الأردن بالتعاون مع منظمة النهضة العربية للديمقراطية والتنمية (أرض) بتطوير إجراءات العمل الموحد تتضمن إرشادات لتعميم عمليات التعامل مع التظلمات داخل القطاع. وبالرغم من أن إجراءات العمل الموحد طُورت بالتعاون مع الشركاء الاجتماعيين إلا أنه لم يتم المصادقة عليها بشكل رسمي. وفي 2024 استمر برنامج عمل أفضل/ الأردن بالعمل مع الشركاء الرئيسيين لنشر إجراءات العمل الموحدة، والتشديد على دورها في ضمان ممارسات أخلاقية وتنفيذ آليات فعالة للتعامل مع التظلمات على مستوى المصنع ومستوى القطاع.

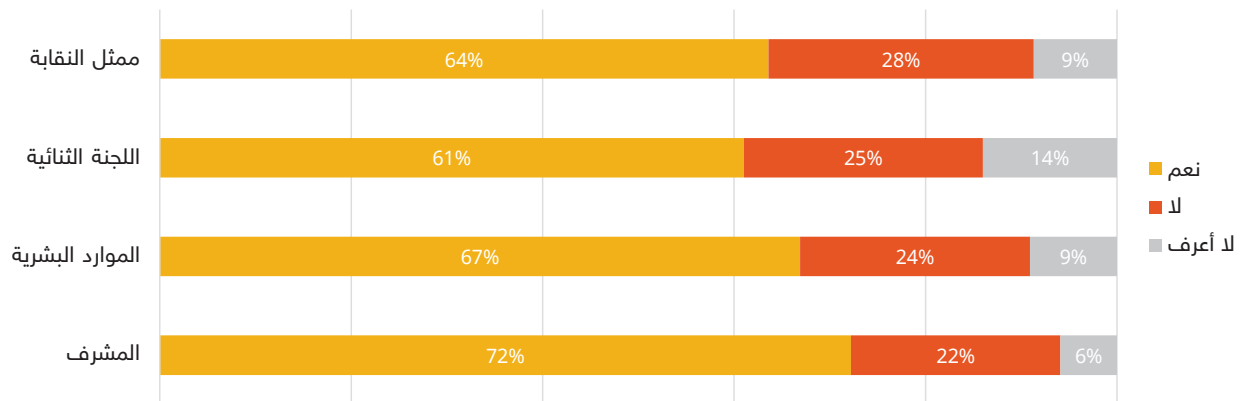
حدد برنامج عمل أفضل/ الأردن عدداً من نقاط الضعف الهامة في آليات التظلم الحالية. أولها الحواجز المتعلقة باللغة والتي تحد من التواصل الفعال، وتؤدي في كثير



**الشكل 12. عدم الرضى عن أنظمة التظلم الحالية في مكان العمل (2019 - 2024).**


أو ممثلي النقابة (الشكل 13). تشير هذه النتائج إلى فعالية محدودة في قدرة اللجنة ثنائية الأطراف وممثلي النقابة في التصدي للشكاوي المتعلقة بمكان العمل بالشكل اللازم.

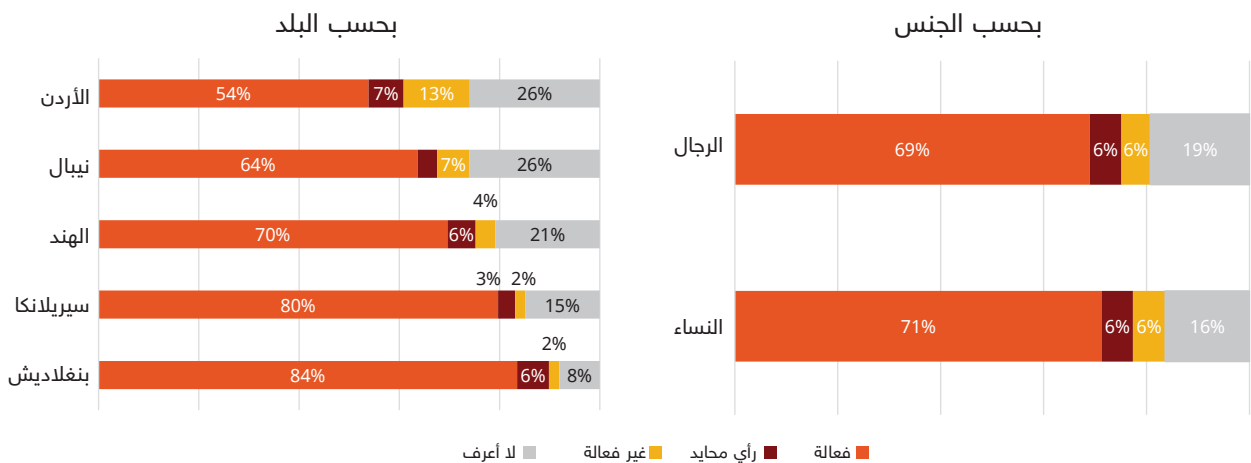
عندما سُئل العمال عن مستوى راحتهم في التعامل مع القنوات المحددة لحل النزاعات، أفادوا بأنهم يرتاحون أكثر للجوء لمشرفيهم أو قسم الموارد البشرية للحصول على المساعدة، ولا يرتاحون بنفس الدرجة لطلب المساعدة من اللجان ثنائية الأطراف (التي تضم العمال - المدراء)

**الشكل 13. إن واجهتك مشكلة في العمل، مثل دفع الأجور، وقت العمل، السلامة في مكان العمل، أو المعاملة في مكان العمل، هل تترجح للتوجه للجهات التالية للحصول على المساعدة؟ (2024)**


التي كان فيها رأي العاملات البنغاليات باللجنة ثنائية الأطراف أكثر إيجابية من زملائهم الرجال. وأجاب 17% من العمال بأنهم لا يعرفون مدى فعالية لجنة العمل النقابية. ويقترح عدم المعرفة هذا أن هؤلاء العمال لا يعرفون الكثير عن اللجنة، أو دورها في التصدي للنزاعات الخطيرة بين الموظفين والإدارة. وتشير هذه الإجابات لوجود فجوة في عمل لجنة العمل النقابية، مما يسلط الضوء على الحاجة لبناء قدرات أعضاء اللجنة وتحسين المعرفة بدور اللجنة وعملها.

وجد أكثر من 70% من العمال أن اللجنة ثنائية الأطراف (التي تضم العمال - المدراء) أو لجان العمل النقابية كانت فعالة في حل النزاعات ما بين العمال والإدارة بالرغم من أن هناك تفاوتات في هذا الرأي بين جنسيات العمال المختلفة. حيث أشار العمال المهاجرون، خاصة القادمون من بنغلاديش وسيريلانكا، آراء أكثر إيجابية فيما يتعلق بفعالية اللجنة مقارنة بزملائهم الأردنيين (الشكل 14). وبشكل عام كان هناك اختلاف بسيط ما بين آراء العمال والعاملات. ولكن عند دراسة ردود الجنسيات المختلفة، وُجد أن العمال البنغال تميزوا بأنهم المجموعة الوحيدة

الشكل 14: فعالية اللجنة الثنائية (2024)



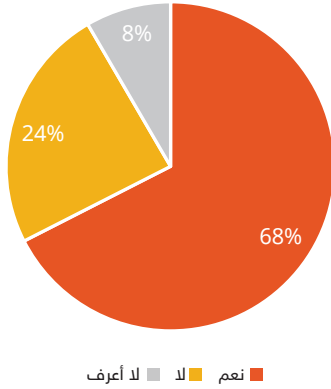
يعمل برنامج عمل أفضل/ الأردن مع النقابة على تعزيز التواصل ودعم جهودها في الوصول إلى جمهور أوسع من العاملين في قطاع الألبسة، سواء من الأردنيين أو غير الأردنيين، وفي جميع المناطق الصناعية. أدت هذه المبادرة لتحول إيجابي: ففي سنة 2024 أجاب 42% من العمال الذين شملهم الاستطلاع أنهم كانوا أعضاء في النقابة، مقارنة بنسبة 30% سنة 2023 (الشكل 15). وكانت نسبة العمال المهاجرين الذين أفادوا بأنهم أعضاء في النقابة (50%) أكثر من العمال الأردنيين (23%).

## انخراط العمال في النقابة

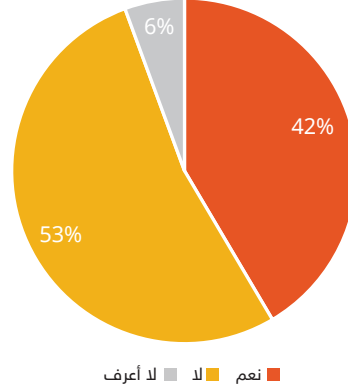
النقابة العامة للعمال في صناعة الغزل والنسيج والألبسة هي النقابة الوحيدة التي تُمثل العمال في قطاع الألبسة في الأردن. وهي تمثل جميع العمال وتتولى مسؤولية التفاوض للتوصل لاتفاقية التفاوض الجماعية مع جمعيات أصحاب العمل نيابة عن العمال. وللعمال في هذا القطاع الحق في الانضمام طوعا للنقابة لقاء اشتراك شهري مقداره 0.5 دينار أردني (0.71 دولار أمريكي).



الشكل 15ب. هل تدفع اشتراكات النقابة (2024)



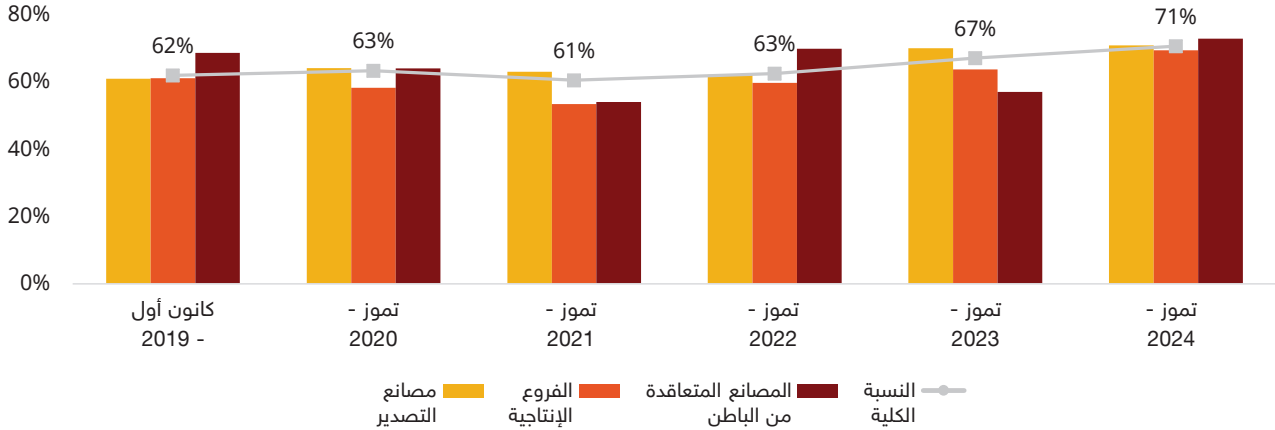
الشكل 15أ. هل أنت عضو في النقابة (2024)



أفضل/ الأردن النقابة في تحديد ممثلين عن العمال في جميع المناطق الصناعية وتوسيع نطاق تمثيلها ليشمل محافظات لم تكن النقابة تمثلها في السابق. زاد هذا النهج من بروز النقابة، حيث يقوم ممثلو النقابة حالياً بزيارة المصانع في كل المناطق التي تتواجد فيها مصانع للألبسة. تُبين الأرقام الأخيرة أن 71% من العمال لاحظوا أن النقابة زارت المصنع خلال السنة الماضية، وهي أعلى نسبة سجلت لغاية اليوم، ولكن لم يذكر سوى 22% أنهم رأوا ممثلاً للنقابة في المصنع مرة واحدة في الشهر أو أكثر في 2024، مقارنةً بنسبة 29% العام الماضي (الشكل 16). ويمكن أن يعزى هذا الانخفاض للتعديلات التي أدخلها برنامج عمل أفضل/ الأردن على نموذج التنفيذ الخاص به سنة 2024، والتي تشجع على تولي النقابة لدور استباقي ومستقل بدلاً من توفير المساعدة المباشرة. وللأسف واجه هذا التغيير بعض المقاومة، الأمر الذي حد من عدد زيارات النقابة خلال هذه السنة.

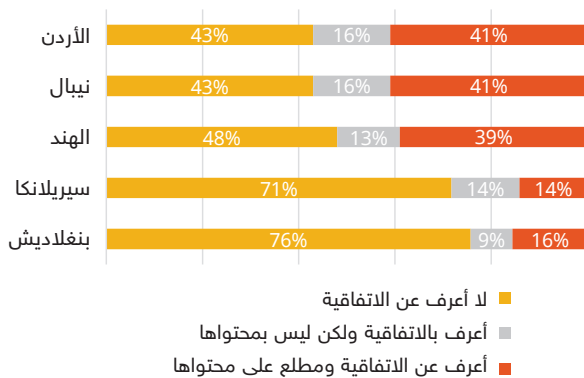
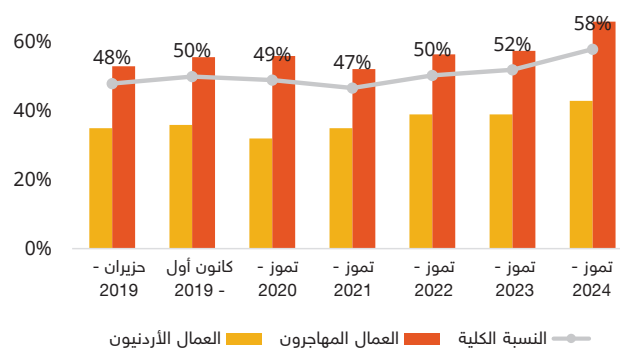
ولكن نسبة العمال الذين يعتبرون أنفسهم أعضاء في النقابة بقيت أقل من أولئك الذين أفادوا بأنهم يدفعون رسوم الاشتراك في النقابة – 68% أفادوا بأن مبلغ 0.5 يقتطع شهرياً من رواتبهم، مما يبين انخفاض المعرفة بعضوية النقابة (الشكل 15ب). كذلك، وخلال تقييم المصانع في 2024، لاحظ برنامج عمل أفضل/ الأردن أن بعض العمال لم يكونوا مدركين لحقهم بالانضمام للنقابة أو رفض الانضمام إليها. وهذا يعني أنه بالرغم من أن بعض العمال كانوا يعلمون أنهم أعضاء في النقابة، فإن المصنع هو الذي فرض عليهم الانضمام إليها، ولم يكونوا مدركين أن لهم الخيار في الانضمام من عدمه. تسلط هذه الفجوات الضوء على الحاجة للمزيد من المعلومات لضمان قدرة العمال على اتخاذ قرارات قائمة على الحقائق، وقرارات طوعية تتعلق بعضويتهم في النقابة دون ضغط من أصحاب العمل.

ولتعزيز التواصل مع العمال سيساعد برنامج عمل

**الشكل 16. لاحظ العمال أن ممثلي النقابة زاروا المصنع مرة واحدة على الأقل في السنة (2019 - 2024)**


من بنغلاديش والهند، فكان لديهم معرفة أفضل، حيث أشار أكثر من 70% منهم أنهم على معرفة بمحتوى اتفاقية التفاوض الجماعية (الشكل 17 ب). ولكن لا تزال هناك فجوات، حيث أجاب 29% من العمال - خاصة الأردنيون والقادمون من سريلانكا والهند - أنهم لا يعرفون شيئاً عن اتفاقية التفاوض الجماعية، وأجاب 40% من العمال في هذه المجموعات بأنهم لا يعرفون الاتفاقية.

يتفاوض ممثلو أصحاب العمل والعمال للتوصل لاتفاقية تفاوض جماعية تنطبق على جميع العاملين في قطاع الألبسة. ومنذ 2023 نظم برنامج عمل أفضل/ الأردن جلسات تدريب مكثفة لتوضيح اتفاقية التفاوض الجماعي للعمال وشرح الحقوق التي تضمنها لهم هذه الاتفاقية. وتم تحقيق بعض التقدم في هذا الصدد، حيث أجاب 58% من العمال أنهم مطلعون على الاتفاقية ومضمونها، مقارنة بنسبة 50% سنة 2022 (الشكل 17 أ). أما العمال المهاجرون، وخاصة القادمون

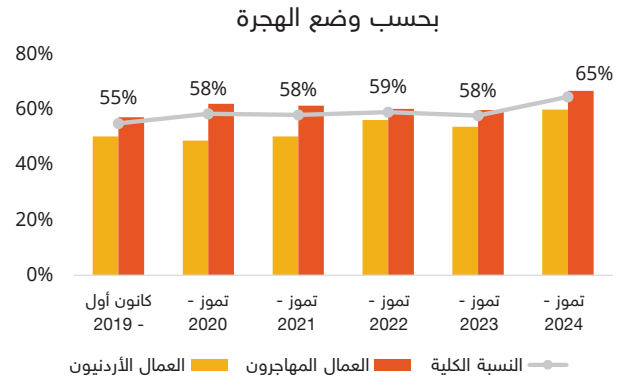
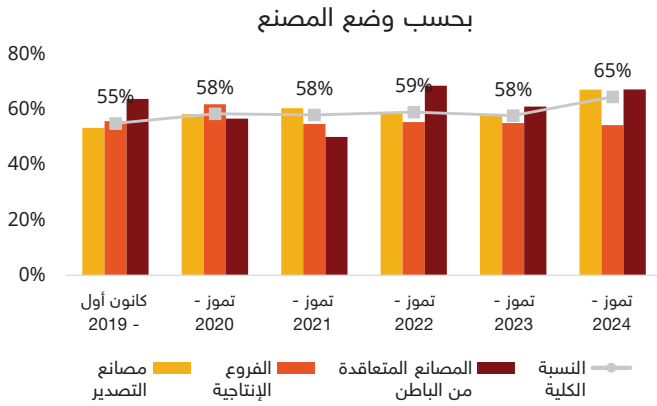
**الشكل 17 ب. هل أنت على علم باتفاقية التفاوض الجماعي ومحتوياتها، بحسب الدولة (2024).**

**الشكل 17 أ. المعرفة باتفاقية التفاوض الجماعية ومحتوياتها (2019 - 2024)**


وبالرغم من التقدم الذي تحقق، أشار 35% من العمال أنه لم يسبق لهم وأن رأوا مفتش عمل من الوزارة في زيارة للمصنع أو سمعوا عنه. وكانت نسبة العمال الأردنيين الذين أجابوا بأنهم لا يعرفون شيئاً عن هذه الزيارات أعلى منها بين العمال المهاجرين. وتختلف المعرفة بزيارات مفتشي العمل بحسب أنواع المصانع المختلفة، حيث كانت وزارة العمل دائماً أكثر ظهوراً في مصانع التصدير، أما في مصانع التعاقد من الباطن، التي سجلت سابقاً أدنى نسبة في هذا المجال، فتحسن فيها ظهور الوزارة بشكل تدريجي منذ 2020، حتى أنها تفوقت على النسبة المسجلة في الفروع الإنتاجية. وحالياً سُجلت أدنى نسبة لبروز وزارة العمل في الفروع الإنتاجية (الشكل 18).

## انخراط العمال مع الحكومة

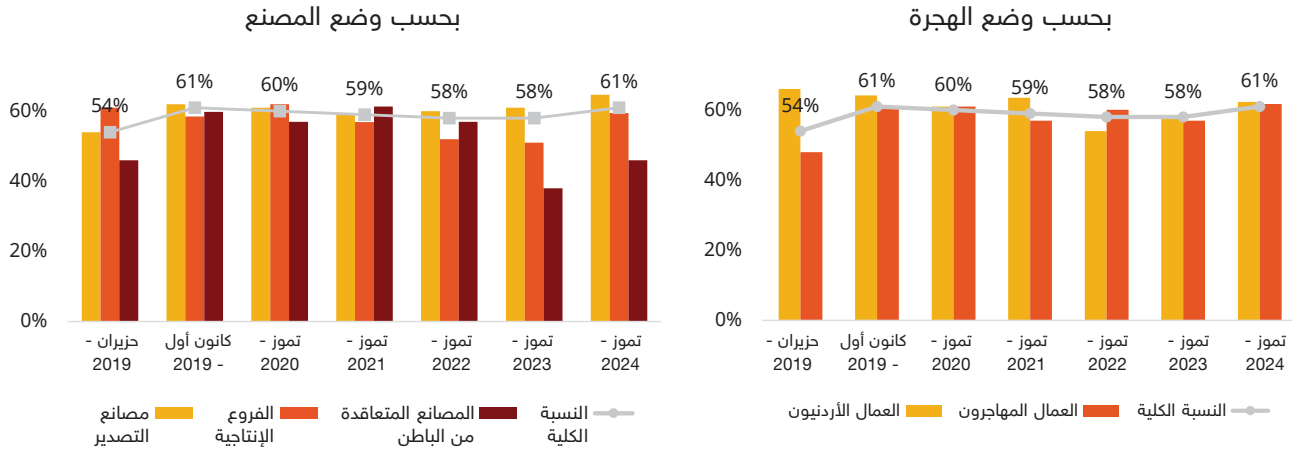
كان تعامل معظم العمال المباشر مع مفتشي عمل الوزارة محدوداً. ولكن بالرغم من ذلك، وفيما يقوم برنامج عمل أفضل/ الأردن ببناء قدرات مفتشي العمل ونقل الخدمات الأساسية للوزارة ازدادت أهمية ممثلي الوزارة شيئاً فشيئاً. ففي 2024 أجاب 65% من العمال الذين شملتهم الدراسة الاستطلاعية أنهم رأوا ممثلاً لوزارة العمل في المصنع مرة واحدة على الأقل في السنة، وهي أعلى نسبة تم تسجيلها لغاية الآن (الشكل 18).

الشكل 18: العمال الذين لاحظوا وجود مفتشي عمل من الوزارة في زيارة للمصنع مرة واحدة على الأقل في السنة (2019 - 2024)



المختلفة. حيث كانت نسبة العمال الذين أفادوا بأنهم مطلعون على قوانين العمل الأردنية في المصانع المتعاقد من الباطن هي الأدنى، وأصبحت هذه الفجوة أوضح في السنوات الأخيرة مقارنة بالعمال في مصانع التصدير والفروع الإنتاجية.

يلعب مفتشو العمل من وزارة العمل دوراً هاماً في إنفاذ قانون العمل، والذي أفاد 61% من العمال أن لديهم معلومات كافية عن هذه الأنظمة (الشكل 19). وفيما لا يوجد فرق حقيقي بين العمال الأردنيين والعمال المهاجرين في مستوى معرفتهم بالقانون، إلا أن فروقات كبيرة برزت بين العمال من أنواع المصانع

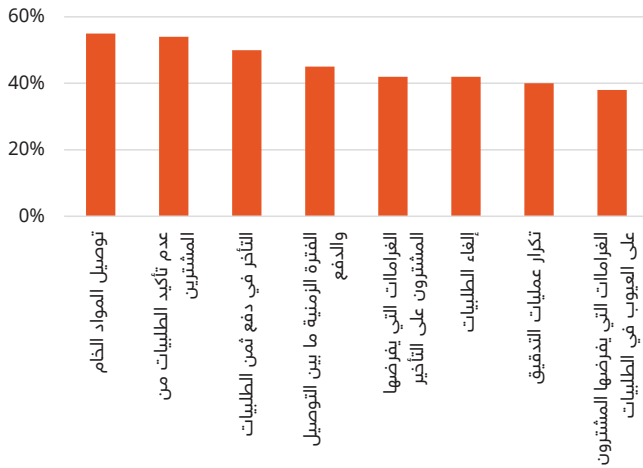
**الشكل 19. لدي معرفة كافية بقانون العمل الأردني وكيف تؤثر على وظيفتي وظروف عملي (2019 – 2024)**


## المخاوف المتعلقة بجدوى المصنع التجارية

وفي الدراسات الاستطلاعية التي شملت المدراء، سُئل المستجيبون عن مخاوفهم المتعلقة بالظروف المختلفة التي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على نجاح مشروعهم التجاري. وبشكل عام أفاد نصف المدراء أن لديهم مخاوف متوسطة إلى جدية اتجاه جميع العوامل التي تضمنتها الدراسة الاستطلاعية. برزت تكاليف النقل في الدراسة الاستطلاعية على أنها المشكلة الأهم (الشكل 20). ويعود هذا بشكل أساسي للصراع الدائر في المنطقة، والذي عطل طُرُق الشحن وفرض الاعتماد على مسارات بديلة أكثر كلفة وتطلب وقتاً أطول. كذلك، فاقم الصراع من التحديات المتعلقة بارتفاع تكاليف المواد وأجور العمال التي كانت تعد مرتفعة حتى قبل اندلاع الصراع، حيث ذكر أكثر من 60% المدراء كلا المسألتين في 2024.

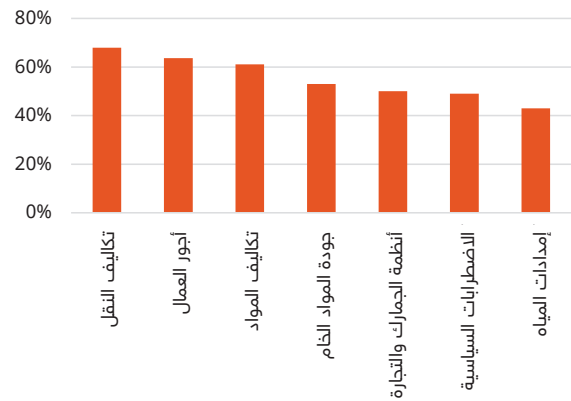
ومن المثير للقلق أن 26% من عمال المصانع أجابوا بأنه ليس لديهم معلومات كافية عن قانون العمل الأردني، الأمر الذي يعد مدعاة للقلق لأنه يشير إلى أن هؤلاء العمال ليس لديهم فكرة واضحة عن حقوقهم ومسؤولياتهم، الأمر الذي قد يؤدي إلى الإرباك ويزيد من الضغط ويؤثر بشكل سلبي على صحتهم النفسية<sup>6</sup>. وهو يشير كذلك إلى أوجه قصور في تدريب التوجيه والتهيئة عند الانضمام للعمل داخل المصانع، والذي يجب أن يكون تثقيف العمال بحقوقهم ومسؤولياتهم بموجب قانون العمل عنصرًا أساسيًا فيه. وفي تشرين الأول/ أكتوبر 2024، نظم برنامج عمل أفضل/ الأردن ورشة عمل جمعت ما بين أصحاب المصلحة الأساسيين - المصانع ومنظمات أصحاب العمل والنقابة ووزارة العمل لمناقشة خطط لتعزيز وتنسيق الممارسات التمهيدية للانضمام للعمل في جميع العمليات.

### الشكل 20ب. رأي المدراء بالتحديات المتعلقة بسلسلة الإمداد (2024)



ومع ارتفاع عدد المخالفات الجدية لمعايير العمل هذا العام، لاحظ البرنامج أن المشتريين الدوليين بدأوا يخسرون ثقتهم بالقطاع. وللتصدي لهذه المسألة، بدأ عدد أكبر من المشتريين باشتراط أن يخضع المورد لتدقيق من طرف ثالث لضمان الامتثال بمدونة سلوك المشتريين أو أي معايير أخرى تتعلق بهذا القطاع الصناعي. فبحسب بيانات الاستطلاع، أفاد 14% من مدراء المصانع أن هناك ارتفاعاً في أعداد عمليات التدقيق التي يجريها طرف ثالث سنة 2024، وكان هذا الارتفاع أوضح في المصانع الفرعية. أما بالنسبة للمصانع التي تورد لعدة مشتريين، كان هذا يعني في العديد من الأحيان اضطرابها للخضوع لعدة عمليات تدقيق بمتطلبات مختلفة خلال إطار زمني قصير، الأمر الذي يؤدي في النهاية لتعطيل العمل والضغط على الموارد. بيّن الاستطلاع الذي أجراه برنامج عمل أفضل/ الأردن أن 40% من مدراء المصانع يعتبرون أن عمليات التدقيق المكررة تمثل تحدياً لعملهم (الشكل 20ب).

### الشكل 20أ. مخاوف المدراء بشأن عملهم (2024)



تؤثر هذه الاضطرابات بشكل مباشر على توصيل المواد الخام، الأمر الذي أصبح يشكل التحدي الأهم في سلسلة الإمداد، بحسب ما ذكر 55% من المدراء (الشكل 20ب). فالتأخر في استلام المواد الخام يمكن أن يؤثر بشكل كبير على مواعيد الإنتاج، مما يعرض المصانع بشكل أكبر إلى انتكاسة في العمل. كذلك، يشكل عدم تأكيد الطلبات من المشتريين تحدياً مهماً آخر، حيث عبر 54% من المدراء عن قلقهم. فعدم تأكيد الطلبات يُعقّد عملية الإنتاج والتخطيط وتخصيص الموارد، مما يؤدي إلى عدم الكفاءة في العمل وارتفاع التكاليف. ولذا فإن التواصل الشفاف ما بين المشتريين والموردين أساسي في بناء سلسلة إمداد أكثر قدرة على الصمود. فعلى سبيل المثال، يمكن للمشتريين أن يتواصلوا بشكل أوضح وأسرع ليوضحوا احتياجاتهم، كما يمكنهم أن يعملوا على تنشئة الشفافية التي تتيح للموردين التخطيط بشكل فعال.



## الخطوات التالية

يوفر هذا الملخص لمحة عن البيانات التي تم جمعها من خلال الدراسة الاستطلاعية لرأي العمال والمشرفين والمدراء.

وتعد هذه المعلومات مهمة لأصحاب المصلحة ليتمكنوا من فهم وتتبع رأي العمال بهم، كما وأنها تعطي فكرة عن مخاوف العمال المحددة ومن هي الجهات التي يلجأ لها العمال للتصدي لهذه المخاوف. وتعد هذه الدراسة الاستطلاعية الدورية أداة أساسية يستخدمها برنامج عمل أفضل/ الأردن لمراقبة ظروف العمل في قطاع الألبسة وهو مهم بشكل خاص لتتبع التقدم المتحقق في العمل. وتسهم البيانات التي يتم جمعها من خلال هذه الاستطلاعات في مراقبة وتقييم برنامج عمل أفضل/ الأردن وتوفير المعلومات اللازمة لتطويره بشكل مستمر.

يقوم برنامج عمل أفضل/ الأردن بالاستفادة من بيانات الدراسات الاستطلاعية والتقييم لتحديد التحديات الرئيسية في القطاع وتوجيه تدخلات البرنامج. وهذا

يتضمن تحديد المصانع والمناطق الصناعية التي بلغ العمال عن وجود مشاكل فيها وعدم امتثالها للمعايير، لتقييم حجم وجدية هذه المشاكل وتحديد المصانع التي ارتبطت بعدم توفيرها لظروف العمل الكافية، وإتاحة تحديد المشاكل والأزمات بشكل مبكر. كذلك، يخطط البرنامج استخدام البيانات التي تم جمعها من الدراسة الاستطلاعية للتصدي لأُسئلة البحث المحددة في أجندة بحث برنامج عمل أفضل/ الأردن لسنة 2024 – 2025. تحدد أجندة البحث هذه نهجا بنويا للتصدي لقضايا العمل والقضايا الاجتماعية – الاقتصادية الرئيسية في قطاع الألبسة في الأردن. ومن خلال دمج آراء أصحاب العمل، سيعطي البرنامج الأولوية للدراسات الشاملة والملخصات والسياسات القابلة للتطبيق لإيجاد أساس قائم على الأدلة لتنشئة التنمية المستدامة ودعم رفاه العمل وتجهيز أصحاب المصلحة ليتمكنوا من التصدي للتحديات التي تواجه القطاع بفعالية.

أخيرا، تعد هذه الدراسات الاستطلاعية مبادرات مستمرة يقودها برنامج عمل أفضل/ الأردن بدعم من فريق البحث في برنامج عمل أفضل العالمي وشريك البحث المحلي. سيتم تنظيم استطلاع جمع البيانات التالي في شهر تموز/ يوليو 2025.



يتم تمويل البرنامج من قبل وزارة العمل في الولايات المتحدة بموجب اتفاقية التعاون رقم K-75-10-21187-IL. حيث تم تمويل 60% من الكلفة الإجمالية للبرنامج سنة 2023 من الأموال الفيدرالية بقيمة 1,453,728 دولار أمريكي. ولا يعكس هذا التقرير بالضرورة سياسات أو وجهات نظر وزارة العمل في الولايات المتحدة، ولا يعني ذكر أي من الأسماء التجارية أو المنتجات التجارية أو المنظمات تأييد حكومة الولايات المتحدة لها.

