



برنامج عمل أفضل / الأردن: نتائج استطلاع العمال والمشرفين والمدراء

ملخص البحث

تشرين الثاني 2023



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: التأقلم مع التغيير: تقييم سريع للتحويل نحو الدفع الرقمي للأجور، جنيف، مكتب العمل الدولي ومؤسسة التمويل الدولية، 2023.

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 و مؤسسة 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 وتتعذر 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.

ISBN: 9789220402856 (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



◀ جدول المحتويات

2.....	مقدمة
3.....	المنهجية
4.....	النتائج
4.....	رضى العمال عن العمل
5.....	مخاوف العمال
7.....	رأي العمال بالموارد
9.....	الثقة بين العمال والمدراء
10.....	انخراط العمال مع النقابة
12.....	انخراط العمال مع الحكومة
13.....	مجال التركيز: إدامة الأثر
15.....	الخلاصة
15.....	الخطوات التالية



مقدمة

من القيام بمهمتهم في مراقبة الامتثال لمعايير العمل والتصدي لحالات الحياض عنها وتصحيحها بنجاح. ويعمل برنامج عمل أفضل تحديدا وبشكل وثيق مع الشركاء الوطنيين الحاليين:

1. الحكومة وخاصة وزارة العمل
2. أصحاب العمل بما فيهم إدارة المصنع والجهات التي تمثل القطاع مثل الجمعية الأردنية لمصدري الألبسة والمنسوجات
3. العمال بما فيهم العمال كأفراد والجهة الوحيدة التي تمثل العمال في قطاع الألبسة المحلي وهي النقابة العامة للعمال في صناعة الغزل والنسيج والألبسة.

يستثمر برنامج عمل أفضل/ الأردن بشكل مستمر في النشاطات البحثية لقياس أثر البرنامج، فممنذ 2019 يقوم البرنامج على إجراء سلسلة من الاستطلاعات للعمال والمشرفين والمدراء. تم تصميم الاستطلاعات بحيث تقوم بتوفير معلومات محدثة عن آراء القوى العاملة وتوفر المعلومات اللازمة لتحديد أولويات البرامج، إضافة للدراسات المتخصصة عن أثر البرنامج. تجمع الاستطلاعات البيانات الديموغرافية ومعلومات حول ظروف العمل وحيات العمال خارج المصنع والعوامل اللازمة لتنافسية العمل والتعاون مع أصحاب المصلحة.

يختصر هذا الملخص الإجابات التي وردت على أسئلة الاستطلاعات التي أجريت ما بين 2019 و2023.² وبما يتوافق مع استراتيجية المرحلة الرابعة لبرنامج عمل أفضل/ الأردن والهادفة لتطوير قدرات أصحاب المصلحة الوطنيين، يعرض هذا الملخص التقدم الذي تحقق في

برنامج عمل أفضل هو شراكة أنشأتها منظمة العمل الدولية ومؤسسة التمويل الدولية. يعمل البرنامج على الأرض في 13 دولة في ثلاث قارات مختلفة ويجمع ما بين جميع مستويات صناعة الألبسة بهدف تحسين معايير العمل واحترام حقوق العمال، والرفع من قدرة القطاع التنافسية.

تأسس برنامج عمل أفضل/ الأردن سنة 2008، وأصبح إلزاميا لجميع مصانع الألبسة التي تُصدر منتجاتها للولايات المتحدة بموجب اتفاقية التجارة الحرة ما بين الولايات المتحدة والأردن. يضم البرنامج حاليا 95 مصنعا ويغطي 79,000 عامل، يمثلون 95% من القوى العاملة في قطاع الألبسة في الأردن.¹ وعلى مدى 15 سنة من العمل، حقق البرنامج قفزات مهمة في تحسين ظروف العمل والعلاقات الصناعية في قطاع الألبسة في الأردن.

يقوم برنامج عمل أفضل/ الأردن، وهو على أعتاب مرحلته الرابعة الآن، بالبناء على إنجازاته السابقة والعمل في ذات الوقت على إدامة أثره الإيجابي. فإضافة للعمل المباشر مع المصانع، يعمل برنامج عمل أفضل/ الأردن مع أصحاب المصلحة الدوليين، بما فيهم المشترون والحكومات، على تسهيل الحوارات على مستوى المصنع ومستوى القطاع. كذلك، يتعاون برنامج عمل أفضل مع لجنة أصحاب المصلحة الوطنيين ثلاثية الأطراف لبناء القدرات المؤسسية لأصحاب المصلحة وتمكينهم

1 عمل أفضل/ الأردن. التقرير السنوي 2023: مراجعة قطاع الألبسة والامتثال، عمل أفضل/ الأردن.

2 الإجابات الواردة من الدراسات الاستطلاعية السابقة ملخصة في سلسلة من ملخصات السياسات، والتي يمكن الاطلاع عليها على الموقع الإلكتروني لبرنامج عمل أفضل/ الأردن. تتضمن هذه: Better Work Jordan: Worker and Manager Survey Results (Nov 2019), Better Work Jordan: Worker and Manager Survey Results (Jun 2020), Better Work Jordan: Worker and Manager Survey Results (Oct 2020), and Better Work Jordan: Worker, Supervisor and Manager Survey Results (Oct 2021).



الأسئلة في كل مرة)، وفي كل مرة كان يستخدم عينة عشوائية جديدة من العمال. يبين الجدول 1 أدناه تاريخ وحجم العينة التي استُخدمت في كل دراسة، إضافة لعينات استطلاعات المدراء والمشرفين، والتي أُجريت في نفس الوقت. غطت الدراسة الأخيرة عينة تمثيلية شملت حوالي 2% من العمال في قطاع الألبسة. فعلى مدى ستة أسابيع ما بين تموز وآب 2023، تم إجراء مقابلات مع 1562 عامل من 78 مصنعا مختلفا شملهم الاستطلاع. وكما جرى في الاستطلاعات السابقة، تم إجراء مقابلة مع مدير واحد من كل مصنع. كما بدأ برنامج عمل أفضل/ الأردن بتنفيذ استطلاع للمشرفين منذ 2021 شمل 438 مشرفاً هذه السنة.

إشراك أصحاب المصلحة مع مرور الوقت. ولا توفر هذه المعلومات فكرة مهمة عن استعداد أصحاب المصلحة للقيام بمهمتهم فقط، ولكنها تحدد أيضا الفجوات التي تحتاج للمزيد من الجهود لضمان إدامة أثر برنامج عمل أفضل في الأردن.

المنهجية

نفذ برنامج عمل أفضل/ الأردن سنة 2019 دراسة استطلاعية تمثيلية على نطاق واسع للعمال في قطاع الألبسة، ومنذ ذلك الوقت أعاد البرنامج إجراء هذا الاستطلاع ست مرات (مع بعض التعديلات على

الجدول 1. حجم عينة استطلاع العمال والمدراء والمشرفين في كل مرة

عدد المشرفين	عدد المدراء	عدد العمال	الإطار الزمني
غير منطبق	غير منطبق	1,731	حزيران - 19
غير منطبق	73	1,667	كانون الأول - 19
غير منطبق	72	1,757	تموز - 20
364	63	1,458	تموز - 21
437	86	1,568	تموز - 22
438	78	1,562	تموز - 23



النتائج

بالوزارة وإشراكها لإتاحة الوصول لآليات الدعم المتوفرة للعمال بشكل أفضل.

◀ هناك انخفاض ملحوظ في الاعتماد على برنامج عمل أفضل/ الأردن في إنفاذ معايير العمل في القطاع، ولكن هذا التحول يتم استبداله بشكل كامل حتى الآن بأصحاب المصلحة الوطنيين الذين تم تمكينهم ورفع قدراتهم.

رضى العمال عن العمل

تم سؤال العمال عما إن كان يمكن أن ينصحوا صديقا أو قريبا 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.

عبر 65% من العمال عن رضاهم عن العمل، مع وجود تغيرات بسيطة على مر السنوات. ومن الملاحظ أن برنامج عمل أفضل/ الأردن غيّر تركيزه تدريجيا منذ 2019 من تقديم الخدمات بشكل مباشر، وبدأ بدلا من ذلك بتفويض بعض مسؤوليات تقييم المصنع والمسؤوليات الاستشارية لمشرفي العمل والنقابات العمالية. وتبيّن النتائج الإيجابية المتسقة أن أثر برنامج عمل أفضل/ الأردن حقق مستوى مستداما على الأغلب.

يركز هذا الملخص على رضى العمال الكلي عن العمل، ومخاوف العمال المتعلقة بمكان العمل، ورأيهم بالموارد المتاحة، ومستوى مشاركة أصحاب المصلحة في قطاع الألبسة الأردني.

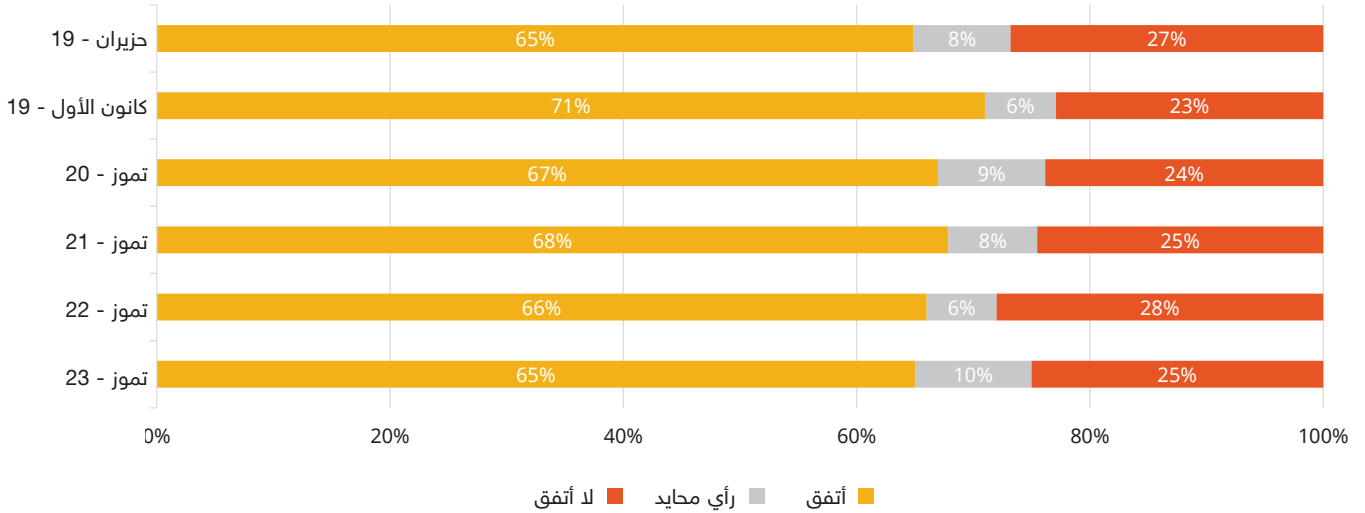
تضمنت النتائج الرئيسية ما يلي:

◀ تبقى نتائج الاستطلاعات على مر السنين متسقة مع بعض الفروقات البسيطة، بالرغم من أن الخدمات التي يقدمها برنامج عمل أفضل/ الأردن مباشرة على مستوى المصنع تناقصت بشكل تدريجي.

◀ أدت جهود رفع قدرات النقابة لزيادة معرفة العمال بالنقابة. ولكن بالرغم من ذلك لا تزال هناك تحديات، من ضمنها فجوات في المعرفة بعضوية النقابة، والمعرفة المحدودة باتفاقية التفاوض الجماعية بين العمل، وعدم استعداد العمال للتوجه للنقابة لتقديم الشكاوى.

◀ وزارة العمل وخدماتها غير معروفة لدى العمال، مما يسلب الضوء على الحاجة لزيادة المعرفة

الشكل 1. إن رغب صديق أو قريب في نفس ظروفي أن يُحسن حياته أنصحته بالعمل في مصنع ألبسة مثلي.



وكانت المشكلة التي تكرر ذكرها عدم كفاية المدخول؛ المشكلة التي ذكرها العمال الأردنيون تحديداً. ومن ناحية ثانية عبر العمال المهاجرون عن مخاوف تتعلق بالخطأ في حساب الأجور واستلام مبالغ غير صحيحة لقاء ساعات عملهم. توحى هذه النتائج بعدم وضوح آليات حساب الأجر لدى العمال، الأمر الذي قد يعود لمحدودية ثقافتهم المالية أو عدم كفاية الشفافية في المصنع فيما يتعلق بالتعويضات.

زادت المخاوف المتعلقة بساعات العمل في عام 2023، حيث أعرب أكثر من ربع العمال عن هذه القلق. فقد عبّر كلا العمال الأردنيون والمهاجرون عن مخاوف مختلفة بشأن ساعات العمل. ذكر العمال الأردنيون بشكل أساسي «الإرهاق بعد العمل» و «قضاء وقت طويل في العمل» كأهم المخاوف بالنسبة لهم. وفي المقابل، ذكر العمال المهاجرون أكثر من مرة «عدم معرفة ساعات العمل مسبقاً». وفي الأغلب أن هذه المخاوف مرتبطة بالتخفيض الكلي لساعات العمل الذي حصل في عام 2023 نتيجة لانخفاض عدد الطلبات، مما أثر بشكل خاص على العمال المهاجرين الذين يعتمدون على العمل ساعات إضافية لزيادة دخلهم³. وفي الواقع، فإن عدم معرفة ساعات العمل مسبقاً يمكن أن يكون قد أسهم

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 (الشكل 2). وفي الحالات التي أشاروا فيها لوجود مخاوف، طُرحت عليهم أسئلة حول الإجراءات التي اتخذوها للتصدي لهذه المخاوف إن كان هناك مثل هذه الإجراءات (الشكل 2ب).

مثّل سوء المعاملة اللفظية مصدر القلق الأكبر لدى العمال، حيث عبر 34% من العمال عن وجود مخاوف بهذا الشأن في 2023. عبر العمال الأردنيون أكثر عن مخاوف تتعلق بسوء المعاملة اللفظية. ففي سنة 2023، أفاد 53% من العمال الأردنيين أن سوء المعاملة اللفظية يشكل مصدراً للقلق بالنسبة لهم، بينما أعرب 24% من العمال المهاجرين عن نفس المخاوف.

كذلك كانت الأجور من ضمن مخاوف العمال الرئيسية، حيث أفاد 32% منهم سنة 2023 أن لديهم مخاوف بهذا الشأن، مقارنة بحوالي 28% سنة 2022. حيث عبر العمال عن وجود عدد من المشاكل تتعلق بالأجور،

3 لمزيد من المعلومات حول آلية حساب الأجور وتاريخ ساعات العمل والأجور في القطاع راجع: Better Work Jordan: Working Hours and Wages in the Jordanian Garment Sector



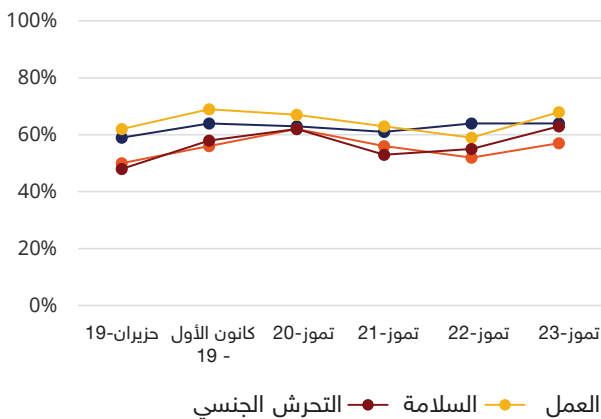
هذا). وفي سنة 2023 عبّر 17% من العمال عن وجود مخاوف تتعلق بالسلامة في مكان العمل، ولم تتم ملاحظة فروقات مهمة ما بين العمال الأردنيين والعمال المهاجرين.

شهدت سنة 2021 أعلى نسبة من الاستجابات حول المخاوف المتعلقة بالتحرش الجنسي، حيث وصلت إلى 21%، وسجلت انخفاضا طفيفا خلال السنتين الماضيتين، حيث ذكر 18% التحرش الجنسي كمصدر للقلق سنة 2023 وكان العمال الأردنيون هم الأمل للتحديث عن المخاوف المتعلقة بالتحرش الجنسي.

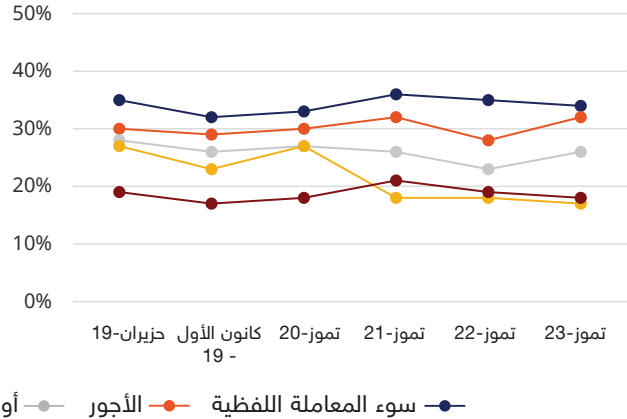
في زيادة قلق العمال بشأن عدم كفاية الدخل، مما قد يؤدي إلى زيادة الضغط المالي. وفي الواقع، انخفضت نسبة العمال الذين تمكنوا من توفير جزء من مدخلهم سنة 2023 بنسبة 4 نقاط مئوية مقارنة بعام 2022 (من 46.9 في المائة إلى 42.9 في المائة)، كما ولوحظ أن النسبة كانت أعلى بين العمال المهاجرين حيث وصلت إلى 6.5 نقطة مئوية.

أما المخاوف المتعلقة بالسلامة في مكان العمل (مثل المعدات الخطرة أو احتمال وقوع حوادث أو إصابات) فسجلت انخفاضا منذ وصلت قممها سنة 2020 (مع انتشار كوفيد-19) المسبب الرئيسي لمصدر القلق

الشكل 2 ب. نسبة العمال الذين عبروا عن مخاوف واتخذوا إجراءات بشأن ذلك، بحسب الموضوع



الشكل 2 أ. نسبة العمال الذين عبروا عن مخاوف، بحسب الموضوع



على تحسن في القنوات التي يستطيع العمال من خلالها التصدي لمخاوفهم. وينطبق هذا تحديدا على السلامة من التحرش الجنسي. ففيما انخفضت نسبة العمال الذين تحدثوا عن مثل هذه المخاوف، ارتفع عدد العمال الذين اتخذوا إجراءات للتصدي لها. ويشير هذا التوجه إلى أن عدد العمال الذين يعانون من هذه المشكلة انخفض، وأن أعدادا أكبر منهم أصبحت مستعدة للتصدي لهذه المشكلة من خلال القنوات المناسبة، مما يشير إلى وجود تطور إيجابي في بيئة مكان العمل.

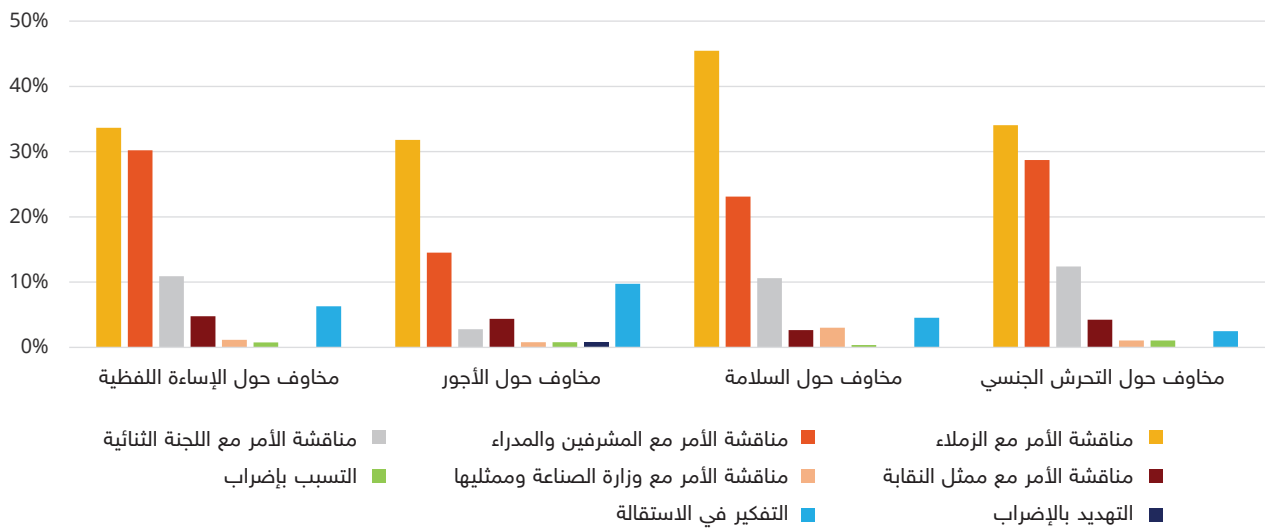
وفي حال ذكر العمال وجود مخاوف لديهم في مجال معين، كانوا يُسألون عما إن كانوا قد اتخذوا أي إجراءات للتصدي لهذه المخاوف. تراوحت هذه "الإجراءات" من مناقشة الأمر مع الزملاء أو المشرفين وحتى الإجراءات الأكثر جدية مثل التهديد بترك العمل أو الإضراب. وبشكل عام، اتخذ العمال الذين عبروا عن وجود مخاوف إجراءات من نوع ما للتصدي لهذه المخاوف. ومن الملاحظ في سنة 2023 أن هناك ارتفاعا كليا في نسبة العمال الذين أفادوا بأنهم اتخذوا إجراءات للتصدي لمخاوفهم في جميع المشاكل. ويمكن تفسير هذه النتيجة أنها مؤشر



وبالنسبة للإجراءات التي تم اتخاذها، تبين أن العمال في معظم الأحيان يلجؤون للتحدث مع زملائهم بالدرجة الأولى عن مخاوفهم، وإلى مشرفيهم بالدرجة الثانية. كذلك، تبين أن العمال أصبحوا أكثر استعداداً للتحدث عن مخاوفهم المتعلقة بالسلامة وسوء المعاملة اللفظية والتحرش الجنسي وعرضها على اللجنة الثنائية (حوالي

11%) مقارنة بالمخاوف المتعلقة بالأجر (3%). وفي ذات الوقت، بقيت نسبة العمال الذين يعبرون عن نيّتهم بعرض مخاوفهم على النقابة أو وزارة العمل منخفضة، حيث أن حوالي 5% من العمال ذكروا النقابة وأقل من 2% تقريباً ذكروا وزارة العمل.

الشكل 3. نسب العمال الذين اتخذوا إجراءات للتصدي لمخاوفهم (2023)



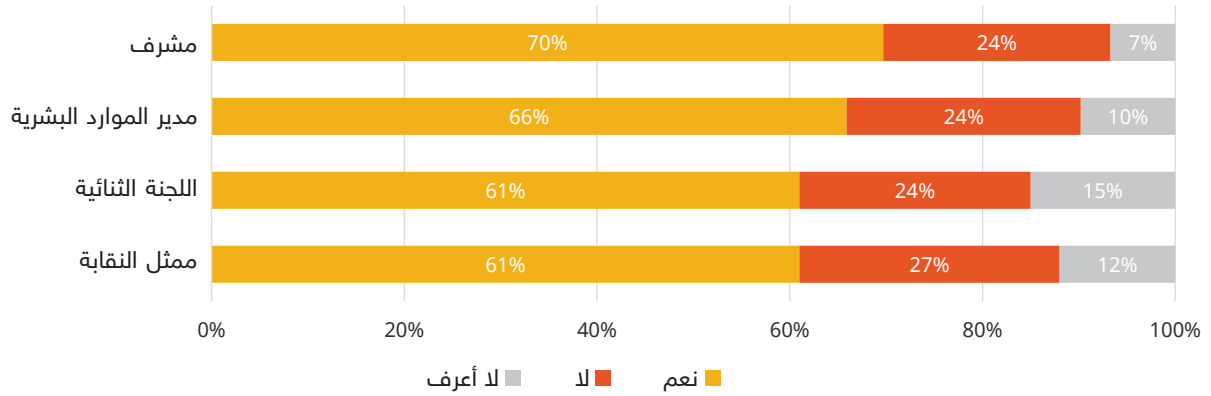
كلي عن آليات التظلم في قطاع الألبسة. ولكن النتائج كانت أقل إيجابية عندما سُئِلَ العمال عن مستوى ارتياحهم في التعامل مع قنوات محددة لحل النزاع. حيث أشار العمال أنهم يرتاحون لطلب المساعدة من شخص داخل المصنع، خاصة من المشرفين (70%)، بينما تبين أن اللجوء إلى النقابة هو أقل خيار يرتاحون له (61%). وفي الحقيقة، أفاد أكثر من ربع العمال أنهم لا يرتاحون لفكرة طلب المساعدة من النقابة إن واجهتهم مشاكل في العمل. تثير هذه النتائج مخاوف لأنه فيما يمكن ويجب أن يتم حل وإدارة معظم مشاكل العمل داخل المصنع، إلا أن عدم رغبة العمال في طلب المساعدة من ممثلي النقابة يشير إلى وجود فجوات في طريقة التعامل مع التظلمات، خاصة عند التعامل مع المشاكل المعقدة.

رأي العمال بالموارد

هناك عدد من الموارد المتاحة للعمال للتصدي للمشاكل التي تواجههم في مكان العمل. وفيما وجدنا أن العمال أكثر معرفة بالموارد الداخلية الموجودة في المصنع، خاصة مع المشرفين ومسؤولي الموارد البشرية، يجب أن نشير هنا أن هناك خيارات أخرى متاحة داخل المصنع (مثل اللجنة الثنائية) وخارج المصنع (مثل النقابة ووزارة العمل والمساعدة القانونية). ولكن قد لا يكون العمال دائماً على معرفة بهذه الموارد أو قد لا يرتاحون للتعامل معها.

أشار 78% من العمال أنهم راضون أو راضون جداً عن آليات التظلم الموجودة في مكان العمل. وكانت هذه النسبة ثابتة نوعاً ما على مر السنين، مما يدل على رضى

الشكل 4. إن واجهتك مشكلة في العمل، كم مشكلة في الأجر أو أوقات العمل أو السلامة أو المعاملة على سبيل المثال، هل تتراح لطلب المساعدة من كل مما يلي؟ (2023)

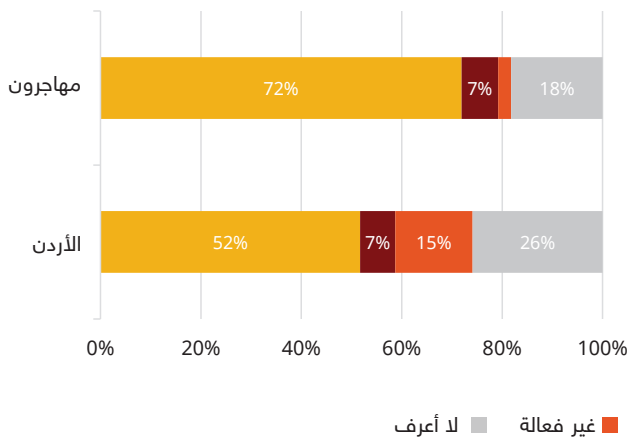


فعالية اللجنة الثنائية (الشكل 15). ويمكن أن يعزى ذلك لسببين محتملين: أ) معرفة العمال المحدودة باللجنة؛ أو ب) محدودية الانخراط الحالي للجنة في حل النزاعات المهمة بين الموظفين والإدارة. ويشير كلا السببين المذكورين أعلاه إلى وجود فجوة في فعالية اللجان الثنائية، مما يقترح وجود حاجة لتعزيز قدرات أعضاء اللجنة أكثر وتعريف العمال باللجنة بشكل أفضل.

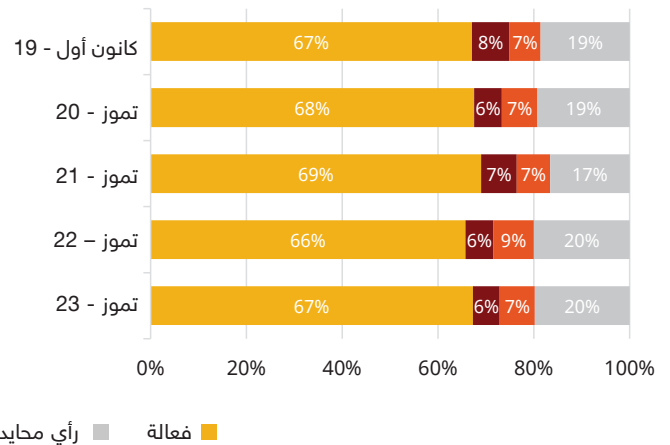
عند سؤال العمال عن رأيهم في فعالية اللجنة الثنائية للعمال - المدراء، أفاد ثلثا العمال أن اللجنة ستكون فعالة إن كان هناك نزاع بين المدراء والعمال. اختلفت هذه النظرة بحسب الجنسيات، حيث كان لدى العمال المهاجرين انطباع إيجابي عن فعالية اللجنة مقارنة بالعمال الأردنيين (الشكل 5ب).

ولكن أفاد 20% من العمال أنه ليس لديهم فكرة عن

الشكل 5ب. فعالية اللجنة الثنائية بحسب إن كان العامل مواطناً أو مهاجراً (2023)



الشكل 15أ. فعالية اللجنة الثنائية



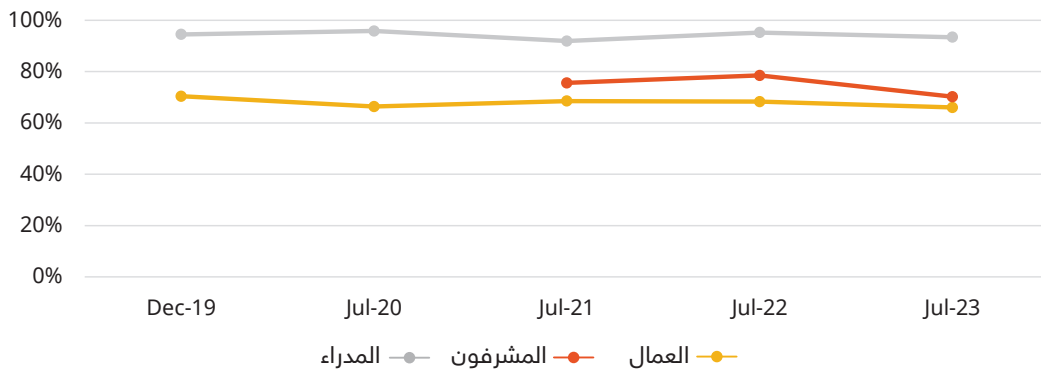


الإنتاجية.⁶ تضمن استطلاع العمال والمشرفين والمدراء استفسارا عن وجهة نظرهم بالثقة المتبادلة في مكان العمل. ففيما تزداد القوة في مكان العمل، تزيد احتمالية الاعتقاد بوجود الثقة، حيث أشار كل المدراء تقريبا (93%) إلى هذا، مقارنة بحوالي 70% من المشرفين و66% من العمال.

الثقة بين العمال والمدراء

يعتبر بناء الثقة في مكان العمل عنصرا مهما في نموذج تحسين المصنع الخاص ببرنامج عمل أفضل/ الأردن، وأحد العوامل المهمة في نجاح المصنع. وعادة ما يرتبط مستوى الثقة العالي في مكان العمل بتحسين الرضى عن العمل،⁴ والصحة النفسية الأفضل،⁵ وزيادة

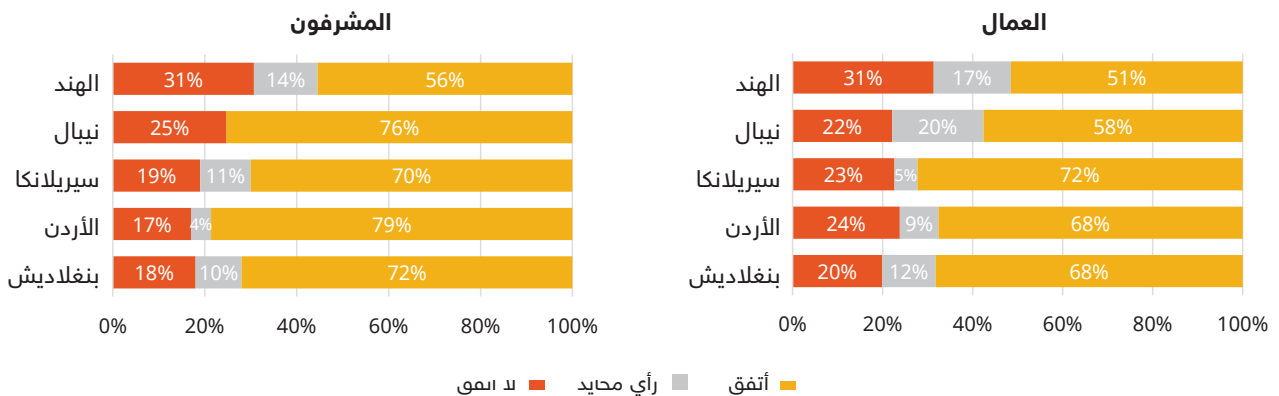
الشكل 6. نسبة الإجابات التي أشارت إلى وجود ثقة متبادلة ما بين العمال والإدارة في المصنع.



بين العمال والمشرفين من الهند. أما العمال البنغال والمشرفون الأردنيون في المقابل فكانوا أكثر من يرى أن هناك ثقة متبادلة.

كما لوحظ وجود اختلافات بحسب الجنسيات في الإجابات على هذا السؤال. حيث كانت نسبة من يرون أن هناك ثقة متبادلة في مكان العمل هي الأقل

الشكل 7. هل تعتقد أن هناك ثقة متبادلة ما بين العمال والمدراء في المصنع؟ (2023)



4 العلاقة بين الرضى عن العمل، والثقة في المنظمة والاعتراب في العمل. مداورات العلوم الاجتماعية والسلوكية، 34.
5 دولا علاقات الموظفين في تشكيل الرضى عن العمل كعنصر يعزز الصحة النفسية الإيجابية في العمل في زمن كوفيد - 19. المجلة الدولية للبحث البيئي والصحة العامة، 18 (4)، 1903.
6 منظمة العمل الدولية (2023). صمود العمل، نظرة إلى الوراء: الدروس المستفادة من جائحة كوفيد - 19.

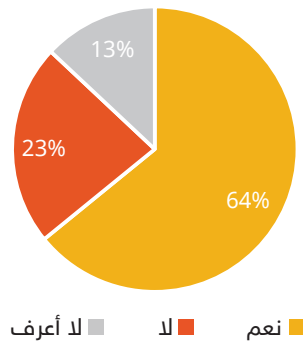


في 2023، أفاد 30% من العمال الذين شملهم الاستطلاع أنهم أعضاء في النقابة (الشكل 8أ). كان العمال المهاجرون الأكثر ميلا للقول بأنهم أعضاء في النقابة (35%) مقارنة بالعمال الأردنيين (20%). ولكن، يبدو أن فهم العمال لمسألة العضوية في النقابة غير كاف. حيث أن عدد العمال الذين أفادوا بأنهم أعضاء في النقابة أقل بكثير من العمال الذين قالوا بأنهم دفعوا رسوم العضوية - قال 64% من العمال أن مبلغ نصف دينار يقتطع من راتبهم الشهري كرسوم عضوية في النقابة (الشكل 8ب).

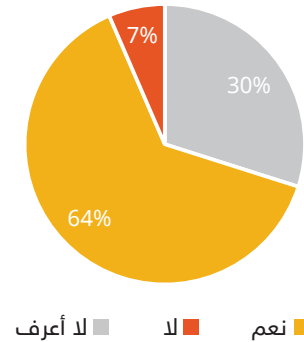
انخراط العمال مع النقابة

النقابة العامة للعمال في صناعة الغزل والنسيج والألبسة هي النقابة الوحيدة التي تمثل العمال في قطاع الألبسة في الأردن. ويمكن للعمال الانضمام للنقابة لقاء اشتراك شهري مقداره 0.5 دينار أردني (0.71 دولار أمريكي). تتفاوض النقابة نيابة عن العمال مع ممثلي جمعيات أصحاب العمل للتوصل لاتفاقية تفاوض جماعية. كذلك توفر النقابة خدمات إضافية مثل التدريب للمساعدة في حل النزاعات الجماعية والمشاركة.

الشكل 8ب. هل تدفع رسوم العضوية في النقابة؟



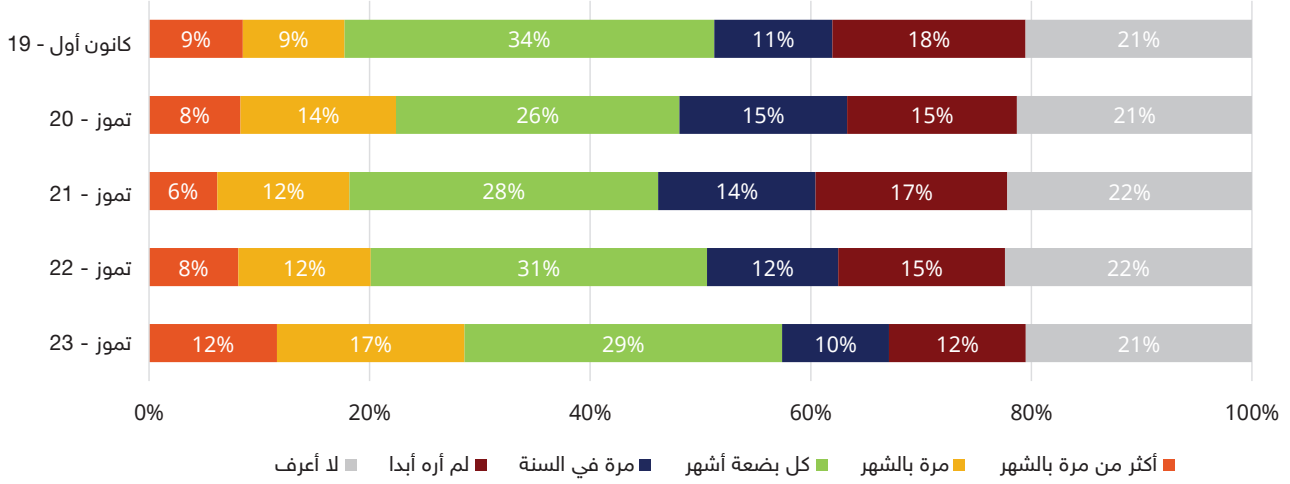
الشكل 8أ. هل أنت عضو في النقابة؟



قابلوا فيها ممثل النقابة في المصنع، عكست النتائج ارتفاعا بالمعرفة بوجود النقابة، حيث لاحظ 67% من المستجيبين وجود النقابة في 2023 مقارنة بحوالي 61% في 2021. وكذلك، أفادت نسبة أعلى من العمال أنهم التقوا بممثل النقابة في المصنع الذي يعملون فيه مرة في شهر أو أكثر، وارتفع هذا الرقم من 18% في 2021 لحوالي 29% سنة 2023.

أطلق برنامج عمل/ الأردن في نيسان 2022 أول اتفاقية تنفيذ مع النقابة، ومن ضمن أهم أهدافها تطوير قدرة النقابة عن طريق تعيين ممثلين جدد للنقابة لتغطية جميع المناطق الصناعية وتوسيع وصولهم ليشمل محافظات أخرى. وبحسب بنود الاتفاقية، يقوم ممثلو النقابة بزيارة المصانع 15 مرة على الأقل في السنة. وانعكس الأثر الملموس لتواجد النقابة المتزايد في نتائج الاستطلاعات، فلدى سؤال العمال عن عدد المرات التي

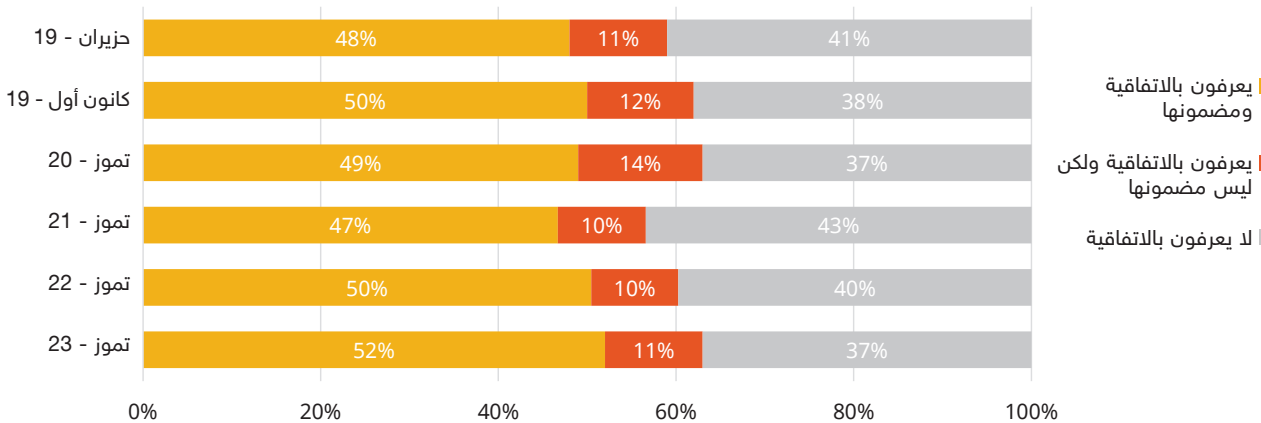
الشكل 9. كم مرة لاحظت زيارة ممثل عن النقابة للمصنع الذي تعمل فيه؟



هذه الاتفاقية⁷ ولكن أثر هذه الجهود كان محدوداً، حيث أفاد 52% من العمال أنهم عرفوا بالاتفاقية ومضمونها في 2023، مقارنة بحوالي 50% سنة 2022. ويبقى هناك فجوة ملحوظة بمعرفة القطاع باتفاقية التفاوض الجماعي وفهمها، حيث أفاد 37% أنهم لا يعرفون بالاتفاقية (الشكل 10).

يتفاوض ممثلو العمال وأصحاب العمل للتوصل لاتفاقية تفاوض جماعي تنطبق على جميع العمال في قطاع الألبسة. ومنذ آذار 2023 بدأ برنامج عمل أفضل/ الأردن بتنفيذ سلسلة من ورشات التدريب المكثفة من خلال نقابة العمال في قطاع الألبسة على اتفاقية التفاوض الجماعي الأخيرة، بهدف تعريفهم بحقوقهم بموجب

الشكل 10. هل تعرف باتفاقية التفاوض الجماعي الخاصة بقطاع الألبسة في الأردن؟



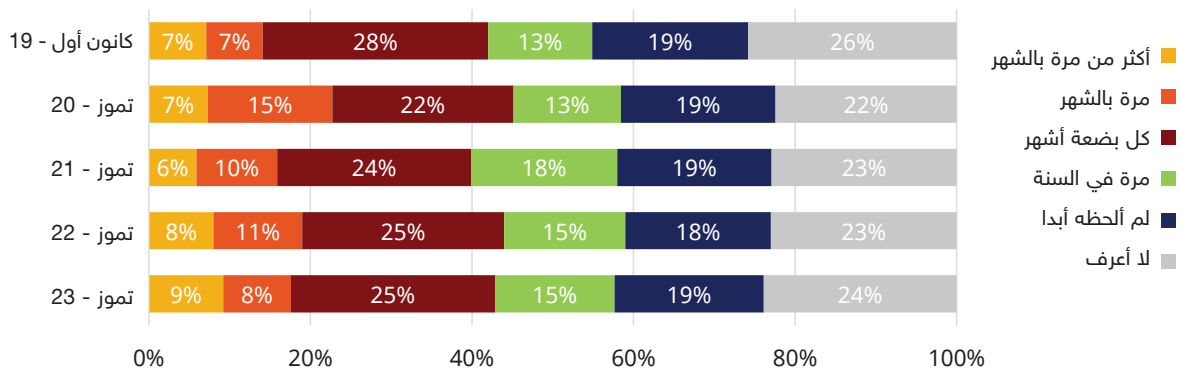
7 تم تنفيذ ورشات العمل بناء على اتفاقية التفاوض الجماعي الخاصة بسنة 2022، والتي كانت الاتفاقية الأحدث وقت الاستطلاع. ولكن من الجدير بالذكر أن الاتفاقية الجديدة الخاصة بالقطاع نشرت في 2023.

انخراط العمال مع الحكومة

العمل للمصنع أو أنه لم يسبق وأن التقوا بمفتش عمل يزور المصنع. ويمكن أن يعزى ذلك لحقيقة أن مفتشي العمل من الوزارة يعملون بشكل أساسي مع إدارة المصنع وتفاعلهم مع العمال محدود.

بشكل عام، لا يبدو أن لدى العمال فكرة كافية عن وزارة العمل، خاصة إذا ما قارنا ذلك بمعرفتهم بالنقابة، حيث أفاد 42% من العمال ألا فكرة لديهم عن زيارة مفتشي

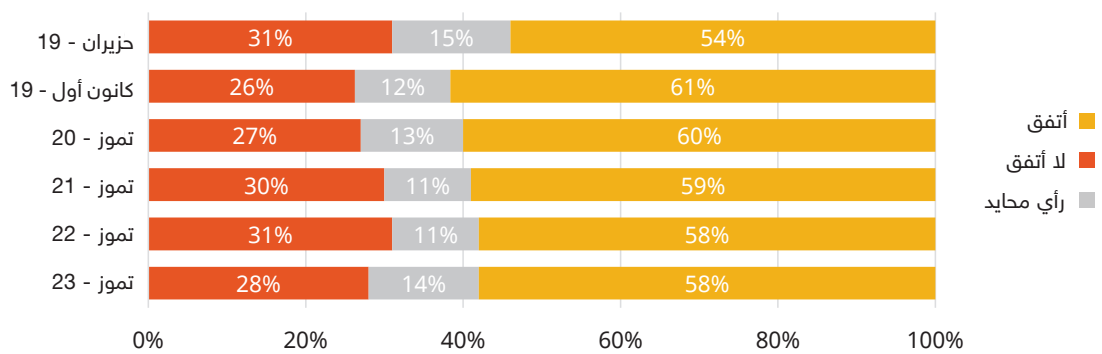
الشكل 11. كم مرة لاحظت وجود ممثل عن وزارة العمل في زيارة للمصنع؟



الأردنيين والمهاجرين في مستوى معرفتهم بقانون العمل.

يلعب مفتشو العمل من الوزارة دورا هاما في إنفاذ قانون العمل، الذي أفاد 58% من العمال أن لديهم معلومات عنه. ولا يوجد هناك فرق حقيقي بين العمال

الشكل 12. لدي معلومات كافية عن قانون العمل الأردني وتأثيره على وظيفتي وظروف العمل.



تقدم في توفير قناة مباشرة لجميع العمال ليعبروا عن مخاوفهم ويبحثوا عن حل، إلا أن علينا أن نوضح أن هذه المعلومات لا زالت بحاجة لمراجعة للتحقق منها، كما أنه ليس هناك معلومات عن مستوى رضى العمال عن عملية حل النزاعات.

بدأت وزارة العمل منذ آذار 2021 باستخدام منصة حماية كأداة لاستلام تظلمات العمال مباشرة عبر الإنترنت والتصدي لها. وتشير آخر تحديثات الوزارة في أيلول 2023 إلى حل 95% من التظلمات التي تم تقديمها من خلال هذه المنصة. وفيما قد يشير هذا التطور إلى إحراز

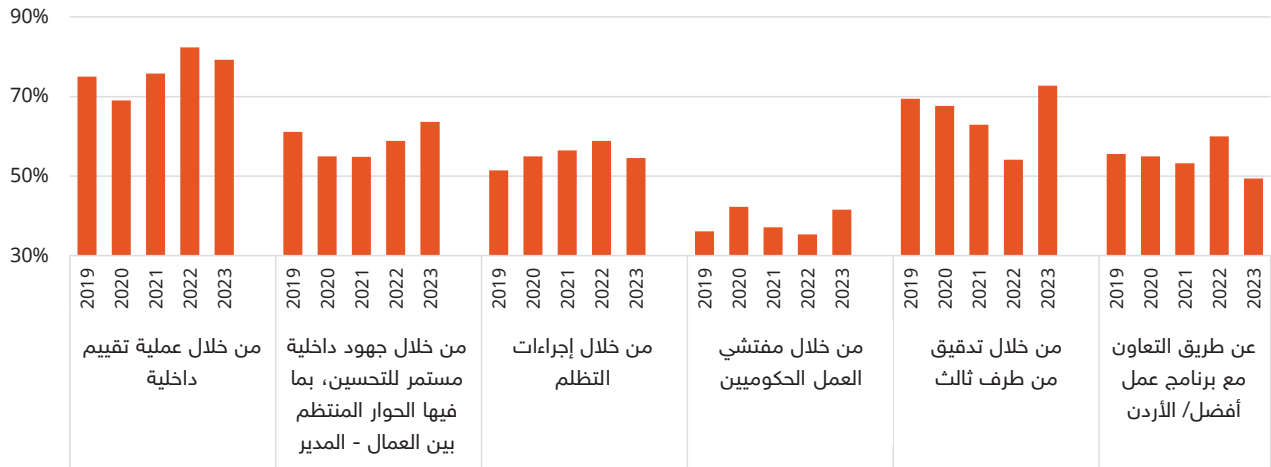
◀ مجال التركيز: إدامة الأثر

عام، فإن الأسلوب المستخدم عادة هو تقييم داخلي ضمن المصنع نفسه، وذلك بحسب ما أفادت 80% من المصانع التي شملها الاستطلاع. ولقد أصبحت جهود التحسين الداخلية، بما فيها الحوار العادي بين العمال - المدراء، أكثر أهمية في تنفيذ معايير وشروط العمل، حيث تتبنى 64% من المصانع التي شملها الاستطلاع هذا النهج في 2023، مقارنة بحوالي 59% في 2022. وفي ذات الوقت هناك تراجع في الاعتماد على برنامج عمل أفضل، حيث أفاد 49% من المصانع التي شملتها الدراسة بأنهم يستخدمون هذه الآلية مقارنة بحوالي 60% في 2022.

من ضمن التزامه بإدامة آثار البرنامج، أطلق برنامج عمل أفضل/ الأردن في شباط 2022 برنامج سفير المصنع، الذي صمم لتمكين ممثلي المصانع الرئيسيين وبناء القدرات اللازمة ليتمكنوا من إدارة عملية مراقبة الامتثال. والهدف هو أن يكون ممثلو المصانع قادرين على دفع التغيير الإيجابي والمستدام داخل أماكن العمل، حتى من دون وجود برنامج عمل أفضل.

غطت الدراسة الاستطلاعية الخاصة بالمدراء النُهج التي تبنتها المصانع لتنفيذ معايير وشروط العمل. وبشكل

الشكل 13. كيف يتم تنفيذ معايير وشروط العمل في هذا المصنع؟ (2023)



الامتثال لقواعد السلوك الخاصة بالمشتري أو غيرها من معايير الصناعة. وتنتج الكثير من المصانع لصالح أكثر من مشتري، مما يؤدي في كثير من الأحيان لخضوعها لأكثر من تدقيق يجريه طرف ثالث كل سنة، ولكل منها متطلباته الخاصة به. ولذا تتضمن أهداف برنامج عمل أفضل الحد من عدد عمليات التدقيق المكررة عن طريق تمكين المصانع من استخدام تقييم برنامج عمل أفضل وتقديمه لعدة مشتريين.

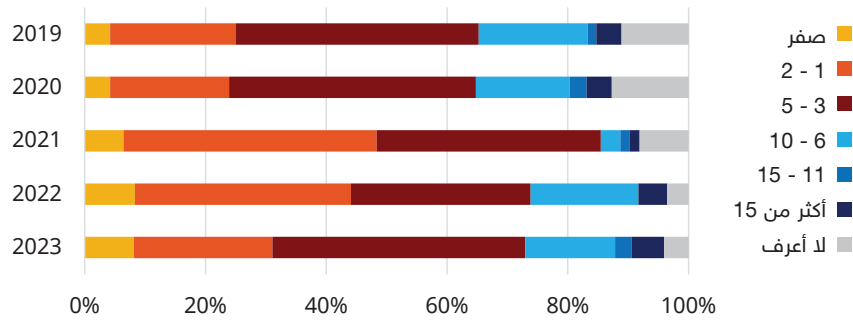
ولكن عدد المصانع التي أفادت بأنها تعتمد على برنامج عمل أفضل انخفض، ولكن ليس بالضرورة أن الاعتماد على البرنامج استُبدل بأصحاب المصلحة الوطنيين أو المراقبة الذاتية، ولكن يبرز بدلا من ذلك ارتفاع في الاعتماد على عمليات التدقيق من طرف ثالث. ويعد التدقيق من طرف ثالث جزءا أساسيا من العلاقات ما بين المصنع والمشتري. حيث يشترط المشترون على المورد أن يخضعوا لتدقيق يجريه طرف ثالث لضمان



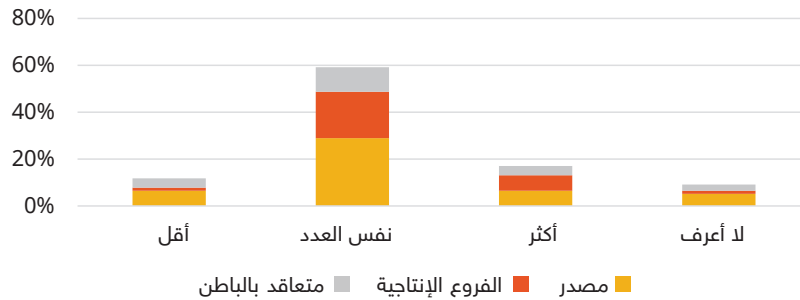
عمليات تدقيق من طرف ثالث أو أكثر (الشكل 14أ). وفي ذات الوقت، أفاد معظم المدراء (58%) عدم وجود تغيير كبير في عمليات التقييم هذه مقارنة بالسنة الماضية، بينما أفاد 17% منهم أن هناك ارتفاعا في أعداد عمليات التدقيق (الشكل 14ب).

ذُكرت الزيادة في عمليات التدقيق التي يجريها طرف ثالث في عدة أسئلة من الأسئلة التي وردت في استطلاع المدراء. حيث أفاد 40% من المدراء أنهم يخضعون لما بين ثلاثة لخمس عمليات تدقيق من طرف ثالث في السنة، بينما أفاد 22% منهم إلى أنهم يخضعون لستة

الشكل 14 أ. أعداد عمليات التدقيق من طرف ثالث



الشكل 14 ب. التغيير في أعداد عمليات التدقيق من طرف ثالث العام الماضي (2023)



الخلاصة

توفر النتائج المتأتية عن استطلاعات العمال والمشرفين والمدراء موردا لأصحاب المصلحة يوفر لهم معلومات عن آراء العمال بوظائفهم. كذلك، توفر الدراسة معلومات مهمة عن ظروف العمل، ومخاوف العمال والقنوات التي يلجأ إليها العمال للتصدي لهذه القضايا، إضافة إلى الأدوار التي يلعبها أصحاب المصلحة الآخرون في هذه العملية.

ويعد دور النقابة جانبا مهما من هذا المشهد، فجهود رفع مستوى قدرات النقابة تبدو واعدة، خاصة مع الزيادة في بروز النقابة وانخراطها الملحوظ مع العمال في الاستطلاعات الأخيرة. ولكن لا زال هناك مجال للمزيد من التحسين خاصة في زيادة التعريف بعضوية النقابة والتصدي لعدم معرفة العمال باتفاقية التفاوض الجماعي بشكل كاف. فحقيقة أن ربع العمال لا يشعرون بالارتياح لفكرة رفع شكواهم المتعلقة بمكان العمل للنقابة هو مدعاة للقلق.

تلعب وزارة العمل كذلك دورا هاما في ضمان الامتثال لقانون العمل. ولكن تبين نتائج الاستطلاع الحالي أن العمال لا يعرفون بوجود مفتشي العمل الذي يعود في الأغلب إلى التعامل المحدود بين مفتشي العمل والعمال. ومن الممكن أن يوفر استخدام منصة 'حماية' قناة تسهل إيجاد حل للتظلمات، ولكن يجب العمل على تقييم فعالية هذه المنصة.

كذلك أفادت المصانع أن اعتمادها على برنامج عمل أفضل في تطبيق معايير العمل أصبح أقل، ولكن هذا التغيير لم ينشأ بشكل كامل عن زيادة قدرات أصحاب المصلحة الوطنيين، وبرز بدلا من ذلك ارتفاع ملحوظ في عمليات التدقيق التي تجريها أطراف ثالثة.

الخطوات التالية

يعد هذا الاستطلاع الذي نجريه بين فترة وأخرى، أحد الأدوات التي يستخدمها برنامج عمل أفضل/ الأردن لمراقبة ظروف العمال في قطاع الألبسة، وله أهمية خاصة في تتبع استدامة البرنامج. تغذي البيانات الواردة عن استطلاع برنامج عمل أفضل/ الأردن للعمال، المشرفين والمدراء عملية المراقبة والتقييم وتستخدم في إعداد البرامج، ليتمكن فريق العمل من مراقبة احتياجات العمال والمصانع وتعديل خدمات البرنامج والنهج التي يتبناها بحسب اللازم. تمكن البيانات أصحاب المصلحة أيضا من معرفة رأي العمال بهم وتبعه، وتوفير معلومات مهمة لأصحاب العمل حول مخاوف العمال المحددة والجهات التي يلتجؤون إليها للتصدي لهذه المخاوف.

ستستخدم المعلومات الواردة هنا في عدد من التقارير المرتقبة، التي ستبني عليها وتأخذها في مسار جديد. فعلى سبيل المثال، يخطط برنامج عمل أفضل/ الأردن لدراسة مسألة ظروف العمل والتعامل مع الشكاوى من منظور العمال المهاجرين بشكل أعمق. كذلك سيتشارك برنامج عمل أفضل/ الأردن مع المؤسسات الأكاديمية لتقييم جهود البرنامج الحالية والمستقبلية للمحافظة على أثره عن طريق تمكين الممثلين الرئيسيين في المصنع وأصحاب المصلحة الوطنيين وتمكينهم من اكتساب القدرة على تولي ملكية عملية ضمان الامتثال.

استطلاعات العمال والمدراء هي مشروع مستمر يقوده فريق العمل في برنامج عمل أفضل العالمي ويتم تنفيذه بالتعاون مع برنامج عمل أفضل/ الأردن وبالشراكة مع مؤسسة بحثية محلية. سيتم إجراء الاستطلاع التالي في تموز 2024.

يندرج التمويل الذي توفره وزارة العمل الأميركية تحت اتفاقية التعاون رقم K-75-10-21187-IL. مولت 57% من إجمالي تكاليف برنامج "عمل أفضل - الأردن" عام 2022 بأموال فيدرالية بقيمة 1,311,151 دولار أمريكي. لا يعكس ذلك بالضرورة وجهة نظر أو سياسات وزارة العمل الأميركية، ولا تشير أسماء، منتجات، أو منظمات تجارية إلى تأييد من قبل حكومة الولايات المتحدة.

