صحيفة وقائع حول التنمر والتحرش

يعتبر التنمر والتحرش من السلوكيات الشائعة ولكن المؤذية في مكان العمل. من العناصر المهمة للصون ضمان شعور الموظفين وذوي الصلة بهم بالأمان في العمل (يشمل ذلك المتطوعين وأعضاء مجلس الإدارة والمقاولين وما إلى ذلك)، ويساهم منع التنمر والتحرش في تكوين تلك البيئة الآمنة.

1. مقدمة حول التحرش والتنمر

الشكل 1 - تعريف التحرش والتنمر

التنمر هو سلوك وقح أو مسيء أو تهديدي أو إساءة استعمال سلطة بهدف جعل أي شخص يشعر بالإهانة أو الخجل.

التحرش هو عندما يكون التنمر ضد شخص ما بسبب هويته أو شخصه، مثل عمره، أو نوعه الاجتماعي، أو عرقه، أو إثنيته، أو إعاقته، أو دينه، أو هويته الجنسية، وغير ذلك. غالبًا ما يكون التحرش مشمولًا بالقانون.

حقيقة: التنمر والتحرش مصطلحان يستخدمان على نحو متبادل، فالتنمر هو سلوك وقح ومؤذ في حين أن التحرش وقح وغير سار بسبب هوية شخص مثل عمره أو نوعه الاجتماعي أو عرقه أو إثنيته أو إعاقته أو دينه أو هويته الجنسية وما إلى ذلك. في بعض البلدان، تعتبر خصائص الهوية هذه "خصائص محمية"، مما يعني أنه من غير القانوني أن تكون وقحًا أو أن تتسبب بإزعاج شخص ما بسبب تلك الخصائص.

حقيقة: الأشخاص الذين يتعرضون لهذه السلوكيات غير اللائقة هم أكثر عرضة للإصابة بالقلق، ويكونون أقل سعادة في العمل ويرغبون في مغادرة المنظمة. أفاد العاملون في المجال الإنساني الذين تعرضوا للتنمر والتحرش عن شعورهم بالضغط والإحباط وانعدام الحماس والمعنويات العالية والخوف وانعدام الثقة (لجنة الأعمال الخيرية، 2020، مجموعة كونتيرا، 2019؛ اللجنة المستقلة 2019؛ شيل 2018؛ برنامج الأمم المتحدة المشترك لفيروس نقص المناعة البشرية/الإيدز، 2018؛ اليونيسف 2019).

حقيقة: لكل فرد الحق بأن يعامل بكرامة واحترام في العمل ويجب على جميع المنظمات أن تأخذ أي شكل من أشكال المضايقة أو التنمر على محمل الجد، ويجب على المنظمات أن تشكل بيئة عمل عادلة وشاملة تمكّن الجميع من الشعور بالتقدير. يجب أن يقود فريق القيادة وموظفو الموارد البشرية عملية تطوير ثقافة إيجابية وشاملة مع عدم التسامح مطلقًا مع التحرش والتنمر.

حقيقة: يجب أن يشعر جميع الموظفين والأفراد المرتبطين بهم بالثقة عند تقديم الشكاوى دون خوف من الانتقام.

حقيقة: "لا يزال العنف والتحرش منتشرين في عالم العمل، ويؤثران على جميع البلدان والمهن وترتيبات العمل... فهما يحرمان الناس من كرامتهم ويتعارضان مع العمل اللائق والعدالة الاجتماعية[1]«.

1.1. أمثلة على سلوكيات التنمر والتحرش

حقيقة: قد يكون التحرش والتنمر ضد موظف واحد أو أكثر وقد يكون حادثة فردية أو حوادث متكررة عبر مجموعة واسعة من السلوكيات، تتفاوت بين أشكال التخويف المتطرفة، مثل العنف الجسدي، والأشكال غير الملحوظة مثل تجاهل شخص ما.

حقيقة: يمكن أن يحدث التنمر بدون شهود، في تفاعلًا وجهاً لوجه، وكذلك كتابيًا وعبر الإنترنت.

أمثلة:

- اتصال جسدي غير مرغوب فيه.
- ملاحظات غير مرحب بها حول عمر الشخص أو لباسه أو مظهره أو عرقه أو حالته الاجتماعية
  أو النكات التي تسخر من الشخص، أو اللغة المسيئة، أو الثرثرة.
- التجاهل والاستبعاد من العمل و/ أو الأنشطة الاجتماعية.
- عدم الحفاظ على صون المعلومات السرية.
- الصراخ واستخدام لغة بذيئة.
- عرض الرموز والأعلام والشعارات والصور وما إلى ذلك التي قد تكون مسيئة.
- الإهانات الشخصية.
- تحديد مواعيد نهائية مستحيلة.
- نقد مستمر غير مبرر.
- تنمر عبر الإنترنت.

2. التنمر و التحرش هما مشكلتان عالميتان

حقيقة: التنمر والتحرش في مكان العمل منتشران على نطاق واسع، حيث لا توجد أرقام عالمية توضح الانتشار، تظهر التقارير المنشورة في القطاع الإنساني أن التنمر والتحرش شائعان (انظر الشكل 2).

[1] منظمة العمل الدولية (2019) *القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل اتفاقية رقم 190، التوصية رقم 206، والقرار المصاحب لها*. متاح على: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_721160.pdf

الصورة 2 - نسبة حالات التنمر والمضايقات في القطاع الإنساني المبلغ عنها

أفادت المراجعات التنظيمية التي تبحث في التنمر والتحرش عن:

- أوكسفام: شهد ثلث الموظفين تنمرًا أو تمييزًا أو إساءة استخدام للسلطة. تعرض بعض موظفي الشركاء أيضًا إلى التنمر من جانب موظفي منظمة أوكسفام (لجنة مستقلة 2019).
- منظمة إنقاذ الطفل: 28٪ من الموظفين تعرضوا للتنمر أو التمييز و15٪ تعرضوا للتحرش في السنوات الثلاث الماضية (شيل 2018).
- الدراسة الاستقصائية للموظفين لبرنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز (2018): 58٪ من الموظفين تعرضوا لسوء المعاملة؛ 64٪ تعرضوا للتمييز و43٪ تعرضوا لإساءة استعمال السلطة.

المعايير الدولية بشأن أماكن العمل الآمنة

حقيقة: أوضح المجتمع العالمي أنه لن يتم التسامح مع العنف والتحرش في عالم العمل وأنه يجب أن ينتهي.

حقيقة: في 21 يونيو 2019، تم اعتماد اتفاقية منظمة العمل الدولية للقضاء على العنف والتحرش في عالم العمل (رقم 190) والتوصية (رقم 206)، وتعد هذه هي المعايير الدولية الأولى التي تهدف إلى إنهاء العنف والتحرش في عالم العمل و تمنح القوة العاملة العالمية الحق في عالم خالٍ من العنف والتحرش.

3. مسؤوليات المنظمات

حقيقة: يجب أن تضع المنظمات سياسة صارمة وواضحة تبيّن بصورة صريحة التزامها بتعزيز الكرامة والاحترام في العمل. يمكن أن تكون هذه سياسة منفصلة، أو بيانًا متضمنًا في سياسة صون أو سياسة موارد بشرية.

حقيقة: تشمل مسؤوليات المنظمة الهادفة إلى صون الموظفين وذوي الصلة بهم من التنمر والمضايقات في أي بيئة يتم فيها تنفيذ نشاط في مكان العمل، مثل المكاتب والمواقع الميدانية ودور الضيافة وحتى الأنشطة الاجتماعية المتعلقة بالعمل.

حقيقة: على المنظمة أن تكون على حذر ووعي بالتنمر عبر الانترنت. يتضمن التنمر عبر الإنترنت نصوصًا أو رسائل عبر البريد الإلكتروني مؤذية مرسلة من أجهزة المنظمة أو باستخدام برامج أو شبكة لاسلكية (واي فاي) تخص المنظمة. يمكن أن يعد نشر صور الزملاء على مواقع خارجية دون موافقتهم من أشكال التنمر.

حقيقة: يجب على المديرين التنفيذيين فهم دورهم في معالجة جميع أشكال التنمر والتحرش.

مسؤوليات الموظفين وذوي الصلة بهم

حقيقة: يتحمل جميع الموظفين ومن هم على صلة بهم مسؤولية التصرف بطرق تدعم بيئة عمل شاملة ومتسامحة. يتحمل الجميع مسؤولية تنفيذ سياسة المنظمة والاستعداد لمواجهة التحديات والإبلاغ عن السلوك غير اللائق.

حقيقة: قد يكون الأشخاص الذين يتنمرون على الآخرين أو يضايقونهم مسؤولين شخصيًا عن الملاحقة القضائية بموجب قانون جنائي أو مدني واحد حسب السياق القانوني.

تكوين ثقافة الاحترام

حقيقة: سيساعد إنشاء ثقافة تنظيمية تعزز الكرامة واحترام الجميع على منع السلوك غير اللائق. على المنظمات إرسال رسالة واضحة عبر المنظمة مفادها عدم التسامح مطلقًا مع جميع سلوكيات التنمر أو التحرش.

حقيقة: يجب على كبار القادة إظهار القيم القوية التي تكون قدوة لما تبدو عليه ثقافة الكرامة والاحترام.

سياسات مكافحة التنمر والتحرش، والتواصل والتدريب

حقيقة: يجب لبيانات السياسة الواضحة أن تبلغ عما يلي:

- ما هي السلوكيات التي تعتبر تنمرًا وتحرشًا.
- تأثير هذه السلوكيات ولماذا لا يتم التسامح معها.
- عواقب هذه السلوكيات.
- كيفية تقديم شكوى.
- كيف سيتم الرد على الشكاوى.
- مسؤولية جميع الموظفين وذوي الصلة بهم عن سلوكهم.

حقيقة: يجب أن يكون جميع الموظفين وذوي الصلة بهم على دراية بسياسة التنمر والتحرش من خلال تلقيهم جلسات تعريفية وتدريبات. يجب أن يشمل ذلك:

- حقوق ومسؤوليات الموظفين وذوي الصلة بهم.
- كيفية تقديم شكوى.
- التزام المنظمة بالإستجابة لأي شكاوى.

حقيقة: يجب مراقبة تنفيذ السياسة بانتظام للتأكد من فعاليتها ، ويشمل ذلك:

- سجلات الشكاوى
- نتائج الشكاوى

حقيقة: يجب تنسيق سياسات مكافحة التنمر والتحرش مع سياسة التظلم والتأديب الخاصة بالمنظمة.

4. تقديم الدعم لمن يتعرضون للتنمر أو التحرش

حقيقة: يجب تقديم دعم سري لأي شخص يتعرض للتنمر أو التحرش. قد يشمل هذا الدعم الإرشاد والتوجيه والوساطة وما إلى ذلك.

حقيقة: يمكن لأي شخص الإبلاغ عن التنمر أو التحرش، ويجب على الفرد الذي تعرض للتنمر أو التحرش اتخاذ قرار بشأن تقدم الشكوى.

حقيقة: يجب التعامل مع جميع الشكاوى على الفور بما يتماشى مع السياسات والإجراءات التنظيمية.

حقيقة: الوساطة هي عملية طوعية محايدة تسعى إلى حل النزاع الذي لا يقع في النهاية الخطيرة من السلسلة.

حقيقة: هناك حاجة إلى إجراءات رسمية، بما في ذلك الإجراءات التأديبية والتظلمات عندما يكون التنمر أو التحرش متواصلاً أو خطيرًا.

حقيقة: يجب التعامل مع التحقيق في مزاعم التنمر أو المضايقة كخرق للقوانين يستوجب العقوبة التأديبية. يجب أن تكون التحقيقات:

- سريعة وشاملة وحيادية.
- تأخذ أدلة من الشهود.
- تدرس الأدلة من كل من المتنمر أو المتحرش المزعوم ومقدم الشكوى.
- تضمين جدول زمني لحل الشكوى.
- تكون سرية.
- تُسجل.

حقيقة: عندما يوجد إثبات لشكوى، يجب اتخاذ الإجراء بما يتماشى مع سياسة وإجراءات المنظمة.

5. ماذا يجب أن تفعل الآن؟

الإجراء - راجع سياسة منظمتك بشأن التحرش والتنمر وقارنها بصحيفة الحقائق هذه وأجرِ التعديلات حسب الحاجة، أو ضع سياسة في حال غير موجودة.

الإجراء- تحقق من قوانين بلدك لمعرفة ما إذا كان التحرش مخالفًا للقانون حتى تفهم مسؤوليات المنظمة والأفراد.

الإجراء - قم بإعلام جميع الموظفين وذوي الصلة بهم بالتزامات مكافحة التنمر والتحرش واتخذ الإجراءات بشأنهما.

الإجراء- تحديد مصادر الدعم المحتمل لأولئك الذين يتعرضون للتنمر والتحرش في مكان العمل.

المراجع

- مفوضية المؤسسات الخيرية في إنجلترا وويلز (2020) *بيان نتائج التحقيق، صندوق منظمة إنقاذ الطفل (منظمة إنقاذ الطفل، المملكة المتحدة)*. متاح على: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/870390/The_Save_the_Children_Fund_Save_the_Children_UK_Inquiry_report.pdf
- اللجنة المستقلة بشأن سوء السلوك الجنسي، والمساءلة وتغير الثقافة (2019) *تقرير اللجنة المستقلة النهائي بشأن سوء السلوك الجنسي والمساءلة والثقافة يونيو 2019*. متاح على: https://www-cdn.oxfam.org/s3fs-public/oxfam_ic_final_report-en.pdf
- منظمة العمل الدولية (2019) *اتفاقية القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل رقم 190، التوصية رقم 206 ، والقرار المصاحب*. متاح على: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_721160.pdf
- كونتيرا غروب (2019)*منظمة العفو الدولية - مراجعة رفاه الموظفين*. متوفرعلى: https://www.amnesty.org/download/Documents/ORG6097632019ENGLISH.PDF
- شيل، إس (2018) المراجعة المستقلة لثقافة مكان العمل في منظمة إنقاذ الطفلفي المملكة المتحدة؛ التقرير النهائي 28 أكتوبر 2018. منظمة إنقاذ الطفل. متوفر على: https://www.savethechildren.org.uk/content/dam/gb/reports/independent-review-of-workplace-culture-at-save-the-children-uk.pdf
- برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز (2018)*تقرير عن عمل فريق الخبراء المستقل بشأن منع التحرش والاستجابة له ، بما في ذلك التحرش الجنسي؛ التنمر وإساءة استخدام السلطة لدى أمانة برنامج الأمم المتحدة المشترك المعني بفيروس نقص المناعة البشرية / الإيدز*. متاح على الرابط: https://www.unaids.org/sites/default/files/media_asset/report-iep_en.pdf
- اليونيسف (2019) تقرير فريق العمل المستقل المعني بالتمييز على أساس النوع الإجتماعي والتحرش الجنسي، والتحرش وإساءة استخدام السلطة في مكان العمل مايو 2019. متاح على: https://www.unicef.org/sites/default/files/2019-06/Independent-Task-Force_report_EN.PDF

هذا المستند هو نتاج مشروع ممول بمساعدة المملكة المتحدة UK aid من حكومة المملكة المتحدة. لكن الآراء المعبر عنها والمعلومات الواردة فيه ليست بالضرورة آراء حكومة المملكة المتحدة أو تلك التي تؤيدها، وهي لا تتحمل أي مسؤولية عن هذه الآراء أو المعلومات أو ما يبنى عليها.

تم إعداد هذا المنشور لتوفير إرشادات عامة بشأن المسائل موضع الاهتمام، ولا يشكل نصيحة مهنية. يجب عدم التصرف على أساس المعلومات الواردة في هذا المنشور دون الحصول على نصائح مهنية خاصة. لا يوجد تمثيل أو ضمان (صريح أو ضمني) فيما يتعلق بدقة أو اكتمال المعلومات الواردة في هذا المنشور، وإلى الحد الذي يسمح به القانون، لا تقبل أي منظمة أو شخص مشارك في إنتاج هذا المستند أو يتحمل أي تبعات، مسؤولية أو واجب العناية عن أي عواقب لأي شخص يتصرف، أو يمتنع عن التصرف، بالاعتماد على المعلومات الواردة في هذا المنشور أو لأي قرار مبني عليه.

حول تقارير مركز الموارد والدعم: يتم تمويل مركز الموارد والدعم من مكتب وزارة الخارجية وشؤون الكومنولث والتنمية. يقدم خدمات مركز الموارد والدعم

اتحاد تقوده منظمة Options، مع Social Development Direct بصفتها المسؤولة عن التنفيذ وعن المجال التقني بما في ذلك منظمة GCPS (GCPS Consulting) و منظمة Terre des Hommes (TdH) و Sightsavers.

الخبراء الذين تمت استشارتهم والمنظمات التي ينتمون إليها: إنجي بامغبوز، GCPS Consulting.

اقتباس مقترح: بامغبوز إيه (2021). صحيفة وقائع حول التنمر والتحرش. مركز الموارد والدعم، لندن، المملكة المتحدة: مركز الموارد والدعم RSH.