



المنار
AL Manar



وزارة العمل
MOL



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
NCHRD

النزاعات والإضرابات العمالية وأثر بيئة وظروف العمل على الاستثمار

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الله عباينة

إعداد

أحمد إبراهيم العلوان

شباط 2016



بدعم من صندوق التشغيل والتدريب والتعليم المهني والتقني

National Center for Human Resources Development	المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
Phone : +962 - 6- 5331451	هاتف : +962 -6 -5331451
Fax: +962 - 6 – 5340356	فاكس : +962 -6 - 5340356
P.O. Box: 560 Al-Jubaiha	ص.ب : 560 الجبيهة
Postal Code : 11941 Jordan	الرمز البريدي: 11941 الاردن
www.nchrd.gov.jo	
www.almanar.jo	

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

(2016/2/871)

يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي
دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

تقديم

يطيب لي وأسرة المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية أن نضع بين أيديكم دراسة النزاعات والإضرابات العمالية وأثر بيئتها وظروف

العمل على الاستثمار: من خلال دراسة تحليلية لواقع النزاعات والإضرابات العمالية، وأسبابها، وأليات إدارتها ومعالجتها.

وتأتي هذه الدراسة ضمن سلسلة دراسات سوق العمل الأردني التي حددتها وزارة العمل ضمن خطتها للاعوام (2015-2017)

بالتنسيق مع المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية.

وتنقسم هذه الدراسة إلى ثمانية فصول رئيسية: إذ يتضمن الفصل الأول الإطار النظري الخاص بالدراسة من حيث: مشكلتها وأهدافها وأهميتها وأسئلة الدراسة، بالإضافة لمصادر البيانات والمنهجية المتبعة لذلك. ويتضمن الفصل الثاني النظرة العامة لواقع النزاعات والإضرابات العمالية، ويتناول الفصل الثالث انطباعات العاملين والنقابات العمالية وأصحاب العمل تجاه النزاعات والإضرابات العمالية.

ويهدف الفصل الرابع إلى بيان العلاقة بين أطراف العمل والتشريعات الناظمة لها وما هو مدى الالتزام بها، ويعرض الفصل الخامس ماهي أسباب هذه النزاعات والإضرابات وما مدى تأثيرها على نشاط المنشأة، كما تناول الفصل السادس فعالية وسرعة الأليات المتبعة في حل النزاعات والإضرابات العمالية، وعرض الفصل السابع من هذه الدراسة أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاستثمار، وتناول الفصل الثامن والأخير أبرز النتائج والتوصيات.

وإننا إذ نضع بين أيديكم هذه الدراسة، فإننا نرجو أن تتم الاستفادة منها في خدمة توجهات المركز في تعزيز جهود الأردن الرائدة والدؤوبة في مجالات تنمية الموارد البشرية، راجين المولى عزوجل أن يأخذ بأيدينا لخدمة الأردن الأعلى.

رئيس المركز

أ.د. عبد الله عباينة

مقدمة

تأتي هذه الدراسة ضمن جهود المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، لاستثمار الموارد البشرية وتعظيم إنتاجيتها، وذلك بالتعاون مع وزارة العمل صاحبة المبادرة لإجراء هذه الدراسة، بهدف تعزيز إنتاجية الموارد البشرية، وتنافسية المؤسسات، وتوفير ظروف آمنة للعمل، وعلاقات يسودها الفهم المشترك، من خلال دراسة وتحليل واقع النزاعات والإضرابات العمالية، وأسبابها، وآليات إدارتها ومعالجتها.

ويسر فريق البحث التقدّم من الأستاذ الدكتور عبد الله عابنة؛ رئيس المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وفريق المركز ممثلاً بالدكتورة آلاء البشايرة، والدكتور عماد عابنة، بالشكر والعرفان على ما قدموه من جهد وتوجيه، ساعد في إخراج هذه الدراسة بصورتها الحالية. والشكر موصول لأعضاء اللجنة الفنية لدراسات المركز، على جهودهم في مراجعة المعلومات والبيانات الواردة في الدراسة، وتدقيقها، وتقديم الملاحظات التي أغنتها.

ويتقدم فريق البحث كذلك بجزيل الشكر لعطوفة أمين عام وزارة العمل، وموظفي مديرية علاقات العمل، لما أبدوه من تعاون وانفتاح بتوفير البيانات والمعلومات والأفكار التي ساعدت في بلورة نتائج الدراسة وتوصياتها. ونخصّ بالشكر الأنسة إيمان الرشدان، التي لم تأل جهداً في تسهيل مهمّة فريق البحث، وتوفير البيانات وتجهيزها.

والشكر أجزله للخبراء والباحثين والمهتمين، الذين جرى استمزاز رأيهم، لما أبدوه من تجاوب وتقديم بعض الآراء في طبيعة النزاعات والإضرابات العماليّة، وآثارها وآليات التعامل معها.

وفي الختام، يتقدم فريق البحث بالشكر والتقدير للخبير القانوني الدكتور حامد العمارة على آرائه القانونية، ولفريق العمل الميداني لمهنتهم ومتابعتهم استكمال توفير البيانات الميدانية.

فريق البحث

أحمد إبراهيم العلوان



المنار
AL Manar



وزارة العمل
MOL



المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية
NCHRD

شكر وتقدير

يتقدم المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية بالشكر والتقدير الى اللجنة الفنية لدراسات سوق العمل الأرنبي والتي كان لها الدور المهم في متابعة اجراء الدراسة تمثلت بالملاحظات المهمة في جميع مراحل اعداد الدراسة والتي أسهمت في أثنائها.

والشكر كذلك الى الباحث/ الباحثين على جهودهم التي بذلوها في إعداد هذه الدراسة.

اللجنة الفنية

(رئيساً)	(المجلس الاقتصادي والاجتماعي)	معالي الأستاذ الدكتور منذر الشرع
(عضواً)	(المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية)	الدكتورة الاء البشايرة
(عضواً)	(المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية)	الدكتور عماد عبابنة
(عضواً)	(المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية)	المهندس علي نصرالله
(عضواً)	(وزارة العمل)	الفاضلة روان ابو سل
(عضواً)	(وزارة العمل)	الفاضلة ايمان الرشدان
(عضواً)	(وزارة العمل)	المهندسة احلام العبد

قائمة المحتويات

أ	تقديم
2	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
	1. مقدمة 3
4	1. أهمية الدراسة
5	2. أهداف الدراسة
6	3. أسئلة الدراسة
6	4. منهجية الدراسة:
7	4.1 مجتمع وعينة الدراسة
7	4.1.1 مسح العاملين
7	4.1.2 مسح أصحاب العمل
8	4.1.3 النقابات العمالية
8	4.1.4 أسئلة المقابلات الشخصية مع الخبراء والمهنيين
8	4.2 أدوات الدراسة
9	4.3 جمع البيانات وتجهيزها
9	4.3.1 البحث المكتبي
10	4.3.2 مسوحات العاملين والنقابات العمالية والمُنشآت (أصحاب العمل)
10	4.4. تبويب البيانات
10	4.5 حدود الدراسة
10	4.6 المشكلات التي واجهت فريق البحث
11	الفصل الثاني واقع النزاعات والإضرابات العمالية
11	نظرة عامة
13	2.1 مفهوم النزاعات والإضرابات العمالية
14	2.2 حجم النزاعات والإضرابات العمالية خلال الفترة (2011-2014)
15	2.2.1 النزاعات والإضرابات العمالية من حيث العدد
16	2.2.2 النزاعات والإضرابات العمالية حسب طريقة الحل
16	2.2.2.1 مرحلة المفاوضات المباشرة:
17	2.2.2.2 مرحلة مندوب التوفيق:
18	2.2.2.3 مرحلة مجلس التوفيق:
19	2.2.2.4 مرحلة المحكمة العمالية:
20	2.3 الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل موزعة حسب عدد المستفيدين وكلفة تلبية المطالب العمالية:

21.....	2.4. الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل موزعة حسب النقابة:
23.....	2.5. متوسط نصيب العامل من إجمالي كلفة تلبية المطالب العمالية:
23.....	2.5.1. متوسط نصيب العامل بشكل عام من إجمالي كلفة تلبية المطالب العمالية:
24.....	2.5.2. متوسط نصيب العامل من إجمالي كلفة تلبية المطالب العمالية على مستوى النقابة:
26.....	2.6. توزيع الاتفاقيات ومدى تكرارها على مستوى المنشآت:
27.....	2.7. واقع الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل.....
27.....	2.7.1. أهم المطالب العمالية التي تضمنتها الاتفاقيات الجماعية.....
29.....	2.7.2. أهم الملاحظات على اتفاقيات العمل الجماعية المودعة لدى وزارة العمل.....
33.....	3 الإطار العام.....
33.....	3.1 الخصائص العامة لأفراد عينة العاملين:.....
33.....	3.1.1 توزيع العاملين بحسب الجنس:.....
34.....	3.1.2 توزيع العاملين بحسب المستوى التعليمي:.....
35.....	3.1.3 توزيع العاملين بحسب المستوى الإداري للوظيفة:.....
35.....	3.1.4 توزيع العاملين بحسب مدة الخدمة في الشركة (مكان العمل الحالي):.....
36.....	3.2 الخصائص العامة لنتائج مسح النقابات العمالية.....
36.....	3.2.1 توزيع النقابات العمالية حسب القطاعات الاقتصادية الرئيسية.....
37.....	3.2.2 العاملون المنتسبون للنقابات العمالية.....
38.....	3.2.2.1 العاملون المنتسبون للنقابات العمالية حسب الجنسية.....
38.....	3.2.2.2 توزيع المنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس.....
39.....	3.2.2.3 النقابات العمالية وتنمية الثقافة العمالية وتطويرها.....
40.....	3.2.2.4 مدى تشجيع أصحاب العمل الانتساب للنقابات العمالية من وجهة نظر العاملين.....
41.....	3.2.2.5 مدى تشجيع أصحاب العمل الانتساب للنقابات العمالية من وجهة نظر النقابات.....
42.....	3.2.2.6 مدى تشجيع أصحاب العمل الانتساب للنقابات العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل.....
43.....	3.3 الخصائص العامة للمنشآت وفقاً لنتائج مسح أصحاب العمل.....
43.....	3.3.1 الخصائص العامة للمنشآت.....
43.....	3.3.1.1 فئة المنشأة حسب عدد العاملين.....
44.....	3.3.1.2 توزيع العاملين حسب الجنس والجنسية.....
47.....	الفصل الرابع.....
47.....	العلاقة بين أطراف العمل والتشريعات الناظمة ومدى الالتزام بها.....
49.....	4 مدى معرفة العاملين بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم، والعلاقة التعاقدية ومدى الالتزام بها.....
49.....	4.1 مدى الاطلاع على قانون العمل.....
49.....	4.2 الالتزام بتنفيذ قانون العمل.....
51.....	4.3 التأمين الصحي وبدل المُعالجات وتوفر عيادة طبية.....

53.....	التشغيل بناء على عقد العمل.....	4.4
55.....	أنظمة العمل وتعليماته.....	4.5
56.....	تقييم الأداء والإنتاجية.....	4.6
57.....	آليات التواصل بين العاملين وأصحاب العمل أو من يُمثّلهم.....	4.7
58.....	دور مفتشي العمل في تعريف أطراف العمل وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم.....	4.8
61.....	بيئة العمل وظروفه.....	4.9
61.....	عدالة الأجور والرواتب في الشركة.....	4.10
62.....	مظاهر عدم العدالة في الرواتب والأجور:.....	4.11
63.....	بيئة العمل.....	4.12
65.....	الفصل الخامس.....	
65.....	النزاعات والإضرابات: الأسباب والآثار.....	
67.....	حجم النزاعات والإضرابات.....	5
67.....	واقع النزاعات والإضرابات العماليّة.....	5.1
69.....	المشاركة العماليّة في الاحتجاجات أو الإضرابات.....	5.2
71.....	آثار النزاعات والإضرابات.....	5.3
72.....	آثار النزاعات والإضرابات على المنشأة من وجهة نظر أطراف العمل:.....	5.3.1
72.....	آثار النزاعات والإضرابات العماليّة على العاملين:.....	5.3.2
72.....	آثار النزاعات والإضرابات على المستوى العام:.....	5.3.3
72.....	سلمية النزاعات والإضرابات العماليّة.....	5.4
74.....	أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على الاقتصاد الوطني وعلى سمعة الدولة في المحافل الدولية.....	5.5
77.....	أثر النزاعات والإضرابات على العملية الإنتاجية في المنشأة.....	5.6
77.....	أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى.....	5.7
78.....	أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على تكاليف الإنتاج وارتفاع تكاليف المعيشة.....	5.8
79.....	النزاعات والإضرابات العماليّة وقدرة الأردن على احتوائها.....	5.9
81.....	الفصل السادس.....	
81.....	سرعة وفعالية آليات حل النزاعات والإضرابات العماليّة.....	
83.....	فعالية حل النزاعات.....	
83.....	مدى توفر آليات داخلية لتقديم الاعتراض العاملين على قرار أو إجراء إداري أو تقديم مطلب.....	6.1
83.....	من وجهة نظر العاملين.....	6.1.1
84.....	من وجهة نظر أصحاب العمل.....	6.1.2
84.....	سرعة آليات حل النزاعات والإضرابات العماليّة، وفعاليتها.....	6.2
84.....	التفاوض المباشر على مستوى المنشأة (الشركة).....	6.2.1
85.....	التفاوض المباشر بتدخل النقابات العماليّة في حل النزاعات والإضرابات، ومعالجتها.....	6.2.2

86.....	مرحلة مندوب التوفيق بحل ومعالجة النزاعات والإضرابات	6.2.3
86.....	مرحلة تدخل معالي وزير العمل في حل النزاعات والإضرابات، ومعالجتها	6.2.4
87.....	مرحلة مجلس التوفيق في حل النزاعات والإضرابات، ومعالجتها، من وجهة نظر أصحاب العمل	6.2.5
88.....	فعالية الاستجابة للمطالب العماليّة	6.3
91.....	الفصل السابع	
91.....	أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على الاستثمار	
93.....	7 أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على الاستثمار	
93.....	7.1 محددات قرار الاستثمار في الأردن من وجهة نظر أصحاب العاملين	
95.....	7.2 العوامل المؤثرة على الاستثمار	
95.....	7.3 أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على بيئة الاستثمار	
95.....	7.3.1 أثر النزاعات والإضرابات على سمعة الأردن في المحافل الدولية	
96.....	7.3.2 أثر النزاعات والإضرابات على العملية الإنتاجية في المنشأة	
98.....	7.3.3 أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى	
100.....	7.3.4 أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على تكاليف الإنتاج وارتفاع تكاليف المعيشة	
101.....	7.3.5 الآثار المالية المباشرة للنزاعات والإضرابات العماليّة في المنشآت التي تعرضت لذلك	
102.....	7.4 النزاعات والإضرابات العماليّة وقدرة الأردن على احتوائها	
105.....	8 النتائج	
111.....	التوصيات	

قائمة الجداول

- الجدول رقم (1) : التوزيع التكراري للاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل، وحجم العينة 8
- الجدول رقم (2) : توزيع اتفاقيات العمل الجماعية المودعة لدى وزارة العمل خلال الفترة (2011-2014) 14
- الجدول رقم (3) : توزيع النزاعات والإضرابات العمالية حسب النوع خلال الفترة (2011-2014) 15
- الجدول رقم (4) : توزيع الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل وفقاً للسنة وعدد المستفيدين والكلفة للأعوام (2011-2014) 21
- الجدول رقم (5) : توزيع الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل حسب القطاع والنقابة العمالية 22
- الجدول رقم (6) : توزيع الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل وفقاً للنقابة/ عدد العاملين المستفيدين منها/ والكلفة 26
- الجدول رقم (7) : التوزيع التكراري للاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل 27
- الجدول رقم (8) : المنتسبون للنقابات العمالية في الأردن حسب الجنس والجنسية خلال الفترة (2011-2014) 38
- الجدول رقم (9) : توزيع العاملين في المنشآت التي تمت دراستها حسب عدد العاملين والجنسية والجنس 45
- الجدول رقم (10) : مدى التزام العمال وأصحاب العمل بقانون العمل 51
- الجدول رقم (11) : مدى التزام المنشأة بتوفير التأمين الصحي للعاملين % 52
- الجدول رقم (12) : آليات التشغيل والالتزام بينودها من حيث المهام والمسؤوليات والتدريب (%) 54
- الجدول رقم (13) : التوزيع النسبي للعاملين وأصحاب العمل حسب آليات تنفيذ العمل (%) 56
- الجدول رقم (14) : التوزيع النسبي للعاملين وأصحاب العمل حسب دورية تقييم الأداء وعلاقته بالحوافز (%) 57
- الجدول رقم (15) : توزيع العاملين وأصحاب العمل حسب شكل الاجتماعات ودوريتها (%) 58
- الجدول رقم (16) : توزيع العاملين وأصحاب العمل حسب زيارات مفتشي العمل ودوريتها وتأثيرها (%) 59
- الجدول رقم (17) : مظاهر وأسباب عدم العدالة في الرواتب والأجور 62
- الجدول رقم (18) : التوزيع النسبي لحجم المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية حسب فئات العمالة 67
- الجدول رقم (19) : توزيع العاملين وأصحاب العمل بحسب حدوث نزاعات في موقع العمل ونوعها (%) 69
- الجدول رقم (20) : الإضرابات من حيث: قدرة المنشآت على تلبية المطالب، والتوقف عن العمل، وحجم المشاركة فيها ومدتها 70
- الجدول رقم (21) : مدى سلمية النزاعات العمالية من وجهة نظر كل من العمال والنقابات العمالية وأصحاب العمل 73
- الجدول رقم (22) : الأمن المجتمعي وطرق الضغط لتلبية المطالب العمالية 74
- الجدول رقم (23) : أثر النزاعات والإضرابات على تنافسية الاقتصاد الأردني وجاذبيته للاستثمار (%) 76
- الجدول رقم 24 : أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى 78
- الجدول رقم (25) : مدى اطلاع العاملين على الوضع الاقتصادي للدولة والمركز المالي للمنشأة (%) 80

- الجدول رقم (26) : مُحددات قرار الاستثمار في الأردن من وجهة نظر أصحاب العمل.....94
- الجدول رقم(27) : العوامل المؤثرة على الاستثمار حسب أثرها السلبي.....95
- الجدول رقم(28) : أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى.....100
- الجدول رقم(29) : أثر النزاعات والإضرابات على تكاليف الإنتاج وتكاليف المعيشة (%).....101
- الجدول رقم(30) : أسباب عدم قدرة الأردن والمنشآت على احتواء المطالب العماليَّة وتلبيتها من وجهة نظر أصحاب العمل.....103

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية حسب النوع.....15
- الشكل رقم (2): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها بالمفاوضات المباشرة خلال الفترة (2011-2014).....16
- الشكل رقم (3): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها بواسطة مندوب التوفيق خلال الفترة (2011-2014).....18
- الشكل رقم (4) : التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها بواسطة مجلس التوفيق خلال الفترة (2011-2014).....19
- الشكل رقم(5): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها من خلال المحكمة العمالية خلال الفترة (2011-2014).....20
- الشكل رقم(6) : التوزيع النسبي لعدد العاملين المستفيدين من اتفاقيات العمل الجماعية وكلفة تلبية المطالب العمالية المودعة لدى وزارة العمل خلال الفترة (2011-2014).....21
- الشكل رقم(7) : عدد العاملين المستفيدين من اتفاقيات العمل الجماعية المودعة لدى وزارة العمل خلال الفترة (2011-2014).....21
- الشكل رقم(8) : التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها من خلال المحكمة العمالية خلال الفترة (2011-2014).....22
- الشكل رقم(9) : متوسط نصيب العامل من كلفة المطالب العمالية حسب الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل خلال الفترة (2011-2014).....24
- الشكل رقم (10) : متوسط نصيب العامل من كلفة تلبية المطالب العمالية حسب النقابة خلال الفترة (2011-2014).....25
- الشكل رقم(11) : توزيع العاملين حسب الجنس34
- الشكل (12) : توزيع العاملين حسب المستوى العلمي.....34
- الشكل رقم(13) : توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي أو الإداري.....35
- الشكل رقم(14) : توزيع العاملين حسب مدة الخدمة في المنشأة.....36
- الشكل رقم(15) : توزيع النقابات العمالية حسب القطاعات الاقتصادية الرئيسية.....37
- الشكل رقم(16) : توزيع المنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس والجنسية.....38
- الشكل رقم(17) : توزيع المنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس والجنسية.....39
- الشكل رقم(18) : التوزيع النسبي للمنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس والحصة من البرامج التدريبية.....40
- الشكل رقم(19) : التوزيع النسبي لمدى تشجيع أصحاب العمل انضمام العاملين للنقابات أو الجمعيات من وجهة نظر العاملين.....41
- الشكل رقم(20) : التوزيع النسبي لأسباب عدم انتساب العاملين للنقابات العمالية من وجهة نظر النقابات.....42
- الشكل رقم(21) : التوزيع النسبي لحجم منشآت العينة حسب فئة العمالة.....44
- الشكل رقم(22) : التوزيع النسبي للعاملين العينة حسب الجنس والجنسية.....44
- الشكل رقم(23) : التوزيع النسبي للعاملين وأصحاب العمل من حيث مدى الاطلاع على قانون العمل.....49
- الشكل رقم(24) : مدى التزام أصحاب العمل بتنفيذ قانون العمل من وجهة نظر العاملين.....50

- الشكل رقم(25) : مدى توفير تأمين صحي للعمال أو دفع بدل معالجات صحية لهم من وجهة نظر العاملين وأصحاب العمل.....52
- الشكل رقم(26) : مدى التزام أصحاب العمل بالتشغيل بناءً على عقد العمل.....53
- الشكل رقم(27) : وجهة نظر العاملين وأصحاب العمل في مدى قيام مفتشي العمل بزيارة موقع العمل.....59
- الشكل رقم(28) : أثر زيارات مفتشي العمل على تطبيق القانون وتحسين ظروف العمل.....60
- الشكل رقم(29) : مدى توفر ظروف واشتراطات بيئة عمل ملائمة في موقع العمل.....61
- الشكل رقم(30) : انطباعات العاملين والنقابات العمالية وأصحاب العمل تجاه معدلات الأجور والرواتب ومدى عدالتها.....62
- الشكل رقم(31) : مدى الاعتقاد بأن بيئة العمل محفزة للإنتاجية والاستقرار الوظيفي.....63
- الشكل رقم(32) : تأكيد مدى حدوث نزاعات عمالية في المنشآت محل الدراسة من جهتي نظر العاملين وأصحاب العمل.....68
- الشكل رقم(33) : نسبة مشاركة العاملين في الإضرابات العمالية التي نُفذت خلال الفترة (2011-2014).....70
- الشكل رقم(34) : مدى الاطلاع على آثار النزاعات والإضرابات على موقع العمل.....71
- الشكل رقم(35) : أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني.....75
- الشكل رقم(36) : أثر النزاعات والإضرابات العمالية على سمعة الدولة في المحافل الدولية.....76
- الشكل رقم(37) : أثر النزاعات والإضرابات العمالية على المنشأة.....77
- الشكل رقم(38) : أثر النزاعات والإضرابات على تكاليف الإنتاج وتكاليف المعيشة.....79
- الشكل رقم(39) : قدرة الظروف الإقليمية والمحلية على احتواء وتلبية المطالب العمالية.....80
- الشكل (40) : مدى توفر آلية واضحة لنقل المطالب العمالية للإدارة المحلية (على مستوى الشركة).....83
- الشكل رقم (41): سرعة الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر العاملين.....88
- الشكل رقم(42) : سرعة الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر النقابات العمالية.....88
- الشكل رقم(43) : سرعة الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل.....88
- الشكل رقم(44) : فعالية الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر العاملين.....89
- الشكل رقم(45) : فعالية الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر النقابات العمالية.....89
- الشكل رقم(46) : فعالية الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل.....89
- الشكل رقم(47) : تطور حجم الاستثمار في الأردن خلال الفترة 2011-2014.....96
- الشكل رقم(48) : التخطيط لاستثمار أو توسيع الاستثمار الحالي من وجهة نظر أصحاب العامل.....97
- الشكل رقم(49) : قدرة الأردن والمنشآت على احتواء المطالب العمالية وتلبيتها في ظل الظروف الاقتصادية التي تعيشها المنطقة حالياً.....102

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	اسم المُلحق
112	مُلحق رقم (1): قائمة المختصين والمعنيين والخبراء الذين تمت مُقابلتهم

الملخص التنفيذي

تباينت أعداد النزاعات والإضرابات العمالية التي شهدتها الأردن خلال فترة الدراسة (2011-2014)، من حيث المصدر والتعريف؛ إذ تُشير بعض التقارير إلى أن مجموع الاحتجاجات العمالية بلغ (3093) احتجاجاً خلال فترة الدراسة، قام بها العاملون في القطاعين العام والخاص، والمتعطلون عن العمل، منها (1269) احتجاجاً قام بها العاملون في القطاع الخاص كما تُشير التقارير. في حين أشارت بيانات وزارة العمل إلى تسجيل (430) نزاعاً وإضراباً عمالياً (339 نزاعاً و 91 إضراباً)، تم فقط إيداع وتوثيق (321) اتفاقية عمل جماعي أو ما نسبته (91%) من النزاعات والإضرابات التي تم حلها والبالغ عددها (351) نزاعاً وإضراباً .

ولغايات أهداف هذه الدراسة، اقتصر التحليل على النزاعات والإضرابات العمالية التي حدثت في منشآت القطاع الخاص وتم توثيقها لدى مديرية علاقات العمل في وزارة العمل.

وأشارت نتائج الدراسة إلى أن معظم النزاعات والإضرابات العمالية (77%)، تم حلها في مرحلة التفاوض المباشر بين النقابات العمالية وأصحاب العمل، مقارنة بمراحل تدخّل الوزارة (مندوب التوفيق، وتدخّل الوزير، ومجلس التوفيق، والمحكمة العمالية).

وبلغ العدد التراكمي للعمال المستفيدين من اتفاقيات العمل الجماعية حوالي (699) ألف عامل، حيث استعاد بعض العاملين من أكثر من اتفاقية، نتيجة لتكرار حالات النزاع في المنشآت التي يعملون فيها، ومن ثمّ توقيع أكثر من اتفاقية جماعية لهذه المنشآت نفسها.

بلغت الكلفة الإجمالية لاتفاقيات العمل الجماعية حوالي (490) مليون دينار، أو بمتوسط سنوي (122.5) مليون دينار. وكانت أعلى قيمة لهذه الاتفاقيات في العام 2011 فوصلت إلى حوالي (167) مليون دينار أو ما نسبته (34%) من إجمالي كلفة هذه الاتفاقيات خلال فترة الدراسة. وبلغ متوسط نصيب العامل حوالي (702) دينار من إجمالي كلفة اتفاقيات العمل الجماعية، كان أعلاها في العام 2012 إذ بلغ (1969) دينار hW .

بيّنت الدراسة أن النزاعات العمالية التي تمت إحالتها إلى المحكمة العمالية وعددها (13) نزاعاً لا تعني بالضرورة ارتفاع عدد النزاعات التي حوّلت للمحكمة العمالية، إنما قد يكون خلافاً في الإجراءات؛ إذ إن المحكمة العمالية ردّت بعض النزاعات التي حوّلت إليها، لعدم مرورها بمراحل حل النزاعات التي حددها قانون العمل، والمتمثلة بإجراءات التوفيق (مرحلي مندوب التوفيق وتدخّل الوزير، ومجلس التوفيق)، أو لأنها صادقت على اتفاقيات عمل جماعية تم حل النزاع فيها عن طريق المفاوضات المباشرة ولم تتطررها المحكمة.

بيّنت الدراسة وجود ضعف في متابعة اتفاقيات العمل الجماعية. فمن خلال مراجعة الاتفاقيات وُجِدَ تشابه في بنود بعض الاتفاقيات الموقعة بين نفس النقابة ومنشآت مختلفة في القطاع نفسه، وعدم الالتزام بمدة سريان بعض

الاتفاقيات، التي عادةً لا تقل عن سنة واحدة، مما نتج عنه تكرار هذه الاتفاقيات مع وجود تغييرات طفيفة وشكلية، وشكل تصوراً بوجود نزاعات جديدة، مما يوحي بأنها أشبه بتقليد شبه سنوي أو سنوي يُمارسه طرفا العلاقة.

أظهر تحليل اتفاقيات العمل الجماعية أن بعضها تضمن المطالبة بتطبيق الحد الأدنى للأجور وفقاً للقانون، مما يعني أن بعض المنشآت لا تستجيب تلقائياً للتشريعات وما يطرأ عليها من تعديلات، على الرغم من ارتفاع نسبة العاملين (85%) وأصحاب العمل (96%) الذين أشاروا لالتزامهم بقانون العمل.

ضعف الثقة بالنقابات العمالية، وقد تمثل ذلك بتدني معدلات الانتساب لها؛ إذ لم تتجاوز نسبة المنتسبين (5%) من إجمالي المشتغلين في الأردن (القطاعين العام والخاص). وأظهرت نتائج المسح أن نسبة العاملين المنتسبين للنقابات العمالية شكّلوا (52%) من إجمالي العاملين الذين شملهم المسح. وتعتبر هذه النسبة مُتدنية إذا ما أخذنا بالحسبان أن المسح الميداني استهدف فقط المنشآت التي شهدت نزاعاً أو إضراباً عمالياً وتم توقيع اتفاقيات عمل جماعية بين النقابات العمالية التي تُمثلهم والمنشآت التي يعملون فيها.

تُرَكِّز النزاعات والإضرابات في المنشآت كبيرة الحجم، فقد بلغ عدد المنشآت التي شملها المسح ويصل عدد العاملين فيها إلى (250) عاملاً فأكثر (50) منشأة؛ أي ما نسبته (54%) من المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية، أو ما نسبته (20%) من إجمالي المنشآت العاملة في الأردن وتوظف (250) عاملاً فأكثر، وفقاً للعدد العام للمنشآت الاقتصادية للعام 2011، وبخاصة تلك التي تعمل في قطاعات حيوية كالموانئ والمياه والكهرباء، أو تلك المنشآت التي تُساهم فيها الحكومة كالبوتاس والفوسفات، أو المنشآت التي انتهجت برامج إصلاحية تتعلق بإعادة الهيكلة وتخفيض عدد العاملين كالإسمنت/لافارج.

أظهرت النتائج توفّر بيئة وظروف عمل لائقة للعاملين تُساهم في تحقيق استقرار العمل وزيادة الإنتاجية، وتحقيق الأمن النفسي والمادي للعاملين، تتمثل في توفير اشتراطات الصحة والسلامة المهنية، والسلامة العامة، وسكن ملائم للعامل، والمواصلات، واستراحة... الخ بما نسبته (72%) من العاملين.

أظهرت الدراسة تبايناً في الرأي بين النقابات العمالية والعاملين الذين تمثّلهم في العديد من القضايا العمالية وآثار النزاعات والإضرابات العمالية، فمثلاً، اعتبر (71%) من العاملين أن ما قاموا به نزاع احتجاجي، مقابل (88%) من النقابات العمالية اعتبروه نزاعاً مطلبياً. وحول أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني، فقد تباينت آراؤهم أيضاً، فقد بيّن حوالي (85%) من العاملين بأنها تعمل على خفض عمليات المنشآت وزيادة خسائرها، مقابل (53%) فقط من النقابات العمالية. وكذلك الحال فيما يتعلق بأثر النزاعات والإضرابات العمالية على سمعة الدولة في المحافل الدولية وقدرتها على جذب الاستثمارات الخارجية؛ إذ أفاد حوالي (70%) من العاملين بتأثيرها مقابل (53%) من النقابات العمالية، بالإضافة إلى أن تأثيرها يساعد في فقدان الميزة التنافسية للاقتصاد الأردني بالنسبة لحوالي (89%) من العاملين مقابل (65%) من النقابات العمالية.

وأظهرت نتائج الدراسة توافق العاملين وأصحاب العمل على أن المفاوضات المباشرة هي أفضل الطرق لحل النزاعات العمالية والأسرع في تلبية المطالب العمالية، فقد أفاد (82%) من العاملين و(89%) من أصحاب العمل بأن استجابة المنشأة للمطالب العمالية كانت سريعة إلى حد ما؛ إذ تمت تلبيةها خلال فترة شهر فأقل (سريعة ومقبولة).

أظهرت نتائج الدراسة بأن الاستقرار السياسي والاستقرار الاقتصادي في الأردن يعتبران من أهم العوامل المحددة للاستثمار واتخاذ القرار الاستثماري بالنسبة لحوالي (88%) و(70.3%) من أصحاب العمل، على التوالي. أظهرت النتائج أن تكرار النزاعات والإضرابات العمالية قد يكون له تأثير على الاستثمارات القائمة، فما نسبته (73.4%) من أصحاب العمل يعتقدون بأنها ضارة جداً، وقد تؤدي لتوقف العمل وتحذ من التوسع، بالإضافة لأثرها الذي قد يمتد إلى قطاعات ومُنشآت أخرى من جهة، وأثرها على ارتفاع تكاليف الإنتاج وتكاليف المعيشة بالنسبة لحوالي (70%) من العاملين و(72%) من أصحاب العمل من جهة أخرى.

بيّنت الدراسة بأنه على الرغم من بعض آثار هذه النزاعات والإضرابات العمالية إلا أن تأثيرها لم يكن حاسماً على الاستثمار والقدرة الاستثمارية للمنشآت، فلم تُسجّل أية حالة إغلاق لأي من المنشآت التي شهدت نزاعات أو إضرابات عمالية، بل بالعكس فقد عملت بعض المنشآت على تطوير خطوط إنتاجها وتحديثها، بالإضافة إلى ما أفاد به بعض أصحاب العمل بأن قراراتهم الاستثمارية لم تتأثر بذلك، وإنما اتسم أثرها بأنه مرحلي قصير المدى لا يؤثر على الخطة الاستثمارية للمنشأة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1. مقدمة

شهد سوق العمل الأردني خلال السنوات الأخيرة ازدياداً في المظاهرات والوقفات والاعتصامات الاحتجاجية والنزاعات والإضرابات العمالية. ويمكن إدراج هذه الوسائل -إلى حدّ ما، باستثناء الإضرابات- في باب التعبير عن الرأي، غير أنّ ممارسة هذه الوسائل قد تداخلت وتعدّدت، فهي تهدف إما إلى المطالبة بحقوق معينة محددة، أو بالضغط لاتخاذ قرارات عامة أو خاصة، أو حتى لإصدار القوانين أو تعديلها. وتجدر الإشارة إلى أنّ النزاعات و/أو الإضرابات العمالية نشأت في المؤسسات والمشروعات الخاصة، نتيجة لعدم تحقّق التوازن بين مصالح طرفي عقد العمل (العمال وأصحاب العمل) أو بسبب تضارب هذه المصالح، فلجأ العمال إلى الإضراب لإحداث هذا التوازن، الذي يعتبر من وسائل الضغط على أرباب العمل لتحسين موقف العمال في عقود العمل الفردية أو الجماعية. غير أنّ هذه الوسيلة انتقلت إلى المرافق العامة للدولة، التي لا تتوافق ولا تتضارب فيها مصالح العاملين في هذه المرافق مع مصلحتها، التي هي المصلحة العامة، فالموظف العام لا تربطه بالمرفق الذي يعمل فيه علاقة عقد، ليسعى إلى تعديله لمصلحته بوسيلة الإضراب، بل تنبثق علاقة الموظف العام بالمرفق العام من القانون الذي هو تعبير عن إرادة المجتمع؛ أي إننا هنا في مواجهة مصلحة عامة مع مصلحة خاصة أرسى أصولهما القانون، لا في مواجهة مصلحة خاصة مع مصلحة خاصة وزن بينهما عقد. وعليه، فإن هذه الدراسة تستهدف منشآت القطاع الخاص التي شهدت نزاعات أو إضرابات عمالية، وأودعت اتفاقياتها الجماعية لدى وزارة العمل.

حرصت الحكومات الأردنية على توفير علاقات متوازنة بين أطراف العمل والإنتاج الممثلة بالعمال وأصحاب العمل والمؤسسات الرسمية ذات العلاقة، وأن تتسم هذه العلاقات بالحوار والفهم العميق للحقوق والالتزامات. وقد تم تأطير هذه العلاقات في قانون العمل والأنظمة الصادرة بموجبه، وتشكيل اللجنة الثلاثية (الحكومة/العمال/أصحاب العمل) للبتّ في القضايا المرتبطة بأطراف العمل. كما تضمنت هذه التشريعات حق الإضراب للعمال، إلا أنها في الوقت نفسه نظّمت ممارسة هذا الحق في حدود وأطر لا تضر بمصلحة المجتمع، وتراعي - في الوقت نفسه - مصلحة العمال؛ أي إن حق الإضراب للعمال هو حق قانوني ولكنه ليس مطلقاً. فقد عزّفت المادة (2) من قانون العمل النزاع بأنه "كل خلاف ينشأ بين النقابة من جهة وبين صاحب عمل أو نقابة أصحاب عمل من جهة أخرى حول تطبيق عقد عمل جماعي أو تفسيره أو يتعلق بظروف العمل وشروطه". كما عرف نظام شروط وإجراءات الإضراب والإغلاق لسنة 1998 الإضراب بأنه "توقّف مجموعة من العمال عن العمل بسبب نزاع عمالي".

غير أنّ علاقات العمل بين أطرافه ليست دائماً على وئام تام، نتيجة لمعرفة العمال بحقوقهم التي نصّ عليها القانون، ومعرفة أصحاب العمل بالأدوات والآليات التي تحافظ على استقرار استثماراتهم وإنتاجيتهم. حيث تشير بيانات وزارة العمل بأنه تم توثيق ما مجموعه (321) اتفاقية عمل خلال الفترة (2011-2014)، استفاد منها ما مجموعه (698993) عاملة وعاملاً (بشكل تراكمي)، وبكلفة حوالي (490) مليون دينار تقريباً، كما هو مبين في الجدول رقم (1).

1. أهمية الدراسة

تأتي أهمية هذه الدراسة من كونها الأولى من نوعها على مستوى الأردن، التي تسعى لتحليل واقع النزاعات والإضرابات العمالية وأثرها على بيئة العمل والاستثمار الكمية والنوعية، من خلال استطلاع ودراسة وتحليل آراء كل من أطراف العمل أو من يُمثّلهم (العمال والنقابات العمالية، وأصحاب العمل) وإجراء المسح الميداني، والاستعانة بالخبراء والمعنيين والمهتمين بهذا المجال، ومراجعة مختلف الاتفاقيات الجماعية التي وقّعتها أطراف العمل.

وتتميز هذه الدراسة بكونها تعاملت بواقعية مع النزاعات والإضرابات العمالية ضمن سياق المفهوم القانوني لها، وستضع الخطوط العريضة لواقع النزاعات والإضرابات العمالية في الأردن، ومفهومها، وآثارها، والمتطلبات اللازمة لدراستها، والمقترحات الوقائية، التي من شأنها الإسهام في جسر الفجوة بين المطالب العمالية وقدرة أصحاب العمل على تلبيتها، وتحقيق التوازن الذي من شأنه الحد من مثل هذه النزاعات والإضرابات، بما يُحقق المصلحة العامة لجميع أطراف العمل والاقتصاد الأردني بشكل عام. وهذا بدوره سينعكس إيجاباً على بيئة العمل وزيادة الإنتاجية، وجذب الاستثمارات أو توسعة القائم منها، الأمر الذي سيعتبر أثراً إيجابياً على معدل النمو الاقتصادي في الأردن، ويسهم في تعزيز تنافسية المنشآت الأردنية.

2. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف وفقاً للمحاور الآتية:

<p>1. التعرف على مدى معرفة العمال بالمهام والمسؤوليات التي عليهم القيام بها، والحقوق التي ترتبها القوانين لهم، ودورهم في عملية الإنتاج.</p> <p>2. التعرف على مدى تنظيم العلاقة بين العمال وأصحاب العمل في عقود العمل.</p> <p>3. التعرف على مدى تقيد المؤسسات بالالتزامات التي يفرضها عليهم قانون العمل وأي تشريعات أخرى.</p>	<p>العلاقة بين أطراف العمل من حيث:</p> <p>⇒ مدى معرفة العمال بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم.</p> <p>⇒ العلاقة التعاقدية ومدى الالتزام بها</p>
<p>4. التعرف على مدى توفر الظروف والبيئة الملائمة للعمل من حيث متطلبات العمل اللائق، من وجهة أصحاب العمل والعمال ووزارة العمل.</p>	<p>بيئة العمل وظروفه</p>
<p>5. مقارنة النزاعات والإضرابات في المؤسسات المتوسطة والكبرى من حيث الأسباب والنتائج، وتأثيرها على الاستثمار.</p>	<p>واقع النزاعات والإضرابات العمالية، الأسباب والنتائج وتأثيرها على الاستثمار</p>
<p>6. التعرف على فعالية الجهات التي تقوم بحل النزاعات والإضرابات، والأدوات والآليات المستخدمة في ذلك.</p> <p>7. التعرف على مدى فعالية إدارة في المؤسسات في فتح قنوات التواصل الأفقية والعمودية مع أطراف العمل، لتجفيف أسباب النزاعات والإضرابات.</p>	<p>فعالية حل النزاعات والإضرابات العمالية:</p> <p>⇒ الجهات ذات العلاقة</p> <p>⇒ الإدارة في المؤسسات المعنية</p>
<p>8. تحديد الفجوة بين المطالب العمالية وقدرات أصحاب العمل وتوافق ذلك مع الإله وتعزيز الاستثمار.</p> <p>9. تقييم بيئة العمل من حيث كونها محفزة للاستثمار من وجهة نظر أصحاب العمل والعمال والجهات ذات العلاقة.</p>	<p>الفجوة بين المطالب العمالية وقدره المنشآت (قدرات أصحاب العمل) على تلبيتها</p>
<p>10. تقييم انعكاس حل النزاعات العمالية على أصحاب العمل والعمال والاستثمار.</p>	<p>انعكاس النزاعات العمالية على:</p> <p>⇒ أطراف العمل</p> <p>⇒ الاستثمار</p>
<p>المقترحات والتوصيات التي من شأنها خفض النزاعات والإضرابات إلى حدها الأدنى وفقاً لأفضل الممارسات، وتحسين ظروف العمل، وتحسين بيئة العمل لتحفيز الاستثمار.</p>	

3. أسئلة الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف سابقة الذكر، من خلال الإجابة عن الأسئلة الآتية:

1. ما واقع البيانات الإحصائية الخاصة بالإضرابات والنزاعات العمالية للأعوام (2011-2014) وفق سجلات وزارة العمل والمؤسسات ذات العلاقة؟
2. ما واقع النزاعات والإضرابات في المؤسسات المتوسطة والكبرى من حيث الأسباب والنتائج وتأثيرها على الاستثمار؟
3. ما أثر بيئة العمل من حيث كونها محفزة للاستثمار والإنتاج من وجهة نظر أطراف العمل ؟
4. ما مدى معرفة العمال وأصحاب العمل بالمهام والمسؤوليات والأدوار وفق الإطار الذي ينظمه قانون العمل وعقود العمل؟
5. ما مدى تقيد أطراف العمل والإنتاج بالتشريعات والعقود الموقعة بين الأطراف؟
6. ما مدة فعالية الإدارات المعنية في حل النزاعات والإضرابات وسرعة إنجازها في معالجتها ؟
7. ما مدى توفر ظروف العمل اللائق في مؤسسات العمل وفق المعايير الوطنية والدولية؟
8. ما طبيعة الفجوة بين المطالب العمالية وقدرات أصحاب العمل وتوافق ذلك مع الإنتاجية وتعزيز الاستثمار؟
9. ما مدى تقييم بيئة العمل وظروفه من حيث استقرار العاملين ومعنوياتهم؟
10. ما أفضل الممارسات في حل الإضرابات والنزاعات في ضوء الخبرات الوطنية؟

4. منهجية الدراسة:

تغطي هذه الدراسة المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية، ووقعت اتفاقيات عمل جماعية - بين النقابات العمالية من جهة وأصحاب العمل أو جمعيات ونقابات أصحاب العمل من جهة أخرى- خلال الفترة (2011-2014) عبر مسح ميداني للتعرف على واقع النزاعات والإضرابات العمالية، وأسبابها، وأثرها على أطراف العمل والاستثمار من وجهة نظر من خبروها لا من تحدثوا عنها.

4.1. مجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية ووقّعت اتفاقيات عمل جماعية - بين النقابات العمالية من جهة وأصحاب العمل أو جمعيات ونقابات أصحاب العمل من جهة أخرى- خلال الفترة (2011-2014) وأودعت اتفاقياتها لدى وزارة العمل/ مديرية علاقات العمل.

ولغايات سحب العينة البالغ حجمها (100) عامل و(100) صاحب عمل، وفقاً للشروط المرجعية للدراسة، فقد تم استهداف جميع المنشآت التي أودعت أكثر من اتفاقية جماعية، واستكمال باقي العينة من المنشآت التي أودعت اتفاقية عمل جماعية واحدة، كما هو مبين في الجدول رقم (1). أما العاملون فقد تمت تعبئة استمارة لأحد العاملين في كل منشأة شملها المسح.

4.1.1. مسح العاملين

تم تصميم عينة المسح للحصول على تقديرات موثوقة للمتغيرات الرئيسية للمسح على مستوى النقابات العمالية؛ إذ تم توزيع المنشآت وفقاً للنقابات العمالية التي تُمثّل العاملين في قطاعي الصناعة والخدمات، مع الأخذ بالحسبان عدد الاتفاقيات الجماعية التي وقّعتها المنشأة (تكرار الاتفاقيات التي وقّعتها المنشأة نفسها). وصممت عينة هذا المسح استناداً إلى إطار المنشآت التي وقّعت اتفاقيات عمل جماعية مؤثقة في وزارة العمل/ مديرية علاقات العمل.

4.1.2. مسح أصحاب العمل

تم تصميم عينة المسح للحصول على تقديرات موثوقة للمتغيرات الرئيسية للمسح على مستوى النقابات؛ إذ تم توزيع المنشآت وفقاً للنقابات العمالية التي تُمثّل العاملين على قطاعي الصناعة والخدمات، مع الأخذ بالحسبان عدد الاتفاقيات الجماعية التي وقّعتها المنشأة (تكرار الاتفاقيات التي وقّعتها المنشأة نفسها). وشملت عينة مسح المنشآت أو أصحاب العمل جميع المنشآت التي وقّعت أكثر من اتفاقية جماعية. والجدول رقم (1) يبيّن توزيع مُجتمع وعينة الدراسة حسب النقابات العمالية.

الجدول رقم (1): التوزيع التكراري للاتفاقيات المُودعة لدى وزارة العمل، وحجم العينة

تكرار الاتفاقية	عدد الاتفاقيات	عدد الشركات	نسبة إلى إجمالي الاتفاقيات (%)	نسبة إلى إجمالي الشركات (%)	حجم العينة
1	98	98	31	59	32
2	48	24	15	14	24
3	57	19	18	11	19
4	76	19	24	11	19
5	5	1	2	1	1
6	12	2	4	1	2
7	7	1	2	1	1
9	18	2	6	1	2
المجموع	321	166	100	100	100

4.1.3. النقابات العمالية

تم إجراء مسح شامل للنقابات العمالية وعددها (17) نقابة.

4.1.4. أسئلة المقابلات الشخصية مع الخبراء والمُهتمين

تم إجراء العديد من المقابلات مع الخبراء والمُهتمين والسادة النواب وجمعيات ونقابات أصحاب الأعمال، كما هو موضَّح في المُلحق رقم (1).

4.2. أدوات الدراسة

تم تصميم ثلاث استبانات لتحقيق أهداف الدراسة؛ الاستبانة الأولى خاصة بالعاملين، وتوفر بشكل رئيس بيانات عن العاملين وخصائصهم. وتوفر بيانات عن مدى تطبيق المنشآت التي يعملون فيها للقوانين والتشريعات المتعلقة بتنظيم علاقات العمل، ومدى توفر بيئة وظروف عمل لائقة، بالإضافة إلى استطلاع رأيهم وانطباعاتهم تجاه النزاعات والإضرابات العمالية؛ أسبابها وآثارها، وقدرة المنشآت التي يعملون فيها على تلبية مطالبهم، ومدى فعالية الطرق المُتبعة لحلها، ومدى معرفتهم بآثار هذه النزاعات والإضرابات على البيئة الاستثمارية بشكل عام والمنشأة التي يعملون فيها بشكل خاص.

أما الاستبانة الثانية، فخاصة بالمنشآت (أصحاب العمل)، وتوفر بشكل رئيس بيانات عن حجم هذه المنشآت وعدد العاملين فيها، ومدى تطبيق المنشآت للقوانين والتشريعات المتعلقة بتنظيم علاقات العمل، ومدى توفر بيئة وظروف عمل لائقة، بالإضافة إلى استطلاع رأيهم وانطباعاتهم تجاه النزاعات والإضرابات العمالية من حيث أسبابها وآثارها، وقدرة منشآتهم على تلبية مطالب العاملين لديهم، ومدى فعالية الطرق المتبعة لحلها، ومدى معرفتهم بآثار هذه النزاعات والإضرابات على البيئة الاستثمارية بشكل عام ومنشآتهم بشكل خاص، وتأثيرها على قدراتهم الاستثمارية أو الحد منها.

وتخصّ الاستبانة الثالثة، النقابات العمالية، وتوفر بشكل رئيس بيانات عامة عن النقابات العمالية وعدد المنتسبين إليها، وأهدافها والخدمات التي تُقدمها، بالإضافة إلى استطلاع آرائهم في مدى تطبيق المنشآت - التي يعمل فيها من ثمتلهم - للقوانين والتشريعات المتعلقة بتنظيم علاقات العمل، ومدى توفر بيئة وظروف عمل لائقة، بالإضافة إلى استطلاع رأيهم وانطباعاتهم تجاه النزاعات والإضرابات العمالية من حيث أسبابها وآثارها، وقدرة أصحاب العمل أو المنشآت على تلبية مطالب العاملين، ومدى فعالية طرق الحل المتبعة لحلها، ومدى معرفتهم بآثار هذه النزاعات والإضرابات على البيئة الاستثمارية بشكل عام وتأثيرها على القدرات الاستثمارية للمنشآت أو الحد منها.

ولقد طوّر فريق البحث الاستبانات بعد مناقشتها مع المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وأخذ ملاحظاته ومقترحاته بالحسبان.

4.3 جمع البيانات وتجهيزها

لغايات إعداد الدراسة تم اعتماد البحث المكتبي والمسح الميداني لتوفير البيانات اللازمة.

4.3.1 البحث المكتبي

تضمنت مرحلة البحث المكتبي، زيارات لوزارة العمل/ مديرية علاقات العمل، لتوفير البيانات والمعلومات المتعلقة بـ:

- طبيعة عمل ومهام مديرية علاقات العمل، ودورها في مراحل حل النزاعات والإضرابات العمالية.
- واقع البيانات المتوفرة لدى وزارة العمل/ مديرية علاقات العمل المتعلقة بالنزاعات والإضرابات العمالية، من حيث عددها، وتصنيفها، وعدد الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى الوزارة، وعدد العاملين المستفيدين منها، وكلفة تلبية المطالب العمالية.

4.3.2. مسوحات العاملين والنقابات العمالية والمنشآت (أصحاب العمل)

تم تنفيذ جمع بيانات المسوحات وفق الإجراءات الآتية:

- اختيار وتدريب ما مجموعه (20) باحثاً ميدانياً من الذكور والإناث، يتابعهم مشرفان، وتم تدريبهم على كيفية إجراء المسح وتعبئة الاستبانة بواقع يومين تدريبيين (26-27/9/2015).
- تعبئة استبانات المسح من خلال المقابلات الشخصية للباحثين الميدانيين مع العاملين والمعنيين في النقابات العمالية وأصحاب العمل، أو المعنيين في المنشآت المستهدفة، وذلك خلال الفترة (28/9-2015/10/27).
- تدقيق الاستبانات المعبأة وترميزها من قبل الفريق المكلف بذلك، وبمتابعة من فريق البحث.
- إدخال البيانات إلى الحاسوب، وإعداد جداول البيانات وفقاً لأهداف الدراسة.

4.4. تبويب البيانات

تم تحديد الجداول التكرارية والرسومات البيانية اللازمة لعرض الدراسة بما يتوافق مع أهداف الدراسة، وتم تضمينها في هذا التقرير الذي اشتمل أيضاً على ملخص لأهم نتائج الدراسة والتوصيات المنبثقة عنها.

4.5. حدود الدراسة

تجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسة تسعى لتحليل واقع النزاعات والإضرابات العمالية لمنشآت القطاع الخاص - التي يحكم إطار عملها قانون العمل، وحدث فيها نزاع أو إضراب عمالي، وأدعت اتفاقيات العمل الجماعية الخاصة بها لدى وزارة العمل، خلال الفترة الزمنية (2011-2014)؛ أي إن هذه الدراسة لا تستهدف تلك النزاعات أو الإضرابات أو الوقفات الاحتجاجية التي حدثت في المؤسسات التي لا تخضع لأحكام قانون العمل، مثل مؤسسات القطاع العام أو تلك التي حدثت بصفة فردية.

4.6. المشكلات التي واجهت فريق البحث

تتمثل المشكلة الرئيسية التي واجهها فريق البحث في أثناء تنفيذ هذه الدراسة، في ضعف تجاوب أصحاب العمل في تعبئة الاستبانات الخاصة بهم، وفي حال تمت تعبئتها لا تتم تعبئتها بشكل كامل، بالإضافة إلى طول فترة المواعيد وتكرار تمديدها، مع محدودية الإطار الزمني الممنوح لإتمام هذه الدراسة، مما اضطر فريق البحث لاستصدار كتاب من وزارة العمل بتوقيع عطوفة أمينها العام تم توجيهه للمنشآت لحثها على التجاوب واستكمال تعبئة الاستبانات.

الفصل الثاني

واقع النزاعات والإضرابات العماليّة

نظرة عامة

2.1. مفهوم النزاعات والإضرابات العمالية

تتشأ النزاعات والإضرابات العمالية لأسباب أو دوافع متعددة؛ فقد لا تكون ظروف العمل وبيئته مناسبة، أو قد تُصبح غير مناسبة لاحقاً، إما لتخلف الشروط الصحية أو شروط الأمان المهني، أو لتعرض العامل للمضايقات المعنوية من أرباب العمل أو مساعديهم. وقد يكون للأجر ومقداره وعدم دفعه في الموعد المحدد أيضاً نصيب كبير من ظهور الشكوى. والتعبير عن إرادة العمال لوجود هذا الخلاف، أو تلك المطالب، قد يتطور إلى خلاف بين طرفي العلاقة، مما يؤثر على الأداء. وقد يستمر هذا الخلاف ويتطور .

وتطور هذا الخلاف قد يكون فردياً، وقد يتسع إلى أن يصبح جماعياً، مما يُشكل ضغطاً على أرباب العمل. وقد يأخذ الخلاف أو النزاع الجماعي أشكالاً متعددة، منها ما يُحل في حينه دون تقادم النزاع، ومنها ما يتفاقم ويتطور، في ظل وجود النقابات العمالية التي أجاز القانون قيامها وأجاز انضمام العمال إليها؛ فهي تشد من أزر منتسبيها، وتأخذ بيدهم للضغط على أرباب العمل بوسائل متعددة. فقد يلجأ العمال إلى التعبير عن الخلاف ووجوده، وعن مطالبهم بطريقة اعتيادية مُتعارف عليها، بالتقدم بطلباتهم مباشرة أو عن طريق نقاباتهم. وإذا لم يتم حل النزاع أو الاستجابة إلى مطالبهم يتطور الأمر، فيلجأ العمال إلى وسائل أخرى قد تكون غير اعتيادية، من بينها التوقف الجزئي أو الكلي عن العمل والاعتصام، وهو ما يُعرف بالإضراب.

وحتى يأخذ النزاع العمالي هذه الصفة، يجب أن يكون نزاعاً حقيقياً، وجماعياً، وقائماً على أساس من المصلحة العامة للعمال جميعهم. وقد أشار قانون العمل الأردني إلى النزاعات العمالية الجماعية، آخذاً بمفهوم النزاع الجماعي الذي يخضع لرعاية الوزارة وطرق حل النزاعات بمعرفتها (المادة 121، قانون العمل).

فالمفاوضة الجماعية هي الحوار الذي يجري بين أي من العمال أو النقابات التي تُمثلهم وبين أصحاب العمل أو ممثليهم، بهدف حسم النزاع الجماعي، أو تحسين شروط العمل وظروفه، أو رفع الكفاءة الإنتاجية. ويتضمن اتفاق العمل الجماعي أحكاماً تتعلق بتحسين شروط العمل وظروفه، ورفع الكفاءة الإنتاجية.

2.2. حجم النزاعات والإضرابات العمالية خلال الفترة (2011-2014)

تباينت الأرقام في عدد النزاعات والإضرابات العمالية خلال فترة الدراسة. وتُشير بعض التقارير¹ إلى أن مجموع الاحتجاجات العمالية (إضراب، اعتصام، تهديد بالإضراب، محاولة إيذاء نفس) بلغت (3093) احتجاجاً خلال فترة الدراسة (2011-2014)، قام بها العاملون في القطاعين العام والخاص، والمتعطلون عن العمل. وتُشير هذه التقارير إلى أن عدد الاحتجاجات التي قام بها العاملون في القطاع الخاص بلغت (1269) احتجاجاً خلال فترة الدراسة، في حين بلغ عدد النزاعات والإضرابات العمالية (430) نزاعاً وإضراباً قام بها العاملون في القطاع الخاص خلال الفترة نفسها، حسب بيانات وزارة العمل.

ولغايات هذه الدراسة؛ سيقصر تحليل واقع النزاعات والإضرابات العمالية لمُنشآت القطاع الخاص الخاضعة لأحكام قانون العمل، والتي حدث فيها نزاع أو إضراب عمالي وأودعت اتفاقيات العمل الجماعية الخاصة بها لدى وزارة العمل؛ أي إن هذه الدراسة لا تستهدف تلك النزاعات أو الإضرابات أو الوقفات الاحتجاجية التي حدثت في المؤسسات التي لا تخضع لأحكام قانون العمل، مثل مؤسسات القطاع العام، أو تلك التي حدثت بصفة فردية.

وتُشير كشوفات وزارة العمل إلى أن مجموع النزاعات والإضرابات العمالية خلال فترة الدراسة (2011-2014) قد بلغ (430) نزاعاً وإضراباً عمالياً، منها (351) نزاعاً عمالياً أو ما نسبته (82%) تم حلها. وأشارت البيانات إلى إيداع وتوثيق (321) اتفاقية عمل جماعية أو ما نسبته (91%) من النزاعات والإضرابات التي تم حلها، كما هو مُبين في الجدول رقم (2). مما يُشير إلى ضعف التزام بعض النقابات بقانون العمل، الذي يوجب إيداع اتفاقيات العمل الجماعية الموقعة بينها وبين أصحاب العمل في المنشآت التي حدث فيها نزاع أو إضراب عمالي، الأمر الذي يتطلب تأكيد ضرورة الالتزام بالنص القانوني بهذا الخصوص، وتعاون مختلف الأطراف في تزويد وزارة العمل بالاتفاقيات الجماعية التي يتم توقيعها بين ممثلي العمل وأصحاب العمل، بالإضافة إلى ضرورة متابعة وزارة العمل لهذا الشأن، بما يُساهم في بناء قاعدة بيانات شاملة ومكتملة للنزاعات والإضرابات العمالية.

الجدول رقم (2): توزيع اتفاقيات العمل الجماعية المودعة لدى وزارة العمل خلال الفترة (2011-2014)

المجموع	2014	2013	2012	2011	البيان
351	78	73	97	103	مجموع النزاعات حسب طريقة الحل
321	74	71	97	79	عدد العقود الجماعية المودعة لدى وزارة العمل
91%	95%	97%	100%	77%	نسبة العقود المودعة لدى وزارة العمل إلى مجموع النزاعات حسب طريق الحل

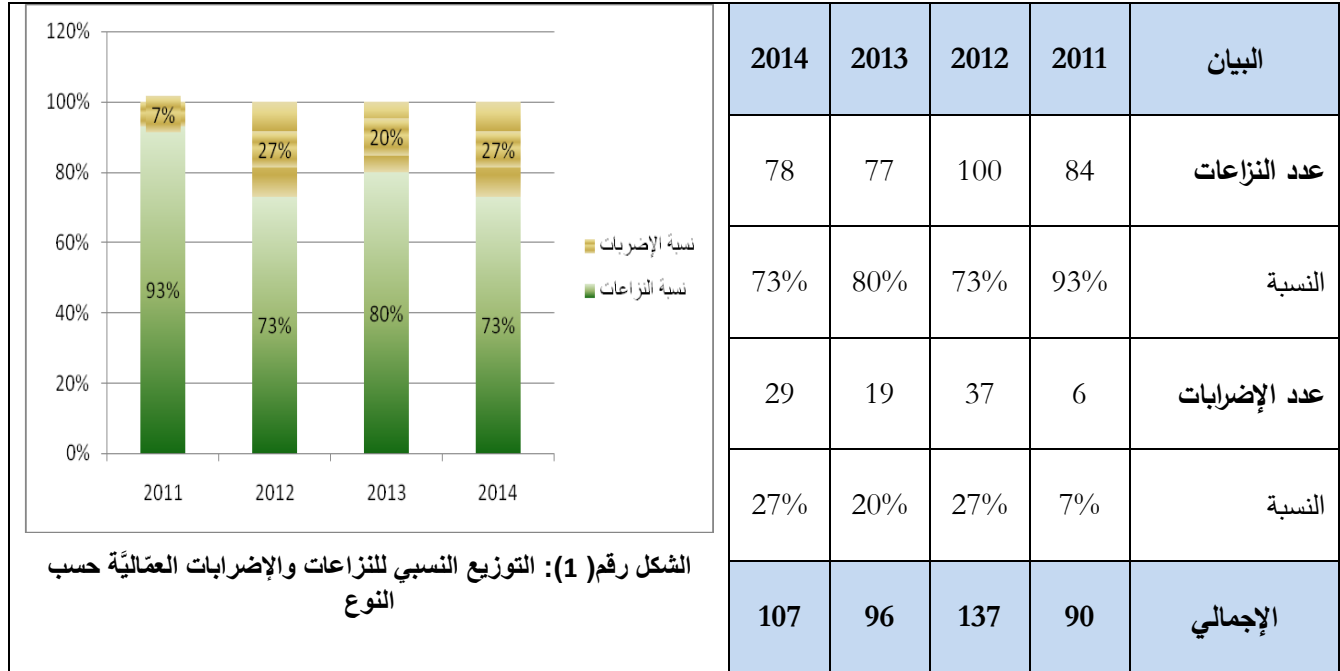
المصدر: مديرية علاقات العمل، وزارة العمل

¹ تقرير الاحتجاجات العمالية في الأردن 2014، المرصد العمالي الأردني، مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية، آذار 2015

2.2.1 النزاعات والإضرابات العمالية من حيث العدد

بلغ عدد النزاعات والإضرابات العمالية (430) نزاعاً وإضراباً خلال الفترة (2011-2014)، وبلغ عدد النزاعات العمالية (339) نزاعاً أو ما نسبته (79%) من إجمالي النزاعات والإضرابات العمالية، في حين بلغ عدد الإضرابات (91) إضراباً بنسبة (21%) من الإجمالي. وسجل العامان 2012 و 2014 أكبر عدد من الإضرابات بما نسبته (27%) من إجمالي النزاعات والإضرابات في هذين العامين، بواقع (39) إضراباً في العام 2012، و(29) إضراباً في العام 2014. وتجدر الإشارة إلى ارتفاع عدد النزاعات والإضرابات العمالية، فبلغت (137) نزاعاً وإضراباً في العام 2012 أو ما نسبته (32%) من إجمالي النزاعات والإضرابات العمالية خلال فترة الدراسة. ويمكن أن يُعزى ارتفاع عددها إلى أثر ما يُسمى الربيع العربي، كما هو مُبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3): توزيع النزاعات والإضرابات العمالية حسب النوع خلال الفترة (2011-2014)



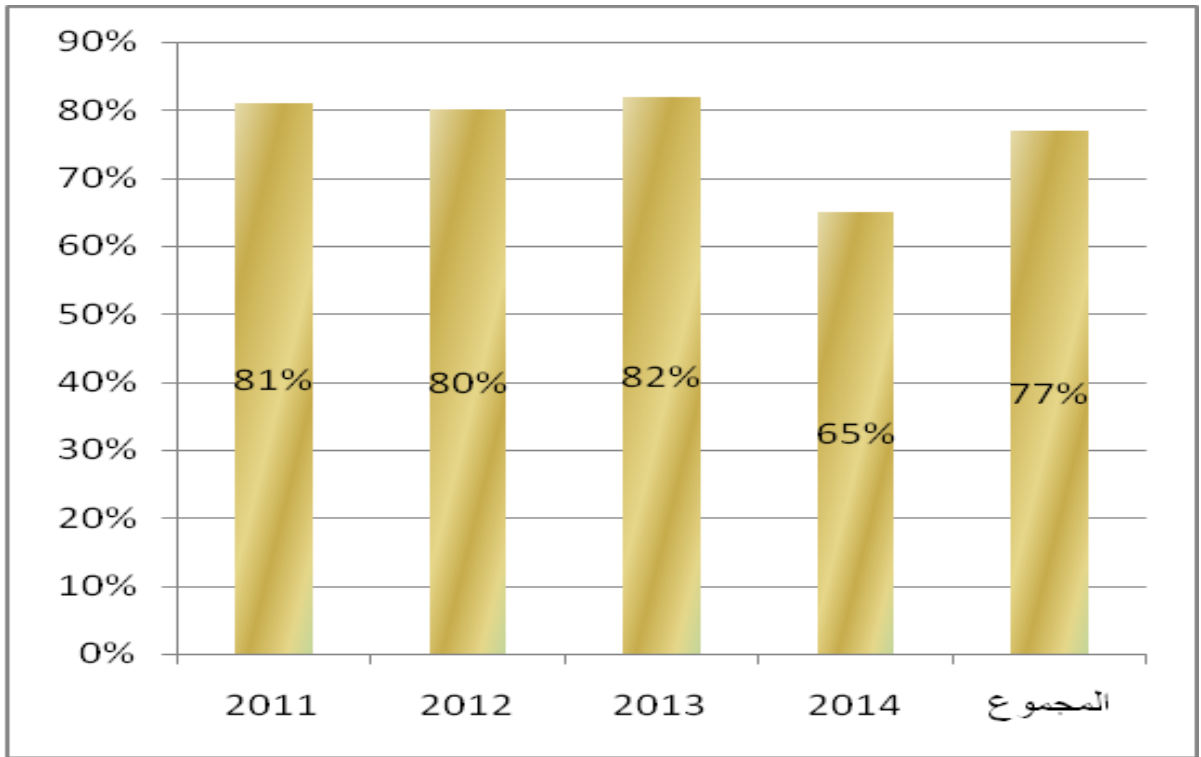
المصدر: مديرية علاقات العمل، وزارة العمل

2.2.2. النزاعات والإضرابات العمالية حسب طريقة الحل

بلغ عدد النزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها (351) نزاعاً وإضراباً عمالياً، وقد تم حلها وفقاً للآتي:

2.2.2.1. مرحلة المفاوضات المباشرة:

أكد المشرع في المادة رقم (44/ الفقرة ب) من قانون العمل الأردني² قيام صاحب العمل بعقد اجتماعات دورية مع ممثلي العمال لا تقل عن مرتين في السنة، لتنظيم وتحسين ظروف العمل وإنتاجية العمال والتفاوض على أي أمور متعلقة بذلك. وضمن هذا السياق تأتي مرحلة التفاوض المباشر لحل النزاعات العمالية، فتشير البيانات إلى أن نسبة النزاعات التي تم حلها في هذه المرحلة إلى إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال فترة الدراسة (2011-2014)، بلغت بالمعدل (77%)، كما يظهر في الشكل رقم (2).



الشكل رقم (2): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها بالمفاوضات المباشرة خلال الفترة (2011-2014)

² المادة رقم (44/ الفقرة ب) من قانون العمل الأردني (على صاحب العمل وممثلي العمال في المؤسسة التي تستخدم خمسة وعشرين عاملاً فأكثر عقد اجتماعات دورية لا تقل عن مرتين في السنة لتنظيم وتحسين ظروف العمل وإنتاجية العمال والتفاوض على أي أمور متعلقة بذلك).

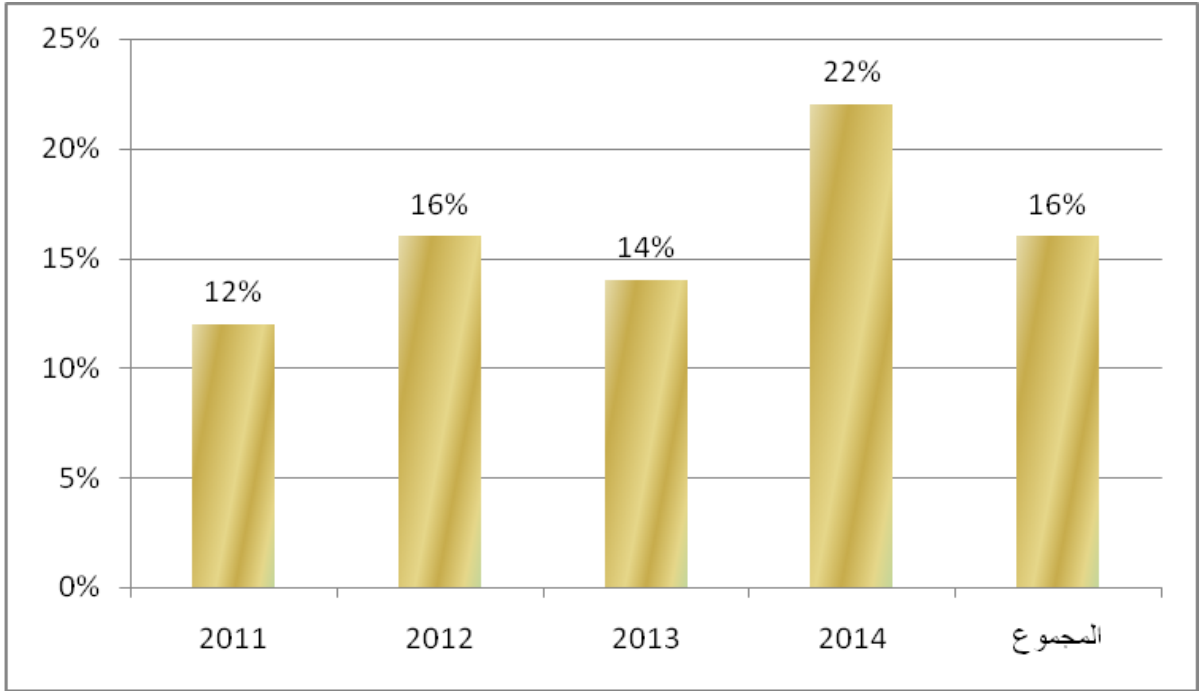
2.2.2.2. مرحلة مندوب التوفيق:

عند تعذر وصول طرفي النزاع (العمال ومن يُمثّلهم، وأصحاب العمل) إلى تسوية النزاع أو حلّه بطريقة التفاوض المباشر، تأتي مرحلة مندوب التوفيق في حل النزاعات العماليّة؛ إذ يُعيّن الوزير واحداً أو أكثر من موظفي وزارة العمل مندوب توفيق، للقيام بمهمة الوساطة في تسوية النزاعات العماليّة الجماعية³. وفي حال تم الاتفاق بشأن النزاع بعقد جماعي أو بغيره، يحتفظ مندوب التوفيق بنسخة من العقد مُصادق عليها من الطرفين، أما إذا تعذر إجراء المفاوضات بين الطرفين ولم يتم التوصل إلى تسوية الاتفاق فيترتب على مندوب التوفيق أن يُقدم تقريراً إلى الوزير، يتضمن أسباب النزاع، والمفاوضات التي جرت بين الطرفين، والنتيجة التي توصل إليها، وذلك خلال مدة لا تزيد على واحد وعشرين يوماً من تاريخ إحالة النزاع إليه⁴. وفي هذه الحالة يتدخل الوزير لتسوية النزاع، وفي حال لم يتمكن الوزير بدوره من تسوية النزاع، فعليه أن يحيله إلى مجلس توفيق.

وتُشير البيانات إلى أن عدد النزاعات التي تم حلها بواسطة مندوب التوفيق بلغت (55) نزاعاً أو ما نسبته بالمتوسط (16%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال الفترة 2011-2014، كما هو في الشكل رقم (3).

³ المادة رقم (120) (لوزير أن يعين مندوب أو أكثر من موظفي الوزارة للقيام بمهمة الوساطة في تسوية النزاعات العمالية الجماعية وذلك للمنطقة التي يحددها والمدة التي يراها مناسبة).

⁴ المادة رقم (121): (أ) إذا وقع نزاع عمالي جماعي فعلى مندوب التوفيق أن يبدأ إجراءات الوساطة بين الطرفين لتسوية ذلك النزاع، فإذا تم الاتفاق بشأنه بعقد جماعي أو بغيره يحتفظ مندوب التوفيق بنسخة منه مصادق عليها من الطرفين. (ب) إذا تعذر إجراء المفاوضات بين الطرفين لأي سبب من الأسباب، أو تبين أن الاستمرار فيها لن يؤدي إلى تسوية النزاع، فيترتب على مندوب التوفيق أن يقدم تقريراً إلى الوزير يتضمن أسباب النزاع، والمفاوضات التي تمت بين الطرفين، والنتيجة التي توصل إليها، وذلك خلال مدة لا تزيد على واحد وعشرين يوماً من تاريخ إحالة النزاع إليه.



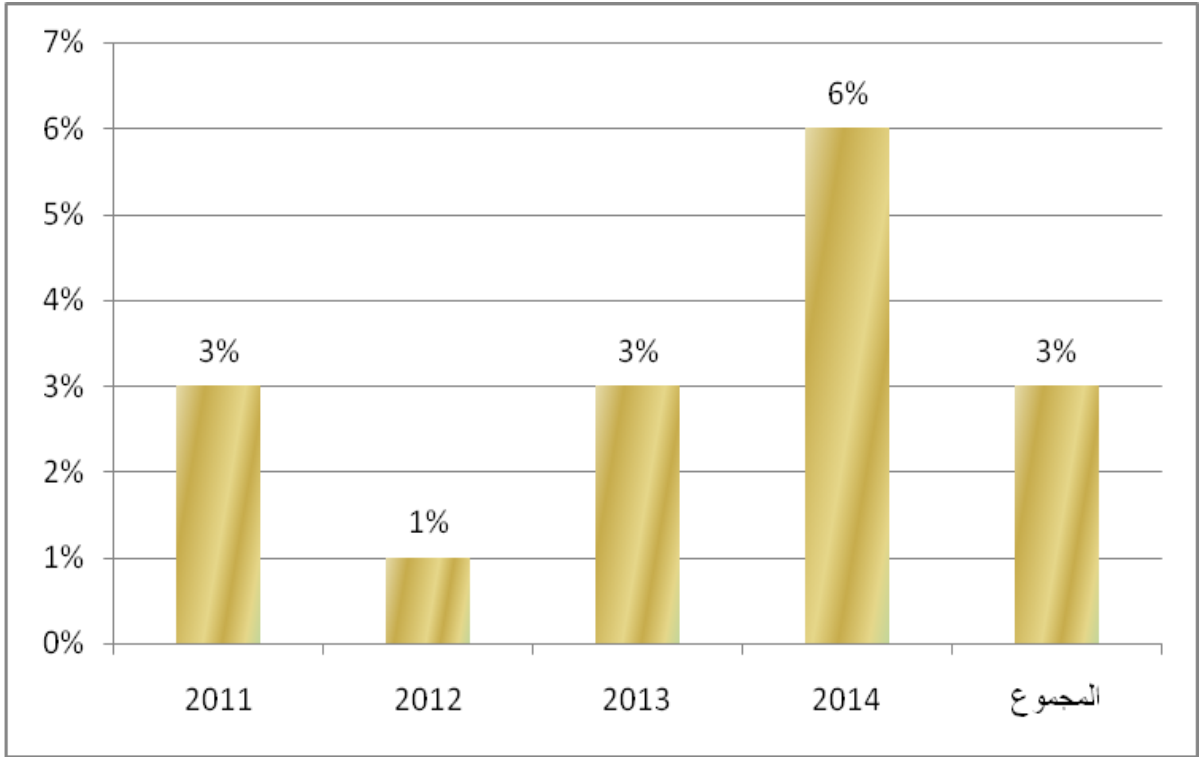
الشكل رقم (3): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها بواسطة مندوب التوفيق خلال الفترة (2011-2014)

2.2.2.3. مرحلة مجلس التوفيق:

عندما يتعذر حل النزاع من مندوب التوفيق وتدخل الوزير تأتي مرحلة مجلس التوفيق في حل النزاعات العمالية بوصفها إحدى مراحل تسوية النزاعات العمالية. ويشكل الوزير مجلس التوفيق من رئيس وعضوين أو أكثر يمثلون كلاً من أصحاب العمل والعمال⁵. ويُقدّم مجلس التوفيق تقريراً إلى الوزير خلال مدة لا تزيد على واحد وعشرين يوماً من تاريخ إحالة النزاع إليه، مرفقاً به التسوية الموقعة بين الطرفين في حال تم التوصل إلى اتفاق، وفي حال لم يتم التوصل إلى اتفاق يتم تضمين التقرير أسباب النزاع، والإجراءات التي اتخذها لتسويته، والأسباب التي أدت إلى عدم إنجازه، والتوصيات التي يراها مناسبة بهذا الشأن (وفقاً للمادة 122 من قانون العمل).

وتشير البيانات إلى النزاعات التي تم حلها بواسطة مجلس التوفيق بلغت (11) نزاعاً أو ما نسبته بالمتوسط (3%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال الفترة 2011-2014، كما هو مبين في الشكل رقم (4).

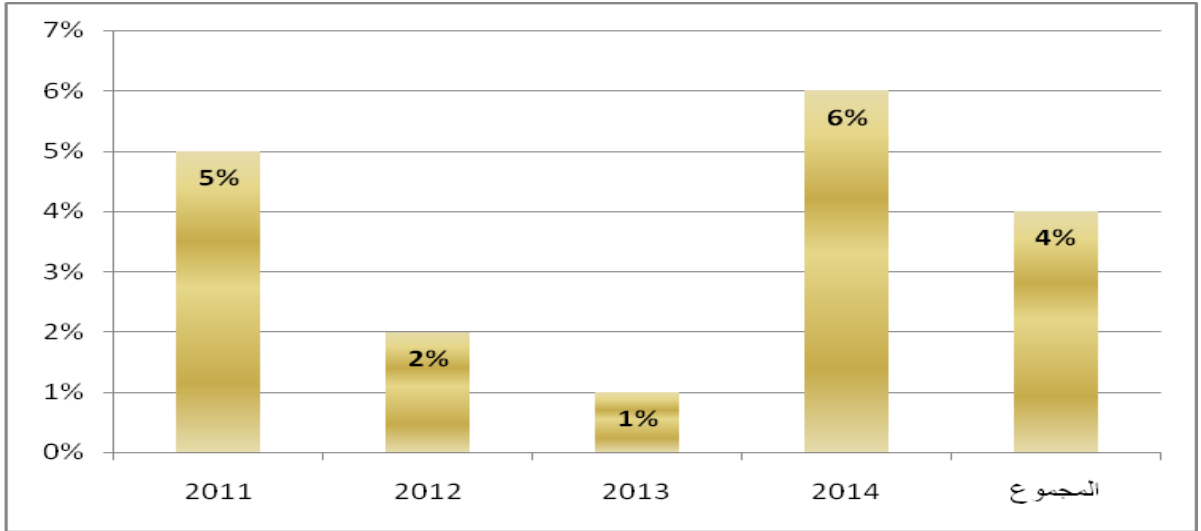
⁵ المادة رقم (121): (ج) إذا لم يتمكن الوزير بدوره من تسوية النزاع فعليه أن يحيله إلى مجلس توفيق يشكله على النحو التالي: (1) رئيس يعينه الوزير على أن لا يكون من ذوي العلاقة بالنزاع أو بنقابات العمال أو نقابات أصحاب العمل. (2) عضوان أو أكثر يمثلون كلا من أصحاب العمل والعمال بأعداد متساوية يسمى كل من الطرفين ممثليه في المجلس.



الشكل رقم (4) : التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها بواسطة مجلس التوفيق خلال الفترة (2011-2014)

2.2.2.4. مرحلة المحكمة العمالية:

تأتي مرحلة اللجوء للمحكمة العمالية لحل النزاع العمالي الجماعي في حال لم يتمكن مجلس التوفيق من إنهاء النزاع. وعليه؛ يترتب على الوزير إحالته إلى محكمة عمالية. ويُعطى النزاع العمالي الذي يُحال إلى المحكمة العمالية صفة الاستعجال، وتُباشر المحكمة النظر فيه خلال مدة لا تزيد على سبعة أيام من تاريخ الإحالة، على أن تُصدر المحكمة قرارها في النزاع، وتبلغه إلى الوزير خلال ثلاثين يوماً من ذلك التاريخ، ويكون قرارها قطعياً، غير قابل للطعن أمام أي جهة قضائية أو إدارية. ومن الجدير بالذكر، أنه لا يوجد نص في قانون العمل يتضمن تحديد محاكم عمالية متخصصة للنظر في النزاعات العمالية، والتي تعد مطلباً، ومن ثم لا يوجد اختصاص نوعي لمحكمة بذاتها. وتُشير البيانات إلى أن عدد النزاعات التي تم حلها من خلال المحكمة العمالية بلغت (13) نزاعاً أو ما نسبته بالمتوسط (4%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال الفترة 2011-2014، كما هو مبين في الشكل رقم (5).



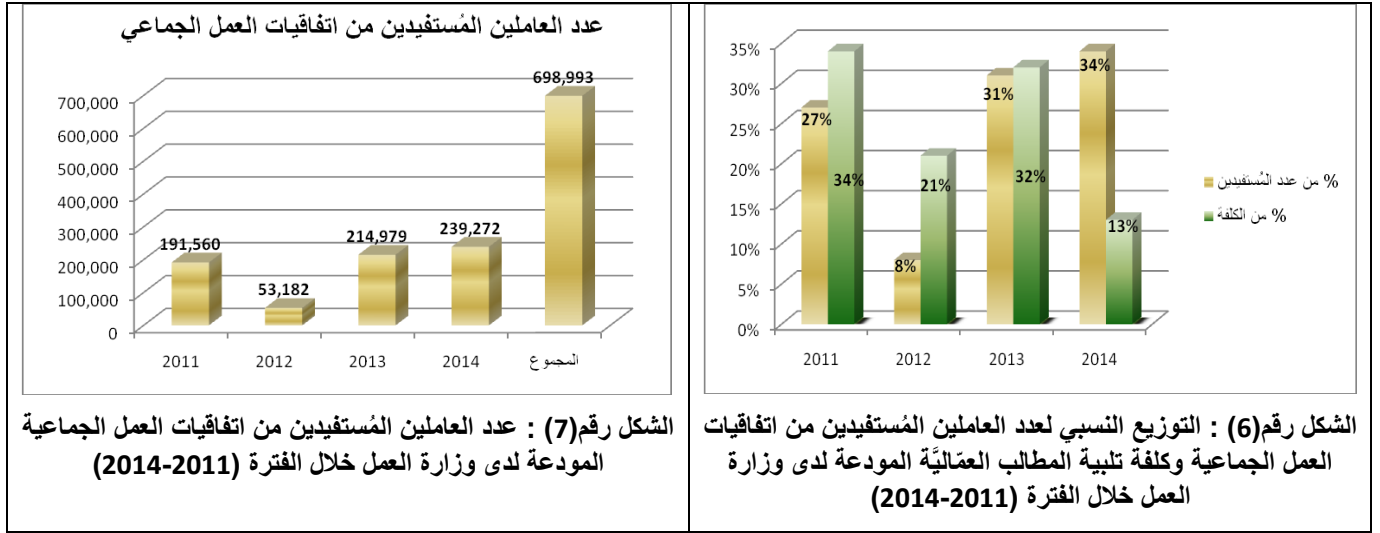
الشكل رقم(5): التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها من خلال المحكمة العمالية خلال الفترة (2011-2014)

ومع أنّ نسبة النزاعات العمالية التي أُحيلت للمحكمة العمالية تُظهر ارتفاعاً في العامين 2011 و2014، إلا أن هذا لا يعني ارتفاع عدد النزاعات التي حُوّلت للمحكمة العمالية، فقد تبين عند مراجعة قرارات المحكمة العمالية خلال هذين العامين الآتي:

- (1) أن المحكمة العمالية ردتّ أحد النزاعات التي حُوّلت إليها، لعدم مرورها بمراحل حل النزاعات التي حدّدها قانون العمل، والمتمثلة بإجراءات التوفيق (مرحلتى مندوب التوفيق وتدخل الوزير، ومجلس التوفيق).
- (2) أن المحكمة العمالية صادقت على اتفاقيتي عمل جماعية تم حل النزاع فيهما عن طريق المفاوضات المباشرة، ولم تنظرهما المحكمة أو تُصدر فيهما قراراً.
- (3) أن المحكمة ردت استئنافين متعلقين بنزاعين عماليين.

2.3. الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل موزعة حسب عدد المستفيدين وكلفة تلبية المطالب العمالية:

أظهرت البيانات وفقاً لاتفاقيات العمل الجماعية المودعة لدى وزارة العمل، البالغ عددها (321) اتفاقية أن العدد الإجمالي التراكمي للعاملين المستفيدين من هذه الاتفاقيات بلغ (698,993) عاملاً خلال الفترة (2011-2014)، كما هو مبين في الشكل رقم (6). وهذا العدد يشتمل على نسبة من العاملين الذين استفادوا من أكثر من اتفاقية؛ بمعنى أن عدد العاملين المستفيدين مرة واحدة قد يكون أقل بكثير من هذا العدد. أما بحسب سنوات الدراسة؛ فقد بلغ عدد المستفيدين (239,272) مستفيداً في العام 2014 أو ما نسبته (34%) من إجمالي العاملين المستفيدين من هذه الاتفاقيات خلال فترة الدراسة، كما هو مبين في الشكل رقم (7).



أما من حيث كُلفة تلبية المطالب العماليّة؛ فقد بلغت (490,367,264) ديناراً خلال فترة الدراسة، وبلغت أعلى نسبة من هذه القيمة (34%) في العام 2011 بقيمة (166,972,100) دينار، كما يظهر من الجدول رقم (4).

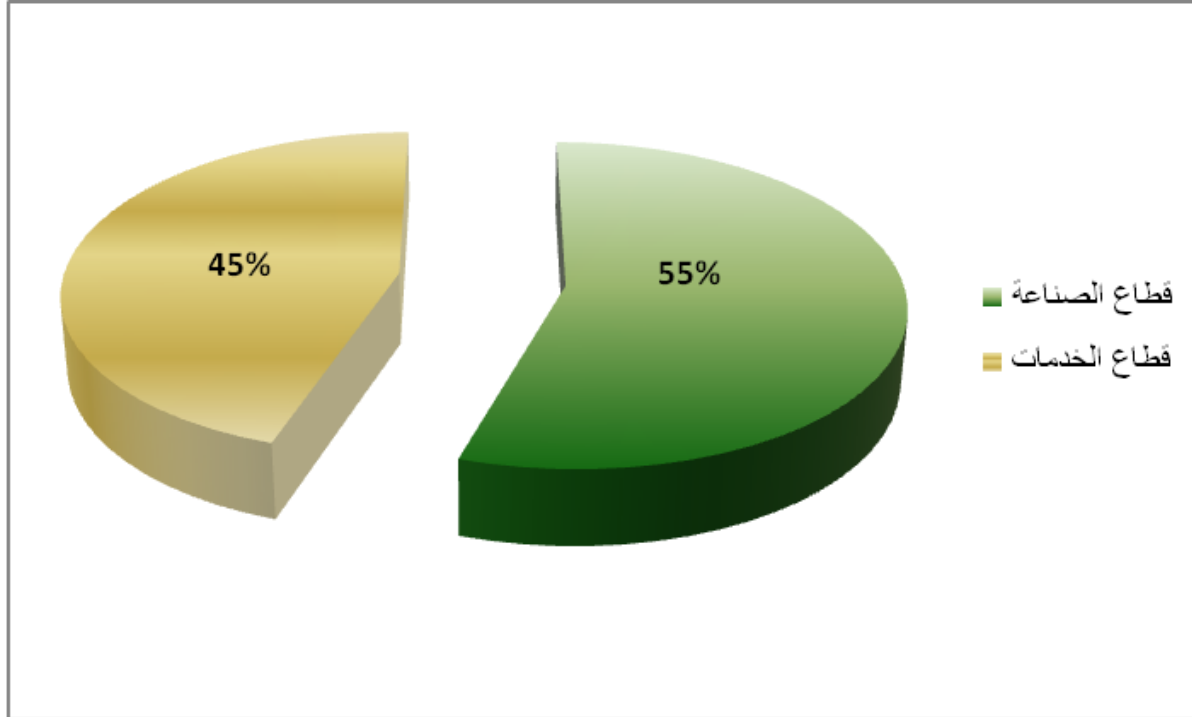
الجدول رقم (4) : توزيع الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل وفقاً للسنة وعدد المُستفيدين والكلفة للأعوام (2014-2011)

السنة	عدد الاتفاقيات المودعة	عدد المُستفيدين	الكلفة (دينار)	% من عدد الاتفاقيات المودعة	% من عدد المُستفيدين	% من الكلفة
2011	79	191,560	166,972,100	25%	27%	34%
2012	97	53,182	104,734,244	30%	8%	21%
2013	71	214,979	155,471,000	22%	31%	32%
2014	74	239,272	63,189,920	23%	34%	13%
المجموع	321	698,993	490,367,264	100%	100%	100%

المصدر: ملفات وزارة العمل، مديرية العلاقات العماليّة/ حسابات فريق البحث

2.4. الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل موزعة حسب النقابة:

توزعت النزاعات العماليّة قطاعياً وفقاً للعقود والاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل على قطاعي الصناعة والخدمات. فقد بلغ عدد العقود والاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل للنزاعات التي تم حلها في قطاع الصناعة (175) عقداً (اتفاقاً جماعياً) أو ما نسبته (55%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال الفترة (2014-2011) مقابل (146) عقداً في قطاع الخدمات للفترة نفسها، كما يظهر في الشكل رقم (8).



الشكل رقم (8) : التوزيع النسبي للنزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها من خلال المحكمة العمالية خلال الفترة (2011-2014)

وشكّلت عقود واتفاقيات العمل الجماعية التي مثلتها النقابة العامة للعاملين في الصناعات الغذائية النسبة الأعلى من إجمالي الاتفاقيات المودعة لدى الوزارة؛ إذ بلغ عددها (72) عقداً (اتفاقاً) أو ما نسبته (22.43%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال الفترة (2011-2014). أما في قطاع الخدمات فكانت عقود واتفاقيات العمل الجماعية التي مثلتها النقابة العامة للعاملين في الميكانيك والنقل البري هي الأعلى؛ إذ بلغ عددها (29) عقداً (اتفاقاً) أو ما نسبته (9.03%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال الفترة (2011-2014)، كما يظهر من الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) : توزيع الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل حسب القطاع والنقابة العمالية

النقابة	عدد الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل	%
قطاع الصناعة		
النقابة العامة للعاملين في الصناعات الغذائية	72	22.43
النقابة العامة للعاملين في صناعة الغزل والنسيج	58	18.07
النقابة العامة للعاملين في المناجم والتعدين	23	7.17
النقابة العامة للعاملين في البترول والكيماويات	21	6.54
مُمثّل العاملين في شركة مجمع الشرق الاوسط	1	0.31
المجموع	175	55%

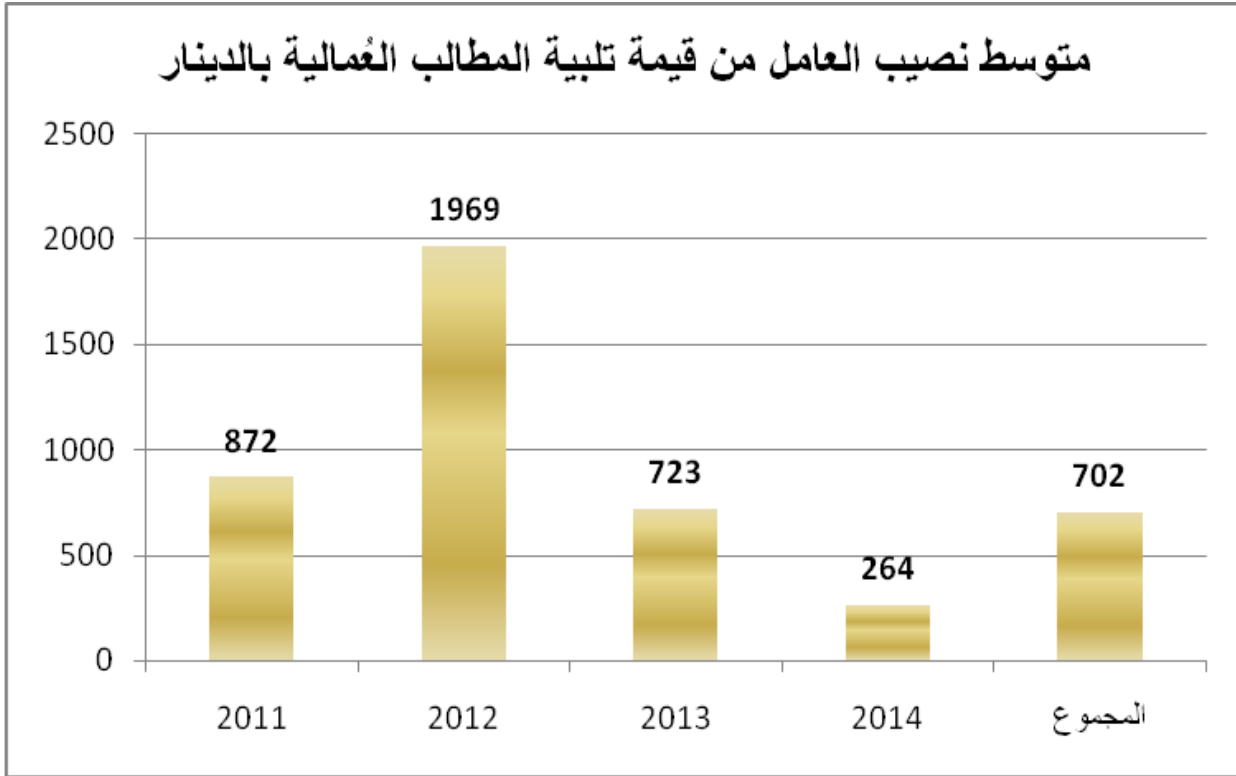
قطاع الخدمات		
9.03	29	النقابة العامة للعاملين في الميكانيك والنقل البري
8.1	26	النقابة العامة للعاملين في الكهرباء
7.79	25	النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة
4.67	15	النقابة العامة للعاملين في البناء
3.74	12	النقابة العامة للعاملين في الطباعة والتصوير والورق
3.74	12	النقابة العامة للعاملين في الموانئ والتخليص
3.12	10	النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة
3.12	10	النقابة العامة للعاملين في النقل الجوي والسياحة
1.25	4	النقابة العامة للعاملين في التعليم الخاص
0.62	2	النقابة العامة للعاملين في البلديات وأمانة عمان
0.31	1	مُمثِّل العاملين في المجلس الثقافي البريطاني
45%	146	المجموع
100	321	الإجمالي

المصدر: ملفات وزارة العمل، مديريةية العلاقات العُماليَّة/ حسابات فريق البحث

2.5. متوسط نصيب العامل من إجمالي كلفة تلبية المطالب العماليَّة:

2.5.1. متوسط نصيب العامل بشكل عام من إجمالي كلفة تلبية المطالب العماليَّة:

أظهرت البيانات أن متوسط نصيب العامل من إجمالي كلفة تلبية المطالب العُماليَّة بلغ حوالي (702) دينار، في حين بلغت أعلى قيمة لنصيب العامل من هذه الكلفة (1969) ديناراً في العام 2012؛ بمعنى أن متوسط الزيادات في الرواتب والأجور والعلاوات التي حصل عليها العامل بلغت (702) دينار، كما يظهر من الشكل رقم (9).

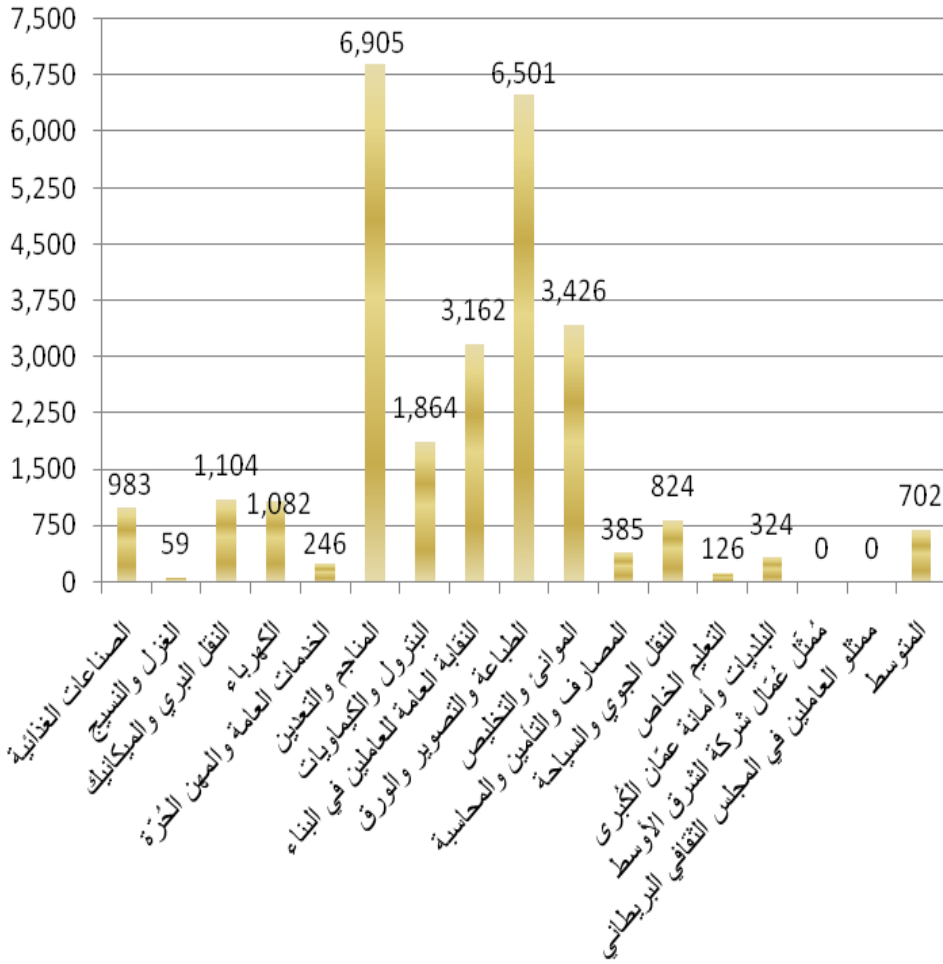


الشكل رقم (9) : متوسط نصيب العامل من كلفة المطالب العمالية حسب الاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل خلال الفترة (2011-2014)

2.5.2. متوسط نصيب العامل من إجمالي كلفة تلبية المطالب العمالية على مستوى النقابة:

وأظهرت البيانات أن أعلى متوسط لنصيب العامل من إجمالي قيمة المطالب العمالية التي تمت الموافقة عليها حسب النقابة المعنية، بلغ حوالي (6905) دنانير للعاملين الذين مثلتهم النقابة العامة للعاملين في المناجم والتعدين، ثم العاملون الذين مثلتهم النقابة العامة للعاملين في الطباعة والتصوير والورق، بمتوسط (6501) دينار، في حين بلغ أقل متوسط (59) ديناراً، وكان للمستفيدين الذين مثلتهم النقابة العامة للعاملين في الغزل والنسيج - كما يظهر من الشكل رقم (10)، على الرغم من أن نسبتهم (31%) من إجمالي المستفيدين من الاتفاقيات الجماعية، كما هو مبين في الجدول رقم (6).

متوسط نصيب العامل من قيمة المطالب العمالية



الشكل رقم (10) : متوسط نصيب العامل من كلفة تلبية المطالب العمالية حسب النقابة خلال الفترة (2011-2014)

الجدول رقم (6): توزيع الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل وفقاً للنقابة/ عدد العاملين المستفيدين منها/ والكلفة

متوسط نصيب العامل من قيمة المطالب العمالية	% من الكلفة	% من عدد المستفيدين	الكلفة	عدد المستفيدين	عدد الاتفاقيات المودعة	النقابات
983	6.40%	4.60%	31,376,434	31,912	72	النقابة العامة للعاملين في الصناعات الغذائية
59	2.60%	31.10%	12,920,400	217,326	58	النقابة العامة للعاملين في الغزل والنسيج
1,104	0.90%	0.60%	4,337,800	3,930	29	النقابة العامة للعاملين في النقل البري والميكانيك
1,082	4.80%	3.10%	23,355,500	21,580	26	النقابة العامة للعاملين في الكهرباء
246	7.30%	20.90%	35,828,120	145,901	25	النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة
6,905	45.60%	4.60%	223,760,510	32,404	23	النقابة العامة للعاملين في المناجم والتعدين
1,864	4.60%	1.70%	22,659,000	12,158	21	النقابة العامة للعاملين في البترول والكيماويات
3,162	4.10%	0.90%	20,150,000	6,373	15	النقابة العامة للعاملين في البناء
6,501	12.10%	1.30%	59,331,500	9,127	12	النقابة العامة للعاملين في الطباعة والتصوير والورق
3,426	2.30%	0.50%	11,278,000	3,292	12	النقابة العامة للعاملين في الموائى والتخليص
385	0.60%	1.10%	3,070,000	7,965	10	النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة
824	2.30%	2.00%	11,300,000	13,720	10	النقابة العامة للعاملين في النقل الجوي والسياحة
126	4.10%	22.70%	20,000,000	159,000	4	النقابة العامة للعاملين في التعليم الخاص
324	2.20%	4.90%	11,000,000	34,000	2	النقابة العامة للعاملين في البلديات وأمانة عمان الكبرى
0	0.00%	0.04%		250	1	مُمثل عمال الشركة/ السيد محمد سلمان الجبور
0	0.00%	0.01%		55	1	ممثلو العاملين في المجلس الثقافي البريطاني
702	100%	100%	490,367,264	698,993	321	

المصدر: ملفات وزارة العمل، مديرية العلاقات العمالية/ حسابات فريق البحث

2.6. توزيع الاتفاقيات ومدى تكرارها على مستوى المنشآت:

تراوح عدد الاتفاقيات الجماعية التي وقعتها المنشآت أو جمعيات ونقابات أصحاب العمل ما بين (1-9) اتفاقية/ اتفاقيات للمنشأة الواحدة. وأظهرت النتائج أن عدد المنشآت أو جمعيات ونقابات أصحاب العمل التي وقعت اتفاقية عمل جماعية واحدة بلغت (98) منشأة، في حين بلغ أعلى عدد (تكرار) للاتفاقيات الموقعة للمنشأة نفسها (9) اتفاقيات. وهذا العدد من الاتفاقيات تكرر فقط لمنشأتين اثنتين، كما يظهر من الجدول رقم (7). وتشير هذه النتيجة إلى الآتي:

- 1) أن هاتين المنشأتين وقعتا بالمعدل اتفاقيتين مع النقابات العمالية سنوياً خلال فترة الدراسة.
- 2) أنه لم يتم الالتزام بمدة سريان هذه الاتفاقيات التي عادة لا تقل عن سنة واحدة.
- 3) أظهرت مراجعة الاتفاقيات التي تم تكرارها أنها عادة تتكون من بنود الاتفاق السابق نفسها مع تغييرات طفيفة وشكلية، وأنها أشبه بتقليد شبه سنوي أو سنوي يُمارسه طرفا العلاقة.

الجدول رقم (7): التوزيع التكراري للاتفاقيات المودعة لدى وزارة العمل

تكرار الاتفاقية/ للمنشأة الواحدة	عدد الاتفاقيات	عدد الشركات/ الجمعيات/النقابات	نسبة إلى إجمالي الاتفاقيات (%)	نسبة إلى إجمالي الشركات (%)
1	98	98	30.53	59.04
2	48	24	14.95	14.46
3	57	19	17.76	11.45
4	76	19	23.68	11.45
5	5	1	1.56	0.6
6	12	2	3.74	1.2
7	7	1	2.18	0.6
9	18	2	5.6	1.2
المجموع	321	166	100	100

المصدر: ملفات وزارة العمل، مديرية العلاقات العمالية/ حسابات فريق البحث

2.7. واقع الاتفاقيات الجماعية المودعة لدى وزارة العمل

لدى رغبة الباحثين في التعرف على أهم المطالب العمالية التي وافق عليها أطراف العمل وتضمنتها اتفاقيات العمل الجماعية، سواء تلك التي تم تسويتها عن طريق المفاوضات المباشرة، أو عن طريق مندوب أو مجلس التوفيق، تبين من مراجعة هذه الاتفاقيات الآتي:

2.7.1 أهم المطالب العمالية التي تضمنتها الاتفاقيات الجماعية

<p>(1) منح زيادات مالية (الراتب الأساسي، والعاوة الفنية، وعاوة المعيشة).</p> <p>(2) تعديل وتحسين نظام صندوق الإسكان.</p> <p>(3) تطبيق نظام مكافأة نهاية الخدمة.</p> <p>(4) تأسيس صندوق للوفاء والتعويض.</p> <p>(5) إنشاء صندوق للتكافل الاجتماعي.</p> <p>(6) منح وجبة عشاء أو غداء للعاملين القاطنين في السكن الخاص بالشركة.</p> <p>(7) منح الموظفين (إجازة أبوة) مدفوعة الأجر من الشركة عن طفل بمعدل يومين تُمنح مرة في السنة.</p> <p>(8) منح الموظفين (إجازة زواج) مدفوعة الأجر من الشركة مرة واحدة في تاريخ عمله في الشركة بمعدل ثلاثة أيام.</p> <p>(9) منح مبلغ مالي للمرأة العاملة عن كل طفل جديد.</p>	<p>مطالب مالية أو ذات أثر مالي</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------

<p>(1) إعادة النظر في هيكله بعض المنشآت وتوضيح مفاهيم الهيكله للعاملين. (2) تخفيض الأيدي العاملة بالتسريح.</p>	<p>هيكله المنشآت</p>
<p>(1) الموافقة على منح دراسية للدرجة الجامعية الأولى لأبناء مُتقاعدي بعض المنشآت. (2) شمول أبنائهم بمظلة التأمين الصحي لما بعد التقاعد.</p>	<p>مطالب تتعلق بأسر العاملين</p>
<p>(1) وضع آلية لتثبيت العقود والمياومة بما يتناسب واحتياجات الشركة. (2) الالتزام بالحفاظ على الأمن والاستقرار الوظيفي للعاملين. (3) عدم فرض أي عقوبة بحق العُمال الذين نفذوا الإضراب.</p>	<p>الحفاظ على الأمن والاستقرار الوظيفي</p>
<p>(1) العمل على استحداث نظام شؤون موظفين جديد وبمشاركة النقابة. (2) اعتماد سُلّم رواتب جديد لكافة مُوظفي الشركة من جميع المستويات الوظيفية. (3) تشكيل لجنة "علاقات العمل" تُعنى باستشعار المشكلات والعمل على حلها قبل حدوثها. (4) انتخاب لجنة نقابية تمثل كافة العاملين.</p>	<p>استحداث وحدات وأنظمة إدارية</p>
<p>(1) قيام الشركة بتغطية علاج الإصابات الناتجة عن الحوادث القضائية. (2) شمول زوجة المُوظف العاملة والمُتقاعدة بمظلة التأمين الصحي في الشركة، شريطة أن تكون غير مُنتفعة من الجهة التي تعمل أو كانت تعمل لديها. (3) التعاون مع مركز الحسين للسرطان لتسهيل أمور التسجيل في برنامج (رعاية) الصحي ضد مرض السرطان للموظفين الراغبين في تسجيل أنفسهم وأسرهم.</p>	<p>تحسين التأمين الصحي ونظام المُعالجات</p>
<p>(1) تطوير العملية التدريبية وتنميتها. (2) تسجيل الشهادات الجامعية للذين أكملوا دراستهم الجامعية في أثناء عملهم في الشركة. (3) عقد برامج تدريبية عن النزاعات العمالية وسبل حلّها بالتعاون مع وزارة العمل. (4) التعاون مع النقابة لتتقيد العمال عن طريق عقد الدورات والمحاضرات وورش العمل.</p>	<p>التطور الوظيفي والتدريب والتأهيل</p>
<p>(1) دعم النقابة العامة للعاملين في الخدمات العامة والمهن الحرة لتغطية مصاريف مُشاركة أعضائها في الدورات التدريبية، وتبادل الخبرات، بمبلغ ألف دينار شهري مدة عام، يُعاد النظر فيه حسب الحاجة، وذلك لرفع سوية العمل النقابي. (2) تحصيل رسوم الانتساب للنقابات العمالية. (3) تولي العيادات الطبية العامة للنقابة تقديم الخدمات الطبية للعاملين لدى المنشأة (الغزل والنسيج).</p>	<p>دعم النقابات</p>
<p>(1) تهيئة كفتيريا بأسعار مناسبة لجميع المُستخدمين.</p>	<p>تحسين بيئة العمل وظروفه</p>
<p>(1) تعزيز مبدأ خدمة المُجتمع المحلي من خلال إعطاء الأولوية في التوظيف لأبناء المناطق المحيطة</p>	<p>المسؤولية</p>

بمصانع ومزارع ومستودعات ومكاتب إدارية تابعة للشركة. (2) تفعيل النشاطات السنوية، والاحتفال بالأعياد الدينية والرسمية لكافة الجنسيات.	الاجتماعية
(1) تعهد النقابة بعدم تنفيذ أي إضراب من النقابة خلال فترة سريان الاتفاقية	تعهدات عامة
(1) تمسك الشركة بعدم قانونية الإضراب الذي نفذته النقابة ومخالفته لأحكام قانون العمل.	حقوق الشركة

2.7.2. أهم الملاحظات على اتفاقيات العمل الجماعي المودعة لدى وزارة العمل

(1) ضعف الصياغات اللغوية والقانونية في أغلب الاتفاقيات، واقتصارها على البنود المتفق عليها، دون الإشارة للمطالب العمالية، الأمر الذي يستدعي إعادة النظر في نماذج الاتفاقيات الجماعية من الناحية اللغوية والقانونية والتنظيمية، بحيث تشتمل على معلومات عن طرفي الاتفاقية، والمطالب العمالية ومراحل التفاوض وصولاً للاتفاقية، وبنود الاتفاق مقارنة بالمطالب، وعدد المنتفعين من الاتفاقية، وعدد العاملين في المنشأة/القطاع، وكلفة تحقيق المطالب (كلفة الاتفاقية)، وعلاقة الاتفاقية الموقعة على مستوى المنشأة مع تلك الموقعة على مستوى القطاع.

(2) تباين البيانات الواردة في كشوفات وسجل الاتفاقيات الجماعية لدى وزارة العمل، الأمر الذي يستدعي إنشاء قاعدة بيانات شاملة، لتوفير بيانات تفصيلية عن النزاعات العمالية، من حيث المطالب وأعداد المستفيدين، وأعداد العاملين الإجمالي، وكلف هذه الاتفاقيات، والشركة والقطاع الذي تنتمي إليه، والمطالب العمالية والبنود المتفق عليها في الاتفاقيات الجماعية، وغيرها من البيانات ذات الصلة، وتتضمن نظاماً للمتابعة والتقييم، لضمان تنفيذ الاتفاقيات والالتزام بها.

(3) عدم التزام العاملين أو من يمثلهم (النقابات) بمواقف سريان اتفاقيات العمل الجماعي المتفق عليها، مما نتج عنه خرق للاتفاقيات القائمة وتوقيع اتفاقيات جديدة؛ إذ يجري توقيع اتفاقيات سنوية أو نصف سنوية وتكرار بنودها بتغيير طفيف، مما يوحي بوجود نزاعات جديدة، في حين أن واقع هذه الاتفاقيات أصبح بمثابة تقليد سنوي أو شبه سنوي.

(4) اعتبار العديد من ملاحق الاتفاقيات على أنها اتفاقيات، في حين كان من المفترض إلحاقها بالاتفاقية الأصلية، مما يُسهل عملية التوثيق والتبويب والدراسة، وعدم تضخيم عدد الاتفاقيات الموقعة والمودعة لدى وزارة العمل، والتي يعتبرها البعض بأنها نزاع عمالي.

5) على الرغم من أن الاتفاقيات الجماعية الموقعة على مستوى القطاع بين العاملين أو من يمثلهم وبين جمعيات أو نقابات أصحاب الأعمال، قد نصت على استعادة جميع العاملين في القطاع من هذه الاتفاقيات، إلا أنه عند توقيع الاتفاقيات الجماعية على المستوى الفردي للمنشآت لا تتم الإشارة إلى هذه الاتفاقيات.

6) تضمنت بعض الاتفاقيات مطالب وأسساً مماثلة لما تم الاتفاق عليه بين بعض النقابات ومنشآت من القطاع نفسه، أو منشآت مرتبطة (الشركة اليابانية وشركة مناجم الفوسفات الأردنية، وشركة الكهرباء الوطنية وشركة توزيع الكهرباء وشركة توليد الكهرباء)، مما يعني أن النقابات العمالية لم تستثمر ذلك في صياغة اتفاقيات جماعية على مستوى القطاع على غرار الاتفاقيات الموقعة مع جمعيات أو نقابات أصحاب العمل، الأمر الذي قد يُشكّل إجراءً وقائياً يحول دون تكرار نزاعات في منشآت أخرى في القطاع نفسه والمطالب نفسها، واختصار العديد من مراحل النزاع، بالإضافة إلى مساهمتها في تحقيق توازن بين المطالب على مستوى القطاع وقدرة المنشآت على تلبية تلك المطالب.

7) هناك العديد من اتفاقيات العمل الجماعية تم توقيعها لأكثر من مرة لعدد من المنشآت التي يملكها أو يرأس مجلس إدارتها الشخص نفسه، دون استثمار النقابات أو أصحاب العمل لهذا الأمر في صياغة اتفاقية جماعية لهذه المجموعة من المنشآت وتلاشي تكرارها. فقد شكّلت المطالب العمالية في إحدى هذه المنشآت نمطاً ونموذجاً لعدوى المطالب العمالية.

8) تضمنت بعض الاتفاقيات بنوداً تتعلق بتحقيق مصالح للنقابات العمالية، كتحصيل رسوم الانتساب، أو تقديم خدمات من خلال النقابة، مثل الخدمات الصحية للعاملين.

9) تضمنت بعض الاتفاقيات بنوداً قامت الشركات بتقديمها للموظفين (مطلب مُتحقق) ولم تكن ضمن قائمة المطالب؛ وعليه، كان من الأوجب تضمين مثل هذه البنود في تقارير متابعة الاتفاقيات الموقعة بين الطرفين (مثال: تمت زيادة الرواتب الأساسية للعاملين كافة في الشركة)، وهذا ليس مطلباً وإنما منحة مُتحققة. ومن ثم، لا بد من الفصل بين المطالب (ما تم الاتفاق عليه) وما قامت المنشأة بمنحه للعاملين كمبادرة.

10) تضمنت العديد من الاتفاقيات المطالبة برفع الحد الأدنى للأجور وفقاً للقانون، مما يعني أن بعض المنشآت لا تستجيب تلقائياً للتشريعات وما يطرأ عليها من تعديلات، وهو ما يتطلب زيادة عدد زيارات مفتشي العمل للمنشآت، للتحقق من مدى تنفيذها لأحكام القانون قبل أن يصل إلى نزاع عمالي.

الفصل الثالث

انطباعات العاملين والنقابات العمالية وأصحاب العمل
تجاه النزاعات والإضرابات العمالية

3 الإطار العام

يُعتبر العنصر البشري أحد عوامل الإنتاج ومحور العملية التنموية ومادتها، ومن ثمَّ فإنَّ الاهتمام بالعاملين وتحسين ظروفهم المادية ومستوى معيشتهم والبيئة التي يعملون فيها من شأنه المساهمة في رفع الإنتاجية وزيادة الإنتاج. ونظراً للتطورات السياسية التي تمر بها المنطقة منذ العام 2011، فقد شهدت القطاعات الاقتصادية المختلفة في الأردن (القطاعات العام والخاص) العديد من الاحتجاجات والنزاعات والإضرابات العماليَّة، شاركت فيها النقابات العماليَّة، لتحقيق جملة من المطالب المتعلقة بحقوق العُمال ورعاية مصالحهم، والعمل على تحسين شروط العمل وظروفه، وغيرها من المطالب.

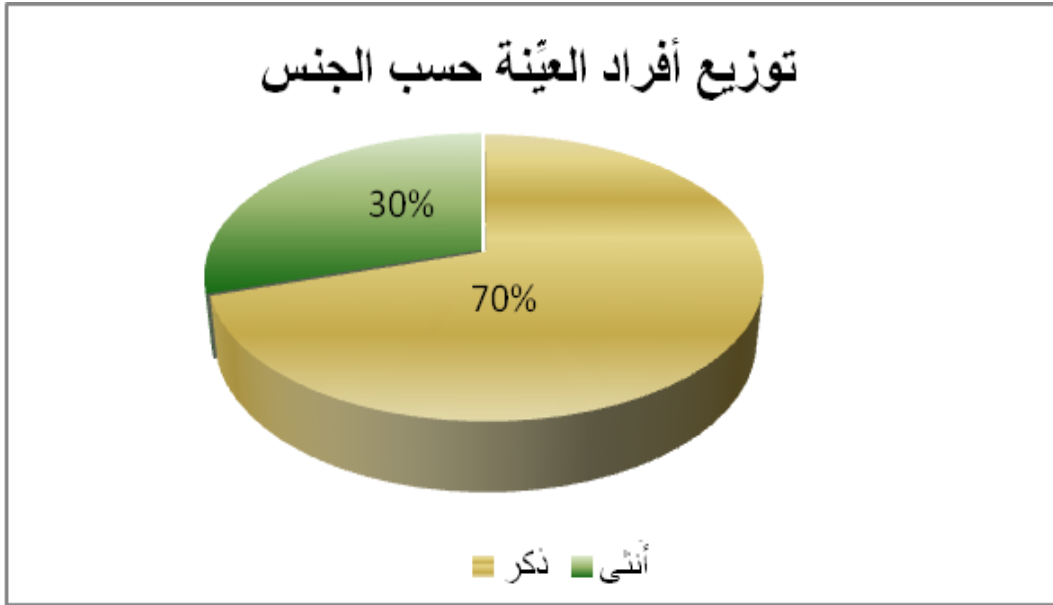
وبهدف التعرف على واقع هذه النزاعات من حيث دوافعها وآثارها؛ فقد استُطلعت آراء عيِّنة من العاملين في مُنشآت القطاع الخاص التي حدثت فيها مثل هذه القضايا العماليَّة، للتعرف على وجهات نظرهم. وكذلك استطلاع آراء النقابات العماليَّة التي ممَّلت العاملين في المفاوضات مع أصحاب العمل. وقبل استعراض نتائج الاستطلاع، لا بد من تأكيد أن النتائج تعكس رأي (97) عاملة وعاملاً؛ أي ما نسبته (97%) من حجم عيِّنة العاملين المستهدفين، وجميع النقابات العماليَّة البالغ عددها (17) نقابة، في حين تعكس النتائج رأي (93) مُنشأة؛ أي ما نسبته (93%) من حجم عيِّنة المنشآت المُستهدفة. وفيما يلي عرض لنتائج هذا الاستطلاع:

3.1 الخصائص العامة لأفراد عيِّنة العاملين:

أشارت نتائج المسح إلى ارتفاع نسبة مشاركة الإناث في المُنشآت التي تم استطلاع آراء العاملين فيها، مقارنة مع المستوى العام للممكلة. وبيّنت النتائج ارتفاع المستوى التعليمي والإداري للعاملين، على النحو التالي:

3.1.1 توزيع العاملين بحسب الجنس:

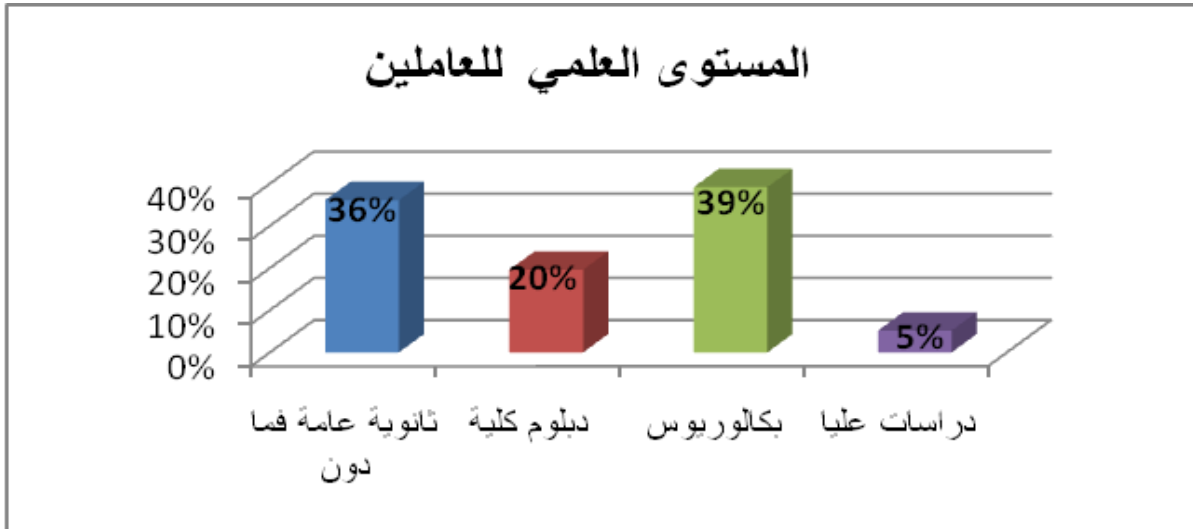
شكّل الذكور ما نسبته (70%) من العُمال/ الموظفين في الشركات المُستهدفة بالدراسة، في حين شكّلت الإناث ما نسبته (30%) كما يظهر في الشكل رقم (11).



الشكل رقم(11) : توزيع العاملين حسب الجنس

3.1.2 توزيع العاملين بحسب المستوى التعليمي:

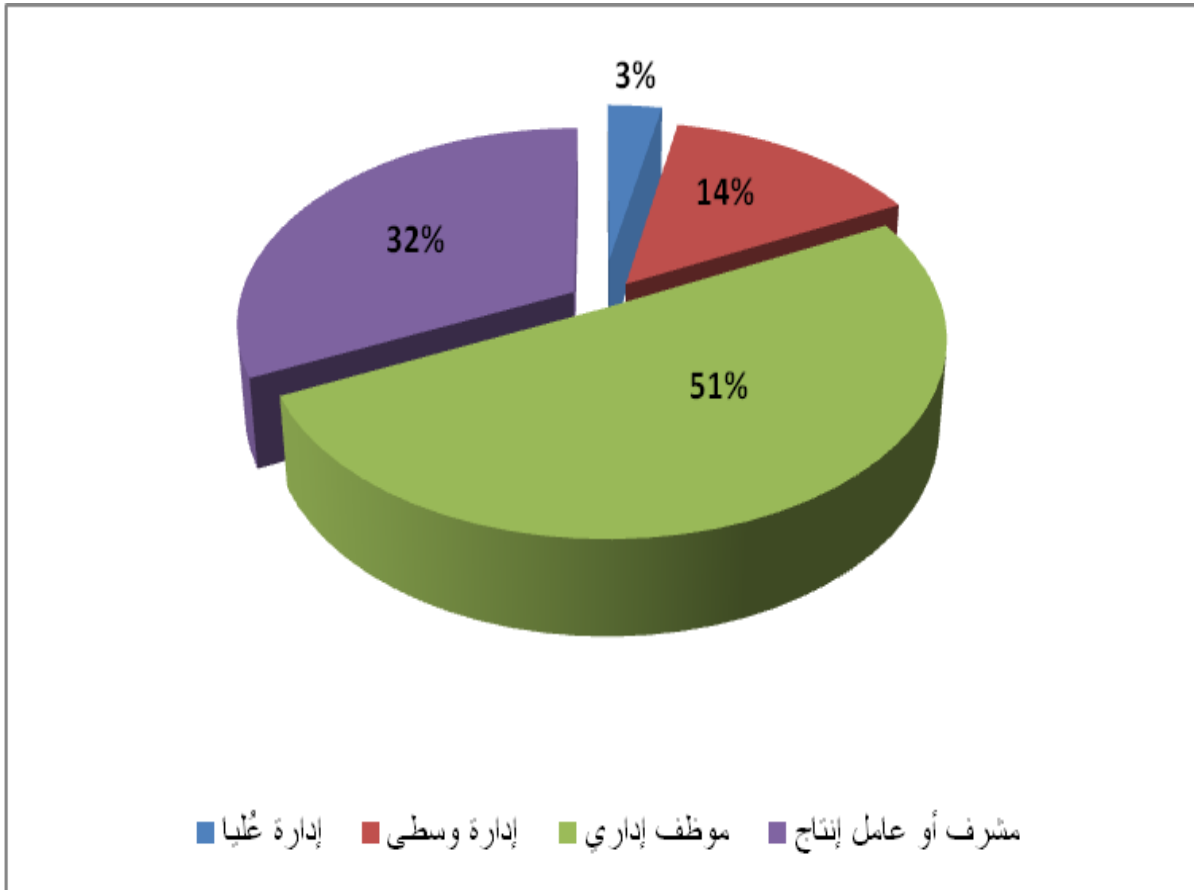
شكّل العاملون الحاصلون على درجة البكالوريوس النسبة الأعلى، فبلغت نسبتهم (39%)، تلاهم الحاصلون على الثانوية العامة فما دون بنسبة (36%) منهم (4%) يقل مؤهلهم العلمي عن الثانوية العامة، ثمّ حملة درجة الدبلوم المتوسط بنسبة (20%)، وشكّل حملة الشهادات العليا ما نسبته (5%)، كما يظهر من الشكل رقم (12).



الشكل (12) : توزيع العاملين حسب المستوى العلمي

3.1.3 توزيع العاملين بحسب المستوى الإداري للتوظيفة:

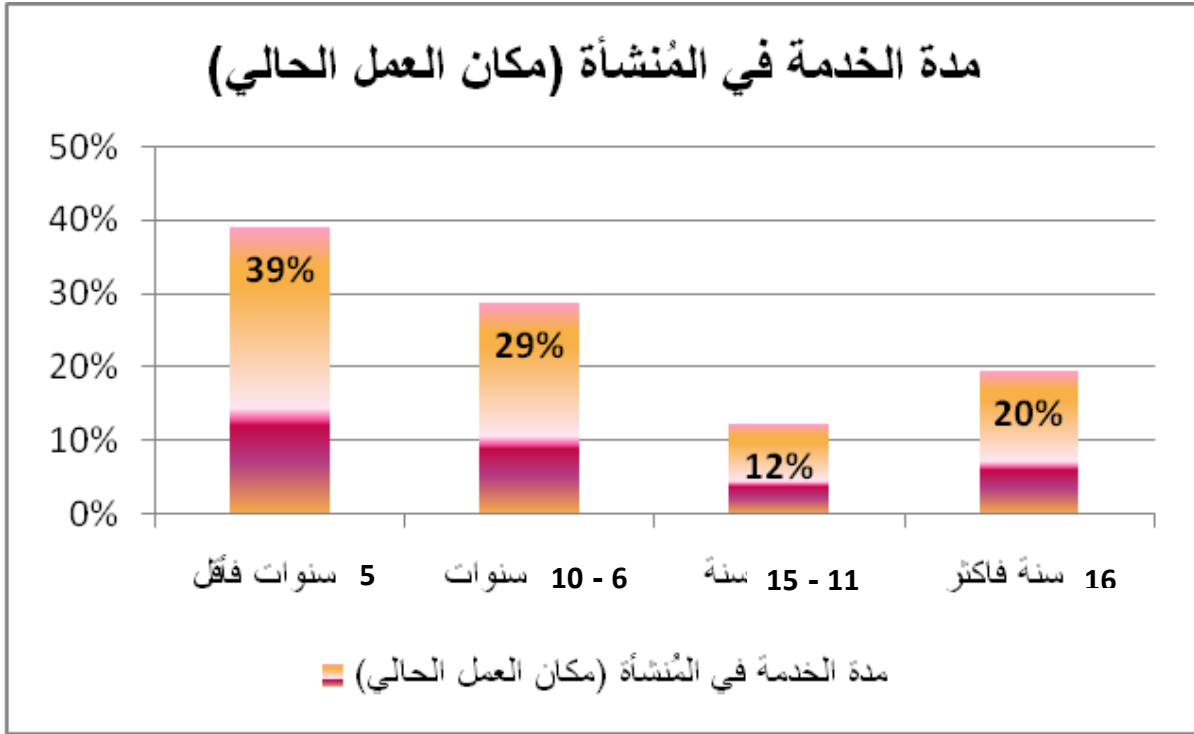
بلغت نسبة العاملين في مستوى الإدارة العليا (3%) من إجمالي العاملين، في حين بلغت نسبة الموظفين في مستوى الإدارة (14%)، أما العاملون الإداريون فبلغت نسبتهم (51%) من إجمالي العاملين وهي النسبة الأعلى. وبلغت نسبة مشرفي وعاملي الإنتاج (32%).



الشكل رقم(13) : توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي أو الإداري

3.1.4 توزيع العاملين بحسب مدة الخدمة في الشركة (مكان العمل الحالي):

تُشير البيانات إلى أن (39%) من العاملين بلغت مدة خدمتهم في مكان العمل الحالي (5 سنوات فأقل)، في حين شكّل الذين بلغت خدمتهم من (6-10 سنوات) ما نسبته (29%)، وبلغت نسبة من تزيد خدمتهم على (10 سنوات) في مكان العمل الحالي ما نسبته (32%) من إجمالي العاملين، منهم (20%) مدة خدمتهم في مكان العمل الحالي (16 سنة فأكثر)، كما يظهر في الشكل رقم (14).



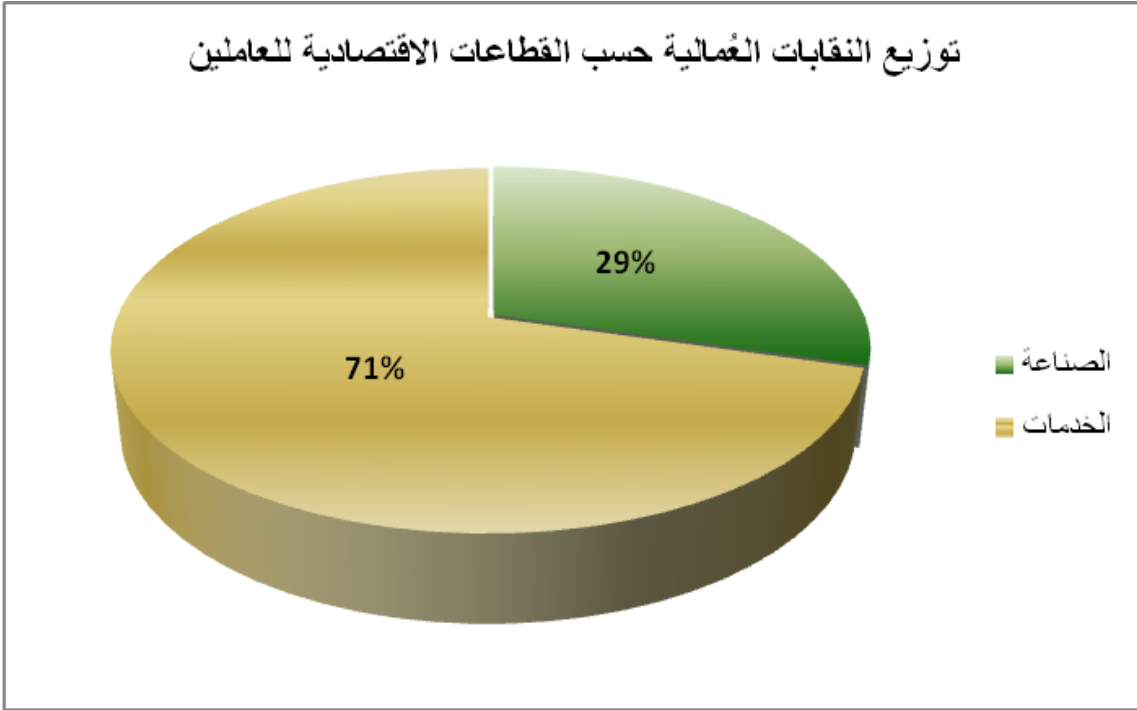
الشكل رقم(14) : توزيع العاملين حسب مدة الخدمة في المنشأة

3.2 الخصائص العامة لنتائج مسح النقابات العمالية

تشكلت النقابات العمالية لتحقيق هدف والقيام بدور هام جداً يتمثل في الدفاع عن العمال من ناحية، وفي تنظيم العلاقة بينهم وبين أصحاب العمل أو من يُمثلهم من ناحية أخرى. وتهدف النقابات العمالية إلى الانتقال من الجهد الفردي إلى الجهد الجماعي، لضمان الحفاظ على حقوق العاملين الذين تُمثلهم. وقد تم إشهار النقابة العامة للعاملين في السكك الحديدية بوصفها أول نقابة عمالية في الأردن في العام 1946. أما النقابة العامة للعاملين في المحلات التجارية فهي آخر النقابات العمالية؛ إذ تم تسجيلها في العام 1976. وفيما يلي عرض لأهم خصائص النقابات العمالية في الأردن:

3.2.1 توزيع النقابات العمالية حسب القطاعات الاقتصادية الرئيسية

تتوزع النقابات العمالية في الأردن بين قطاعين رئيسيين هما: قطاعا الصناعة والخدمات. وتُشكل النقابات العمالية التي تُمثل العاملين في قطاع الخدمات وعددها (12) نقابة ما نسبته (71%) من إجمالي النقابات العمالية المسجلة، فيما بلغ عدد النقابات العمالية التي تُمثل العاملين في قطاع الصناعة (5) نقابات أو ما نسبته (29%)، كما يظهر من الشكل رقم (15).



الشكل رقم(15) : توزيع النقابات العمالية حسب القطاعات الاقتصادية الرئيسية

3.2.2 العاملون المنتسبون للنقابات العمالية

بلغ عدد العاملين المنتسبين للنقابات العمالية حوالي (78) ألف عامل وعاملة في نهاية العام 2014، شكلوا ما نسبته (5%) من إجمالي المُشغّلين في الأردن (القطاعات العام والخاص)⁶، في حين شكّل العاملون في القطاع الخاص ما نسبته (7%).

⁶ مؤشرات الموارد البشرية في الأردن 2014، المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، ص 15 و ص 35، بلغ إجمالي عدد المُشغّلين (1,554,197) مُشغّل منهم (1,262,636) أردنيون، و (286,197) وافدون حاصلون على تصريح عمل).

3.2.2.1 العاملون المنتسبون للنقابات العمالية حسب الجنسية

شكّل العاملون الأردنيون ما نسبته (98%) ممن انتسب للنقابات، أما العاملون الأجانب فنسبتهم (2%)، كما

يظهر من الجدول رقم (8).

الجدول رقم (8) : المنتسبون للنقابات العمالية في الأردن حسب الجنس والجنسية خلال الفترة (2011-2014)

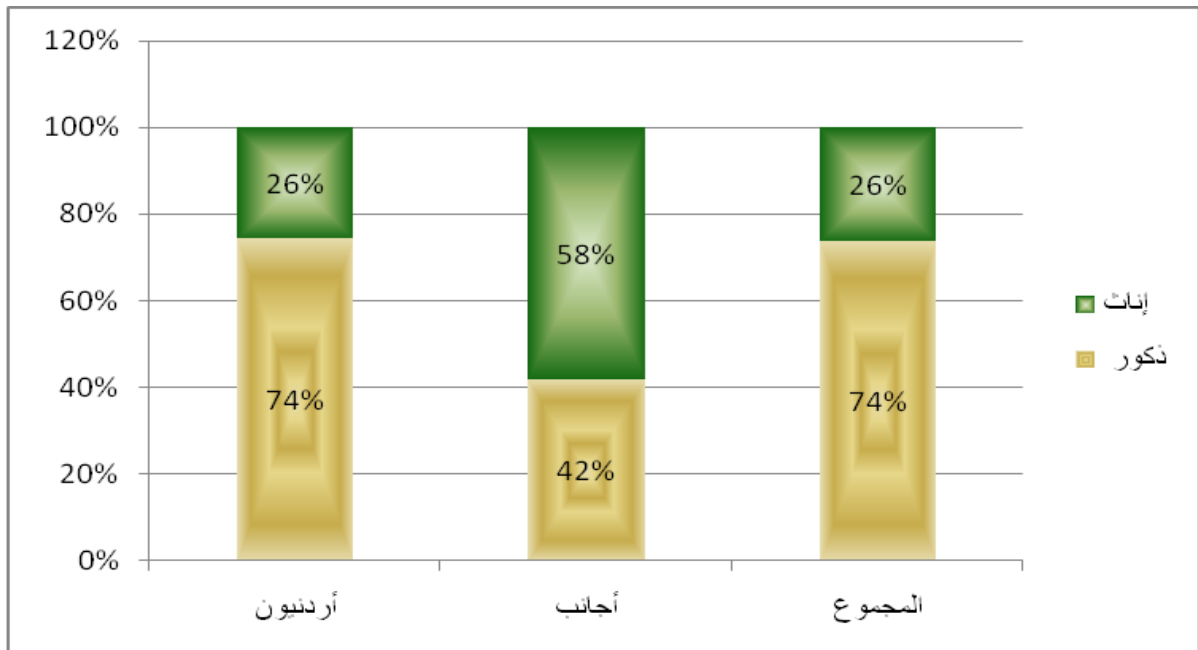
المجموع	المجموع		المجموع	أجانب		المجموع	أردنيون		
	إناث	ذكور		إناث	ذكور		إناث	ذكور	
30,949	6,117	24,832	792	472	320	30,157	5,645	24,512	2011
49,557	10,579	38,978	853	580	273	48,704	9,999	38,705	2012
62,556	16,366	48,056	1,313	880	520	61,243	15,486	47,536	2013
78,055	20,468	57,587	1,700	990	710	76,355	19,478	56,877	2014
	%26	%74		%58	%42		%26	%74	
			%2	نسبة العاملين الأجانب المنتسبين للنقابات العمالية		%98	نسبة العاملين الأردنيين المنتسبين للنقابات العمالية		

3.2.2.2 توزيع المنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس

أظهرت البيانات أن نسبة العاملين الذكور المنتسبين للنقابات العمالية بلغت (74%) للأردنيين، فيما بلغت

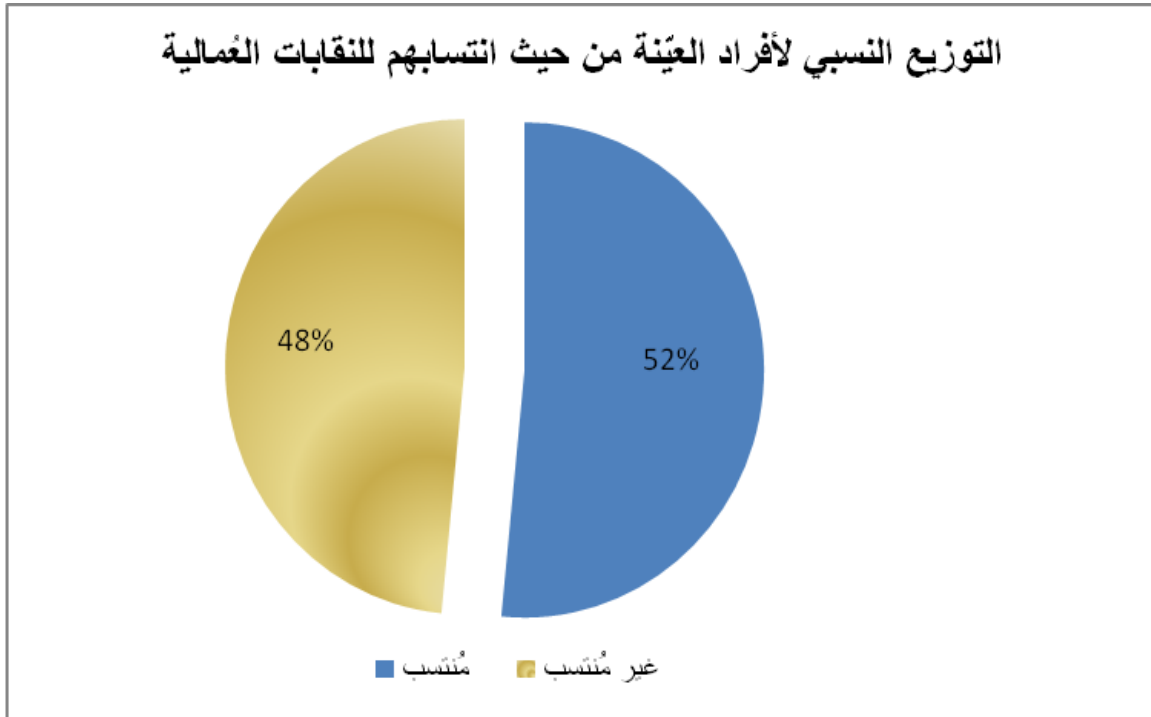
نسبة الإناث (26%). أما المنتسبون الأجانب؛ فقد بلغت نسبة الإناث المنتسبات (58%) من إجمالي المنتسبين

الأجانب، كما هو مبين في الشكل رقم (16).



الشكل رقم (16) : توزيع المنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس والجنسية

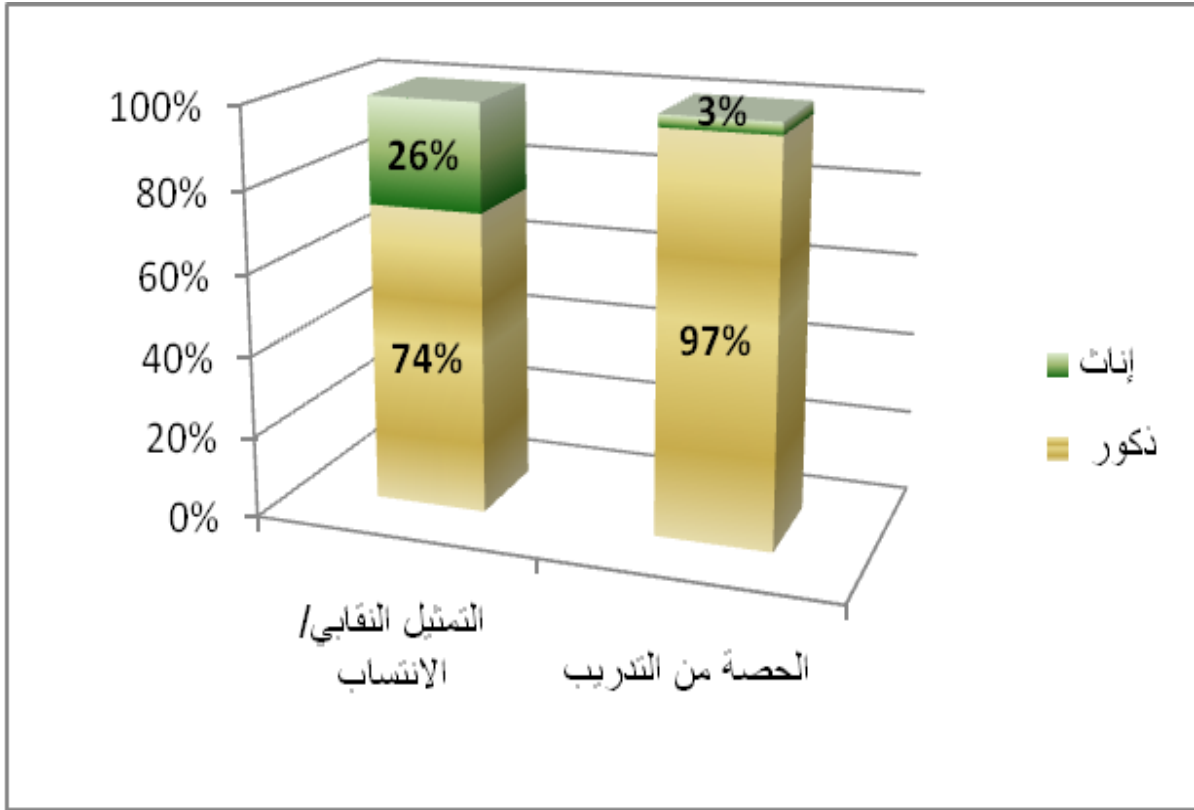
وتجدر الإشارة إلى أن العاملين الذين شملهم المسح الميداني والمنتسبين للنقابات العمالية شكلوا ما نسبته (52%) من إجمالي العاملين الذين شملهم المسح، وتعتبر هذه النسبة مُتدنية إذا ما أخذنا بالحسبان اقتصار المسح الميداني على المنشآت، التي شهدت نزاعاً أو إضراباً عمالياً، وتم توقيع اتفاقيات عمل جماعية بين النقابات العمالية التي تُمثلهم والمنشآت التي يعملون فيها.



الشكل رقم(17) : توزيع المُنتسبين للنقابات العمالية حسب الجنس والجنسية

3.2.2.3 النقابات العمالية وتنمية الثقافة العمالية وتطويرها

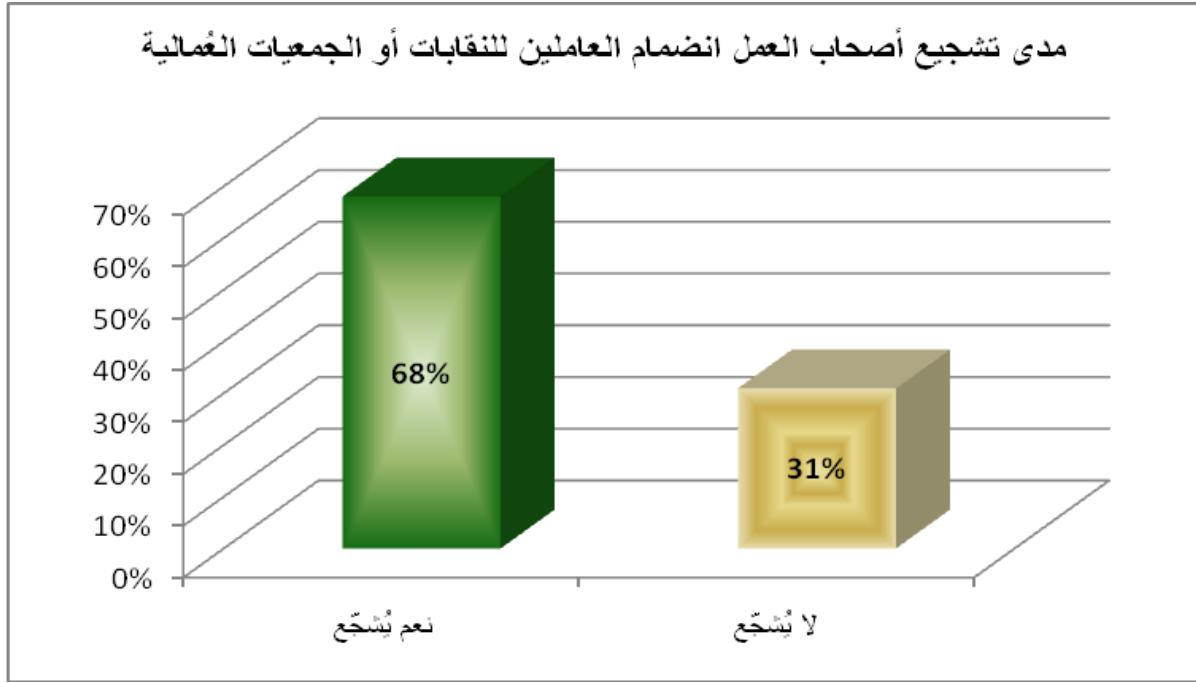
اهتمت النقابات بتنمية كافة أشكال الثقافة العمالية، وتطويرها، فمن أبرز أهدافها تعريف العاملين بحقوقهم وواجباتهم، وتعزيز مفاهيم الصحة والسلامة المهنية والعمالية، وزيادة الوعي والفهم النقابي للعاملين، لتشجيعهم على الانخراط في النقابات العمالية والالتزام بالعمل النقابي. وقد أظهرت البيانات أن النقابات العمالية عقدت خلال فترة الدراسة قرابة (43) برنامجاً تدريبياً، استفاد منها ما يقارب من (13) ألف عامل/ عاملة، أو ما نسبته (17%) فقط من المُنتسبين للنقابات العمالية، منهم (97%) ذكور و(3%) إناث، كما هو مُبيّن في الشكل رقم (18).



الشكل رقم(18) : التوزيع النسبي للمُنْتَسِبِينَ للنقابات العماليَّة حسب الجنس والحصة من البرامج التدريبية

3.2.2.4 مدى تشجيع أصحاب العمل الانتساب للنقابات العماليَّة من وجهة نظر العاملين

- بيّن حوالي (31%) من العاملين أن أصحاب العمل لا يُشجعونهم على الانضمام للنقابات أو الجمعيات العماليَّة، كما يظهر من الشكل رقم (19)، وقد عزا العاملون ذلك إلى جملة من الأسباب، من أبرزها:
- أن قرار الانتساب للنقابات العماليَّة ليس من مسؤوليات أصحاب العمل أو اهتماماتهم. وهذا يعكس -إلى حدٍّ ما- مدى معرفة العاملين بحقوقهم.
 - تخوُّف أصحاب العمل من تأثير النقابات على استقرار العمل، وازدياد المطالب العماليَّة.



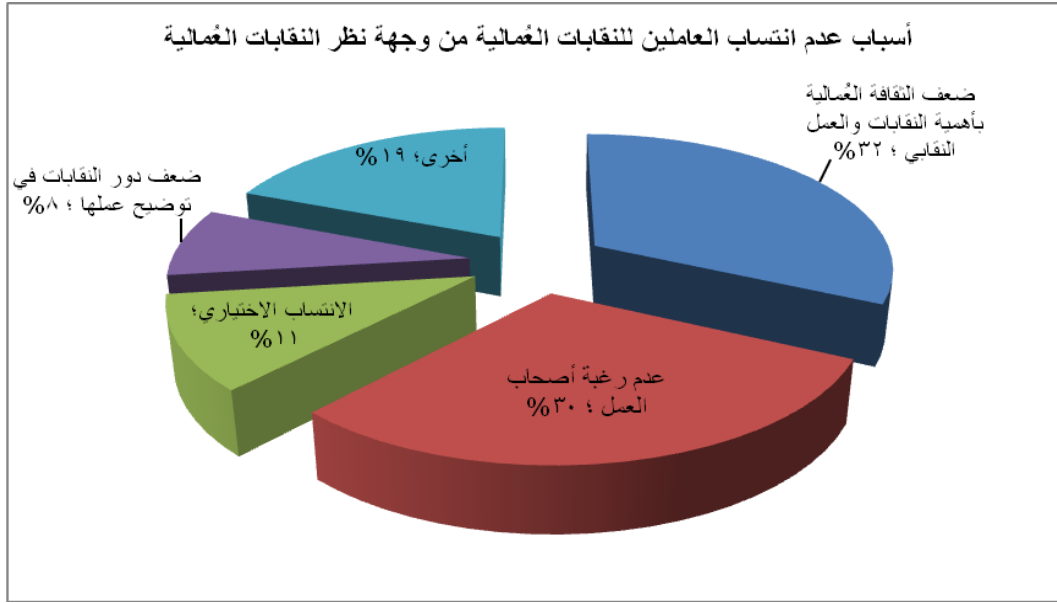
الشكل رقم(19) : التوزيع النسبي لمدى تشجيع أصحاب العمل انضمام العاملين للنقابات أو الجمعيات من وجهة نظر العاملين

3.2.2.5 مدى تشجيع أصحاب العمل الانتساب للنقابات العمالية من وجهة نظر النقابات

يعود ضعف انتساب العاملين للنقابات العمالية في القطاعات التي تُمثّلهم من وجهة نظر النقابات العمالية

(الشكل رقم (20))؛ لأسباب متعددة أبرزها الآتي:

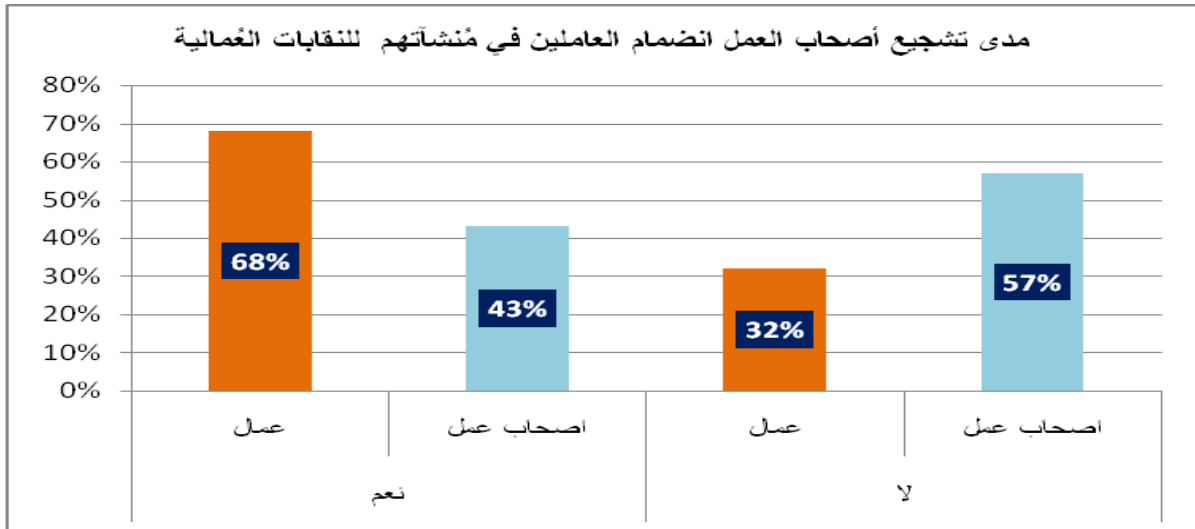
- أ. ضعف الثقافة العمالية بأهمية النقابات والعمل النقابي بنسبة (32%).
- ب. عدم رغبة أصحاب العمل بنسبة (30%)، منها عدم رغبة أو تعاون أصحاب العمل بنسبة (19%)، وما نسبته (11%) يرون خوف العاملين من أصحاب العمل.
- ج. الانتساب الاختياري بنسبة (11%).
- د. ضعف دور النقابات في توضيح عملها لغايات تشجيع انتساب العاملين للنقابات بنسبة (8%).



الشكل رقم (20) : التوزيع النسبي لأسباب عدم انتساب العاملين للنقابات العمالية من وجهة نظر النقابات

3.2.2.6 مدى تشجيع أصحاب العمل الانتساب للنقابات العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل

وتم سؤال أصحاب العمل عن مدى تشجيعهم العاملين في منشأتهم للانتساب للنقابات العمالية التي تمثلهم؛ فرأى ما نسبته (43%) من أصحاب العمل أنهم يُشجعون العاملين لديهم على الانضمام والانتساب للنقابات أو الجمعيات العمالية. وعند النظر في أسباب التشجيع أو المنع، نجد أن هذا التشجيع ينطلق من وعي أصحاب العمل ومعرفتهم بأن انتساب العاملين للنقابات العمالية ليس من اختصاصهم، ومنعهم العاملين ليس من حقهم، وأن رغبة العاملين أو قناعتهم هي ما يحدّد ذلك الأمر بما أنه حق كفله الدستور ونظمه القانون. في حين أظهرت النتائج أن (57%) من أصحاب العمل لا يُشجعون هذا الأمر، كما يظهر من الشكل رقم (21).



الشكل رقم (21) : مدى تشجيع أصحاب العمل انضمام العاملين في منشأتهم للنقابات العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل

وقد أظهرت النتائج أن أسباب تشجيع أصحاب العمل العاملين في مُنشآتهم للانتساب للنقابات العماليّة يعود إلى أسباب عدّة، أبرزها -حسب أولويتها وأهميتها النسبية- الآتي:

- أ. حق من حقوق العاملين في القانون.
- ب. سهولة التفاوض مع النقابات العماليّة في حال وجود نزاعات بين العُمال وأصحاب العمل.
- ج. دور النقابات العماليّة في تعريف العاملين بحقوقهم وواجباتهم.

أما أبرز الأسباب التي أبدأها أصحاب العمل لعدم تشجيعهم العاملين لديهم الانتساب للنقابات العماليّة، فتمحورت حول الآتي:

- أ. اعتقاد أصحاب العمل بعدم الحاجة للنقابات العماليّة.
- ب. ضعف دور النقابات العماليّة.
- ج. حرية العامل الشخصية في قرار الانتساب أو عدمه.
- د. المطالبات العماليّة غير القانونية في أكثر الحالات التي تدعمها النقابات العماليّة دون التحقق من مدى قدرة المُنشآت وأصحاب العمل على تحقيقها.

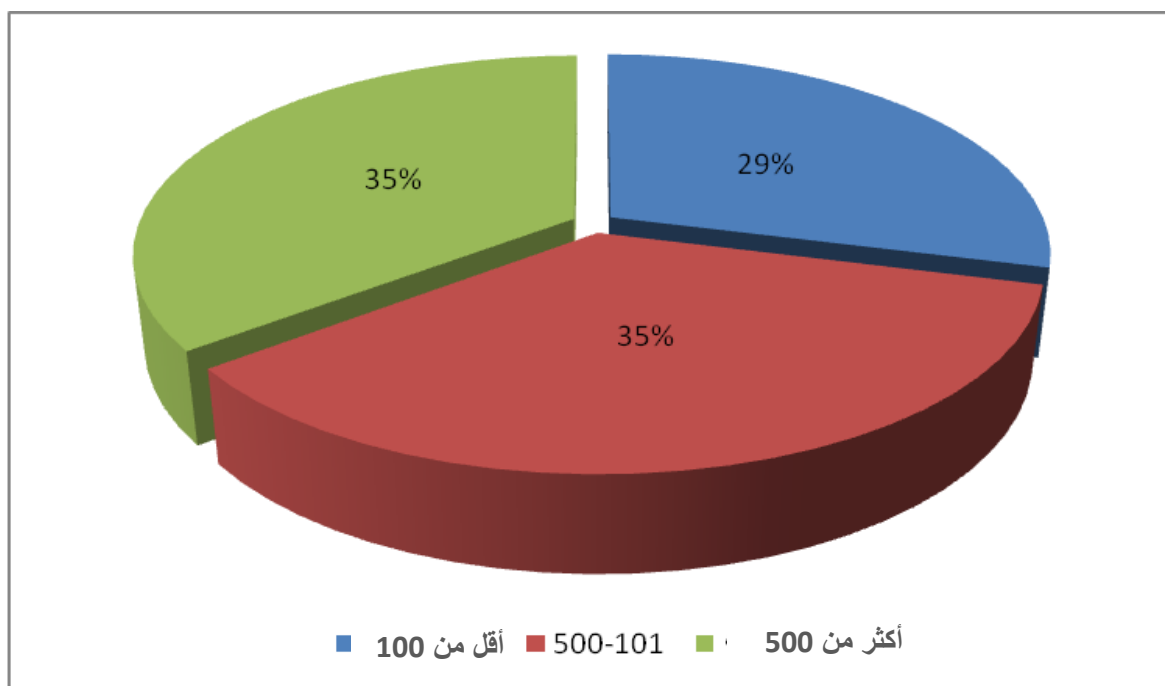
3.3 الخصائص العامة للمُنشآت وفقاً لنتائج مسح أصحاب العمل

من الضرورة بمكان التعرف على آراء أصحاب العمل على آثار النزاعات والإضرابات العماليّة على بيئة الأعمال والاستثمار، ومدى انعكاسها على البيئة الاستثمارية وقرارات الاستثمار وتطوير الأعمال وتوسعتها. ولهذا الغاية، فقد أُجري مسح ميداني لمُنشآت القطاع التي شهدت نزاعات أو إضرابات عمالية، تم توثيقها في وزارة العمل وإيداع اتفاقيات/ عقود العمل الجماعي الخاصة بها في الوزارة.

3.3.1 الخصائص العامة للمُنشآت

3.3.1.1 فئة المُنشأة حسب عدد العاملين

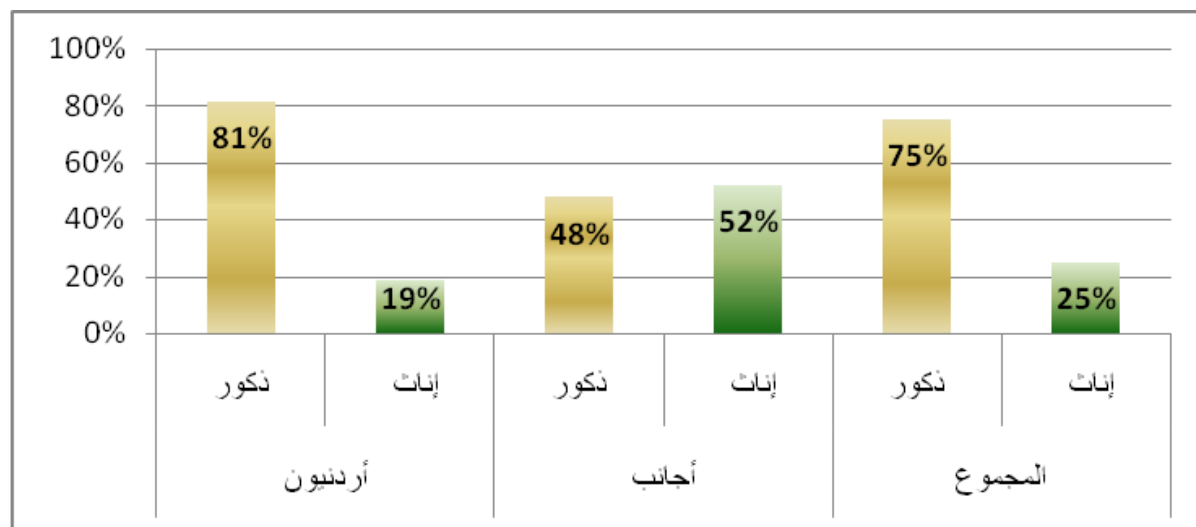
بلغ عدد المُنشآت التي توظف (100) عامل/ موظف فأقل من المُنشآت التي تمت دراستها (26) مُنشأة أو ما نسبته (29%) من إجمالي المُنشآت. وبلغ عدد المُنشآت التي توظف (أكثر من 100 وأقل 500) عامل/ موظف من المُنشآت التي تمت دراستها (32) مُنشأة أو ما نسبته (35%) من إجمالي العيّنة. وبلغ عدد المُنشآت التي توظف (أكثر من 500) عامل/ موظف من المُنشآت التي تمت دراستها (27) مُنشأة أو ما نسبته (35%) من إجمالي العيّنة، كما يظهر من الشكل رقم (21).



الشكل رقم(21) : التوزيع النسبي لحجم منشآت العينة حسب فئة العمالة

3.3.1.2 توزيع العاملين حسب الجنس والجنسية

أشارت البيانات إلى أن العمالة الأردنية شكّلت ما نسبته (82%) من إجمالي العاملين في هذه المنشآت، وارتفاع نسبة الإناث العاملات في المنشآت التي تمت دراستها لتشكّل حوالي (25%) من إجمالي العاملين. ويعود هذا لارتفاع نسبة الإناث غير الأردنيات اللواتي شكّلت قرابة (52%) من العاملين غير الأردنيين، كما يظهر من الشكل رقم (22).



الشكل رقم(22) : التوزيع النسبي للعاملين العينة حسب الجنس والجنسية

ويُبيّن الجدول رقم (9) توزيع العاملين في المنشآت التي تمت دراستها حسب عدد العاملين والجنسية والجنس.

الجدول رقم (9): توزيع العاملين في المنشآت التي تمت دراستها حسب عدد العاملين والجنسية والجنس

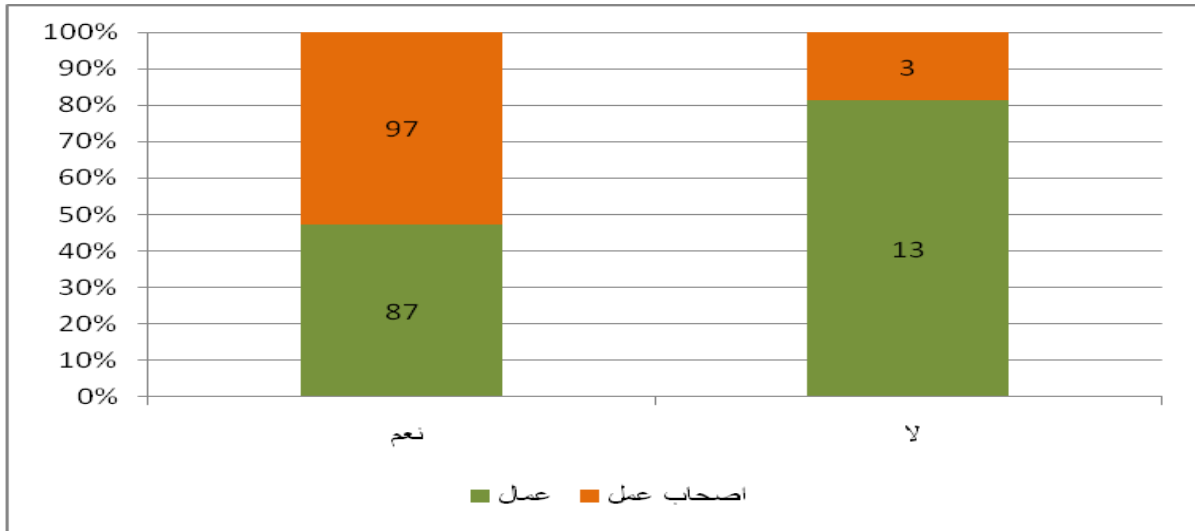
المجموع			أجانب			أردنيون			عدد المنشآت	عدد العاملين
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور		
51	6	45	0	0	0	51	6	45	5	20-0
275	79	196	6	0	6	269	79	190	7	50-21
1,122	195	927	110	65	45	1,012	130	882	15	100-51
1,440	228	1,212	152	106	46	1,288	122	1,166	11	200-101
6,760	1,190	5,570	706	341	365	6,054	849	5,205	22	500-201
9,695	2,612	7,083	2,040	875	1,165	7,655	1,737	5,918	14	1000-501
38,678	10,030	28,648	7,611	4,151	3,460	31,067	5,879	25,188	19	+ 1000
58,021	14,340	43,681	10,625	5,538	5,087	47,396	8,802	38,594	93	

الفصل الرابع
العلاقة بين أطراف العمل والتشريعات الناظمة ومدى
الالتزام بها

4 مدى معرفة العاملين بالمهام والمسؤوليات الموكلة إليهم، والعلاقة التعاقدية ومدى الالتزام بها

4.1 مدى الاطلاع على قانون العمل

أظهرت نتائج المسح ارتفاع نسبة العاملين وأصحاب العمل الذين أفادوا بأنهم اطلعوا على قانون العمل الأردني، وشكّلوا ما نسبته (87%) من العاملين و (97%) من أصحاب العمل، كما هو مبين في الشكل رقم (23). أما الذين لم يطلعوا على القانون فمعظمهم (63%) ممن يتولون المهام الإدارية. وكذلك حال العاملين من حملة الثانوية فما دون، الأمر الذي يستدعي ضرورة تأكيد وزارة العمل وأطراف العمل بالزامية الاطلاع على القانون، لما فيه مصلحة جميع الأطراف، وتجنباً لأي إشكاليات أو نزاعات مُحتملة قد تنشأ عن عدم المعرفة بالحقوق والواجبات وفقاً للقانون.

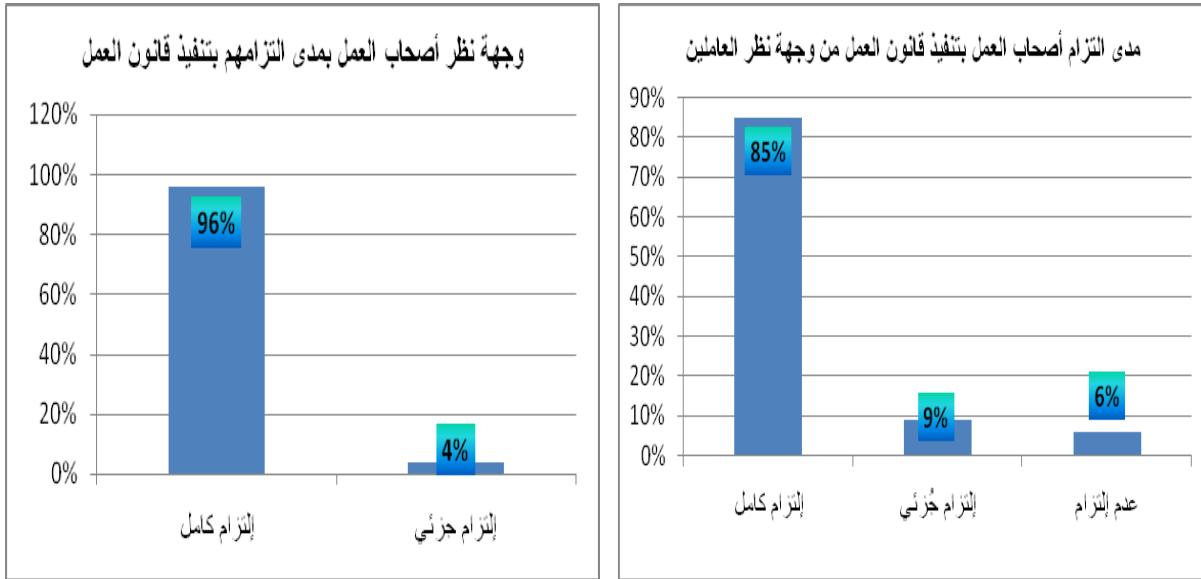


الشكل رقم(23) : التوزيع النسبي للعاملين وأصحاب العمل من حيث مدى الاطلاع على قانون العمل

4.2 الالتزام بتنفيذ قانون العمل

أظهرت النتائج المتعلقة بمدى التزام المنشآت (أصحاب العمل) بتنفيذ بنود قانون العمل من وجهة نظر العاملين أن (85%) من العاملين يعتقدون أن المنشآت التي يعملون فيها تلتزم التزاماً كاملاً بتنفيذ قانون العمل وتطبيق أحكامه على العاملين لديها، مُقابل (96%) من أصحاب العمل. في حين يعتقد ما نسبته (9%) من العاملين بالالتزام المنشآت التي يعملون فيها التزاماً جزئياً بتطبيق أحكام القانون، كما يظهر من الشكل رقم (24). ويُمكن استنتاج أن المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عُملية تلتزم - إلى حدٍ كبير - بقانون العمل وتطبيق

أحكامه على العاملين، وأن أسباب النزاعات التي شهدتها هذه المنشآت تعود في أغلبها إلى أسباب لا ترتبط بالقانون والالتزام به، إنما ترتبط بمطالب إضافية تتعلق بزيادة الرواتب والأجور والامتيازات وتحسين بيئة العمل وظروفه.



الشكل رقم (24) : مدى التزام أصحاب العمل بتنفيذ قانون العمل من وجهة نظر العاملين

أما فيما يتعلق بمدى التزام المنشآت بتنفيذ بنود قانون العمل من حيث منح العاملين إجازاتهم، وتوفير ظروف العمل اللائق (اشتراطات الصحة والسلامة المهنية/السلامة العامة، وسكن ملائم العُمال، والمواصلات، استراحة،..) في الموقع، وصرف الأجور/ الرواتب، والعقوبات، وإنهاء خدمات العاملين، سواء بالاستقالة أو الإغفاء، فقد أظهرت النتائج وجود تباين -إلى حدٍ ما- بين رأي العاملين وأصحاب العمل في مدى التزام المنشأة التي يعملون فيها ببنود قانون العمل، كما يظهر من الجدول رقم (10)، وذلك على النحو التالي:

- أ. أشار ما نسبته (88.7%) من العاملين إلى أن المنشأة التي يعملون فيها تلتزم التزاماً كاملاً بقانون العمل من حيث الإجازات، مقابل ما نسبته (98.9%) من أصحاب العمل الذين أفادوا التزامهم الكامل بقانون العمل.
- ب. أكد ما نسبته (72.2%) من العاملين أن المنشأة التي يعملون فيها تلتزم التزاماً كاملاً بقانون العمل، من حيث توفير ظروف العمل. وأفاد ما نسبته (92.6%) من أصحاب العمل بالأمر نفسه .
- ج. أما من حيث الالتزام بالأجور/ الرواتب، فقد بين ما نسبته (88.7%) من العاملين أن المنشأة التي يعملون فيها تلتزم التزاماً كاملاً بدفع الأجور والرواتب وفقاً لما حدده قانون العمل، مقابل ما نسبته (97.9%) من أصحاب العمل أفادوا بذلك.
- د. وفيما يتعلق بالعقوبات، أشار ما نسبته (90.7%) من العاملين بأن المنشأة التي يعملون فيها تلتزم التزاماً كاملاً بقانون العمل من حيث تطبيق العقوبات، مقابل ما نسبته (93.6%) من أصحاب العمل أفادوا بذلك.

هـ. أما إنهاء الخدمة بالاستقالة أو الإغفاء، فأفاد ما نسبته (85.6%) من العاملين بالتزام المنشأة التي يعملون فيها التزاماً كاملاً بقانون العمل فيما يتعلق بإنهاء خدمة العامل/ الموظف سواء بالاستقالة أو الإغفاء، مقابل ما نسبته (94.7%) من أصحاب العمل أفادوا بذلك.

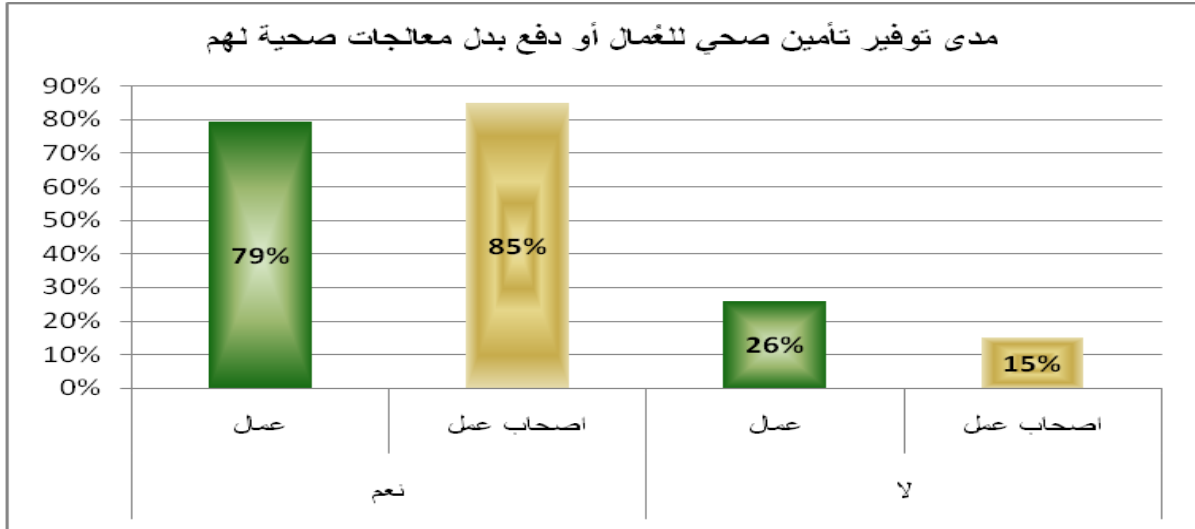
و. وفيما يتعلق بمدى التزام المنشأة بساعات العمل الرسمي وفقاً لقانون العمل، أشار ما نسبته (86.6%) من العاملين بأن المنشأة التي يعملون فيها تلتزم التزاماً كاملاً بقانون العمل فيما يتعلق بساعات العمل الرسمي، مقابل ما نسبته (91.5%) من أصحاب العمل أفادوا بذلك. وتجدر الإشارة في هذا الصدد إلى أن أصحاب العمل الذين أشاروا لعدم التزامهم الكامل بساعات العمل الرسمي وفقاً لقانون العمل يحتسبون بدل عمل إضافي، في حين أفاد (50%) فقط من العاملين بعدم التزام المنشأة الكامل بساعات العمل الرسمي بأنه يُحتسب لهم بدل عمل إضافي. وهذا الأمر يستدعي تفعيل دور مفتشي العمل بهذا الخصوص، والتأكد من التزام المنشآت ببديل العمل الإضافي في حال عدم الالتزام بساعات العمل الرسمي.

الجدول رقم(10) : مدى التزام العمال وأصحاب العمل بقانون العمل

مدى التزام المنشآت بقانون العمل		التزام جزئي (%)		التزام كامل (%)		عدم التزام (%)
أصحاب عمل	عاملون	أصحاب عمل	عاملون	أصحاب عمل	عاملون	أصحاب عمل
الإجازات	88.7	98.9	4.1	1.1	6.2	0.0
الأجور/ الرواتب	88.7	97.9	6.2	2.1	5.2	0.0
العقوبات؟	90.7	93.6	4.1	6.4	5.2	0.0
إنهاء الخدمة بالاستقالة أو الإغفاء	85.6	94.7	7.2	3.2	5.2	2.0
التقيّد بساعات العمل الرسمي	86.6	91.5	12.4	7.5		1.0

4.3 التأمين الصحي وبدل المعالجات وتوفير عيادة طبية

أفاد (79%) من العاملين بأن المنشأة التي يعملون فيها توفر لهم تأميناً صحياً، أو أنها تدفع لكل عامل بدل معالجات صحية، مقابل (85%) من أصحاب العمل أفادوا بأنهم يوفرون ذلك. فيما أفاد (26%) من العاملين بعدم تمتعهم بتأمين صحي، ولا تقوم المنشأة التي يعملون فيها بدفع بدل معالجات صحية لكل عامل، مقابل (15%) من أصحاب العمل أفادوا بذلك، كما هو مبين في الشكل رقم (25).



الشكل رقم(25) : مدى توفير تأمين صحي للعمال أو دفع بدل معالجات صحية لهم من وجهة نظر العاملين وأصحاب العمل

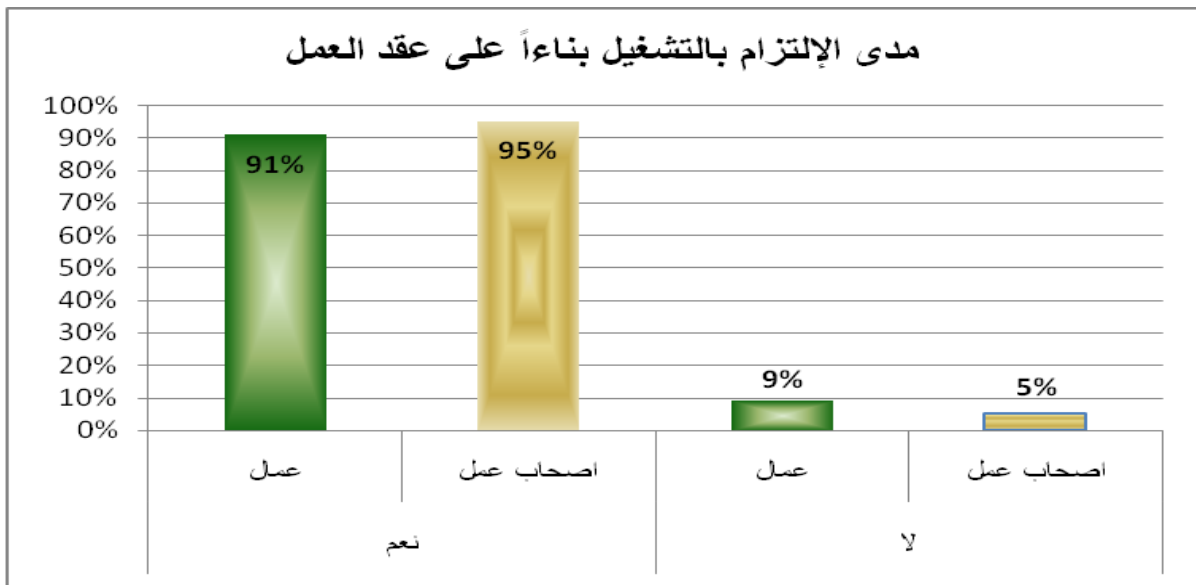
وتتطلب مثل هذه النتيجة تفعيل دور كلٍ من وزارة العمل والنقابات العمالية بالتعاون مع أصحاب العمل، لصياغة اتفاقية عمل جماعية توفر للعاملين صيغة من صيغ التأمين الصحي. أما توفير عيادة طبية خاصة بالعاملين، فقد بين ما نسبته (73.2%) من العاملين بأنها متوفرة، أفاد ما نسبته (69%) منهم بأنها متوفرة قبل النزاع و/أو الإضراب، في حين بين ما نسبته (75.5%) من أصحاب العمل بتوفر عيادة طبية خاصة بالعاملين، أفاد (85%) مهم بأنه تم إنشاؤها قبل النزاع و/أو الإضراب، كما هو مبين في الجدول رقم(11)التالي:

الجدول رقم(11): مدى التزام المنشأة بتوفير التأمين الصحي للعاملين %

لا أعرف		لا		نعم		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0.0	0.0	14.9	20.6	85.1	79.4	توفر تأمين صحي للعمال أو دفع بدل معالجات صحية لكل عامل
0.0	0.0	24.5	26.8	75.5	73.2	توفر عيادة طبية خاصة لعمال الشركة
لا يعرف		بعد النزاع/الإضراب		قبل النزاع/الإضراب		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
	26.0	15	7.0	85.0	69.0	إنشاء العيادة قبل أو بعد النزاع أو الإضراب

4.4 التشغيل بناء على عقد العمل

أظهرت النتائج أن (91%) من العاملين و(95%) من المنشآت (أصحاب العمل) أفادوا بأنَّ تشغيل العاملين يجري وفقاً لأحكام القانون، ويتم تنظيم عقد بين العامل وصاحب العمل، فيما أفاد (9%) من العاملين بأنَّ تشغيلهم يتم دون إبرام عقود معهم، كما يظهر في الشكل رقم (26). ويتطلب هذا تكثيف جهود وزارة العمل للقيام بزيارات تفتيشية على مختلف الشركات، لتمكين العاملين وغيرهم من الحصول على حقهم الذي يكفله القانون فيما يتعلق بالتشغيل، وفقاً لعقد عمل موثَّق يحدد حقوقهم وواجباتهم، بغض النظر عن طبيعة العمل، خاصة وأنَّ (5%) من أصحاب العمل أكدوا أن التشغيل يتم دون إبرام عقد عمل.



الشكل رقم(26) : مدى التزام أصحاب العمل بالتشغيل بناءً على عقد العمل

وبيّن العاملون الذين يتم تشغيلهم بعقود عمل التزام مشغليهم ببند عقد العمل، الأمر الذي يمكن تفسيره بأنَّ هذه النسبة من أصحاب العمل تلتزم بما اتفق عليه شفويّاً مع العاملين دون الإلتزام بعقود العمل. وتجدر الإشارة إلى أن أصحاب العمل الذين صرّحوا بعدم معرفتهم بمدى الإلتزام ببند العقد يمكن إدراجهم تحت باب عدم الإلتزام بما اتفق عليه سواء كان مكتوباً أو شفويّاً.

أما من حيث معرفة العاملين بالمهام والمسؤوليات والتوعية بها، فقد توافق العاملون وأصحاب العمل على أنها واضحة في عقد العمل، غير أنه يتم التوعية بها، وقد أكد هذا قرابة (92%) من العاملين وما يقارب (93%) من أصحاب العمل. وتجدر الإشارة إلى أن حوالي (56%) من العاملين الذين يعملون دون عقود عمل،

أفادوا بأنهم على دراية بمهامهم ومسئولياتهم. ويشير هذا إلى أنه على الرغم من عدم وجود عقد عمل يوضح هذه المهام والمسؤوليات، إلا أن صاحب العمل أوضحها شفويًا.

أما الوصف الوظيفي، فمع أهميته في تحديد المسؤوليات والواجبات والكفاءة التي تستطيع شغل الوظيفة، والمساعدة في الانتظام الإداري وتقييم أداء العاملين، فضلاً عن كونه الأساس في تخطيط التدريب، وتحديد العلاقات بين الوظائف المختلفة في المنشأة، إلا أن (88.7%) من العاملين و(88.3%) من أصحاب العمل أفادوا بوجود الوصف الوظيفي في منشأتهم، الأمر الذي انعكس في الانخفاض النسبي للعاملين الذين يعتقدون بحاجتهم للتدريب لغايات تعزيز الإنتاجية، وقد شكلوا ما نسبته (60.8%) من العاملين مقابل (85.1%) من أصحاب العمل أفادوا بعقدهم دورات تدريبية لهذه الغاية (الجدول رقم 12)). وهذه النتيجة تتطلب تكثيف جهود وزارة العمل والنقابات في مجال الزيارات التفتيشية على مختلف الشركات، بحصر الوظائف في مختلف المنشآت وإعداد وصف وظيفي لها بالتعاون مع المؤسسات المعنية (غرف الصناعة والتجارة، الشركات التي لديها وصف وظيفي) تُرفق بعقود التشغيل.

الجدول رقم(12) : آليات التشغيل والالتزام بينودها من حيث المهام والمسؤوليات والتدريب (%)

لا يعرف		لا		نعم		(%)
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0.0	0.0	5	9	95	91	التشغيل بناء على عقد العمل.
3.2	1.1	0.0	8.2	96.8	90.7	الالتزام بتطبيق بنود عقد العمل بين أصحاب العمل والعمال.
2.1	0.0	5.3	8.2	92.6	91.8	توعية العاملين بمهامهم ومسئولياتهم
0.0	0.0	11.7	11.3	88.3	88.7	توفر وصف وظيفي للمشتغلين.
0.0	2.1	11.7	13.4	88.3	84.5	تقديم التدريب الأولي (الفني) للعاملين لإنجاز المهام.
0.0	0.0	14.1	38.1	85.1	60.8	حاجة العامل للتدريب لغايات تعزيز الإنتاجية.
4.3	2.1	6.4	17.5	89.4	79.4	متابعة تنفيذ بنود العقد والالتزام بها.

وفيما يتعلق بالتدريب الأولي (الفني) للعاملين لإنجاز المهام، أفاد (84.5%) من العاملين بتقديم التدريب الأولي (الفني) لهم لإنجاز المهام الموكلة إليهم، مقابل (88.3%) من أصحاب العمل. وعلى الرغم من أن بعض الاتفاقيات الجماعية الموقعة بين أطراف النزاع (النقابات وأصحاب العمل) تضمنت بنود اتفاقيتها موضوع التدريب

كأحد البنود والمطالب العماليّة المُتفق عليها (شركة البيبسي على سبيل المثال)، إلا أن غالبية هذه الاتّفاقيّات لم تتناول موضوع التدريب الأولي أو التطويري، ولم يكن هذا المطلب من المطالب العماليّة ذات الأولوية.

أما حاجة العاملين للتدريب لغايات تعزيز الإنتاجية، فمع أن حوالي (85%) من أصحاب العمل أفادوا بتقديم التدريب لهذه الغاية، فقد بين حوالي (61%) من العاملين حاجتهم لهذا النوع من التدريب، منهم (53%) ممن يعملون في الوظائف الإدارية، و(29%) ممن يعملون في الوظائف الإنتاجية. ويمكن إرجاع هذا الأمر إما لعدم قدرة العاملين على التمييز بين التدريب الأولي والتدريب لغاية تعزيز الإنتاجية، أو أن التدريب الذي يقدّمه أصحاب العمل لهذه الغاية لا يختلف في مضمونه عن التدريب الأولي.

4.5 أنظمة العمل وتعليماته

توافق العاملون وأصحاب العمل -إلى حدٍ ما- على أن تنفيذ العمل يتمّ وفقاً للأنظمة الداخلية للمنشأة بواقع (81.4%) من العاملين و(87.2%) من أصحاب العمل، كما هو مبين في الجدول رقم (13). أما تنفيذ العمل وفقاً لتعليمات صاحب العمل، فقد بيّن حوالي (67%) من العاملين الذين ينفذون العمل بأن التعليمات شفوية، في حين أفاد (82%) من أصحاب العمل بأنها تعليمات مكتوبة.

أما من حيث انسجام هذه التعليمات مع قانون العمل والتشريعات النافذة، فمع أنّ جميع أصحاب العمل أفادوا بأنها منسجمة، غير أن (56%) فقط من العاملين أفادوا بأنها منسجمة مع قانون العمل والتشريعات النافذة، الأمر الذي يقتضي وزارة العمل التحقّق - من خلال مفتشي العمل- من هذه التعليمات ومدى انسجامها مع قانون العمل والتشريعات النافذة.

الجدول رقم(13) : التوزيع النسبي للعاملين وأصحاب العمل حسب آليات تنفيذ العمل(%)

لا يعرف		تعليمات صاحب العمل		أنظمة العمل		%
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0.0	0.0	11.7	18.6	87.2	81.4	تنفيذ العمل يكون وفقاً للأنظمة الداخلية أو تعليمات صاحب العمل.
لا يعرف		مكتوبة		شفوية/ظرفية		%
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0	0	82	33	18	67	التعليمات شفوية/ظرفية أم مكتوبة.
لا يعرف		لا		نعم		%
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0	0	0	44	100	56	انسجام هذه التعليمات مع قانون العمل والتشريعات النافذة.

4.6 تقييم الأداء والإنتاجية

أفاد (79.4%) من العاملين وما نسبته (86.2%) من أصحاب العمل بأن تقييم أداء العاملين وإنتاجيتهم يتمّ دورياً. مقابل ما نسبته (13.8%) من أصحاب العمل الذين لا يقومون بذلك، كما هو مبين في الجدول رقم (14).

أما بخصوص الحوافز؛ فقد أكد (90%) من العاملين أن عملية التقييم ترتبط بالحوافز والترقيات، في حين يرى (10%) ممن أفادوا بأنه يتم تقييم أدائهم بشكل دوري، بعدم وجود علاقة بين التقييم وما يحصل عليه العامل/ الموظف من حوافز وترقيات، وأن الحوافز والترقيات لا ترتبط بعملية تقييم الأداء وتقارير الإنجاز. وأفاد (16.5%) من العاملين أنه لا يتم تقييم أدائهم، وأظهرت النتائج أن (4.1%) لا يعرفون إن كانت المنشآت التي يعملون فيها تقيّم أداءهم أم لا.

الجدول رقم(14) : التوزيع النسبي للعاملين وأصحاب العمل حسب دورية تقييم الأداء وعلاقته بالحوافز (%)

لا يعرف		لا		نعم		(%)
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0	4.1	13.8	16.5	86.2	79.4	تقييم الأداء والإنتاجية دورياً.
لا يعرف		غير منتظمة		نعم بشكل دوري		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
0		12	10	88	90	ارتباط التقييم بالحوافز والترقيات.
0		31	34	69	66	مدى توفر ووجود نظام حوافز يعتمد على الإنتاجية والربحية.

4.7 آليات التواصل بين العاملين وأصحاب العمل أو من يُمثّلهم

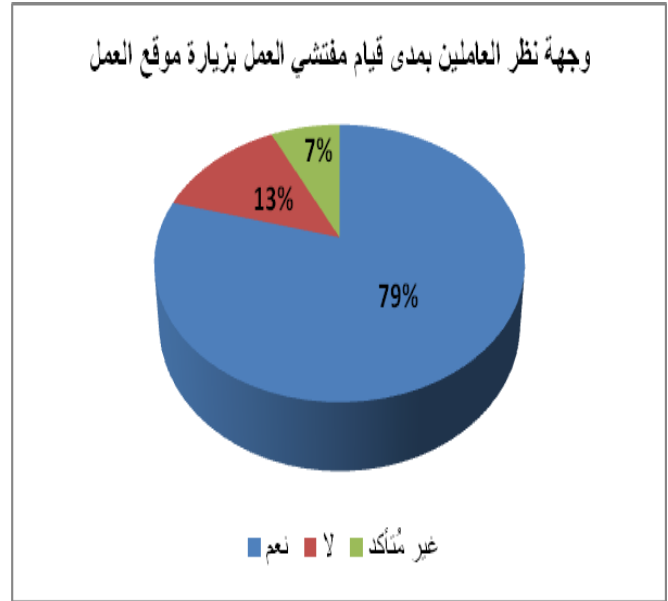
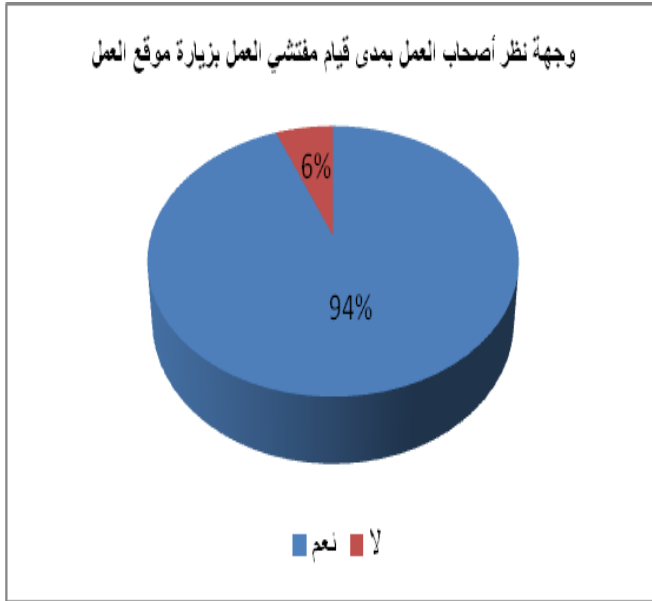
بيّن ما نسبته (76.3%) من العاملين بأنه يتم عقد اجتماعات حوارية خاصة بالعمل بين الإدارة والعاملين. وعن عقد هذه الاجتماعات على نحو دوري أشار ما نسبته (68%) من العاملين بأنها دورية، ورأى (96%) من العاملين أن الإدارة تلتزم بنتائج هذه الاجتماعات. ومما تجدر ملاحظته من الجدول رقم (15)، أن أصحاب العمل كانوا أكثر واقعية في هذا الصدد؛ إذ على الرغم من أن حوالي (90%) من أصحاب العمل أشاروا إلى عقد الاجتماعات الحوارية، إلا أن (34%) منهم اعتبروا هذه الاجتماعات ظرفية، مقابل (32%) من العمال اعتبروها كذلك، كما بيّن (4.3%) من أصحاب العمل عدم التزامهم بنتائج هذه الاجتماعات مقابل (3%) من العمال.

الجدول رقم(15) : توزيع العاملين وأصحاب العمل حسب شكل الاجتماعات ودوريتها (%)

لا يعرف/ لم يُجب		لا		نعم		(%)
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
1.1	3.1	8.5	20.6	90.4	76.3	تُعد اجتماعات حوارية خاصة بالعمل بين الإدارة والعاملين.
لا يعرف		ظرفية		دورية		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
4.3	0.0	34.0	32.0	61.7	68.0	دورية الاجتماعات أو ظرفيتها نتيجة قضية أو مطلب.
لم يُجب		لا		نعم		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
1.0	1.0	4.3	3.0	94.7	96.0	التزام الإدارة بنتائج هذه الاجتماعات.

4.8 دور مفتشي العمل في تعريف أطراف العمل وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم

يُلاحظ من الجدول رقم (16) أن حوالي (94%) من أصحاب العمل أفادوا بأن مفتشي وزارة العمل يقومون بزيارة مواقع العمل، مقابل (79%) من العاملين، مما يُشير إلى أن بعض هذه الزيارات شكلية، وتقتصر على زيارة الإدارة وليس مواقع العاملين والاطلاع على ظروف العمل وبيئته. أما العاملون الذين أفادوا بقيام مفتشي العمل بزيارة مواقع العمل، فقد بين ما نسبته (90%) منهم بأنها إيجابية ومؤثرة، وذلك على الرغم من أن (62%) من العاملين أفادوا بأنها دورية ومنتظمة، كما يظهر من الشكل رقم (27).



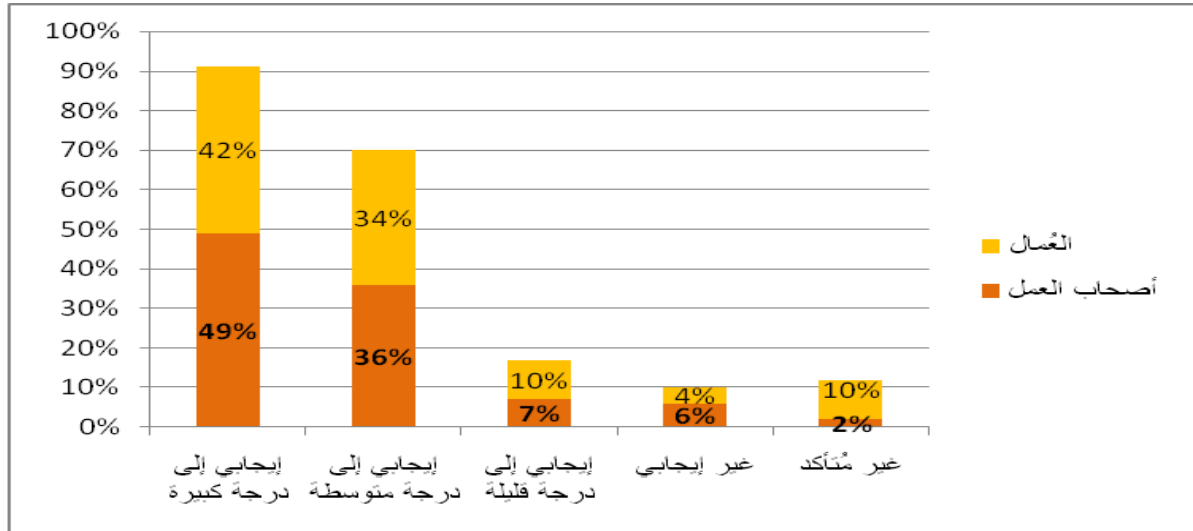
الشكل رقم(27) : وجهة نظر العاملين وأصحاب العمل في مدى قيام مفتشي العمل بزيارة موقع العمل

الجدول رقم(16) : توزيع العاملين وأصحاب العمل حسب زيارات مفتشي العمل ودوريتها وتأثيرها (%)

غير متأكد/ لا يعرف		لا		نعم		(%)
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
	7	6	13	94	79	قيام مفتشي العمل بزيارة موقع العمل.
غير متأكد/ لا يعرف		غير دورية		دورية منتظمة		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
	4	37	34	63	62	دورية الزيارات وانتظامها
غير مؤثرة		إيجابية ومؤثرة		إيجابية ومؤثرة جداً		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
	10	7	38	85	52	تأثير الزيارات في تعريف أطراف العمل وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم

أما دور زيارات مفتشي العمل ومدى تأثيرها في تعريف أطراف العمل وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم، فقد أفاد (76%) من العاملين -الذين أجابوا بأن مفتشي العمل يقومون بزيارة مواقع العمل- بأن هذه الزيارات ذات نتائج إيجابية

ومؤثرة على أطراف العمل وتعريفهم وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم، منهم (42%) أفادوا بأنها إيجابية ومؤثرة وإيجابية إلى درجة كبيرة، وأفاد ما نسبته (34%) بأنها مؤثرة وإيجابية إلى درجة متوسطة. مقابل (4%) منهم أفادوا بأن هذه الزيارات لم تكن فعالة في تحقيق أهدافها المتعلقة بتمكين العاملين من معرفة حقوقهم وواجباتهم، كما يظهر من الشكل رقم (28).



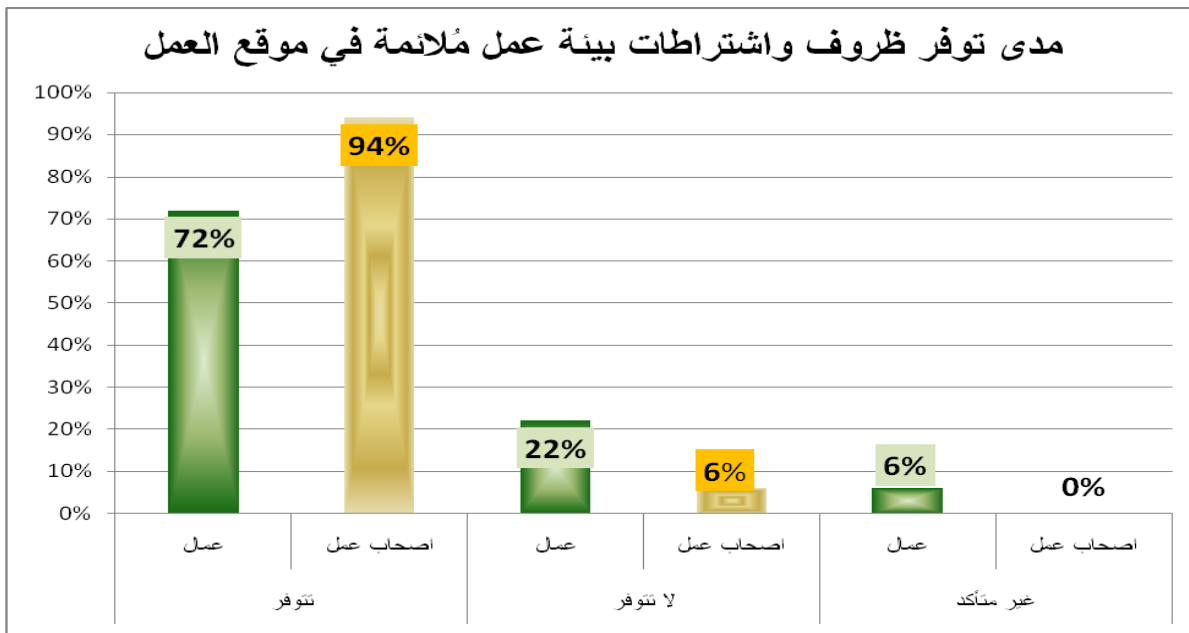
الشكل رقم (28) : أثر زيارات مفتشي العمل على تطبيق القانون وتحسين ظروف العمل

وأفاد (85%) من أصحاب العمل (المنشآت) بأن مفتشي العمل يقومون بزيارات لموقع العمل، منهم (63%) أكدوا أنها دورية ومنتظمة، في حين أفاد (37%) بأنها غير دورية.

وأفاد ما نسبته (85%) من أصحاب العمل (المنشآت) بأن زيارات مفتشي العمل لها تأثير إيجابي إلى درجة كبيرة ومتوسطة) في تعريف أطراف العمل وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم، مقابل (6%) أفادوا بأن هذه الزيارات ليس لها أي تأثير يذكر في مجال تعريف أطراف العمل وتوعيتهم بحقوقهم وواجباتهم.

4.9 بيئة العمل وظروفه

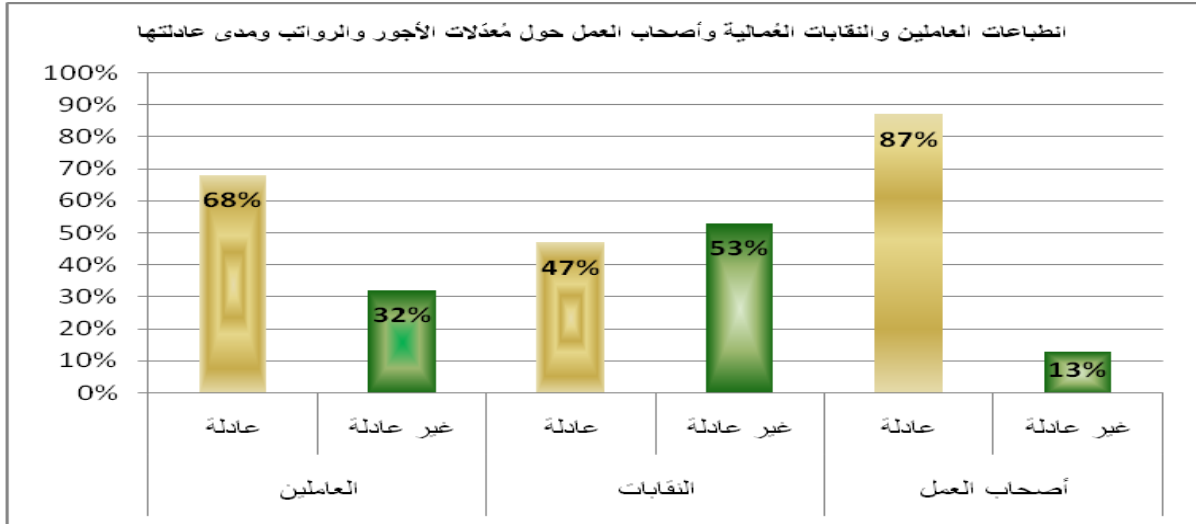
يُعتبر توفير بيئة وظروف عمل لائقة للعاملين من العوامل المؤثرة في تحقيق استقرار بيئة العمل وزيادة الإنتاجية، وتحقيق الأمن النفسي والمادي للعاملين. وللتعرف على مدى توفر بيئة العمل وظروفه، جرى استطلاع آراء العاملين وأصحاب العمل أو من يُمثّلهم، في هذا الشأن. وأظهرت النتائج أن ما نسبته (72%) من العاملين أن المنشآت التي يعملون فيها توفر البيئة المناسبة للعمل في موقع العمل، مثل: (اشتراطات الصحة والسلامة المهنية/السلامة العامة، السكن الملائم للعامل، المواصلات، الاستراحة،..)، مقابل حوالي (94%) من أصحاب العمل أفادوا بأنهم يوفرونها، كما يظهر من الشكل رقم (29).



الشكل رقم(29) : مدى توفر ظروف واشتراطات بيئة عمل ملائمة في موقع العمل

4.10 عدالة الأجور والرواتب في الشركة

أظهرت النتائج أن ما نسبته (68%) من العاملين يعتقدون أن الأجور والرواتب غير عادلة، ويعتقد (32%) منهم أنها غير عادلة؛ فيما يعتقد ما نسبته (47%) من ممثلي العاملين (النقابات العمالية) أن معدلات الأجور والرواتب في المنشآت التي يمثلون العاملين فيها عادلة، ويرى (53%) منهم بأنها غير عادلة. أما من وجهة نظر أصحاب العمل، فقد اعتبر ما نسبته (87%) منهم بأن الأجور والرواتب في منشآتهم أو المنشآت التي يُمثلونها عادلة، فيما اعتبرها حوالي (13%) غير عادلة، كما هو مبين في الشكل رقم (30). ويعود سبب اعتبار أصحاب العمل عدم عدالة الأجور في منشآتهم إلى جملة من الأسباب، أهمها عدم توافق الرواتب والأجور مع الإنتاجية؛ أي إن العاملين يأخذون أجراً يفوق إنتاجيتهم.



الشكل رقم(30) : انطباعات العاملين والنقابات العماليّة وأصحاب العمل تجاه مُعدّلات الأجر والرواتب ومدى عدالتها

4.11 مظاهر عدم العدالة في الرواتب والأجور:

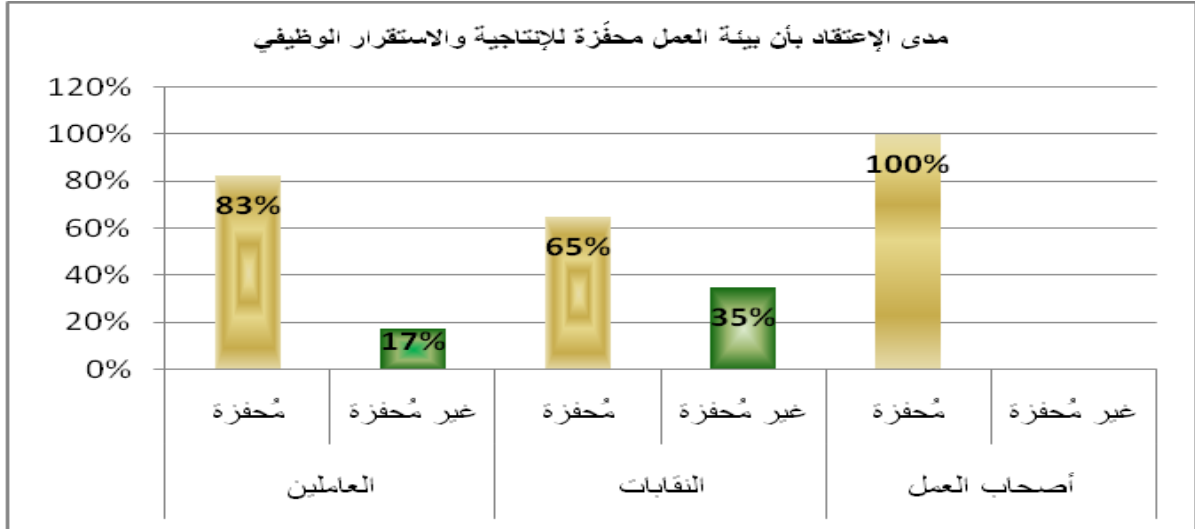
يُليخص الجدول رقم (17) أهم مظاهر عدم العدالة في الرواتب والأجور، بحسب رأي العاملين، التي تمحورت حول التمييز في الرواتب والأجور، فقد أشاروا إلى وجود تمييز لصالح الأجانب على حساب الأردنيين من جهة، والتمييز بين الأردنيين في الرتب والدرجات والوظائف نفسها، وعدد سنوات الخبرة من جهة أخرى، وتدني الرواتب والأجور مقارنة بساعات العمل وبالشركات الأخرى، بالإضافة إلى عوامل أخرى كانتشار الوساطة والمحسوبية في التعيين، والترفيح والترقيات والدورات، وعدم توقّر التأمين الصحي للعاملين.

الجدول رقم(17) : مظاهر وأسباب عدم العدالة في الرواتب والأجور

%	البيان
34	التمييز في الرواتب والأجور بين العاملين
25	تدني الرواتب مقارنة بساعات العمل
17	تدني الرواتب مقارنة بالشركات الأخرى
12	الرواتب لا تتواكب مع معدلات التضخم
10	الوساطة والمحسوبية
2	عدم وجود تأمين صحي
100	

4.12 بيئة العمل

يعتقد (83%) من العاملين وما نسبته (65%) من النقابات العمالية أن بيئة العمل في المنشآت وأماكن العمل مُحفزة للإنتاجية والاستقرار الوظيفي، مُقابل إجماع أصحاب العمل على أنّ بيئة العمل لديهم مُحفزة للإنتاجية والاستقرار الوظيفي، كما هو مبين في الشكل رقم (31). وتجدر الإشارة إلى أن رضا العاملين عن بيئة العمل أعلى منها لدى النقابات التي تُمثّلهم.



الشكل رقم(31) : مدى الاعتقاد بأن بيئة العمل مُحفزة للإنتاجية والاستقرار الوظيفي

الفصل الخامس

النزاعات والإضرابات: الأسباب والآثار

5 حجم النزاعات والإضرابات

بلغ عدد المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية، وأودعت اتفاقيات العمل الجماعية الخاصة بها لدى وزارة العمل (166) منشأة أو ما نسبته (0.11%) من إجمالي عدد المنشآت العاملة في المملكة، حسب التعداد العام للمنشآت الاقتصادية 2011⁷، بالإضافة إلى (5) نقابات و/أو جمعيات أصحاب عمل وقّعت العديد من اتفاقيات العمل الجماعية مع النقابات العمالية، شملت جميع العاملين في منشآت القطاعات الاقتصادية التي مثّلتها. وتجدر الإشارة إلى أن عدد المنشآت العاملة في الأردن، التي توظف (250) عاملاً فأكثر وفقاً للتعداد المشار إليه في الفقرة السابقة، وصل إلى (246) منشأة أو ما نسبته (0.2%) من إجمالي المنشآت العاملة في الأردن. وقد اشتملت عينة الدراسة على (50) منشأة يزيد عدد العاملين فيها على (250) عاملاً، أي ما نسبته (54%) من المنشآت التي تمت دراستها وحدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية، أو ما نسبته (20%) من إجمالي المنشآت العاملة في الأردن، كما يظهر من الجدول رقم (18).

مما يُشير إلى أن النزاعات والإضرابات العمالية تتركز في المنشآت ذات الحجم الكبير، وبخاصة تلك التي تعمل في قطاعات حيوية كالموانئ والمياه والكهرباء، أو تلك المنشآت التي تُساهم فيها الحكومة كالبنوتاس والفسفات، أو تلك التي انتهجت برامج إصلاحية تتعلق بإعادة الهيكلة وتخفيض عدد العاملين.

الجدول رقم (18) : التوزيع النسبي لحجم المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية حسب فئات العمالة

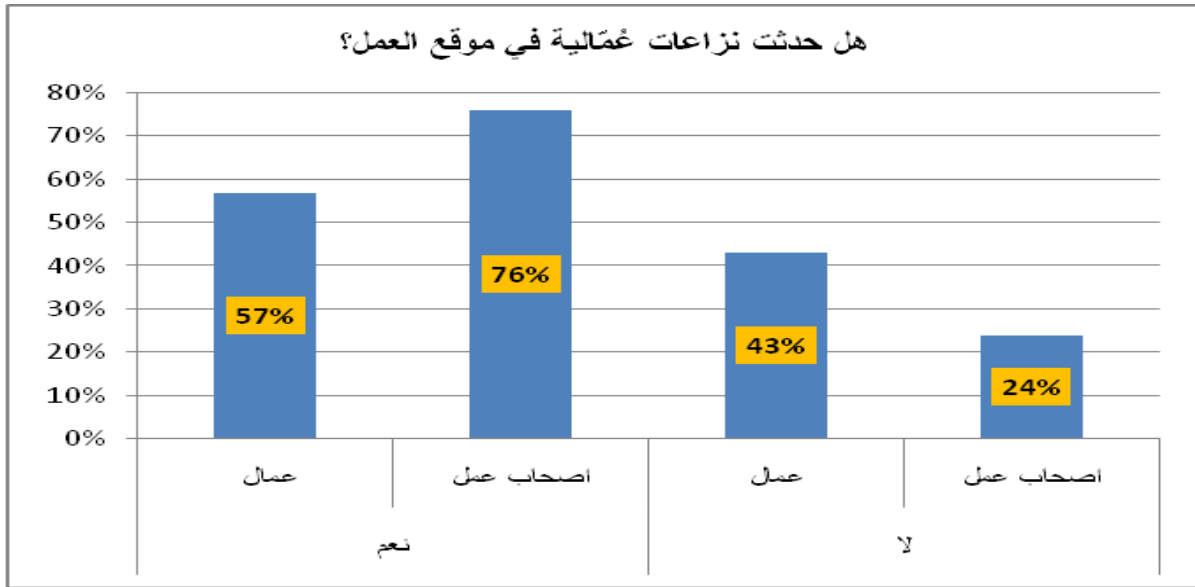
توزيع المنشآت حسب فئات العمالة							البيان
Total	250+	249 - 100	99 - 50	49 - 20	19 - 5	4 - 1	عدد المنشآت حسب فئة العمالة
156728	246	422	553	1691	10454	143362	عدد المنشآت الكلي (التعداد)
% 100	% 0.2	% 0.3	% 0.4	% 1	% 7	% 91	% إلى العدد الكلي
93	50	19	14	5	5		عدد منشآت عينة الدراسة
%100	% 54	% 20	% 15	% 5	% 5	% 0	% التوزيع النسبي لعينة الدراسة
	% 20	%5	%3	0.3%	0.003%	0%	نسبة العينة إلى المستوى الكلي

5.1 واقع النزاعات والإضرابات العمالية

على الرغم من أن المنشآت التي تمت دراستها هي المنشآت التي حدثت فيها نزاعات عمالية خلال الفترة (2011-2014)، ووقّعت النقابات العمالية مع أصحاب العمل أو من يُمثّلهم اتفاقيات عمل جماعية نيابة عن

⁷ دائرة الإحصاءات العامة، التعداد العام للمنشآت الاقتصادية 2011، شباط 2012.

العاملين، وتم توثيقها في وزارة العمل، إلا أن حوالي (43%) من العاملين وما نسبته (24%) من أصحاب العمل أفادوا بعدم وقوع أي نزاع عمالي في المنشآت التي يعملون فيها أو يُمثلونها، كما هو مبين في الشكل رقم (32).



الشكل رقم (32) : تأكيد مدى حدوث نزاعات عمالية في المنشآت محل الدراسة من وجهتي نظر العاملين وأصحاب العمل

وهذا يُشير إلى أن العاملين وأصحاب العمل الذين أفادوا بعدم حدوث نزاعات أو إضرابات عمالية في المنشآت التي يعملون فيها، لا ينظرون إلى المطالب العمالية على أنها نزاع بالمعنى الذي يتم ترويجه، وإنما هي مطالب تُنفق على تنفيذها مع المنشآت التي يعملون فيها لتحسين أوضاع العاملين المالية والمعيشية. وتتفق هذه النتيجة مع وجهات نظر وآراء بعض المعنيين والخبراء والمُهتمين الذين يرون عدم تصنيف أي مطالب عمالية تنتهي بالتفاوض المباشر بأنها نزاع عمالي، وإنما تلك المطالب التي تُحال إلى إجراءات التوفيق (مندوب التوفيق، مجلس التوفيق) أو المحكمة هي التي يُمكن تصنيفها بأنها نزاعات عمالية.

وقد تباينت الآراء في النزاع الذي هدفه تحقيق مطالب مالية، أو الذي يتعلق ببيئة العمل وظروفه. ففي الوقت الذي اعتبره (71%) من العمال بأنه نزاع احتجاجي، نظر له (92%) من أصحاب العمل بأنه نزاع مطليبي. وأكدت ما نسبته (88%) من النقابات العمالية أن النزاعات العمالية التي شهدتها المنشآت التي يُمثلون العاملين فيها بأنها كانت مطلبيية، مُقابل (12%) من النقابات أفادت بأنها احتجاجية، كما يظهر في الجدول رقم (19).

الجدول رقم(19) : توزيع العاملين وأصحاب العمل بحسب حدوث نزاعات في موقع العمل ونوعها (%)

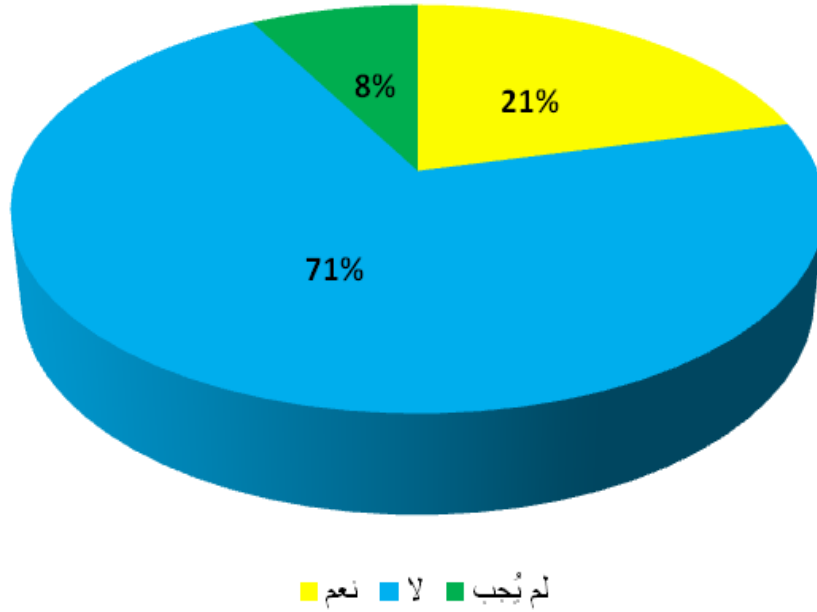
غير مُتأكد/ لا يعرف		لا		نعم		(%)
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
		17	43	83	57	هل حدثت نزاعات عمالية في موقع العمل؟
	21	6	41	94	38	هل تم إبلاغ رب العمل عن موعد الإضراب؟
لم يُجب		احتجاجياً		مطلبياً		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
	8	8	71	92	21	ما نوع النزاعات/ الإضرابات العمالية التي نُفذت في مؤسستكم/ شركتكم؟

أما أسباب النزاعات والإضرابات العمالية؛ المتعلقة بمطالب مالية، مثل زيادة الرواتب والأجور والعلاوات فشكلت ما نسبته (56.2%) من إجمالي الأسباب. وتتعلق كذلك بالمطالبة بتحسين بيئة العمل وظروفه بنسبة (17%)، والمطالبة بامتيازات إضافية بنسبة (11.6%)، وثمة أسباب أخرى مثل رحلات العمرة والحج والمنح الدراسية لأبناء العاملين وغيرها من الأسباب بنسبة (15.2%).

5.2 المشاركة العمالية في الاحتجاجات أو الإضرابات

أظهرت النتائج أنه على الرغم من أن العاملين المُستهدفين في هذه الدراسة يعملون في منشآت حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية، إلا أن (71%) منهم لم يُشاركوا في الإضرابات التي نُفذت خلال فترة الدراسة، كما يظهر في الشكل رقم (33).

نسبة مشاركة العاملين في الإضرابات العمالية التي نُفذت



الشكل رقم (33): نسبة مشاركة العاملين في الإضرابات العمالية التي نُفذت خلال الفترة (2011-2014)

وتُشير النتائج إلى أن (55%) من الذين شاركوا في الإضرابات و(42%) من أصحاب العمل أفادوا بأنه تم التوقف عن العمل جزئياً، مقابل (25%) من العاملين و (30%) من أصحاب العمل أفادوا بحدوث التوقف عن العمل كلياً، كما يظهر من الجدول رقم (20).

الجدول رقم(20): الإضرابات من حيث: قدرة المنشآت على تلبية المطالب، والتوقف عن العمل، وحجم المشاركة فيها ومدتها

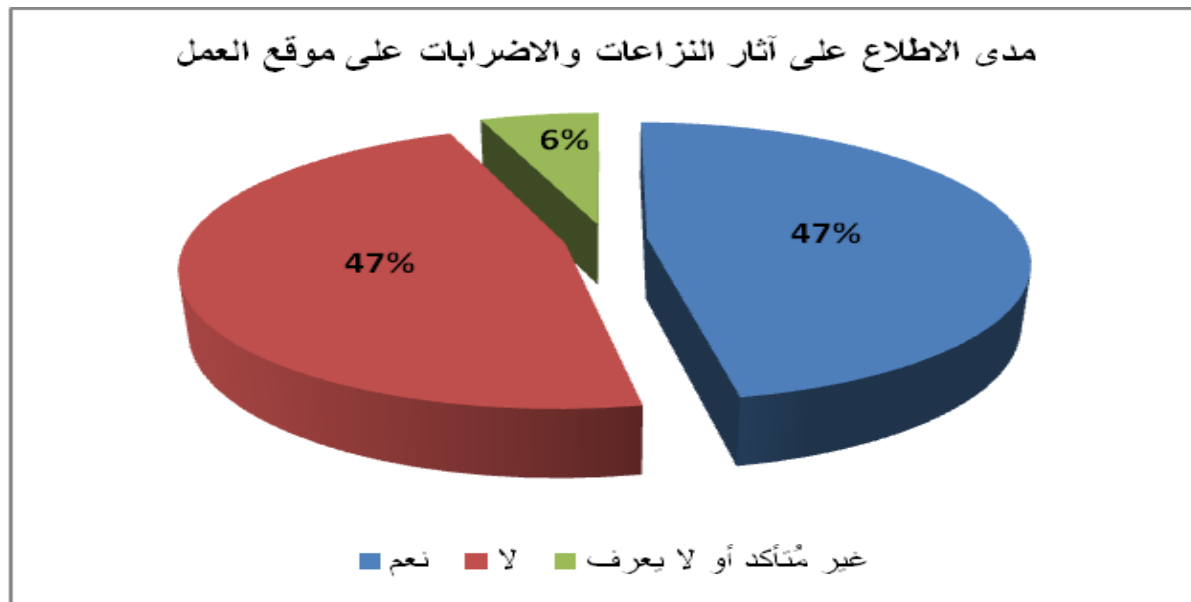
لا يعرف		لا		نعم		(%)	
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال		
	2	19	64	81	34	قدرة المؤسسة/الشركة على تلبية المطالب العمالية	
لم يُجب		كلياً		جزئياً			
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال		
	28	20	30	25	42	55	مدى ونسبة التوقف عن العمل أو النشاط
لم يُجب		الكل		البعض			
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال		
	20		22	60	58	40	حجم الإضراب، أضرِب (جميع عمال الشركة) أو (فئة فقط منهم)
لم يُجب		لا		أكثر من يوم			
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال		
	7.4		26.4	55	66	45	مدة الإضراب، استمر الاحتجاج/ النزاع/ الإضراب أكثر من يوم

وأظهرت النتائج أن ما نسبته (40%) من العاملين الذين شاركوا في الإضرابات و (58%) من أصحاب العمل أفادوا بأن بعض عمال المنشأة أُضربوا، في حين أفاد (60%) من العاملين و (22%) من أصحاب العمل بأن جميع العاملين قاموا بالإضراب.

أما من حيث مدة الإضراب؛ فأفاد (45%) من العاملين و (66%) من أصحاب العمل أن الإضراب استمر أكثر من يوم، مقابل ما نسبته (55%) من العاملين و (45%) أصحاب العمل، أفادوا بأن الإضراب لم يتجاوز يوماً واحداً، كما يظهر من الجدول رقم (20).

5.3 آثار النزاعات والإضرابات

بينت نتائج المسح الميداني أن (47%) من العاملين على اطلاع تام بآثار النزاعات والإضرابات على موقع العمل، في حين أفاد مثلهم بأنهم ليسوا على اطلاع بهذه الآثار. وأظهرت النتائج أن ما نسبته (82%) من النقابات العمالية على اطلاع تام بآثار النزاعات والإضرابات على الاستثمار، مقابل (18%) أفادوا بأنهم غير مطلعين، كما يظهر في الشكل رقم (34)، مما يؤكد ضرورة زيادة الوعي لدى العاملين والنقابات العمالية، من خلال قيام تنسيق أصحاب العمل مع وزارة العمل والجهات المعنية لتنفيذ برامج توعوية تتعلق بمفاهيم النزاعات والإضرابات العمالية، وآثارها على أماكن العمل والاستثمار تحديداً، وعلى الاقتصاد الكلي بشكل عام.



الشكل رقم(34) : مدى الاطلاع على آثار النزاعات والإضرابات على موقع العمل

وأشار العاملون -الذين أفادوا بأنهم على دراية بآثار النزاعات والإضرابات على موقع العمل- إلى آثارها على مستوى المنشأة، والعاملين، وعلى المستوى العام للدولة. وتمثلت هذه الآثار - من وجهة نظر العاملين- في التالي:

5.3.1 آثار النزاعات والإضرابات على المنشأة من وجهة نظر أطراف العمل:

- 1) إلحاق خسائر مالية بالشركة، نتيجة خفض الإنتاج أو توقُّفه، أو تكبيدها غرامات لقاء تأخيرها في تنفيذ العقود التي التزمت بها المنشأة، نتيجة لإرباك سير العمل والتأثير السلبي على الإنتاجية وعطاء العمال.
- 2) الإساءة لسمعة المنشأة وتشويه صورتها.
- 3) إغلاق المنشأة (الشركة/ المصنع).

5.3.2 آثار النزاعات والإضرابات العمالية على العاملين:

- 1) تحقيق بعض المطالب العمالية (زيادة الرواتب والأجور، ومكافأة نهاية الخدمة، وبدل موصلات، وزيادة عدد المنح الدراسية لأبناء العاملين).
- 2) الفصل وفقدان الوظيفة، فقد تؤدي النزاعات والإضرابات العمالية - من وجهة نظر العاملين- إلى فصلهم من العمل.
- 3) خلق بيئة غير ملائمة، والتأثير السلبي على العلاقة بين أطراف العمل (العامل وصاحب العمل/ الإدارة).
- 4) زعزعة الاستقرار النفسي للعاملين، نتيجة زيادة ضغط العمل لتنفيذ الطلبات في ظل توقف بعض العاملين أو جميعهم، وخلق بيئة سلبية بين الشركاء الاجتماعيين (العمال والنقابات وأصحاب العمل).

5.3.3 آثار النزاعات والإضرابات على المستوى العام:

- 1) التأثير سلباً على الاقتصاد، والإضرار بسمعة الأردن وتشويهها كوجهة جاذبة للاستثمار، والتسبب بخسائر مادية للمنشآت في القطاعات الأخرى، ومن ثمَّ التسبب في تدهور الاقتصاد.
- 2) الإضرار بالمصلحة العامة نتيجة تعطيل تقديم الخدمة للمواطنين والعملاء (تأخير مصالح العملاء، وإضرار بخدمة الزبائن، وتعطيل معاملات المراجعين).
- 3) زيادة العنف الاجتماعي وتدخل الأجهزة الأمنية.

5.4 سلمية النزاعات والإضرابات العمالية

يُعتبر الحفاظ على الأمن المجتمعي أولوية من أولويات مختلف الدول. ولدى التعرف على مدى أخذ هذه الأولوية بالحسبان - عند حدوث النزاعات والإضرابات العمالية، والطرق التي يُمارس فيها العمال ضغوطهم على

القطاع الخاص والحكومة لتلبية مطالبهم، في ظل البيئة المجتمعية الأردنية التي تحض على الطرق السلمية للتوصل للحلول- أظهرت نتائج استطلاع آراء العاملين والنقابات العمالية وأصحاب العمل عن مدى سلمية النزاعات العمالية، بأنه على الرغم من انخفاض نسبة من أفادوا أنه نتج عنها أعمال شغب جماعية، فقد أدت إلى إصابات وأضرار في ممتلكات حكومية وخاصة، كما يظهر من الجدول رقم (21). وقد تمثلت هذه الأضرار حسب رأيهم بما يلي:

1. الإضرار (تكسير) بعض مرافق الشركة.
2. الإضرار (تكسير) بعض سيارات الشركة.
3. تعطيل دخول السيارات المحملة بالمواد الأولية للمنشأة (للمصنع).
4. سوء إنتاج بعض المنتجات بسبب ضغط العمل.
5. توقف بعض خطوط الإنتاج.

الجدول رقم(21) : مدى سلمية النزاعات العمالية من وجهة نظر كل من العمال والنقابات العمالية وأصحاب العمل

غير مُتأكد/لم يُجب			لا			نعم			(%)
أصحاب عمل	النقابات	عمال	أصحاب عمل	النقابات	عمال	أصحاب عمل	النقابات	عمال	
8		13	90	96	81	2	4	6	هل نتج عنها أعمال شغب جماعية أدت إلى إصابات وأضرار في ممتلكات حكومية وخاصة؟
5.3		10.4	88.3	96	81.4	6.4	4	8.2	عنف جماعي
2.1		10.3	80.9	96	77.3	17	4	12.4	خسائر مادية وتدمير للممتلكات
2.1		10.3	93.6	96	85.6	4.3	4	4.1	إصابات بشرية

أما فيما يتعلق بالحفاظ على الأمن المجتمعي؛ فأظهرت النتائج أن (78.4%) من العاملين أفادوا بأنهم يأخذون بالحسبان الحفاظ على الأمن المجتمعي بوصفه أولوية من أولويات الإضرابات، مُقابل (15.5%) من أفراد العينة أفادوا بأنهم لا يفكرون بذلك ولا يأخذونه بالحسبان. ومثل هذه النتيجة تتطلب المزيد من الجهود وتدخل مختلف الجهات (الحكومة، القطاع الخاص، النقابات العمالية والمهنية) لتوعية مختلف أطراف العمل وتنقيتها بأهمية الأمن المجتمعي، والممارسات الفضلى في تنفيذ الإضرابات العمالية.

وفيما يخص الانطباعات عن الآلية التي تنتهجها، أظهرت النتائج أن (61.9%) من العاملين يرون أن النزاعات والإضرابات العمالية المتتالية خلقت بيئة سلبية تجاه الطرق التي يُمارس فيها العمال ضغوطهم على القطاع الخاص والحكومة لتلبية مطالبهم، في ظل بيئة مجتمعية تحض على الطرق السلمية للتوصل للحلول، مقابل (32%) من أفراد العينة أفادوا بأن النزاعات والإضرابات العمالية لا تخلق مثل هذه البيئة السلبية، كما هو مبين في الجدول رقم (22). وربما يعود هذا لاعتقادهم بأن هذه الوسائل حق كفله الدستور والقانون لهم، ومن ثمَّ يجب تقبل ذلك والتعامل مع المطالب العمالية بإيجابية وانفتاح، بغض النظر عن وسيلة التعبير.

الجدول رقم(22): الأمن المجتمعي وطرق الضغط لتلبية المطالب العمالية

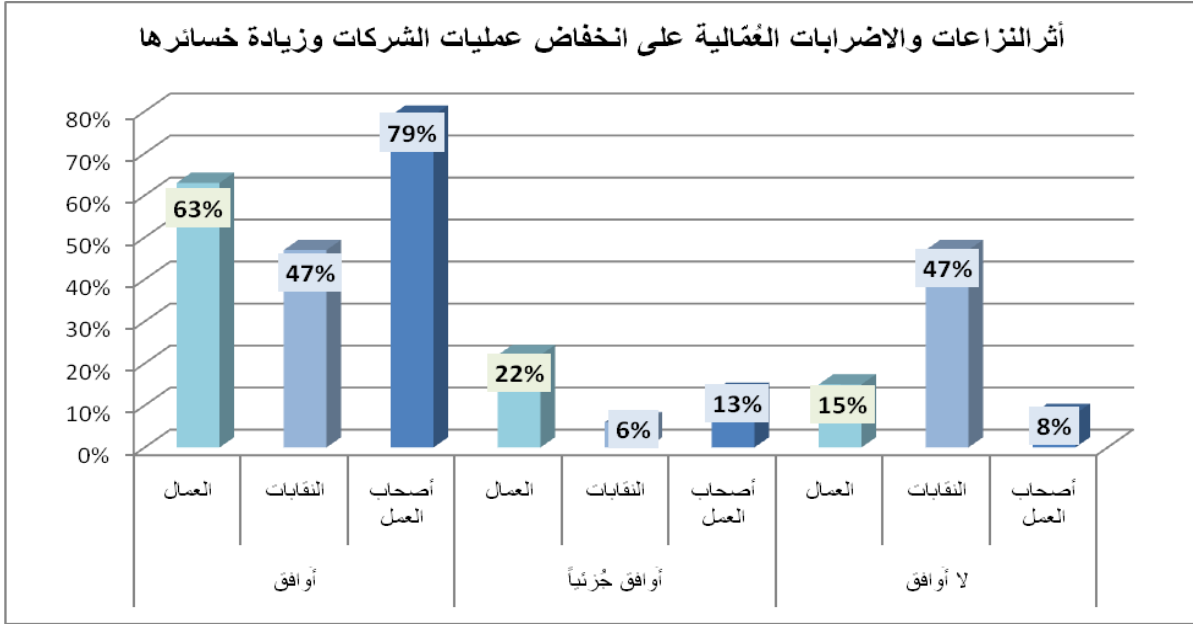
لم يُجب		لا		نعم		%
أصحاب عمل	عامل	أصحاب عمل	عامل	أصحاب عمل	عامل	
2	6.0	17	15.5	81	78.5	هل تأخذ بالحسبان الحفاظ على الأمن المجتمعي بوصفه أولوية من أولويات التعامل مع الاحتجاجات/ النزاعات/ الإضرابات العمالية؟
2.1	6.1	33.0	32	64.9	61.9	هل تعتقد أن النزاعات والإضرابات العمالية المتتالية خلقت بيئة سلبية تجاه الطرق التي يُمارس فيها العمال ضغوطهم على القطاع الخاص والحكومة لتلبية مطالبهم، في ظل بيئة مجتمعية تحض على الطرق السلمية للتوصل للحلول؟

5.5 أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني وعلى سمعة الدولة في المحافل الدولية

أظهرت النتائج وجود توافق بأثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني، من خلال خفض عمليات المنشآت وزيادة خسائرها، فقد وافق على ذلك (يوافق أو يوافق جزئياً) حوالي (85%) و (53%) و (92%) من العاملين والنقابات العمالية وأصحاب العمل على التوالي، كما هو مبين في الشكل رقم (35).

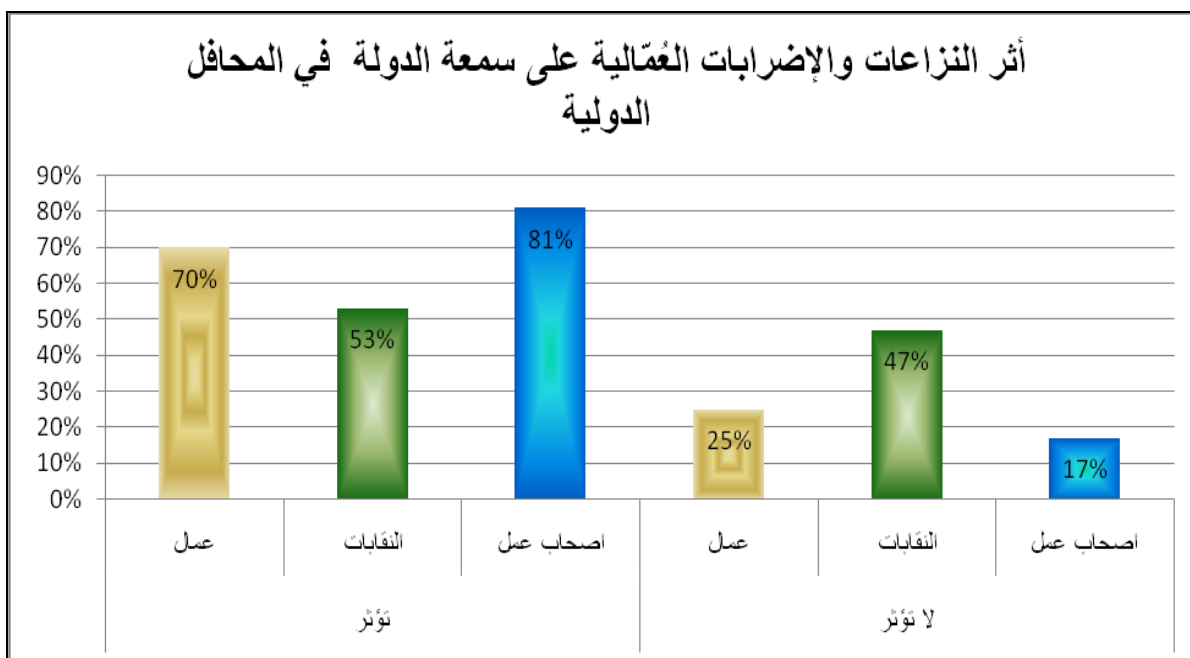
وتجدر الإشارة إلى وجود تباين بين وجهة نظر النقابات العمالية من جهة، ووجهة نظر العاملين وأصحاب العمل من جهة أخرى، تجاه آثار النزاعات العمالية على الاقتصاد الوطني. فنسبة النقابات العمالية التي وافقت على أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني كانت الأقل مقارنة بالعاملين وأصحاب العمل. وتثير هذه النتيجة التساؤل عن مدى قرب النقابات من العاملين وأصحاب العمل وتواصلها معهم من جهة، وتوفر القدرة المؤسسية لدى النقابات في متابعة وتحليل أثر ذلك على الاقتصاد الوطني من جهة أخرى، وخاصة ما يتعلق بالعوامل

المؤثرة على مناخ الاستثمار والبيئة الاستثمارية وترتيب الأردن في التقارير الدولية. ويتطلب هذا الأمر رفع القدرة المؤسسية للنقابات في مجال الدراسات والتحليل، بما في ذلك أثر النزاعات والإضرابات على مختلف الصعد الاقتصادية والاجتماعية.



الشكل رقم (35) : أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني

أما فيما يتعلق بأثر النزاعات والإضرابات العمالية على سمعة الدولة في المحافل الدولية وقدرتها على جذب الاستثمارات الخارجية، فقد أظهرت النتائج أن العاملين وأصحاب العمل أكثر وعياً من النقابات العمالية بهذا الأثر؛ إذ أفاد حوالي (70%) من العاملين و(81%) من أصحاب العمل بإمكانية تأثيرها، مقابل (53%) من النقابات العمالية، كما يظهر في الشكل رقم (36).



الشكل رقم (36) : أثر النزاعات والإضرابات العمالية على سمعة الدولة في المحافل الدولية

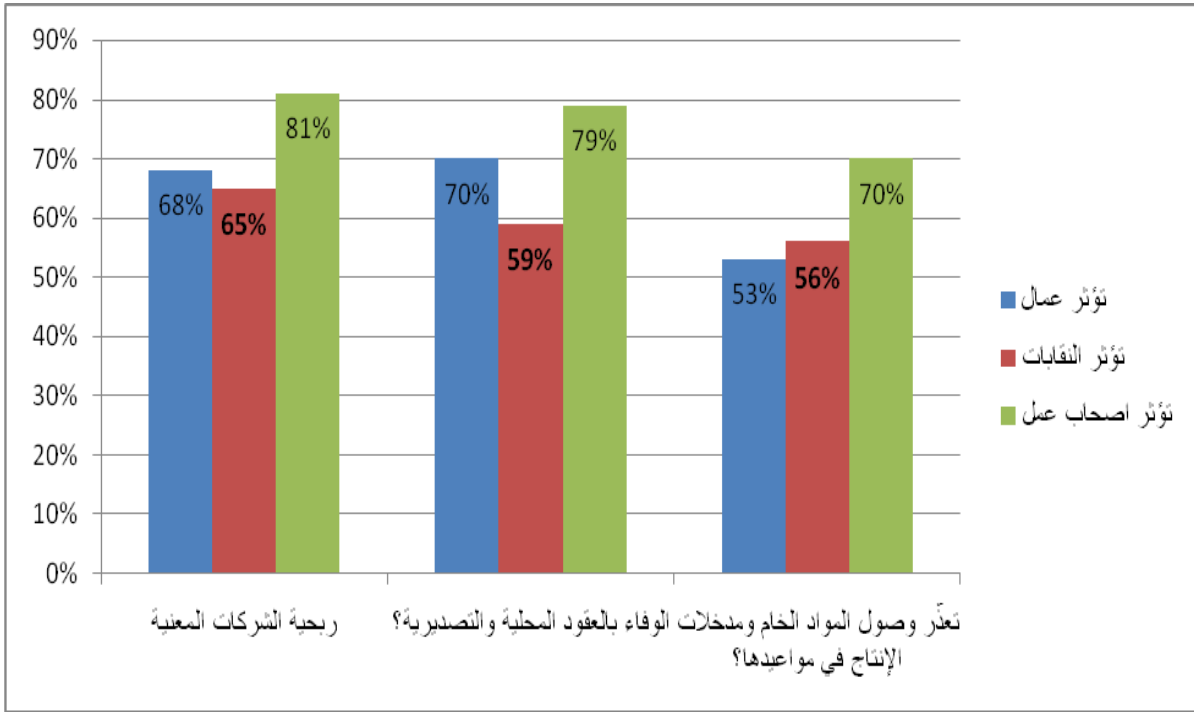
كان العمال وأصحاب العمل أكثر حزماً من النقابات العمالية في نظرهم تجاه تأثير النزاعات والإضرابات على سمعة الدولة في المحافل الدولية ؛ إذ وافق حوالي (89%) من العاملين (أوافق وأوافق جزئياً) و(90%) من أصحاب العمل، على أن انزاعات تؤثر في فقدان الميزة التنافسية للاقتصاد الأردني من جهة، والتقليل من جاذبيته للاستثمار بالنسبة لحوالي (87%) من العاملين و (93%) من أصحاب العمل، مقابل (65%) و(53%) على التوالي بالنسبة للنقابات العمالية، كما هو مبين في الجدول رقم (23).

الجدول رقم (23) : أثر النزاعات والإضرابات على تنافسية الاقتصاد الأردني وجاذبيته للاستثمار (%)

لا أوافق			أوافق جزئياً			أوافق			البيان
أصحاب العمل	النفقات	العمال	أصحاب العمل	النفقات	العمال	أصحاب العمل	النفقات	العمال	
10	35	11	18	12	39	72	53	50	فقدان المزايا التنافسية للاقتصاد الأردني.
7	47	13	15	6	26	78	47	61	التقليل من جاذبية الاستثمار في الأردن.

5.6 أثر النزاعات والإضرابات على العملية الإنتاجية في المنشأة

توافق العمال وأصحاب العمل والنقابات العمالية على الأثر السلبي للنزاعات والإضرابات العمالية على العملية الإنتاجية في المنشأة، وبخاصة على ربحية الشركة، فقد أفاد بهذا حوالي (81%) من أصحاب العمل، و(68%) من العمال و(65%) من النقابات العمالية، كما هو مبين في الشكل رقم (37). وكذلك الحال لتأثيرها على قدرة المنشأة بالوفاء بالتزاماتها بالعقود المحلية والتصديرية. ومما يمكن ملاحظته من الشكل أن النقابات أكثر وعياً من العمال فيما يتعلق بأثر النزاعات والإضرابات على إمكانية وصول المواد الخام اللازمة للإنتاج في المنشأة، وبنسبة (56%) للنقابات مقابل (53%) من العمال. ومع وعي العمال والنقابات بهذه الآثار السلبية، إلا أنهم أعطوا مساحة لتكرار النزاعات والإضرابات العمالية.



الشكل رقم(37) : أثر النزاعات والإضرابات العمالية على المنشأة

5.7 أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى

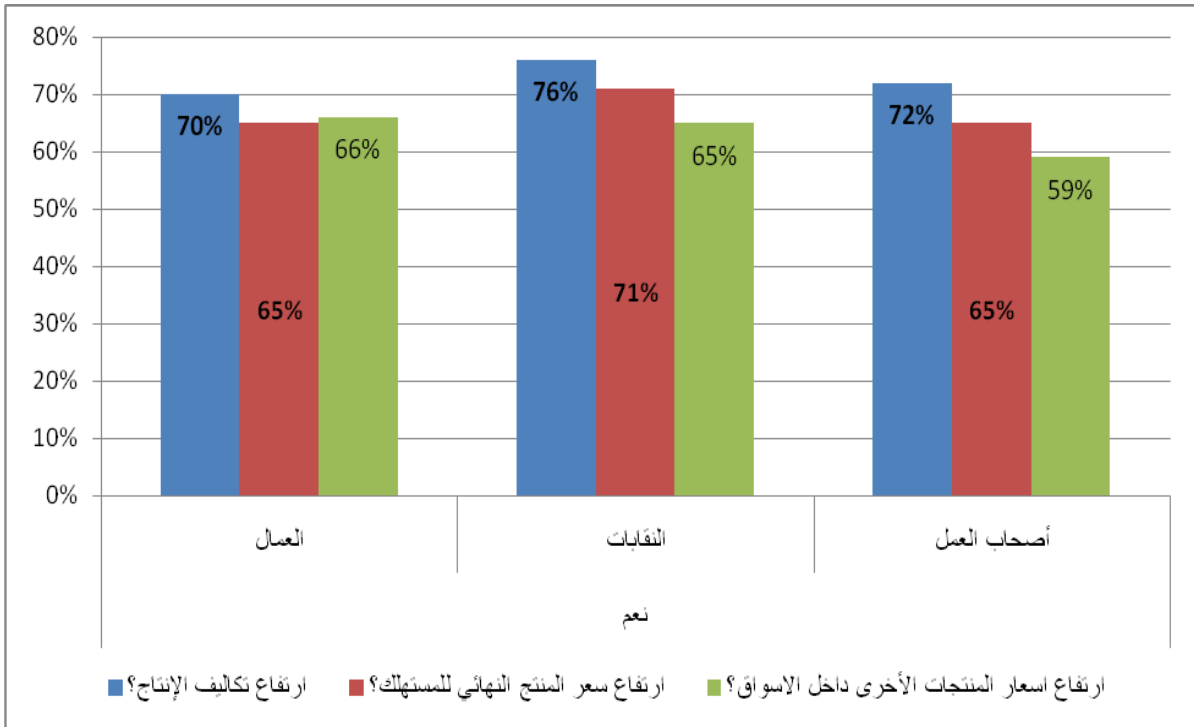
يبين العاملون أن للنزاعات والإضرابات تأثير سلبي على المنشآت والقطاعات الأخرى، وخاصة التي تحدث في المؤسسات الحكومية وشبه الحكومية كالمُنشآت العاملة في مجال البريد والموانئ، فتكرار النزاعات والإضرابات فيها ينعكس على قدرة المنشأة بالوفاء بالتزاماتها، وزيادة خسائرها، ومن ثمّ إمكانية إغلاق بعضها. وقد تمثلت هذه الآثار على النحو الذي يظهر من الجدول رقم (24):

الجدول رقم 24 : أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى

نسبة (%)	البيان
23	تخفيض أو وقف العمل الإنتاج
18	إلحاق خسائر مالية
18	تأخر في استلام المواد الأولية والبضائع أو الوثائق/ إضرابات الجمارك والميناء والبريد
9	خسارة العملاء واتجاههم للتعاقد مع شركات منافسة
9	فقدان الاتفاقيات والعقود مع بعض الشركات
9	إرباك العمل/نقص في العمال، عدم الالتزام بالادوام
5	الخوف من أن يضرب موظفو الشركة
5	إغلاق الشركة
5	التأثير على سمعة الشركة
100	

5.8 أثر النزاعات والإضرابات العمالية على تكاليف الإنتاج وارتفاع تكاليف المعيشة

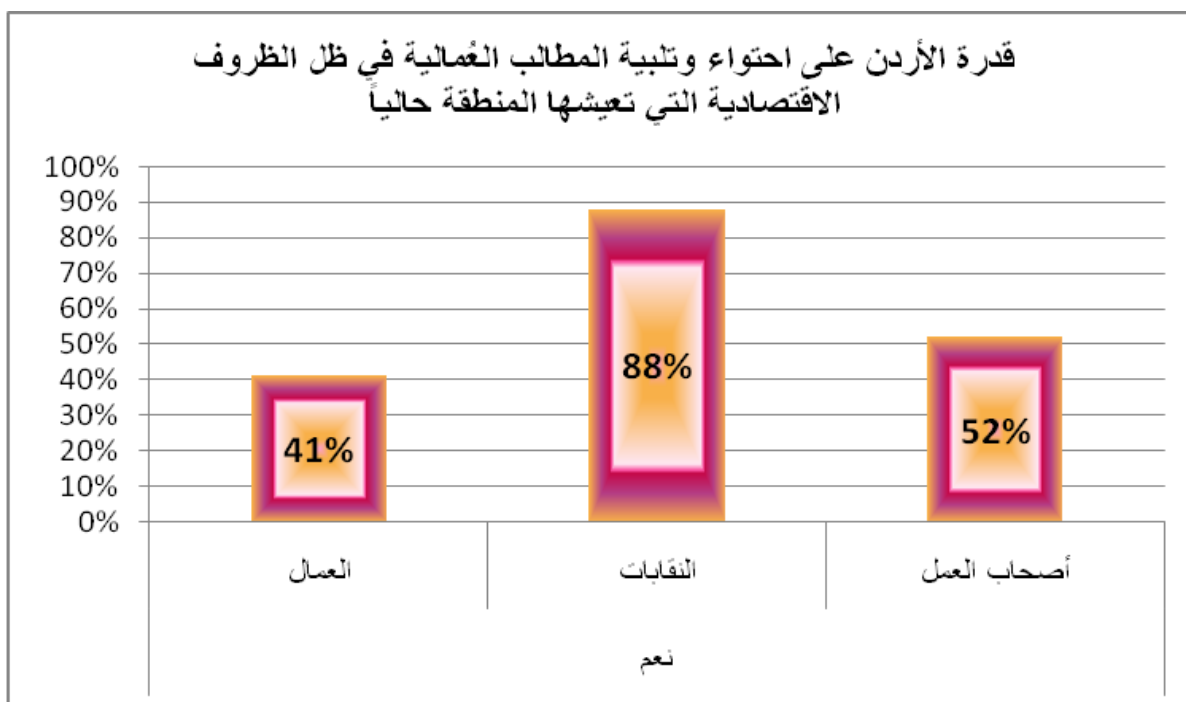
توافق العمال وأصحاب العمل على أثر تكرار النزاعات والإضرابات العمالية على تكاليف الإنتاج وارتفاع تكاليف المعيشة؛ إذ يعتقد ما نسبته (70%) من العاملين و(76%) من النقابات العمالية و(72%) من أصحاب العمل أن تكرار النزاعات يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج، كما هو مبين في الشكل رقم (38). أما من حيث انعكاس ارتفاع تكاليف الإنتاج على أسعار المنتج النهائي، فيعتقد (76%) من العاملين و(71%) من النقابات العمالية و(65%) من أصحاب العمل أن هذا يؤدي إلى ارتفاع أسعار المنتج النهائي. أما أثر ارتفاع تكاليف الإنتاج على أسعار المنتجات الأخرى، فعلى الرغم من الارتفاع النسبي لمن يعتقدون ذلك من العمال والنقابات العمالية وأصحاب العمل، إلا أن ما نسبته (28%) من العاملين و(35%) من النقابات العمالية و(41%) من أصحاب العمل يعتقدون بعدم وجود تأثير، الأمر الذي يشير إلى أن منتجات هذه المنشآت ليست مرتبطة -إلى حدٍ كبير، أفقياً وعمودياً- مع المنتجات الأخرى. وهذا يستدعي إجراء دراسة معمقة وتفصيلية عن الترابط الأفقي والعمودي لمنتجات المنشآت التي شهدت إضرابات ونزاعات عمالية، آخذين بالحسبان ما ذهب إليه العاملون وتصريحات بعض رؤساء النقابات من أثر النزاعات والإضرابات في الشركات الخدمية الحكومية وشبه الحكومية على المنشآت والقطاعات الأخرى.



الشكل رقم(38) : أثر النزاعات والإضرابات على تكاليف الإنتاج وتكاليف المعيشة

5.9 النزاعات والإضرابات العمالية وقدرة الأردن على احتوائها

أظهرت نتائج المسح الميداني أن العاملين أكثر وضوحاً من النقابات العمالية وأصحاب العمل تجاه أثر الظروف الاقتصادية الإقليمية والمحلية على قدرة المنشآت والحكومة على تلبية المطالب العمالية، فقد أفاد ما نسبته (59%) من العاملين بأن الظروف الاقتصادية التي تعيشها المنطقة حالياً والأردن تحديداً غير قادرة على احتواء المطالب العمالية، وتلبيتها، مقابل (12%) من النقابات العمالية وما نسبته (48%) من أصحاب العمل أفادوا بقدرته على احتواء المطالب العمالية، وتلبيتها، كما هو مبين في الشكل رقم (39).



الشكل رقم (39) : قدرة الظروف الإقليمية والمحلية على احتواء وتلبية المطالب العمالية

وأظهرت النتائج أنهم توصلوا إلى هذه القناعة من خلال وسائل الإعلام، أو المعنيين في الشركة، والتصريحات الحكومية، والأصدقاء والزملاء، والنقابة أو مندوبها، والملاحظة الشخصية للوضع الاقتصادي.

ويبين الجدول رقم (25) مدى اطلاع العاملين على المركز المالي للشركة والوضع الاقتصادي للدولة، وهو ما يُفسّر وجهة نظر العاملين التي ترى عدم قدرة المنشآت والحكومة على تلبية المطالب العمالية؛ إذ تُظهر النتائج أن (63%) من العاملين مطلعون على الوضع الاقتصادي للدولة، مقابل (32%) من أفراد العينة أفادوا بأنهم ليسوا على اطلاع على الوضع الاقتصادي، بالإضافة إلى ما نسبتهم (58%) ليس لديهم اطلاع ومعرفة بالمركز المالي للشركة.

الجدول رقم (25) : مدى اطلاع العاملين على الوضع الاقتصادي للدولة والمركز المالي للمنشأة (%)

لم يُجب	لا	نعم	
5	32	63	هل لديك اطلاع على الوضع الاقتصادي للدولة؟
3	58	39	هل لديك اطلاع ومعرفة بالمركز المالي للشركة؟

الفصل السادس
سرعة وفعالية آليات حل النزاعات
والإضرابات العماليّة

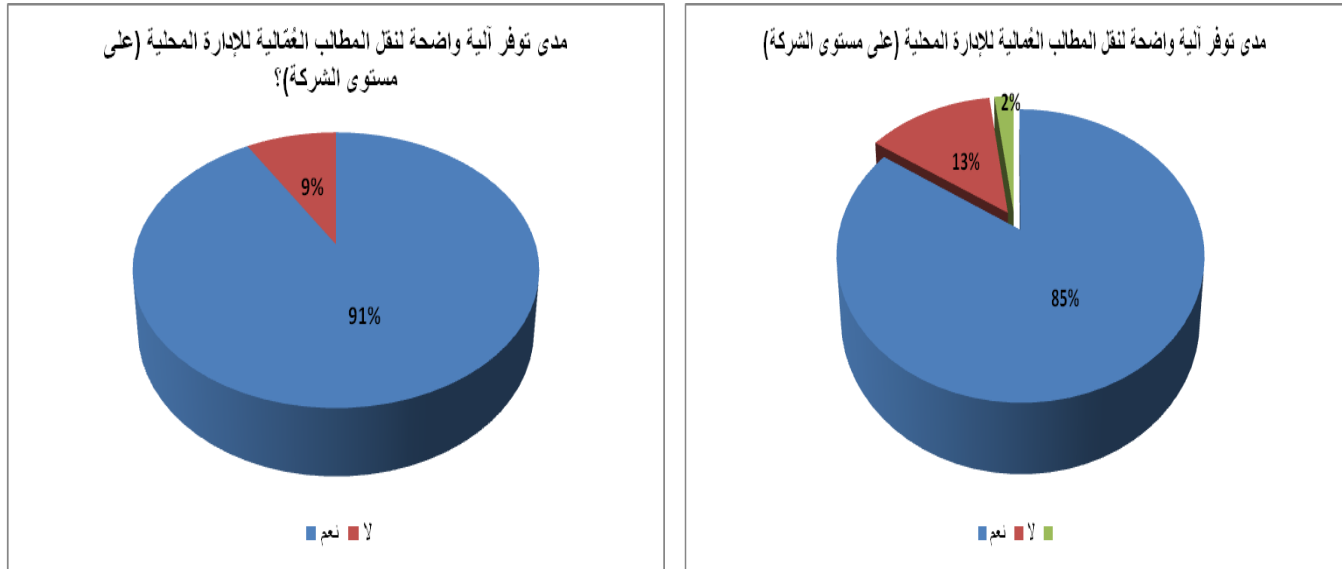
فعالية حل النزاعات

يُعتبر الحوار والتواصل العمودي والأفقي في المؤسسات بمختلف أشكالها من العوامل المُهمّة في ترسيخ آليات الحوار بين أطراف العمل (العمال والنقابات العماليّة، وأصحاب الأعمال، والحكومة). كما أن وجود مثل هذه الآليات بشكل مؤسسي على شكل لجان أو وحدات يستطيع العاملون من خلالها تقديم مطالبهم أو احتجاجاتهم، من شأنه أن يُسهم في خلق حلقة وقائية لحدوث أي نزاع أو إضراب عمالي، خاصة عندما تُعاني القطاعات الإنتاجية من مشكلات متعددة تتقاطع مع مجموعة متنوعة من الأبعاد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، الأمر الذي يتطلب تغليب ثقافة الحوار والتفاوض بين أطراف العلاقة. وبهدف التعرف على مدى توفر آليات يستطيع من خلالها العمال تقديم اعتراضهم على الإجراءات والقرارات الإدارية التي يعتقدون أنها تمسهم، أو مطالبهم الرامية إلى تحسين أوضاعهم المالية، وتحسين بيئة العمل وظروفه؛ فقد تم استطلاع آراء أطراف العمل (العمال والنقابات العماليّة، وأصحاب الأعمال) بهذا الخصوص، من حيث فعالية الآليات المتوفرة في المؤسسات أو تدخل النقابات العماليّة أو مراحل فض النزاعات التي حددها قانون العمل، وفيما يلي أهم النتائج:

6.1 مدى توفر آليات داخلية لتقديم الاعتراض العاملين على قرار أو إجراء إداري أو تقديم مطلب

6.1.1 من وجهة نظر العاملين

أفاد ما نسبته (85%) من العاملين أن المنشآت التي يعملون فيها توفر آليات يستطيعون من خلالها تقديم اعتراضهم على الإجراءات والقرارات الإدارية التي يعتقدون أنها تمسهم، في حين أفاد ما نسبته (15%) انعدام وجود مثل هذه الآليات، أو أنهم غير متأكدين من توفر مثل هذه الآليات أو عدم توفرها، كما يظهر من الشكل رقم (40).



وجهة نظر أصحاب العامل

وجهة نظر العاملين

الشكل (40) : مدى توفر آلية واضحة لنقل المطالب العماليّة للإدارة المحلية (على مستوى الشركة)

على الرغم من أن بعض العاملين أفادوا بعدم وجود آلية لتقديم الاعتراض أو الشكوى، إلا أن من أفادوا بوجودها حدّدوها بما يلي:

- (1) المطالبة الخطية بالتسلسل ابتداءً من المسؤول المباشر.
- (2) المطالبة والمقابلة الشفوية الشخصية المباشرة مع الإدارة من خلال سياسة الباب المفتوح.
- (3) صندوق شكاوى واقتراحات، أو الخط الخاص للشكاوي، أو الموقع الإلكتروني للمؤسسة.
- (4) اللجنة العماليّة أو اللجنة الإدارية والنقابية.
- (5) استبيانات الرضى الوظيفي.

6.1.2 من وجهة نظر أصحاب العمل

بيّن ما نسبته (91%) من أصحاب العمل وجود آليات داخلية لتقديم الاعتراض على القرارات أو الإجراءات في المنشأة. وقد تمثّلت هذه الآليات بالكتابة للمسؤول المباشر، وصندوق الاقتراحات والشكاوي، أو عبر الموقع الإلكتروني للمنشأة، واللقاء الشخصي مع الإدارة وسياسة الباب المفتوح، والاستبيانات الدورية أو الظرفية، والبريد الإلكتروني، مما يشير إلى مستوى المؤسسية التي تتمتع بها المنشآت التي تمت دراستها، والقطاع الخاص المنظم بشكل عام. وبالمقابل أشار أصحاب العمل إلى مديريات ومكاتب العمل والنقابات العماليّة واللجان النقابية العماليّة والقضاء (المحاكم) بكونها آليات خارجية يستطيع العاملون من خلالها تقديم الاعتراض أو المطالب العماليّة.

6.2 سرعة آليات حل النزاعات والإضرابات العماليّة، وفعاليتها

حدّد قانون العمل مراحل فض النزاعات والإضرابات العماليّة. وفي ما يلي عرض لمراحل التفاوض التي يتم من خلالها بحث المطالب العماليّة ومدى سرعتها وفعاليتها من وجهة نظر أطراف العمل. وتبيّن الأشكال ذوات الأرقام (41، 42، 43) آراء العاملين والنقابات العماليّة وأصحاب العمل في مدى سرعة حل النزاع حسب مرحلة التفاوض، على النحو الآتي:

6.2.1 التفاوض المباشر على مستوى المنشأة (الشركة)

أظهرت النتائج أن (39%) من العاملين أفادوا بأن استجابة المنشأة لمطالبهم كانت سريعة (خلال أسبوع)، مقابل (43%) من أفراد العينة أفادوا بأنها مقبولة (أي إنّ الاستجابة للمطالب تمّت خلال شهر)؛ أي إن (82%) من العاملين يرون أن مطالبهم تمت تلبيتها خلال فترة شهر فأقل (سريعة ومقبولة). في حين يرى (16%) منهم أن الاستجابة لمطالبهم لم تكن سريعة واستغرقت أكثر من شهر، كما هو مبين في الشكل رقم (40).

أما النقابات العمالية؛ فقد اعتبرها ما نسبتهم (12%) فقط من النقابات بأنها كانت سريعة، مقابل ما نسبته (53%) أفادوا بأنها مقبولة. ويمكن تبرير تواضع هذه النسبة مقارنة بالعاملين بأن النقابات تحاول إعطاء انطباع بضرورة تدخلهم لتسريع حل النزاع، كما هو مبين في الشكل رقم (41). وفي ما يتعلق برأي أصحاب العمل؛ فقد بين ما نسبته (51%) منهم أن استجابة المنشأة للمطالب العمالية كانت سريعة، مقابل (38%) منهم أفادوا بأنها مقبولة؛ أي إن (89%) من أصحاب العمل يرون أن المطالب العمالية تمت تلبيةها خلال فترة شهر فأقل (سريعة ومقبولة)، كما هو مبين في الشكل رقم (42).

وتجدر الإشارة إلى أن النتيجة المتعلقة بسرعة المنشآت (أصحاب العمل) في تلبية المطالب العمالية من وجهة نظر طرفي العلاقة الرئيسيين (العمال وأصحاب العمل) تتطلب مزيداً من العمل على أهمية توعية مختلف الأطراف بوجود شراكة بين أطراف العمل. وأن الوصول لمثل هذه السرعة في تلبية المطالب تعكس مدى تفهم المنشآت وأصحاب العمل لاحتياجات العاملين لديهم، وتحسين أوضاعهم المالية والمعيشية، وتحسين ظروف العمل. كما تؤثر هذه النتيجة على مدى اقتراب النقابات العمالية من مُنتسبيها أو من مُمثلهم؛ وإلى أي مدى يكون الضغط على المنشآت ورفع مستوى المطالب ذا أبعاد لا تتعلق بالعاملين وإنما بتوجهات مصلحة أو سياسية كما وصفها بعض المهتمين، يكون مدخلها النزاعات والإضرابات العمالية. وما يؤكد هذا تدني نسبة المشاركة في الإضرابات التي تمت، وكذلك نسب الانتساب للنقابات العمالية، والأسباب التي أبداها العاملون لعدم انتسابهم للنقابات التي تُمثلهم.

6.2.2 التفاوض المباشر بتدخل النقابات العمالية في حل النزاعات والإضرابات، ومعالجتها.

أما من حيث سرعة النقابات العمالية في حل النزاعات والإضرابات وسرعة الاستجابة لها من وجهة نظر العاملين، فقد أظهرت النتائج أن (25%) من العاملين أفادوا بسرعة استجابة النقابة لمطالبهم، مقابل (53%) منهم أفادوا بأنها مقبولة؛ أي إن ما نسبته (78%) من العاملين اعتبروا أن استجابة النقابات العمالية كانت (سريعة ومقبولة). ويرى (12%) من العاملين أن استجابة النقابات لمطالبهم لم تكن سريعة واستغرقت أكثر من شهر، كما هو مبين في الشكل رقم (41).

أما من حيث وجهة نظر النقابات العمالية في مدى سرعتها في حل النزاعات والإضرابات، وسرعة الاستجابة لها، فقد أظهرت النتائج أن (59%) من النقابات العمالية تعتقد بأنها سريعة في استجابتها للمطالب العمالية، مقابل (29%) منها أفادت بأن استجابتها مقبولة. وهذا يعني أن (88%) من النقابات العمالية تعتقد أن استجابتها (سريعة ومقبولة)، كما هو مبين في الشكل رقم (42).

وأظهرت النتائج أن ما نسبته (32%) من المنشآت أو أصحاب العمل يعتقدون بسرعة النقابات العمالية في استجابتها للمطالب العمالية، مقابل (57%) منهم أفاد بأنها مقبولة، كما هو مبين في الشكل رقم (43).

وتجدر الإشارة إلى مدى التقارب بين وجهتي نظر النقابات العمالية وأصحاب العمل تجاه سرعة النقابات في حل النزاعات، الأمر الذي يمكن تفسيره بمدى الانسجام تجاه مسببات النزاع ودوافعه، والوصول إلى تفاهات وتوقيع اتفاقيات جماعية بين النقابات وأصحاب العمل، تُعطي الفضل للنقابة دون تحقيق جميع المطالب العمالية.

6.2.3 مرحلة مندوب التوفيق بحل ومعالجة النزاعات والإضرابات

أما من حيث سرعة مندوب التوفيق في حل النزاعات والإضرابات وسرعة الاستجابة لها من وجهة نظر العاملين، فقد أظهرت النتائج أن (29%) من العاملين أفادوا بسرعة استجابة مندوب التوفيق لمطالبهم، مقابل (47%) منهم أفادوا بأنها مقبولة؛ أي إن ما نسبته (76%) من العاملين اعتبروا أن استجابة مندوب التوفيق كانت (سريعة ومقبولة). ويرى (9%) من العاملين أن استجابة مندوب التوفيق لمطالبهم لم تكن سريعة واستغرقت أكثر من شهر. في حين أفاد (14%) من العاملين بأنه لا يعرف أو غير متأكد، الأمر الذي قد يُشير إلى عدم معرفة العاملين بطبيعة هذه المرحلة، خاصة وأن عدد النزاعات التي تم حلها في مرحلة مندوب التوفيق شكّلت ما نسبته (16%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها، كما هو مبين في الشكل رقم (41).

أما وجهة نظر النقابات العمالية في مدى سرعة مندوب التوفيق في حل النزاعات والإضرابات، وسرعة الاستجابة لها، فقد أظهرت النتائج أن (18%) من النقابات العمالية تعتقد بأنها كانت سريعة في استجابتها للمطالب العمالية، مقابل (71%) منها أفادت بأن استجابتها مقبولة. وهذا يعني أن (89%) من النقابات العمالية تعتقد أن استجابتها (سريعة ومقبولة)، كما هو مبين في الشكل رقم (42).

وفيما يتعلق بوجهة نظر أصحاب العمل، فإن ما نسبته (31%) منهم يعتقدون بأن مرحلة مندوب التوفيق كانت سريعة في استجابتها للمطالب العمالية، مقابل (53%) منهم أفاد بأنها مقبولة. وأفاد ما نسبته (7%) من أصحاب العمل بعدم معرفتهم أو عدم تأكدهم من ذلك. وقد يعود هذا إلى أن هذه المنشآت أو أصحاب العمل لم تمرّ أو تتعرض لهذه المرحلة، أو إلى عدم معرفتهم بإجراءات التوفيق كما أشار إلى ذلك بعض المسؤولين في وزارة العمل، كما هو مبين في الشكل رقم (43).

ومن الجدير بالذكر أن مرحلة مندوب التوفيق قد تتجاوز المدة القانونية المنصوص عليها (21 يوماً) في حال تقدم أي من طرفي النزاع بطلب تمديد هذه المرحلة، وبخاصة إذا ما توافرت بوادر للحل في هذه المرحلة، وعدم الانتقال للمرحلة التالية من مراحل التوفيق.

6.2.4 مرحلة تدخل معالي وزير العمل في حل النزاعات والإضرابات، ومعالجتها

أما من حيث سرعة مرحلة تدخل وزير العمل في حل النزاعات والإضرابات وسرعة الاستجابة لها من وجهة نظر العاملين، فأظهرت النتائج أن (27%) من العاملين أفادوا بسرعة استجابة الوزير لمطالبهم، مقابل (42%) منهم

أفادوا بأنها مقبولة؛ أي إن ما نسبته (69%) من العاملين رأوا أن استجابة الوزير لمطالبهم كانت (سريعة ومقبولة). ويرى (13%) من العاملين أن استجابة الوزير لمطالبهم لم تكن سريعة واستغرقت أكثر من شهر. في حين أفاد (35%) من العاملين بأنه لا يعرف أو غير مُتأكد، كما هو مُبين في الشكل رقم (41).

أما من وجهة نظر النقابات العمالية، فإن مرحلة تدخل الوزير اعتُبرت سريعة لحوالي (18%) من النقابات العمالية، مُقابل (65%) منها أفادت بأن الاستجابة في هذه المرحلة كانت مقبولة. وهذا يعني أن (89%) من النقابات العمالية تعتقد أن استجابتها كانت (سريعة ومقبولة)، كما هو مُبين في الشكل رقم (42)، في حين يعتقد ما نسبته (40%) من أصحاب العمل بأن مرحلة تدخل الوزير كانت سريعة في استجابتها للمطالب العمالية، مُقابل (39%) منهم أفاد بأنها مقبولة، كما هو مُبين في الشكل رقم (43).

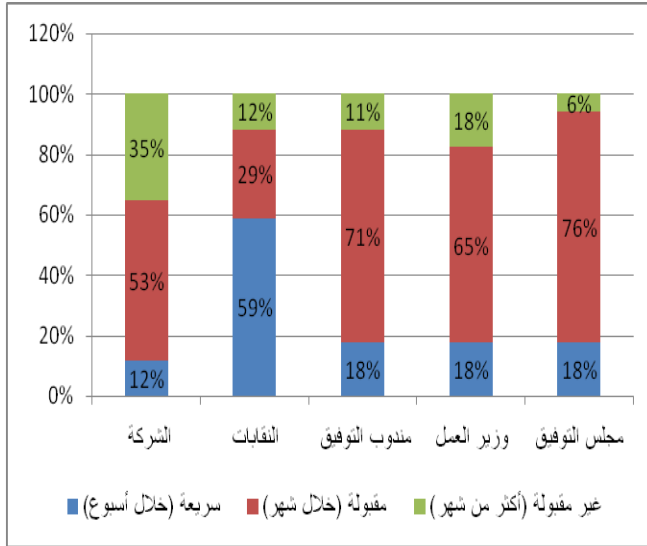
6.2.5 مرحلة مجلس التوفيق في حل النزاعات والإضرابات، ومعالجتها، من وجهة نظر أصحاب العمل

أما سرعة مجلس التوفيق في حل النزاعات والإضرابات، وسرعة الاستجابة لها من وجهة نظر العاملين؛ فقد أظهرت النتائج أن (23%) من العاملين أفادوا بأن استجابة مجلس التوفيق لمطالبهم كانت سريعة، مُقابل (8%) منهم أفادوا بأنها مقبولة؛ أي إن ما نسبته (31%) من العاملين اعتبروا أن استجابة مجلس التوفيق لمطالبهم كانت (سريعة ومقبولة)؛ أي ضمن المدة القانونية لهذه المرحلة (21 يوماً)، كما هو مُبين في الشكل رقم (41).

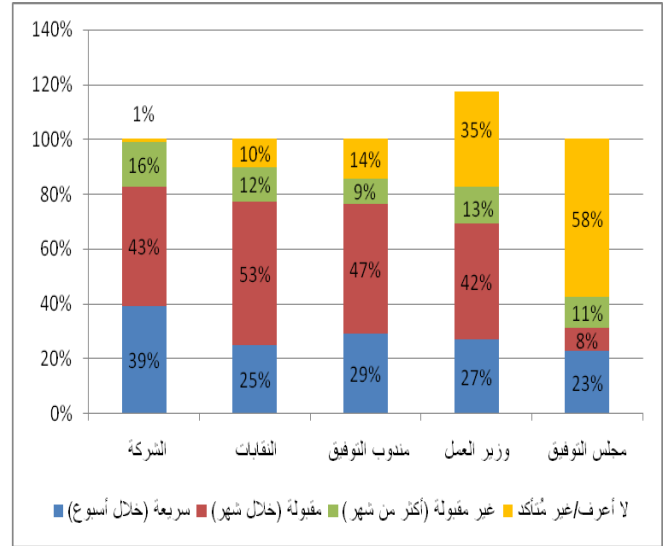
وبينت النقابات العمالية بأن سرعة مجلس التوفيق في حل النزاعات والإضرابات، وسرعة الاستجابة لها، كانت سريعة لحوالي (18%) من النقابات العمالية، ومقبولة بالنسبة لحوالي (76%) منها. وهذا يعني أن (94%) من النقابات العمالية تعتقد أن مرحلة مجلس التوفيق واستجابته كانت (سريعة ومقبولة)، كما هو مُبين في الشكل رقم (42).

أما أصحاب العمل، فقد اعتبر ما نسبته (31%) منهم بأن هذه المرحلة سريعة في استجابتها للمطالب العمالية، مُقابل (52%) منهم أفادوا بأنها مقبولة، كما هو مُبين في الشكل رقم (43).

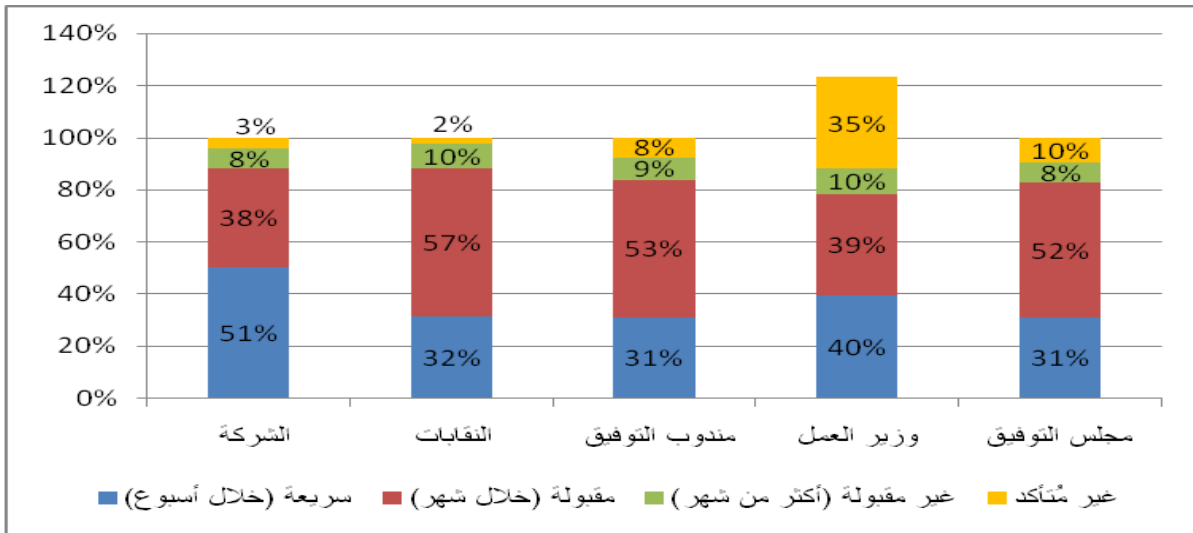
وتجدر الإشارة إلى ارتفاع نسبة النقابات العمالية وأصحاب العمل الذين يعتبرون الاستجابة في هذه المرحلة سريعة ومقبولة ((94%) و(83%)) على التوالي، مقارنة بـ (31%) من العاملين، إلى أنهما ممثلين في مجلس التوفيق، ومن ثم قدرتهم على التفاوض أو استكمال التفاوض بناء على ما تم الاتفاق عليه في المراحل السابقة، وتجنباً للانتقال إلى مرحلة المحكمة العمالية، وبخاصة النقابات العمالية التي تفقد الميزة التفاوضية والضاغطة مقابل قطعية قرار المحكمة المُستند لحقائق واقعية، بالإضافة لمعرفة النقابات بأن هذه المرحلة هي الأقل في تلبية المطالب العمالية، كما وثقتها قرارات المحاكم العمالية في قضايا النزاع التي أُحيلت إليها.



الشكل رقم (42) : سرعة الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر النقابات العمالية



الشكل رقم (41) : سرعة الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر العاملين

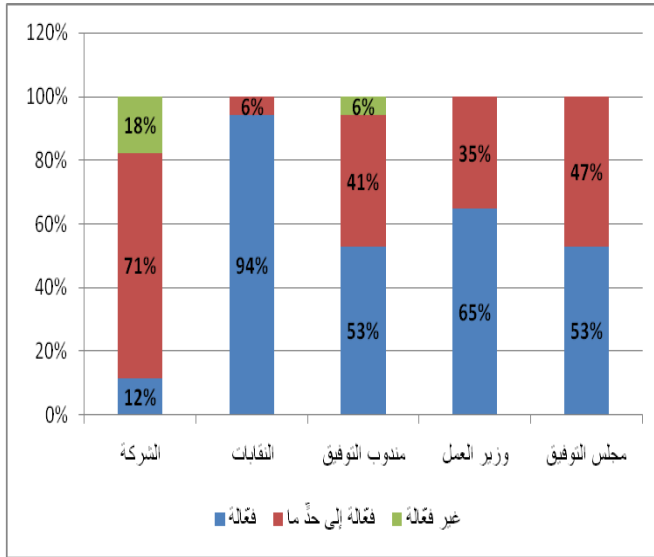


الشكل رقم (43) : سرعة الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل

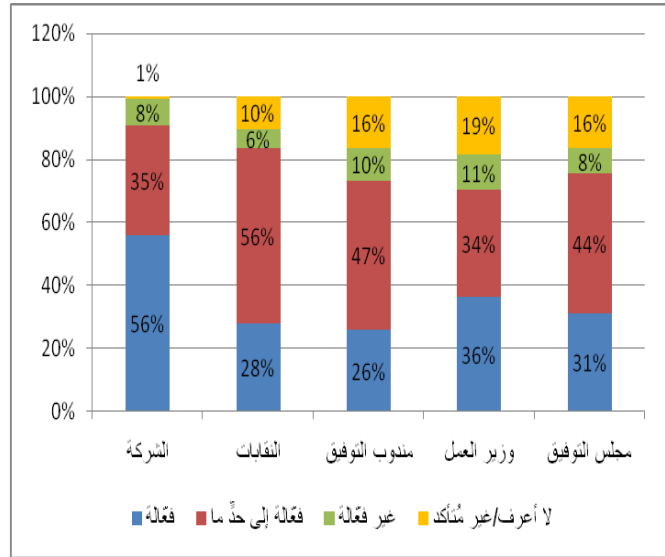
6.3 فعالية الاستجابة للمطالب العمالية

بيّنت نتائج المسح بأن العاملين وأصحاب العمل أكثر واقعية في تقدير فعالية الاستجابة للمطالب العمالية وفقاً لمراحل التفاوض وحل النزاعات، فقد اتفق الطرفان على أنّ مرحلة التفاوض المباشر هي الأكثر فاعلية في الاستجابة للمطالب العمالية، بواقع (56%) من العاملين و(65%) من أصحاب العمل. مقابل ما نسبته (12%) من النقابات العمالية التي تعتبر هذه المرحلة فعالة، كما هو مبين في الأشكال ذوات الأرقام (44، 45، 46).

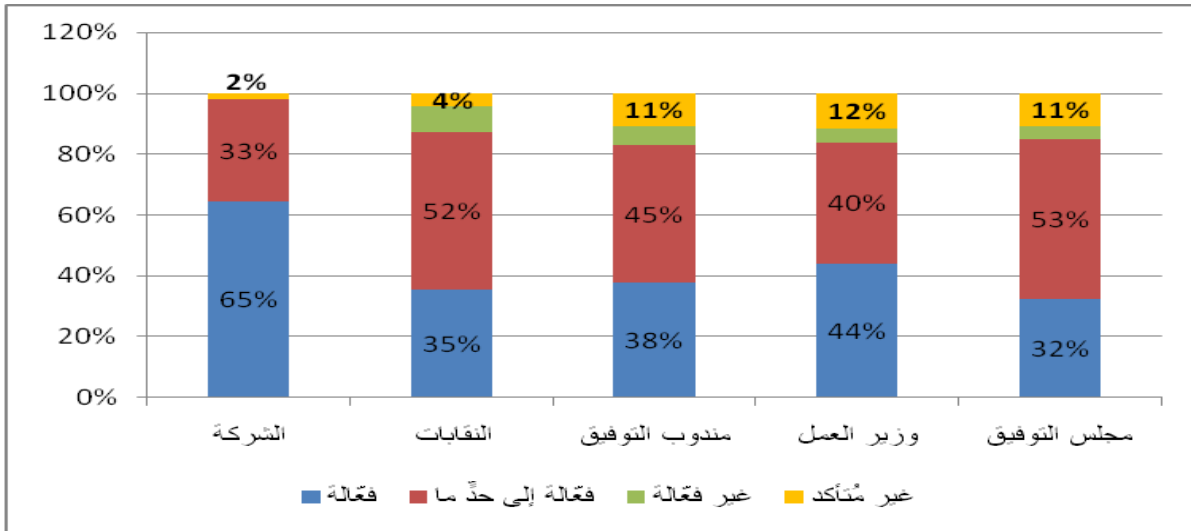
أما فيما يتعلق بفعالية مراحل تدخل الوزارة (مندوب التوفيق، وتدخل الوزير، ومجلس التوفيق)؛ فيلاحظ ارتفاع فعاليتها بالنسبة للنقابات العمالية مقارنةً بالعاملين وأصحاب العمل، الأمر الذي يمكن تفسيره بأن النقابات هي التي تُمثّل العاملين (في الغالب) في هذه المراحل، مما يُعطيها دوراً أكبر في التفاوض والضغط على أصحاب العمل لتحقيق المطالب العمالية، وتبليتها.



الشكل رقم (45): فعالية الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر النقابات العمالية



الشكل رقم (44): فعالية الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر العاملين



الشكل رقم (46): فعالية الاستجابة للمطالب العمالية من وجهة نظر أصحاب العمل

وبناء على ما تقدم عرضه من وجهات نظر العاملين وأصحاب العمل في سرعة وفعالية الاستجابة للمطالب العماليّة، يرى العاملون أن المفاوضات المباشرة مع أصحاب العمل هي الوسيلة الأفضل لحل النزاعات العماليّة. وفي ما يلي الممارسات المُتبعة في حل الإضرابات والنزاعات حسب الأفضلية من وجهة نظر العاملين:

1) المفاوضات المباشرة بين العُمال وأصحاب العمل (76.3%).

2) المفاوضات المباشرة من خلال النقابة (11.3%).

3) المحكمة العماليّة (11.3%).

4) تدخل الوزير/الوزارة (4.1%).

5) مندوب التوفيق (3.1%).

6) مجلس التوفيق (2.1%).

وتجدر الإشارة إلى أن مراحل فض النزاعات العماليّة في الأردن تتشابه (تتوافق) مع ما هو معمول به في كثير من الدول. وبهذا الخصوص، فقد أشار العديد من المعنيين والمختصين إلى وسائل وآليات أخرى لفض النزاعات والإضرابات العماليّة، من أهمها آلية التحكيم في القضايا العماليّة، من خلال هيئات مُستقلة تتولى هذه المهمة. ويُعدُّ التحكيم - في رأي العديد من المُختصين - الوسيلة الأسرع في فض النزاعات العماليّة بشكل عام؛ إذ يُعرف بأنه القضاء الخاص الذي يلجأ إليه أطراف النزاع بإرادتهم الحرة من أجل حل النزاعات بطريقة ودية⁸، خاصة في ضوء وجود بعض المراكز ومؤسسات المجتمع المدني التي تُعنى بفض النزاعات بالطرق السلمية، بما يضمن تحقيق المصالح المشتركة لأطراف العمل.

⁸ عمر العطين، التحكيم في القضايا العمالية، مجلة المناره، العدد 15، جامعة آل البيت، حزيران 2009.

الفصل السابع
أثر النزاعات والإضرابات العماليّة
على الاستثمار

7 أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاستثمار

تُعتبر القضايا المتعلقة بسوق العمل من حيث تنظيمه، والتشريعات التي تحكمه، من العوامل المهمة في تشجيع الاستثمارات المحلية والأجنبية، وجذبها، وبخاصة ما يتعلق بآليات حل النزاعات والإضرابات العمالية، لما له من انعكاس على قضايا حقوق الإنسان من جهة، وحفظ حقوق المستثمرين من جهة أخرى، الأمر الذي من شأنه، في حال كانت هذه الآليات واضحة وسريعة وكفؤة، زيادة حجم الاستثمار، ومن ثم خلق المزيد من فرص العمل، وتحقيق معدلات نمو اقتصادي تساعد في تحسين مستوى المعيشة.

ويتناول هذا الفصل من الدراسة رأي (100) من أصحاب العمل في أثر النزاعات والإضرابات العمالية على القرار الاستثماري، وذلك من خلال:

7.1 محددات قرار الاستثمار في الأردن من وجهة نظر أصحاب العاملين

اعتبر ما يزيد على (88%) من أصحاب العمل أنّ الاستقرار السياسي في الأردن عامل حيوي ومهم لاتخاذ القرار الاستثماري، على الرغم من أن النزاعات والإضرابات العمالية قد تعتبر من العوامل التي من شأنها أن تؤدي إلى حالة من عدم الاستقرار الاجتماعي والسياسي، خاصة إذا ما ارتبطت هذه النزاعات بدوافع سياسية كما يرى بعض المهتمين، مما يجعلها عاملاً مؤثراً غير مباشر لا يمكن إهماله عند دراسة وتحليل أثر الاستقرار السياسي. وجاء في المرتبة الثانية الاستقرار الاقتصادي بنسبة (70.3%)، وجاء استقرار البيئة التشريعية في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية والحيوية في اتخاذ القرار الاستثماري بالنسبة لحوالي (68.1%)، فمن المعلوم أن وجود القوانين العصرية الناضجة لمختلف القضايا التي من شأنها أن تؤثر على القرار الاستثماري يُشكل عاملاً حافزاً للمستثمرين. وتعتبر التشريعات المنظمة لسوق العمل - قانون العمل تحديداً- وما تتضمنه من النصوص المتعلقة بعلاقات العمل وإدارة النزاعات والإضرابات العمالية، من التشريعات المهمة في جذب الاستثمارات أو استقرار القائم منها. أما بالنسبة لأثر انخفاض الكلفة (الكلفة التشغيلية وكلفة القوى العاملة وكلفة البنية التحتية) مقارنة بالدول الأخرى، فقد جاءت في المرتبة الرابعة من حيث الأهمية والحيوية في اتخاذ القرار الاستثماري بالنسبة لحوالي (65%) من أصحاب العمل، ومن ثم جودة الحياة ومستوى المعيشة بنسبة (61,7%)، كما هو مبين في الجدول رقم (26). وتجدر الإشارة إلى أن انخفاض كلفة القوى العاملة كعامل مهم وحيوي في اتخاذ القرار الاستثماري جاء مرتبطاً بإمكانية الحصول على القوى العاملة غير الأردنية، فقد اعتبره حوالي (46%) من أصحاب العمل عاملاً حيوياً ومهماً، وإيجابياً لحوالي (30%) منهم.

أما الموقع الجغرافي وإمكانية الوصول للأسواق الخارجية، فقد اعتبره حوالي (50%) من أصحاب العمل مهماً وحيوياً.

الجدول رقم (26) : مُحددات قرار الاستثمار في الأردن من وجهة نظر أصحاب العمل

حيوي ومهم	حيوي	مهم	إيجابي	لا صلة	سلبي	
88.3	55.3	33.0	5.3	3.2	1.1	الاستقرار السياسي
70.3	39.4	30.9	19.1	8.5	1.1	الاستقرار الاقتصادي
68.1	41.5	26.6	22.3	6.4	2.1	استقرار البيئة التشريعية (الأمان التشريعي وإمكانية توقع التغييرات)
56.4	29.8	26.6	24.5	12.8	3.2	استغلال اتفاقيات التجارة الحرة الثنائية ومتعددة الأطراف التي وقعها الأردن
50.0	26.6	23.4	29.8	12.8	5.3	الموقع الجغرافي وسهولة الوصول إلى دول مجلس التعاون الخليجي
51.0	22.3	28.7	29.8	9.6	6.4	الموقع الجغرافي وسهولة الوصول إلى دول آسيا
51.1	20.2	30.9	28.7	12.8	5.3	الموقع الجغرافي وسهولة الوصول إلى الاتحاد الأوروبي
50.0	21.3	28.7	26.6	14.9	5.3	الموقع الجغرافي وسهولة الوصول إلى دول أخرى في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
39.3	13.8	25.5	31.9	22.3	5.3	تنوع المواقع السياحية وتوفر الأماكن والمرافق الترفيهية
54.3	23.4	30.9	27.7	11.7	4.3	الحوافز الاستثمارية والضريبية (مناطق اقتصادية خاصة وحررة ومدن صناعية ومناطق تنموية)
59.6	29.8	29.8	29.8	7.4	1.1	توفر خدمات مساندة للأعمال (الخدمات اللوجستية والمصرفية، الاستشارات، التدقيق... الخ)
63.9	33.0	30.9	24.5	5.3	4.3	كفاية البنية التحتية (الطرق، الكهرباء، المياه الاتصالات...)
67.0	19.1	47.9	18.1	10.6	1.1	قوانين العمل
64.9	23.4	41.5	21.3	9.6	2.1	كلف القوى العاملة الأردنية
45.7	18.1	27.6	30.8	18.1	4.3	إمكانية الحصول على قوى عاملة غير أردنية
64.8	19.1	45.7	21.3	9.6	3.2	التكلفة التشغيلية
61.7	27.7	34.0	27.7	7.4	1.1	جودة الحياة أو مستوى المعيشة

7.2 العوامل المؤثرة على الاستثمار

وفي إطار تقييم أثر مجموعة من القضايا على الاستثمار من وجهة نظر أصحاب العمل، أظهرت النتائج أن ما نسبته (73.4%) منهم يرى أن الاحتجاجات والنزاعات والإضرابات العمالية ضارة جداً، وقد تؤدي لتوقف العمل وتحديث من التوسع. أما فيما يتعلق بتشريعات العمل، فيرى (28.8%) أنها قد تؤدي لتوقف العمل وأنها ضارة وتحديث من التوسع. ويعتقد (25.5%) منهم بأن الحد الأدنى للأجور قد يؤدي لتوقف العمل وضار ويحد من التوسع، كما أظهرت النتائج أن ما نسبته (75.5%) منهم يعتقد أن التنافس غير الشريف قد يؤدي لتوقف العمل وضار ويحد من التوسع، كما يظهر من الجدول رقم (27).

الجدول رقم(27) : العوامل المؤثرة على الاستثمار حسب أثرها السلبي

غير ضار	ضار وغير مؤثر	ضار وتأثيره محدود	ضار ومؤثر يحد من التوسع	ضار جداً قد يؤدي لتوقف العمل	
4.3	5.3	17	11.7	61.7	الاحتجاجات والنزاعات والإضرابات العمالية
28.7	13.8	28.7	12.8	16	تشريعات العمل
28.7	16	28.7	2.1	23.4	الحد الأدنى للأجور
42.6	5.3	17	16	18.1	الشفافية أو النزاهة
5.3	3.2	13.8	13.8	61.7	التنافس غير الشريف

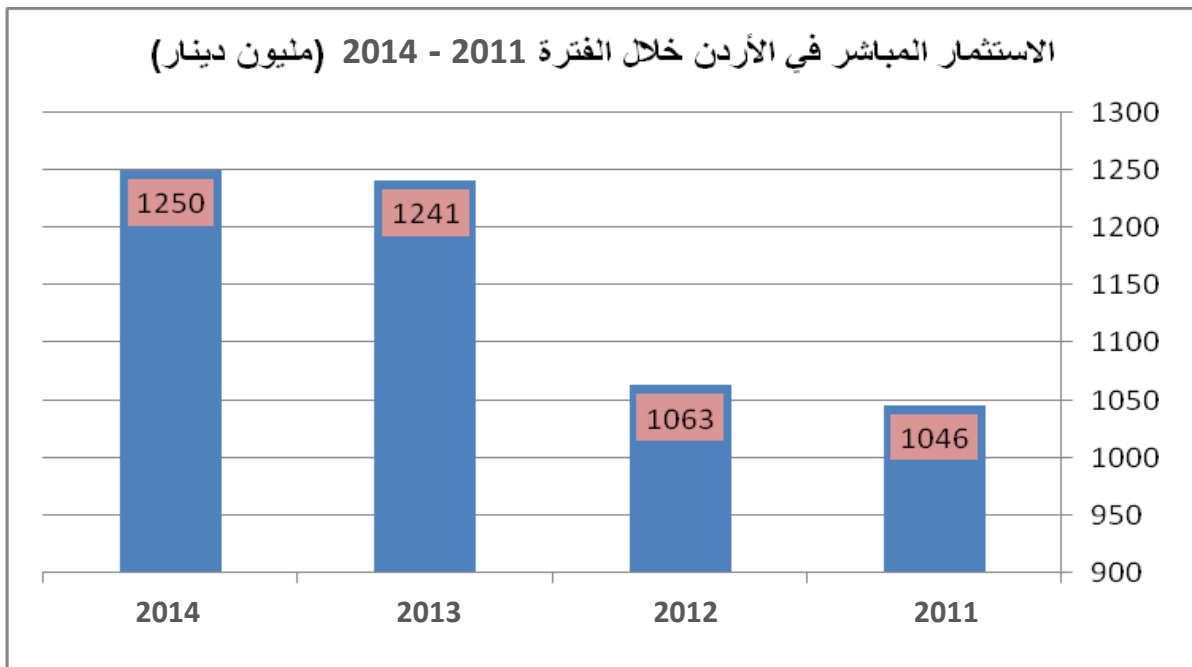
7.3 أثر النزاعات والإضرابات العمالية على بيئة الاستثمار

7.3.1 أثر النزاعات والإضرابات على سمعة الأردن في المحافل الدولية

بيّن حوالي (90%) من أصحاب العمل بأن النزاعات والإضرابات العمالية المتتالية تؤثر على سمعة الدولة في المحافل الدولية، وذلك من خلال فقدان الميزة التنافسية للاقتصاد الأردني بحسب حوالي (72%) من أصحاب العمل، وتخفيض عمليات الشركة وزيادة خسائرها وتقليل جاذبية الأردن للاستثمار بالنسبة لحوالي (88%) من أصحاب العمل، على التوالي.

وتجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من ارتفاع نسبة أصحاب العمل الذين يعتقدون بتأثير النزاعات والإضرابات على الاستثمار، إلا أن حوالي (52%) منهم أشاروا إلى وجود خطط للتوسع أو البدء باستثمار جديد، الأمر الذي

يشير إلى ضعف العلاقة المباشرة وطويلة الأمد بين النزاعات والإضرابات العمالية والاستثمار، خاصة الاستثمارات القائمة منها، وإن وجدت فقد تكون مرحلية؛ بمعنى تأجيل التوسع أو البدء بالاستثمار ولكن ليس إلغائه. وعليه؛ يمكن القول إن ما ذهب إليه أصحاب العمل من أن للنزاعات والإضرابات العمالية تأثيراً على سمعة الأردن في المحافل الدولية، إنما هو انطباع غير مؤكد ببيانات أو حقائق علمية، خاصة وأن حجم الاستثمار المباشر في الأردن ارتفع من حوالي (1046) مليون دينار في العام 2011 ليقدّر بحوالي (1250) مليون دينار في العام 2014⁹، كما يظهر من الشكل رقم (47).



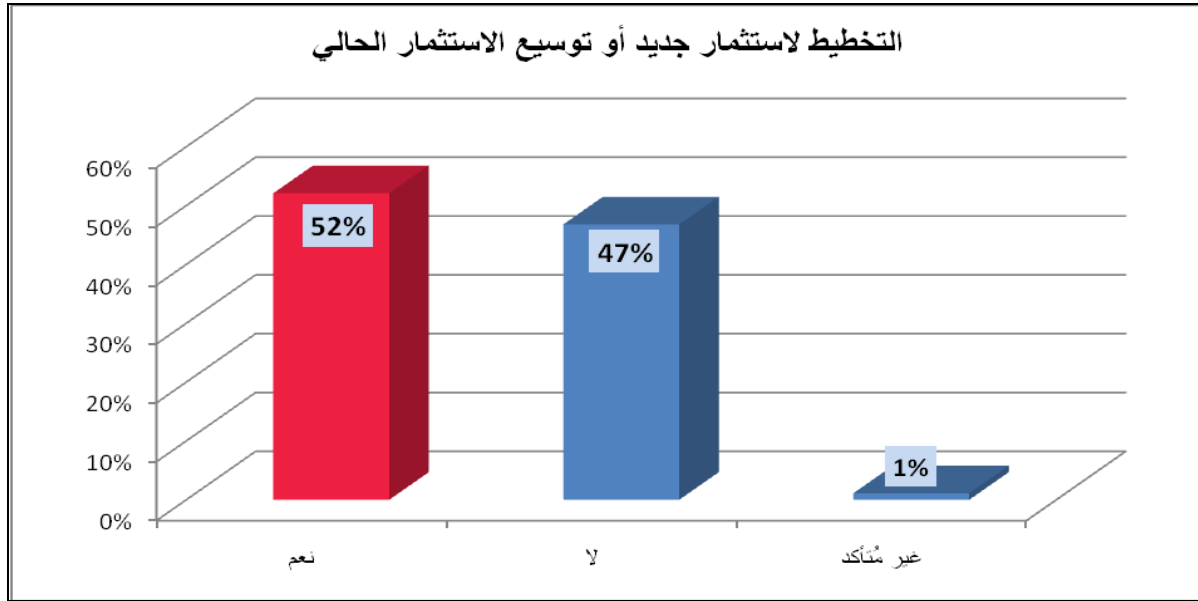
الشكل رقم(47) : تطور حجم الاستثمار في الأردن خلال الفترة 2011-2014

7.3.2 أثر النزاعات والإضرابات على العملية الإنتاجية في المنشأة

أشار حوالي (81%) من أصحاب العمل إلى أن النزاعات والإضرابات العمالية المتتالية تؤثر في ربحية المنشأة. وأشار حوالي (88%) منهم إلى تأثيرها على قدرة المنشآت في الوفاء بالعقود المحلية والتصديرية، بالإضافة لتأثيرها على وصول المواد الخام ومدخلات الإنتاج في مواعيدها كما يرى حوالي (70%) من أصحاب العمل (انظر الفصل الأول).

⁹وزارة المالية، النشرة المالية الحكومية، أعداد متفرقة

وعلى الرغم من ارتفاع نسبة أصحاب العمل الذين أشاروا لتأثير النزاعات والإضرابات العمالية على العملية الإنتاجية للمنشأة، إلا أن حوالي (52%) منهم بينوا أنهم يخططون للتوسع في الاستثمار الحالي (القائم) أو البدء باستثمار جديد¹⁰، كما هو مبين في الشكل رقم (48).



الشكل رقم (48) : التخطيط لاستثمار أو توسيع الاستثمار الحالي من وجهة نظر أصحاب العامل

أما الذين لا يخططون للتوسع في الاستثمار الحالي أو البدء باستثمار جديد، ونسبتهم حوالي (47%) من أصحاب العمل، فإنهم لم يعتبروا النزاعات والإضرابات العمالية أحد أسباب عدم الرغبة في التوسع أو البدء باستثمار جديد، فالأسباب التي ذكروها ترتبط بطبيعة العمل، وكانت على النحو التالي:

- 1) عدم حاجة المنشأة للتوسع حالياً، أو أنها قامت بعملية التوسع أو التطوير حديثاً بنسبة (35%)، ويعود ذلك لاعتقاد بعضهم بمحدودية السوق المحلي والخارجي، وأن إنتاجها الحالي يُغطي الطلب على منتجاتها، أو أنّ إنتاجها موجه لخدمة السوق الأردني فقط.
- 2) عدم ملاءمة البيئة الاستثمارية بنسبة (16%)، فقد أشار أصحاب العمل إلى عوامل مرتبطة بالبيئة الاستثمارية تمحورت حول: عدم توفر التمويل، وعدم تشجيع الصناعات الأردنية، وارتفاع معدلات الضريبة والجمارك، وعدم توفر مساحات للتوسعة.
- 3) الصعوبات التي تفرضها الجهات المعنية بتنظيم سوق العمل، وتحديد استخدام العمالة الوافدة أو توفير العمالة المؤهلة أحد أهم الأسباب التي لا تُشجع أصحاب العمل على الاستثمار أو توسعته.

¹⁰ وفقاً لاتفاقيات العمل الجماعي، بينت شركتنا " طيبة للصناعات الغذائية" و"شركة الكازوز والصودا الأردنية-بيبيسي-"، بأنها استمرت في استثماراتها الضخمة لتجديد وزيادة خطوط الإنتاج، ورفدها بأحدث التقنيات العالمية، وتحديث أسطول سيارات التوزيع، بالإضافة إلى الاستثمار في الموارد البشرية، والسلامة العامة والخدمات العامة، لتحسين بيئة العمل وظروفه وخلق بيئة عمل أكثر راحة.

- 4) صعوبة الأوضاع المالية لبعض الشركات، وتراجع المردود الاقتصادي لبعض الصناعات (صناعة الحديد، وتراجع الصحافة الورقية مقابل الصحافة الإلكترونية).
- 5) صعوبة الأوضاع السياسية والاقتصادية الإقليمية.

النسبة (%)	أسباب عدم التوجُّه نحو البدء باستثمار جديد أو التوسع في الاستثمار الحالي
35	لا يوجد حاجة للتوسع حالياً
16	عدم ملاءمة البيئة الاستثمارية
13	صعوبة الأوضاع المالية للشركة / الشركة تمر بأزمة مالية
10	تم التوسع حديثاً
10	الصعوبات التي تفرضها الجهات المعنية بتنظيم سوق العمل
6	صعوبة الوضع الاقتصادي
3	تراجع المردود الاقتصادي لصناعة الحديد
3	الأوضاع السياسية والاقتصادية الإقليمية
3	تراجع الصحافة الورقية مقابل الصحافة الإلكترونية
100	

وتجدر الإشارة في هذا الصدد، إلى أن هذه النتائج جاءت منسجمة مع آراء العديد من الخبراء الذين تمت مقابلتهم، وأشاروا إلى أن أثر النزاعات والإضرابات العماليَّة هو أثر ضمني وغير مباشر، ومن ثمَّ لا يُعتبر من العوامل الحاسمة في اتخاذ القرار الاستثماري.

7.3.3 أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى

كما هو معلوم، لا يقتصر أثر النزاعات والإضرابات العماليَّة عند حدوثه، على أطراف العمل المباشرين (العمال والمنشآت أو أصحاب العمل)، وإنما قد يمتد أثره إلى قطاعات ومنشآت أخرى، وقد يصل هذا الأثر إلى المستوى الكلي للدولة، فهذا الأثر يعتمد على طبيعة المنشأة ونشاطها الاقتصادي وموقعها.

أما بالنسبة لنتائج المسح، فعلى الرغم من تدني نسبة العاملين الذين يعتقدون بتأثير النزاعات والإضرابات في المنشآت الأخرى على المنشأة التي يعملون فيها (15.5%)، غير أن غالبيتهم أكدوا وجود آثار سلبية لإضرابات المؤسسات الخدمية الحكومية وشبه الحكومية، كشركة حاويات ميناء العقبة. وقد أكد هذا الرأي العديد من رؤساء النقابات، فقد أشار نقيب أصحاب الشاحنات الأردنية إلى أن إضراب عمال ميناء الحاويات في العقبة قد كبَّد قطاع النقل خسائر بالملايين نتيجة لتعطل الشاحنات، وقدّر هذه الخسائر بحوالي مليوني دينار يومياً، كما أشار إلى

تخوفات المستثمرين من ضخ أموالهم في قطاع النقل¹¹، بالإضافة إلى ما ذهب إليه نقيب تجار المواد الغذائية من أن إضراب عمال الميناء سيكون له تداعيات خطيرة ليس فقط على الأمن الغذائي وأسعار المواد الغذائية (قوت المواطن)، بل قد يتعداه ويؤثر على استقرار المملكة¹².

وقد تمثلت الآثار السلبية، وفقاً لنتائج المسح، في ما يلي:

(1) تخفيض أو وقف الإنتاج، وتكبُّد خسائر مالية، نتيجة لتأخر أو تعذر استلام المواد الأولية والبضائع، وليس أدل على ذلك مما جاء في بيان شركة الفوسفات في العام 2012، وأشارت فيه إلى أن إضراب العاملين في مؤسسة الموانئ بمن فيهم العاملون في قسم الفوسفات، إضراباً عاماً ومفتوحاً، قد انعكس سلباً على صادراتها من مادة الفوسفات، خلال أسبوع، بما قيمته 24 مليون دولار كأثمان لكميات من الفوسفات غير المصدرة، إضافة إلى غرامة تأخير على البواخر الموجودة لغايات التحميل في العقبة والبالغة مليوني دولار تقريباً، وتزايد هذه الأرقام مع استمرار الحال¹³. ويضاف إلى هذا أن إضراب العاملين في مؤسسة سكة حديد العقبة كبّد الشركة خسائر مقدارها 15 مليون دولار نتيجة التأخير في تسلم وتحميل 100 ألف طن من الفوسفات، وكذلك خسارة مؤسسة سكة الحديد نفسها بمقدار مليون دينار.

(2) التأثير على سمعة الشركة وخسارة اتفاقيات وعقود مع بعض الشركات وعملاء، واتجاههم للتعاقد مع شركات منافسة. وقد أكد بيان شركة الفوسفات هذه النتيجة، فأوضح أن من نتائج التوقف تشكيك المستوردين بقدرة الأردن على الالتزام بعقوده، بسبب توقف مصانعهم نتيجة عدم وصول ما تعاقدوا عليه مع الأردن، وتوجههم للبحث عن موردين آخرين، بالإضافة إلى أن المستثمرين ترددوا مؤخراً في الإقدام على مشاركة شركة مناجم الفوسفات الأردنية بإقامة مشاريع كبيرة، خاصة في الجنوب، مما من شأنه توفير آلاف الفرص الوظيفية لأبناء المنطقة.

(3) إرباك العمل بسبب النقص في عدد العمال، وعدم الالتزام بالدوام.

¹¹أخبار الأردن- خسائر مليونية في قطاع النقل إثر إضراب الميناء أسرار نيوز- أخبار الأردن- كبّد إضراب عمال ميناء الحاويات في العقبة خسائر مادية قُدرت بالملايين وتكسباً للبضائع وتعطلحوالي 2000 شاحنة عن العمل وركودها في منطقة الميناء، وفق نقيب أصحاب الشاحنات الأردنية محمد خير الداود. وأوضح الداود، بأن قطاع النقل وأصحاب الشاحنات تكبدوا خسائر مادية كبيرة إثر الإضراب، حيث أدى إلى توقف العمل. وكشف الداود عن حجم الخسائر التي ترتبت على الإضراب الجزئي على مدار 4 شهور في ميناء الحاويات بأنها قد قُدرت بحوالي 15 مليون دينار إلى أن تطور الوضع وأصبح الإضراب كلياً حتى ازدادت الخسائر لتصل إلى حوالي 2 مليون دينار يومياً. ويبيّن الداود أن إضراب العاملين في الميناء لم يتسبب بخسائر مادية فقط بميناء الحاويات وعلى المستثمرين بل تعدى ذلك إلى قطاع النقل بمجملة كونه العامل الرئيسي في هذا المجال، وأصبح هنالك تخوفات من قبل المستثمرين من ضخ أموالهم في قطاع النقل بسبب كثرة الإضرابات وتذبذب العمل في الميناء وتعطله في بعض الأحيان، مما أدى إلى العزوف عن الاستثمار في هذا المجال. وطالب الداود الحكومة بضرورة إيجاد حل جذري لقضية إضراب عمال المياومة وإعطائهم حقوقهم، لكي لا تستمر هذه الأزمة التي أملت بقطاع النقل واستمرار تكديس البضائع وتلفها. اقرأ المزيد على موقع أسرار نيوز www.secretnews.com

¹² <http://watananews.net/jonews/world-news/116730.html#.VIWUENrLrc>

¹³ صدر البيان بتاريخ 2012/6/9.

- (4) تشكّل حالة من الخوف عند بعض المنشآت التي لم يحدث فيها نزاعات أو إضرابات -عدوى الإضرابات- بأن يقوم العاملون لديها بالاحتجاج أو الإضراب.
- (5) إغلاق الشركة.

الجدول رقم(28) : أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى

%	أثر النزاعات والإضرابات على نشاط المنشآت والقطاعات الأخرى
23	تخفيض أو وقف العمل والإنتاج
18	تكبّد خسائر مالية
18	تأخر في استلام المواد الأولية والبضائع أو الوثائق/ إضرابات الجمارك والميناء والبريد
9	خسارة العملاء واتجاههم للتعاقد مع شركات منافسة
9	فقدان اتّفاقيات وعقود مع بعض الشركات
9	إرباك العمل/نقص في العمال، عدم الالتزام بالدوام
5	الخوف من أن يضرب موظفو الشركة
5	إغلاق الشركة
5	التأثير على سمعة الشركة
100	

7.3.4 أثر النزاعات والإضرابات العماليّة على تكاليف الإنتاج وارتفاع تكاليف المعيشة

توافق العمال وأصحاب العمل على أثر تكرار النزاعات والإضرابات العماليّة على تكاليف الإنتاج وارتفاع تكاليف المعيشة؛ إذ يعتقد ما نسبته (70,1%) من العاملين و(72,4%) من أصحاب العمل بأن ذلك يؤدي إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج، كما هو مبين في الجدول رقم (29). أما في ما يخصّ انعكاس ارتفاع تكاليف الإنتاج على أسعار المنتج النهائي، فقد تساوت نسبة العاملين وأصحاب العمل (64,9%) الذين يعتقدون بأن ذلك سيؤدي إلى ارتفاع أسعار المنتج النهائي. أما ما يتعلّق بأثر ارتفاع تكاليف الإنتاج على أسعار المنتجات الأخرى، فعلى الرغم من الارتفاع النسبي لمن يعتقدون ذلك من العمال وأصحاب العمل، إلا أن ما نسبته (32%) من العاملين وما نسبته (37,2%) من أصحاب العمل يعتقدون بعدم وجود تأثير، الأمر الذي يشير إلى أن منتجات هذه المنشآت ترتبط بشكل ضعيف، أفقياً وعمودياً، مع المنتجات الأخرى، مما يستدعي إجراء دراسة معمقة وتفصيلية حول الترابط الأفقي والعمودي لمنتجات المنشآت التي شهدت إضرابات ونزاعات عمالية، آخذين بالحسبان ما ذهب إليه العاملون وتصريحات بعض رؤساء النقابات من أثر النزاعات والإضرابات في الشركات الخدمية والحكومية وشبه الحكومية.

الجدول رقم(29) : أثر النزاعات والإضرابات على تكاليف الإنتاج وتكاليف المعيشة (%)

لم يُجب		لا		نعم		
أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	أصحاب عمل	عمال	
2.1	1	25.5	28.9	72.4	70.1	ارتفاع تكاليف الإنتاج.
2.1	1.1	33.0	34.0	64.9	64.9	ارتفاع سعر المنتج النهائي للمستهلك.
4.3	2.0	37.2	32.0	58.5	66.0	ارتفاع أسعار المنتجات الأخرى داخل الأسواق.

7.3.5 الآثار المالية المباشرة للنزاعات والإضرابات العمالية في المنشآت التي تعرضت لذلك

مما تقدم، أظهرت نتائج استطلاع وجهات نظر وانطباعات أطراف العمل تجاه أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاستثمار بشكل عام، أن النزاعات والإضرابات العمالية تؤثر على الاستثمار والقدرة الاستثمارية للمنشآت. في حين يرى المعنيون والخبراء أنه لا يوجد ما يؤكد مثل هذا الارتباط والعلاقة. ويُشار إلى أن هذه الآثار تختلف تبعاً لطبيعة قطاع الاستثمار (خدمي، إنتاجي) من جهة، وإن كان استثماراً قائماً أم استثماراً محتملاً (جذب استثمارات) من جهة أخرى. فقد بينت نتائج المسح أن أصحاب العمل لم يعتبروا النزاعات والإضرابات العمالية عاملاً مُحددًا في عملية صنع القرار الاستثماري مقارنة بالاستقرار السياسي. كما لم يؤكدوا أثرها على جذب الاستثمارات أو توسيع القائم منها؛ إذ أفاد بعض أصحاب العمل - كما تبين سابقاً - بأن قراراتهم الاستثمارية لم تتأثر بذلك، وقد يعود ذلك إلى أن المنشآت التي يُمثلونها مُكتملة الخطوط الإنتاجية، أو أنه تم إجراء عمليات التطوير والتوسعة في وقت سابق.

أما فيما يتعلق بكلفة تلبية المطالب العمالية خلال السنوات الأربع الماضية (فترة الدراسة)، فقد أثرت على التكاليف التشغيلية للشركة وصافي الدخل والأرباح، وليس بالضرورة على القدرة الاستثمارية للمنشأة.

وأبرز التكاليف المباشرة للنزاعات والإضرابات العمالية على المنشآت تتمثل بالآتي:

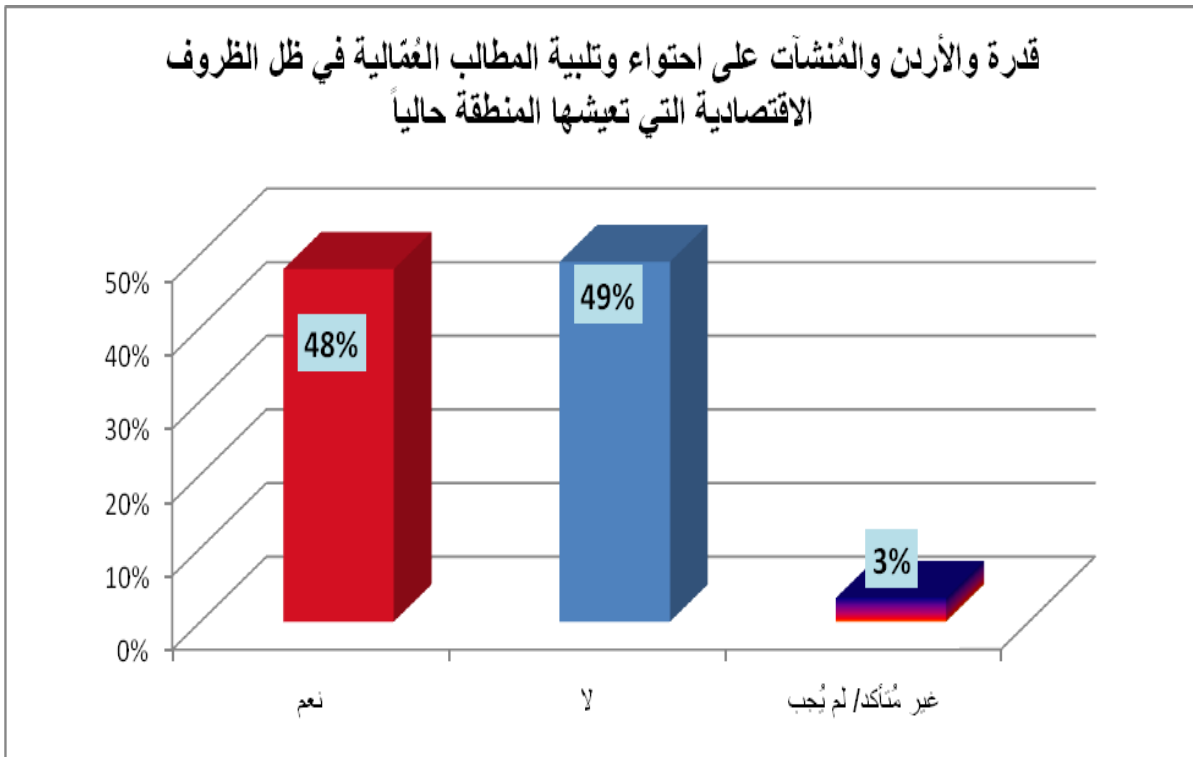
- 1) كلفة تلبية المطالب العمالية وفقاً لاتفاقيات العمل الجماعية، وقدرت بحوالي (490) مليون دينار.
- 2) كلفة أيام الإضراب. فقد أفاد (16) من أصحاب العمل بأنها وصلت لحوالي (102) مليون دينار خلال سنوات الدراسة.
- 3) كلفة الاستثمارات التي تم تأجيلها؛ إذ أفاد (6) من أصحاب العمل بأنه تم تأجيل استثمارات بحوالي (38) مليون دينار لتلبية المطالب العمالية، وقد تراوحت قيم الاستثمار المؤجلة بحسب المنشأة بين (300) ألف دينار و (30) مليون دينار.

4) التكاليف الأخرى المرتبطة مثل (الغرامات، وتكاليف التأمين، وتكاليف أرصفة الموانئ والتخزين، الخ...).

7.4 النزاعات والإضرابات العمالية وقدرة الأردن على احتوائها

تُعتبر الأردن من الدول شديدة الحساسية للظروف الإقليمية بشكل مباشر، وخاصة القطاعات الاقتصادية التي ترتبط ارتباطاً كبيراً بأسواق الدول المجاورة، بالإضافة إلى أن هذه الدول تُعتبر منافذ رئيسية للكثير من الصادرات الأردنية.

وبما أن النزاعات والإضرابات العمالية تزامنت وارتفعت وتيرتها مع ما يُسمّى بـ "الربيع العربي"، وبهدف التعرف على وجهة نظر أطراف العمل حول قدرة الأردن على احتواء النزاعات والإضرابات العمالية وتلبية المطالب العمالية، فقد أظهرت النتائج أن (49%) من أصحاب العمل يعتقدون بأن الظروف الاقتصادية التي تعيشها المنطقة حالياً، والأردن تحديداً غير قادر على احتواء المطالب العمالية وتلبيتها، مُقابل (48%) افادوا بمواتاتها لاحتواء المطالب العمالية وتلبيتها، كما يظهر من الشكل رقم (49).



الشكل رقم(49) : قدرة الأردن والمنشآت على احتواء المطالب العمالية وتلبيتها في ظل الظروف الاقتصادية التي تعيشها المنطقة حالياً

وقد أفاد حوالي (47%) من أصحاب العمل الذين يعتقدون بعدم قدرة الأردن والمنشآت على تلبية المطالب العمالية، بأن صعوبة الأوضاع الاقتصادية في الأردن هي السبب في عدم قدرتهم على تلبية هذه المطالب، فيما كانت الظروف الإقليمية والسياسية المحيطة بالأردن وما نتج عنها من إغلاق أسواق تصديرية السبب بذلك لحوالي

(26%) منهم. أما ارتفاع تكاليف الإنتاج في الأردن، وتحديدًا الطاقة، فأفاد حوالي (9%) من أصحاب العمل، أنها ساهمت في إضعاف القدرة التنافسية لمنتجاتهم في الأسواق التصديرية، كما هو مبين في الجدول رقم (31). كما أفاد أصحاب العمل بأن المطالب العماليّ وعدم منطقيّتها مقارنة بقدرات الشركات تُشكّل ضغطاً على الاستثمار، وتؤثر على قدرة التزام الشركات بالعقود المُوقَّعة، كما يرى بعضهم أن هذه المطالب في المرحلة الحالية (الظروف الإقليمية، والتباطؤ الاقتصادي) قد تُؤدي إلى التسبب في إنهاء خدمات الكثير من العاملين في ظل ضعف قدرة الاقتصاد الوطني على خلق فرص عمل، وارتفاع مُعدلات البطالة، والسعي لإحلال العمالة المحلية مكان العمالة الوافدة، بالإضافة إلى ارتفاع حجم المديونية الأردنية، هي أسباب في مُجملها، تجعل من الأردن والمُنشآت حالياً غير قادرة على احتواء المطالب العماليّ وتلبيتها، من وجهة نظر أصحاب العمل.

الجدول رقم(30): أسباب عدم قدرة الأردن والمُنشآت على احتواء المطالب العماليّ وتلبيتها من وجهة نظر أصحاب العمل

النسبة	
47.3	صعوبة الأوضاع الاقتصادية
26.3	عدم استقرار الظروف الإقليمية الاقتصادية والسياسية المحيطة بالأردن
15.7	صعوبة ظروف الشركة/ محدودية دخل بعض الشركات
8.7	ارتفاع تكاليف الإنتاج في الأردن
1.7	ازدياد عدد اللاجئين في الأردن مما يوفر عمالة بديلة
100.0	

ويُقدَّر المتوسط السنوي لقيمة المطالب العماليّ التي تمت تلبيتها خلال فترة الدراسة، وفقاً لإتفاقيات العمل الجماعي، بحوالي (122.5) مليون دينار، أو ما نسبته (2%) من إجمالي تعويضات العاملين في الأردن، الأمر الذي يشير إلى قدرة المنشآت على تلبية المطالب العماليّ من جهة وعدم إعاقة الاستثمار أو التوسع فيه من جهة أخرى، خاصةً إذا ما علمنا أن إجمالي تعويضات العاملين تشكل فقط حوالي (37%) من الناتج المحلي الإجمالي، مقارنة بحوالي (57,8%) في الولايات المتحدة الأمريكية¹⁴. غير أن ذلك ليس مُبرراً لتكرار النزاعات والإضرابات العماليّ، وزيادة وتيرتها.

¹⁴فهد الفانك، مقال بعنوان "صراع العمل ورأس المال"، الرأي، 2015/4/1.

1) تباينت الأرقام التي تشير إلى عدد النزاعات والإضرابات العمالية خلال فترة الدراسة (2011-2014)، ففي الوقت الذي أشارت فيه بعض التقارير إلى أن مجموع الاحتجاجات العمالية في الأردن (إضراب، اعتصام، تهديد بالإضراب، محاولة إيذاء نفس) بلغ (3093) احتجاجاً، قام بها العاملون في القطاعين العام والخاص والمتعطلون عن العمل، منها (1269) احتجاجاً قام بها العاملون في القطاع الخاص وفقاً لهذه التقارير. وأشارت بيانات وزارة العمل إلى أن عدد النزاعات والإضرابات العمالية التي قام بها العاملون في القطاع الخاص في الأردن بلغ (430) نزاعاً وإضراباً خلال الفترة نفسها، منها (339) نزاعاً أو ما نسبته (79%) من الإجمالي، في حين بلغ عدد الإضرابات (91) إضراباً بنسبة (21%) من الإجمالي.

2) أشارت بيانات وزارة العمل إلى أن النزاعات والإضرابات العمالية التي تم حلها خلال فترة الدراسة بلغ (351) نزاعاً وإضراباً عمالياً أو ما نسبته (82%) من إجمالي عدد النزاعات والإضرابات. كما أشارت إلى أنه تم إيداع وتوثيق (321) اتفاقية عمل جماعية أو ما نسبته (91%) من النزاعات والإضرابات التي تم حلها.

3) أظهرت البيانات أن نسبة النزاعات العمالية التي تم حلها في مرحلة التفاوض المباشر بين النقابات العمالية وأصحاب العمل بلغت بالمتوسط (77%) إلى إجمالي النزاعات العمالية التي تم حلها خلال فترة الدراسة، في حين بلغ عدد النزاعات التي تم حلها بواسطة مندوب التوفيق (55) نزاعاً أو ما نسبته بالمتوسط (16%) من إجمالي النزاعات التي تم حلها خلال فترة الدراسة.

4) بلغ العدد التراكمي للعمال المستفيدين من اتفاقيات العمل الجماعية، وفقاً لبيانات وزارة العمل، حوالي (699) ألف عامل خلال فترة الدراسة، حيث استفاد بعض العاملين من أكثر من اتفاقية، نتيجة لتكرار حالات النزاع في المنشآت التي يعملون فيها، ومن ثمّ توقيع أكثر من اتفاقية جماعية لهذه المنشآت نفسها.

5) بلغت الكلفة الإجمالية لاتفاقيات العمل الجماعية خلال فترة الدراسة حوالي (490) مليون دينار، أو بمتوسط سنوي (122.5) مليون دينار. وكانت أعلى قيمة لهذه الاتفاقيات في العام 2011 فوصلت إلى حوالي (167) مليون دينار أو ما نسبته (34%) من إجمالي كلفة هذه الاتفاقيات خلال فترة الدراسة. وبلغ متوسط نصيب العامل حوالي (702) دينار من إجمالي كلفة اتفاقيات العمل الجماعية خلال فترة الدراسة، كان أعلاها في العام 2012 ؛ إذ بلغ (1969) ديناراً.

6) على الرغم من أن عدد النزاعات العمالية التي تمت إحالتها للمحكمة العمالية أظهرت ارتفاعاً في العاملين 2011 و2014، إلا أن ذلك لا يعني ارتفاع عدد النزاعات التي تم تحويلها للمحكمة العمالية، فقد أظهرت

مراجعة قرارات المحكمة العمالية -وتحديداً خلال هذين العامين- أن المحكمة العمالية ردت بعض النزاعات التي حوّلت إليها لعدم مرورها بمراحل حل النزاعات التي حددها قانون العمل، والمُتمثلة بإجراءات التوفيق (مرحلتي مندوب التوفيق وتدخل الوزير، ومجلس التوفيق)، أو أنها صادقت على اتفاقيات عمل جماعية تم حل النزاع فيهما عن طريق المفاوضات المباشرة ولم تنظرها المحكمة أو تُصدر فيها قراراً.

(7) تراوح عدد الاتفاقيات الجماعية التي وقعتها المنشآت أو جمعيات ونقابات أصحاب العمل ما بين (1-9) اتفاقية/ اتفاقيات للمنشأة الواحدة. وأظهرت البيانات أن عدد المنشآت أو جمعيات ونقابات أصحاب العمل التي وقّعت اتفاقية عمل جماعية واحدة بلغت (98) منشأة، في حين بلغ أعلى عدد (تكرار) للاتفاقيات الموقعة للمنشأة نفسها (9) اتفاقيات.

(8) أظهرت نتائج دراسة ومراجعة اتفاقيات العمل الجماعية أن الاتفاقيات التي تم تكرارها عادة ما تتكون من بنود الاتفاق السابق نفسها مع وجود تغييرات طفيفة وشكلية، وأنها أشبه بتقليد شبه سنوي أو سنوي يُمارسه طرفا العلاقة، بالإضافة إلا أن هذا التكرار يؤكد عدم التزام العاملين أو من يُمثّلهم (النقابات) بمدة سريان هذه الاتفاقيات، التي عادةً لا تقل عن سنة واحدة.

(9) لم تستثمر النقابات العمالية وأصحاب العمل أو من يُمثّلهم، خبرتهم أو ما تضمنته اتفاقيات العمل الجماعية (الثنائية بين النقابات العمالية والمنشأة) من مطالب عمالية مُتشابهة للعاملين في منشآت من القطاع نفسه أو منشآت مُرتبطة (الشركة اليابانية وشركة مناجم الفوسفات الأردنية، وشركة الكهرباء الوطنية وشركة توزيع الكهرباء وشركة توليد الكهرباء)، أو الاتفاقيات التي تم توقيعها أكثر من مرة لعدد من المنشآت يملكها أو يرأس مجلس إدارتها الشخص نفسه، في صياغة اتفاقيات جماعية على مستوى القطاع، على غرار الاتفاقيات الموقعة مع جمعيات أو نقابات أصحاب العمل، كإجراء وقائي لأي نزاع، واختصاراً للعديد من مراحل النزاع، بما يُساهم في تحقيق مستوى متوازن من المطالب العمالية على مستوى القطاع، وقدرة المنشآت على تلبية تلك المطالب.

(10) أظهر نتائج دراسة ومراجعة اتفاقيات العمل الجماعية، أن بعض اتفاقيات العمل الجماعية تتضمن بنوداً تتعلق بتحقيق مصالح للنقابات العمالية، كتحصيل رسوم الانتساب أو تقديم خدمات من خلال النقابة، مثل الخدمات الصحية للعاملين.

(11) أظهر نتائج الدراسة ارتفاع نسبة العاملين (85%) وأصحاب العمل (96%) الذين أشاروا لالتزامهم بقانون العمل، إلا أن بعض اتفاقيات العمل الجماعية تضمنت المطالبة بتطبيق الحد الأدنى للأجور وفقاً للقانون، مما يعني أن بعض المنشآت لا تستجيب تلقائياً للتشريعات وما يطرأ عليها من تعديلات.

(12) بينت الدراسة ضعف الثقة بالنقابات العمالية، وقد تمثل ذلك في تدني معدلات الانتساب، فقد أظهرت بيانات النقابات العمالية أن عدد العاملين المُنتسبين لها بلغ حوالي (78) ألف عامل وعاملة في نهاية العام

2014، شكلوا ما نسبته (5%) من إجمالي المُشغلين في الأردن (القطاعين العام والخاص)، وهذه النسبة (7%) هي للعاملين في القطاع الخاص. وشكّل العاملون الأردنيون ما نسبته (98%) من إجمالي المنتسبين، في حين شكّل العاملون الأجانب النسبة المُتبقية البالغة (2%).

13) أظهرت نتائج المسح أن نسبة العاملين المنتسبين للنقابات العمالية بلغت (52%) من إجمالي العاملين الذين شملهم المسح. وتعتبر هذه النسبة مُتدنية إذا ما أخذنا بالحسبان أن المسح الميداني استهدف فقط المنشآت التي شهدت نزاعاً أو إضراباً عمالياً، وتم توقيع اتفاقيات عمل جماعية بين النقابات العمالية التي تُمثلهم والمنشآت التي يعملون فيها.

14) بلغ عدد المنشآت التي توظف (100) عامل/ موظف فما دون من المنشآت التي تمت دراستها (26) منشأة أو ما نسبته (29%) من إجمالي المنشآت، فيما بلغ عدد المنشآت التي توظف (أكثر من 100 وأقل 500) عامل/ موظف من المنشآت التي تمت دراستها (32) منشأة أو ما نسبته (35%) من إجمالي العينة. وبلغ عدد المنشآت التي توظف (أكثر من 500) عامل/ موظف من المنشآت التي تمت دراستها (27) منشأة أو ما نسبته (35%) من إجمالي العينة.

15) بلغ عدد المنشآت التي حدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية وأودعت اتفاقيات العمل الجماعية الخاصة بها لدى وزارة العمل (166) منشأة أو ما نسبته (0.11%) من إجمالي عدد المنشآت العاملة في المملكة، حسب التعداد العام للمنشآت الاقتصادية للعام 2011، بالإضافة إلى (5) نقابات و/أو جمعيات أصحاب عمل قامت بتوقيع العديد من اتفاقيات العمل الجماعية مع النقابات العمالية، شملت جميع العاملين في منشآت القطاعات الاقتصادية التي مثلتها.

16) بيّنت نتائج الدراسة أن النزاعات والإضرابات تركزت في المنشآت كبيرة الحجم، وبخاصة تلك التي تعمل في قطاعات حيوية كالموانئ والمياه والكهرباء، أو تلك المنشآت التي تُساهم فيها الحكومة كالبيوتاس والفسفات، أو تلك التي انتهجت برامج إصلاحية تتعلق بإعادة الهيكلة وتخفيض عدد العاملين كالإسمنت/لافارج؛ إذ بلغ عدد المنشآت التي شملها المسح ويصل عدد العاملين فيها إلى 250 عاملاً فأكثر إلى (50) منشأة؛ أي ما نسبته (54%) من المنشآت التي تمت دراستها وحدثت فيها نزاعات أو إضرابات عمالية، أو ما نسبته (20%) من إجمالي المنشآت العاملة في الأردن وتوظف (250) عاملاً فأكثر، وفقاً للتعداد العام للمنشآت الاقتصادية للعام 2011.

17) أظهرت النتائج أن (91%) من العاملين و(95%) من أصحاب العمل، أفادوا بأنه يتم تشغيل العاملين وفقاً لأحكام القانون، ويتم تنظيم عقد عمل بين العامل وصاحب العمل، مقابل (9%) من العاملين و(5%) من أصحاب العمل أكدوا بأنه يتم التشغيل دون إبرام عقد عمل.

18) أظهرت النتائج توفر بيئة وظروف عمل لائقة للعاملين تُساهم في تحقيق استقرار العمل وزيادة الإنتاجية، وتحقيق الأمن النفسي والمادي للعاملين. وبيّنت ما نسبته (72%) من العاملين وحوالي (94%) من

أصحاب العمل الذين أفادوا بأنهم يوفرونها، مقابل (28%) من العاملين أفادوا بعدم توفر ظروف بيئة عمل لائقة.

19) أفاد حوالي (94%) من أصحاب العمل بأن مفتشي وزارة العمل يقومون بزيارة مواقع العمل، مقابل (79%) من العاملين. أما العاملون الذين أفادوا بقيام مفتشي العمل بزيارة مواقع العمل، فقد بين ما نسبته (90%) منهم بأنها إيجابية ومؤثرة.

20) أظهرت نتائج الدراسة تبايناً في الرأي بين النقابات والعاملين الذين تمثلهم في العديد من القضايا العمالية وآثار النزاعات والإضرابات العمالية، فمثلاً، اعتبر (71%) من العاملين بأن ما قاموا به نزاع احتجاجي، مقابل (88%) من النقابات العمالية اعتبروه نزاعاً مطلبياً. وعن أثر النزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني، فقد تباينت آراؤهم أيضاً، فبين حوالي (85%) من العاملين بأنها تعمل على خفض عمليات المنشآت وزيادة خسائرها، مقابل (53%) فقط من النقابات العمالية. وكذلك الحال فيما يتعلق بأثر النزاعات والإضرابات العمالية على سمعة الدولة في المحافل الدولية وقدرتها على جذب الاستثمارات الخارجية؛ إذ أفاد حوالي (70%) من العاملين بذلك مقابل (53%) من النقابات العمالية، بالإضافة إلى أن ذلك يساعد في فقدان الميزة التنافسية للاقتصاد الأردني بالنسبة لحوالي (89%) من العاملين مقابل (65%) من النقابات العمالية.

21) أظهرت نتائج الدراسة توافق العاملين وأصحاب العمل على أن المفاوضات المباشرة هي أفضل الطرق لحل النزاعات العمالية، والأسرع في تلبية المطالب العمالية، فأفاد (82%) من العاملين و(89%) من أصحاب العمل بأن استجابة المنشأة للمطالب العمالية كانت سريعة إلى حد ما، حيث تمت تلبيةها خلال فترة شهر فأقل (سريعة ومقبولة).

22) بينت الدراسة أن حوالي (43%) من العاملين وما نسبته (24%) من أصحاب العمل أفادوا بعدم وقوع أي نزاع عمالي في المنشآت التي يعملون فيها أو يُمثلونها بالمعنى الذي يتم الترويج له، وإنما هي مطالب تم الاتفاق على تنفيذها مع المنشآت التي يعملون فيها لتحسين أوضاع العاملين المالية والمعيشية. وتتفق هذه النتيجة مع وجهات نظر وآراء بعض المعنيين والخبراء والمُهتمين، الذين يعتبرون أن أي مطالب عمالية تنتهي بالتفاوض المباشر لا يمكن تصنيفها على أنها نزاع عمالي، وإنما تلك المطالب التي تُحال إلى إجراءات التوفيق (مندوب التوفيق، مجلس التوفيق) أو المحكمة التي يُمكن أن تصنّفها على أنها نزاعات عمالية.

23) أظهرت نتائج الدراسة تباين الآراء في نوع النزاع؛ إذ أفاد (71%) من العاملين بأن مطالبهم المالية أو تلك التي تتعلق ببيئة العمل وظروفه، إنما هي نزاع احتجاجي، في حين اعتبرها (92%) من أصحاب العمل وما نسبته (88%) من النقابات العمالية بأنها نزاع مطلبية.

24) أظهرت الدراسة أن الاستقرار السياسي والاستقرار الاقتصادي في الأردن هما العاملان الأهم من العوامل المحددة للاستثمار واتخاذ القرار الاستثماري لحوالي (88%) و(70.3%) من أصحاب العمل، على التوالي.

25) أظهرت الدراسة وعي العاملين وأصحاب العمل بضرر النزاعات والإضرابات العمالية وتكرارها على الاستثمارات القائمة من جهة، وارتفاع تكاليف الإنتاج وتكاليف المعيشة من جهة أخرى لحوالي (70%) من العاملين و(72%) من أصحاب العمل.

26) أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين وأصحاب العمل أكثر وعياً من النقابات العمالية بأثر النزاعات والإضرابات العمالية على سمعة الدولة في المحافل الدولية وقدرتها على جذب الاستثمارات الخارجية، فقد أفاد حوالي (70%) من العاملين و (81%) من أصحاب العمل بأنها تؤثر، مقابل (53%) من النقابات العمالية.

27) بينت النتائج أن (82%) من العاملين و(89%) من أصحاب العمل يرون أن المطالب العمالية تمت تلبيتها خلال فترة شهر فأقل (سريعة ومقبولة)، في حين اعتبرها فقط (12%) من النقابات العمالية بأنها سريعة، مقابل ما نسبته (53%) أفادوا بأنها مقبولة.

28) بينت الدراسة أنه على الرغم من بعض آثار هذه النزاعات والإضرابات العمالية، إلا أنه ليس لها تأثير حاسم على الاستثمار والقدرة الاستثمارية للمؤسسات؛ إذ لم تُسجل أي حالة إغلاق لأيٍّ من المنشآت التي شهدت نزاعات أو إضرابات عمالية، بل بالعكس عملت بعض المنشآت على تطوير خطوط إنتاجها وتحديثها، بالإضافة إلى ما أفاد به بعض أصحاب العمل بأن قراراتهم الاستثمارية لم تتأثر بذلك، وإنما اتسم أثرها بأنه مرحلي قصير المدى لا يؤثر على الخطة الاستثمارية للمنشأة.

29) أظهرت نتائج الدراسة وجود تباين بين وجهة نظر النقابات العمالية من جهة، ووجهة نظر العاملين وأصحاب العمل من جهة أخرى، في العديد من آثار النزاعات والإضرابات العمالية بشكل عام، وعلى الاقتصاد الوطني بشكل خاص. فنسبة النقابات العمالية التي وافقت على وجود أثر للنزاعات والإضرابات العمالية على الاقتصاد الوطني كانت الأقل مقارنة بالعاملين وأصحاب العمل.

التوصيات

الإجراءات أو التدخلات	التوصية
<ul style="list-style-type: none"> - صياغة إطار مفاهيمي وطني يتعلّق بالنزاعات والإضرابات العماليّة، ووضع تعريفات واضحة للمفاهيم المتعلّقة بالنزاعات. - إيجاد جهة (وحدة) رسمية تتولى مهمة توثيق النزاعات والإضرابات العماليّة في القطاعين العام والخاص وإصدار البيانات المتعلّقة بها، ومُتابعة التقارير الدولية ذات العلاقة، لما لها من تأثير على سمعة الأردن في المحافل الدولية، كتقارير التنافسية. ويمكن أن تتولى هذه المهمة (وزارة العمل، ووزارة تطوير القطاع العام/ ديوان الخدمة المدنية). 	<p>(1) وضع إطار مفاهيمي وطني يتعلّق بالنزاعات والإضرابات العماليّة، نتيجة لتباين المفاهيم والبيانات المتعلّقة بالنزاعات والإضرابات العماليّة في الأردن.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - تشكيل لجنة من النقابات العماليّة ونقابات وجمعيات أصحاب العمل وغرف الصناعة والتجارة لدراسة وتعريف مفهوم عقد العمل الجماعي وقانونيته، واقتراح نموذج موحد لاتفاقيات العمل الجماعية الثنائية (بين النقابات العماليّة وأصحاب العمل). - تضمين النموذج معلومات عن طرفي الاتفاقية، والمطالب العماليّة ومراحل التفاوض وصولاً للاتفاقية، وبنود الاتفاق مقارنة بالمطالب، وعدد المنتفعين من الاتفاقية وعدد العاملين في المنشأة/ القطاع، وكلفة تحقيق المطالب (كلفة الاتفاقية)، وعلاقة الاتفاقية الموقعة على مستوى المنشأة مع تلك الموقعة على مستوى القطاع. - تفعيل توقيع اتفاقيات عمل جماعية على مستوى القطاع (بين النقابات العماليّة ونقابات أو جمعيات أصحاب العمل)، وليس اتفاقيات عمل جماعية (ثنائية) على غرار الاتفاقيات التي وقعتها النقابات العماليّة مع جمعيات أو نقابات أصحاب العمل، كإجراء وقائي لأي نزاع، واختصاراً للعديد من مراحل النزاع، بالإضافة إلى أنها تُساهم في تحقيق مستوى متوازن من المطالب على مستوى القطاع وفي إطار قدرة المنشآت على تلبية تلك المطالب. 	<p>(2) إعادة النظر بنماذج ومحتوى اتفاقيات العمل الجماعية المودعة لدى وزارة العمل من الناحية اللغوية والقانونية والتنظيمية.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - أرشفة اتفاقيات العمل الجماعية وقرارات المحكمة العماليّة المودعة لدى وزارة العمل، واستكمال المفقود منها بالتعاون مع النقابات العماليّة وأصحاب العمل. - إنشاء قاعدة بيانات شاملة لتوفير بيانات تفصيلية عن النزاعات والإضرابات العماليّة بالتشاور مع خبراء في هذا المجال، تتضمن المطالب العماليّة، وأعداد المستفيدين، وأعداد العاملين، والشركة والقطاع، والبيانات المالية على مستوى الشركة والقطاع، والبنود المتفق 	<p>(3) رفع القدرة المؤسسية لوزارة العمل والنقابات العماليّة في مجال رصد وتبويب وحفظ وتحليل واقع النزاعات والإضرابات العماليّة.</p>

<p>عليها في الاتفاقيات الجماعية (النموذج المقترح في التوصية رقم (2)) وغيرها من البيانات ذات الصلة.</p> <p>- تطوير مهارات وقدرات موظفي وزارة العمل/ مديرية علاقات العمل في مجالات توثيق البيانات، وتحليلها، وإعداد التقارير والتعامل مع قاعدة البيانات.</p> <p>- تأهيل فريق مُختص من وزارة العمل في مجال التفاوض وحل النزاعات، خاصة وأن موظفي الوزارة بحكم القانون هم من يتولى مراحل التوفيق في حل النزاعات.</p> <p>- إنشاء نظام للمتابعة والتقييم، يهدف إلى متابعة تنفيذ اتفاقيات العمل الجماعية ومدى الالتزام بينها، بالتعاون مع مُفتشي العمل لتحسس واقع العمل وظروفه، كإجراء وقائي يحول دون حدوث النزاعات العمالية.</p>	
<p>- تنفيذ برامج توعية لأطراف العمل تتعلق بأهمية تنفيذ أحكام القانون، لما لذلك من انعكاس على تحسين بيئة العمل وظروفه، والحد من النزاعات العمالية.</p> <p>- زيادة فعالية مُفتشي العمل وتطوير مهاراتهم وآليات التحقق من مدى الالتزام بأحكام القانون واتفاقيات العمل الجماعية.</p>	<p>4) التحقق من مدى الالتزام بأحكام القانون وبيئة العمل وظروفه.</p>
<p>- تصميم وتنفيذ برامج توعوية حول الممارسات الفضلى في التفاوض وتنفيذ الإضرابات العمالية، بالتعاون مع غرف الصناعة والتجارة ونقابات وجمعيات أصحاب العمل والنقابات العمالية.</p> <p>- إشراك المجتمع المدني وتوعيته، بما في ذلك المؤسسات الإعلامية العامة والخاصة، والدخول معها في حوارات تتعلق بمفاهيم النزاعات والإضرابات العمالية، وأثارها.</p>	<p>5) زيادة الوعي بأهمية الحفاظ على الأمن المجتمعي بوصفه أولوية من الأولويات الوطنية.</p>
<p>- إيجاد وحدات أو أقسام في المنشآت بشكل عام والكبيرة بشكل خاص تُعنى بعلاقات العمل.</p> <p>- تمكين وتدريب موظفي هذه الوحدات في مجالات استطلاعات الرأي المتعلقة ببيئة العمل والاحتياجات العمالية ودراستها وتحليلها.</p> <p>- تمكينها وتأهيلها في مجالات التواصل ونقل المطالب العمالية والتفاوض.</p>	<p>6) دعم آليات التفاوض المباشر بين العاملين وأصحاب العمل، وتفعيلها.</p>
<p>- تشكيل لجنة لدراسة إمكانية إيجاد محكمة عمالية متخصصة و/أو آلية للتحكيم في القضايا والنزاعات العمالية تُساعد في سرعة حلها، خاصة في ظل عدم وجود اختصاص نوعي لمحكمة بذاتها في القضايا العمالية.</p>	<p>7) دراسة إمكانية إيجاد محكمة عمالية متخصصة و/أو مراكز وهيئات مستقلة تتولى مهمة التحكيم في القضايا والنزاعات العمالية.</p>

<ul style="list-style-type: none"> - نشر الوعي لدى المستثمرين الوطنيين والأجانب بأن آليات فض النزاعات العماليّة في الأردن سهلة وسريعة. - تطوير آلية تضبط عملية الإضرابات في المؤسسات الحيوية واللوجستية، لأثر ذلك على الاقتصاد الوطني، وتوعية العاملين فيها بحساسية وحيوية دورها على المستوى الوطني. 	<p>(8) تعزيز الانطباعات المتعلقة باستقرار البيئة الاستثمارية والسياسية والتشريعية في الأردن</p>
<ul style="list-style-type: none"> - توفير مخصصات وطنية للدراسات والبحوث في القضايا المتعلقة بالنزاعات والإضرابات العماليّة وآثارها على مختلف المستويات، تُساهم في رصد هذه المخصصات وتحديد مواضيع الدراسات والبحوث، غرف الصناعة والتجارة ونقابات وجمعيات أصحاب العمل. - تطوير آلية لرصد الآثار الاقتصادية والمالية والاجتماعية للنزاعات والإضرابات العماليّة. - التأكيد على القطاع الخاص من خلال غرف الصناعة والتجارة ونقابات وجمعيات أصحاب العمل، بضرورة التعاون والتجاوب في توفير المعلومات والبيانات للدارسين والباحثين، لما لذلك من انعكاسات إيجابية على قطاعاتهم من جهة، وعلى سمعة الأردن في المحافل الدولية من جهة أخرى. 	<p>(9) إجراء دراسات تفصيلية عن النزاعات والإضرابات العماليّة.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - دراسة واقع وظروف عمل سائقي التاكسي وباصات النقل العام وانعكاسه على مستوى معيشتهم. - دراسة إمكانية دمج مكاتب التاكسي والباصات ضمن منظومة شركات، بما يضمن الموازنة بين حقوق سائقي التاكسي من جهة وواجباتهم، وأصحاب مكاتب التاكسي من جهة أخرى. 	<p>(10) تنظيم قطاع النقل العام (وبخاصة سائقو التاكسي) في ضوء تكرار إضراباتهم.</p>

الملاحق

ملحق رقم (1): قائمة المختصين والمعنيين والخبراء الذين تمت مُقابلتهم:

- 1) عطوفة الأستاذ حمادة أبو نجمة، الأمين عام لوزارة العمل.
- 2) سعادة الأستاذ مبارك أبو يامين، نائب سابق في مجلس النواب الثاني عشر (2008-2012).
- 3) سعادة السيد أحمد عوض، المدير العام لمركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية.
- 4) سعادة الدكتور موفق الصوراني، خبير مُتخصص بالنزاعات والمفاوضات الجماعية، مؤسسة آدم سميث.
- 5) سعادة السيد منذر إبراهيم الصوراني، نقيب أصحاب المدارس الخاصة.
- 6) سعادة السيد تيسير سليمان، نائب رئيس مجلس النقابة العامة لصحاب صالونات التجميل.
- 7) سعادة الدكتور حازم أبو زيد، مدير جمعية أصحاب المطاعم الأردنية.
- 8) سعادة السيد يسار المجالي، مدير جمعية الفنادق الأردنية.
- 9) السيد فايز الجبور، رئيس قسم التشريع ومعايير العمل، وزارة العمل.
- 10) السيدة سارة إلسون روجرس، مسؤولة المتابعة والتقييم، مؤسسة آدم سميث.
- 11) مدير وموظفو مديرية علاقات العمل، وزارة العمل (السيد عبدالله الجبور، والسيد عدنان الدهامشة، والآنسة إيمان الرشدان).