

## الملخص التنفيذي

"كسر العزلة: الوصول للمعلومة والاعلام للعماله الوافدة في الاردن ولبنان"

للباحثة: اليزابيث فرانتز

24 شباط 2014

المكتب الإقليمي العربي والمبادرة الدولية للهجرة

تشكل العمالة المنزلية الوافدة في الأردن ولبنان جزءاً هاماً من القوى العاملة فيها، إلا أنها لا زالت الفئة الأكثر معاناة من الاستغلال ومن عدم توافر المعايير اللازمة لحمايتهم، فهم يعملون لساعات طويلة وغير متوقعة، وفي حين يعاني العديد منهم من البقاء في المنازل لفترات طويلة حيث لا يسمح لهم ارباب العمل بالخروج أو التواصل مع غيرهم من الوافدين. في حال تعرض بعضهم لسوء المعاملة، فإنهم لا يعرفون كيف ولمن يتوجهون لطلب المساعدة، حيث أنهم يجهلون اللغة العربية عند وصولهم، مما يجعل من الصعوبة بمكان حصولهم على معلومات دقيقة وموثوقة.

قامت الحكومات اللبنانية والأردنية باتخاذ عدد من التدابير لمعالجة مثل هذه القضايا، فعلى سبيل المثال: انشاء خدمة الخط الساخن الذي يمكنهم من الإبلاغ عن سوء المعاملة، وإلزام صاحب العمل بعمود توظيف تتضمن حقوقاً معينة للعمالة المنزلية، إلا أن هذه التدابير لم تكن فعالة على النحو المرجو منه، حيث لم تطبق على نحو كافٍ، كما أن العديد من منهم لا يزالوا يجهلون حقوقهم وكيفية الدفاع عنها.

يوضح هذا التقرير "كسر العزلة: الوصول للمعلومة والاعلام للعمالة الوافدة في الاردن ولبنان" طرق التواصل وكيفية الحصول على المعلومات والوصول إلى وسائل الإعلام، وكيف يمكن لمنظمات المجتمع المدني العمل مع الحكومة لتعزيز قنوات التواصل مما يقلل بالتالي من عزلة العمالة المنزلية وتحسن من ظروف العمل لديها. هذه الدراسة هي الأولى من نوعها في الأردن ولبنان التي تدرس إمكانية الاستخدام الواسع لوسائل الإعلام المختلفة - وخاصة تلك المرتبطة بالهواتف المحمولة - بهدف الوصول للعمالة المنزلية على نطاق أوسع.

بُنيت هذه الدراسة على الأسئلة التالية:

- (أ) ما هي المعلومات الأكثر أهمية التي تحتاجها العمالة المنزلية الوافدة فيما يتعلق بشروط التشغيل والحقوق-المعلومات التي لا تحصل عليها العمالة الوافدة حالياً؟
- (ب) كيف يمكن للعمالة المنزلية الوافدة وإلى أي حد التواصل والحصول على المعلومات والوصول إلى وسائل الإعلام في حياتهم اليومية؟، كيف يمكن المقارنة فيما بين الجنسيات المختلفة فيما يتعلق بتبادل المعلومات والوصول إلى وسائل الإعلام المختلفة وهل يمكن لبعض الاستراتيجيات الموضوعية لمجموعات معينة أن تلائم المجموعات الأخرى؟
- (ت) ما هي أشكال وسائل الإعلام والتواصل الأكثر نفاذاً وفعالية في التوعية وتوصيل المعلومات؟ كيف وأين وأي الوسائل التي يمكنها إيصال المعلومات بشكل أفضل؟

يلخص هذا التقرير نتائج المقابلات، المناقشات الجماعية، المشاهدات غير الرسمية وكذلك استطلاع شمل 522 عاملاً وافداً في الأردن ولبنان في عام 2011 للإجابة على الأسئلة السابقة. وتم التركيز في هذا التقرير على العمالة المنزلية من الجنسيات الأثيوبية والنيبالية والسريلانكية في لبنان، بينما يركز على العمالة المنزلية من الجنسيات الفلبينية والسيريلانكية في الأردن.

يقدم "كسر العزلة" اقتراحات للمنظمات غير الحكومية، ممثلوا النقابات التجارية، الهيئات الحكومية، السفارات وغيرها من الجهات المهتمة، عن كيفية استخدام وسائل الإعلام لتوعية نطاق واسع من العمالة المنزلية ونشر المعلومات، وكما يشير إلى إمكانية مشاركة العمالة الوافدة في وسائل الإعلام من تقديم مواد وعرض لقصصهم ومشاركة تجاربهم وأراءهم عبر وسائل الإعلام المجتمعية.

يتكون هذا التقرير من أربعة أجزاء رئيسية: (1) مراجعة لأوضاع العمالة المنزلية الوافدة في الأردن ولبنان، (2) تحليل للمعلومات الرئيسية اللازمة للعمالة المنزلية، بما يشمل المعلومات الواجب معرفتها قبل مغادرتهم بلادهم وبعد بدء تشغيلهم، (3) مناقشة لطرق تواصل العمالة الوافدة وكيفية الوصول لوسائل الإعلام والحصول على المعلومات، وتحليل للمعوقات التي تحول بينهم وبين الحصول على المعلومات اللازمة لهم و (4) خلاصة للدراس المستفاداة واقتراحات لتوسيع قنوات التواصل واستخدام أكثر فعالية لوسائل الإعلام في إيصال المعلومات، بناء المجتمعات، وحشد التأييد الشعبي. يوضح ملحق هذا التقرير منهجية البحث المستخدمة.

على الرغم من أن "كسر العزلة: الوصول إلى المعلومة والإعلام" بين العمالة المنزلية الوافدة قد أجريت في الأردن ولبنان، إلا أنها تعد مصدراً هاماً يمكن الجهات العاملة في مجال العمالة الوافدة وحماية حقوقها في دول أخرى من الوطن العربي الاستفادة بها، أملين بذلك أن تتمكن كل جهة مهتمة بهذا التقرير من استخدام المعلومات المستخلصة منه في توفير السبل الكفيلة لمساعدة العمالة المنزلية لكي تصبح أقل عزلة وأكثر حضوراً وقدرة على التواصل من أجل الدفاع عن حقوقهم.

## النتائج الرئيسية والتوصيات

### 1. التحايل فيما يتعلق بالتدريب قبل مغادرة البلاد

لا تحصل العمالة الوافدة من النساء غالباً على إيضاح كامل لأحكام وشروط العمل والصعوبات التي يمكن أن تواجهها في العمل خارج بلادهم، ولحماية حقوق هذه العمالة فلا بد وفي المقام الأول التأكد من معرفتهم بحقوقهم ومستحقاتهم. على الرغم من إلزامية تدريب العمالة في كل من اثيوبيا والنيبال وسيرلانكا لتأهيلهم للعمل خارج البلاد كعمالة منزلية، إلا أن هنالك العديد من العمالة المنزلية تصل إلى الأردن ولبنان بدون حصولها على مثل هذه الدورات التدريبية، كما يتم تزويدها بقدر يسير من المعلومات اللازمة فيما يتعلق بالجهة التي ستعمل لديها والحقوق المترتبة لهم في البلاد التي سيعملون بها وكيف وأين سيتوجهون لمعالجة الوضع في حال انتهاك حقوقهم. أفاد ما نسبته فقط 38% من المشاركين في هذه الدراسة بأنهم قد تلقوا تدريباً رسمياً أو ورشة عمل قبل مغادرتهم البلاد من قبل وكالات الاستقدام والجهات الحكومية أو المنظمات غير الحكومية. حتى وفي حال حصول العمالة المنزلية على مثل هذه الدورات، فهي ليست بالقدر الكافي، حيث لوحظ تدني مستوى معرفتهم بحقوقهم القانونية وآليات الرجوع لطلب المساعدة. تحتاج العمالة الوافدة للتدريب أكثر على لغة بلد العمل ضمن برامج التدريب قبل المغادرة، والحصول على معلومات عن أحكام وشروط عقود التشغيل والخدمات المتوفرة لهم في البلد المستهدف للعمل فيه.

لا بد أن تعمل المنظمات الحكومية والمدنية معاً لتحسين مستوى الدورات التدريبية قبل مغادرة العمالة بلادهم للعمل خارجها وتزويدهم بالمعلومات اللازمة، حيث أن كفاءة التدريب ستقلل من عدد العمالة الوافدة التي ستلجأ للسوق السوداء والحصول على شهادات تدريب مزورة قبل مغادرة بلادهم.

### 2. التشغيل بدون عقود

على الرغم من إصدار عقود تشغيل موحدة للعمالة المنزلية في كل من الأردن ولبنان، إلا أنه ما زال العديد منهم يعملون بدون عقود عمل، حيث أفاد ما نسبته 48% من المشاركين في هذه الدراسة بتوقيعهم عقود تشغيل للعمل الذي يقومون بها حالياً، وفي حين أفاد 39% منهم بانتهاء صلاحية عقد العمل الحالي، وبينما صرح 7% بعدم تأكدهم من توقيع العقد أو لم يرغبوا بالإجابة، وكما أن ما نسبته 62% من الذين قاموا بتوقيع عقود التشغيل، قد أفادت بفهمها لشروط وأحكام العقود الموقعة.

لا بد أن تعمل حكومات الدول التي تعمل فيها العمالة الوافدة على التأكد من تطبيق مكاتب الاستقدام وأرباب العمل للقوانين التي تتطلب توقيع عقود التشغيل وفهم العمالة لشروط وأحكام هذه العقود. يجب ان تكون عقود التشغيل مكتوبة بلغة العامل الوافد وبلغة البلد الذي سيعمل به العامل الوافد، فإن كان العامل أمياً، عندها يتوجب على الجهة الداعية إيضاح أحكام العقد للعامل بلغته الخاصة، ولا بد أن يحصل العامل الوافد دائماً على نسخة من عقد التشغيل.

### 3. عدم المعرفة بالحقوق القانونية

أفادت ما نسبته 19% من العمالة الوافدة التي أجريت مقابلتها بعدم معرفتها بوجود بند في عقد التشغيل يضمن لها إجازة يوم واحد أسبوعياً، وفي حين أفاد الذين يعرفون بيوم الإجازة، بأنهم لا يمارسون هذا الحق أو لا يعرفون متى وكيف سيمضون يوم الإجازة هذا. وكما ذكر واحد من كل أربعة عدم قدرتهم على ترك منزل رب العمل في يوم الإجازة. عادة ما تقوم وكالات الاستقدام وأرباب العمل بمصادرة جوازات سفر العمالة الوافدة المنزلية، على الرغم من أن القانون الدولي والمحلي للأفراد يمنح حق الاحتفاظ بجواز السفر للعامل الوافد، في حين لم تعرف بوجود هذا الحق ما نسبته 37% من المشاركين بالدراسة.

تتفاوض حكومات الأردن ولبنان مع حكومات دول العمالة المنزلية الوافدة بشأن تحديد الحد الأدنى للرواتب، وبالتالي يحصل العاملون الوافدون من جنسيات مختلفة على رواتب متباينة للعمل ذاته. لم يعرف معظم المشاركين في الدراسة من العمالة الوافدة بالحد الأدنى للراتب الذي يستحقونه، وفي حين تعرف فقط نسبة قليلة منهم بوجود المنظمات أو الأفراد الذين يعملون على تقديم الدعم القانوني وغيرها من الخدمات للعمالة الوافدة. لا بد أن تعمل منظمات المجتمع المدني بأقصى جهودها لترويج خدماتها على نطاق أوسع وتعريف العمالة المنزلية بحقوقها القانونية، بما فيها يوم الإجازة الأسبوعية والاحتفاظ بجواز السفر وان لا يقل الراتب عن الحد الأدنى المقرر، كما يجب أن يتضمن العقد حق الحصول على يوم إجازة أسبوعياً خارج منزل رب العمل.

#### 4. عدم المساواة في التواصل مع وسائل الإعلام والحصول على المعلومات

لا تحصل العمالة الوافدة المنزلية إلا على المعلومات الأساسية في ظل ظروف العمل المقيدة التي تعمل بها، حيث يواجه البعض عزلة تامة فلا يسمح لهم أرباب العمل بحرية التنقل خارج المنزل والتواصل مع غيرهم من العمالة الوافدة. من جانب آخر، يتمتع بعض العمالة الوافدة بحرية أكثر نظراً لخبرتهم في استخدام قنوات التواصل الرقمية من فيس بوك وسكايب، حيث ترتبط حرية التنقل والقدرة على التواصل ارتباطاً وثيقاً مع إمكانية الوصول لوسائل الإعلام. يعد حصول العامل الوافد على حق الإجازة الأسبوعية ليوم واحد عامل أساسي يمكنه من استخدام كل أشكال التواصل والتقنيات. عموماً، حتى العمالة الوافدة التي يقيد أرباب العمل تحركاتها، تجد طرقاً مبتكرة للتواصل مع زملائها من العمالة الوافدة، مثل عبر النافذة المفتوحة، البلونات أو حتى خلال قيامهم بأداء أعمالهم ومهامهم.

نظراً للتباين فيما بين العمالة الوافدة من حيث إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام المختلفة وقنوات التواصل، فلا توجد استراتيجية واحدة فعالة للتواصل يمكنها الوصول لجميع العمالة المنزلية الوافدة، وبالتالي لا بد من استراتيجية متعددة الجوانب مبتكرة تستهدف العاملة الوافدة. تشكل العمالة الوافدة مصدراً هاماً للمعلومات لغيرها من العمالة الوافدة، وبالتالي لا بد من تعليمهم بأن لا يكونوا متلقين سلبيين للمعلومات، بل أن يشاركوا في استراتيجيات نشر وتبادل المعلومات. على منظمات المجتمع المدني أيضاً أن تقوم بإشراك العمالة الوافدة في التخطيط وتوزيع ونشر المعلومات للعمالة الوافدة فيما قبل وبعد مغادرة بلادهم.

#### 5. الهواتف الخلوية - قناة تواصل أساسية

تعد الهواتف الخلوية أهم وسيلة تواصل للعمالة الوافدة المنزلية، حيث كان لإمكانية الحصول على هواتف خلوية بأسعار رخيصة وبطاقات الهاتف المدفوعة مسبقاً أثر رئيسي في زيادة فرص تواصل العمالة المنزلية خارج حدود المنازل التي يعملون بها. أفاد ما نسبته 82% من المشاركين في هذا البحث من العمالة المنزلية بامتلاكهم واستخدامهم لهواتفهم الخلوية الشخصية. في حين كان نسبة الاستخدام 95% لدي العمالة المنزلية التي تعيش منفصلة عن المنازل التي تعمل بها مقابل نسبة 73% للتي تعيش في المنازل التي تعمل فيها.

يجب أن تتضمن عقود التشغيل للعمالة المنزلية أحكاماً واضحة تضمن للعمالة الحق في التواصل مع العالم الخارجي، خاصة عبر الهواتف الخلوية. ينبغي لمنظمات المجتمع المدني تنظيم حملات تبادلي بالإضافة مثل هذه الأحكام على عقود التشغيل القياسية.

#### 6. الراديو- وسيلة إعلام غير مستغلة

على الرغم من تسارع انتشار الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، إلا أنه ما زال العديد من العمالة المنزلية الوافدة تعتمد في الحصول على المعلومات والتسلية على وسائل الإعلام التقليدية مثل الراديو والتلفزيون، حيث أفاد 62% من المشمولين في الدراسة في الأردن و45% في لبنان، بامتلاكهم الراديو أو بإمكانية الاستماع إليه بشكل دائم. كما بين التقرير أن من بين العمالة الوافدة التي تستخدم هواتفها الخلوية الخاصة بهم، ما نسبته 72% منهم في الأردن ونسبة 58% في لبنان بوجود برامج الراديو بهواتفهم، حيث أفادت العديد من العمالة المنزلية النسائية باعتمادهم على سماع الراديو في بلادهم واستمرارهم بذلك بعد مغادرتهم البلاد للعمل. كما أظهرت العمالة الوافدة حماسها بوجود برامج إذاعية بلغتها الأم في البلاد التي تعمل بها، حيث صرح العديد منهم بأنه في حال تمت إذاعة مثل هذه البرامج في الأردن أو لبنان، فلن يترددوا في شراء الراديو للاستماع إليها، وعندما تم توجيه السؤال إليهم عن أفضل أوقات الاستماع لمثل هذه البرامج، أجابت الأغلبية بأن أفضل الأوقات هي ساعات المساء المتأخرة فيما بعد الساعة الثامنة، وذلك بعد انتهائهم من أعمال اليوم أو خلال العطلة الأسبوعية (أيام الجمعة أو الأحد).

يوفر الراديو فرصاً لتوصيل المعلومات والأخبار للعمالة الوافدة إلا أنها وسيلة غير مستغلة، وكما يمكن إشراك هذه العمالة في تزويد المواد لوسائل الإعلام. يمكن ربط عدم وجود برامج إذاعية متخصصة لمجتمعات العمالة الوافدة في الأردن ولبنان لمحددات تنظيمية ولوجود مخاوف جدوى مثل هذه البرامج تجارياً؛ من هنا، يمكن لمنظمات المجتمع المدني أن تتوجه إلى المحطات الإذاعية باقتراح إضافة برامج خاصة موجهة لمجتمعات معينة من العمالة الوافدة وبحيث تُذاع في غير ساعات الذروة، خاصة في الساعات المتأخرة من المساء لكي تتمكن العمالة الوافدة من الاستماع إليها، كما يمكن تحقيق إيرادات من إعلانات مؤسسات الأعمال التي تقدم خدمات للعمالة الوافدة، مثل شركات تحويل الأموال والشحن، وفي حين يعد استمرار تقديم برامج إذاعية خلال فترة معينة أسبوعياً، أسلوباً مهماً لزيادة أعداد المستمعين.