

**الفصل الرابع**  
**مسودة السياسة الحكومية**  
**للمشاركة الالكترونية واستخدام**  
**أدوات التواصل الاجتماعي في القطاع**  
**الحكومي**



## الفصل الرابع

### مسودة السياسة الحكومية للمشاركة الإلكترونية وإستخدام أدوات التواصل الاجتماعي في القطاع الحكومي

إن تطوير قنوات التواصل بين المواطنين والأجهزة الحكومية المختلفة؛ وكذلك الإشارة إلى الإستراتيجية الرقمية والتي تعنى بجوانب تطوير المجتمع الرقمي و الحكومة الإلكترونية، فإن مواقع التواصل الاجتماعي بما تتسم به من إمكانيات و قدرات على التعاون والمشاركة تجاوزت طبيعة شبكة الإنترنت الساكنة المعتمدة على النشر والتصفح، وأصبحت قوة جديدة قد تُشكل مستقبل الحكومات من خلال إعادة صياغة هيكلها والخدمات العامة التي تقدمها. وإعانة واضعي السياسات على تحديد الأولويات، وتشجيع الجمهور على تقبل البرامج، وزيادة مستويات الرضا، ومن ثم تعزيز فرص نجاح نتائج السياسات. فعلى سبيل المثال، تتيح أدوات التواصل الاجتماعي كالفيس بوك ويوتيوب وتويتر، وتطبيقات التدوين وتقنيات الهواتف النقالة - للحكومات الانخراط في المعارف الجماعية للمجتمع بشكل سريع ومباشر، ومن ثم يتحول المتعاملون من مجرد متعاطين سلبيين للخدمات الحكومية إلى مستشارين ومبتكرين يساهمون بأفكار تلبي احتياجاتهم الفردية والجماعية بدرجة أكبر.

وعلى الرغم من هذه الشعبية الكبيرة لأدوات التواصل الاجتماعي والمنافع التي أشرنا إليها أعلاه، إلا أن استخدامها الواسع قد أدى إلى ظهور العديد من التحديات والأخطار التي يجب دراستها والتعامل معها بعناية فائقة. من هذا المنطلق ورغبة في تسخير أدوات التواصل الاجتماعي التسخير

المناسب، قامت هيئة تقنية المعلومات بإعداد هذا الدليل لتتمكن من خلاله جميع الجهات الحكومية من تحقيق أكبر قدر ممكن من الاستفادة في إيجاد قنوات للتواصل مع المواطنين من خلال مواقع التواصل الاجتماعي. كما أن هيئة تقنية المعلومات على استعداد تام لتقديم الدعم والاستشارات الفنية والتدريب لمؤسسات القطاع الحكومي في كيفية استخدام أدوات الإعلام الاجتماعي.

### **الماهية والوظيفة:**

تعتبر أدوات التواصل الاجتماعي مجموعة من تقنيات الإنترنت والمواقع الإلكترونية تستخدم لتبادل الآراء والخبرات ووجهات النظر، وتستخدم أساساً كأدوات حوار ومحادثة. وتختلف أدوات الإعلام الاجتماعي عن وسائل الإعلام التقليدية مثل: التلفزيون و الراديو؛ حيث أنها لا تعتبر وسيلة للبث. وتستخدم أدوات التواصل الاجتماعي كأدوات فعالة للحوار المباشر بين الحكومة والمواطنين. وهذا يعني أن مستوى الرقابة يتغير إلى مستوى أعمق من التواصل مع المواطنين ومشاركتهم آرائهم واقتراحاتهم مقارنة بوسائل الاعلام التقليدية. من أهم مميزات استخدام أدوات الإعلام الاجتماعية في القطاع الحكومي أنها تخلق مزيداً من الشفافية والتواصل الفعال مع المواطنين، وتولد شعور أقوى بسياسة وخدمات المؤسسات الحكومية وبالتالي تكتسب ثقة أكبر من جانب المواطنين.

يمكن استخدام أدوات الإعلام الاجتماعي في مجالات واسعة ومتنوعة حيث يمكن للمؤسسات الحكومية استخدامها لرفع الوعي بقضايا معينة، وبناء مصداقية مع مجموعة معينة من المتفاعلين مع الحكومة إلكترونياً، وإشراك السلطنة في التشاور بشأن السياسات أو كأداة لتحسين

الاتصالات الداخلية بالتعاون مع المؤسسات الحكومية أو داخل المؤسسة.

## ❖ أنواع أدوات التواصل الاجتماعي

أدوات التواصل الاجتماعي الرئيسية الخمسة هي:

١. **الشبكات الاجتماعية** - مصطلح غالباً ما يُستخدم للإشارة إلى

المواقع الإلكترونية المستخدمة للاتصال بالغير والتفاعل معهم، وغالباً ما يتم

ذلك بشكل غير رسمي وبلاستناد التام إلى شبكة الإنترنت. تشمل الأمثلة

على تلك الشبكات "الفيسبوك" و"التويتر".

٢. **شبكات مشاركة الوسائط** - المقصود بها المواقع الإلكترونية التي

تسمح لمستخدميها بمشاركة الفيديو والصور مع الآخرين كما تسمح لهم

بالتعليق على الوسائط الخاصة بهم وتلك التي يقوم المستخدمون الآخرون

بتحميلها على الشبكة. تشمل الأمثلة على تلك الشبكات موقعي "يوتيوب"

و"فليكر".

٣. **المدونات**: ومفردتها مدونة وهي موقع إلكتروني تدار محتوياته وتعرض

فيه المواضيع المضافة إليه أو ما يعرف بـ"الإدخالات" بترتيب زمني معكوس

وتسمح لزوار المدونة بالتعليق عليها.

٤. **تطبيقات الويكي** - هي تطبيقات قائمة على شبكة الإنترنت تسمح

لمستخدميها بإضافة المحتويات إلى صفحة الإنترنت أو تنقيح تلك المحتويات،

ومن أكثر الأمثلة الشائعة على تلك التطبيقات الموسوعة الحرة،

"ويكيبيديا".

٥. **المنتديات** - هي تطبيقات متوفرة على شبكة الإنترنت تسمح

لمجموعات من المشاركين بالتحاور حول مواضيع محدّدة والتناقش فيها.

## • فوائد أدوات التواصل الاجتماعي

تعد أدوات التواصل الاجتماعي من أهم وسائل التواصل في الوقت الحالي حيث توفر العديد من المزايا التي تدعم عملية التواصل بين مؤسسات الحكومة وبين المواطنين، بما في ذلك:

- زيادة الوصول الى المواطنين، وتطوير عملية الاتصال الحكومي.
- تعتبر من أدوات التواصل المفضلة لدى الكثير من المواطنين.
- تلبية توقعات المواطنين فيما يخص تنظيم الخدمات الحديثه وتعزيز سمعتها.
- تعزيز الشفافية.
- تعزيز العلاقة مع المواطنين والشركاء وأصحاب المصالح.
- تعزيز الأداء الحكومي من خلال التركيز على عملية التواصل وتحسينها.
- تعمل على زيادة فعالية عملية التواصل مقارنة بالتكلفة على المدى الطويل.
- الاستفادة من فعالية القنوات غير الحكومية.
- سرعة الحصول على ردود المواطنين ومدخلاتهم.
- امكانية الوصول إلى فئة معينة من المواطنين بشأن قضايا محددة.
- التقليل من الاعتماد على وسائل الإعلام المعمول بها ومواجهة التغطية الصحفية غير الدقيقة.
- توجيه المواطنين مباشرة لقنوات خدمات المعاملات الإلكترونية.
- إنشاء وتطوير محتويات إلكترونية مكتوبة من قبل المواطنين.

## • خصائص أدوات التواصل الاجتماعي:

### ✓ الشفافية:

يجب أن تكون عملية التفاعل والمشاركة الالكترونية عملية شفافة تماما ومفتوحة للجميع. حيث أن تحقيق النجاح في مثل هذه الاستراتيجيات يعتمد على مبدأ الشفافية منذ البداية بحيث يتم توضيح الأهداف، واجراءات الاستخدام، وتوضيح من المسؤول عن ماذا وما يترتب عليه، وكيفية التعامل مع ما يتم طلبه والكتابة عنه. أي بمعنى آخر يجب أن يعي المستخدمين أهمية مشاركاتهم وما سترتب عليها وينعكس عليهم مما يؤدي الى زيادة ثقة المواطنين بالمؤسسات.

### - الثقة في الموظفين:

تتطلب أدوات التواصل الاجتماعي استجابات سريعة واتصال مباشر مع المؤسسات الحكومية، في طوال ساعات اليوم سواء في وقت العمل الرسمي أو ما بعده. وعليه فانه من الضروري منح الثقة للموظفين وتفويضهم، وذلك بعد حصولهم على التدريب المناسب، لفهم وإدارة المخاطر حول الإفصاح عن المعلومات. وإذا كانت المعلومات تحتاج مزيد من التحقق والمتابعة، على الموظفين التحلي بسرعة المبادرة والتصرف حيال هذا النوع من المعلومات بطريقة فعالة.

إن البطء في الاستجابة وعدم الرد في الوقت المناسب يؤثر على عملية استخدام أدوات المشاركة الالكترونية ويقلل من فعاليتها.

### - المشاركة كحق أساسي

يجب أن ينظر إلى المشاركة كحق أساسي لكل مواطن حيث انها تساهم في تحسين السياسات والاستراتيجيات الوطنية والتي تستهدف

المواطنين في حياتهم اليومية. ولتحقيق هذا الهدف فإنه من الضروري أن تأخذ جهود المشاركات الإلكترونية للمواطنين ببالغ الأهمية وأن يتم الرد عليها، وتقديم أدلة حول ما تم الاخذ به وتأثير هذه المشاركات على عملية رسم السياسات وتوضيحها بشكل شفاف. إن الاعتراف بالمشاركات مهم جداً ويجب أن يكون مفتوح وبصفة متواصلة من أجل خلق ثقافة المشاركة والمحافظة عليها.

## • إجراءات استخدام أدوات التواصل الاجتماعي:

### أولاً. إدارة الحساب

#### أ. إدارة الحسابات الرسمية للجهة الحكومية في مواقع التواصل الاجتماعي:

• في هذه الحالة، يُصرح للموظف الحكومي بالتواصل الرسمي مع الجمهور عبر الصفحة الرسمية للجهة على مواقع التواصل الاجتماعي وذلك بالنيابة عنها وتمثل كل التعليقات والآراء التي ينشرها الموظف عبر هذه الصفحة وجهة النظر الرسمية لتلك الجهة، وفي هذه الحالة، يشترط توافر الشروط التالية :

• موافقة الجهة الحكومية على إنشاء حساب لها على موقع أو أكثر من مواقع التواصل الاجتماعي بوصفه حساباً رسمياً لها وذلك من خلال قرار يصدر من رئيس الوحدة أو الجهة الحكومية . وينبغي قبل اتخاذ هذا القرار استشارة وحدة تقنية المعلومات للتعامل مع أي مخاطر تقنية محتملة، فضلاً عن الرجوع إليها في مسائل مثل مراقبة إعدادات الخصوصية، وغيرها من الجوانب التقنية .

• يجب أن يصدر القرار كتابة بحيث يحدد الموقع المشار إليه، واسم ووظيفة الموظف أو الموظفين الذين سيتحملون مسؤولية إدارة هذا الحساب وينبغي أيضاً

أن يحدد القرار السياسات أو الخدمات المحددة التي يمكن أن يشملها تواصل الموظف مع الجمهور عبر هذا الحساب.

• عند اختيار الموظف المسؤول عن إدارة الحساب، هناك العديد من المتطلبات التي ينبغي وضعها في الاعتبار وأهمها:

- درجة تأهيل الموظف ومستوى تمكنه من المسائل التي سيتم التواصل بشأنها ومناقشتها مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي
- مهارات اللغة أو التواصل التي يمتلكها.
- مستوى وعيه بمواقع التواصل الاجتماعي، واعتياده استخدام طرق التواصل الموجودة بها.

- مدى استعداد الموظف للبقاء على اتصال مع الجمهور عبر قنوات التواصل الاجتماعي خارج أوقات الدوام الرسمي، والتعامل مع المواقف التي قد تتطلب الرد أو أي إجراء آخر في أي وقت من اليوم ، وعلى مدار الأسبوع.

• ينبغي للموظفين، متى تم منحهم صلاحية استخدام أسمائهم لتمثيل الجهة الحكومية على مواقع التواصل الاجتماعي والتواصل نيابة عنها، تعريف أنفسهم بالإسم الكامل والوظيفة والجهة الحكومية التي يمثلونها ومعلومات الاتصال.

### **ب. إدارة الحسابات الشخصية للأغراض المتعلقة بالعمل:**

يمكن للموظفين متى ما كان ذلك لمصلحة العمل الدخول إلى مواقع التواصل الاجتماعي عن طريق حساباتهم الشخصية على هذه المواقع للحصول على المعلومات أو الأخبار اللازمة للقيام بمسؤولياتهم الوظيفية ، في هذه الحالة، يمكن للموظفين الاستفادة من الموارد والمعلومات التي تقدمها هذه المواقع لأداء مهامهم وواجباتهم اليومية ولما كان الموظفون مسؤولين عن إدارة حساباتهم فمن

المنتظر أن يراعى النقاط التالية كحد أدنى:

- التصرف بأسلوب يحفظ سمعة الحكومة بوجه عام بما في ذلك الجهة التي يعمل لديها.
- مراعاة أرقى المبادئ الأخلاقية في سلوك الموظف وتصرفه.
- استخدام الأموال العامة بأسلوب يتسم بالأمانة والشفافية ، وتجنب إهدار تلك الأموال.
- عدم استخدام الموظف للمعلومات التي يحصل عليها أثناء أدائه للمهام الوظيفية في أغراض غير ذات صلة بالعمل.
- أن يكون دقيقاً وأميناً وشفافاً في مشاركته.
- يجب ألا ينشر الموظفون - في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم على مواقع التواصل الاجتماعي - معلومات الاتصال الرسمية الخاصة بهم لأغراض المراسلة ، وتشمل تلك المعلومات البريد الإلكتروني ، رقم الهاتف وصندوق البريد إلى غير ذلك.
- يمكن للموظفين الحكوميين ذكر مناصبهم الرسمية في ملفات التعريف الشخصية الخاصة بهم ، ويجب عليهم في هذه الحالة عرض بيان واضح لإخلاء المسؤولية يوضح أن ما يقوم به الموظفون من أنشطة وما يقدمونه من تعليقات على هذا الموقع إنما يمثل آراءهم الشخصية ، ولا صلة للجهة الحكومية به.
- في جميع الأحوال ، يتحمل الموظفون الحكوميون مسؤولية ضمان عدم إضرار سلوكهم الشخصي على مواقع التواصل الاجتماعي بسمعة الجهة الحكومية التي ينتمون إليها أو أي جهات أخرى بأي شكل من الأشكال.

## ثانياً. إدارة المحتوى:

تتحمل الجهة الحكومية مسؤولية نشر وإدارة محتويات صفحاتها على

مواقع التواصل الاجتماعي وينبغي إسناد هذه المسؤولية إلى الوحدة التنظيمية المسؤولة عن نشر وإدارة المحتوى الخاص، بالجهة الحكومية عبر وسائل الإعلام التقليدية، مع مراعاة النقاط التالية:

- ضرورة أن يتسم التواصل مع الجمهور بالتفاعلية، وبأن يكون تواملاً موجهاً وليس عشوائياً أو عاماً كما هو الحال عند التواصل باستخدام وسائل النشر التقليدية، وهو ما يتيح للجهة الحكومية بث الرسالة الصحيحة إلى الجمهور المعني على وجه سريع ومباشر.

- الترويج لوجود بيئة تعاونية والذي يعد المفتاح الأساس لخلق مجتمعات إلكترونية ناجحة، تشارك في حوار هادف وتسهم في وجود ارتباط بناءً بين الجهة الحكومية والجمهور.

- يمثل المحتوى المرسل من المستخدمين أغلبية المحتوى المنشور على مواقع التواصل الاجتماعي، وهو ما يثير مخاوف مبررة من مدى موثوقية هذا المحتوى، بالإضافة إلى التحدي المتمثل في تنسيق المحتوى المرسل من المستخدمين أو التحكم في سلوك المشاركين.

وفي ضوء ذلك ينبغي على الجهات الحكومية اتخاذ الخطوات التالية:

- اختيار الموظفين الذين سيتولون إدارة المحتوى على الحساب الخاص بالجهة الحكومية والتفاعل مع الجمهور

- إدارة المحتوى المنشور على الحساب الخاص بالجهة الحكومية، والحرص على ترقية المحتوى من الشوائب من خلال حذف المشاركات التي قد تصبح غير ذات صلة لسبب أو لآخر، أو كان المحتوى يمثل نوعاً من التعدي أو الإهانة، أو خارجاً عن السياق والقانون.

### ثالثا. الأمن المعلوماتي :

مواقع التواصل الإجتماعي حالها حال باقي المواقع الإلكترونية على الإنترنت بها الكثير من المخاطر أهمها :التصيد الاحتيالي ، الهندسة الاجتماعية ، الهجمات على تطبيقات الويب . وبالتالي فإن توفير الحماية اللازمة من تلك المخاطر يصبح أمرا ضروريا .

من هذا المنطلق يجب على الجهات الحكومية بالإضافة إلى الإجراءات

والتدابير الأمنية الواردة في سياسة أمن المعلومات التي تتبعها التأكيد على :

- ضمان عدم استخدام الموظفين عنوان كلمة مرور يريدهم الإلكتروني الرسمي الحكومي لتسجيل الدخول إلى حساباتهم في أدوات التواصل الاجتماعي.

- منع الدخول إلى الوظائف والتطبيقات غير الضرورية كالألعاب وغيرها من التطبيقات المنتشرة في بعض أدوات التواصل الاجتماعي، وذلك تجنباً للمخاطر ذات الصلة بالحماية كالملفات غير المرغوبة و التصيد الاحتيالي والهجمات على الحماية.

- توعية الموظفين بشأن الأخطار المتعلقة بأدوات التواصل الاجتماعي، وبخاصة الأخطار المرتبطة بالهندسة الاجتماعية، وأساليب التخفيف من المخاطر.

### رابعا. الخصوصية

استخدام أدوات التواصل الاجتماعي بكافة أنواعها تزيد من فرص التعرض لعمليات اختراق الخصوصية ، التي تتمثل في الاستخدام غير السليم للمعلومات الحكومية من جانب أشخاص غير مصرح لهم بالدخول إلى تلك المعلومات . لذا يجب على الجهات الحكومية اتخاذ جميع الإجراءات اللازمة

لضمان حماية خصوصية البيانات والمعلومات الحكومية من أي أخطار محتملة ،  
و في سبيل ذلك يجب على كل جهة حكومية ترغب في إنشاء حساب لها على  
مواقع التواصل الاجتماعي أن:

• تحدد بوضوح نوع المعلومات التي يجوز للموظفين نشرها عبر أدوات  
التواصل الاجتماعي.

• الحذر عند إرسال معلومات أو تقديمها إلى مواقع التواصل الاجتماعي .

### خامسا. محظورات النشر

يحظر استخدام أدوات التواصل الاجتماعي:

- التعليقات البعيدة عن السياق أو غير ذات صلة.
- أي لغة تحوي استهانة بالمعتقدات أو إساءة إليها.
- التعليقات التي تنطوي على تشهير أو قذف أو تمييز.
- التعليقات والمشاركات التي تدعم أو تحرض على القيام بأنشطة غير  
قانونية.

• التعليقات والمشاركات التي تخالف أي حقوق قانونية أو حقوق الملكية  
الفكرية.

### خامسا. حقوق الملكية الفكرية :

يؤدي استخدام مواقع التواصل الاجتماعي إلى إثارة الكثير من المسائل  
القانونية المتعلقة بالملكية الفكرية، فسهولة نشر المحتوى وتوزيعه في مواقع  
التواصل الاجتماعي تجعل من اليسير للغاية مخالفة قوانين حقوق الملكية  
الفكرية بقصد أو بدون قصد .

لذا ينبغي على الجهة الحكومية نشر بيان إخلاء المسؤولية، وبشكل  
واضح وذلك في صفحتها الرسمية الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي،

للاحتفاظ بحقوق طبع ونشر المحتوى المُعد من جانب الحكومة، ويجب أن تشير الجهة الحكومية إلى قانون حماية حق المؤلف والحقوق المجاورة لسلطنة عمان الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٦٥ / ٢٠٠٨ م .

كما يجب عليها أيضا أن تدرك دوماً صعوبة حماية حقوق طبع ونشر المحتوى المرسل إلى مواقع التواصل الاجتماعي، ومن ثم ينبغي أن تختار وتراجع بعناية أي محتوى سيتم نشره على تلك المواقع قبل النشر، لضمان حماية البيانات والمعلومات الحكومية.

أيضا ينبغي على الجهات الحكومية مراعاة مسألة تخزين المعلومات والاحتفاظ بها على مواقع التواصل الاجتماعي، وما إذا كانت هذه المعلومات تُعد سجلاً عاماً ومن ثم السماح باطلاع الجميع عليها والدخول إليها أم لا .

### **تقييم الحوار الأمريكي الأوربي:**

وهناك موضوع مشترك في الأبحاث المتنوعة على عمليات ومخرجات الحوار المجتمعي الأوربي، يتمثل في السؤال التالي: أين سينتهي هذا الحوار؟ إذا كان الاتحاد الأوربي والاهتمامات المنظمة على المستوى الوطني تتحرك تجاه تداخل المصالح، الأمر الذي يطرح سؤالاً عن هوية هذا النظام: هل سيكون من بقايا التكتلات الاقتصادية الجديدة أو نظام جديد، وفي بعض الدوائر الأكاديمية يعتبر البعض الاتحاد الأوربي كمؤسسة شبه تجمعية، نشأت كهيئة مرنة للأنظمة الوطنية، بآلياتها المنظمة الغير مركزية، والتي تؤدي إلى تعددية واضحة.

وفوق هذا فإنه بسبب الاضطراب الحادث في فترة ما بعد الفوردية المتعلقة بأنظمة التكتلات الوطنية في شمال أوروبا، وعليه فإن السياسة الاجتماعية الأوروبية موجودة ضمناً في النموذج الاجتماعي، هذا في الوقت الذي يدرك

البعض اتجاهات تجمعية على مستوى أوروبا يتبع ذلك استكشاف احتماليات تقديم تدابير مثل تنظيم الأجور على المستوى الوطني وكذلك تنسيق السياسات على المستوى الاقتصادي.

وعلى الرغم من أن الحوار الاجتماعي الأوروبي قائم على تجارب الأنظمة الوطنية المجمعّة فإن المقارنة الغير صريحة بين الاثنين لم تتم، هل يرجع ذلك إلى أن هذه الأنظمة التي تتنوع في مهامها وهيكلها قد حدث لها تغيرات أساسية منذ عام ١٩٨٠م، وهذا البحث يهدف إلى إعادة تقييم ملامح الحوار الاجتماعي الأوروبي من منطلقات مؤسسية ووظيفية وذلك بوضعه داخل الأطر التاريخية والجغرافية لهياكل اقتصادية على المستوى الصغير والكبير التي تعكس تنوع أنظمة العلاقات الصناعية، ومن أجل هذه المقارنة فقد ألحقت معايير وظيفية لعملية المشاركة في الفترة ما بين ١٩٨٣ - ١٩٩٨م، إن الحوكمة المجمعّة هي وظيفة فئتين عريضتين لتنسيق الأجور وتحديد السياسات، إن كل فئة تتألف من موازين تقيس المدى الوظيفي والاتساع والكثافة والعمق وذلك كإتباع قواعد ثلاثية وحوار اجتماعي.

الحوار المجتمعي وحل الصراعات في سلوفينيا:

إن تاريخ الحوار الاجتماعي في سلوفينيا قد مر بعدة تغيرات أساسية في الفترة ما بين ١٩٨٩ - ١٩٩٩م ومن ١٩٩٣ - ١٩٩٤، إذ كان حدثاً جديداً بالنسبة للقواعد المنظمة للقواعد الصناعية حينذاك، عندما عُرض قانون التوظيف الأساسي، والذي اقترح الموافقة الجماعية كآلية لتحديد الحقوق والالتزامات المتبادلة بين العمال والموظفين في الدولة بأكملها. وحتى ذلك التاريخ قامت الشركات الخاصة بتنظيم العلاقات الصناعية طبقاً للموافقة الجماعية، وبعد مرور عام فإن مكنون التوظيف الوطني الصادر عام ١٩٩٠م

نظم الموافقة الجماعية بشكل مفصل. ولا تزال معظم اشتراطات الموافقة الجماعية لها تأثير سارياً دون تغيير يذكر، وطبقاً لهذا القانون فلقد تم إنجاز الموافقة الجماعية فيما يتعلق بالأنشطة الاقتصادية عام ١٩٩٠ وتلاه آخر عام ١٩٩٣ وصولاً إلى الحالي على ١٩٩٧م<sup>(١)</sup>.

كما تطور الحوار المجتمعي في بداية التسعينيات من القرن الماضي بشكل سريع حين حصلت سلوفينيا على الاستقلال عام ١٩٩١م، وباستطاعتنا ملاحظة عدد المشاركين في آلية الموافقة الجماعية فيما يتعلق بالأنشطة الاقتصادية من عام ١٩٩٠م وكذلك اتفاقية الأنشطة الغير هادفة للربح الآخذة في التصاعد منذ عام ١٩٩٣م. فلم يعد هناك اتحاد تجاري واحد يمثل العاملين في هذا المجال، ولم يقتصر الأمر كذلك على غرفتي التجارة اللتان تمثلان جهات التوظيف. على العكس من ذلك فقد تزايد عدد الاتحادات التجارية على المستوى الوطني من ١ - ٤ ثم قفز الرقم إلى ٦. ثم حدث تطور ثري في إنشاء هذه الاتحادات نتج عنه ١١ فرعاً لها. استطاعت أن تملئ الاحتياجات المتعلقة بقانون الاتحادات التجارية الذي صدر عام ١٩٩٣م، إذ يحدد هذا القانون المعايير الخاصة بسلطة الاتحاد التجاري إذا كان ممثلاً لقطاع كبير، إذ أن ذلك يعطيه الحق لتمثيل المصالح على المستوى الوطني عبر مؤسسات ثلاثية وكذلك سلطة إنجاز إتفاقيات جماعية<sup>(٢)</sup>.

وبدأ الحوار الاجتماعي ١٩٩٤ في سلوفينيا على مستوى ثلاثي شمل

---

<sup>(١)</sup> A report Titled: Social dialogue and conflict resolution in Slovenia, European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. This report is available in electronic format only. Website: [www.eurofound.eu.int](http://www.eurofound.eu.int).

<sup>(٢)</sup> Ibid. p.3.

الحكومة، جهات التوظيف، الاتحادات التجارية، التي أرادت إنجاز إتفاقية اجتماعية كانت ستتظم بشكل أساسي كل ما يتعلق بالأجور وعلى الرغم من عدم التوصل لاتفاق اجتماعي في ذلك التاريخ، على الرغم من المفاوضات المطولة فإن الشركاء قد وقّعوا على مسودة حملت عنوان إتفاقية الأجور (١٩٩٤) وطبقاً لهذه الوثيقة استطاعوا تأسيس كيان وطني ثلاثي وكذلك المجلس الاجتماعي والاقتصادي.

ويتوقع أن يتم تنظيم الصراعات الصناعية بشكل سلمي عن طريق قانون العقود المجمع ولسوف يطرح أفكاراً تتعلق بطرق حل هذه النزاعات انطلاقاً من التجربة الحالية المتعلقة بالاتفاقيات الجماعية في سلوفينيا<sup>(٣)</sup>.

وعرض مجموعة من الخبراء منذ عدة سنوات إمكانية إصدار قانون المجلس الاجتماعي والاقتصادي الذي يهدف إلى تسوية النزاعات في المجال الصناعي كجزء من عمل هذا المجلس، ولكن تم رفض الفكرة بسبب الطبيعة الثلاثية للعلاقات الصناعية في الوقت الذي يبدو المجلس هيئة ثلاثية للحوار الاجتماعي.

وأثناء الإعداد لإتفاقية ٢٠٠٣م ساند الشركاء آليات سلمية لتسوية النزاعات الناشئة بين الأفراد والجماعات، إذ تم الإتفاق أن تشارك الدولة في تمويل النفقات التي يحددها رؤساء المؤسسات من أجل تسوية النزاعات سلمياً. وحتى اليوم لم تُجر دراسة اجتماعية مهمة في سلوفينيا عن حالة حل الصراعات الجماعية بشكل غير رسمي، إذ تم تجميع المعلومات الإجمالية في دراسة قامت بها المؤسسة الأوروبية لتحسين الأوضاع المعيشية والمهنية للعمال،

---

<sup>(٣)</sup> Ibid. pp.6-7.

التي تمت في عام ٢٠٠٢م، ويُتوقع الوصول إلى آليات تضمن تتبع الصراعات الجماعية ليست فقط التي تصل إلى المحاكم ولكن تلك التي يتم حلها بشكل ودي. وسوف تشمل هذه المعلومات وقوع الحركات الاحتجاجية. وعلى ذلك يمكن التأكيد مرة أخرى على الفرضية الأساسية التي انطلقت منها الدراسة وهي أن الحوار الاجتماعي على مستوى علاقات العمل هو امتداد للديمقراطية وللحوار الاجتماعي في مجتمع معين، وإن كانت هناك ثمة فروق فهي فروق في الدرجة وليست في النوع، على نحو ما حصل في تجربة سلوفينيا.

**نماذج من الاتحاد الأوروبي:**

تعد الاتفاقات الاجتماعية هي نتيجة للحوار الناجح. الحوار الاجتماعي على الصعيد الوطني والحوار بين ممثلي الحكومات وأرباب العمل والعمال، بشأن القضايا ذات الاهتمام المشترك المتعلقة بالسياسة الاقتصادية والاجتماعية. في بعض البلدان، مثل هذا الحوار يشمل الأطراف المعنية الأخرى، مثل دور العبادة أو رجال الدين وممثلي المزارعين والمجتمع المدني. ويشمل جميع أنواع تبادل المعلومات والتشاور والتفاوض والتشاور والتفاوض. وتتضمن الاتفاقات الاجتماعية تقديم الآراء، بعد أن يكون الطرفان قد درسا المقايضات والتوفيق بين المصالح المختلفة من خلال الحوار الاجتماعي.

كان الحوار الاجتماعي على الصعيد الوطني يمارس على نطاق واسع في العديد من البلدان الأوروبية بعد الحرب العالمية الثانية، واتفقت العديد من البلدان على اتفاقات ثنائية أو ثلاثية، والاتفاقات الاجتماعية في حد ذاتها، ليست ظاهرة جديدة. فيما بين الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، لكن تطور الحوار الاجتماعي في السياسات الوطنية الاقتصادية والاجتماعية في اتجاه جديد في العقدين الماضيين. وأصبح الحوار الاجتماعي أداة هامة في

التعامل مع التحديات الاقتصادية للعملة والتكامل الاقتصادي والتحضير لبدء العمل بالعملة الموحدة (اليورو). في أواخر ١٩٩٠، وبعد الانتقال إلى الاتحاد النقدي الأوروبي، وتركز الحوار الاجتماعي وتوسعة نحو وضع الإستراتيجيات الأعم لتعزيز القدرة التنافسية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية. وسنتطرق فيما يلي لتجارب الحوار الاجتماعي من خلال المواثيق الاجتماعية بمجموعة من بلدان أوروبا.. وثمة خصائص مشتركة للمواثيق التي تنطلق منها مجموعة البلدان المنضوية تحت الاتحاد الأوروبي.

### ومن أمثلة هذه الخصائص ما يلي:

أ - مشاركة كبيرة وتقاسم مسؤولية الشركاء الاجتماعيين و(أحياناً) الحكومة في المفاوضات وعمليات صنع القرار بمشاركة الحكومات المختلفة من بلد إلى آخر.

ب - اتفاقات تغطي مجموعة واسعة من القضايا الاجتماعية والاقتصادية، وتحتوي على مقايضات رئيسية في القضايا السياسية مثل تقييد الأجور في مقابل الاحتفاظ بالوظائف، والتي تعكس عملية التفاوض بين الشركاء الاجتماعيين.

وتضمنت البلدان هنا أشكال مختلفة من الحوار الاجتماعي الذي يعكس نظمها التقليدية لسياسة التشاور أو العلاقات الصناعية. ومن هنا ظهرت آليات وعمليات الحوار الاجتماعي مما أدى إلى المواثيق الاجتماعية الفريدة من نوعها بالنسبة لكل بلد، ومشاركة الحكومة في التفاوض بشأن الاتفاقات الاجتماعية تختلف من بلد إلى آخر. ويمكن التعرف على الأنواع الثلاثة التالية من المواثيق الاجتماعية:

أ - الثلاثية: كما في أيرلندا وإيطاليا والبرتغال، وتشارك بشكل كبير

الحكومة في التفاوض والتوقيع.

ب - ثنائية: كما في هولندا وفنلندا، والأحزاب الموقعة على اتفاقيات ثنائية هي عادة بين المنظمات والشركاء الاجتماعيين. ومع ذلك، في فنلندا، فإن مشاركة الحكومة في المواثيق الاجتماعية هو أكثر موضوعية مما كانت عليه في هولندا.

ج - وضع مختلط: هذا هو الحال في أسبانيا حيث غالبية المواثيق الاجتماعية التي تم الاتفاق عليها بين العمال ومنظمات أرباب العمل، وكما هو الحال في فنلندا وهولندا، والحكومة تؤيد الاتفاقات من خلال تدابير السياسة العامة اللازمة.

وفي جميع الحالات الثلاث، هناك حوارات رسمية أو غير رسمية بمشاركة جميع الأطراف الثلاثة، الحكومة ومنظمات العمل وأرباب العمل، في عملية التفاوض وتنفيذ وإدارة المواثيق الاجتماعية.

### **العولمة والحوار الاجتماعي عبر الحدود:**

العولمة قد ولدت عدم تطابق بين نطاق أنشطة الجهات الفاعلة العالمية (مثل الشركات المتعددة الجنسيات)، عبر الوطنية على نحو متزايد، (مثل النقابات العمالية والحركات الاجتماعية والمنظمات غير الحكومية ومنظمات المستهلكين)، التي لا تزال إلى حد بعيد جزءاً لا يتجزأ على المستوى الوطني. واستجابة لهذا التفاوت وعدم وجود إطار متعدد الأطراف للدولة فإن العديد من المبادرات الخاصة قد ظهرت مبادرات الحوار الاجتماعي والاتفاقات الدولية مثل إطار اتفاقات IFAS.

واتفاقات الـ IFAS هي نتائج المفاوضات بين المؤسسات المتعددة الجنسية الفردية والاتحادات النقابية العالمية. وتهدف إلى إقامة علاقات

مستمرة بين المؤسسات المتعددة الجنسيات والاتحادات من هذا القبيل، لصالح كلا الطرفين. وهي تهدف إلى تعزيز مبادئ علاقات العمل وظروف العمل - لا سيما في مجال الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية - وتنظيم إطار علاقات العمل المشترك على المستوى عبر الحدود.

### الشراكات:

أقامت الدول شبكات قوية للحوار مع الأكاديميين والباحثين من مؤسسات مثل جامعة برلين الحرة، جامعة ولاية كولورادو، ومركز دراسات سوق العمل في جامعة ليستر، وجامعة مونتريال، ومنظمة العمل الدولية في المعهد الدولي لدراسات العمل (IILS)، والمؤسسة الأوروبية لتحسين المعيشة وظروف العمل (EUROFOUND)، والاتحاد الأوروبي معهد التجارة (ETUI)، ومركز التدريب الدولي التابع لمنظمة العمل الدولية (مركز التجارة الدولية في تورينو)، وأفضل الممارسات لمنظمة العمل الدولية. وقد أجرى عدد من المشاريع البحثية بالاشتراك مع هؤلاء الشركاء، ويجري التخطيط لأكثر في السنوات المقبلة. ويتم حالياً بناء شراكات بحثية مع الاتحاد الأوروبي والاتحاد الدولي للنقابات، والمنظمة الدولية لأرباب العمل (منظمة أصحاب الأعمال)، والشركات المتعددة الجنسيات.

وعلى ذلك ستعمل على تعزيز الحوار الاجتماعي بين ممثلي النقابات العمالية الأوروبية ومنظمات أرباب العمل - الشركاء الاجتماعيين.

كما أن الحوار الاجتماعي الأوروبي يشير إلى المناقشات والمشاورات والمفاوضات واتخاذ إجراءات مشتركة تشارك فيها المنظمات التي تمثل الجانبين (أصحاب العمل والعمال). ويأخذ شكلين رئيسيين - حوار ثلاثي يشمل السلطات العامة، وإجراء حوار ثنائي بين أرباب العمل الأوروبيين

والمنظمات النقابية كممثلين عن العمال. كما أن الحوار الثنائي يجري على مستوى الصناعة، وعبر لجان قطاعية. ونتيجة لتمثيلها، ويجوز له أن يقرر التفاوض على اتفاقات ملزمة. ويمكن الاطلاع على قاعدة مؤسسية للحوار الاجتماعي في معاهدة الاتحاد الأوروبي.

وأدى الحوار الاجتماعي الأوروبي لأكثر من ٣٠٠ مشترك من الشركاء الاجتماعيين الأوروبيين. حيث يمكن إعطاء الجماعة الدعم المالي لمبادرات الحوار الاجتماعي، على سبيل المثال في المجال الرئيسي لبناء القدرات للمنظمات الشريكة الاجتماعية. وسنتطرق فيما يلي لملامح ذلك ببعض البلدان الأوروبية..

### الاتفاقات الاجتماعية في فنلندا:

فنلندا لديها تقليد طويل من الديمقراطية الاجتماعية. ويمثل الشركاء الاجتماعيون جزءاً تكاملياً للغاية من صنع السياسات الوطنية الاقتصادية والاجتماعية. جنباً إلى جنب مع الحكومة والاتحادات المركزية للعمال ومنظمات أصحاب العمل على التفاوض بشأن الاتفاقات، ولا تشمل الأجور فحسب، بل أيضاً العمالة وسياسات سوق العمل وغيرها من قضايا السياسة الاجتماعية. وقد تم توقيع اتفاقات سياسة الدخل على أساس من الحزبين؛ من ممثلي العمال وأرباب العمل، ولكن ليس من قبل الحكومة: كما أن الحكومة ليس لديها القدرة على تقديم وعود ملزمة للشركاء الاجتماعيين، وذلك لأن البرلمان لا يمكنه نقض قرارات الحكومة، ومع ذلك، فإن ممثلي الحكومات المشاركة في عملية التفاوض. والاتفاقات تعكس سياسة الآراء الثلاثية، كما أن الحكومة تصادق على الاتفاقات التي تضطلع بها لتنفيذ تدابير السياسة العامة اللازمة.

ومنذ عام ١٩٦٨، أبرمت الحكومة والشركاء الاجتماعيون العديد من الاتفاقيات. لقد تغير المحتوى العام بمرور الوقت في اتفاقات ١٩٦٠ و ١٩٧٠ وتركز على تحسين الأجور وظروف العمل، ونظام الضمان الاجتماعي. وبالإضافة إلى هذه القضايا، والاتفاقات الأخيرة التي تركز على قضايا الاقتصاد الكلي مثل تدابير للحد من البطالة أو الحفاظ على مستوى منخفض من التضخم. بدلا من إدراج تدابير مفصلة.

وترتبط هذه التغييرات النوعية بالتغير الهيكلي في الاقتصاد، وتحقيق اللامركزية في العلاقات الصناعية، ذلك أن الاقتصاد الفنلندي انتقل من هيمنة صناعة الغابات إلى مجتمع تهيمن عليه الخدمات والصناعات المعلوماتية. في بداية ١٩٩٠ كان الاقتصاد يعاني من الركود. تعرضت البلاد لمعدلات التضخم المرتفعة، وارتفع معدل البطالة من ٣ر٣٪ في عام ١٩٩٠ إلى ١٧ر٢٪ في عام ١٩٩٣.

أما خلال عامي ١٩٩٤ و ١٩٩٥، كان هناك انقطاع في الدخل، وذلك لأن أصحاب العمل لا يمكن أن توافق على بدء مفاوضات جديدة. وبدلا من التركيز على اتفاقات شاملة، يريد أرباب العمل التركيز على قضايا الأجور وتشجيع المفاوضات المحلية بدلا من الاتفاقات المركزية. ومع ذلك، استؤنفت المفاوضات من أجل التوصل إلى اتفاق شامل مرة أخرى في عام ١٩٩٥. كما أن العضوية الفنلندية للاتحاد الأوروبي (١٩٩٥) أدت إلى تجديد الالتزام بالتماسك الاجتماعي، وشرعت الحكومة في برنامج الإنعاش الاقتصادي الشامل من أجل تعزيز القدرة التنافسية والعمالة.

كما أن تقليد طويل الأمد من الاتفاقيات والمواثيق الاجتماعية قد

ساعد على الحفاظ على المناخ الإيجابي والاقتصادي والسياسي من خلال الحوار الاجتماعي.

## أيرلندا:

مر الاقتصاد الأيرلندي بأزمة في أواخر ١٩٨٠، إذ بلغ معدل البطالة ١٧٪ والتضخم كان يشغل في المتوسط نحو ١٢٪ خلال السنوات العشر حتى عام ١٩٨٧، وأيضا مشكلة العجز في الميزانية أكثر من ٨٪ من إجمالي الناتج المحلي والدين العام إلى الناتج المحلي الإجمالي نسبة متزايدة إلى ١٢٥٪ في عام ١٩٨٧، وارتفعت معدلات الضرائب في محاولة لتسديد دين عام ضخ، مع انعدام فرص العمل وانخفاض الأجور الحقيقية، والهجرة في أعلى مستوى له منذ ١٩٥٠. وهو ما دفع الشركاء الاجتماعيين والحكومات لمناقشة بعض الخطوات العملية للتعامل مع هذا التحدي الخطير للاقتصاد الأيرلندي والمجتمع. على الصعيد الوطني والاقتصادي والاجتماعي تم إعداد تقرير عن إستراتيجية التنمية، التي تحدد المبادئ الأساسية التي ينبغي تطبيقها في تجديد الاقتصاد والمجتمع، مع النقابات وأرباب العمل والحكومة، والمفاوضات التي بدأت في أكتوبر ١٩٨٧ مما أدى إلى أول إتفاق اجتماعي.

ومن هنا عملت الدولة على تقييم التجربة السابقة، فبدأت الاتفاقات الاجتماعية والحوار الاجتماعي، ومن المعترف به على نطاق واسع أن الاتفاقات الاجتماعية الأيرلندية كانت ناجحة وهي الوسيلة الرئيسية للنجاح الاقتصادي والاجتماعي منذ ١٩٩٠.

## إيطاليا:

يُعد النظام الإيطالي للتشاور والحوار وسيلة لصياغة السياسة العامة

في الحكومة التي جنباً إلى جنب مع الشركاء الاجتماعيين، ويحدد الأهداف الأساسية الاقتصادية والاجتماعية، وبالتالي يستند الحوار الاجتماعي على مفهوم تنسيق السياسات والمراقبة، والتوصل إلى حلول وسط لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية.

وعلى الرغم من وجود عدد كبير من المواثيق الاجتماعية الثلاثة التي وقعت في إيطاليا على مدى العقدين الماضيين، لا توجد آلية مؤسسية لدعم التفاوض بشأن الاتفاقات الاجتماعية. كما تم التوقيع على اتفاقيات في مقر الحكومة من قبل رئيس الوزراء، ووزير الخزانة ووزير العمل من جانب الحكومة، والشركاء الاجتماعيين. وضمت هيئة ثلاثية، واستشاري هيئة الرصد، والذي يمثل فقط الحكومة من خلال الخبراء المعينين مع أي سلطة حكومية حقيقية.

وفي إيطاليا وقعت مواثيق الاجتماعية في معظمها تحت ضغط عاملين رئيسيين: (١) الحالة الاقتصادية الحرجة (مثل ارتفاع معدلات التضخم، والعجز وارتفاع الدين العام وارتفاع البطالة وجمود سوق العمل)، (٢) والضغط الناجمة عن عضوية الاتحاد الأوروبي حيث حثت إيطاليا للحد من عجز الموازنة أو لتنفيذ المبادئ التوجيهية بشكل صحيح للتعامل مع العمالة الأوروبية. وكانت إرادة الشركاء الاجتماعيين في إيطاليا دائماً قوية وقادرة على الانخراط في العلاقات الصناعية الثنائية، في حين أن دور الحكومة كان دائماً ضعيفاً إلى حد ما.

ومن خلال الاتفاق الثلاثي عام ١٩٩٢ نشأ نظام جديد يحل محل تكاليف المعيشة وخلال الفترة الانتقالية ١٩٩٢ - ١٩٩٣. كما أن قانون

عام ١٩٩٥ بشأن إصلاح نظام المعاشات التقاعدية هو مثال على ما يسمى التشريع عن طريق التفاوض. وشاركت منظمات العمال في صياغة هذا القانون من خلال مشاورات مكثفة مع الحكومة. في حين تم توقيع اتفاق ثلاثي رسمياً من قبل الشركاء الاجتماعيين والحكومة، وإصلاح المعاشات التقاعدية ١٩٩٥ هو مثال رائع لكيفية التضافر بين الشركاء في إيطاليا.

وقد تم توقيع اتفاق ١٩٩٦ على خلفية ارتفاع معدلات البطالة مما أسفر عن ميثاق للعمل والاتفاق على إدخال مجموعة جديدة من تشريعات سوق العمل.

وكان سيناريو الاتفاق ١٩٩٨ الذي يعد وثيقة سياسية اقتصادية. مع انضمام إيطاليا إلى الموجة الأولى من الدول الأوروبية، وبدأ بعد ذلك وزير الخزانة تشامبي الموافقة على اقتراح من ميثاق اجتماعي جديد، والتي ركز فيها على إجراء إصلاح شامل للنظام السياسي والاقتصادي الإيطالي. كما تضمن الاتفاق المقترح إجراء إصلاحات في النظم القانونية والإدارة العامة، فضلاً عن نظام المفاوضات الجماعية. فقد كان طموحاً جداً. وكان التنسيق وشاركت الأحزاب الموقعة، حيث يعتبر أعلى محاولة لإضفاء الطابع المؤسسي وإضفاء الطابع الرسمي على طريقة للتشاور في إيطاليا.

وكانت الحكومة الجديدة التي جاءت إلى السلطة مايو ٢٠٠١ أقل ميلاً إلى الاعتراف بدور الشركاء الاجتماعيين في التشاور السياسي. ومع ذلك، تمكنت من التوقيع على ميثاق ٢٠٠٢، ولكن من دون مشاركة أكبر لمنظمة العمال. ويتألف الاتفاق من إصلاح تنظيم العمل، والتي شهدت منافسة حامية للغاية، مما أدى إلى انسحاب الفريق العمالي منها، فضلاً عن إصلاح إعانات البطالة، وصناديق ضمان الأجور، والسياسة المالية.

وفي ضوء ذلك يمكن القول بأن نجاح وفعالية المواثيق الاجتماعية يعتمد بشكل أساسي على مدى استعداد الحكومة لإشراك الشركاء الاجتماعيين في عمليات التشاور السياسية. هذا هو الحال بالنسبة لجميع البلدان المعنية، ولكن ذات أهمية خاصة بالنسبة لإيطاليا.

### أسبانيا:

تاريخ ما بعد فرانكو الحوار الاجتماعي الوطني في أسبانيا هو غني وثرى. ولقد كانت الثنائية أو الثلاثية جزءا من العمليات الديمقراطية منذ أواخر ١٩٧٠. ولكن عندما ظهرت الاشتراكية الإسبانية ونجحت في تولى السلطة في عام ١٩٨٢، تعثر الاتفاق الاقتصادي والاجتماعي في عام ١٩٨٤ وعلقت عمليات التشاور والحوار. وعقب المخاوف السياسية، فضلا عن تدهور الوضع الاقتصادي نتيجة للأزمة في عام ١٩٩٢ مما أدى إلى عودة الحوار الاجتماعي الوطني في أسبانيا في ١٩٩٠.

ومنذ ١٩٩٠، تم إنشاء نمط جديد من الحوار الاجتماعي في أسبانيا. مع انتخاب الحزب الشعبي المحافظ (بي بي) في عام ١٩٩٦، حيث كان هناك انبعاث للحوار الاجتماعي الوطني، والتوصل إلى أول اتفاق كبير في ظل الحكومة الجديدة والاتفاق على ترشيح لنظام الضمان الاجتماعي الذي وقعته الحكومة واثنين من العاملين الرئيسيين في المنظمات. هذا هو جزء تكاملي من سياسة أوسع للاتفاق المعروف باسم حلف توليدو، التي وافقت عليه جميع الأحزاب السياسية الرئيسية والتي وافق عليه البرلمان في عام ١٩٩٥.

ولقد شهد عام ١٩٩٠م ظهور الحوار الاجتماعي الثنائي في مجال المفاوضة الجماعية. وأرباب العمل والمنظمات العمالية القادرة على التفاوض من

دون التأثير على الحكومة بشأن قضايا التفاوض الجماعي وإصلاح سوق العمل. إن الاتفاقات الثلاثة المتفق عليها في عام ١٩٩٧ (اتفاق لتحقيق الاستقرار في العمالة، الاتفاق على تغطية الثغرات، الاتفاق بشأن المفاوضة الجماعية). كانت بمثابة علامة فارقة بالنسبة لمستقبل المفاوضة الجماعية الثنائية عن طريق وضع هيكل واضح ونطاق المساومة الجماعية. لتوضيح أدوار مختلف مستويات المفاوضة الجماعية من خلال معالجة مشكلة كيفية تنسيق مختلف مستويات المفاوضة الجماعية، مما عزز من نفوذ الشركاء الاجتماعيين في مناقشة السياسة العامة بشأن إصلاحات سوق العمل.

وعلى ذلك يمكن القول بأن نجاح الموثيق الاجتماعي في اسبانيا في ١٩٩٠ هو في جانب منه يعود إلى القيام به مع الحكومة المحافظة استعداد لتعزيز أكثر تركيزاً، ومن المقرر أيضاً أن تحسن القدرة المؤسسية للشركاء الاجتماعيين يزيد من فاعلية وكفاءة الحوار الاجتماعي.

### **التجربة الفرنسية: هل تسير من الصراع إلى الحوار الاجتماعي؟**

نعرض هنا لتجربة فرنسا في الحوار الاجتماعي حيث يُحتم القانون الفرنسي وجود مجالس للعمل، ولذا فهي جزء من نظام تمثيل العمال المختلط في مكان العمل، والتي بدورها تشمل الاتحادات المحلية، ولقد كان هناك جدل قوي بين جهات التوظيف والاتحادات العمالية فيما يتعلق بمكان ودور مجالس العمل، الأمر الذي أدى إلى خفض تأثيرها على نظام العمل داخل الشركة. ومما أدى إلى ازدياد الصراع في السبعينيات من القرن العشرين نشوء وتزايد كوارث سوق العمل، وانحدار المقاييس المهنية، وكذلك سياسات الشركات المتعلقة بالموارد البشرية، في الوقت الذي حدثت تغييرات جوهرية في نظام العلاقات الصناعية، بسبب التحولات الاجتماعية

والاقتصادية وكذلك القوانين الجديدة. ولذا تظهر مجموعة من الأسئلة: هل أصبحت المجالس هي المحور الرئيسي للحوار الاجتماعي النشط؟، وهل ذلك التغيير ممكن الحدوث في وقت يقل فيه تأثير الاتحادات على مكان العمل<sup>(١)</sup>؟ إن مزايا النظام الفرنسي تتطلب أن يتم تحليل أنشطة مجالس العمل في إطار أشمل من العلاقات الصناعية ونشوتها، واضعين في الاعتبار تاريخ هذه المجالس. وتتووع مجالس العمل في فرنسا وتختلف عن بعضها البعض، إن تعقب النظام القانوني يجعل ذلك أمراً حتمياً، ولكن التنوع الكبير ناتج عن تغيرات حادثة في بيئة مجالس العمل هذه.

إذ أحدثت عملية اللامركزية فيما يتصل بالمفاوضة الجماعية اتزاناً داخلياً لنظام العلاقات الصناعية، تجاه مستوى الشركة، الأمر الذي زاد من تأثير مجالس العمل وبخاصة لجان النشاط الاقتصادية.

وتثبت الأهمية الجديدة لعملية المفاوضة على مستوى الشركة واللجان المذكورة المرتبطة بها أن الإصلاحات التي قام بها أوروبكس Auroux قد ساعدت الاتحادات وجهات التوظيف لتفسير نمط علاقاتها، وفي نفس الوقت تدهورت عملية الاتحاد بسبب الأهمية المتزايدة لتطوير الشركات فيما يتعلق بالعلاقات الصناعية المستقبلية<sup>(٢)</sup>.

كما أن تزايد الشركات التي ليس لديها تمثيل على مستوى الاتحاد

---

(١) Robert Tchobanian, "France: from conflict to social dialogue?", pp.115-152, (in) Joel Rogers and Wolfgang Streeck (Editor): Works Councils: Consultation, Representation, and Cooperation in industrial Relations. University of Chicago Press, 1995. Available at: <http://www.nber.org/books/roge95-1>.

(٢) Ibid. p.140.

قد أدى إلى ظهور قطاع عريض لا يتمتع بمظلة الاتحاد. والقواعد المشتركة في هذا القطاع تتزايد في الندر، إذ ساهمت الممارسات الجديدة في مجال إدارة الموارد البشرية وألقت الضوء على مشكلة: كيفية تدخل مجالس العمل أو الاتحادات في تنظيم العمل.

وهناك عدة أسئلة تطرح نفسها: كيف يمكن لنظام لا مركزي يحكم العلاقات الصناعية أن يتطور في دولة اتحاداتها ضعيفة؟ هل يستطيع التمثيل المختلط الذي يتألف من العمال وممثلين منتخبين بقوة العمل أن يستمر في الشركات الصغيرة؟ هل تستمر الاختلافات في إستراتيجيات الاتحاد في النمو؟ أو هل يمكن أن تتصالح مع بعضها البعض؟ لقد حاولت إصلاحات أورو كس أن تتعامل مع هذه المشاكل بوضع إطار قانوني للحوار الاجتماعي المتزايد، والآن وبعد عدة عقود لا تزال هناك مشاكل مرتبطة بكل ذلك رغم أنها قلت في الدرجة.

#### رابعا: مرونة سوق العمل والحوار الاجتماعي بدول أوروبا:

هذا المقام يسلط الضوء على أجزاء من نتائج البحث فيما يتعلق بالقضايا المطروحة، والشروط والحدود على الحوار الاجتماعي والقواعد الجديدة للاتحاد الأوروبي في هذا المجال.

والبلدان المشمولة هي: النمسا، بلجيكا، فنلندا، وفرنسا وألمانيا وأيرلندا وإيطاليا وهولندا وأسبانيا والبرتغال. تشير إلى الحدود وآفاق متابعة الحوار الاجتماعي داخل الدول الأعضاء وعلى الصعيد الأوروبي، لا سيما في ضوء حقوق لم يسبق لها مثيل تلك التي وضعتها معاهدة ماستريخت ومعاهدات أمستردام.

والاستنتاج الرئيسي هو أنه إذا تم التوصل إلى توافق الآراء بين

الشركاء الاجتماعيين حول موازنة المرونة والأمان، فقد تم تحقيق نتائج أفضل من حيث العدالة والقدرة على المنافسة، على الرغم من أن وسائل تحقيق هذه النتائج تختلف بين البلدان التي لديها مؤسسات وتقاليد مختلفة. كما أن أزمة العمل، شأنها شأن أي أزمة، تعني تغييرات كبيرة، تتطلب التكيف والقبول. وهذه بدورها تتطلب بناء توافق في الآراء والحوار والتفاوض لتأمين المبادلات لقبول تسوية ما هو مطلوب. في سياق التوفيق بين العدالة والقدرة التنافسية، وأنها تتطوي على الحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية. ورغم أن الحوار الاجتماعي يتطلب مشاركة جهات فاعلة اجتماعية مستقلة ونظام واضح للتشاور والتفاوض. فإن هناك ثلاثة تطورات تتعارض مع هذه الشروط:

ضعف متزايد من كل من النقابات ومنظمات أرباب العمل، والاتجاه نحو اللامركزية في المفاوضة الجماعية، ونمو الشركات المتعددة الجنسيات، والتي بسبب هيكلها عبر الوطنية، ذلك أن الهياكل التقليدية للمساومة الجماعية لم تواكب التطورات الأخيرة في سوق العمل. ومن الأمثلة على ذلك تزايد التداخل بين المؤسسات التي تمثل العاملين بأجر على المستويات القطاعية والمشاريع. وبالإضافة إلى ذلك، فعادة ما يكون الموظفين غير منضمين لنقابة وبذلك تتضح:

أ) الآثار المترتبة على معايير التقارب والشروع في الاتحاد الاقتصادي والنقدي والذي يحد من نطاق الحكم الذاتي حكومات في السياسات المالية والنقدية، والحد من الإنفاق العام، والحد من نطاق التدابير الداعمة لتعزيز فرص العمل.

ب) عدم وجود تنسيق بين وضمن الفعاليات الاجتماعية على المستوى

الأوروبي، وعدم كفاية الالتزام (أو انعدامها) من جانبهم للحوار الاجتماعي، والحد من تأثير جديد على الحقوق القانونية الممنوحة لها من قبل ماستريخت ومعاهدات امستردام التي تمكنهم من التفاوض على اتفاقات المستوى الأوروبي التي تطبق على المستوى الوطني، وتعارض الهيئة الممثلة لأصحاب العمل الأوروبي. في حين حاولت النقابات في ألمانيا وبلجيكا ولوكسمبورج وهولندا التوصل إلى اتفاق بشأن اتباع نهج منسق في التفاوض لتجنب هبوط الأجور وقسوة ظروف العمل.

وفيما يتصل بالتكامل الأوروبي وزيادة فرص الحوار الاجتماعي فلقد عرضت معاهدة ماستريخت بإثنين من التغييرات الرئيسية في معاهدة روما في الميدان الاجتماعي، وتمكين الشركاء الاجتماعيين على المستوى الأوروبي في إبرام الاتفاقات الجماعية. هذه التغييرات ساهمت في وضع الخصائص المميزة للنموذج الاجتماعي على أساس الحكم الذاتي للشركاء الاجتماعيين، وعلى ممارسة المفاوضة الجماعية التي توجد على المستوى الوطني. وتمنح ماستريخت في الواقع الشركاء الاجتماعيين حق قانوني لم يسبق له مثيل للمشاركة في صياغة السياسات. فهو يطلب إلى المفوضية الأوروبية التشاور والعمل على إدارة الاتجاه الممكن للعمل المجتمعي في المستقبل. والأهم من ذلك يمكن للشركاء الاجتماعيين التعامل بشكل مشترك مع مسائل معينة والتوصل إلى اتفاقات.

وخلاصة ذلك أن الحوار الاجتماعي وبناء التوافق في الآراء قد ساعد ذلك على تحقيق التوازن بين العدالة والقدرة التنافسية، أو "الأمن المرن"، والدعوة الهولندية، التي تحفز القوى العاملة، ويخفف من مخاوف العاملين بأجر من الشك في فرص العمل في المستقبل، ويؤدي إلى خلق مناخ إيجابي

للسلام الصناعي، واللازمة لأداء اقتصادي أفضل.

ويمكن استخلاص بعض الدروس من التجارب الناجحة للاقتصادات الأوروبية الصغيرة مثل النمسا والدانمارك وفنلندا وأيرلندا وهولندا. إنها تشير إلى أن الاقتصاد المفتوح يمكن أن يكون مفيداً لقطاعات عريضة من المجتمع وقبول حلول وسط من خلال التفاوض بشأن الإصلاحات في الاستفادة من تأمين القبول مع التنازلات الضرورية للتجارة. ومن الضروري لضمان تمثيل أوسع للشركاء الاجتماعيين وإصلاح الحوار الاجتماعي والعلاقات الصناعية لتحقيق التكامل الأوروبي، والتكنولوجيات الجديدة، وقبل كل شيء منع وتجفيف منابع الإقصاء والاستبعاد الاجتماعي.

ومن جهة أخرى يعد الحوار الاجتماعي بين النقابات وأرباب العمل هو سمة أساسية من سمات العملية الديمقراطية، وهي تساعد الحكومة لكي تسعى من خلال الحوار لضمان الإدارة الاقتصادية السليمة.

والحوار الاجتماعي من هذا النوع يعني الاعتراف الكامل من قبل كل طرف بالطرف الآخر، ولكن هذا لا يعني أنها خالية من الصراع. الحوار الاجتماعي يعكس موازين القوى السياسية بين الجانبين للصناعة، والحوار الاجتماعي تطور من الاضطرابات والنزاعات الصناعية ليصبح قوة دافعة للديمقراطية الاقتصادية والاجتماعية التي تتمتع بها أوروبا اليوم.

وتاريخياً شاركت نقابات العمال وأرباب العمل في المشروع الأوروبي منذ البداية. على سبيل المثال، جلس ممثلو المنظمات الوطنية مع اللجنة الأوروبية الاقتصادية والاجتماعية واللجنة أجرت أيضاً عمليات التشاور الرسمية وغير الرسمية. ومع ذلك، فإن الحوار الثنائي لم يستقر حتى عام

١٩٨٥م.

وفي تلك السنة منذ ٢٥ سنة من الآن، عقد رئيس المفوضية الأوروبية جاك ديلور، عقد اجتماع في فال في بروكسل. تبين أن هذه نقطة الانطلاق للحوار الاجتماعي الثنائية بين الاتحاد التجاري للاتحاد الأوروبي (ETUC) تحت قيادة جورج Debunne، وأرباب العمل والاتحاد الأوروبي من القارات الصناعية وأرباب العمل في أوروبا. وكان ETUC التي أنشئت في عام ١٩٧٣ وتمثل حاليا ٨٢ نقابة عمالية وطنية و ١٢ منظمة بالاتحاد الأوروبي يجمع ٣٩ منظمات أرباب العمل من ٣٣ بلدا، و ٢٠ شركات كبرى تتمثل أيضا في وقوفها إلى جانب أرباب العمل.

ومنذ عام ١٩٨٥ حقق الحوار الاجتماعي شوطا طويلا، ومع ذلك، فإن النجاح لم يكن فوريا. وأنشئ الإطار الأوروبي لمجالس الأعمال الأوروبية في الشركات عبر الوطنية على المستوى السياسي وذلك بفضل تطبيق القرارات في مجلس الأمن بموجب معاهدة ماستريخت، على الرغم من اتفاق بين الشركاء الاجتماعيين.

وبحلول عام ٢٠٠٧، كان فقط ستة اتفاقات ملزمة تمثل الإطار المشترك بين القطاعات، وفي المرحلة الثالثة من تطوير الحوار الاجتماعي الأوروبي. في عام ١٩٩٩، اتخذ قرار في المجلس الأوروبي (كولونيا) لإقامة حوار الاقتصاد الكلي بين الشركاء الاجتماعيين، واللجنة وممثلين عن الدول الأعضاء، والذي أجرى مشاورات منتظمة مع البنك المركزي الأوروبي بشأن السياسة الاقتصادية والنقدية. والاتفاقية الأوروبية اقترحت تضمين الحوار الاجتماعي في الدستور باعتبارها واحدة من المبادئ الديمقراطية الأساسية في الاتحاد الأوروبي.

ويستشف مما سبق أن هناك إدراك متزايد بأن الاقتصاد الدولي والأوروبي لا يمكن أن يزدهر دون إشراك الشركاء الاجتماعيين. كما تتباين الآراء على نطاق واسع فيما يتصل بنجاح الحوار الاجتماعي الأوروبي، فمن منظور الاتحاد التجاري، فمن الصعب الحديث عن نجاح على الإطلاق. أما في حالة الشركات عبر الوطنية كانت النتائج أكثر إيجابية، على الرغم من أن المسائل التي ينطوي عليها - مثل إعادة الهيكلة وعمليات الإغلاق - كانت صعبة.

ولم يعد الحوار الثلاثي الأوروبي ينظر إليه على أنه شيء خارج الإطار بل أصبح مقيداً بشأن جميع المسائل ذات الاهتمام بين الأطراف الثلاثة المعنية، الحكومة والنقابات وأرباب العمل.

### تجربة الهند :

يمكن القول أن طبيعة ومضمون وشكل الحوار الاجتماعي في كل بلد يعتمد على السياق التاريخي والثقافي والاقتصادي والسياسي. وهنا مرة أخرى، ليس هناك "مقاس واحد يناسب الجميع" كما أنه ليس هناك نموذجاً جاهزاً لاعتماده من قبل أي وكل بلد. نظراً للتنوعات المذهلة التي تميز الأوضاع الاجتماعية والسياسية والاقتصادية في كل بلد والتي تنعكس في شكل وطبيعة الحوار الاجتماعي التي يجري في كل بلد.

ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أن المبادئ الأسمى لحرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية، على النحو المنصوص عليه بالفعل في اتفاقيات منظمة العمل الدولية ذات الصلة (رقم ٨٧ و ٩٨)، تنطبق على كل بلد. حيث أن نجاح أي نموذج للحوار الاجتماعي في أي بلد يعتمد على تكيف

هذه البلد مع المؤسسات المتعددة، والأطر القانونية وكذلك تطور التقاليد والممارسات.

والجدير بالذكر أن من بين الجهود المبذولة لمواجهة الأزمة المالية الآسيوية وتداعياتها، حاز الحوار الاجتماعي الثلاثي على القبول بين الشركاء الاجتماعيين في هذه المنطقة. وقد ساعدت زيادة الديمقراطية على تجدد الحوار الاجتماعي في هذه البلدان. وقد أدت الإصلاحات الاقتصادية في البلدان التي تمر بمرحلة انتقالية لإجراء إصلاحات في مؤسسات سوق العمل مثل المفاوضة الجماعية وآليات تسوية المنازعات في مكان العمل. وتسلط هذه التطورات الضوء على حقيقة أن عملية الحوار الاجتماعي ينبغي أن تكون عملية ديناميكية وقوية وموجهة نحو مواجهة التحديات المعقدة لبناء القدرة على المنافسة الاقتصادية والعدالة الاجتماعية. وينبغي أن تضمن أن يعمل الحوار الاجتماعي بوصفه عملية ديمقراطية موجهة نحو الوصول ليس فقط للعاملين في القطاع الرسمي، ولكن أيضا للضعفاء، والغير محميين، القوى العاملة الضعيفة من أجل التخفيف من ظاهرة الاستبعاد الاجتماعي والاقتصادي البغيض.

الآن، لتعداد فوائده ومكاسب للحوار الاجتماعي، فإن واحدة من المهام الرئيسية للحوار الاجتماعي هو بناء علاقات مرضية للطرفين ومجزية بين الشركاء الاجتماعيين، مما يؤدي إلى خلق بيئات عمل لا ثقة، والرضا الوظيفي وجودة أداء المؤسسات، وبصفة عامة، تحقيق نتائج مرضية للجميع على حد سواء.

والحوار الثنائي والثلاثي مع مزيد من الشفافية والاحترام المتبادل لبعضنا البعض ولوجهات النظر والاحتياجات، وخاصة ما يتم على أساس

طوعي يولد ثقة أكبر، ويؤدي إلى التعاون حيث يمكن لمنظمات العمال وأرباب العمل الفعالة أن تساعد بالتأكد في بناء علاقات قوية وجيدة. وهناك قضية هامة تتطلب عناية فائقة من قِبَل جميع الشركاء الاجتماعيين في كيفية جعل الحوار الاجتماعي أداة أقوى لتحقيق توافق الآراء داخل إطار الآلية الثلاثية.

وتلعب عملية الحوار الاجتماعي الذي يعتمد على توافق الآراء بين جميع أصحاب المصلحة دوراً رئيسياً في تحقيق هدف توفير الفرص للجميع للحصول على العمل اللائق والمنتج. وكما هو مبين من قِبَل البرنامج المركزي الدولي بشأن الحوار الاجتماعي، فالحوار الاجتماعي وسيلة لتحقيق العمل اللائق وهو غاية في حد ذاته. والاستخدام الحكيم والماهر والمستير لآلية الحوار الاجتماعي يمكن أن تصنع العجائب في الترويج لسياسات العمالة، وتقديم الدعم والمساعدة وسياسات الحماية الاجتماعية، والحقوق الأساسية والمشجعة في العمل، بالإضافة إلى زيادة فرص العمل الأخرى.

وفي الكثير والكثير من البلدان فإن الأنظمة، والمنظمات قد احتضنت عملية التحول الديمقراطي، ولا بد من تحديد أكثر وضوحاً لدور كل من الحوار الاجتماعي والديموقراطية القائمة على المشاركة. ويُقال أن الهند قمة الحوار الوطني، أسست منذ عقود مضت حيث يتم النقاش والتداول حول قضايا هامة كما حاولت مرارا لفت انتباه مختلف الشركاء الاجتماعيين في مؤتمر العمل الهندي، والمعروف باسم برلمان عمل الهند، ولجنة العمل الدائمة كهيئات دائمة على الصعيد الوطني، تناقش سنويا القضايا الحرجة والراهنة مع المشاركة النشطة من جانب جميع الشركاء الاجتماعيين الثلاثة.

ويلتقي الشركاء الاجتماعيون أيضاً، قدر الإمكان، حتى يصلوا إلى رأي جامع بشأن القضايا المطروحة للنقاش في مؤتمر العمل الدولي في جنيف في حزيران/يونيو في كل عام. وتبين التجربة أن الحوار الاجتماعي وتبادل وجهات النظر بين الشركاء الاجتماعيين في البلاد قد ساعدت على حل عدد من القضايا ذات الأهمية الوطنية، وبالتالي إزالة الحواجز التي تحول دون اتباع نهج التوافق والتقدم الشامل.

### **الحوار الاجتماعي في الهند:**

المشاورات الثلاثية بين الشركاء الاجتماعيين، أي الحكومة، والعمال وأصحاب العمل حول العمالة والقضايا الرئيسية ذات الصلة بالعمل، تعد بمثابة تقليد دائم في تاريخ العمل في الهند. التشاور الثلاثي جزءاً لا يتجزأ من دستور الهند. كما أن جميع اللجان واللجان التابعة لوزارة العمل هي ذات هيكل ثلاثي.

كما أدرجت العديد من التشريعات العمالية الثلاثية في الأحكام المتعلقة بتشكيل لجان نظامية .

### **واقع تجربة الحوار الاجتماعي بالهند:**

الحوار هو الخطوة الحاسمة الأولى نحو حل أي مشكلة أو خلاف. كما أن الحوار الاجتماعي بين العمال والإدارة والحكومة يأخذ أشكالا كثيرة في جميع أنحاء العالم. ولا يأتي الحوار الاجتماعي الفعال إلا من الشركاء الاجتماعيين الأقوياء، ولا يمكن المبالغة في التأكيد على أهمية الحوار الاجتماعي الفعال في تصميم وتنفيذ السياسات الاجتماعية والاقتصادي الحرجة. فالهيكل الثلاثي لمنظمة العمل الدولية يعكس في حد ذاته الإقناع بأن أفضل الحلول تأتي من خلال الحوار الاجتماعي والتعاون

الثلاثي. الحوار الاجتماعي له دور أساسي كأداة للديمقراطية، ولذلك، لا بد من تعزيز قدرات وخدمات جميع الأطراف حيال الحوار الاجتماعي من خلال وسائل عديدة مثل إيلاء أهمية قصوى لتعزيز توحيد الهياكل النقابية وتعزيز تثقيف العمال.

منع النزاعات قد يكون أمر صعب. لذلك لا بد للمحاولة أن تهدف إلى الحد أو التقليل منها في عملية تسوية المنازعات. ويلعب الحوار الاجتماعي دور هام، فهو يساعد الأطراف المعنية على تسوية المنازعات وإيجاد حلول لشكاواهم سلمياً وبطريقة منظمة من خلال آلية متفق عليها مع عدم تعطل العمل، وهناك تصورات مختلفة يمكن أن تؤدي إلى وجود خلافات في وقت ما. وبالتالي فإن الحوار الاجتماعي هو واحدة من الأدوات المحتملة للوقاية الفعالة لتسوية منازعات العمل وخلق مناخ يؤدي إلى النمو الاقتصادي وتحقيق التنمية.

وتختلف النزاعات في طبيعتها، وقد ينشأ النزاع حول تفسير أو تطبيق حق مدرج في القانون أو في الوصول إلى اتفاق جماعي في العقد، أو أن يكون نزاع فردي أو جماعي لضم مجموعة من العمال.

١- ولقد وضعت إجراءات لتسوية المنازعات في التشريعات الوطنية تتضمن الإجراءات الطوعية التي توصل إليها الأطراف أنفسهم، وحيث أن الهدف الأساسي من هذا الإجراء هو تعزيز تسوية المساومة الجماعية، وعادة ما يفضل الوصول إلى تسوية ثنائية كلما أمكن ذلك.

وهناك ممارسة أخرى خارج الأطر التقليدية، إعادة حل النزاع البديل، والتي تفضل نوع من العدالة في مكان العمل عن اللجوء إلى النهج القانوني. والهدف العام من منع المنازعات وحلها هو تعميق الحكم

الديمقراطي، وتعزيز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي.

### نتائج الحوار الاجتماعي الفعال:

ولقد آتت جولات الحوار الاجتماعي تلك أكلها حيث تحققت بعض التوازنات بين أطراف علاقات العمل، إذ انخفض عدد الإضرابات وإغلاق أماكن العمل، وكان هذا أكثر وضوحاً في القطاع العام، كما انخفض الوقت الضائع بسبب الإضرابات في القطاع المركزي والقطاع العام وهو ما يجعلنا نقول أن تجربة الحوار الاجتماعي بالهند تعد من الممارسات الجيدة في حدود تاريخ الهند ووضعه الإقليمي.

أولت غالبية دول العالم عناية خاصة للحوار الاجتماعي باعتباره أسلوباً حضارياً يجمع على طاولته الأطراف المعنية لتدارس مختلف القضايا والملفات الاجتماعية ومعالجة المشاكل المطروحة وكذا فض الخلافات والنزاعات. ومن أجل تحقيق هذا المبتغى، تبادر هذه الدول إلى تفعيل آليات الاستشارة والتشاور والمفاوضة والتوفيق بين مختلف أطراف الإنتاج بهدف تدارس جميع القضايا ذات الاهتمام المشترك والمتعلقة أساساً بالتشغيل والتكوين والارتقاء بالقوى الإنتاجية ودعم تنافسية المقاوله وكذا ضمان الحقوق الأساسية للعمال.

يضاف لذلك أن الحوار الاجتماعي الحقيقي والمسئول الذي تسعى إليه الطبقة العاملة هو حوار شفاف ونزيه مبني أساساً على تعاقد أولي وميثاق شرف بين القاعدة العمالية وبين تنظيماتها النقابية بهدف وفاء وإخلاص هذه الأخيرة لقضاياها والدود عن مصالحها. إن الحوار الاجتماعي الحقيقي المنشود هو ذلك الحوار الذي يفضي إلى نتائج إيجابية ويحقق مكاسب جديدة للعمال، هو ذلك الحوار الذي يصون المكتسبات ولا يفرض فيها ويدافع عن

الحقوق، هو ذلك الحوار الذي يعمل على إقرار سلم اجتماعي حقيقي يضمن مكاسب العمال وحقوقهم الأساسية، وذلك من أجل تنمية اجتماعية واقتصادية حقيقية.

إن نجاح الحوار والتشاور في أي مجتمع، يتوقف على تحقيق العديد من الاشتراطات الموضوعية ومن أهمها ما يلي:

أ - توفر مناخ سياسي ملائم للحوار، وهذا المناخ لا يمكن أن يتواجد إلا في مجتمع يختار الديمقراطية أساساً للحياة العامة فيه، لذا فإن مجتمعاً تضيق فيه ممارسة الديمقراطية في الحياة العامة، لا يمكن أن يتيح الفرصة للحوار الاجتماعي والتشاور الثلاثي لأن ينجح ويحقق أهدافه.

ب - وجود أطراف مؤهلة للحوار: حيث تقتضي ممارسة الحوار الاجتماعي والتشاور الثلاثي وجود أطراف مؤهلة تأهيلاً فاعلاً، فإذا كان وجود (الحكومة) أمراً حتمياً في كل مجتمع، فإن وجود المنظمات الممثلة للطرفين الآخرين (أصحاب العمل - العمال)، ليس كذلك، فليس مجرد إقرار وجود هذه المنظمات على المستوى الرسمي يُعد فاعلاً لإقامة حوار اجتماعي، فالحوار يستوجب أن تكون هذه المنظمات (قوية)، إلى الحد الذي تتمكن من فرض رغبتها في الحوار على الأطراف الأخرى، ذلك لأن بعض هذه الأطراف قد ترفض الحوار حين تجد أن هذا الرفض يحقق مصالحها على نحو أفضل مما يمكن أن ينتهي إليه الحوار من نتائج.

كما قد تقاس (قوة) المنظمات النقابية عادة بحجم العضوية فيها، فكلما كانت نسبة العمال المنتسبين إليها مرتفعة، كان ذلك دليلاً على هذه القوة، إلا أننا نلفت النظر هنا إلى ظاهرة سلبية في بعض الدول العربية، تتمثل في أن (الانتماء النقابي) قد يكون انتماءً (شكلياً)، لا يقوم على القناعة به،

وبهذا تظل قيمة هذا الانتماء الحقيقية مقتصرة على بيانات رقمية مثبتة في سجلات ودفاتر النقابات، دون أن يتحول إلى فعل مؤثر في الحياة العامة.

وقد غلب طابع (الضعف) على بعض المنظمات النقابية في الدول العربية. كما أن الحوار الاجتماعي الفعال يستوجب أن تمثل المنظمات مصالح الأطراف تمثيلاً سليماً وتشير هذه المسألة العديد من الإشكاليات، وعلى وجه الخصوص ما يتعلق منها بالإشكاليات التي تثيرها قضية (أحادية) و(تعددية) المنظمات، وقضية (المجال التنظيمي) للمنظمات.

كما يستوجب ذلك أن تمتلك المنظمات حرية التعبير عن رأيها الممثل لمصالح أعضائها؛ وتتمثل هذه الحرية في (استقلالية قرار المنظمات)، واستقلالية القرار هذه تنفرع إلى استقلالية قرار المنظمات عن التأثير الحكومي عليه، واستقلالية قرار كل من منظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال عن تأثير إحداهما على الأخرى.

وبشأن استقلال قرار المنظمات عن التأثير الحكومي في معظم الدول العربية نقول: إن هذا الاستقلال لم يكن قائماً بشكله المطلق في معظمها، بل أن هذا الاستقلال كان ضعيفاً في بعضها، وهكذا اختلطت أدوار الشركاء الاجتماعيين، وأصبحت هذه الأدوار تخضع لموجة وحيدة، أو اجتمعت كلها في دور وحيد، مما أدى بالضرورة إلى فقدان الحوار أهم مقوماته.

وفي ضوء ذلك نستطيع القول أن بعض منظمات أصحاب العمل ومنظمات العمال لم تستجمع الاشتراطات التي تؤهلها لأن تكون طرفاً فاعلاً في حوار اجتماعي جاد. وهذا مكنم الإخفاق في تحويل نصوص القوانين التي أقرت الحق في الحوار إلى ممارسة عملية حقيقية.

ج - وجود أطراف مؤمنة بأهمية الحوار: لا يمكن تصور قيام حوار اجتماعي ناجح ما لم تكن أطرافه مؤمنة إيماناً جدياً بأنه الطريق الأفضل لتحقيق مصالحها مجتمعة ، وقلما تحققت مثل هذه الصورة في معظم الدول العربية.

وكتطبيق لما سبق فإننا نخيرنا عن قصد نموذجين لممارسات جيدة للحوار الاجتماعي الفعال ، وكان من بين معايير الاختيار توفر معلومات وبيانات عن تجربة الدولتين في هذا المجال. وفي ضوء ذلك سنستعرض للتجربتين التونسية والمغربية في هذا الصدد..

### **واقع الحوار الاجتماعي في الدول العربية:**

بداية ، في عدد من البلدان المعنية ، تقتصر حقوق النقابات على فئات معينة من العمال وتُرفض لفئات أخرى مثل موظفي القطاع العام والعمال الأجانب والخدماء في المنازل أو العمال الزراعيين. وفي الواقع ، في عدد من الدول ، هؤلاء العمال ليسوا محرومين من الحقوق النقابية وحسب ، لكنهم أيضاً لا يستفيدون من جميع قوانين العمل. ونتيجة لذلك ، من البديهي أن هؤلاء العمال لن يدخلوا في أي حوار اجتماعي ولن يمارسوا حقهم الجماعي بالتفاوض حول شروط عملهم. وبالتالي ، فإن إمكانية استغلال هذه الفئات من العمال كبيرة وكذا هو استياؤهم من الوضع.

كما يفرض التشريع في عدد من البلدان أنواعاً أخرى من القيود التنظيمية على العمال وأصحاب العمل. وتكمن المشكلة هنا في الطريقة التي يُنتخب بها هؤلاء الأشخاص ، وبالضغوط التي تمارسها السلطات على العملية الانتخابية والقيود المفروضة على أنشطة منظمات العمال وأصحاب الأعمال من ممارسة حقهم بتنظيم نقابة أو بالانضمام إليها " بملء إرادتهم " ، ومن الصعب أن نتصور أي نوع من الحوار الجدي في ظل هذه الظروف .

ونحو مناقشة أكثر عمقاً يمكن التعرض لأبرز مقومات نجاح الحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية ومدى توفرها في المجتمع العربي إذ أنه لنجاحهما لابد من توفير المقومات الرئيسية التالية<sup>(١)</sup>:

١ - وجود تشريع العمل الذي يسمح بحق التنظيم النقابي للعمال وضمان حق المفاوضة الجماعية ووجود آليات لتسوية نزاعات العمل (التوفيق - الوساطة - التحكيم - المحاكم العمالية أو الصناعية) وحق العمال في الإضراب وفي هذا المجال تسجيل النقاط التالية:

(أ) أن تشريعات العمل في الدول العربية حديثة النشأة لم تصل إلى حد الكمال بعد بسبب حداثة النشأة من جانب وبسبب الوضع الاقتصادي المتطور والمتغير بشكل سريع نتيجة الارتباط بعجلة الاقتصاد العالمي إلى جانب الأسباب والمتغيرات الداخلية سواء كانت إيجابية أو سلبية.

(ب) أن الاعتراف بحق العمال في تكوين النقابات لا يتوفر في كافة

تشريعات العمل فما زال هناك تشريعات لا تنص على هذا الحق للعمال.

(ج) أن الغالبية العظمى من تشريعات العمل تتحدث عن اتفاقيات العمل الجماعية وهي النتيجة الإيجابية للمفاوضة الجماعية وكذلك عن تسوية نزاعات العمل وهي الجانب السلبي للمفاوضة الجماعية المباشرة بين طرفي الإنتاج وتعثرها مما يستدعي تدخل طرف ثالث كوسيط لتقريب وجهات النظر بين ممثلي أصحاب العمل ومثلي العمال دون أي إشارة صريحة للمفاوضة الجماعية في غالبية هذه التشريعات ولا للحوار الاجتماعي.

---

(١) خليل أبو خرمه، الحوار الاجتماعي والمفاوضة الجماعية في معايير العمل العربية، مكتب العمل العربي، منظمة العمل العربية، ص ٣٠ - ٣٢.

( د ) أن تسوية نزاعات العمل في تشريعات العمل العربية مع اختلاف أحكامها وآلياتها فإنها تتصف بإطالة مدة النزاع العمالي مما يؤدي إلى إطالة فترة توتر علاقات العمل كذلك تفتقر آليات تسوية نزاعات العمل إلى العدد الكافي والمؤهل من المختصين في إدارات العمل.

(هـ) أن حق الإضراب في تشريعات العمل العربية إما أنه غير منصوص عليه في التشريع وإما أنه مقيد بإجراءات تفقده أهميته كوسيلة ضغط في يد منظمات العمال، وفي حالة وقوع إضراب فإنه يعتمد على قوة التنظيم النقابي أكثر من اعتماده على الحماية التشريعية.

٢ - وجود تنظيم نقابي قوي حر ومستقل وديمقراطي يمتلك الكفاءات القادرة على إجادة فن الحوار الاجتماعي والتفاوض، وباستعراض واقع التنظيم النقابي في الدول العربية يلاحظ الآتي:

( أ ) أن الحركة العمالية العربية ورغم مرور أكثر من مائة عام على بداية ظهورها فإنها لم تستكمل انتشارها في كافة الدول العربية إذ لا زال هناك دولا عربية لا تعترف تشريعاتها بحق العمال في التنظيم النقابي.

( ب ) أن بدايات ظهور الحركة العمالية العربية تواكبت مع وجود الاستعمار الغربي على الأرض العربية بسبب بداية ظهور حركة التصنيع ومشاريع البنية التحتية وكان غالبية العمال من أصول ريفية ترتبط بحب الأرض وشدة الانتماء إليها ولذلك ارتبطت الحركة العمالية العربية بالقضايا الوطنية وخاصة قضية الاستقلال الوطني والنضال ضد الاستعمار فارتبطت بالأحزاب والقوى السياسية وتقاسمت معها الانتصارات والانفراج السياسي وتحملت معها ضريبة النضال وتضيق هامش الديمقراطية والحريات العامة.

(ج) أهمية وتأثير النقابات العمالية على الاقتصاد وقوى رأس المال جعلها

تكون عرضة للإضعاف والتهميش من خلال التشريع باستبعاد فئات هامة ومؤثرة عن التنظيم النقابي مثل موظفو الحكومة وعمال الزراعة أو تعرضها أحياناً لمحاولات الاحتواء والسيطرة بشكل أو بآخر مما أفقدها استقلاليتها وقدرتها على الحركة من منطلق مصالح أعضائها.

(د) أن محاولات الاحتواء والسيطرة على الحركة العمالية خاصة في ظل انعكس على البنيان الهيكلي للتنظيم النقابي وممارسة أسلوب العمل وصناعة القرار في داخل التنظيم النقابي، وأثر ذلك على قوة التنظيم النقابي سواء من حيث حجم العضوية أو حرية الحركة والعمل كتتنظيم نقابي مستقل أو وجود فجوة كبيرة بين القيادات والقواعد العمالية مما يؤثر على المفاوضة الجماعية على حد كبير.

(هـ) ضعف الوعي بألية المفاوضة الجماعية وأساليبها وفن إدارتها والتعامل معها إما بسبب التغيير المستمر في قيادات بعض الحركات العمالية العربية نتيجة لانتخابات أو بسبب ضعف إمكانيات الحركات العمالية المالية وعدم اعتمادها في العمل على جهاز من الموظفين الأكفاء أو خلو التشريع من حق التفرغ النقابي.

٣- توفر المناخ السياسي والاقتصاد الملائم، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:

(أ) أن الواقع السياسي المعاصر في الدول العربية يمتد في إرثه التاريخي لأكثر من نصف قرن وهو تاريخ انتهاء عهد الاستعمار وبداية الاستقلال الوطني لذلك فإن تقاليد الديمقراطية وحرية الرأي والفكر والتعبير التي تسود عالمنا العربي لازالت في بدايتها ولا يمكن مقارنتها بالدول الأوروبية التي سبقتها في هذا المجال وأصبح لها أسس وقواعد ثابتة انعكست على سلوك أفراد هذه المجتمعات في حين لازالت مجتمعاتنا العربية تعيش

احتمالات المحاولة والخطأ في تجاربها في هذا المجال، كما انعكست حالة عدم الاستقرار السياسي على واقع العمل النقابي الذي ارتبط بهذا الواقع عن رغبة فيه أو رهبة منه.

( ب ) والواقع السياسي بما فيه من ديمقراطية تقوم على التعددية الحزبية أو تفرد الحزب الواحد كان لها انعكاساتها على قوة التنظيم النقابي والنظرة إليه والصلاحيات المخولة له ومدى المشاركة في اتخاذ القرار والحماية التشريعية التي يستظل بها، لهذا نجد في الفترة الماضية تزايد دور المفاوضة الجماعية في الدول التي تنتهج نظام الاقتصاد الحر، في حين يضعف دورها في الدول ذات النهج الاشتراكي نتيجة مركزية القرارات المتعلقة بمعدلات الأسعار وارتفاعها ومستويات الأجور وزيادتها. ومع التحولات السياسية والاقتصادية نلاحظ تزايد الاهتمام بالمفاوضة الجماعية.

( ج ) أما الواقع الاقتصادي فإنه باستثناء بعض الصناعات المحدودة والمعدودة في بعض الدول العربية التي تتصف بالصناعات الكبرى التي تشغل الآلاف من الأيدي العاملة ضمن تجمع واحد يعطي القوة للعمال في التنظيم النقابي وفي المفاوضة الجماعية فإن أغلب مؤسسات العمل في الدول العربية تتصف بأنها مؤسسات صغيرة أو متوسطة من حيث قدرتها التشغيلية للأيدي العاملة إلى جانب كبر حجم القوى العاملة في الزراعة أو العمل الهامشي غير المنظم الذي هو إما مستبعد من التنظيم النقابي أو ضعيف التأثير فيه.

## **تونس :**

يحظى قطاع الشغل والعلاقات المهنية بمكانة بارزة في سياسة الدولة إيماناً منها بالعلاقة الوثيقة بين التنمية الاجتماعية، والتنمية الاقتصادية، وبأهمية العمل لا فقط باعتباره قيمة حضارية بل وكذلك كوسيلة لكسب

رهان التقدم والرقي، ولقد كانت السياسة المنتهجة في مجال الشغل والعلاقات المهنية قبل التحول قائمة على تنظيم العلاقات الشغلية من خلال المصادقة على عدد هام من اتفاقيات العمل الدولية تهتم مجالات الشغل والعلاقات المهنية.

واعتباراً للتحولات الاقتصادية التي ما انفك يشهدها العالم والتي من مظاهرها عولمة الاقتصاد وتحرير التجارة الدولية وكذلك التطور السريع للتكنولوجيا ولوسائل الاتصال المعلوماتية، أصبح لزاماً على الدول التأقلم مع الأوضاع الجديدة من خلال اعتماد تنظيم جديد للعلاقات الشغلية.

وفي هذا الاتجاه، اعتمدت تونس منذ التغيير على مقاربة في مجال الشغل والعلاقات المهنية قوامها التلازم بين البعدين الاقتصادي والاجتماعي وترتكز على عدة أسس احتوت على جملة من القيم الجوهرية كالديمقراطية والمواطنة والإيمان بحقوق الإنسان بمختلف أبعادها السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

وتتضمن أسس هذه المقاربة بالخصوص ما يلي:

أ - العمل على إرساء حوار اجتماعي دائم يجعله أحد ثوابت السياسة الاجتماعية هي الوسيلة المثلى لتطوير العلاقات المهنية.

ب - تدعيم السياسة التعاقدية بما من شأنه دعم استقرار العلاقات المهنية.

ج - تطوير تشريع الشغل في إطار يوفق بين تمكين المؤسسة من المرونة في التصرف في مواردها البشرية وتعزيز حقوق العمال.

د - مواكبة التشريع الدولي لتعزيز الحقوق الأساسية في العمل وضمان العمل اللائق.

هـ - حماية بعض الفئات الخصوصية من العمال من التمييز والاستغلال

الاقتصادي ضماناً لمناعة وتماسك المجتمع.

و - تحسين القدرة الشرائية للعمال والعناية بذوي الدخل الضعيف ضماناً لرفاه كل التونسيين.

ز - تدعيم السلم الاجتماعي باعتباره شرطاً أساسياً لتحقيق التنمية الشاملة.

ح - الإحاطة بالعمال والمؤسسات ضماناً لديمومة المؤسسة وحماية العمال. وما كانت هذه الإنجازات لتتحقق لو لم تتوفر عدة عوامل مثلت الأرضية الملائمة لتجسيم الأهداف والتوجهات المرسومة في مجال الشغل والعلاقات المهنية. وتمثل هذه العوامل في:

أ - توفر الإرادة السياسية المؤمنة بجدوى الحوار وبدور المنظمات المهنية لأصحاب العمل والعمال في تحقيق الأهداف التنموية. هذه الإرادة التي تتبع من إيمان راسخ بالتلازم بين البعدين الاقتصادي والاجتماعي للتنمية وبدور الحوار الاجتماعي في تثبيت المسار الديمقراطي.

ب - النظرة الشمولية للعمل التنموي من خلال اعتماد تونس في سياستها التنموية على مقاربة تقوم على التوفيق بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والثقافية للتنمية.

ج - وجود منظمات مهنية لأصحاب العمل والعمال مستقلة ولها التمثيلية الكافية، كما لها تاريخ نقابي لا يقل عن ٥٠ سنة.

د - وجود إدارة عمل قادرة على ضمان وتوفير المناخ الملائم لهذا الحوار. وفي ضوء ذلك يمكن رصد مجموعة من الإنجازات في مجال علاقات العمل والحوار الاجتماعي. شملت هذه الإنجازات مجال الشغل والعلاقات المهنية بمختلف مكوناته وذلك في اتجاه النهوض بالحوار الاجتماعي. حيث يحتل الحوار الاجتماعي في تونس مكانة مرموقة ضمن اختيارات العهد

الجديد حيث أصبح يمثل أحد الثوابت الرئيسية للسياسة التنموية للبلاد ومنهجاً دائماً في التعامل بين أطراف الإنتاج. لذلك شهدت تونس العديد من المبادرات والإجراءات على جميع المستويات التشريعي والهيكلية وفي الممارسة العملية للنهوض بالحوار الاجتماعي بمختلف صيغته ومستوياته.

ولقد عملت الدولة في مرحلة أولى على توفير مقومات الحوار الاجتماعي ثم توفير أطر هذا الحوار على مختلف المستويات.

ففي مجال توفير مقومات الحوار عملت الدولة من خلال دورها في سن التشريعات على توفير مقومات الحوار الاجتماعي تماشياً مع معايير العمل العربية والدولية، حيث قامت بضمان الحرية النقابية من خلال إقرار حق تكوين النقابات المهنية بكل حرية وتكريس حريتها في تنظيم أنشطتها، وتسيير شئونها الإدارية والمالية ووضع برامجها بدون أي قيود، وأقرت كذلك حق المنظمات المهنية في التفاوض الإرادي ومكنت النقابات وهيكل الحوار من التسهيلات اللازمة لممارسة مهامها بصفة ناجعة.

ونظر إلى أن توفير مقومات الحوار يعتبر شرطاً أساسياً لكنه يبقى غير كاف لقيام حوار فعلي ومجدي بين أطراف الإنتاج ما لم يقع توفير أطر الحوار في جميع المستويات. وفي هذا المجال، تعددت اللجان ثنائية التركيب والمجالس ثلاثية التركيب، بما جعل الحوار الاجتماعي في تونس يمارس على أوسع نطاق وعلى جميع المستويات (الوطني والقطاعي وعلى صعيد المؤسسة) وبصيغ مختلفة (الاستشارة والتشاور والمفاوضة الجماعية) وأصبح يغطي المسائل التي تحظى باهتمام الأطراف الاجتماعية.

وعلى المستوى المركزي وبهدف إرساء تقاليد حوار وتشاور على المستوى المركزي، تمّ إحداث عدّة لجان ومجالس استشارية، تضم ممثلين

عن الوزارات والهيكل الحكومية المعنية، وممثلين عن منظمات أصحاب العمل والعمال، ومن هذه الهيكل التي تركز الحوار الثلاثي، نذكر خاصة: المجلس الاقتصادي والاجتماعي، والمجلس الوطني للوقاية من المخاطر المهنية، واللجنة الوطنية للحوار الاجتماعي، والمجلس الأعلى لرعاية الأشخاص المعاقين، والمجلس الأعلى لتنمية الموارد البشرية، والمجلس الأعلى للتوظيف العمومية والإصلاح الإداري.

وعلى مستوى المؤسسة واعتباراً إلى أن المؤسسة هي الإطار الأمثل للحوار الثنائي حول المسائل التي تحظى اليوم باهتمام الأطراف الاجتماعية مثل تنظيم العمل والإنتاجية والتكوين المستمر والصحة والسلامة المهنية، حرصت الحكومة على النهوض بالحوار الاجتماعي داخل المؤسسة وإكسابه المزيد من الفاعلية والجدوى من خلال إعادة تنظيمه، حيث تم بمقتضى القانون رقم ٢٩ المؤرخ في ٢١ فبراير ١٩٩٤، والمنقح لمجلة الشغل، توجد هيكل تمثيل العمال المتعددة ضمن هيكل واحد تتوفر فيه الضمانات الكافية للنشاط بصفة منتظمة وناجحة، وهو "اللجنة الاستشارية للمؤسسة".

واعتباراً لأهمية مسائل الصحة والسلامة المهنية، اقتضى التشريع أن تتفرع عن اللجنة الاستشارية للمؤسسة، لجنة فنية تسمى "لجنة الصحة والسلامة المهنية" ويمارس نائب العمل نفس المهام الموكولة للجنة الاستشارية للمؤسسة.

ونظراً للأهمية التي تكتسبها اللجان الاستشارية في تنمية الحوار الاجتماعي في المؤسسات وتحسين المناخ الاجتماعي بها، - تعقد سنوياً ندوة وطنية لهذه اللجان يقع فيها تدارس المسائل التي تحظى باهتمام ممثلي العمال وممثلي أصحاب العمل بهذه اللجان.

وحرصاً على دفع الحوار الاجتماعي بالمؤسسة ودعمه، والإحاطة بالمؤسسات الاقتصادية لتنمية قدرتها التنافسية، حتى تجابه تحديات العولة الاقتصادية في أحسن الظروف، وتعزيزاً للدور الوقائي لجهاز تفقد الشغل، تم إحداث وحدات جهوية تختص بتفقد الشغل والمصالحة بالإدارات الجهوية للشئون الاجتماعية والتضامن، تعني بالنهوض بالحوار الاجتماعي والإحاطة بالمؤسسات.

كما توجد أشكال أخرى للحوار الاجتماعي داخل هياكل تضم ممثلين عن الأطراف الاجتماعية، كاللجنة المركزية أو اللجان الجهوية للتصالح التي تهدف إلى الوقاية من نزاعات الشغل الجماعية بالعمل على تسويتها عن طريق المصالحة، وكذلك لجنة مراقبة الطرد التي تسعى للبحث عن حلول قد تساعد على تفادي طرد العمال لأسباب اقتصادية أو فنية، كإمكانية وضع برنامج إعادة تكوين أو رسكلة العمال أو إمكانية توجيه نشاط المؤسسة نحو إنتاج جديد حسب ما تقتضيه، أو مراجعة شروط العمل كالتخفيض في عدد الفرق أو ساعات العمل أو الإحالة على التقاعد المبكر للعمال الذين تتوفر فيهم الشروط المطلوبة.

وبالإضافة إلى هذه اللجان والمجالس التي وقع استعراضها، لا بد من الإشارة إلى اللقاءات الثلاثية التي تعقد على مستوى عال بين الوزارات المعنية والمركزيات النقابية لأصحاب العمل والعمال، لتقييم الوضع الاجتماعي واقتراح الحلول المناسبة.

وتماشياً مع ما تتادي به منظمة العمل الدولية من ضرورة تكريس العمل اللائق بمختلف مكوناته في الإستراتيجيات والبرامج الوطنية والمحلية المتعلقة بالرقى الاقتصادي والاجتماعي، تضمنت مخططات التنمية

الاقتصادية والاجتماعية وآخرها وثيقة المخطط الحادي عشر (٢٠٠٧ - ١٠١١) توجهات وأهداف ترمي إلى التطوير والنهوض بالمجالات التي تهم الشغل والعلاقات المهنية بما يضمن العمل اللائق بمختلف مكوناته في إطار يوفق بين مصالح العمال والمؤسسة، وهي توجهات ساهمت المنظمات المهنية لأصحاب العمل والعمال في إعدادها وبلورتها سواء من خلال مشاركتها في لجان المخطط أو بصفتها ممثلة بالمجلس الأعلى للتخطيط.

وما انفكت السياسة التعاقدية في مجال الشغل تتدعم في عهد التغيير باعتبار أن المفاوضة الجماعية هي جوهر الحوار الاجتماعي وأداة فعلية لتشريك أطراف الإنتاج في تحديد شروط وظروف العمل. ويبرز هذا التدعيم بالخصوص من خلال عدد الاتفاقيات المشتركة القطاعية الذي شهد تطوراً حيث بلغ حالياً ٥١ اتفاقية بعد أن تم إبرام ٩ اتفاقيات مشتركة قطاعية جديدة.

وقد تميزت المفاوضات الاجتماعية في تونس بعد التغيير بانتظامها وشموليتها، وقد مكنت الجولات الست السابقة من المفاوضات الاجتماعية من تحقيق نتائج جد إيجابية كانت محل ارتياح لدى أطراف الإنتاج، إذ ساهمت بالخصوص في تدعيم السلم الاجتماعي وتحسين شروط وظروف العمل، وبالتالي تطوير التشريع الاجتماعي بما جعل التشريع التعاقدية يصبح أهم مصدر لتشريع الشغل في تونس، وأفضت كذلك إلى إقرار برامج ثلاثية للزيادات في الأجور على امتداد ١٨ سنة بدون انقطاع مما ساهم في تحسين المناخ الاجتماعي والرفع من القدرة الشرائية للعمال.

و ضماناً لمناعة المجتمع وتماسكه، تم منذ التغيير تحقيق عدّة إنجازات تهدف إلى تعزيز حقوق بعض الفئات من العمال وحمايتهم من التمييز

في مجال العمل والاستغلال الاقتصادي وشملت المرأة العاملة والطفل العامل والأشخاص المعاقين.

وحرصاً على حماية الطاقة الشرائية للعمال ذوي الدخل المحدود وتحسين مستوى عيش العامل كلما ارتفع نسق التنمية بالبلاد، ما انفكت الأجور الدنيا منذ التغيير تشهد ارتفاعاً كل سنة.

كما حظي قطاع الصحة والسلامة المهنية بعناية خاصة حيث نزلت تونس حماية الموارد البشرية من المخاطر المهنية منزلة أحد الحقوق الأساسية في مجال العمل واعتبرت تحسين ظروف العمل واحترام قواعد الصحة والسلامة من مقومات الجودة والامتياز وعنصراً مساهماً في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية.

وخلاصة القول، إن المناخ القائم على توفير مقومات الحوار الاجتماعي والنهوض بمختلف مستوياته وأشكاله وعلى ضمان الحقوق الأساسية في العمل قد وفر ظروفاً ملائمة، مكنت من تحقيق عدداً من الإنجازات في مجال الشغل والعلاقات المهنية، والهادفة إلى ضمان العمل اللائق بمختلف مكوناته، كما يمكن القول أيضاً أن الحوار الاجتماعي قد أعطى الدليل على قيمته كأسلوب حضاري وناجح لضمان استقرار العلاقات المهنية، وعلى أنه الوسيلة المثلى لمواجهة تحديات العولمة وعلى أنه الكفيل بدعم الثقة بين الأطراف الاجتماعية والتقليل من النزاعات العمالية، وأبرز دور المنظمات المهنية في تدعيم السياسة التعاقدية وتطوير التشريع الاجتماعي بصفة عامة، وبالتالي المساهمة في تحقيق الأهداف التنموية والحوار الاجتماعي.

كما أن التجربة التونسية في مجال الحوار الاجتماعي وعلى وجه

الخصوص المفاوضة الجماعية أصبحت تذكر من طرف خبراء منظمة العمل الدولية ومنظمة العمل العربية كمثال للتجارب الناجحة والتي يمكن الاستئناس والاسترشاد بها على المستوى الإقليمي على أبسط تقدير.

## المغرب :

وفي المغرب، شكل الاهتمام بالتشاور بين الأطراف الاجتماعية وتبني مقاربات عامة ملائمة لتأسيس وتنظيم العلاقات المهنية أحد الأهداف الأساسية للمسؤولين. ومن أجل تحقيق ذلك بادر المشرع المغربي إلى وضع ترسانة قانونية هامة تم على إثرها إحداث مجموعة من آليات التشاور والمفاوضة والتوفيق وحل النزاعات كما أنشئت عدة مجالس ولجان لتفعيل الحوار بين أطراف الإنتاج. وقد تعددت هذه الأجهزة سواء من حيث تكوينها أو مجال عملها ومستوياتها<sup>(١)</sup>.

ولقد شكلت أواسط التسعينات منعطفا حاسما في تاريخ العلاقات المهنية بالمغرب إذ تعزز رصيد الحوار الاجتماعي بالتوقيع على ثلاث اتفاقات اجتماعية هامة بمشاركة مختلف أطراف الإنتاج من منظمات المشغلين والنقابات العمالية والحكومة. كما أسفر تضافر جهود كافة الأطراف المعنية عن تحقيق منجزات هامة سواء على مستوى حماية الحقوق والحريات النقابية أو على مستوى تشجيع الاستثمار وتحديث التشريعات الوطنية.

ولقد حدد الخطاب الملكي ليوم ١٦ ماي ١٩٩٥ إطار وفلسفة الحوار الاجتماعي وأهدافه، مركزا على أهمية التشاور المستمر بين الفرقاء الاقتصاديين والاجتماعيين بهدف الوصول إلى تحقيق شراكة حقيقية تضم

---

(١) التجربة المغربية في مجال الحوار الاجتماعي، وزارة التشغيل والتكوين المهني، المملكة المغربية، فبراير ٢٠٠٦، ص ٢.

كل من المقاولات والنقابات العمالية وتأخذ بعين الاعتبار ضرورة ضمان التوازن بين حاجيات العمال ودخولهم.

وتميزت السنوات العشر الماضية بانطلاق جولات الحوار الاجتماعي بين الحكومة والفاعلين الاقتصاديين بهدف إعداد استراتيجية مشتركة لحل مختلف الخلافات ذات الطابع الاقتصادي والاجتماعي.

وقد مكنت هذه الجولات الأطراف الثلاثة من الاتفاق على منهجية الحوار وآليات التفاوض الجماعي ومناقشة المحاور ذات الأولوية وتعزيز ذلك بالتوقيع على التصريح المشترك لفتاح غشت ١٩٩٦. واتفقت الأطراف الثلاثة على عدة نقاط. ويمكن حصر المحاور ذات الأولوية والاهتمام المشترك والتي تم التفاوض والتفاوض بشأنها بين الأطراف الثلاثة في ما يلي:

١ - ممارسة الحريات النقابية.

٢ - الحماية الاجتماعية والتغطية الصحية.

٣ - السكن الاجتماعي.

٤ - تحسين الأجور والمداويل.

٥ - التشغيل.

كما جاء اتفاق ١٩ محرم ١٤٢١ (٢٣ أبريل ٢٠٠٠) كالتوقيع للالتزام الحكومة والمركزيات النقابية والاتحاد العام لمقاولات المغرب بإقرار السلم الاجتماعي باعتباره مسؤولية مشتركة وعنصرا أساسيا لتأهيل الاقتصاد الوطني لمواجهة مختلف التحديات وخوض غمار المنافسة.

وبعد عدة جلسات من الحوار والمفاوضة بين مختلف الشركاء الاجتماعيين تم تحديد الالتزامات والاتفاق على القضايا الجوهرية، وبغية تفعيل مقتضيات هذا الاتفاق اتفق الأطراف الثلاثة على إحداث لجنة وطنية

ثلاثية التركيب (حكومة - مشغلين - نقابات) برئاسة الوزير المكلف بالشغل للسهر على تنفيذ محتويات هذا الاتفاق. وتجتمع هذه اللجنة مرتين في السنة وكلما دعت الضرورة لذلك.

كما تم إحداث لجان تقنية ثلاثية التركيب تعمل تحت إشراف اللجنة الوطنية، ويعهد لكل لجنة بتتبع مجال من مجالات هذا الاتفاق. ووفقاً لاتفاق ٣٠ أبريل ٢٠٠٣ فقد انطلقت أشغال اللجنة الوطنية للحوار الاجتماعي التي انبثقت عنها خمس لجان ثلاثية الأطراف ابتداء من أوائل أبريل ٢٠٠٣. وبفضل المواقف الإيجابية والجهود المستمرة لكل الأطراف تم التوصل لتوازنات في علاقات الإنتاج في المجالات التالية :

١ - التشريع والحريات النقابية.

٢ - الصحة والشؤون الاجتماعية.

٣ - الأجور والتعويضات.

٤ - النزاعات الجماعية.

و بعدما تم التطرق لأهم مضامين الاتفاقات الاجتماعية التي عرفتها المغرب في مجال الحوار الاجتماعي، سنحاول التركيز على أبرز المضامين التي تضمنتها مدونة الشغل وخاصة ما يتعلق بإضفاء الطابع المؤسسي على المفاوضة الجماعية الذي من شأنه تحسين العلاقات المهنية وترجيح كفة الحوار الجاد بين طرفي الإنتاج.

حيث نص القانون ٦٥.٩٩ المتعلق بمدونة الشغل، والذي صادق عليه البرلمان المغربي خلال صيف ٢٠٠٤، على عدة مقتضيات من شأنها إرساء أسس المفاوضة بين أطراف الإنتاج وحثها على المزيد من التشاور لتجاوز كل

الخلافات الناشئة عن الشغل<sup>(١)</sup>. ومن أهم هذه المقترضات: تدعيم تمثيلية العمال داخل المقابلة ووضع مساطر وآليات جديدة للمفاوضة الجماعية. فمن حيث الأجهزة التمثيلية للعمال حرصت مدونة الشغل على الحفاظ على المكتسبات التي كانت تتضمنها التشريعات السابقة كما سعت إلى إقرار أجهزة أخرى وتنظيم اختصاصاتها لتمكينها من القيام بالدور المنوط بها على أحسن وجه.

ومن حيث آليات المفاوضة الجماعية عرفت مدونة الشغل المفاوضة الجماعية بأنها الحوار الذي يجري بين ممثلي المنظمات النقابية للأجراء الأكثر تمثيلا أو الاتحادات النقابية للأجراء الأكثر تمثيلا من جهة، وبين مشغل أو عدة مشغلين أو ممثلي المنظمات المهنية للمشغلين من جهة أخرى بهدف تحديد وتحسين ظروف الشغل والتشغيل وتنظيم العلاقات بين المشغلين والأجراء.

وبغية تطوير ثقافة الحوار الاجتماعي بالمغرب فقد نصت مدونة الشغل على أن تجري مرة كل سنة أو كلما دعت الضرورة إلى ذلك مفاوضات بين الحكومة والمنظمات المهنية للمشغلين والمنظمات النقابية للأجراء الأكثر تمثيلا على المستوى الوطني للتداول في مختلف القضايا الاقتصادية والاجتماعية التي تهم عالم الشغل. ومنذ التوقيع على الاتفاقات الاجتماعية السالفة الذكر، عملت الحكومات المتعاقبة على الوفاء بجميع الالتزامات الواردة فيها.

---

(١) <http://www.emploi.gov.ma/docs/1552006113752AM.doc>

ورغم هذه الجهود والمكتسبات فإنه يتضح من خلال السياق التاريخي الذي مر منه الحوار الاجتماعي في المغرب أن الحوار الاجتماعي بمفهومه الحقيقي لا يزال في مراحله الأولى .

فالحوار بين الشركاء أو الفرقاء الاجتماعيين كما يصح القول تحكمه تناقضات أصبحت ثقافة مسلم بها لدى الأطراف المتحاوره، فالحكومة تحاول عند كل جولة الخروج بأقل تكلفة ممكنة نظرا لحجم الإكراهات والمطالب الاجتماعية المتراكمة، بالمقابل تجد النقابات تسعى جاهدة لتحقيق أكبر قدر من المكاسب لإرضاء الطبقة العاملة، وبعد التوصل إلى اتفاق حول قضايا معينة، فإن الحكومة تحاول ربح أكبر وقت ممكن في تنفيذ الاتفاقات حتى لا تكون أمام فتح مطالب جديدة، أما النقابات فتسعى بكل الوسائل لتحقيق مكاسبها في أقل وقت ممكن لتتاضل من جديد حول المطالب العالقة، لتبقى المعركة مستمرة بين الحكومة والنقابات حول هذه المفارقات حيث يستند كل طرف على وسائله لترجيح كفة الموازنة، وتبقى الطبقة العاملة رهينة الحسابات والتوازنات.

إن أسلوب الحوار الاجتماعي الذي اعتمده المغرب منذ ١٩٩٦، وإن كان قد توّج بعدة اتفاقات اجتماعية كان لها أثر إيجابي - وإن كان محدوداً - في تحسين الأوضاع الاجتماعية بالقطاعين الخاص والعام من جهة وفي تكريس ثقافة الحوار بين أطراف الإنتاج من جهة أخرى، فإن الحكومة والنقابات أمامهما أشواطاً كبيرة في ظل تراجع جل المكاسب الاجتماعية .

ورغم كل ذلك فإنه يُعد من المقبول القول بأن التجربة المغربية في مجال الحوار الاجتماعي هي من التجارب والممارسات الجيدة على المستوى

المحلي والإقليمي والتي تشكل مشروعاَ لحوار اجتماعي ناضج يحقق علاقات إنتاجية واجتماعية مستقرة.

## ١٥ - ممارسات جيدة في الحوار الاجتماعي دولياً: الأمم المتحدة:

تتركز هذه الفقرات حول الأطر التي شكلت أسساً للحوار الاجتماعي من خلال بعض التنظيمات العالمية والدولية والإقليمية وحتى المحلية، فلسفتها وتوجهاتها فيما يتصل بإقامة الحوار الاجتماعي، ثم إلقاء نظرة حول جهود هذه التنظيمات حال ممارستها لأدوارها في هذا الصدد.

لذلك ستسير خطة ذلك على صورة تناول ملامح الحوار الاجتماعي

كما يتضح في أنشطة المؤسسات التالية:

- الأمم المتحدة.
- منظمة العمل الدولية.
- منظمة الوحدة الإفريقية.
- جامعة الدول العربية.
- منظمة العمل العربية.
- المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- الاتحاد الدولي لنقابات العمال العرب.
- الأليسكو: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

وذلك على النحو التالي:

### الأمم المتحدة والحوار الاجتماعي:

في ٢٦ يونيو ١٩٤٥، أنشئت منظمة الأمم المتحدة بعد أن وافقت

الدول التي حضرت مؤتمر سان فرانسيسكو بالإجماع وبدون تحفظات على

ميثاق منظمة الأمم المتحدة والنظام الأساسي لمحكمة العدل الدولية.  
وبإنشاء منظمة الأمم المتحدة ولدت منظمة دولية عالمية عامة جديدة،  
حلت محل منظمة عصبة الأمم التي حلت نفسها بموجب قرار صدر عن  
الاجتماع الأخير لجمعيةها في ١٨ أبريل ١٩٤٦.  
ولقد عقدت الجمعية العامة لمنظمة الأمم المتحدة أول دورة عادية  
لاجتماعاتها على مرحلتين خلال عام ١٩٤٦، بمدينة لندن.

ولا تزال منظمة الأمم المتحدة تمارس اختصاصاتها التي حولها إياها  
ميثاقها على المجتمع الدولي حتى الآن من مقرها الدائم بمدينة نيويورك  
بالولايات المتحدة الأمريكية. وتشارك منظمة الأمم المتحدة في معالجة العديد  
من المشكلات الدولية وفي تنظيم وتنسيق التعاون بين الدول بعضها البعض،  
وبينها وبين مجموعة من الوكالات المتخصصة.

وتعد دراسة نشاطات الأمم المتحدة محاولة لتبيان حقيقة العلاقة  
والتفاعل القائم بين أهداف ومبادئ المنظمة الدولية من ناحية، وبين  
الممارسة العملية من خلال أجهزتها وسلوك أعضائها من ناحية أخرى، ذلك أن  
نشاطات منظمة دولية معينة هو عنوان الحقيقة، وأسلوب البحث الصحيح  
لتقييمها، حيث أن المنظمة الدولية تنشأ وتتأسس من أجل أداء وظيفة أو  
وظائف معينة، لذا يجئ البحث عن نشاطاتها لمعرفة مدى ما قامت وتقوم به  
تحقيقاً للغاية من إنشائها. والتعرف على دورها في الحوار الاجتماعي.

ويمكن تقسيم نشاطات الأمم المتحدة في الحوار الاجتماعي إلى نوعين:  
النشاط السلوكي، والنشاط العلمي أو المادي.

ويتضمن النشاط السلوكي صياغة أهداف وقواعد للسلوك تستهدف  
إحداث التآلف والتناسق بين نشاطات الحكومات المعنية لمواجهة اهتمامات

المنظمة، كما أن الغاية من ذلك هي اتخاذ إجراءات وإتمام مشاورات ومفاوضات ومناقشات بغرض الوصول في النهاية إلى توجيه سلوك الدول الأعضاء في الأمم المتحدة لإبرام اتفاقات أو إصدار قرارات سواء كانت تتضمن توجيهات تقوم الدول بملاحظتها أو بتقرير إجراءات من أجل تطابق سياسات الدول الأعضاء مع القرارات السابق اتخاذها.

وهناك العديد من الأنشطة التي تبين ملامح الحوار الاجتماعي في هذه المؤسسة، ومن أهمها مجال حقوق الإنسان.

حيث يعد هذا المجال من الاهتمام الدولي دليلا على مقدار امتداد نطاق العلاقات الدولية، ويخرجها بذلك من النطاق الضيق الذي يحكم علاقات الدول فيما بينها ليشمل أيضا ما تتضمنه أو ما يجب أن تتضمنه هذه العلاقات من الاهتمام بالإنسان الذي هو الغاية الأساسية لكل مجتمع.

وللأمم المتحدة نشاطات متعددة الجوانب في مجال حقوق الإنسان، يمكن أن نلمسها في نشاطها السلوكي المتميز بخصائص معينة، والرقابة على احترامه، وأخيرا الآثار المترتبة على ممارسة هذه الرقابة.

وليس المقصود بدراسة النشاط السلوكي للأمم المتحدة في مجال حقوق الإنسان إيراد تعداد أو حصر لنصوص معينة، وإنما الهدف من ذلك تبيان خصائص قواعد السلوك في هذا المجال، حيث أن مسألة حقوق الإنسان نظرا لما لها من طبيعة خاصة فإنها لا بد أن تؤثر على عملية تكوين القواعد القانونية المتعلقة بها، والتي نستطيع أن نجملها في أمرين: الانتقال من العمومية إلى التخصيص، ومن عدم الإلزامية إلى الإلزامية.

ذلك أن نظرة فاحصة إلى كافة النصوص القانونية التي تعالج حقوق

الإنسان توضح لنا أنها في البداية كانت عبارة عن نصوص تتصف بالعمومية

وعدم التحديد ، انتهت إلى التحديد والتخصيص.

وبتفحص ما ورد في الإعلان العالمي لحقوق الإنسان من حقوق وحرريات ، نلمس أنه تلافى الانتقاد الموجه إلى نصوص الميثاق ، الذي يتركز في العمومية وعدم التحديد للحقوق والحرريات ، ولذلك أورد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان قائمة للحقوق بكافة أنواعها ، مثل الحقوق السياسية والمدنية ثم الحقوق الاقتصادية والاجتماعية.

كما أن حقوق الإنسان شأن أية فكرة جديدة يصعب تقبلها بسهولة ، وبصفة إلزامية ، سيما وأنها تمس المجال الحيوي لسيادة كل دولة. أضف إلى ذلك أن التوصل إلى نص ملزم ، وهو ما يتحقق من خلال إبرام إتفاقية ، يصادف صعوبات متعددة بالنسبة لمفهوم الفكرة ، ومداهها ، وما يترتب على أعمالها من التزامات تقع على عاتق الدول المنضمة إليها ، فضلاً عن أن دور العرف في تكوين قواعد ملزمة يستوجب الانتظار فترة طويلة للحكم على وجوده ومداه.

ومن جهة أخرى لا يكفي تقرير قواعد قانونية يجب احترامها في مجال حقوق الإنسان ، بل يجب إيراد وسائل تكفل توافر هذا الاحترام. ولكن وجود وسائل لتحقيق هذا الهدف ، لا بد أن يسبقه بحث مدى إمكانية ممارسة الرقابة في مجال حقوق الإنسان في ظل مبدأ عدم التدخل في الشؤون الداخلية التي تقوم عليها الأمم المتحدة.

وتتعدد وسائل الرقابة على سلوك الدول الأعضاء في مجال احترام حقوق الإنسان ويمكن أن نجمل هذه الوسائل في إعطاء المعلومات عن تطبيق قواعد السلوك ، ومناقشة حالة احترام قواعد السلوك ، ثم في التوفيق.

ويرتبط بممارسة الرقابة من قبل أجهزة الأمم المتحدة مجموعة آثار ،

وبوجه عام فإن آثار الرقابة تتمثل في دور أجهزة الرقابة (لجنة حقوق الإنسان) في اكتشاف حالات مخالفات واحترام حقوق الإنسان وبيان الإجراءات الواجب اتخاذها.

ومن أبرز آثار الرقابة التي تمارسها لجنة حقوق الإنسان في هذا الصدد نشر حالات المخالفة، وكذلك إصدار التوصيات: حيث يهدف هذا الإجراء إلى حث الدول المخالفة على الامتثال للسلوك الواجب اتباعه فضلاً عن رصد التقدم في احترام حقوق الإنسان: بما يعطي هذه الدول صورة أفضل في العلاقات الدولية، ويعزز علاقاتها مع الدول الأخرى، وينظر إليها باعتبارها دولا متحضرة، وبذلك تتحقق مكافأة الممثل لاحترام حقوق الإنسان.

#### د - تقييم حالة حقوق الإنسان.

وإذا كانت الأمم المتحدة قد قامت من أجل تنمية علاقات التعاون الدولي في الشؤون الاقتصادية والاجتماعية وحماية حقوق الإنسان، والنهوض بالأقاليم غير المتمتعة بالحكم الذاتي، بالإضافة إلى الهدف الرئيسي من قيامها، وهو أن تكون أداة لحفظ السلم والأمن الدوليين، فإنه يمكننا أن نقيم، من خلال نظرة عامة بعيدة عن التفاصيل، ما حققته الهيئة العالمية في كل مجال.

#### أولاً: في مجال التعاون الاقتصادي والاجتماعي وحماية حقوق الإنسان:

أسهمت الأمم المتحدة منذ قيامها في تقديم الحلول للمشكلات الدولية، الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية، عن طريق المجلس الاقتصادي والاجتماعي، وبالتعاون مع الوكالات المتخصصة، حتى أصبحت تمثل في الوقت الحالي أداة لا بديل عنها للتعاون الدولي في المجالات الاقتصادية والاجتماعية وحقوق الإنسان وذلك كما يلي:

## ١- في المجال الاقتصادي:

نظراً لأن حوالي ثلثي العالم يعيشون في أقطار متخلفة اقتصادياً ، ومن ثم كان على الأمم المتحدة أن تبذل جهوداً عن طريق تقديم العون الفني والمالي لهذه الأقطار. وقد قدمت بالفعل لحكومات الدول المتخلفة ، معونات من أجل إعداد خطط شاملة للتنمية ، ضماناً لاستخدام الموارد البشرية والطبيعية والمالية المتاحة لها على أكمل وجه. بالإضافة إلى إنشائها لجهاز يختص بشؤون التجارة من حيث علاقتها بالتنمية ، وهو "برنامج الأمم المتحدة للتنمية". ويعتبر هذا البرنامج أكبر برنامج عالمي للتعاون الفني المتعدد الأطراف ، معتمداً في موارده المالية على المساهمات الاختيارية التي تقدمها كل دول العالم تقريباً.

وفي سبيل هذا الهدف ، يعمل البرنامج ، بالتعاون مع الوكالات المتخصصة ، مع حكومات الدول النامية ، بناءً على طلبها ، في تنفيذ المشروعات ذات الأولوية المطلقة.

ونظراً لأهمية الصناعة في مجال التنمية الاقتصادية ، فقد قامت الأمم المتحدة بإنشاء "منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية" ، كما أنشأت "مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية" ، وهو وكالة شبه مستقلة تعني بزيادة التبادل التجاري بين دول العالم ، والمساهمة في التنمية الاقتصادية في البلاد المتخلفة.

وإذا كانت المشروعات السابقة وغيرها لم تحقق كل أهدافها المرجوة ، كما تدل إحصاءات الأمم المتحدة نفسها ، إلا أن جهود الأمم المتحدة ونشاطها لم يتوقفاً في هذا السبيل. كما أنها بإنجازاتها قد حولت المجتمع الدولي نحو وجود بدائل للحروب والصراعات متمثل في التعاون والتشاور والحوار الاجتماعي.

## ٢- في المجال الاجتماعي:

قدمت الأمم المتحدة المعونة في مجال التنمية الاجتماعية من أجل النهوض بوسائل المعيشة في المناطق الريفية والحضرية، ومعالجة مشروعات الشباب والانحراف والجريمة. كما نظمت مؤتمرات دولية لدراسة مشكلات اجتماعية محددة .

وقد وافقت الجمعية العامة في عام ١٩٦٩ على "إعلان التقدم الاجتماعي"، باعتباره أساساً مشتركاً للسياسات الوطنية والدولية، متضمناً مجموعة من المبادئ والتي تستهدف رفع المستويات المادية والروحية لأفراد البشرية. كما أعدت كثيراً من الدراسات ومشروعات اتفاقيات دولية موضوعات اجتماعية معينة، كما قامت بتقديم كثير من المعونات في بعض المناطق عن طريق اللجان الاقتصادية الإقليمية في أفريقيا وآسيا وأوروبا وأمريكا اللاتينية، فضلاً عما تمارسه الهيئة العالمية، من خلال الوكالات المتخصصة المرتبطة بها، من أنشطة عديدة في مختلف نواحي الحياة الاجتماعية والثقافية. وتسهم هذه الفعاليات في تجسير التضامن وسبل الحوار بين الدول والحكومات والشعوب بخلق ثقافة الحوار في هذا الصدد. صحيح على هذه اللقاءات بعض المآخذ والانتقادات ولا أن الأمر يجعل من المعقول القول بأن هذه التظاهرات الثقافية قد لعبت دوراً قوياً في خلق ثقافة النحن والكل الاجتماعي والحوار.

## ٣- في مجال حقوق الإنسان:

فقد أصدرت الأمم المتحدة في عام ١٩٤٨ الإعلان العالمي لحقوق الإنسان بهدف التأكيد على الحقوق المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي يحق لجميع البشر أن يتمتعوا بها، دون تمييز

بسبب العنصر أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين، أو الرأي سياسياً كان أو غير سياسي. وقد أصدرت هذا الإعلان بوصفه مستوى مشتركاً ينبغي تحقيقه لجميع الشعوب ولجميع الأمم، وأهابت بجميع الدول الأعضاء والشعوب كافة أن تكفل الاعتراف بالحقوق والحريات الواردة في الإعلان، وأن تضعها موضع التنفيذ.

ومن ناحية أخرى فقد أقرت الجمعية العامة في ٢١ ديسمبر ١٩٦٥ الميثاق الدولي الخاص بالقضاء على كافة أشكال التفرقة العنصرية، والذي يدعو إلى إنهاء التمييز العنصري بكل صورته. وقد تمخضت هذه الجهود فعلاً عن إنهاء معظم القضايا المرتبطة بذلك.

وفي اعتقادنا أن تغلب العالم على الصعوبات الخطيرة التي ثارت منذ تأسيس منظمة الأمم المتحدة وحتى الآن، يثبت أن الهيئة العالمية قد استطاعت أن تجنب العالم مخاطر أكبر، وأنها تمثل اليوم أداة لا بديل عنها للتعاون الدولي. وخلق ممارسات جيدة يأتي على رأسها الحوار الاجتماعي شكلاً ومضموناً.

### **منظمة العمل الدولية :**

وهي تكمل هذا العام الاثنى والتسعين عاماً من العطاء من أجل عالم يؤمن ويعيش بالعدالة الاجتماعية، منذ تأسيسها العام ١٩١٩ تجد منظمة العمل الدولية نفسها أمام استحقاقات معاصرة لم يعد معها بد من مقاربة جديدة ومختلفة، حيث لم تعد فقط مرجعية إعلان فيلاديفيا ١٩٤٤ وإعلان المبادئ للحقوق الأساسية في العمل ١٩٩٨ كافية لتشكيل رؤية مشروع المنظمة في هذا العصر.

كان لابد إذن من إعلان ثالث يتعامل مع عصر العولمة ولكن يستلهم

في الوقت نفسه القيم العليا لهذه المنظمة في الحوار الاجتماعي والشراكة الاجتماعية عبر نظام الثلاثية، هذا النظام الفريد الذي شكل دائماً شخصية هذه المنظمة وجوهرها الذي يحق لها الاعتزاز به وهي تقترب من قرنها الأول العام، ٢٠١٩ وأيضاً تقترب من الدورة المئة لمؤتمر العمل الدولي العام ٢٠١١ وحيث بدأ مبكراً وضع أجندة هذه الدورة منذ الآن.

لذا جاء الإعلان الجديد وهو الثالث في تاريخ المنظمة تحت عنوان "إعلان منظمة العمل الدولية للعدالة الاجتماعية من أجل عولمة عادلة" وقد اعتمده مؤتمر العمل الدولي في دورته السابعة والتسعين ١٠ يونيو/ حزيران، ٢٠٠٨ ليشكل المرجعية الجديدة للمنظمة.

أهمية هذا الإعلان أنه يعالج موضوعاً هاماً وحيوياً والذي يشكل أحد الاستراتيجيات الهامة لمنظمة العمل الدولية، موضوع الحوار الاجتماعي بين أطراف الانتاج الثلاثة.

ويسعى إلى الوصول إلى أهداف مشتركة، من أجل تعزيز فرص العمل اللائق وهو العمل الذي يعطي الرجل والمرأة فرصة عمل كريم في ظروف عمل تحترم حقوق العامل وكرامته وأن يختار هذا العمل بحرية، وهناك تعاون جاد ورغبة واضحة للعمل اللائق وتتخذ كافة الإجراءات اللازمة لذلك وتلتزم المنظمة بتقديم الدعم المادي والفني لتخطي الصعوبات التي تحول دون تحقيق فرص العمل اللائق.

وتشجع المنظمة مبدأ الثلاثية بين الدول الأعضاء وذلك من خلال دعمها للحوار الاجتماعي الذي يشرك النقابات العمالية وأصحاب العمل في وضع وتطبيق السياسات الوطنية الاجتماعية والاقتصادية، وتعتبر المنظمة أن الحوار هو أفضل السبل لحل المشكلات العمالية بشكل سلمي، حيث يعتبر

الحوار الاجتماعي ضرورياً لزيادة الانتاجية وتجنب الخلافات في العمل وبناء مجتمعات متماسكة.

وتقوم منظمة العمل الدولية بتقديم الدعم للدول الأعضاء من خلال تطوير برامج وطنية متكاملة للعمل اللائق يتم تحضيرها بالتعاون مع الحكومات والشركاء الاجتماعيين، تحدد الأولويات والأهداف ضمن إطار التنمية الوطنية بهدف مواجهة العجز في العمل اللائق (من أشكال العجز: البطالة، الوظائف غير المنتجة، التشغيل الجزئي، العمل الخطر والدخل غير المستقر، عدم المساواة بين الجنسين).

وتعتبر هذه البرامج واحدة من أدوات منظمة العمل الدولية التي تساعد في خطط التنمية الوطنية والبرامج التي تنبثق عن المشاورات الثلاثية بين الحكومات وأصحاب العمل والعمال.

وتعتمد منظمة العمل الدولية أسلوب الإدارة بالنتائج لتنفيذ برنامج العمل اللائق عن طريق تحليل الاحتياجات الوطنية (الوضع الحالي للعمل اللائق على المستوى الوطني

- البرامج والخطط الوطنية - البرامج الدولية - تقييم البرامج السابقة لمنظمة العمل الدولية ومدى فعاليتها).

ويمكن الاستفادة عند تحليل الاحتياجات الوطنية من مدى تطبيق معايير العمل الدولية: قاعدة المعلومات الخاصة بالمنظمة حول معايير العمل الدولية، تقارير لجنة الخبراء المعنية بتطبيق الاتفاقيات والتوصيات وتقارير لجنة المؤتمر المعنية بتطبيق المعايير حيث يمكن من خلالها تحديد نقاط الضعف والعجز في العمل اللائق. وكذلك آليات الإشراف من أجل عمل لائق وعدالة اجتماعية ثابتة موضحاً أن العولمة الاقتصادية الناتجة عن تحرير التجارة

الدولية أشاعت بيئة داخلية جديدة لا تشجع على تواصل مسيرة تشريعات العمل والارتقاء المستمر بأحكامها ، ولم تنحصر انعكاسات العولة على الصعيد الداخلي بل اتسعت لتشمل مسيرة تقدم نظام معايير العمل الدولية. كما أن التجارة العالمية والاستثمار وتدفق رؤوس الأموال زادت شعور الناس في كافة أنحاء العالم من أن المنافع التي كان يفترض أن تنتج عن هذه السياسات لم تتحقق ولم يتم نشرها بشكل عادل ، ورداً على تحديات العولة كان من المطلوب وضع بعد اجتماعي تستند إليه العولة وفهم عالمي للحقوق الممكنة التي تشكل شرطاً مسبقاً لنمو اقتصادي وتنمية عادلين. ويمكن بلورة ما سبق في ما جاء في الإعلان الثالث بعنوان "إعلان العدالة الاجتماعية من أجل عولة عادلة".

ويصف خوان سومافيا هذا الإعلان بأنه بمثابة التجديد الأهم في تاريخ المنظمة منذ إعلان فيلاديلفيا ١٩٤٤ وأنه يمثل فرصة تاريخية ومسئولية تاريخية ايضاً لتفعيل قدرة المنظمة على استيعاب التحولات الجارية في عالم العمل.

ويؤكد الإعلان أنه في سياق التغيرات المتسارعة ينبغي أن تركز الالتزامات الدولية الأعضاء بتطبيق مبادئ ومعايير منظمة العمل الدولية على الأهداف الأربعة لأجندة العمل اللائق وهي: زيادة التشغيل، توفير الحماية الاجتماعية، احترام الحوار الاجتماعي والثلاثية، واحترام الحقوق الأساسية في العمل حسب إعلان المبادئ. في الفقرة (ب) يؤكد على أن هذه الأهداف الأربعة لمنظومة العمل اللائق هي مترابطة بحيث أن بقاء التقدم في أحدها سيضر بالتقدم في الأخرى وعلى أن المساواة للجنس وعدم التمييز هي جزء من هذه الأهداف الأربعة ولذلك فإن هناك حاجة لوضع إستراتيجية متكاملة

لتلبية التزامات الدولة العضو في المنظمة. وفي الفقرة (ج) تنص على أن كيفية تطبيق الدولة لإستراتيجية العمل اللائق تعود لكل دولة حسب التزاماتها الدولية حالياً والإمكانات المتوافرة للتضامن العالمي والمساعدة الدولية لتعميم إستراتيجية العمل اللائق خصوصاً في ظل الترابط الاقتصادي بين الدول في ظل العولمة.

يبقى أخيراً القول إن هذا الإعلان يقارب مشكلة التنمية والتشغيل بوصفها كرة الجميع من حكومات وأصحاب عمل وعمال ومجتمع مدني، ولم يعد مجدياً تقاذف هذه الكرة من ملعب لآخر بحيث يصبح اللوم والتجاهل المتبادل سيد الموقف بين أطراف الإنتاج.

لقد أقر هذا الإعلان والعالم كان على مشارف الأزمة المالية العالمية والتي جاءت تدق طبولها اليوم لتؤكد أن الاختيارات الخاطئة في الاستثمار لم تعد وبالأعلى الفقراء وحدهم بل على الأغنياء والحكومات أيضاً والذين هما اليوم أحوج ما يكونان ليسمعا بوضوح صوت العمال إن كانا فعلاً يريدان تنمية حقيقية ومستدامة.

كما أن هذا الإعلان يكتسب عملياً أهمية أكبر إذا ما وضع في سياق ما تقوم به مثلاً اليوم أكبر إمبراطوريات الاقتصاد العالمي من تدخل قوي وواضح في تسيير الاقتصاد ووصول إلى حد أن تصفه مجلة النيوزويك بالإشترابية بعد أن خابت فكرة الحرية بلا رقابة وفشلت فشلاً هو الأبعد دويماً منذ عقود بعيدة.

وتواصلت لما سبق يمكن الإشارة إلى دور منظمة العمل الدولية في الحوار الاجتماعي في أفريقيا الناطقة بالفرنسية في أفريقيا جنوب الصحراء والمنظمات الإقليمية، في البلدان المعنية، ووزارات العمل و/أو الخدمة المدنية

وممثلي العمال وأصحاب العمل قد وصلت إلى فهم مشترك لأهمية الحوار الاجتماعي في ظل المناخ الحالي الاجتماعي والاقتصادي. وقد تناولت أيضا العقبات التي تعترض الحوار الاجتماعي في بلدانهم، والتزمت العمل في وضع الثنائية والتشاور الثلاثي على المستويين الوطني والإقليمي.

### **دور منظمة العمل العربية في دعم الحوار بين أطراف الإنتاج:**

ومساهمة في رسم ملامح مستقبل التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الوطن العربي. هذا الدور الذي تضطلع به منظمة العمل العربية بحكم نظام التمثيل الثلاثي الذي تقوم عليه المنظمة ورسالتها في إرساء مجتمع العدالة الاجتماعية ودعم قوى الإنتاج لزيادة الإنتاجية وإنجاح مسيرة التنمية لتحقيق الخبرة والرفاه للمجتمع العربي وأجياله القادمة، مستمدة من الإطار الواسع الذي تمثله بحكم تكوينها الثلاثي الدافع القوي لاستقطاب جهود ودعم أطراف الإنتاج الثلاث في الوطن العربي، معتمدة أسلوب الحوار والتعاون باعتبار الحوار الهادف والبناء هو السبيل الأمثل لمعالجة مشاكل وقضايا العمل، إضافة لكونه يمثل جوهر الديمقراطية الصناعية والوعاء الصالح والأمثل للتشاور وصولاً للتفاهم المشترك.

ويقود الحوار بين أطراف الإنتاج في بناء علاقات أكثر تنظيماً وأوفر استقرار وتشكيل مؤسسات وبناء أجهزة تنظيمية قادرة على تحقيق المزيد من الاستقرار في علاقات العمل، وخلق مناخ ملائم للاستثمار بثقة وأمان، ومن أبرز هذه المؤسسات إدارات العمل الحكومية المتطورة واتحادات أصحاب الأعمال ونقابات العمال. كما برزت ضمن الأجهزة التنظيمية جهاز المفاوضات الجماعية ولجان التوفيق والتحكيم واللجان المشتركة للتشاور والتعاون التي تعتبر الإطار الناجح للديمقراطية الصناعية.

وإيماناً من منظمة العمل العربية بأهمية الحوار بين الشركاء الاجتماعيين وتحديد شكل هذا الحوار وأطره ومقومات نجاحه، من خلال تفاهم أطراف الإنتاج الثلاث، فقد أفرزت لهذا الموضوع الهام التقرير الرئيسي للمدير العام لمكتب العمل العربي المقدم لمؤتمر العمل العربي في دورته الثامنة عام ١٩٨٠م، حيث أكد التقرير على أن الحوار المثمر بين أطراف الإنتاج لا يتم بالصدفة ولا يحقق أهدافه بهوى المشاركين فيه أو براعتهم في المناقشة لإقناع الأطراف الأخرى، لكن السبيل الأمثل لإنجاح الحوار بين أطراف الإنتاج يتم من خلال الحفاظ والتمسك بمقوماته الأساسية الآتية:

- ١- أن يتم الحوار بين منظمات مشروعة ومعترف بها.
- ٢- الحوار يتم بين منظمات سليمة التمثيل. من حيث علاقته بوحدة التنظيمات أو تعددها ومنظمات أطراف الإنتاج في الدول العربية، إما أحادية وهو الطابع الغالب في منظمات العمال أو متعددة وهو الطابع الغالب في منظمات أصحاب الأعمال. وسلامة التمثيل من حيث المجال أو النطاق التنظيمي لمنظمات أصحاب الأعمال ومنظمات العمال.
- ٣- أن يتم الحوار بين منظمات تتمتع بحرية التعبير: ذلك أن حرية التعبير ليست شعاراً مجرداً بل هي شرط أساسي من شروط إدارة الحوار وتعني:
  - أ - عدم تعرض أطراف الإنتاج أو أحدها لأي شكل من أشكال الضغط عندما يطرح أفكاره أو آراءه داخل الحوار.
  - ب - حرية استخدام وسائل الإعلام دون إساءة أو مساس بأطراف الحوار، ودون إخلال بمواثيق العمل الصحفي ودون ممارسة لأي شكل أو عمل أو قول يقع تحت طائلة جريمة القذف أو التشهير.
  - ج - المساواة في فرص استخدام أجهزة الإعلام الرسمية لطرح الرأي (الإذاعة،

والتلفزيون، الصحافة الرسمية).

د - ألا تكون القدرة المالية لأحد الأطراف أداة للسيطرة الإعلامية وحظر فرص التعبير على من هم أقل قدرة من أطراف الإنتاج.

كما أولت منظمة العمل العربية منذ تأسيسها اهتماماً متميزاً لموضوع المفاوضات الجماعية، الأمر الذي يجسده إصدار اتفاقية العمل العربية رقم (١١) لعام ١٩٧٩ بشأن المفاوضات الجماعية، وكذلك ما تضمنته اتفاقيات عمل عربية أخرى من نصوص بشأن الموضوع وبهدف تنشيط الحوار بين أطراف الإنتاج وتدعيم وصيانة وإنماء الحريات والحقوق النقابية التي تعتبر المرتكز الأساسي للمفاوضة الجماعية، وبالتالي تأمين العدالة وتحقيق الاستقرار في علاقات العمل.

ومع ما تضمنته موثيق المنظمة ومعاييرها من نصوص وتوجهات بشأن المفاوضات الجماعية، فقد كانت ساحة دورات مؤتمر العمل العربي منبراً مفتوحاً لأفكار وآراء أطراف الإنتاج لمعالجة هذا الموضوع، ففي الدورة الحادية والعشرين لمؤتمر العمل العربي القاهرة، أبريل/نيسان ١٩٩٤ كان موضوع البند العاشر من جدول الأعمال برامج الإصلاح الاقتصادي وإعادة الهيكلة وانعكاساتها على قضايا العمل ومنها المفاوضات الجماعية وعقود العمل المشتركة.

كما أعطت منظمة العمل العربية مساحة واسعة من اهتماماتها بالحوار، بل إن طبيعة تشكيل المنظمة ومحور أنشطتها يرتكز على قاعدة الحوار بحكم تكوينها واعتمادها لصيغة التمثيل الثلاثي في جميع هيئاتها ونشاطاتها. وتوفر المنظمة لهذه الأطراف منبراً قومياً للحوار حول القضايا ذات الاهتمام المشترك، فهي تجمع في بنيتها التنظيمية أطراف الإنتاج الثلاثة في

الوطن العربي. وخلال دورات مؤتمر العمل العربي كان الاتفاق تاماً بين الجميع في الدعوى إلى تعزيز الحوار وتجاوز الصراع، ولهذا الغرض دعا الكثيرون من أطراف الإنتاج العرب إلى تقوية ضمانات الحوار ومقوماته، وإيجاد الهياكل والآليات التي تيسر الحوار، وخاصة لجان التشاور بين الأطراف وعلى شتى المستويات.

إن طول ممارسة الحوار وتراكم خبرات الأطراف، قد أزال الكثير من الشكوك والظنون التي طالما أحاطت بالحوار، وعمق من ترسيخ الثقة بين أطراف الإنتاج في الوطن العربي، واعتمدت المنظمة أكثر من وسيلة وأسلوب لتعزيز هذه الثقة وتمتين الصلة، ومد جسور من التعاون البناء بين هذه الأطراف.

ولا نبالغ القول عندما نشير إلى أن علاقات العمل في الدول العربية بصورة عامة وقياساً إلى ما هو عليه الحال في مناطق أخرى من العالم تعتبر أكثر استقراراً وأقل نفوراً وأوسع تعاوناً بين الأطراف. كما حظيت الحريات والحقوق النقابية باهتمام شديد منذ وقت مبكر من قيام منظمة العمل العربية، حيث تضمن دستورها من بين أهداف أخرى السعي والاهتمام بإنماء وصيانة الحريات والحقوق النقابية.

ولقد استطاعت منظمة العمل العربية، رغم عمرها القصير نسبياً، إنجاز عدد من الأدوات القانونية التي تكفل مهمة صيانة وإنماء الحريات النقابية في الوطن العربي وهذه الأدوات هي:

- أ - اتفاقية العمل العربية (١) لعام ١٩٦٦ بشأن مستويات العمل العربية.
- ب - اتفاقية العمل العربية رقم (٦) لعام ١٩٧٦ بشأن مستويات العمل (معدلة).
- ج - اتفاقية العمل العربية رقم (٨) لعام ١٩٧٧ بشأن الحريات والحقوق النقابية.

د - اتفاقية العمل العربية رقم (١١) لعام ١٩٧٩ بشأن المفاوضات الجماعية.

هـ - اتفاقية العمل العربية رقم (١٢) لعام ١٩٨٠ بشأن العمال الزراعيين.

وفضلاً عما تقدم فقد تم نشر العديد من البحوث والدراسات في الدوريات الصادرة عن المنظمة ومؤسساتها الفنية، كما احتوت دراسات أخرى حول قضايا العمل والعمال، عرضاً عن الحريات النقابية.

### **جامعة الدول العربية:**

يقتضي التعرف على الدور الذي تقوم به الجامعة العربية في تحقيق الحوار الاجتماعي الإشارة إلى التطرق لتقييم عمل أجهزة الجامعة العربية في تحقيق هذا الحوار الاجتماعي.

والعمل على تطبيق أهداف الجامعة تم إنشاء المجلس الاقتصادي والاجتماعي العربي، ويقتضي تقييم أعمال أجهزة جامعة الدول العربية التعرض لمسائل رئيسية: التعرف على الخطوات الموضوعية والتنظيمية والتي حققتها الأجهزة، ثم محاولة معرفة دلالات هذه الخطوات.

ومن حيث الإنجازات الموضوعية والتنظيمية فإنها تتضمن إنشاء قواعد للسلوك، وأجهزة أو وكالات متخصصة تعمل على تحقيقها، وبالنسبة للأولى فقد تمكنت أجهزة الجامعة المختلفة من إقرار مجموعة من قواعد السلوك الملزمة، والتي تعالج الشؤون المختلفة للدول العربية كما واكب إبرام الاتفاقيات السابقة وغيرها إنشاء وكالات متخصصة للعمل على تطبيق الأحكام المتفق عليها.

### **دور المنظمة العربية للتنمية الإدارية في دعم الحوار الاجتماعي:**

لقد حددت رسالة المنظمة في إطار الأهداف التي نصت عليها إتفاقية المنظمة المعدلة في عام ١٩٩٠، والتي تنص على أن الهدف الرئيسي للمنظمة

هو الإسهام في تحقيق التنمية الإدارية في الوطن العربي بما يخدم قضايا التنمية الشاملة، وأن المنظمة تنطلق من إستراتيجية العمل الاقتصادي العربي المشترك لتسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. من خلال تعميق مفهوم الإدارة وتأهيل الممارسة ورفع مستوى كفاءة الإدارة العربية في جميع القطاعات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية في الدول العربية، بما يسهم في تحقيق تنمية إدارية عربية تسهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في هذه الدول وتساندها. وقد تحددت رسالة المنظمة للفترة من ١٩٩٣ إلى ١٩٩٧ التي تضمنتها الوثيقة التي أقرتها جمعيتها العمومية في: زيادة فعالية التنمية الإدارية في الأقطار العربية بزيادة تكامل أنشطتها وجهودها والارتقاء بجودتها وكفاءتها وزيادة تفاعلها مع الاحتياجات والقضايا التنموية المجتمعية في هذه الأقطار. كما تحددت أهداف المنظمة وفق هذه الإستراتيجية في الآتي:

- ١- دعم فعالية مؤسسات التنمية الإدارية العربية.
- ٢- تنمية ممارسات وأداء الإدارة العليا العربية.
- ٣- تنمية ونشر المعرفة العلمية التطبيقية عن الإدارة والتنمية الإدارية العربية لدى قطاعات الباحثين والخبراء.
- ٤- دعم صانعي السياسات الاقتصادية والتنموية.
- ٥- دعم تطوير التعليم الإداري ومؤسساته في الأقطار العربية.
- ٦- تقديم الخدمات المهنية الخاصة بالتنمية الإدارية لدعم موارد المنظمة. واستناداً إلى هذه الرسالة والتوجه الاستراتيجي للمنظمة، تم تحديد ثلاثة أدوار أساسية لأنشطة المنظمة ممثلة في :

١- الدور التنسيقي التكاملي، ممثلاً في قيام المنظمة بدور الوسيط الفعال

Calalyst لتبادل الخبرات والإمكانات والدراسات داخل الدول العربية

وبينها وبين دول العالم الأخرى ذات التجارب الناجحة.

٢- الدور القيادي الريادي، ممثلاً في ارتداد آفاق جديدة وطرح وتقديم مناهج ومسارات وأساليب مستحدثة في التنمية الإدارية من واقع دراسة ومتابعة الاتجاهات والتطورات العالمية في هذا المجال.

٣- دور بيت الخبرة التنفيذي، ممثلاً في قيام المنظمة بخدمات مباشرة لإنتاج وتقديم خدمات التدريب والتنمية الإدارية للمستويات الإدارية العليا ولخبراء وأخصائيي التدريب والتنمية الإدارية، أو في شكل خدمات غير مباشرة من حيث تطوير وتقديم وسائل ومعينات التدريب وتقديم خدمات استشارية وتعاقدية نمطية لتطوير النظم وزيادة الفعالية الإدارية الكلية للمنظمات، وكذلك عقد برامج متميزة الجودة للقيادات الإدارية وللمشتغلين بمهن التنمية الإدارية.

وتسير جهود المنظمة لمساندة وتقوية الحوار الاجتماعي العربي المشترك في اتجاهين:

**الأول** : يتعلق بالأنشطة التي تهدف إلى خدمة عملية الإصلاح الإداري والتنمية الإدارية التي تقوم بها الأجهزة المنوطة بهذه المهمة في الدول العربية المختلفة.

**الثاني**: يتعلق بالأنشطة الموجهة لخدمة التكامل الاقتصادي من خلال دعم وتطوير البناء المؤسسي والتكوين الإداري للأجهزة المعنية بهذا الهدف القومي الحيوي.

### **الاتحاد الدولي لنقابات العمال العرب:**

تعطي الحركة النقابية العربية أهمية كبيرة للحوار الاجتماعي الثلاثي، بين أطراف الانتاج العرب (حكومات اصحاب عمل عمال)، لمواجهة التحديات الناشئة في عالم العمل والعمال، انطلاقاً من المرتكزات التالية:

١- اعتبار الحركة النقابية، التي تمثل فريق العمال، قوة تنمية وإعمار وبناء واستقرار، وهذا يعني التخلص من الترويجات القديمة، التي تحد أو تقيد العمل النقابي، بدعوى الحرص على الاستقرار الاجتماعي. ذلك ان مفاقمة مشكلات البطالة والفقر والتهميش والحرمان، هي التي تجلب عدم الاستقرار، وهذا ما تعمل النقابات على تلافيه بتأكيداها على مبدأ الحوار الاجتماعي، بين شركاء الانتاج الثلاثة، لتحقيق اهداف التنمية. فلا يمكن لحوار اجتماعي ان يقوم بدون الاعتراف بمكوناته الثلاثة، وبالخصوص منها الحركة النقابية، التي تمثل العمال العرب، خصوصا ان حركتنا النقابية تعمل بالوسائل الشرعية، السلمية والقانونية والديموقراطية، وأنها تبتغي تحقيق العدالة الاجتماعية، وتحسين معيشة العمال وظروف عملهم، وايضا تحقيق التنمية المنشودة في الوطن العربي.

٢- إن الاستجابة لمتطلبات الحوار الاجتماعي تمثل حاجة مشتركة لمختلف الاطراف، من هذا المفهوم فإننا نطالب بتأطير الحوار الاجتماعي في مؤسسات، على النطاق الوطني والعربي، وتشريعه في قوانين ودساتير، يحترمها الجميع، بما يتناسب مع معايير العمل العربية والدولية المعنية بهذا الشأن، لأن ذلك يجعل مسألة الحوار الاجتماعي جزءا من عمل النظام الاجتماعي والثقافة المجتمعية، ويضمن ديمومته واحترام نتائجه، على أساس من المصلحة العامة، بدلا من ان يخضع للتقلبات. ولا شك في ان تكريس هذه التوجهات يمكن ان يشكل جزءا من مسار تعزيز الديمقراطية والمشاركة في المجتمعات العربية.

٣- إن الحوار الاجتماعي يستهدف تحقيق التنمية المستدامة:

المتملة بالترابط والتكامل بين التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

بمعنى ان وظيفة الحوار الاجتماعي تؤدي الى خلق مسارات وتفاهمات تستجيب لمصالح مختلف أطراف الانتاج. فهو بالنسبة لأصحاب العمل يشتمل على احترام مصالحهم بزيادة الانتاجية، واستقرار نظام العمل، وضمان التراكم الرأسمالي لتوسيع الانتاج وتطويره. وبالنسبة للعمال، يشمل احترام حقوقهم، في العيش الكريم والعدل، وتوفير الظروف الملائمة، بالامكانيات المادية والبنى التحتية، لتطوير تأهيلهم المهني، وضمان ظروف عمل صحية مناسبة، وتأمين شبكة حماية من الضمانات الاجتماعية لهم. وبالنسبة للحكومات، فإن تكريس دينامية الحوار يعزز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي، ويُظهر الحكومات باعتبارها حكما بين الاطراف وراعية لعملية التنمية الاقتصادية وللعدالة الاجتماعية، في آن واحد.

٤- إن مفهوم التنمية اليوم بات يتركز على تنمية الموارد البشرية:

ففي عصر الثورة العلمية التكنولوجية، بات الإنسان محور عملية التنمية وهدفها في آن واحد، ولذلك فإن أحد أهداف الحوار الاجتماعي يتركز على تنمية الرأسمال البشري.

٥- إضافة الى كل ما تقدم، ينبغي ان ندرك أن الحوار الاجتماعي بات ضرورة لتعزيز موقف بلداننا:

في مواجهة الانعكاسات السلبية للعولمة، وهيمنة الشركات الاحتكارية المتعددة الجنسيات، والتدخلات الأجنبية في الشؤون العربية، التي ترمي إلى إضعافها وتهميشها اقتصاديا، للتأثير على قراراتها السياسية.