

3

قائمة حقوق عمالك القانونية

أنت تعلم أن تزيير الصدقية ليست عملاً لائقاً
أليس كذلك؟

دوريس مديرة الموارد البشرية في شركة تقنيات عالية، كانت تمشي متمهلة في رواق مبنى الشركة المضاء إضاءة جيدة، تتأمل في عملها، وتفكر في اجتماع مديري الموارد البشرية الذي أوشكت أن تنضم إليه. سار خلفها إيليو، نائب رئيس الشركة التنفيذي لشؤون العمليات في غفلة منها. كانت سمعة إيد، بوصفه كثير المزاح، والتكيت، تسبقه في الشركة. في حين أن بعض الموظفين رأوا أن الطابع الهستيري يغلب على أسلوب مزاحه، شكك معظم الموظفين بسلامة تفكير كبار مسؤولي الشركة، الذين سمحوا بترقية شخص مغرور، ومعتد بنفسه بالرغم من ضحالاته الثقافية، وأسلوبه غير اللائق في ممازحة الآخرين.

بينما كان إيد يمشي الهوينا خلف دوريس، لاحظ أن أحد أزرار قميصها لجهة ظهرها غير مزرر، وذلك في نقطة تتعامد مع رباط الصدقية التي ترتديها. بالنسبة لمعظم الناس، خيارات الحس العام تقتضي ممن رأى ذلك أن يتابع سيره، وأن يتجاهل، بأدب، الزر المفتوح، أو أن يعلم دوريس

بالموقف. لكن لأسباب ستبقى لغزاً، انكفاً إيد إلى الخلف. نعم، لقد فعلها: زرر الزر المفتوح.

إنني استغربت أشد الاستغراب أن لا يفهم نائب رئيس شركة تنفيذي لشؤون العمليات ما يليق، وما لا يليق في ميدان العمل. ما يبعث على الحزن، أن مواقف من هذا القبيل ما تزال كثيرة الشيوخ حتى الآن.

ما هو تجاوز الحدود، والقيود؟

في هذا الفصل، سوف نتحدث عن السلوك الذي يتجاوز حدود المشاكسة، والغرابة؛ السلوك الذي يعد تجاوزاً للحدود، وخرقاً للقيود. في حين أن توصيف المشاكسة، والناس الذين يصعب التعامل معهم يعد مسألة رؤية ذاتية، تختلف من شخص إلى آخر، كما سيمر معنا في الفصل الثاني من هذا الكتاب، فإن بعض الناس يتجاوز الحدود التي ينبغي عدم تجاوزها.

قبل أن تتعامل مع النماذج الأكثر خبثاً من كذابين، وطفاعة، وأفظاظ، ينبغي عليك أن تفهم حقاً متى يشكل سلوك أحد زملاء خرقاً لسياسة الشركة، ولقيمك، أو للقانون (أنا مدينة بهذا التمييز بين القانون، والسياسة، والقيمة لـ ريتا ريسر، وقد تبنت مناقشة هذا الأمر بعد حصولي على إذن منها). إن حصل اختراق للقانون، أو خرق للسياسة، يتعين عليك استخدام أحد الأساليب المدرجة عبر الفصول اللاحقة من هذا الكتاب، كي تجابه صاحب السلوك السيئ بالأدلة القاطعة. إن لم يجد ذلك نفعاً، تحول مباشرة إلى الشكاوى في الفصل السادس عشر.

فهم انتهاكات القانون، وتلك المتعلقة بسياسة الشركة، وانتهاك القيم: متى لا يكون السلوك مشاكساً فحسب، بل يتعدى ذلك وصولاً إلى انتهاك القانون، والسياسة، وقيم المؤسسة؟ يبدو واضحاً أن الإزعاج المتواصل، والسلوك الانتقامي، وذاك المنطوي على تهديد، أو السلوك العنيف تتم كلها عن عدم احترام للآخرين، وتفتقر إلى اللياقة، وتتطوي على أخطار كامنة. ما توصلت إليه، على كل حال، أنه يوجد خلط بين معاني هذه الكلمات.

اعرف حقوقك:

يبدو أن كثيراً من الناس يعتقدون أن أي شيء يزعجهم، أو يزعج زملاءهم في العمل يعد مشكلة سلوكية. هذا ليس صحيحاً. مضى علينا قرابة عشرين سنة، ونحن مشوشون، ومستمرون في خلط الأمور المتعلقة بميادين العمل، مما أدى إلى جنون عظمة مستشر على صعيد الإدارة، وإلى صراعات مفسدة للنظام، وادعاءات عبثية، ودعاوى قضائية.

إن معرفتك حقوقك تمد لك يد العون. أعرف شيئاً واحداً، وهو أن كل إنسان يجب أن يعامل باحترام. على أي حال، بدلاً من أن تشغل نفسك في معرفة من تعرض للأذى، ومن لم يتعرض له من جراء سلوك معين في ميدان العمل، يمكنك إنعام النظر في النموذج الآتي: هل يعد السلوك انتهاكاً للقانون، أو لسياسة الشركة، أو للقيم التي كرستها؟ صدق، أو لا تصدق، يوجد أدلة موضوعية تبين أنواع الشكاوى التي تتلاءم مع كل مجموعة من تلك المجموعات. إن كان السلوك لا يندرج في واحدة من تلك المجموعات، لكنه حدث بقصد إزعاجك فقط، عليك أن تجد طريقة

من أجل التفاوض حول قيمك. يوجد أساليب كثيرة مدرجة في الفصول اللاحقة من هذا الكتاب كي تساعد على تحقيق هذا الأمر.

سبب هذه المشكلة هو التنوع والاختلاف المتزايدان في ميادين العمل. نحن نرى أناساً يأتون إلى موقع العمل بقيم متضاربة. هل يستطيع الناس الذين يحملون مجموعات مختلفة من القيم أن يعملوا معاً بصورة حسنة؟ نعم - إن هم احترموا قيم أولئك الذين يعملون معهم دون أن يحاولوا حرقهم عنها، وإن كان لدى الشركة التي يعملون فيها بيان قيم واضح، إن هي كرس وقتاً لتتقيف العاملين فيها حول المعاني الفعلية للقيم التي تتبناها.

صراع قيم:

أحد أكثر صراعات ميادين العمل غرابة دعيت ذات يوم لإيجاد حل له. كان الموضوع هو الآتي: هل من المناسب أن تحصل امرأة على إذن في منتصف اليوم من أجل العناية بأظفارها؟! لم يكن هذا وقتاً مستقطعاً يشكل غياباً عن العمل: لقد عملت ساعات طويلة، ونظمت الوقت. إلا أن سكرتيرة رئيس الشركة لا تحبها، وكانت تصنفها في مجموعة «المشاكسات». رفضت طلبها. مراقب المرأة المباشر خلصها من هذا الموقف، وأذن لها بالذهاب لأنها كانت عاملة جيدة. قررت السكرتيرة أن هذا التصرف ليس «صحيحاً». نتج عن ذلك صراع تافه دام سنوات.

صدق أو لا تصدق، عندما دعيت لإيجاد حل لهذه المشكلة، كان قد وصل الخلاف عندها إلى مرحلة رفض معها كلا الطرفين التحدث مع الآخر، وقد أثر ذلك في قدرتهما على أداء عملهما. ما يبعث على السخرية أن رئيس الشركة، ومدير الموارد البشرية فيها لم يشاءا التوسط في هذا النزاع.

لقد كانت تلك مشكلة صراع قيم. كل منا له قيمة المختلفة عن قيم الآخرين. لا مشكلة في هذا. تقع المشكلة عندما تتضارب قيمنا، بينما لا ترسم الشركة برنامجاً واضحاً للتعامل مع قضايا القيم. لو أن لدى الشركة بياناً واضحاً عن القيم التي ينبغي تكريسها فيها، لما كانت المشكلة التي استعرضتها قد وصلت إلى الحد الذي وصلت إليه.

المخفق الحقيقي في هذه القضية، طبعاً، هو رئيس الشركة الذي لم يعلن عن قيمه، وقيم شركته بصورة واضحة بما فيها قضاء وقت شخصي خارج العمل، وهكذا.. لقد اعتقد حقاً أنه ينبغي على جميع العاملين في الشركة أن يبقوا فيها من الثامنة صباحاً حتى السادسة مساءً إلا في حالات الضرورة القصوى. لكن مع مرور الوقت أذعن لمطلب عام ينادي باتباع سياسة دوام مرنة «ظاهرياً»: الأمر الذي جعل جميع العاملين في الشركة مشوشين بسبب عدم وجود دوام واضح المعالم. لهذا السبب، كان الخلاف الذي نشب بين العاملين خارج نطاق قدرتهما على إيجاد حل له.

إحدى طرق معالجة صراع القيم تكمن في تحليل قضية الصراع، ومن ثم مناقشة موضوع الصدام الذي نجم عنها مع الشخص المعني بها، أو مع المجموعة. (في بعض الحالات، إن كان قد تقادم العهد على الموقف المتأزم، يكون من الأفضل وجود شخص يسهل عملية النقاش بين الطرفين المختلفين). إن كنت قادراً على التحول من النظر إلى القضية بوصفها قضية «صح» مقابل «خطأ» إلى النظر إليها على أنها، ببساطة، مسألة قيم مختلفة، يصبح الموقف أسهل، وألين كما يصبح أصحاب الموقف أكثر قدرة على تحمله. عندها تسمى المسألة قضية تقرير: هل ثمة تضارب بين

قيم الشخص، والقيم المقررة في الشركة التي يعمل فيها. إن كان الأمر كذلك، عليك أن تلجأ بشكواك إلى سلطة عليا في الشركة؛ كما هو موضح في الفصول اللاحقة من هذا الكتاب. قبل اللجوء إلى هذا الخيار، ألقت نظرك إلى ضرورة طرح السؤال الآتي على نفسك: «إلى أي مدى تعد القضية مهمة حقاً؟» إن لم يكن ثمة تضارب بين قيم الفريقين المختلفين، من جهة، وبين قيم الشركة التي يعملان بها من جهة أخرى، فأنت بحاجة إلى التفاوض من أجل الوصول إلى حل لمسألة تضارب القيم؛ حل يمكنك أنت، والفريق الآخر أن تتعايشا معه -ربما بمساعدة جهة تقوم بعمل وسيط بينكما- ستجد في الفصول اللاحقة من هذا الكتاب كثيراً من الأفكار التي تساعد في عملية التفاوض، وإدارة قضايا الصراع.

المضايقات المستمرة غير القانونية والتمييز في المعاملة:

انتهاكات صارخة للقانون:

معظم الشكاوى المتعلقة بالسلوك غير المقبول في ميادين العمل؛ السلوك الذي يتجاوز الحدود القانونية تتعلق بالمضايقات المستمرة غير القانونية، وبالتمييز في المعاملة، أو بأحد الأمرين. عندما ألقت كتابي الأول الذي يتمحور حول الانتهاكات المستمرة غير القانونية عام 1992. كنت أفترض حينها أننا سنتخلص من هذه المشكلة مع مرور الوقت؛ أي إنها يجب أن تكون قد طويت الآن. لسوء الحظ، لا تبدو الأمور كذلك. الفضل يعود -في شق منه- إلى نائب رئيس الشركة التنفيذي الذي زرر قميص لوريس في الإبقاء على هذه القضية منتشرة، وحقيقية!

لكن يبدو أن ما يشكل مضايقات مستمرة غير قانونية، وتميزاً في المعاملة ما يزال مادة تؤدي إلى إفساد النظام في ميادين العمل إفساداً لا يقف عند حد. هذا لأن القانون يرسى أرضية لسلوكك. اسمها «المنطقة الحمراء». إن معظم الشركات تتبع سياسات أكثر صرامة من مقتضيات القوانين. أكثر من ذلك، سمحت المحاكم المنتشرة في البلد للشركات باتباع سياسات أكثر صرامة من القوانين، كما سمحت بمعاينة موظفيها الذين يخالفون تعاليم سياساتها، حتى عندما لا يشكل سلوكهم -بأي حال من الأحوال- انتهاكاً للقانون. إن السلوك الذي تقتصر نتائجه على إزعاج شخص ما لا يعد مشكلة قانونية. ثمة معايير مختلفة كثيراً عن مقارنة من هذا القبيل يجب الاحتكام إليها قبل التقرير إن كان سلوك ما يشكل انتهاكاً للقانون أم لا.

المعايير القانونية للمضايقات المستمرة، والتمييز في المعاملة:

القانون الفيدرالي الأمريكي يمنع التمييز في المعاملة، والمضايقات المستمرة غير القانونية، والعلاقات المبنية على أساس:

- الجنس أو الجندر.
- العمر (40 سنة، أو أكثر؛ تمييز على أساس العمر).
- العرق واللون.
- الدين.
- الأصل الوطني.
- المواطنة.

العجز الجسدي (قد يتضمن هذا العجز العقلي، أو العاطفي).

▪ الحمل.

▪ الوضع العسكري.

▪ الإذن الطبي، والإجازة العائلية.

هذه الأمور يشار إليها عادة بوصفها «مميزات محمية».

المضايقات المستمرة غير القانونية القائمة على أساس الجنس تتضمن:

▪ المضايقات الجنسية.

▪ المضايقات على أساس الجندر.

▪ المضايقات بسبب التماثل الجنسي.

▪ المضايقات المبنية على أساس الحمل.

إن كنت تقيم في كاليفورنيا فإنك تتمتع بحماية إضافية بعض الشيء. من المحتمل أن تكون أكثر الولايات تشدداً، وصرامة على صعيد تشريع القوانين ذات الصلة بهذه القضايا: منع التمييز، والمضايقات، والعلاقات المبنية على أساس:

▪ وضع الإنسان بوصفه ضحية عنف محلي.

▪ الوضع الطبي، أو الخصيصة الجينية (الموروثة).

▪ سلسلة النسب (أصول الإنسان).

▪ الوضع العائلي (متزوج - عزب).

▪ الميول الجنسية.

▪ ولادة الطفل، والظروف الطبية ذات الصلة بولادته.

كثير من الناس يخلطون الأمور، ولا يعرفون كيف يميزون بين كل من: المضايقات المستمرة غير القانونية، والتمييز في المعاملة، والعلاقات. المضايقات المستمرة غير القانونية غير مبنية -في الواقع- على أساس قانون جديد، بل هي بمنزلة فكرة تعود أساساً إلى قانون الحقوق المدنية المعمول بمقتضاه منذ عام 1964. إن المضايقات تعد نوعاً من التمييز في المعاملة.

التمييز في المعاملة هو تمييز عدائي يتخذه المشرف على العمل بسبب ميزات الفرد المحمية التي يكفلها له القانون (وقد شرحتها في القوائم السابقة). أعمال التدابير العدائية تتضمن: عدم الاستخدام، أو الامتناع عن الترقية، والفصل المؤقت من الخدمة أو التسريح من العمل، والاقطاعات من الراتب، ورفض دفع العلاوات، وتغيير شروط التوظيف مثل: عدد ساعات العمل، أو مدة الإجازة بسبب ميزات الفرد المحمية.

العلاقات: هي تمييز يتخذ بحق فرد ما بسبب اعتراضه على أمر ما، أو بسبب من شكواه، أو بسبب تعاونه في قضايا تتعلق بالاستقصاء عن حالات المضايقات المستمرة غير القانونية في العمل، أو التمييز في العمل. قد يشمل هذا أي تمييز عدائي متعلق بالعمل، أو العلاقات الأخرى المتعلقة بالتهديد بالإيذاء الجسدي، أو الاعتداء، أو الضرب، أو تخريب الممتلكات الشخصية، أو الملاحقة والمطاردة.

نماذج المضايقات المستمرة غير القانونية:

قد تكون المضايقات المستمرة غير القانونية تدابير عمل عدائية جسدية، أو بصرية، أو لفظية. في «المنطقة الحمراء»، يوجد مضايقات حقيقية غير

قانونية تعرف بـ «هذا مقابل ذلك». كأن يقول رجل لامرأة على سبيل المثال: «اضربي لي موعد غرام كي تحصلي على عمل عندي، أو عليك أن تطارحيني الغرام كي تحصلي على الترقية». هذا النموذج من المضايقات الحقيقية المستمرة، وغير القانونية عادة ما يتورط فيه زميل، أو رئيس في العمل، فيعرض معاملة تفضيلية في العمل (لامرأة على سبيل المثال) لقاء حصوله على متعة جنسية منها. الذي يقوم بأعمال المضايقة هو شخص يمتلك -فعلياً- القوة التي تمكنه من تحقيق مصلحة كالتى ذكرناها. يمكن التلميح إلى مبدأ «هذه مقابل تلك»، أيضاً، عبر تقديم عروض متكررة. بوصفك شخصاً تعرض للمضايقة، عليك على كل حال، أن تظهر أن لفعل المضايقة تأثيراً في عملك: كأن تكون قد حرمت من علاوة سنوية مستحقة على راتبك، أو أنك قد سرحت من عملك، أو أرغمت على الاستقالة.

العلاقات غير القانونية:

العلاقات غير القانونية هي نموذج آخر من نماذج المضايقات المستمرة غير القانونية. تندرج هذه العلاقات ضمن قائمة الأفعال الانتقامية التي تمارس عليك من قبل المشرف عليك في العمل، أو من قبل زميل عمل، أو أحد المرؤوسين، أو أحد الدخلاء وذلك لرفضك عروضاً جنسية، من أجل تقديم شكوى تتعلق بالمضايقات، أو التمييز، أو مساعدة شخص آخر فيما يتعلق بادعاء يخصه. يمكن أن يتخذ هذا الانتقام أشكالاً كثيرة مثل: تنزيل درجة العامل، أو رتبته، وتقويم أداء العامل تقويماً مجحفاً في حقه، وتكليف العامل بمهام عمل سيئة، وإنهاء عمله، والتهديدات، أو العنف.

على سبيل المثال: طلب إليّ الإشراف على إجراء تحقيق بشأن ادعاء تقدم به موظف يعمل في شركة تقنيات عالية، ادعى عبره أنه كان هدفاً لتدبير انتقامي. زعم الموظف أنه كان هدفاً لتدبير انتقامي، لأنه أدلى بشهادته - بوصفه شاهد إثبات- في قضية تمييز عنصري. لقد ادعى أن نائب رئيس الشركة قلل من شأنه، واستخف به في اجتماعات عقدت بعد إدلائه بشهادته. في حين أنه كان يمكن لهذا أن يكون ادعاءً جيداً على صعيد قضايا الانتقام، فقد أظهر التحقيق الذي أجرته أن نائب رئيس الشركة هذا يعامل الموظفين الآخرين كافة بالطريقة ذاتها التي يعامل فيها الموظف المدعي، كما أن الموظف المدعي كان يتلقى منه المعاملة ذاتها قبل القضية القانونية، كما بعدها.

التحيز الجنسي:

نموذج آخر من نماذج المضايقات المستمرة غير القانونية يتمثل بالتحيز الجنسي غير القانوني. إن عاملت الإدارة بعض العشاق، والخلان معاملة تفضيلية في بعض الحالات المعزولة، فلا يعد ذلك، في معظم الأحيان، انتهاكاً للقانون بالرغم من أن ذلك قد يشكل خرقاً لسياسة الشركة المتبعة. أما إن انتشرت المعاملة التفضيلية جنسياً على نطاق واسع في الشركة فإنها تعد غير قانونية.

المحيط العدائي:

أخيراً، وليس آخراً، هناك المحيط العدائي خلافاً لمقتضيات القانون. هنا، نحن إزاء اتهام يلغو الناس حوله لغواً طائشاً بشيء من عدم اللامبالاة.

كثير من الناس يعتقدون أنهم موجودون في محيط عدائي إن ضايقتهم سلوك أحد الناس الموجودين في ذلك المحيط. هذا ليس صحيحاً. لكي تثبت أن محيطاً ما هو عدائي حقاً ينبغي عليك أن تبين أن السلوك الذي وقع ضمنه كان تمييزاً، أو أنه شكل مضايقات جنسية. هذا يعني أنه كان مرتكزاً على واحدة من «الميزات المحمية» التي أدرجتها سابقاً. بكلمات أخرى، لا يكفي أن يضايقك أحدهم مضايقات مستمرة فقط كي تصنف تصرفاته معك في قائمة السلوك العدائي، بل ينبغي أن تكون تلك التصرفات موجهة ضدك بسبب جنسك، أو عرقك، أو لونك، أو دينك، وهكذا.. خلافاً للاعتقاد الشائع، لا يوجد شيء اسمه: مضايقات «عامة» غير قانونية في معظم الحالات. لا يمكن النظر إلى السلوك على أنه غير قانوني إلا إذا كان مرتبطاً بواحدة من الميزات المحمية. على أي حال، المضايقات العامة يمكن أن تنتهك القانون الجنائي (ومن بينها الاعتداء، والضرب، والتهديدات). إن كانت شديدة إلى حد كاف.

إلى ذلك، عليك أن تثبت أن السلوك لم يكن محل ترحيب من الضحية، هذا يعني أن لا تكون قد شجعت المعتدي على سلوكه، أو شاركت فيه. كي تثبت أن المضايقة تدرج في قائمة الأفعال غير القانونية، عليك أن تبين أنها كانت شديدة، وقاسية؛ بمعنى أن تكون قد تداخلت مع العمل. أخيراً، عليك أن تثبت أن الموظف كان على علم بالمضايقة، أو كان ينبغي عليه أن يعلم، ولم يفعل شيئاً مع ذلك. ينبغي عليك أن تثبت هذه العوامل الأربعة، كي تبرهن أن المضايقة شكلت انتهاكاً للقانون.

المضايقات، أو التمييز تبعاً لسياسات مؤسستك.

يستطيع أرباب العمل -وغالباً ما يفعلون- أن يمنعوا كل أشكال المضايقات بموجب سياساتهم الخاصة بهم؛ ليس المضايقات المرتكزة على العرق، والجنس، والميزات المحمية الأخرى فحسب، بل قد يتضمن ذلك أي سلوك ينم على عدم احترام. راجع السياسات المعمول بها في مؤسستك. قد تكون ملصقة في لوحة إعلانات موقع العمل، أو مدرجة عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة. قد تصاب بالذهول عندما تعرف مدى شمولية تلك السياسات. البيان القياسي قد يكون على النحو الآتي:

مضايقات ميدان العمل

إن شركة البث الإذاعي والتلفازي الأمريكية ملتزمة بتأمين بيئة عمل، لموظفيها، خالية من العدائية، والمضايقات، وهي تنتهج هذه السياسة من أجل التعبير عن هذا الالتزام. إننا نقر بأن إزعاج الموظفين -أيّاً كان الشكل الذي يتخذه- يدمر معنويات الموظفين، ويضر بإنتاجيتهم، وهو محظور في البيئة التعاونية المنتجة.

سوف تحقق الشركة باهتمام بالغ اختراق لسياستها يبلغ عنه المضايقات المستمرة من قبل الإدارة، أو زملاء العمل، وهي تتضمن المضايقات الآتية، بيد أنها لا تقتصر عليها: المضايقات المستمرة القائمة على أساس العرق، أو الجنس، أو اللون، أو الدين، أو الأصل القومي، أو السن، أو العجز، أو الوضع العسكري، سواء أكانت مضايقات

جسدية، أو لفظية. كل هذه المضايقات لا يمكن التسامح مع مرتكبيها. لا تعد الأفعال، والأقوال المزعجة خرقاً لسياسة الشركة فحسب، بل قد تشكل مخالفة قانونية. سوف نمثل في التعامل معها لكل موجبات قوانين الولاية، والقوانين الفيدرالية، والقوانين المعمول بها محلياً.

إن الشركة تمنع منعاً باتاً المضايقات في ميدان العمل، أيًا كان نوعها، بما فيها المضايقات الجنسية سواء أكانت لفظية، أو جسدية، أو كانت تستخدم النظرات على سبيل الإيحاء بالإكراه بالتهديد، أو من أجل الإغواء، أو الأفعال التي تسعى إلى جعل محيط العمل عدائياً: اللمس غير المرحب به، والتربيت على الجسد، والمغازلات الجنسية المتكررة غير المرغوب فيها، ومرآودة أحد عن نفسه، والتعليقات المثيرة، والنكات المثيرة للشهوة الجنسية، وعرض صور، وأشياء جنسية فاضحة في ميدان العمل أو رسومات جنسية غير مرحب بها، أو طلب الموظف بأن يحظى برعاية جنسية خاصة عندما يستخدم قبول المطلوب منه، أو رفضه أساساً لاتخاذ قرارات تتعلق بالتوظيف.

البيانات التي تقول: إن رب العمل يمنع المضايقات «مهما كان الشكل الذي تتخذه» أصبحت شائعة تماماً في معظم ميادين العمل. هذه البيانات يمكن أن تزودك بوسيلة دفاع قوية تعينك على مجابهة صاحب السلوك الفظ الذي قد تتخطى تصرفاته حد الإزعاج، كما تساعدك عندما تشعر بحاجة إلى التحدث مع مديرك، أو مع أي مسؤول آخر عن موضوع ذي صلة بالمضايقات.

إن كنت ما تزال مشوشاً بشأن تحديد التصرفات التي تتجاوز حدود القانون، أو تنتهك سياسة مؤسستك، اطلع على القائمة الآتية التي زودني بها أحد موكلي:

أمثلة على الانتهاكات القانونية، أو انتهاك سياسة المؤسسة.

▪ تعليقات منفرة، أو غير مرغوب فيها عن عمر الشخص، وعرقه، ولون بَشْرَتِهِ، وموطنه الأصلي، وخلفيته الإثنية، ودينه، وجنسه، وحالته العائلية (متزوج - عزب..)، ومشكلته الصحية وإعاقته، ووضع العسكري.

▪ الطلبات المتكررة، وغير المرغوب فيها لضرب موعد غرامي.

▪ الفُكَاهَات، والتعليقات الجنسية، والعرقية، والجنسانية، وتلك التي تتخذ من عمر شخص ما مادة لها.

▪ الإشارة إلى زميل عمل عبر استخدام مفردات لغوية تحط من قدره (طفل، فتاة، ولد، ملون، جد، أعرج، معلول...).

▪ ملاحقة شخص داخل نطاق العمل، أو خارجه.

▪ إرسال إيماءات جنسية.

▪ ارتداء علم يوحى بالتحالف مع جهة معينة، أو عرض علم من هذا القبيل.

▪ تمرير صور عرقية، أو جنسية من شخص لآخر، أو عرضها، أو عرض صور أفلام كرتون أو مواقع إلكترونية.

▪ التقبيل غير المرحب به، أو العناق، أو اللمس.

- اللمس غير المرحب به للشعر، أو الجسد، أو الثياب.
- اعتراض شخص ما بهدف عدم تمكنه من متابعة سيره، حيث يريد.
- لمس امرءٍ نفسه بطريقة موحية لزميل يرى المشهد.
- بث شائعات عن الحياة الجنسية لزميل عمل بما في ذلك حالته العائلية، وشؤونه الخاصة، وميوله الجنسية.
- أن ينظر المرء إلى زميل عمل نظرة شذراء على نحو متكرر.
- إرسال إحياءات جنسية باستخدام الوجه كوسيلة تعبير (الغمز، إرسال قبلة هوائية)
- معاملة شخص ما بصورة مختلفة إثر حصوله على إجازة عائلية، أو إذن طبي بصورة قانونية.
- عدم اعتماد تشغيل امرأة في عمل يقتضي سفراً؛ ذلك لأنها أم لأطفال صغيري السن.
- رفض النظر في طلب توظيف قديم، لأن مؤهلات صاحبه وخبرته أكبر من متطلبات العمل.

ملاحظة: قائمة الأمثلة هذه لا تتضمن كل الانتهاكات القانونية،

أو المضايقات التي تنتهك سياسة المؤسسة.

يوجد، بالطبع، سؤال يطرح نفسه دوماً: هل المؤسسة راغبة في إنفاذ القانون، وتنفيذ سياساتها؟ يوجد قضية شخصية أيضاً: هل أنت راغب عن إثارة قضايا من هذا القبيل مع أي شخص مخافة أن تتعرض لشيء من الانتقام؟ سوف نعالج هذه المسائل بالتفصيل عبر القضايا المدرجة في الفصل 16 من هذا الكتاب.

انتهاكات القيم:

إضافة إلى بيانات السياسة الرسمية، فإن لدى كثير من المؤسسات بيانات تتعلق بالقيم. في حين أن هذه البيانات تبدو مألوفة، وعديمة القيمة، ومجرد أوراق تثبت على الجدار، فإنني أنصحك أن تطلع عليها، وتقرأها، وأن تقدر -تبعاً لمقتضياتها- إن بدا أن أي سلوك يستهدفك في ميدان العمل يشكل انتهاكاً للقيم التي كرستها المؤسسة. قد تتضمن هذه القيم أموراً من قبيل: «الناس هم موردنا الأكثر أهمية» و«نحن نحترم موظفينا جميعهم».

بالرغم من أنه من السهل أن تساورك الشكوك حيال رغبة مؤسستك الحقيقية في إنفاذ مضمون هذه الرسائل، فإنك إن اطلعت عليها، واستخدمتها في الوقت المناسب (سأتناول هذا الموضوع بمزيد من التفصيل في الفصول اللاحقة)؛ كأن تستخدمها في أثناء حديثك مع شخص متورط في سلوك إشكالي، أو مع مديرك في العمل تكون قد حققت نقلة عظيمة تتصف بالمهارة. ما أريد قوله: إن اطلعت على بيانات قيم الشركة، واستوعبتها، وصدر سلوك ما عن شخص معين، فوجدت أن سلوكه لا يتناغم مع قيم الشركة المعلنة؛ عندها تذهب إلى مسؤول في الشركة، وتقول له: إنني أعتقد أن سلوك أحد الموظفين لا يتناغم مع قيم الشركة، هل لك أن توضح لي ما هي الأمور المقبولة بموجب بيانات القيم الخاصة بشركتنا.

قضايا قانونية أخرى خاصة بميادين العمل:

أمثلة أخرى عن السلوك غير القانوني الواضح في ميدان العمل، تتضمن قضايا مثل: إنكار المشرف على عملك لحقك بالحصول على

أوقات استراحة قصيرة، أو على أجور عمل إضافي إن كنت تعمل بنظام الساعات؛ فشله بتمكينك من الحصول على إجازات مناسبة عملاً بقانون الإجازات الطبية، والعائلية، والتميز على أساس العجز، والإعاقة، وال فشل في تأمين تسهيلات مناسبة لك إن كنت من ذوي الاحتياجات الخاصة، أو عدم الإقرار بتعويضات العمل التي تستحقها، أو إنكار حَقك في الحماية التي تقتضي إعلامك الجهات العامة بأن الشركة التي تعمل فيها ترتكب مخالفات قانونية في حال حدوثها، أو حَقك في ضمان سرية المعلومات التي تخصك. هذا الفصل يستعرض انتهاكات القانون الأكثر شيوعاً فقط.

العمل الساعي مقابل مؤهلات الإعفاء:

لكي تحدد إذا ما كنت في الحقيقة مؤهلاً لتقاضى أجور ساعات العمل الإضافي، عليك أولاً أن تعرف إذا ما كنت تستفيد من إعفاءات أو استثناءات، أو إن كنت موظفاً يعمل بنظام الساعات. إن كنت تستفيد من إعفاءات، ما هي -تحديدًا- الإعفاءات التي تستفيد منها؟ كونك تتقاضى أجور عمل إضافي. إن لم يكن يقع على عاتقك مسؤوليات إشراف جوهرية، أو لم تكن إدارياً رفيع المستوى، أو صاحب خبرات فنية، فأنت، إذن، تعمل بالنظام الساعي، ولك الحق في تقاضي أجور العمل الإضافي.

عدم السماح لك بالحصول على إجازة عائلية، أو إذن طبي:

لك الحق في الحصول على إجازة سنوية غير مدفوعة الراتب بعد انقضاء سنة على مباشرتك عملك، وذلك للعناية بحالة صحية خاصة بك

أو بمن تعيلهم من أفراد أسرته الأقربين. إن إنكار هذا الحق عليك يعد انتهاكاً للقانون الخاص بالإجازة العائلية، والإذن الطبي. لك أن تجزئ هذه الإجازة على أن لا تتعدى في مجموعها 12 أسبوعاً سنوياً.

العجز:

إن كنت تعاني أمراً مما يصنفه قانون الإعاقات الفيديريالي الأمريكي تحت عنوان: عاهة أساسية، ودائمة، فلا يحق لرب العمل أن يميز في المعاملة بناء على ذلك، وينبغي عليه تأمين التسهيلات اللازمة لك.

تلك التسهيلات تتضمن -بصورة عامة- أشياء مثل: العمل، ونظام الطعام، والنوم، والمشي. هل يمكن النظر إلى العجز الجنسي بوصفه إعاقة تؤثر جوهرياً في حياتك؟ صدق، أو لا تصدق، إن المحكمة العليا في الولايات المتحدة الأمريكية تنظر في مسألة من هذا النوع بوصفها قضية قانونية.

أصيب سائق شاحنة في ظهره، لكنه مازال قادراً على قيادة السيارة، لذلك لم يكن بوسعها أن يدعي أن الإصابة منعتة من أداء الوظائف الأساسية في حياته، فادعى، بدلاً من ذلك، أن الإصابة التي لحقت بظهره أثرت في حياته الجنسية. ادعى أنه كان قادراً، قبل تعرضه للإصابة، أن يمارس الجنس بين 30-40 مرة شهرياً، في حين أنه لم يعد قادراً على فعل ذلك، بعد الإصابة، إلا بين 3-4 مرات شهرياً. ردت المحكمة بقولها: إنها لا تعتقد أن للجنس وظيفة جوهريّة في حياة الإنسان بحيث تعد عدم القدرة على ممارسته إعاقة. وأضافت: إن السائق لم يستطع أن يقيم الدليل على أنه كان قادراً على ممارسة الجنس سابقاً ذاك العدد الكبير من المرات.

إن كنت ما تزال قادراً على أداء مهامك في العمل، وإذا كان رب العمل قادراً على تزويدك بالتسهيلات الملائمة دون أن يلحق ذلك به ضرراً، فلك الحق في الحصول على تلك التسهيلات. يمكن أن تتضمن التسهيلات: شاشة خاصة للحاسوب الخاص بك، وكرسيّاً خاصاً إن كنت تعاني مشكلات في الظهر، وبرنامج عمل ودوام مرنين، كي تتمكن من مراجعة الطبيب في مواعيد محددة. يمكنك الحصول على استراحات قصيرة من العمل أيضاً. لا يمكن حرمانك من العمل، أو من الترقية إن كنت تعاني إعاقة، لكنك قادر في الوقت عينه على العمل إذا ما توافرت لك تسهيلات معقولة تعينك عليه.

حق الحماية في حال إعلامك جهات عامة عن انتهاكات للقانون:

لا يجوز طردك من العمل، أو إقالتك، أو معاقبتك بسبب إعلامك من يهمة الأمر عن انتهاكات للقانون، أو بسبب رفضك انتهاك القانون. إحدى أولى القضايا المتعلقة بحق الحماية في حال الإخبار عن انتهاكات للقانون حدثت مع رجل استدعي للأداء بشهادته ضد رب العمل بخصوص قضية تتعلق بمصلحة الضرائب. حضر رئيسه في العمل في اليوم السابق لليوم المقرر للأداء بالشهادة، وقال: ينبغي على الرجل أن يكذب لدى إدلائه بشهادته في المحكمة؛ لأنه إن هو قال الحقيقة، سيفصل من العمل. قال الموظف: إنه لا يستطيع أن يكذب لأنه سيدلي بشهادته تحت القسم. أعاد رئيسه في العمل الكلام على مسامعه قائلاً له: افعل ما طاب لك، لكن «أنا أحذرك ستفصل من العمل إن أنت قلت الحقيقة».

بكل تأكيد، قال الموظف الحقيقة في المحكمة، فطرد من العمل. عندما أقام دعوى كي يقاضي أصحاب العمل، وجدت المحكمة أن السياسة العامة لولاية كاليفورنيا (ولكل ولاية أخرى) تقتضي أن يتمكن الناس من قول الحقيقة في المحكمة دون أن يطردوا من أعمالهم بسبب ذلك. وقد سمي هذا الحق: حق الحماية في حال إعلام الجهات العامة عن انتهاكات للقانون. ثمة تشريعات فيدرالية مختلفة، ومتعددة، إضافة إلى قضايا المحكمة، تحمي حقك بالتشكي في حال حدوث انتهاكات لسياسة الشركة العامة، أو انتهاكات للقانون في ميدان العمل، كما تضمن حقك في رفض انتهاك القانون.

إنهاء خدمات العاملين بصورة جائرة، وغير قانونية وتدابير جائرة أخرى مخالفة للقانون:

صدّق أولاً تصدّق، ينطوي القانون بداهةً على أنه في علاقات استخدام العمال، لك الحق في أن تتلقى معاملةً عادلةً ما دمت تؤدي واجباتك، وتتحمّل مسؤولياتك بصفتك موظفاً بطريقة معقولة. هذا الكلام يعني أنه ينبغي تحذيرك قبل فصلك من العمل، وأن تحصل على الترتيبات التي تستحقها، وأن تتلقى معاملةً عادلة، وبحسن نية.

دعوني أورد مثلاً باستعراض واحدة من أولى القضايا التي عرضت على محاكم البلاد، وروعت فيها هذه الفكرة. لقد كانت قضية رفعها إلى المحكمة رجل يدعى واين بف ضد شركة اسمها سيزكاندي إنك. كان السيد بف في البداية يعمل في غسل الأطباق، عبر السنوات الاثنتين والثلاثين التي قضاها في الشركة، ترقى في السلم الوظيفي إلى أن بات يشغل منصب نائب رئيس الشركة لشؤون الإنتاج.

مع مرور الوقت أضحى السيد بف ورئيس الشركة صديقين؛ حتى باتا وزوجتهما يسافرون معاً، ومعاً يحضرون مناسبات اجتماعية. كان الأربعة قد عادوا لتوهم من إجازة قضوها في إسبانيا، وكانت مكرسة للاستمتاع بلعب الغولف. في اليوم اللاحق لانتهاؤ الإجازة، دخل السيد بف إلى مكتب رئيس الشركة، فطرده رئيس الشركة بأسلوب فظ، وعلى نحو مفاجئ. عندما سأله السيد بف عن السبب، أجاب الرئيس ببساطة: «ابحث في أعماق قلبك، وسوف تعثر على الإجابة». بحث الرجل في أعماق قلبه، فلم يعثر إلا على اسم محام، وأقام دعوى لمقاضاة الرئيس! كسب الدعوى. قالت المحكمة: إن سلوك الرئيس شكل خرقاً لمبدأ النوايا الحسنة، والمعاملة العادلة بطرده موظفاً قديماً العهد بالعمل في الشركة دون إنذار سابق.

انتهاكات الخصوصية:

لك الحق في الإبقاء على حياتك الخاصة على خصوصيتها في العمل. الأسئلة غير المرغوب فيها، والأسئلة غير اللائمة المتعلقة بحياتك الشخصية، وبأوضاعك الطبية، وبأنشطتك خارج نطاق العمل قد تشكل انتهاكاً لخصوصيتك. لك الحق، مثلاً، في أن تشارك في مسيرة تنظمها جمعية كوكلوكس، أو في التجمهر من أجل المطالبة بحقوق الشاذين جنسياً خارج أوقات العمل، حتى إن اكتشف رب العمل أمر أنشطتك هذه، واستنكرها، ففي معظم الحالات، لا يحق له أن يطردك من العمل، أو أن يعاقبك، أو أن يضايقك بسبب ميولك. أو هواياتك التي تمارسها خارج أوقات العمل.

التهديدات والعنف:

لك الحق في أن تكون آمناً في عملك. إن هدد عاملٌ عاملاً آخر بإيذائه جسدياً، أو تورط بإيذاء شخص آخر إيذاءً جسدياً في نطاق العمل، فإن هذا يعني أنه انتهك القانون، ومن المرجح جداً أن يكون قد انتهك سياسة رب العمل الذي يعمل في شركته. معظم الشركات تتبنى مواقف قوية، وصارمة ضد التهديدات، والعنف. وإليك مثلاً على ذلك:

«إن مصالح الموظفين القوية، والمسؤوليات الملقاة على عواتقهم تقتضي منهم المساعدة في الحفاظ على بيئة عمل آمنة لهم، ولزملائهم في العمل. إن الشركة تكافح من أجل ضمان وجود بيئة عمل آمنة لجميع الموظفين، وقد انتهجت هذه السياسة من أجل دعم هذا الالتزام.

إن الشركة، وموظفيها لن يتسامحوا البتة مع التهديدات، وأعمال العنف في ميدان العمل وهي تتضمن: التخويف، والتهويل، والإكراه بالتهديد، والتهديد، والسلوك العدائي مثل: الإيذاء الجسدي، والتخريب المتعمد للممتلكات، والإحراق العمد للمباني، والتخريب بقصد تعطيل العمل، واستخدام الأسلحة، والدخول بها إلى مقر العمل، أو أي عمل آخر ترى الإدارة أنه لا يلائم ميدان العمل. ينبغي على الموظفين الذين يلاحظون حدوث أي انتهاك لسياسة الشركة، أو تتوافر لديهم معلومات عنه أن يبادروا فوراً إلى إعلام إدارة الشركة، أو إدارة الموارد البشرية، أو جهاز أمن الشركة، وأن يبادروا مباشرة إلى إبلاغ السلطات التنفيذية المناسبة في حال حدوث تهديد جدي فوري يستهدف سلامتهم، أو صحتهم، أو سلامة زملائهم في العمل، أو صحتهم.

كل عمل من أعمال العنف التي ارتكبتها موظفون في ميادين العمل خضعت لدراسة شاملة، ودقيقة. الغالبية الساحقة من مرتكبي جرائم العنف كان قد مضى عليهم سنوات طويلة في خدمة شركاتهم. كانوا يشعرون، عادة، بأن شركاتهم غبنتهم حقوقهم من حيث حجب عنهم ترقية يعتقدون أنهم يستحقونها، أو أنها صرفتهم، وأنتهت خدماتهم. في كل حالة تقريباً، كان مرتكبو جرائم العنف يطلقون تهديدات قبل أزمئة ارتكابها.

الناس الذين يميلون إلى ارتكاب جرائم عنف يشتركون في خصائص سلوكية عامة، ويطلقون إشارات تحذيرية. في حال ملاحظتك لعدد من هذه الإشارات (ليس واحدة فقط) يتعين عليك أن تتقدم بشكوى من مديرك، أو من إدارة الموارد البشرية فوراً.

■ تهديد، وسلوك مزعج:

● تهديدات مباشرة، وغير مباشرة.

● تقلبات مزاجية، حزن وكآبة، ألفاظ غريبة وشاذة، علامات وهم اضطهاد.

■ سجل عنف سابق:

● عنف محلي، ألفاظ نابية عدائية، أنشطة مناوئة للمجتمع.

■ استحواذ رومانسي.

● استحواذ رومانسي، أو جسدي (معني بالجسد، وحاجاته بالمقام الأول).

■ اضطراب ناتج عن تعاطي الكحول، أو المخدرات.

- سلوك اكتئابی
- سلوك مدمر للذات
- سلوك انطوائي، أو انعزالي.
- إهمال للمظهر الخارجي، علامات یأس.
- اتخاذ قرارات ضعيفة، وبطيئة.
- توجيه اللوم بطريقة غير سوية.
- عدم تحمل المسؤولية عن الأفعال التي يقوم بها.
- توجيه اللوم إلى زملاء العمل، ورب العمل، والنظام.
- ضعف السيطرة على الدوافع.
- هوس بالأسلحة.
- امتلاك السلاح، وجمعه مترافقين مع أنشطة مناوئة للمجتمع.
- افتتان بمهارات إطلاق النار، أو بنشاط على صلة بالسلاح.
- اضطرابات الشخصية:
- اضطرابات شخصية تتمركز حول معاداة مصالح المجتمع.
- سرعة الغضب والانفعال، والانخراط في مساجلات، ومنازعات مع آخرين.
- سرقة أملاك الآخرين، أو إتلافها مع قدر قليل من تأنيب الضمير.

التوسع في سرد التفاصيل المتعلقة بالمشكلات القانونية التي نوقشت في هذا الفصل ليس هذا الكتاب مجاله. مع ذلك، فقد أدرجت في ملحقات

هذا الكتاب أسماء كثير من المراجع المهمة. تجب ملاحظة أن بعض هذه القوانين تنطبق على الشركات التي يعمل لديها عدد محدود من الموظفين. هذا العدد يتراوح بين 15- 50 تبعاً للقوانين الخاصة. المهم في الأمر أن تتنبه عندما يتجاوز أحدهم الحد، فيتحول من مجرد شخص مشاكس إلى آخر يرتكب أعمالاً غير قانونية، أو يتصرف بطريقة تشكل انتهاكاً واضحاً لسياسة الشركة، أو لقيمها. هذه المواقف تتطلب مقاربة مختلفة عن تلك التي تنتهجها لدى تعاملك، مع أشخاص كذابين، وطغاة، وأفظاظ.

أما الآن وقد أتيت لك الفرصة كي تفكر ملياً في نمط السلوك الذي تحسبه صعباً، ومشاكساً، فقد تتساءل عن كيفية التصرف لدى الاحتكاك مع هؤلاء الأوغاد. سوف أعرض حلاً لهذا اللغز في الفصل اللاحق.

كيف تتحول من شخص منزعج إلى آخر قوي	
قوي	منزعج
الإدراك، والتمييز بين السلوك الصعب، والسلوك القانوني	سلوك متسامح محذور بصورة واضحة
فهمك لحقوقك	تجاهل سياسات مؤسستك والقانون
معرفة مؤشرات العنف التحذيرية	عدم الاكتراث بمؤشرات العنف التحذيرية
تقديم شكوى إلى مديرك، أو إدارة الموارد البشرية إن كنت تعتقد أن أحدهم يخالف القوانين، أو سياسة المؤسسة.	التذمر للأصدقاء بخصوص سلوك سيئ حقاً