

## الحقيقة المزعجة: تفشي العنف والمضايقات في التجارة

ملخص تنفيذي<sup>1</sup>

طالما كان العاملون في مجال التجارة ضحايا للعنف، والمضايقات، وسوء المعاملة في العمل منذ وقت طويل. حتى قبل ظهور كوفيد-19، كان العمال يتعرضون لمستويات غير مقبولة من عنف الأطراف الخارجية من العملاء بصورة منتظمة. ومع ذلك، يُوضّح هذا التقرير، الذي يجمع أدلة من دراسات الاتحاد التجاري في أكثر من 20 بلدًا على مستوى العالم، أن جائحة فيروس كورونا قد أدت إلى تصاعد العنف والمضايقات بصورة مثيرة للقلق على العمال التجاريين على مستوى العالم.

### تُشير الدراسات إلى أن العاملين في متاجر البيع بالتجزئة يتعرضون للهجوم. فيما يلي بعض أكثر النتائج الصادمة:

**المملكة المتحدة - 9 من أصل 10 عمال تعرضوا للإساءة:** تضاعفت الانتهاكات، والتهديدات، وحالات العنف ضد عمال البيع بالتجزئة منذ بداية جائحة فيروس كورونا. وقد تعرض 89% من العمال الذين شملهم الاستطلاع للإساءة اللفظية، و64% للتهديد من قبل أحد العملاء، و11% تعرضوا للاعتداء في عام 2021.

**أستراليا - 1 من أصل 5 عمال كان يُسَعَل أو يُبَصَق عليهم خلال جائحة كوفيد-19:-** 88% من المشاركين تعرضوا للإساءة اللفظية في الأشهر الاثنتي عشرة الماضية. وصرح 8% من المشاركين أنهم كانوا ضحايا للعنف الجسدي من أحد العملاء.

**النمسا - التجارة، في موقف صعب:** وأفاد 51.2% من المشاركين بالاستطلاع بأن "العملاء العدوانيين المنفلتين" تعرضوا لهم بالإساءة.

**المجر - التعرض للعنف اللفظي، مرة واحدة على الأقل أسبوعيًا:** أفاد 20% من المشاركين في الاستطلاع بأنهم تعرضوا للعنف الجسدي، وقال 87% من العمال إنهم تعرضوا للإساءة اللفظية من أحد العملاء. وأفاد 6 من أصل 10 عمال بأنهم يتعرضون للعنف اللفظي مرة واحدة على الأقل أسبوعيًا.

**اليابان - ارتفاع معدل الشكاوى والمضايقات غير المعقولة:** أسند 35.9% من العمال سلوكيات العملاء المسيئة إلى آثار الجائحة. وقال 60% من المشاركين في الاستطلاع إن عدد الشكاوى (غير المعقولة) ضد عمال البيع بالتجزئة قد تزايد في الآونة الأخيرة.

**السويد - القلق، والتوتر، والمضايقة التي تسببها الجائحة:** عانى العمال من القلق الشديد؛ بسبب خطر الإصابة بكوفيد-19. ومن بين الأسباب الكامنة وراء ذلك، كان العملاء الذين لا يحافظون على مسافة بينهم "بنسبة (83%) وتصرفات العملاء الجاهلة" بنسبة (81%) على رأس القائمة.

**تركيا - نصف العاملين في مجال التجارة يعتقدون أن العملاء يعاملونهم بشكل سيئ أو بشكل سيئ للغاية:** كما كشف الاستطلاع أن العديد من النزاعات (والإساءة اللفظية من العملاء) نشأت بسبب تطبيق تدابير السلامة الموضوعة في المتاجر والمحلات التجارية.

**ألمانيا - دون إبلاغ أو تسجيل في الاستطلاع، ولكن جزءًا من الحياة اليومية للعمال:** ازداد السلوك العدواني للعملاء خلال الجائحة. الإهانات والتهديدات هي جزء من الحياة اليومية لمعظم القوى العاملة. وتعاني العاملات في البيع بالتجزئة أكثر من غيرهن.

**فنلندا - نصف العمال تأذوا وتعرضوا للتهديد** تعرض عامل واحد من أصل 10 عمال للعنف الجسدي أو التهديد بأشياء حادة مثل السكين خلال العام الماضي. قال 56% من عمال البيع بالتجزئة إنهم تعرضوا للتحرش الجنسي.

**جنوب أفريقيا - تُعرض العمالة غير المستقرة العمال لخطر المضايقة أكثر:** لُوْحِظ ارتفاع حاد في شكاوى التحرش الجنسي، كما أن الافتقار إلى وسائل النقل العام الآمنة جعل الذهاب إلى العمل أكثر خطورة؛ خاصةً للعاملات في مجال التجارة.

**ليسوتو - المضايقة هي شيء طبيعي في قطاع البيع بالتجزئة:** ومع ذلك، هناك العديد من العقبات التي تحول دون الإبلاغ عن العنف والمضايقة في قطاع التجارة؛ بما في ذلك الحواجز الثقافية، والافتقار إلى آليات الإبلاغ والمعلومات.

**نيجيريا - أبلغت 57.5% من العاملات عن العنف القائم على نوع الجنس في العمل:** قال أكثر من ثلث المشاركين (35.9%) إنه حتى عند الإبلاغ عن الانتهاكات، فنادرًا ما يتم تطبيق العدالة.

**الولايات المتحدة الأمريكية - إطلاق النار في المتاجر، والتعامل مع أسوأ الظروف:** ليس الفيروس القاتل وحده الذي يهدد العاملين في مجال التجارة، بل أيضًا الانتهاكات والمضايقات والعنف؛ بما في ذلك إطلاق النار في المتاجر ما يعرض العمال لخطر أكبر. قُتل بعض العمال رميًا بالرصاص؛ لأنهم طلبوا من العملاء ارتداء القناع.

**نيوزيلندا - ازدياد العنف والانتهاكات أكثر من أي وقت مضى:** سلط حادثا طعن مروعان - في متجرين مختلفين في نيوزيلندا خلال الجائحة- الضوء على مسألة العنف والمضايقة القائمة منذ فترة طويلة في هذا القطاع، والتي بلغت مستوى مرتفعًا جديدًا.

**تشيلي - ساعات الإغلاق توفر حماية أفضل من العنف:** ساعات الإغلاق المتأخرة ونقص وسائل المواصلات الآمنة، وضعت العاملين تحت خطر أكبر للتعرض للعنف والتحرش الجنسي خلال الجائحة.

**بلجيكا - 80% من عمال البيع بالتجزئة كانوا ضحايا للعدوان:** أفاد 3 من أصل 4 عمال بأنهم تعرضوا للتهديد اللفظي من أحد العملاء. وأشار 1 من أصل 3 مشاركين إلى أنه يتعين عليهم التعامل مع العدوان اللفظي أسبوعيًا، أو حتى يوميًا.

**أيرلندا - الانتهاكات ضد العمال في الخطوط الأمامية:** لقد تضرر العاملون في مجال التجارة بشدة جراء كوفيد-19- نفسه، وجائحة العنف أيضًا. وقد كثرت الانتهاكات على العديد منهم في الأشهر الأخيرة لمجرد قيامهم بعملهم.

**تونس - المضايقة والعنف يسببان المزيد من الضرر النفسي والجسدي:** أضرت المضايقات النفسية، وإساءة معاملة العمال من جانب العملاء، والعنف والاعتداء الجسدي بالصحة النفسية والبدنية؛ والرفاهية العامة للعمال بشكل خطير.



## نحن نقاوم ونُحدث فرقًا

تكافح النقابات التجارية في جميع أنحاء العالم بشكل أقوى من أي وقت مضى لوقف جائحة العنف، وبالفعل تحدث فرقًا من خلال حملاتها وجهودها المتفانية:

- اعتُمد في **إسكتلندا** قانون جديد يحمي عمال البيع بالتجزئة من العنف، والانتهاكات، والمضايقة.
- تم تطوير التعديلات في دعوى لتشمل حماية عمال المتاجر في **المملكة المتحدة**.
- تحققت في **اليابان** تشريعات أفضل، ومبادئ توجيهية، وتقدير للعاملين في مجال التجارة.
- تم تأمين تدابير سلامة أفضل في المتاجر، وروادع أقوى في **أستراليا**.
- أدخلت فقرة عن العنف في الاتفاق الجماعي على مستوى القطاعات في **فنلندا**.
- تم اعتماد تشريع جديد لحماية العمال في **السويد**.
- تمت الموافقة على دعوى بشأن حماية العاملين في مجال التجارة في لجنة مجلس الشيوخ في **تشيلي**.
- تم تأمين حماية أفضل من التحرش الجنسي في الاتفاقات الجماعية في **بيرو وكوريا**.

## ”أوقفوا العنف، احترموا العمال“

وندعو الحكومات إلى:

- التصديق على اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم 190 بشأن القضاء على العنف والتحرش في عالم العمل.
- وتقديم تشريع يحمي العمال.

وندعو جميع تجار البيع بالتجزئة إلى:

- اعتماد سياسة عدم التسامح مطلقًا مع العنف
- والتصدي لآفة العنف القائم على نوع الجنس
- والتشاور والتفاوض مع النقابات
- واتخاذ إجراءات فورية؛ لوضع التدابير اللازمة لحماية موظفيهم.

نأمل أن يكون هذا التقرير وسيلة مفيدة للاتحادات للاستفادة من تجارب وحملات الشركات الفرعية التابعة لشركة **UNI Commerce**؛ حتى تتمكن معًا من القضاء على جميع أشكال العنف والمضايقات في قطاع التجارة.



لا مجال للعنف والمضايقة في التجارة!