

المرصد اللبناني لحقوق
العمال والموظفين



من الشكوى إلى المطلب



جدول المحتويات

02	مقدمة	<u>01</u>
03	من الشكوى إلى القضية الجماعية	<u>02</u>
04	شروط المطلب الجيد	<u>03</u>
05	كيف نجمع المعلومات؟	<u>04</u>
06	ترتيب المطالب	<u>05</u>
07	كيف نكتب لأئحة مطالب؟	<u>06</u>
08	خاتمة	<u>07</u>
09	أسئلة تقييم ذاتي	<u>08</u>

مقدمة

كثير من العمال والعاملات لديهم شكاوى حقيقية: الأجر منخفض، ساعات العمل طويلة، الضمان غائب، الإدارة متسلّطة، أو المعاملة تمييزية. لكن الشكاوى لا تتحول إلى قوة نقابية إلا عندما تُصاغ كمطلب جماعي واضح، ومفهوم، وقابل للتفاوض والتحرك.

يهدف هيدا الكتيب إلى التمييز بين الشكاوى الفردية والمطلب الجماعي، والتعرّف إلى كيفية جمع المعلومات من العمال والعاملات، وصياغة مطالب واضحة وقابلة للقياس والتفاوض. كما يهدف إلى تعزيز الوعي بأهمية ربط المطلب بالحقوق القانوني وبالحاجة المعيشية والاجتماعية، وكيفية إعداد لائحة مطالب يمكن عرضها على الإدارة أو صاحب العمل أو الجهات الرسمية.

من الشكوى إلى القضية الجماعية

الشكوى تعبير عن ألم أو مشكلة. أما المطلب فهو تحويل هذه المشكلة إلى صيغة تقول بوضوح: ماذا نريد؟ ممن نريده؟ خلال أي مهلة؟ ولمصلحة من؟

الشكوى	المطلب النقابي
راتبنا لا يكفي	نطالب بتصحيح الأجور ودفع بدل نقل عادل ومنتظم
نعمل ساعات طويلة	نطالب بتنظيم الدوام ودفع بدل الساعات الإضافية
لسنا مسجلين في الضمان	نطالب بتسجيل جميع العمال والعاملات في الضمان وبالأجر الفعلي
الإدارة لا تسمعنا	نطالب باجتماع تفاوض رسمي مع لجنة تمثل العمال
تتعرض العاملات للتمييز	نطالب بإجراءات واضحة ضد التمييز والتحرش وضمان تكافؤ الفرص

شروط المطلب الجيد

- واضح: يفهمه كل عامل وعاملة.
- جماعي: لا يخدم شخصًا واحدًا فقط.
- محدد: يذكر ماذا نريد بدقة.
- قابل للقياس: يمكن معرفة هل تحقق أم لا.
- واقعي دون أن يكون ضعيفًا.
- مرتبط بحق أو حاجة فعلية.
- قابل للتفاوض دون التفريط بجوهر الحق.
- له جهة مسؤولة يمكن مخاطبتها.

انتبه

المطلب العام جدًا مثل "نريد العدالة" لا يكفي للتفاوض. يجب تحويله إلى مطالب محددة: زيادة الأجر، دفع المتأخرات، التسجيل في الضمان، تحسين السلامة، وقف الصرف، أو تعديل نظام الدوام. أي يجب أن يكون محدد وقابل للتحقيق عبر القيام بخطوات أو تدابير معينة.

كيف نجمع المعلومات؟

- اجتماعات صغيرة مع العمال والعاملات.
- استمارة بسيطة حول الأجور والدوام والضمان.
- مراجعة عقود العمل وإيصالات الأجر.
- توثيق الانتهاكات المتكررة.
- مقارنة أوضاع الأقسام أو الفروع.
- جمع شهادات مع احترام السرية.
- تحديد عدد المتضررين والفئات الأكثر هشاشة.

ترتيب المطالب

نوع المطالب	أمثلة	طريقة التعامل
عاجل	دفع رواتب متأخرة، وقف صرف تعسفي	تحرك سريع وتفاوض مباشر
متوسط الأمد	تنظيم الدوام، التسجيل في الضمان	خطة تفاوض وضغط متدرج
طويل الأمد	عقد جماعي، تعديل نظام داخلي، سياسة مساواة	عمل نقابي مستمر وحملات توعية

كيف نكتب لائحة مطالب؟

لائحة المطالب يجب أن تكون مختصرة وواضحة. تبدأ بتعريف الجهة التي ترفع المطالب، ثم تعرض المشكلات الأساسية، ثم المطالب مرتبة بحسب الأولوية، ثم تحدد الجهة المطلوب التفاوض معها والمهلة المقترحة للجواب.

هيكل لائحة مطالب؟

هيكل لائحة مطالب

نحن العمال والعاملات في ... نرفع المطالب التالية:

١. ...

٢. ...

٣. ...

ونطلب فتح تفاوض رسمي خلال مهلة ... لمناقشة هذه المطالب
والوصول إلى اتفاق مكتوب.

خاتمة

العمل النقابي لا يبدأ بالصراخ ولا ينتهي بالشكوى. يبدأ عندما نعرف المشكلة، نوثقها، نربطها بحق، نصوغها كمطلب، ونبني حولها قوة جماعية قادرة على التفاوض والتحرك.

أسئلة تقييم ذاتي

١. هل أستطيع التمييز بين الشكوى والمطلب؟
٢. هل أعرف كيف أجمع معلومات من العمال والعاملات؟
٣. هل أستطيع صياغة مطلب واضح ومحدد؟
٤. هل أستطيع ترتيب المطالب بحسب الأولوية؟
٥. هل أعرف كيف أكتب لائحة مطالب أولية؟

تمثل المواد في هذا الكتيب آراء وسياسات المرصد اللبناني لحقوق
العمال والموظفين ولا تعكس بالضرورة آراء أو سياسات

National Endowment For Democracy (NED)

