

## من مخاطر غير مقبولة الي رخاء مشترك

### بناء حقوق الانسان في قطاع الانشاءات في الاردن و لبنان

#### الملخص التنفيذي

يعد قطاع الإنشاءات في الأردن ولبنان محركًا قويًا للعمالة والتنمية والازدهار المشترك في منطقة الصراع في سوريا. للأسف، هناك أدلة على ان هذا القطاع يتميز بالإساءة للعمال بما في ذلك اللاجئين والمهاجرين. حيث إن الوفيات في قطاع الانشاءات في الأردن تقريبا خمسة أضعاف تلك الموجودة في الولايات المتحدة. وان التمييز تجاه اللاجئين والمهاجرين هو بنسق ممنهج. حثت يعاني العمال من مختلف الجنسيات من تدني الأجور وتأخر في الدفع وساعات طويلة لعمل غير آمن. وعادة ما يتم قمع العمال عند محاولة التنظيم أو السعي لرفع الظلم.

إن عدم تكافؤ في السلطة بين صاحب العمل والموظف في هذا القطاع أمر يثير القلق بشكل خطير خصوصا في ضوء عدم تطبيق قوانين العمل والتي من الممكن ان توفر بعض التعويض . ومع ذلك، هناك أسباب مشجعة لحصول بعض التحسينات اذ يعتمد القطاع جزئياً على الاستثمار الضخم من مؤسسات التمويل الدولية والحكومات المانحة التي تعمل ضمن معايير وضمانات من الواجب الحفاظ عليها. و لان الحكومات في المنطقة تحرص على جذب هذا الاستثمار فمن الممكن ان تعدل سياساتها وفقاً لذلك.

و قد نتج عن الدراسة الاستقصائية لـ 38 شركة ندره السياسات والممارسات لاحترام حقوق الإنسان في قطاع الانشاءات في الأردن ولبنان. حيث تسلط الضوء على المخاطر غير المقبولة التي تديرها شركات الانشاءات حيث تقوم بوضع توصيات من اجل التحول السريع و ذلك من خلال زيادة احترام حقوق الإنسان.

#### المقدمة

يشتهر قطاع الإنشاءات بالاستخدام المكثف للعمالة و لديه إمكانيات هائلة لتوفير وظائف لائقة وأجور معيشة والحفاظ على سلامة العمال والمساهمة في النمو الاقتصادي العام والتنمية في كل من الأردن ولبنان، إذا تمت من خلال الشركات التي تحترم حقوق العمال وتشرف عليها الحكومات التي توفر التنظيم الفعال، وانفاذ القوانين، والحوافز التي ترفع معايير العمل، وتدعمها مؤسسات التمويل الدولية والحكومات المانحة بضمانات صارمة ومعايير حقوق الإنسان. يعد قطاع انشاءات الشرق الأوسط من بين أكبر وأسرع القطاعات نموا في العالم. ساهمت الاستثمارات المهمة التي قامت بها الحكومات المانحة و مؤسسات

التمويل الدولية و القطاع الخاص في بالبنية التحتية في كل من الاردن و لبنان استجابة للالزمة السورية في رفع وتيرة نمو هذا القطاع الذي تم تحديده من ضمن القطاعات المنوي التوسع فيها. ففي عام 2016، ساهم قطاع الإنشاءات 5% من الناتج المحلي الإجمالي للأردن وقام بتوظيف 6% من السكان، بزيادة معدل النمو تفوق 15% عام 2015. اما قطاع الانشاءات في لبنان، والذي يعد أحد أصغر قطاعات الانشاءات في المنطقة من حيث القيمة، فيتوقع ان يشهد توسعاً من خلال برنامج الاستثمار الرأسمالي الذي يهدف إلى تشجيع النمو الاقتصادي على المدى المتوسط، وزيادة إنتاجية القطاع الخاص وتوفير فرص عمل على المدى القصير.

ان جميع المشاكل التي يعاني منها قطاع الانشاءات العالمي موجودة في المنطقة. إذ تعمل 7% من القوى العاملة العالمية في الصناعات الانشائية، حيث يمتاز التوظيف عادة بالأجور المتدنية وظروف عمل غير مستقرة. و من جملة المخاطر التي تواجهها الشركات في هذا القطاع العبودية الحديثة وأشكال أخرى من الانتهاكات الفظيعة في سلاسل التوريد الخاصة بها. حيث تتفاقم الممارسات الشرائية والتعاقدية التي تجعل من عمال الانشاءات عرضة للإيذاء والاستغلال بسبب هجرة الجماعية للعمال، اتساع القطاع غير المنظم وضعف قوانين العمل في الشرق الأوسط. في تقريرنا "تعريف الشركات بقضايا حقوق الانسان" الصادر في ابريل 2018 وجدنا أن عمال الانشاءات في الأردن ولبنان معرضون بشكل خاص لانتهاكات حقوق الإنسان وحقوق العمال مثل ممارسات الدفع غير العادلة والمسيئة (بما في ذلك التأخر في دفع الأجور أو حتى عدم دفعها) وايضا عدم المساواة في معاملة العمال المهاجرين واللاجئين مقارنة بالعمال المحليين وظروف العمل غير الآمنة والقيود المفروضة على حرية التنقل ومحدودية تمثيل العمال أو الافتقار له أو حرية تكوين الجمعيات أو الوصول الى العلاج.

وعلى الرغم من هذه المخاطر، فان التوسع في مشاريع الانشاءات في هذين البلدين لم يرافقه اي تحسين في حماية العمال - وخاصة العمال الأكثر تأثراً، بما في ذلك اللاجئين والعمال المهاجرين الذين يسيطرون على القوة العاملة في هذا القطاع. حيث اعتمدت لبنان على العمالة السورية في قطاع الانشاءات منذ عقود، التي زادت بفعل الصراع السوري، إذ يشكل السوريون 70% - 80% من القوى العاملة في الانشاءات في لبنان. أما في الاردن، يتألف قطاع الإنشاءات بشكل كبير من العمال المهاجرين من مصر، على الرغم من حصول اللاجئين السوريين على مكان في هذا القطاع أيضاً الا انهم يواجهون هؤلاء العمال مخاطر متزايدة بسبب اوضاعهم القانونية غير المستقرة وظروف العمل غير الرسمية: بسبب عملهم خارج هياكل العمل الشرعية مما يعرضهم للاستغلال من قبل وسطاء العمل والذين يستفيدون من اوضاعهم، و هم ايضاً عرضة للتمييز في الأجور وتكرار التأخر في دفع الاجور. وبالإضافة إلى ذلك، فإن اتساع القطاع غير

المنظم خصوصاً في لبنان أدى إلى سباق انخفاض الأجور لكل من اللاجئين السوريين والعمال اللبنانيين. حيث إن الطبيعة الخفية لقوة العمل والوصول المحدود إلى الدعم أو الحماية من خلال عمليات التفتيش العمالية الحكومية وآليات التظلم الرسمية تزيد من صعوبة منع واكتشاف وعلاج الانتهاكات في هذا القطاع.

"زاد اتساع القطاع غير المنظم و الافتقار المتزايد للإقامة القانونية للنازحين السوريين من مخاطر الاستغلال في مكان العمل (انخفاض الأجور، وساعات العمل الطويلة، والاستغلال من قبل الكفلاء وظروف أكثر خطورة) والتقليل من إمكانية اللجوء الى القضاء، مما ينتج عن ذلك حلقة مفرغة تؤثر على العمل اللائق في لبنان".

- خطة لبنان للاستجابة للأزمات، 2018 تحديث

استناداً على ما نعرفه من مخاطر وعملاً مع شركاء محليين في المنطقة، قمنا في يوليو 2018 بمسح دراسة لثمان و ثلاثين شركة إنشاءات محلية ودولية عاملة في الأردن ولبنان، بخصوص سياسات وإجراءات حماية حقوق العمال. و تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها في قطاع الإنشاءات في الأردن ولبنان، فهي تزيد الى حصيلة الدراسات الاستقصائية لعام 2016 لشركات الإنشاءات العاملة في قطر والإمارات العربية المتحدة بالإضافة إلى دراسة في مارس 2018 الخاصة بشركات الملابس المصدرة من الأردن. لقد دعونا الشركات إلى الكشف عن معلومات حول كيفية منع ومعالجة الإساءات ضد اللاجئين والعمال المهاجرين والإجراءات التي اتخذوها لحماية حقوق الإنسان لكافة العاملين لديهم. اما الشركات التي لم تصرح بالمعلومات فقد تم تقييمها وفقاً للمعلومات المعلنة حول سياساتها وممارساتها في مجال حقوق الإنسان.

ومن بين 38 شركة تواصلنا معها، قامت شركتين فقط بالاستجابة<sup>1</sup>، هما (الكازار انرجي بارتنرز وفيسستاس ويند سيستمز) بشكل يُظهر ضعف صادم لانخراط أصحاب المصلحة في القطاع في قضايا حقوق الإنسان. ويشير ضعف الانخراط هذا إلى ضعف الاجراءات التي تتبعها الشركات لمواجهة هذه المخاطر. و يعتبر معدل الاستجابة هذا كارثياً مقارنةً بمعظم دراساتنا بما فيها تلك التي تستهدف الشرق الأوسط والإنشاءات.

و في هذا القطاع المعروف بتفتشي الانتهاكات، تبدو الشركات العاملة في الأردن ولبنان غير مدركة لمخاطر حقوق الإنسان في عملياتها. لذا يقع على عاتق جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك الشركات والحكومات المانحة والمستثمرين ولا سيما مؤسسات التمويل الدولية التي تمول مشاريع يعمل فيها اللاجئون

<sup>1</sup> اربع شركات (ايلا اوييسس دفلوبمنت كو، دفلوبمنت التيرناتيفز انك، جيتيك-كونسالنت، و سنوهيتا) ردت مفسرة كونها شركات تصميم وليست انشائية فانها لا تعتقد بأن المسح يجب ان يشملها. قامت كل من دفلوبمنت التيرناتيفز انك و سنوهيتا بإجالتنا لشركائهم المحليين من الشركات المحلية إلا ان اي منهم لم يستجب لمراسلاتنا

والمهاجرون ضمان أن تكون الوظائف التي توفرها هذه المشاريع لائقة وتحترم حقوق الإنسان. وتتمتع الحكومات المانحة مؤسسات التمويل الدولية على وجه الخصوص بالقدرة والنفوذ لرفع مستوى أداء حقوق الإنسان المتوقع من متلقي المنح.

## النتائج الرئيسية

### غياب الشفافية الكافية لتحديد مخاطر حقوق الإنسان

سبع شركات فقط من أصل 38 شركة وهي (الكازار، وكووبريتفا موراتوري إي سيمنتستي دي رافينا (CMC)، ودفلوبمنت إنك (DAI) ، ونورول للإنشاءات والتجارة، وسيمينس جاميسا، وفيوليا الشرق الأوسط، وفيستاس) لديهم سياسات حقوق إنسان معلنة. ومن بين هذه السياسات هنالك خمسة فقط تشير إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان أو معايير دولية أخرى. بالإضافة إلى ذلك، وعلى الرغم من أن غالبية المشاريع الانشائية التي تم تحديدها في الأردن ولبنان تمولها مؤسسات التمويل الدولية، فقد وجدنا شركتين فقط تشيران في سياساتهما الى معايير أو ضمانات الأداء الخاصة بمؤسسات التمويل الدولية. فعلى الرغم من أن هذه الالتزامات غالباً تكون ضمن عقود المشاريع إلا أن تدني عدد الشركات التي تتبني هذه المعايير او الضمانات يشير إلى عدم تساو مستويات الالتزام في احسن الأحوال. وقد أشارت عشر شركات من أصل 38 شركة (26%) إلى أنها تقوم علانية بمسح مخاطر حقوق الإنسان في سلاسل التوريد الخاصة بها.

### غياب السياسات الكافية لحماية اللاجئين والعمال المهاجرين

لم تذكر أي من الشركات وجود سياسات حقوق الإنسان تتناول على وجه التحديد اللاجئين والمهاجرين بوصفهم مجموعة خاصة من العمال المستضعفين، ولا يوجد لدى أي منها سياسات لحقوق الإنسان من اجل المخاطر التي ذات العلاقة بتوظيف اللاجئين أو العمال المهاجرين للعمل في الأردن ولبنان بشكل خاص على الرغم من انتشار هؤلاء العمال في سلاسل التوريد الخاصة بهم، وعلى الرغم من ان هذه المخاطر معروفة على نطاق واسع في المنطقة. وذلك مقارنة بـ 16 علامة تجارية من أصل 21 علامة تصدر من الاردن لديها هذه السياسة وفقا للمسح الذي اجريناه. وشركتين هما (الكازار وفيستاس) ذكرتا بأن سياسات حقوق الإنسان الخاصة بهم تُعرف مصطلح "العمال" على انه يشمل اللاجئين والمهاجرين.

## عدم وجود ضمانات لمنع أسوأ المخاطر التي يتعرض لها اللاجئون والمهاجرون

أشارت فقط شركتا (الكازار و فيستاس) أن لديهما سياسات مطبقة لمنع دفع رسوم الاستقدام أو استبدال عقود العمل، و سياسات توفير العقود بلغة العامل - وهي من الخطوات المبدئية التي اعتمدها الشركات الكبرى لمنع استغلال العمال المهاجرين من الخارج. كما أن لديهما سياسات عدم تقييد حرية تنقل العمال ("بشكل غير منطقي" في حالة الكازار). وكانت هاتان الشركتان هما الشركتان الوحيدتان اللتان أشارتا إلى أنهما تطبقان المعايير ذاتها على المقاولين الفرعيين وغيرهم في سلاسل التمويل الخاصة بهم.

## عدم الانخراط في القضايا الأساسية لحقوق العمال

لم تبد اي من الشركات التزاماً بدفع الأجور المعيشية لعمالها. شركة واحدة فقط (الكازار) قامت بتقديم معلومات محددة حول كيفية محاولتها لضمان دفع مقاوليها اجور العمال الوقت المحدد لجميع ساعات عملهم، مثلاً، من خلال المقابلات المباشرة مع الموظفين المتعاقد معهم في زيارات غير معلنة.

## غياب الدعم عن حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية

يخضع الحق في حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية لقيود شديدة في قطاع الانشاءات في الأردن ولبنان، وخاصة فيما يتعلق بالعمال المهاجرين واللاجئين. على الرغم من هذه القيود، لم تذكر أي من الشركات وجود سياسات توفر فرصاً مناسبة للعمال لكي ينتظموا على الرغم من بروز هذه السياسات في أماكن أخرى تتقشى فيها قيود مماثلة مثل الخليج.

## التوصيات الرئيسية

### يتوجب على الشركات

السعي إلى نشر سياسات حقوق الإنسان التي تخاطب حقوق الانسان وحقوق العمل في القطاع، بما فيها السياسات المعنية بشكل خاص بالفئات المستضعفة مثل اللاجئين و العمال المهاجرين.

### يتوجب على مؤسسات التمويل الدولية

مطالبة الشركات بتبني والإفصاح العلني عن سياسات العناية الواجبة حول حقوق الإنسان و سياسات الوصول الى علاج الانتهاكات بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية للأعمال التجارية وحقوق

الإنسان لتكون مؤهلة للحصول على عقود مدعومة من مؤسسات التمويل الدولية وعند الانتهاء من المشروعات، وعمل تقييم لمدى تنفيذ سياسات معايير العمل الخاصة بها و اعلان النتائج على الملأ.

### يتوجب على حكومتي الاردن ولبنان

اتخاذ تدابير جادة للحد من اتساع القطاع غير المنظم في قطاع الانشاءات لضمان شمول مزيد من العمال، بغض النظر عن الأصل أو الوضع القانوني، تحت مظلة قوانين العمل المحلية، بما في ذلك فيما يتعلق بالحد الأدنى للأجور وساعات العمل و معايير الصحة والسلامة في مكان العمل.

### السياق

دفع الصراع في سوريا أكثر من 5.6 مليون لاجئ إلى عبور الحدود الدولية بما في ذلك أكثر من 650,000 هربوا إلى الأردن ومليون إلى لبنان. وبطبيعة الحال، وبعد سبع سنوات، وبتشجيع من الحكومات المانحة ومؤسسات التمويل الدولية، فإنهم يقومون بالبحث بشكل متزايد عن فرص عمل. وعلى الرغم من أن كلا من الأردن ولبنان لم يوقعا اتفاقية اللاجئين لعام 1951 و التي تضمن حرية الحركة والوصول إلى عمل، وعلى الرغم من أن مذكرات التفاهم التي وقعتها كل حكومة مع المفوضية لا تضمن الحق في العمل، فقد استجابت الحكومتان للضغوط الدولية لفتح فرص العمل للاجئين. وفي المقابل، تدخل المجتمع الدولي بتقديم المساعدات والقروض والمعاملة التفضيلية للمنتجات الأردنية واللبنانية. وبموجب الاتفاق بين الاتحاد الأوروبي والأردن، على سبيل المثال، التزمت الحكومة الأردنية بتوفير 200,000 فرصة عمل للاجئين السوريين في حين خفف الاتحاد الأوروبي من قواعد بلد المنشأ الخاصة بالسلع المنتجة في الأردنية وقدم قروضاً ميسرة إلى الحكومة الأردنية.

بسبب قدرته على خلق أعداد كبيرة من الوظائف بسرعة، يعد قطاع الانشاءات من القطاعات المفضلة للسلطات والتي تقوم بتوفير فرص عمل واستيعاب اعداد كبيرة من اللاجئين. علما بان قطاع الانشاءات هو واحد من ثلاث قطاعات (إلى جانب الزراعة وخدمات التنظيف/البيئة) والتي يسمح فيها للسوريين بالعمل في لبنان، وعلى الرغم من عمل السوريون منذ زمن في قطاع الانشاءات اللبناني، يُقدّر عدد اللاجئين السوريين بـ 70-80% من القوى العاملة في الانشاءات في لبنان. وتشير التقديرات إلى أنه هناك 1.2 مليون عامل غير أردني في الأردن، هناك 315000 فقط لديهم تصاريح عمل، وتشير تقديرات الحكومة الأردنية إلى أن ثلثي العمال المهاجرين الذين يحملون تصاريح للعمل في قطاع الزراعة يعملون في الواقع بشكل غير رسمي في قطاع الانشاءات.

لقد أدى التركيز على توفير فرص عمل إلى دفع النمو في قطاع يعرف بمخاطر حقوق الإنسان، ولكن الحكومات المانحة ومؤسسات التمويل الدولية لم تربط التزامات الشركات المالية بالمتطلبات التي تتعهد فيها الشركات بمنع سوء المعاملة ومعالجة الإساءة في مكان حدوثها كما هو مطلوب بموجب مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان. ولا يزال هذا القطاع ملغى بالانتهاكات.

من خلال المقابلات مع المنظمات الشريكة والعاملين والبحث في المعلومات المتاحة للجمهور، قمنا بتحديد أربعة مخاطر رئيسية للعمال المهاجرين واللاجئين في قطاع الانشاءات في الأردن:

1. **التمييز ضد العمال المهاجرين:** ان الحد الأدنى لأجور العمال المهاجرين في قطاع الانشاءات أقل بكثير من المعدل الذي يطبق على العمال الأردنيين. كما تم تقسيم الوظائف في قطاع الانشاءات وفق الجنسية مع إعطاء العمال الأردنيين وظائف بدوام كامل على المستوى الإشرافي والإداري والتشغيلي. من ناحية أخرى، فان العمال المصريون والسوريون يقومون بالعمل في وظائف قصيرة الأجل و التي تتطلب جهداً بديناً.
2. **التأخر في السداد:** كأحد الانتهاكات الاكثر انتشاراً في قطاع الانشاءات على مستوى العالم، و ينتشر كذلك في الاردن تأخر دفع الأجور في قطاع الانشاءات. فعلى سبيل المثال، في يناير 2018، أفاد العمال الذين تم توظيفهم من قبل مقاولي بناء فندق سانت ريجيس الجديد عن تأخيرات متكررة على مدى أشهر في استلام أجورهم. رداً على مسائلة قام بها مرصد الأعمال وحقوق الإنسان، أجرت ماريوت انترناشيونال المالكة لسلسلة سانت ريجيس مراجعة مشتركة لشركائها المحليين والتي "لم تجد أي انتهاكات لقانون العمل". في عام 2017، فقد روى عامل بناء مصري إلى مرصد الأعمال وحقوق الإنسان كيف تم إنهاء عمله دون سابق إنذار بعد رفع شكوى بالتأخير المتكرر لأجره. وتوضح هذه الحالة أسباب تردد العمال المهاجرين بشكل عام في رفع المظالم نظراً أنهم قد يفقدون إقامتهم القانونية وحقوقهم في العمل إذا قام صاحب العمل بإنهاء عمله.
3. **الانتهاكات الخطيرة للسلامة والصحة المهنية:** في عام 2014، سجل قطاع الانشاءات في الأردن أعلى معدل لإصابات ووفيات العمال مقارنة بقطاعات أخرى في البلاد. وشكلت الانشاءات ما يقرب من 30 ٪ من جميع وفيات العمال أي ما يعادل 44 حالة وفاة لكل 100,000 عامل. وبالمقارنة، فإن البيانات الأمريكية المثبتة حول وفيات عمال الانشاءات في نفس العام سجلت 9.8 حالة وفاة لكل 100,000 عامل.

"لقد أصبحت كهربائي لأنني اعتدت على ممارسة هذه المهنة في السابق في سوريا. وقبل عامين، بينما كنت أعمل على التمديدات الكهربائية، وتسقلت السلم لتثبيت الكشافات، فجأة سقطت وكسرت يدي. ونتيجة ذلك لم أستطع العمل لمدة ثلاثة أشهر. ذهبت إلى المستشفى لكن صاحب العمل رفض دفع الرسوم ولم يدفع أي شيء!"

- لاجئ سوري في الأردن (مقابلة في أكتوبر 2018)

4. أثر أزمة اللاجئين على العمال غير اللاجئين: في محاولة لإضفاء الطابع الرسمي على القوى العاملة السورية وتأمين ظروف أفضل، قامت الحكومة الأردنية بالتخفيف من عملية حصول اللاجئين السوريين على تصاريح عمل. بالرغم من الترحيب الواضح لهذه الخطوات، إلا أنها أرفقت بحملة مكثفة ضد عمال الانشاءات المهاجرين غير الرسميين من جنسيات أخرى (ومعظمهم من المصريين)، بناء على ما يقال لفتح فرص العمل للسوريين. وقد أدى ذلك إلى زيادة الاعتقالات والغرامات والترحيل الفوري للعديد من العمال المهاجرين. في عام 2017 تم ترحيل 9448 من العمال المهاجرين.

وفي لبنان، فقد حددنا ستة مخاطر رئيسية للعمال المهاجرين واللاجئين في قطاع الانشاءات:

1- أماكن الإقامة غير صحية أو غير آمنة: غالباً ما يعيش عمال الانشاءات، لاسيما المهاجرون السوريون واللاجئون السوريون، في أماكن إقامة مشتركة وغير صحية في مواقع العمل. في يونيو 2017، نشرت صحيفة ديلي ستار مقالاً حول الظروف المعيشية لعشرة عمال انشاءات سوريين يعملون في بناء برج فاخر من 15 طابقاً في بيروت يقيمون في كوخين من بقايا الخشب والبلاستيك والحديد.

2- رسوم الكفالة والتوظيف الإجبارية: أدى اشتراط وجود كفيل للاجئين السوريين الى قيام اللاجئين بالبحث عن كفلاء يقومون باخذ مبالغ مالية طائلة من أجل توفير ما يوحى بتوفر اوراق إقامة قانونية (كفالة). وبموجب هذا الترتيب، لن يقوم الكفيل بتوظيف العامل الذي سيواصل البحث عن عمل بشكل غير رسمي.

3- عدم المساواة أو التأخير أو عدم دفع الأجور: على الرغم من عدم وجود بيانات خاصة لعمال الانشاءات، فهناك تقديرات بأن حوالي 70% من اللاجئين السوريين في لبنان كانوا يعيشون تحت خط الفقر في عام 2017، بما يفوق نسبة الـ 50% في عام 2015. في حين تم رفع الحد الأدنى للأجور في عام 2012 من 333 دولار إلى 450 دولاراً أمريكياً شهرياً. تشير منظمة العمل



الدولية أن "حوالي ثلاثة أرباع الفلسطينيين والسوريين العاملين في لبنان يحصلون على أجر شهري عند أو أقل من الحد الأدنى للأجور".

4- الانتهاكات الخطيرة للسلامة والصحة المهنية: يعاني قطاع الانشاءات اللبناني من نقص خطير في تطبيق معايير السلامة والصحة. فان هناك عدد قليل من مفتشي العمل والمراقبين في لبنان، كما وذكرت منظمة العمل الدولية أنه غالباً ما يكونوا "متدني التدريب ويفتقرون إلى الحوافز والدعم اللوجستي". وفي عام 2012، أشار موظف في شركة إنشاءات خليجية كبرى في لبنان إلى وجود العديد من حوادث الصحة والسلامة بما في ذلك ما لا يقل عن خمس وفيات في الموقع الذي عمل فيه.

5- عدم الوصول إلى آليات التظلم: تعتبر أعمال الانشاءات في القطاعات غير المنظمة عائقاً كبيراً أمام العمال الذين يسعون للحصول على تعويض قانوني عن انتهاكات و تظلمات العمل. حيث ان العمال السوريون على وجه الخصوص يعدون في وضع غير مستقر بسبب عدم وجود الإقامة القانونية (في معظم الحالات)، وعدم وجود تصاريح العمل الرسمية و/أو العقود مما يعني أنهم قد لا يشعرون أنهم قادرون على رفع التظلمات ضد صاحب العمل خوفاً من الاعتقال أو الترحيل.

6- نقص المعلومات: هناك وثائق قليلة حول ظروف العمل وانتهاكات حقوق عمال الانشاءات سواء من خلال الحكومة الرسمية أو النقابات أو وسائل الإعلام، بسبب الطبيعة غير الرسمية للقوى العاملة وهذا يجعل من الصعب على المفتشين الحكوميين والمنظمات غير الحكومية أو النقابات تحديد المخاطر واكتشاف سوء المعاملة.

### مسح الشركات

من أجل زيادة الشفافية في العمل وتشجيع التوجهات المسؤولة من قبل الشركات التي تقوم بتوظيف اللاجئين السوريين والعمال المهاجرين، قمنا بدعوة 38 شركة محلية ودولية تعمل في قطاع الانشاءات في الأردن ولبنان لنقوم بالتصريح عن سياسات وممارسات العناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان للتعامل مع المخاطر المحددة في القطاع، بما في ذلك سبعة جوانب رئيسية:

- الشفافية والالتزام العام بحقوق الإنسان ويشمل ذلك اللاجئين والمهاجرين
- التوظيف المراعي للاعتبارات الاخلاقية وحرية الحركة
- صرف الأجور في وقتها و دفع اجور عادلة

- الحماية الكافية للسلامة والصحة المهنية
- حرية تكوين الجمعيات
- الوصول الى العلاج
- الانخراط مع المجتمع المدني

بدأت عملية اختيار الشركات بمراجعة قطاع الانشاءات في الأردن ولبنان من اجل فهم حجم الاستثمارات وتقدير حجم وتكوين القوى العاملة لا سيما اللاجئين السوريين والعمال المهاجرين. وقد تم الحصول على المعلومات من متتبع الاستثمار في قطاع الانشاءات في الأردن ولبنان، والذي يحدد أكثر من 6.5 مليار دولار في مشاريع الانشاءات النشطة في الأردن ولبنان عبر 55 مشروعاً (31 في الأردن و24 في لبنان). ان مشاريع البنية التحتية وخاصة تلك التي تتناول المياه والصرف الصحي المستمدة من معظم أعمال الانشاءات في المنطقة هي (33 %) تليها العقارات والسياحة (23.6 %) والطاقة المتجددة والكهرباء (20 %). واكثر العقود قيمة هي تلك الي في قطاع العقارات والسياحة والتي تعادل (1.2 مليار دولار أمريكي)، تليها الطاقة المتجددة والكهرباء (1.1 مليار دولار أمريكي)، والبنية التحتية للمياه والصرف الصحي (1 مليار دولار أمريكي). وان أكثر من نصف العقود (30 من أصل 55) ممولة من قبل مانحين، اذ يتصدر البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD) الاستثمار في القطاع في الأردن بينما يتصدر البنك الدولي للإنشاء والتعمير (IBRD) الاستثمار في القطاع في لبنان. لمزيد من التحليل، راجع الملخص حول المتتبع.

ومن بين 38 شركة مدعوة للكشف عن المعلومات المتعلقة بالعناية الواجبة في مجال حقوق الإنسان، قامت شركتان فقط باكمال الدراسة و المسح وهما الكازار وفيسستاس بينما قامت شركة فيليا الشرق الأوسط بتزويدنا برابط اهداف التنمية المستدامة الخاصة بها وأشارت إلى أنها انضمت إلى الميثاق العالمي للأمم المتحدة. فيما ردت اربع شركات (ايلا، DAI، جيتيك-كونسالت، و ستوهيتا) بالاشارة الى انها شركات تصميم و ان المسح لا ينطبق عليها. وقامت كل من (DAI و سنوهيتا) بتوجيهنا الى شركائهم المحليين ولكنهم لم يستجيبوا للمشاركة في المسح.

يعتبر معدل الاستجابة المنخفض هذا غير اعتيادي حتى في المنطقة حيث نرى بشكل روتيني مشاركة أقل من الشركات. و في استطلاع مماثل عام 2016 يشمل 100 شركة إنشاء تعمل في الخليج استجابت 22% من الشركات للدراسة. في وقت سابق من هذا العام قمنا بدراسة ومسح 21 علامة تجارية للملابس التي تصدر من الأردن واستجاب فقط ستة منهم. ومن اجل استكمال المعلومات

المتوفرة قمنا بالبحث في المواقع الالكترونية الخاصة بكل شركة لجمع معلومات إضافية حول سياسات وممارسات حقوق الإنسان الخاصة بها الا ان اغلبها لا تمتلك سياسات كهذه أو انها غير متوفرة للملأ.

**[ أدخل: "المخطط مع قائمة الشركة والردود]**

## تحليل المسح والنتائج

### الشفافية والالتزام العام بحقوق الإنسان بما في ذلك اللاجئين والمهاجرين

ان الشركات في قطاع الانشاءات في الأردن ولبنان مبهمة من حيث التزاماتها وسياساتها المتعلقة بحقوق الإنسان ومشاركتها مع أصحاب المصلحة. حيث تحافظ فقط سبعة شركات من أصل 38 شركة وهي (الكازار، CMC، DAI، نورال، سيمنس جاميسا، فيوليا، و فيستاس) على التزام عام بحقوق الإنسان أو ان لديها سياسة عامة لحقوق الإنسان.

وهناك تسع شركات إضافية (اليقوب للمقاولات، وبي أل هاربارت، وانفيرومينا لأنظمة الطاقة، ومجموعة جوانو آند باراسكيفيداس، ميد للمقاولات، ونيكولاس سروجي للمقاولات، و بارلل كونتراكت، وشاندونج لإنشاءات الطاقة الكهربائية، 3 وستيرلينج آند ويلسون) قامت بالاشارة الى معايير الصحة والسلامة المهنية الخاصة بها - وهي إحدى المخاطر الرئيسية لحقوق الإنسان في قطاع الانشاءات - ولكنها فشلت في وضع هذه السياسة في سياق أوسع لحقوق الإنسان. و قامت خمس شركات من بين الشركات السبع التي لديها سياسات لحقوق الإنسان بالاشارة إلى مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية أو معيار دولي آخر، بينما أشارت شركتين إلى معايير أداء مؤسسات التمويل الدولية، علماً ان كليهما تنفذان مشاريعاً ممولة من مؤسسات تمويل دولية.

أشارت فقط شركتان (الكازار و فيستاس) إلى سياسات حقوق الإنسان الخاصة بهما لعمالة مهاجرة أو من اجل الفئات السكانية المستضعفة بشكل خاص. ولا تملك أي من هذه الشركات سياسات حقوق الإنسان تشير تحديداً إلى المخاطر التي تنطوي على توظيف اللاجئين أو العمال المهاجرين للعمل في الأردن ولبنان بشكل خاص بالرغم من انتشار هؤلاء العمال في سلاسل التوريد الخاصة بهم وبالرغم من أن هذه المخاطر معروفة على نطاق واسع في المنطقة. في المقابل، فإن 16 علامة تجارية من أصل 21 علامة تجارية تستعين بمصادر من الأردن لديها مثل هذه السياسة وفقاً لمسحنا الأخير.

## التوظيف المراعي للاعتبارات الأخلاقية وحرية الحركة

"يسمح تصنيف نقابة المقاولين لشركات المقاولات العملاقة بالتقدم والفوز بمشروعات انشائية ضخمة والفوز بها، ومع ذلك، فإن معظم أعمال التعاقد على الواقع لمئات من المقاولين الفرعيين، لدى كل منهم عمال وكل مجموعة عمل لديها وضع قانوني وظروف عمل مختلفة عن الأخرى

- رئيس الاتحاد الوطني لنقابات العمال والموظفين في لبنان (FENASOL)

تبدو الشركات العاملة في قطاع الانشاءات في الاردن ولبنان غير مدركة لقضايا التوظيف المراعي للاعتبارات الاخلاقية إذ انها لم تتخذ الخطوات الكافية لمنع استغلال العمال - بما في ذلك العمال المهاجرون - في سلاسل التوريد الخاصة بهم.

غير أن شركتان فقط هما (الكازار و فيستاس) يوجد لديهما سياسة توظيف تتضمن منع دفع رسوم الاستقدام، وتوفير العقود باللغة التي يتحدثها الموظف ويفهمها مع منح نسخ من العقود للعمال عند التوقيع من الطرفين. وتذكر الكازار أن سياستها تمنع الاحتفاظ بوثائق الهوية الشخصية للموظفين وكذلك أي قيود "غير ضرورية" على الحركة (على الرغم من أن "غير الضروري" غير محددة و بالتالي فإنه لا يعرف الى اي مدى ستقوم الشركة بفهم هذا التوصيف).

وتطلب فيستاس من شركائها التجاريين "التأكد بأن الموظفين يتمتعون بحرية الحركة" وبالمثل لا يتم احتجاز ووثائق السفر أو غيرها من المواد التي يمكن أن تمنع الموظف من إنهاء علاقة عمله. تنص سياسة DAI على أنها "لا تستخدم أو تتغاضى" عن استخدام العمال كعبيد أو أي أشكال آخر من الاتجار بالبشر. ويمكن تعزيز هذه السياسة من خلال حظر إيجابي على الموردين الذين يعتمدون على العمل القسري وبادراج إشارة محددة إلى المخاطر المتزايدة للاتجار الذي يواجهه العمال المهاجرين.

وعلى الرغم من التزام بعض الشركات باتباع القانون المحلي فيما يتعلق بالتوظيف والتعاقد، إلا أن هذه الخطوات ليست كافية لضمان التزام الشركات بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان بموجب مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية. على سبيل المثال، تعمل الأردن في إطار نظام الكفيل أو الكفالة، حيث ترتبط تصاريح عمل المهاجرين بصاحب عمل معين وبمهنة واحدة وتحد من حركتهم داخل البلد والقدرة على مغادرة البلاد بشكل مؤقت أو دائم. ان مثل هذه الأنظمة هي مسيئة بطبيعتها كما يمكن استغلالها بسهولة من قبل الشركات أو شركات التوظيف التي تنظر إلى الضمير من اجل استغلال مزيداً من العمال المستضعفين بحرمانهم من مزايا أخرى مثل الأجور العادلة. بالإضافة إلى ذلك، وعلى الرغم من أن قوانين العمل الأردنية تطبق على العمال بغض النظر عن وضعهم القانوني، إلا ان الممارسة تشير الى ان العمال الذين يقعون

خارج نطاق الامتثال لكفالاتهم يكونوا عرضةً للإيقاف أو الاعتقال أو الترحيل إذا طالبوا بتعويض. فضلاً عن ذلك، وبالرغم من أن أصحاب العمل مسؤولون عن تأشيرات العمال والوضع القانوني وعودة العامل إلى بلده الأصلي في نهاية العقد، إلا أنه إذا فشل أصحاب العمل في تجديد تصاريح العمال، يتم فرض العقوبات على العمال بدلاً من أصحاب العمل.

وكنتيجة ذلك، يتعين على الشركات التأكد من أن ممارسات التوظيف الأخلاقية والحماية الكافية لحقوق الإنسان متوفرة للقوى العاملة المهاجرة واللاجئة التي تعمل لديها. ولكن حتى الآن، فشلت معظم شركات الانشاءات التي شملها المسح في القيام بذلك.

### صرف الأجور في وقتها و دفع اجور عادلة

لم تلتزم أي من الشركات بدفع اجر معيشي لعمالها. لقد قدمت شركة واحدة فقط (الكازار) معلومات محددة حول كيفية محاولتها ضمان دفع مقاوليها لموظفيهم في الوقت المحدد وعن جميع الساعات التي عملوا فيها، وعلى سبيل المثال من خلال المقابلات المباشرة مع الموظفين المتعاقد معهم من الباطن.

"ساعات العمل غير معمول بها. إننا نعمل من 10 إلى 12 ساعة لأنه لا تم تفتيش ومتابعة أصحاب العمل. لدينا يوم واحد فقط إجازة كل شهر بالرغم من أنه يحق لنا الحصول على أربعة أيام في الشهر. ونحن محرومون من العديد من المنافع. كما أننا ليس لدينا عطلة ولا نحصل على رواتب إضافية."

-لاجئ سوري في الأردن

### الحماية الكافية للسلامة والصحة المهنية

"التعامل مع خمسة وفيات عمل أرخص من تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية على النحو المنصوص عليه في القانون"

- رئيس الاتحاد الوطني لنقابات العمال والموظفين في لبنان (FENASOL)

وعلى الرغم من أن الالتزام العام بصحة العمال وسلامتهم كان الأعلى بين المؤشرات الأخرى، تشير 14 من أصل 38 شركة (36%) إلى هذه المعايير في السياسات العامة المتاحة لكنها لا تزال منخفضة بشكل

مثير للقلق. إن وجود سياسات وإجراءات واضحة بشأن صحة العمال وسلامتهم والتدريب المنتظم للعمال والمشرفين على مواقع العمل أمر بالغ الأهمية لمعالجة الأعداد الكبيرة من الوفيات الغير مقبولة والإصابات التي تحدث في هذا القطاع.

ومن الأمثلة على السياسات المتعلقة بصحة العمال وسلامتهم (اليقوب، DAI، وسيمينس جاميسا). حيث تركز سيمينس جيمسا على الإجراءات الوقائية للحد من الحوادث، ولتحقيق ذلك، وضعت برنامج السلامة خيارى" و الذي يؤكد على مسؤولية العمال الفردية عن تنفيذ التدريب على السلامة. ولدى اليقوب للمقاومات برنامجاً بيئياً خاصاً بالصحة والسلامة والتوعية يتضمن تحليل سلامة العمل/ تحليل المخاطر وأوراق بيانات حول سلامة المواد ولديها برنامج تدريبي في مجال الصحة والسلامة.

### حرية تكوين الجمعيات

حقوق المهاجرين واللاجئين في حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية مقيدة في قطاع الانشاءات في كل من لبنان والأردن. ففي لبنان، يحظر قانون العمل على العمال المهاجرين واللاجئين تشكيل النقابات ويستثني جميع العاملين في قطاع الانشاءات (بما في ذلك العمال اللبنانيين) من حرية تكوين الجمعيات. وبالمثل، لا يعترف الأردن إلا بالنقابات الرسمية في القطاعات التي تقوم بتحديد الحكومة ولا يسمح إلا بنقابة واحدة لكل قطاع، ولا يعترف بالنقابات المستقلة أو الحركات العمالية المستقلة. كما أنه يقيد تنظيم العمال المهاجرين ويحظر عليهم تشكيل منظمة عمالية أو تولي مكتب نقابة مما يعرض صوت العمال للخطر لا سيما في القطاعات التي يشكل فيها العمال المهاجرون الأغلبية مثل قطاع الانشاءات. وبالإضافة إلى ذلك، في الأردن ولبنان على حد سواء، فإن حصول العمال المهاجرين واللاجئين على تمثيل محدود للغاية بسبب عمل معظم العمال بشكل غير رسمي.

ذكرت كل من (الكازار، وسيمينز جاميسا، وفيستاس) وجود سياسات تأتي على ذكر تنظيم العمال. الا ان هذه السياسات تعد غير كافية للتعويض عن القيود التي يواجهها العمال في الاردن و لبنان. فمثلاً، تشير سياسة شركة الكازار الى انه و في غياب النقابة، يمكن للعمال تقديم شكاوى فردية للشركة. لكن في أماكن أخرى، مثل الخليج، تبنت الشركات استراتيجيات داعمة لحق العمال في التنظيم بالرغم من القيود مثل تشكيل لجان "رفاهية العامل" أو "استشارية العمال" التي تقدم العديد من الخدمات التي قد تقدمها النقابة.

## آليات الحصول على التعويض والتظلم

... "حتى مع القليل من انفاذ القانون وعدم الخوف من العقاب الذي تفرضه السلطات، إلا أن المقاولين أنفسهم يجعلون من الصعب على العمال التحدث إلى النقابات العمالية، إذ إن هنالك حوادث تم الإبلاغ عنها حيث قامت شركات المقاولات الكبرى بتوظيف وكالات أمنية لمنع النقابات من الوصول إلى العمال في محيط مواقع عملهم"

رئيس الاتحاد الوطني لنقابات العمال والموظفين في لبنان (FENASOL)

تعد آليات التظلم الفعالة للعمال المهاجرين واللاجئين، الذين يعمل غالبيتهم بشكل غير رسمي، مهمة بشكل خاص ولكنها للأسف نادرة. وتتطلب مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية من الشركات تأسيس أو المشاركة في "آليات فعالة للتظلم على المستوى المهني" للأفراد الذين قد يتأثرون بتشغيلهم بما في ذلك عمالهم.

فقط أربع شركات من الشركات الـ 38 أشارت إلى أنها تمتلك آلية تظلم على المستوى التشغيلي لصالح عمالها بمن فيهم اللاجئين والمهاجرين في الأردن أو لبنان. وأشارت كل من (الكازار، DAI، و سيمينز جاميسا و فيستاس) إلى أنهم يحتفظون بآليات تظلم نشطة في الأردن أو لبنان. و أيضا قامت الكازار بتقديم معلومات تفصيلية حول سياسات التظلم بما في ذلك تطوير أدوات وسياسات التظلم الخاصة بالمشروع مترجمة إلى اللغات المحلية وإعلام أصحاب المصلحة المحليين بها. على الرغم من هذه الإجراءات المقدمة، تم الإبلاغ عن شكوى واحدة فقط في الأردن في عام 2017. كما تدير شركة فيستاس آلية تظلم على المستوى التشغيلي، متوفرة باللغتين الإنجليزية والعربية كما و لديها خط بث الشكاوى و الذي تلقت من خلاله 138 شكوى في عام 2017.

### الانخراط مع المجتمع المدني

انعدام الانخراط مع المجتمع المدني في قضايا حقوق الإنسان ثابت في جميع القطاعات في الأردن ولبنان. على الرغم من وجود مجتمع نشط لحقوق الإنسان وحقوق العمال في الأردن ولبنان إلا أن شركة فيستاس فقط التي أبلغت عن الانخراط مع المجتمع المدني في القضايا التي تتعلق برفاهية العمال. لن تكون الشركات قادرة على القيام بالعناية الواجبة لحقوق الإنسان أو اكتساب صورة واضحة عن المخاطر التي يتعرض لها عمالها وأولئك الذين يشاركون في سلاسل التوريد الخاصة بهم دون هذا الانخراط. يجب أن

تسعى الشركات بدلاً من ذلك إلى الاستفادة من ثروة المعلومات والخبرات التي يوفرها المجتمع المدني والتعاون معها لتحسين الظروف المعيشة والعمل للعمال.

### التوصيات

و بوجود عدد قليل من الاستثناءات، تفتقر شركات المقاولات العاملة في الأردن ولبنان إلى توفير السياسات والإجراءات للجمهور من أجل تحديد مخاطر حقوق الإنسان في عملياتهم ولم تشارك بشكل كافٍ مع أصحاب المصلحة في هذا القطاع، حيث فشلت في اتخاذ تدابير لمنع سوء المعاملة أو معالجتها بشكل فعال أينما تحدث. وهذا صحيح بشكل خاص فيما يتعلق بالعناصر الأكثر هشاشة من القوى العاملة لديهم في الأردن ولبنان وخاصة العمال المهاجرين واللاجئين. ولتحسين هذا الوضع:

### **يتوجب على الشركات:**

- تبني ونشر الالتزام بسياسات حقوق الإنسان. وينبغي أن يشمل هذا التزاماً محدداً باحترام المعايير الدولية لحماية العمال المهاجرين.
- إجراء العناية الواجبة أو المراقبة الرادعة لتحديد العمال المستضعفين والمخاطر التي يواجهونها بما في ذلك من خلال العلاقات التجارية
- الاعتراف بالمخاطر الفريدة التي تواجهها القوى العاملة المستضعفة بشكل كبير وعلى وجه الخصوص العمال المهاجرين واللاجئين واعتماد وتنفيذ سياسات واضحة تعالج تلك المخاطر بما في ذلك اتخاذ إجراءات عاجلة من أجل:
- ضمان التوظيف المراعي للاعتبارات الاخلاقية ومساواة بالتعامل والحق في تمثيل العمال والوصول الى العلاج حتى عندما تكون هذه الحقوق مقيدة من قبل الحكومة
- ضمان احتفاظ العمال لجوازات سفرهم وحدهم دون سواهم
- اعتماد مبدأ "صاحب العمل يدفع" للتوظيف في جميع سلاسل التوريد والانخراط في التوظيف المباشر للعمال قدر الإمكان
- ضمان العقد المقدم للعمال في بلدانهم الأصلية ومنع تعديل العقد
- ضمان دفع أجور العمال بالكامل في حينه وفرض امتثال المقاولين من الباطن
- منع الوفيات العمالية والإبلاغ علناً عن الإصابات والوفيات



- ضمان حماية العمال على امتداد سلسلة التوريد: تنظيم العلاقات مع الموردين والمقاولين من الباطن من خلال الشروط المتعلقة بحقوق العمال في وثائق وعقود المناقصة/التأهيل المسبق.
- إنشاء آليات للتظلم تتماشى مع معايير فعالية البرنامج الإبلاغ عن المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة آخذة بعين الاعتبار اقتراحات العمال و مراعية للحماية الرادعة من الانتقام.

#### يتوجب على مؤسسات التمويل الدولية:

- طلب الإقرار الصريح بالالتزام بمعايير مؤسسات التمويل الدولية وسياسات حقوق الإنسان ذات الصلة من قبل الشركات التي تتلقى الدعم من مؤسسات التمويل الدولية عبر الحكومات و ان تطالب الشركات بالإفصاح علناً عن العناية الواجبة لحقوق الإنسان والوصول الى علاج بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية للأعمال التجارية وحقوق الإنسان، حتى يكون مؤهلاً للحصول على العقود المدعومة من مؤسسات التمويل الدولية.
- يتوجب على مؤسسات التمويل الدولية إجراء مراجعة عاجلة للالتزام بمعايير العمل في الأردن ولبنان ووضع خطوات لعلاج الانتهاكات بالتشاور مع منظمات العمال ونشر نتائجها علناً.
- إتاحة فرص جادة للمجتمع المدني والمجتمعات المحلية ليكون لها صوتاً في عملية تطوير المشاريع الجديدة بما في ذلك إشراك العمال المهاجرين واللاجئين في فرص أعلى لتغذية عمليات التخطيط الإنمائي والسياسات المؤسسية وكذلك خطط الإنصاف والمساءلة.

#### يتوجب على الحكومتين الأردنية واللبنانية:

- اتخاذ تدابير جادة للحد من اتساع القطاع غير المنظم في قطاع الانشاءات لضمان حماية عدد أكبر من العمال بصرف النظر عن أصلهم أو وضعهم القانوني بموجب قوانين العمل المحلية بما في ذلك فيما يتعلق بالحد الأدنى للأجور وساعات العمل والصحة والسلامة في مكان العمل.
- إلغاء نظام الكفالة الذي يمكن إساءة استعماله بسهولة من قبل أصحاب العمل لتقييد حقوق العمال في حرية التنقل وظروف عمل لائقة.
- تخفيف القيود المفروضة على الحصول على تصاريح العمل وتحفيز العمل الرسمي من خلال تسهيل عملية تغيير العمال المهاجرين واللاجئين لوظائفهم