



الجمعية العمومية - الدورة الثانية والأربعون

اللجنة التنفيذية

البند رقم ١٣ من جدول الأعمال: أمن الطيران - السياسة العامة

الممارسات الجيدة في الوقاية من سلوكيات الركاب غير المنضبطين والمشغبين (UPAX) وإدارتها

(ورقة مقدمة من الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF))

الموجز التنفيذي	
تقدّم هذه الورقة الإعلامية نظرة عامة عالمية على الممارسات الجيدة في مجال الطيران المدني للوقاية من سلوكيات الركاب غير المنضبطين والمشغبين وإدارتها. وتسلّط الورقة الضوء على الدور الحيوي للحوار الاجتماعي والمشاركة الهادفة للعمال في إرساء سياسات قوية قائمة على مبدأ "عدم التسامح مطلقاً"، وتعزيز ثقافات السلامة فعّالة. وتختتم الورقة بتقديم توصيات لمنظمة الطيران المدني الدولي، والدول الأعضاء، والأطراف الفاعلة في القطاع، لتعزيز نهج تعاونية وشاملة للعمال من أجل تحقيق بيئة نقل جوي أكثر أماناً.	
الأهداف الإستراتيجية:	ترتبط ورقة العمل هذه بالهدف الإستراتيجي "تحقيق الأمن والأمان لكل رحلة جوية".
الآثار المالية:	لا يوجد
المراجع:	الاتفاقية المتعلقة بالجرائم وبعض الأفعال الأخرى التي ترتكب على متن الطائرات (اتفاقية طوكيو، ١٩٦٣) بروتوكول لتعديل الاتفاقية بشأن الجرائم وبعض الأفعال الأخرى التي ترتكب على متن الطائرات (بروتوكول مونتريال، ٢٠١٤) التقرير العالمي لـ ITF بشأن العنف والتحرش في الطيران (٢٠٢٣) مبادرات مختلفة على مستوى القطاع والسياسات الوطنية

^١ قدم الاتحاد الدولي لعمال النقل (ITF) النسخة باللغات العربية والصينية والإنجليزية والفرنسية والروسية والإسبانية.

١- المقدمة

١-١ يُشكل سلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعين تهديداً مستمراً لسلامة الطيران ورفاهية الركاب، والعاملين في قطاع الطيران، والشركات. وعلى الرغم من وجود الأطر القانونية، إلا أن الحوادث ما زالت في ازدياد، مما يستدعي حلولاً عملية ومنسقة. تستعرض هذه الورقة الإعلامية إستراتيجيات فعالة للوقاية والإدارة، مع التأكيد على أن المشاركة الهادفة للعمال والحوار الاجتماعي القوي أمران أساسيان لتطوير ثقافات سلامة ناجحة، وضمان السلامة لجميع المعنيين في النقل الجوي. كما أن الطبيعة متعددة العوامل لسلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعين تتطلب اعتماد إستراتيجية وقاية شاملة ومتعددة الجوانب.

٢-١ على الرغم من أن عدم الامتثال والإزعاج اللفظي هما أكثر السلوكيات شيوعاً، إلا أن الاعتداء الجسدي والتهديدات الخطيرة لسلامة الطيران تحدث أيضاً. وتتسبب مثل هذه الأحداث في اضطرابات مكلفة وتؤثر على صحة رفاة العاملين في قطاع الطيران. ومن بين الأسباب الشائعة لهذه السلوكيات، تناول الكحول، وعدم الامتثال للتعليمات (مثل ارتداء الكمامات أو ربط أحزمة الأمان)، وشعور الركاب بالإحباط نتيجة التأخيرات، أو طوابير الانتظار، أو نقص الموظفين.

٢- المناقشة

١-٢ **الممارسات الجيدة في الوقاية من سلوكيات الركاب غير المنضبطين والمشاعين وإدارتها:** تتطلب الإدارة الفعالة للركاب غير المنضبطين والمشاعين اتباع نهج متعدد الأوجه، يجمع بين الجهود التعاونية، والسياسات القوية، والتدريب الشامل، والتوعية العامة، والدعم المخصص للطاقم.

٢-٢ **الشراكة والتعاون:** يُعتبر التعاون بين الأطراف المعنية المتعددة أمراً حيوياً لوضع السياسات المنسقة وتنفيذ الإجراءات المشتركة. فمثلاً تعمل شركة Aena (إسبانيا) على تعزيز علاقات وثيقة مع شركات الطيران والشرطة، وتعدّد جلسات إحاطة مركزية حول سلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعين. أما المملكة المتحدة، فلديها مدونة سلوك طوعية، اتفقت عليها الأطراف المعنية لتعزيز اتباع نهج موحد. وتعمل فنلندا من خلال حملتها "ضع نفسك في وضع الطيران" على تعزيز الوعي من خلال العمل المشترك في القطاع، وتطبق الهيئة الكندية لأمن النقل الجوي (CATSA) سياسة "عدم التسامح مطلقاً" في نقاط التفتيش الأمنية، ويتعاون اتحاد النقل الجوي الدولي (أياتا) بشكل فعال مع المطارات وتجار التجزئة لتعزيز البيع المسؤول للكحول.

٣-٢ **الحوار الاجتماعي والاتفاقيات الجماعية:** يُعتبر التواصل المباشر بين أصحاب العمل وممثلي العمال (النقابات) أمراً حيوياً للتفاوض حول سياسات إدارة الركاب غير المنضبطين والمشاعين (UPAX) ودعمها، وغالباً ما يتم إضفاء الطابع الرسمي على هذه السياسات من خلال الاتفاقيات الجماعية. فمثلاً طوّرت شركة Aer Lingus (أيرلندا) سياسة خاصة بالركاب المشاعين (DPP) بالتعاون مع النقابات. بينما تفاوضت شركة Air France (فرنسا) على اتفاقيات مع النقابات بشأن "سلوكيات الركاب والزبائن غير المتحضرة" (PCI)، حيث حددت هذه الاتفاقيات سبل الوقاية والتدريب والدعم. وفي مطار بولونيا (إيطاليا)، أدى إضراب نقابي في عام ٢٠٢١ ضد العنف إلى تشكيل مجموعة عمل من الأطراف المعنية المتعددة (الكلية الوطنية للطيران المدني (ENAC)، والمطار، والشرطة، والنقابات) لتنفيذ استجابة منسقة. وفي كولومبيا، يسعى مشروع القانون رقم ١٥٣ لعام ٢٠٢٤، الذي يدعمه شركاء اجتماعيون (مثل منظمات الطيارين والعمال الآخرين)، إلى فرض عقوبات أكثر صرامة، ووضع إطار قانوني شامل للتعامل مع السلوك المشاع. وفي البرازيل، يهدف تشريع مماثل يدعمه الـITF إلى تعزيز السلامة والحماية من خلال فرض عقوبات واضحة.

٤-٢ **تكامل السياسات والإجراءات:** إن وجود سياسات شاملة ومتسقة تغطي رحلة الركاب بأكملها تضمن إدارة متكاملة وسلسلة لسلوكيات الركاب غير المنضبطين والمشاعين. فمثلاً تستخدم شركة Luxair (لوكسمبورغ) نظام تقييم المخاطر الذي يغطي رحلة الركاب بأكملها. بينما تهدف مدونة السلوك في المملكة المتحدة إلى تطبيق "نهج مشترك ومتسق" يشمل إجراءات

الوقاية المبكرة، وآليات الإبلاغ، ومنع الصعود على الطائرة. وفي أستراليا، تُلزم هيئة سلامة الطيران المدني (CASA) المشغلين باتباع إجراءات إدارة الركاب غير المنضبطين والمشاعبين في جميع مراحل السفر. وتُطبق إدارة الطيران الاتحادية (FAA) (الولايات المتحدة الأمريكية) سياسة قانونية قائمة على "عدم التسامح مطلقاً"، وتُوفر "مجموعة أدوات عدم التسامح مطلقاً مع سلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعبين" الخاصة بالمطارات. أما فرنسا، فقد أعلنت في ١ يونيو ٢٠٢٢ عن نظام عقوبات إدارية متدرج يُتيح فرض غرامات تصل إلى ١٠,٠٠٠ يورو (تتضاعف عند تكرار المخالفات)، وحظر الصعود إلى الطائرة لمدة تصل إلى عامين على رحلات الشركات الفرنسية، إلى جانب عقوبات جنائية محتملة تصل إلى السجن لمدة خمس سنوات وغرامة قدرها ٧٥,٠٠٠ يورو لمن يعيق عمل الطاقم أو يرفض التعليمات الأمنية. أما تركيا، فقد فرضت غرامات لردع السلوك المشاعب وتعزيز السلامة، إلى جانب إجراءات بعض شركات الطيران مثل Ryanair لتطبيق قواعد السلوك على متن الطائرة. وأدخلت نيوزيلندا نظاماً جديداً في عام ٢٠٠٤ بموجب تعديلات على قانون الطيران المدني لعام ١٩٩٠ (القسم 65P)، يُتيح للسلطات إما مقاضاة المخالفين وفق الإجراءات الجنائية أو إصدار مخالفة (تشبه مخالفة السرعة) بقيمة تتراوح بين ٥٠٠ و ١,٠٠٠ دولار نيوزيلندي، يمكن دفعها على الفور، أو عند الوصول، أو عبر البريد.

٥-٢ **التدريب والتوعية وبناء القدرات:** إن تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للوقاية من سلوكيات الركاب غير المنضبطين والمشاعبين، وإدارتها، وتهديتها لهو أمر بالغ الأهمية. ويشمل ذلك التدريب على تحديد وإدارة "السلوكيات الشاذة" الناتجة عن الاضطرابات الإدراكية أو النفسية أو العصبية أو الحسية، أو تأثير تناول المواد المسموح بها قانونياً، مما يتطلب تقييماً دقيقاً للسلوكيات والظروف المحيطة. فمثلاً تقدم شركة Aena في إسبانيا تدريباً إلزامياً عبر الإنترنت حول ثقافة المطار بما في ذلك أساليب التهذية. وتقوم لوفتهانزا (ألمانيا) بتدريب طاقم المقصورة على التعامل مع حالات الركاب غير المنضبطين والمشاعبين، ويشمل التدريب التهذية اللفظية وضبط النفس. وتوفر شركة Aviator Airport Alliance (أوروبا) تدريباً شاملاً للموظفين الأرضيين، يُركز على إدارة النزاعات والتدخل المبكر. وتُلزم هيئة سلامة الطيران المدني (أستراليا) المشغلين بتوفير تدريب منظم في مجال التعامل مع الركاب غير المنضبطين والمشاعبين. ويوفر الاتحاد الدولي للنقل الجوي إرشادات وتدريباً مكثفة لشركات الطيران، بما في ذلك استخدام ممثلين في التدريب لممارسة أساليب التهذية بشكل واقعي.

٦-٢ **حملات التوعية:** تُساهم حملات التوعية العامة في تثقيف الركاب بشأن السلوكيات غير المقبولة والعواقب المترتبة عليها، وغالباً ما تُنفذ هذه الحملات بالتعاون مع عدد من الشركاء. فمثلاً تشارك شركة Aena (إسبانيا) ومطار بولونيا (إيطاليا) في حملة تابعة لوكالة السلامة الجوية التابعة للاتحاد الأوروبي (EASA) بعنوان "جاهز للطيران". وتهدف حملات توعية أخرى، مثل حملتي "أكثر من اللازم" و"سافر بأمان" إلى تعزيز السلوك المسؤول فيما يتعلق بتناول المشروبات الكحولية، وذلك بمساندة من القطاع. وتنتشر إدارة الطيران الاتحادية (الولايات المتحدة الأمريكية) "مجموعة أدوات عدم التسامح مطلقاً مع سلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعبين" والتي تتضمن مقاطع فيديو وصوراً حول السلوكيات المتوقعة وتداعياتها. وتهدف حملات مثل حملة فنلندا "ضع نفسك في وضع الطيران" وجهود كولومبيا لتحسين "ثقافة الطيران" إلى بناء عقد اجتماعي إيجابي للسفر الجوي.

٧-٢ **دعم الموظفين ورفاههم:** يُعتبر توفير الدعم الشامل للموظفين الذين يتعرضون لحوادث تتعلق بالركاب غير المنضبطين والمشاعبين أمراً حيوياً لرفاههم ولتعزيز مرونتهم التشغيلية: فمثلاً توفر شركة Aena (إسبانيا) خطاً ساخناً مخصصاً للدعم النفسي. وتدعم شركة Aer Lingus (أيرلندا) موظفيها في إجراءات الدعاوى القضائية، وتُدرج مسألة الرفاه في برامجها التدريبية. ولدى الخطوط الجوية الفرنسية (فرنسا) اتفاقيات مع النقابات العمالية لتوفير الدعم للموظفين، بما في ذلك تقديم المساعدة القانونية، وتعيين "جهات اتصال مختصة بالتعامل مع السلوكيات غير المتحضرة". وفي أستراليا، أطلقت شركات الطيران برامج لدعم الأقران وتقديم المشورة عبر الإنترنت من خلال برامج مساعدة الموظفين (EAP).

٨-٢ **ضرورة الحوار الاجتماعي ومشاركة العمال:** تُعتبر المشاركة الهادفة للعمال وممثليهم من خلال الحوار الاجتماعي أمراً بالغ الأهمية للوقاية من سلوكيات الركاب غير المنضبطين والمشغبين وإدارتها بفعالية. فالعاملون في الخطوط الأمامية يمتلكون معرفة مباشرة لا تُقدّر بثمن بالمواقف الصعبة وتقنيات التهذئة الفعالة، وتضمن مشاركتهم أن تكون الحلول عملية، كما أنها تعزز "قبول" السياسات، مما يجعلها أكثر فاعلية واستدامة. يدعو ITF إلى مشاركة عمالية قوية: ينبغي تشجيع ممثلي العمال على تقديم مساهماتهم، والإبلاغ عن الحوادث دون خوف من أي إجراءات انتقامية، والوصول إلى المعلومات الضرورية، والمشاركة في عملية وضع السياسات وتنفيذها. إن وجود "ثقافة السلامة" أمر ضروري لحماية العمال عند إثارتهم لمخاوف تتعلق بالسلامة أو اقتراحهم للحلول، وهذه البيئة الوقائية تُشجّع على الإبلاغ والتحسين المستمر. وتُظهر أحداث مثل إضراب مطار بولونيا، ومشروع القانون الذي يدعمه الشركاء الاجتماعيون في كولومبيا، كيف يمكن للعمل الجماعي والحوار الاجتماعي أن يُحققا تحسينات كبيرة في السلامة وتغييرات في التشريعات.

٩-٢ **شروط النجاح وسبل التوسع العالمي:** تعتمد الإدارة الناجحة لسلوك الركاب غير المنضبطين والمشغبين الناجحة على: التعاون بين مختلف الأطراف المعنية، واعتماد سياسات واضحة لعدم التسامح مطلقاً، والتدريب القوي (بما في ذلك التعلم التجريبي)، والوقاية الاستباقية، والدعم الفعال للموظفين، والردع القانوني القوي (بما في ذلك التصديق على بروتوكول مونتريال ٢٠١٤ (MP14)). وتشمل سبل التوسع العالمي ما يلي:

- (أ) **القيادة من جانب منظمة الطيران المدني الدولي:** ينبغي أن تواصل منظمة الطيران المدني الدولي تشجيع التصديق العاجل على بروتوكول مونتريال ٢٠١٤ لسد الثغرات القانونية.
- (ب) **نشر أفضل الممارسات:** ينبغي أن تواصل منظمة الطيران المدني الدولي والهيئات الفاعلة في القطاع الإشراف على تبادل الممارسات الجيدة، وخاصة تلك التي تضم الحوار الاجتماعي.
- (ج) **التوصية بالحوار الاجتماعي:** ينبغي على الدول الأعضاء دمج متطلبات الحوار الاجتماعي الهادف في اللوائح الوطنية لسلامة الطيران، وذلك بالاستناد إلى اتفاقية العمل الدولية رقم ١٩٠.
- (د) **جمع وتحليل البيانات:** هناك حاجة إلى اعتماد آلية عالمية موحدة لجمع البيانات حول حوادث سلوك الركاب غير المنضبطين والمشغبين بهدف توجيه وإثراء السياسات القائمة على الأدلة.
- (هـ) **الحملات الموجهة:** مواصلة دعم حملات التوعية التي تهدف إلى تثقيف الركاب بشأن السلوكيات وعواقبها، مع التركيز بشكل خاص على استهلاك الكحول بطريقة مسؤولة.
- (و) **الاستثمار في رفاه العمال:** تشجيع الاستثمار على مستوى القطاع في برامج الدعم الشاملة للموظفين.

٣- الختام والتوصيات

١-٣ إن الانتشار المتزايد لسلوك الركاب غير المنضبطين والمشغبين يستدعي حلولاً استباقية وتعاونية ومتكاملة، وتُعتبر المشاركة الهادفة من جانب العمال وممثليهم، والتي يُعزّزها الحوار الاجتماعي المتين، محوراً أساسياً لنجاح هذه المبادرات.

٢-٣ **إلى منظمة الطيران المدني الدولي والدول الأعضاء:**

- (أ) **إعطاء الأولوية للتصديق على بروتوكول مونتريال لعام ٢٠١٤ وتنفيذه:** تسريع عملية التصديق والتنفيذ الفعال للبروتوكول لسد الثغرات القانونية وتعزيز الردع القانوني.

(ب) تعزيز الحوار الاجتماعي ومشاركة العمال: العمل بنشاط على دمج مبادئ الحوار الاجتماعي الهادف ومشاركة العمال في الأطر الوطنية لسلامة الطيران، وذلك بالاستناد إلى اتفاقية منظمة العمل الدولية رقم ١٩٠.

(ج) تسهيل مشاركة أفضل الممارسات عالمياً: تطوير ونشر إرشادات شاملة ودراسات حالة حول الإدارة الفعالة لسلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعيين، مع التركيز على الشراكات بين الأطراف المعنية المتعددة وأساليب التدريب المبتكرة.

(د) تحسين عملية جمع البيانات: إنشاء آليات عالمية موحدة لجمع البيانات حول حوادث سلوك الركاب غير المنضبطين والمشاعيين بهدف توجيه وإثراء السياسات القائمة على الأدلة.

إلى الأطراف المعنية في القطاع (شركات الطيران، والمطارات، والمستثمرون):

٣-٣

(أ) تعزيز الأطر التعاونية: إنشاء آليات رسمية للتعاون بين الوكالات المختلفة لضمان الوقاية الفعالة والاستجابة المنسقة.

(ب) تنفيذ التدريب الشامل: الاستثمار في تدريب متقدم وعملي قائم على سيناريوهات واقعية للموظفين في الخطوط الأمامية، مع التركيز على الكشف المبكر، وتخفيف حدة المواقف، والحماية الذاتية، وتقييم السلوك والمواقف، والصلاحيات القانونية، مع إمكانية استخدام التعلم التجريبي.

(ج) إطلاق حملات توعية استباقية: إعداد وتنفيذ حملات توعية عامة مؤثرة بشأن السلوكيات المتوقعة، وقواعد السلامة، والعواقب المترتبة عليها، مع التركيز على استهلاك الكحول بطريقة مسؤولة.

(د) إعطاء الأولوية لدعم الموظفين ورفاههم: توفير أنظمة دعم قوية وشاملة للعمال المتأثرين، بحيث تشمل الدعم النفسي، وبرامج دعم الأقران، والمساعدة القانونية.

— انتهى —