

مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان

دليل تفسيري

الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي



الأمم المتحدة

مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان

دليل تفسيري

الأمم المتحدة
حقوق الإنسان
مكتب المفوض السامي



الأمم المتحدة
نيويورك وجنيف، ٢٠١٢

ملحوظة

ليس في التسميات المستخدمة في هذا المنشور ولا في طريقة عرض المادة الواردة فيه ما ينطوي على التعبير عن أي رأي كان من جانب الأمانة العامة للأمم المتحدة بشأن المركز القانوني لأي بلد أو إقليم أو مدينة أو منطقة أو سلطتها أو بشأن تعيين حدودها أو تخومها. تتألف رموز وثائق الأمم المتحدة من حروف وأرقام. ويعني إيراد أحد هذه الرموز الإحالة إلى إحدى وثائق الأمم المتحدة.

HR/PUB/12/02

المحتويات

الصفحة

١	مقدمة
	الفصول
٦	أولاً- المفاهيم الرئيسية
١٢	ثانياً- المبادئ الأساسية
١٢	المبدأن التوجيهيان ١١ و ١٢
١٩	المبدأ التوجيهي ١٣
٢٤	المبدأ التوجيهي ١٤
٢٩	المبدأ التوجيهي ١٥
٣٢	ثالثاً- المبادئ التنفيذية
٣٢	ألف- الالتزام السياسي
٣٢	المبدأ التوجيهي ١٦
٣٨	باء- العناية الواجبة بحقوق الإنسان
٣٨	المبدأ التوجيهي ١٧
٤٤	المبدأ التوجيهي ١٨
٥٦	المبدأ التوجيهي ١٩
٦٤	المبدأ التوجيهي ٢٠
٦٩	المبدأ التوجيهي ٢١
٧٧	جيم- المعالجة
٧٧	المبدأ التوجيهي ٢٢
٨٢	المبدأ التوجيهي ٢٩
٩٠	المبدأ التوجيهي ٣١
٩٣	دال- القضايا المتعلقة بالسياق
٩٣	المبدأ التوجيهي ٢٣
٩٩	المبدأ التوجيهي ٢٤
	المرفقات
١٠٥	الحقوق الواردة في الشريعة الدولية لحقوق الإنسان والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية
١٠٩	أمثلة لموارد الخبراء الخارجيين

لا يمكن اختزال ست سنوات من البحث والتشاور والتفكير في وثيقة بحجم وثيقة المبادئ التوجيهية. وهذا الدليل التفسيري هو وسيلة لتقديم بعض الإيضاحات الإضافية عن المبادئ المتصلة بمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان. وبينما يتواصل العمل في توضيح الآثار المترتبة عن هذه المسؤولية في مختلف القطاعات والمسائل والحالات، يحدوني الأمل في أن يكون هذا الدليل عوناً لتلك الجهود في الانطلاق بشكل سليم وصريح من قاعدة تحتكم إلى المدلول الأصلي والقصد المراد من تلك المبادئ التوجيهية ذاتها.

البروفيسور جون روعي

مقدمة

أقر مجلس الأمم المتحدة لحقوق الإنسان في حزيران/يونيه ٢٠١١ المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان التي عرضها عليه الممثل الخاص للأمين العام للأمم المتحدة، البروفيسور جون روجي.

وهذه الخطوة هي التي أرست المبادئ التوجيهية بوصفها المعيار العالمي للممارسات المتوقعة الآن من كل الدول والأعمال التجارية فيما يتصل بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وبينما لا تشكل تلك المبادئ التوجيهية في حد ذاتها وثيقة ملزمة قانوناً، فإنها توضح آثار المعايير والممارسات القائمة بالنسبة للدول والأعمال التجارية، وتشمل النقاط التي تباينت طريقة معالجتها في القانون الدولي والمحلي.

إطار الأمم المتحدة المعنون "الحماية والاحترام والانتصاف"

المبادئ التوجيهية هي ثمرة ما قام به الممثل الخاص السابق من عمل على امتداد ست سنوات شملت بحثاً معمقاً؛ ومشاورات موسّعة مع الأعمال التجارية والحكومات والمجتمع المدني والأفراد المتضررين والمجتمعات المحلية المتضررة ورجال القانون والمستثمرين وأصحاب المصلحة الآخرين؛ واختبارات عملية للمقترحات. ووضعت تلك المبادئ التوجيهية من أجل أعمال إطار "الحماية والاحترام والانتصاف" الذي عرضه الممثل الخاص على الأمم المتحدة في عام ٢٠٠٨. ويتألف هذا الإطار الذي يستند إلى ثلاث دعائم من الآتي:

- واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان؛
 - مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان؛
 - الحاجة إلى زيادة سبل الانتصاف أمام ضحايا الانتهاكات المتصلة بالأعمال التجارية.
- ورجّبت مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان بإطار "الحماية والاحترام والانتصاف" الذي يحدد:

”معياراً جديداً وواضحاً ويمثل معلماً مهماً في الفهم المتنامي لحقوق الإنسان في مجتمعاتنا ... ويشكل وضوح التوقعات الأساسية من قطاع الأعمال بشأن حقوق الإنسان خطوة أولى مهمة نحو اتخاذ تدابير ملائمة وفعالة لمعالجة تلك المشاكل“^(١).

المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان

تعبّر المبادئ التوجيهية عن الهيكل الثلاثي الدعائم لإطار ”الحماية والاحترام والانتصاف“ وتستند إليه. وتشمل المبادئ التوجيهية ٣١ مبدأً يعقب كل منها شرح موجز. وتحدد المبادئ التوجيهية معاً الخطوات التي ينبغي للدول اتخاذها لتعزيز احترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان؛ وتشكل الأساس الذي يمكن أن تستند إليه الشركات في إدارة مخاطر إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان؛ وتقدم لأصحاب المصلحة مجموعة من المعايير لتقييم احترام الأعمال التجارية لحقوق الإنسان.

ولاقت المبادئ التوجيهية تأييداً واسعاً من قطاع الأعمال والمجتمع المدني والدول. وعبرت عدة منظمات دولية وإقليمية أخرى عن تلك المبادئ التوجيهية في معاييرها، ويتوقع أن تحذو منظمات أخرى حذوها في الشهور والسنوات المقبلة. وتعكف أعمال تجارية كثيرة في جميع أنحاء العالم على بحث كيفية تنفيذ المبادئ التوجيهية في عملياتها.

ودعمت مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان العملية التي استغرقت ست سنوات وأفضت إلى وضع المبادئ تحت رعاية الممثل الخاص. وأعلنت المفوضية السامية قبل إقرار تلك المبادئ من مجلس حقوق الإنسان أن:

”هذه المبادئ التوجيهية توضح مسؤوليات الأعمال التجارية عن حقوق الإنسان. وتسعى هذه المبادئ إلى تقديم أول معيار عالمي لمنع ومعالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان المرتبطة بأنشطة الأعمال التجارية. وإذا أقرت المبادئ التوجيهية فسوف تشكل قاعدة معيارية معتمدة توفر أيضاً التوجيه بشأن التدابير القانونية والسياسية التي يمكن للدول

Navanethem Pillay, “The corporate responsibility to respect: a human rights (١) milestone”, International Labour and Social Policy Review (2009)

اتخاذها امتثالاً لالتزاماتها القائمة بشأن حقوق الإنسان من أجل ضمان احترام الشركات حقوق الإنسان^(٢).

وكما ذكر البروفيسور روغي، فإن المبادئ التوجيهية لن تضع نهاية لكل تحديات حقوق الإنسان، ولكن إقرارها يمثل نهاية البداية. وترسي هذه المبادئ أساساً متيناً وعملياً للمزيد من التعلم والممارسة السليمة.

وتتمثل المهمة الأولى الآن في ضمان تنفيذها الفعال. ويرمي هذا الدليل التفسيري الذي وضع بتعاون كامل مع الممثل الخاص السابق، إلى دعم هذه العملية^(٣).

الغرض من الدليل التفسيري

لا يغيّر هذا الدليل أحكام المبادئ التوجيهية أو ما تعلقه من تطورات على الأعمال التجارية ولا يضيف إليها. والغرض من الدليل هو تقديم المزيد من الإيضاحات بشأن خلفية المبادئ التوجيهية من أجل المساعدة على بلورة فهم كامل لدلولها وفحواها. وقد خضع محتوى الدليل للعديد من المشاورات خلال السنوات الست لولاية البروفيسور روغي وتناولتها الكثير من تقاريره وخطبه، ولكنها لم تُجمع معاً من قبل.

وهذا الدليل ليس دليلاً تشغيلياً يشرح بالضبط طريقة وضع المبادئ التوجيهية موضع التنفيذ العملي. وسوف يلزم إجراء المزيد من العمل لتطوير تلك التوجيهات التنفيذية التي تتباين بتباين القطاع وسياق العمل وغير ذلك من العوامل. وسوف يقوم فريق الأمم المتحدة العامل المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان بأداء دور محوري في هذا الاتجاه. وعلاوة على ذلك، تعكف منظمات أخرى تركز على قطاعات أو قضايا معينة بالفعل على بلورة أفكارها بشأن التنفيذ. ونأمل في الوقت الذي تقوم فيه بذلك أن تجد في هذا الدليل عوناً على زيادة توضيح المقصود من المبادئ التوجيهية التي تتناول مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان.

(٢) البيان الذي ألقى أمام فريق أرباب الأعمال في مؤتمر العمل الدولي، ٧ حزيران/يونيه ٢٠١١.

(٣) نتوجه بالشكر الخاص إلى كارولين ريس من كلية كندي لشؤون الحكم في جامعة هارفارد والتي عملت مستشاراً أقدم لفريق الممثل الخاص.

وبذلك فإن هذا الدليل مورد ليس للأعمال التجارية فحسب، بل وكذلك للحكومات والمجتمع المدني والمستثمرين ورجال القانون وغيرهم ممن يعملون مع قطاع الأعمال في تلك القضايا.

وبينما يركز هذا الدليل على مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان فإنه لا ينتقص بأي حال من الأحوال من أهمية الواجب الذي يقع على الدول إزاء حماية حقوق الإنسان من الانتهاكات التي ترتكبها أطراف ثالثة، ومنها الأعمال التجارية.

هيكل هذا الدليل التفسيري

يعرّف الفصل الأول بإيجاز بعض المفاهيم الرئيسية المستخدمة في المبادئ التوجيهية.

ويركز الفصلان الثاني والثالث على جوهر المبادئ التوجيهية التي تتناول مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان من خلال سلسلة من الأسئلة الأساسية وإجابتها للمساعدة على تفسير كل مبدأ وفحواه وما ينطوي على تنفيذه من آثار. ويغطي الفصل الثاني "المبادئ الأساسية" الخمس لمسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان التي تقوم عليها كل "المبادئ التنفيذية" الواردة في الفصل الثالث. وتتناول هذه المبادئ التنفيذية بالتفصيل السياسات والعمليات التي لا بد من وضعها من أجل ضمان احترام الأعمال التجارية حقوق الإنسان. وتلتزم المبادئ التنفيذية بنفس هيكل المبادئ التوجيهية:

ألف - الالتزام السياسي

باء - العناية الواجبة بحقوق الإنسان

جيم - المعالجة

دال - القضايا المتعلقة بالسياق

وتتناول المبادئ التوجيهية مسألة المعالجة سواءً في إطار الدعامة الثانية (مسؤولية الشركات عن الاحترام) وفي إطار الدعامة الثالثة (الوصول إلى سبل الانتصاف). واستكمالاً للموضوع فإن المبادئ التوجيهية المتعلقة بالوصول إلى سبل الانتصاف ذات الصلة بالأعمال التجارية تدرج هنا

تحت ”المعالجة“. ويركز القسم دال على العضلات التي تنشأ عندما يحول السياق التشغيلي دون احترام العمل التجاري كلاً حقوق الإنسان أو يحد من قدرته على احترامها في الممارسة العملية. وتتضمن المرفقات مواد مرجعية مفيدة.

حالة هذا الدليل التفسيري

لا يتضمن هذا الدليل نسخة من الشرح الرسمي الوارد في المبادئ التوجيهية بالرغم من اقتباس مقتطفات منه في بعض الأحيان. وتتجاوز الأسئلة والإجابات المقدمة هنا ذلك الشرح لتوفير المزيد من التفاصيل وللمساعدة على فهم المبادئ التوجيهية، وهي بذلك تكمل الشرح ولكنها لا تحل محله أو تلغيه.

أولاً - المفاهيم الرئيسية

أثر فعلي على حقوق الإنسان

”الأثر الفعلي على حقوق الإنسان“ هو أثر ضار وقع بالفعل أو لا يزال آخذاً في الحدوث.

أثر ضار بحقوق الإنسان

”الأثر الضار بحقوق الإنسان“ هو الأثر الذي يحدث عندما يتسبب عمل ما في سلب الفرد قدرته على التمتع بحقوقه الإنسانية أو الحد من تلك القدرة.

العلاقات التجارية

تشير العلاقات التجارية إلى علاقات مؤسسات الأعمال مع الشركاء التجاريين والكيانات الموجودة في سلسلة قيمها، ومع الكيانات الأخرى من الدول وغير الدول المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها التجارية. وهذه العلاقات تشمل العلاقات التجارية غير المباشرة التي تتجاوز المستوى الأول داخل سلسلة القيمة، ومناصب حملة أسهم الأقلية وكذلك الأغلبية في المشاريع المشتركة.

التواطؤ

ينطوي التواطؤ على مدلولين أحدهما قانوني والآخر غير قانوني. بالمعنى القانوني، تحظر معظم الولايات القضائية الوطنية التواطؤ في ارتكاب الجرائم، ويتيح عدد منها تحميل المؤسسة التجارية المسؤولية الجنائية في مثل هذه الحالات. ويشير فقه القانون الجنائي الدولي أساساً إلى أن المعيار ذا الصلة فيما يتعلق بالمساعدة والتعريض هو ”تعتمد تقديم المساعدة العملية في ارتكاب جريمة أو التشجيع المؤثر تأثيراً كبيراً على ارتكابها“.

ويمكن أن تشمل أمثلة "التواطؤ" غير القانوني الحالات التي ينظر فيها إلى مؤسسات الأعمال التجارية على أنها تستفيد من الانتهاكات التي يرتكبها آخرون مثلما في الحالات التي تخفّض فيها التكاليف بسبب الممارسات الشبيهة بالاستعباد في سلسلة إمداداتها أو عندما تعجز عن مواجهة الانتهاكات المتصلة بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها بالرغم من وجود دواعٍ مبدئية تبرر لها القيام بذلك. وحتى بالرغم من أنه لم يثبت بحكم قضائي حتى الآن تورط مؤسسات الأعمال في هذا النوع من الانتهاكات فإن الرأي العام يكون أقلّ تساهلاً ويمكن أن يكبدها تكاليف باهظة.

ولا بد أن تكشف عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان عن مخاطر التواطؤ غير القانوني (أو المتصور) وكذلك التواطؤ القانوني، وأن تفرز ما يلائم ذلك من استجابات.

العناية الواجبة

يقصد بالعناية الواجبة "تدبير يتسم بالحصافة أو النشاط أو الدأب المتوقع بشكل صحيح من [شخص] عاقل وحصيف، ويصدر في العادة عن ذلك الشخص في الظروف المحددة؛ ولا تقاس العناية الواجبة بأي معيار مطلق، ولكنها تتوقف على الوقائع النسبية للحالة الخاصة"^(٤). وتشمل العناية الواجبة بحقوق الإنسان في سياق المبادئ التوجيهية عملية إدارة متواصلة يتعيّن على مؤسسة الأعمال التي تتسم بالمعقولية والحصافة أن تقوم بها في ضوء ظروفها (بما في ذلك القطاع الذي تعمل فيه، وسياق عملها، وحجمها، وما شابه ذلك من عوامل) للاضطلاع بمسؤولياتها عن احترام حقوق الإنسان.

انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان

لا يوجد في القانون الدولي أي تعريف موحد للانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان، وإن كانت تشمل عموماً الممارسات التالية: الإبادة الجماعية، والرق، والممارسات الشبيهة بالرق، والإعدام بإجراءات موجزة أو تعسفاً، والتعذيب، وحالات الاختفاء القسري، والاحتجاز

التعسفي ولفترات طويلة، والتمييز الممنهج. ويمكن أيضاً اعتبار أنواع انتهاكات حقوق الإنسان الأخرى، بما فيها الحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، انتهاكات جسيمة إذا كانت خطيرة وممنهجة، مثل الانتهاكات التي ترتكب على نطاق واسع أو التي تستهدف مجموعات سكانية معينة.

حقوق الإنسان والجرائم الدولية

قد تشكل بعض أخطر انتهاكات حقوق الإنسان جرائم دولية. وقد حددت الدول الجرائم الدولية في إطار نظام روما الأساسي للمحكمة الجنائية الدولية. وهذه الجرائم هي الإبادة الجماعية (”الأفعال المرتكبة على قصد التدمير الكلي أو الجزئي لجماعة قومية أو إثنية أو عنصرية أو دينية“)، والجرائم ضد الإنسانية (هجمات واسعة النطاق وممنهجة ضد المدنيين تشمل القتل، والاسترقاق، والتعذيب، والاعتصاب، والاضطهاد التمييزي، وغيرها)، وجرائم الحرب (حسب تعريفها المحدد في القانون الإنساني الدولي) وجريمة العدوان.

مخاطر على حقوق الإنسان

مخاطر مؤسسة الأعمال التجارية على حقوق الإنسان هي أي مخاطر تتعلق بما قد تفضي إليه عملياتها من أثر ضار أو أكثر من أثر ضار على حقوق الإنسان. وهي لذلك ترتبط بأثرها المحتمل على حقوق الإنسان. وتشمل المخاطر في التقييم التقليدي للمخاطر عواقب الحدث (شدته) واحتمالات حدوثه. والعامل الرئيسي في سياق المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان هو شدة الخطر. وقد تكون الاحتمالات ذات صلة بالمساعدة في ترتيب أولويات معالجة الآثار المحتملة في بعض الظروف (انظر ”أثر شديد على حقوق الإنسان“ أدناه). والمهم هو أن مخاطر مؤسسة الأعمال على حقوق الإنسان هي المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان بسبب عملياتها. وتختلف هذه المخاطر عن أي مخاطر قد تتعرض لها المؤسسة نتيجة لتورطها في إحداث أثر على حقوق الإنسان بالرغم من ازدياد الارتباط بين الاثنين.

النفوذ

النفوذ هو ميزة تمنح قوة في التأثير. ويشير النفوذ في سياق المبادئ التوجيهية إلى قدرة مؤسسات الأعمال التجارية على إحداث تغيير في الممارسات غير المشروعة لكيان يتسبب أو يساهم في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان.

تخفيف

تخفيف الأثر الضار بحقوق الإنسان يشير إلى الإجراءات المتخذة للحد من حجم ذلك الأثر وأي آثار متبقية تتطلب معالجة بعد ذلك. ويشير التخفيف من المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان إلى الإجراءات المتخذة لتقليل احتمالات حدوث أثر ضار معيّن.

أثر محتمل على حقوق الإنسان

”الأثر المحتمل على حقوق الإنسان“ هو أثر ضار قد يحدث ولكنه لم يقع بعد.

منع

منع الأثر الضار بحقوق الإنسان يشير إلى الإجراءات المتخذة لضمان عدم حدوث ذلك الأثر.

معالجة/انتصاف

يقصد بالمعالجة والانتصاف عمليات معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان والنتائج الموضوعية التي يمكن من خلالها مواجهة الأثر الضار أو التعويض عنه. فقد تتخذ تلك النتائج مجموعة من الأشكال، مثل الاعتذار، وإعادة الحق إلى نصابه، وإعادة التأهيل، والتعويض المالي أو غير المالي، والعقوبات (سواءً أكانت جنائية أم إدارية، مثل الغرامات)، فضلاً عن منع الضرر من خلال الأوامر الزجرية أو ضمانات عدم التكرار، على سبيل المثال.

حقوق الإنسان البارزة

أبرز حقوق الإنسان بالنسبة لمؤسسة الأعمال التجارية هي حقوق الإنسان التي تعد أكثر عرضة للخطر. ويتفاوت ذلك في العادة تبعاً لقطاعها وسياق عملها. وتنص المبادئ التوجيهية بوضوح على أنه ينبغي ألاّ يقتصر تركيز مؤسسة الأعمال على المسائل المتعلقة بأبرز حقوق الإنسان وتجاهل ما قد ينشأ من مسائل أخرى، وإن كان من المنطقي أن تركز جهودها الرئيسية على أبرز الحقوق.

أثر شديد على حقوق الإنسان

يعرّف شرح المبادئ التوجيهية الأثر الشديد على حقوق الإنسان بالإشارة إلى حجمه ونطاقه وعدم قابليته للمعالجة. ويعني ذلك أن خطورة ذلك الأثر وعدد الأفراد الذين تضرروا أو سيتضررون (وذلك مثلاً من الآثار المتأخرة الناشئة عن الضرر البيئي) سيسكلان اعتبارين وثيقي الصلة. وتمثل "عدم القابلية للمعالجة" العامل الثالث ذا الصلة المستخدم هنا للدلالة على أي قيود تحد من القدرة على إعادة المتضررين على الأقل إلى نفس أو مثل حالتهم التي كانوا عليها قبل وقوع الأثر الضار. وهذه الأغراض لا يكون التعويض المالي ذا صلة إلاّ بالقدر الذي يمكن معه استعادة تلك الحالة.

صاحب مصلحة/صاحب مصلحة متضرر

يقصد بصاحب المصلحة أي فرد قد يؤثر على أنشطة منظمة ما أو يتأثر بها. ويقصد بصاحب المصلحة المتضرر في هذا السياق تحديداً الفرد الذي تأثرت حقوقه الإنسانية بعمليات مؤسسة ما أو منتجاتها أو خدماتها.

الخراط/تساور مع أصحاب المصلحة

يقصد بالانخراط أو التساور مع أصحاب المصلحة هنا عملية مستمرة تشمل التفاعل والحوار بين المؤسسة وأصحاب المصلحة المحتمل تأثرهم بما لتمكين المؤسسة من معرفة اهتماماتهم وشواغلهم وفهمها والاستجابة لها، بما في ذلك من خلال النهج التعاونية

سلسلة قيمة

سلسلة قيمة مؤسسة الأعمال تشمل الأنشطة التي تحوّل المدخلات إلى مخرجات عن طريق إضافة القيمة. وتشمل سلسلة القيمة الكيانات التي تربطها مؤسسات الأعمال علاقة عمل مباشرة أو غير مباشرة وإما أن (أ) توفر منتجات أو خدمات تساهم في منتجات أو خدمات المؤسسة أو (ب) تحصل على منتجات أو خدمات من المؤسسة.

ثانياً – المبادئ الأساسية

المبدأ التوجيهي ١١

ينبغي أن تحترم المؤسسات التجارية حقوق الإنسان. وهذا يعني أن تتجنب انتهاك حقوق الإنسان الخاصة بالآخرين وأن تعالج ما تقع فيه من آثار ضارة بهذه الحقوق.

المبدأ التوجيهي ١٢

تحيل مسؤولية المؤسسات التجارية عن احترام حقوق الإنسان إلى حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، والمعروف أنها تشمل، في الحد الأدنى، الحقوق المعرب عنها في الشريعة الدولية لحقوق الإنسان والمبادئ المتعلقة بالحقوق الأساسية المنصوص عليها في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل.

السؤال ١ – ما هي حقوق الإنسان؟

فكرة حقوق الإنسان بسيطة وعظيمة: للناس حقٌ في أن يعاملوا بكرامة. وهذه الحقوق متأصلة في البشر كافة، أيّاً كانت جنسيتهم أو محل إقامتهم أو جنسهم أو أصلهم القومي أو الإثني أو دينهم أو لغتهم أو أي وضع آخر. ويحق لكل فرد أن يتمتع بحقوق الإنسان دونما تمييز. وهذه الحقوق مترابطة جميعاً وكاملة وغير قابلة للتجزئة.

وكثيراً ما يجسّد القانون ويضمن حقوق الإنسان العالمية في شكل معاهدات وقانون دولي عرفي، ومبادئ عامة، وغير ذلك من مصادر القانون الدولي. ويضع القانون الدولي لحقوق الإنسان التزامات للحكومات بالعمل بطرق معيّنة أو بالامتناع عن أفعال معيّنة، وذلك لتعزيز وحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية للأفراد أو الجماعات.

كان الإعلان العالمي لحقوق الإنسان لعام ١٩٤٨ من صياغة ممثلي أمم عديدة من أجل الحؤول دون تكرار فظائع الحرب العالمية الثانية، ويشكل هذا الإعلان حجز الزاوية للقانون الحديث لحقوق الإنسان. وخلال المؤتمر العالمي لحقوق الإنسان الذي عُقد في فيينا في

عام ١٩٩٣، أعادت جميع البلدان المشاركة المائة وواحد وسبعين تأكيد التزامها بالطموحات التي يجسدها ذلك الإعلان.

ودُوّن الإعلان العالمي في القانون الدولي من خلال العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية اللذين صدرا في عام ١٩٦٦ وصدّق على كل منهما أكثر من ١٥٠ دولة. وتعرف هذه الوثائق الثلاث معاً بأنها الشرعة الدولية لحقوق الإنسان.

وفي مجال حقوق الإنسان للعمال، يُلزم إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل كل الدول الأعضاء في المنظمة بأربع فئات من المبادئ والحقوق، هي الحرية النقابية وحق المفاوضة الجماعية؛ والقضاء على العمل الإلزامي؛ والقضاء على عمل الأطفال؛ والقضاء على التمييز في الاستخدام والمهنة. وهذه المبادئ والحقوق تغطيها الاتفاقيات الأساسية الثماني لمنظمة العمل الدولية.

وتشكل هذه الوثائق معاً الحد الأدنى المرجعي لما تصفه المبادئ التوجيهية بأنه حقوق الإنسان المعترف بها دولياً.

السؤال ٢ - ما هي الصلة بين حقوق الإنسان وبين الدول؟

على الدول التزام قانوني باحترام وحماية وإعمال حقوق الإنسان المحددة في اتفاقيات حقوق الإنسان الدولية التي صدّقت عليها. وتنبع مسؤوليات مماثلة، وإن كانت في العادة غير ملزمة قانوناً، من الإعلانات المتعلقة بحقوق الإنسان وغيرها من الالتزامات السياسية التي تقطعها الدول على نفسها.

ويعني التزام الدول باحترام حقوق الإنسان أنها يجب أن تمتنع عن التدخل في التمتع بحقوق الإنسان أو تقييد ذلك التمتع. ويقتضي التزامها بحماية حقوق الإنسان أن تحمي الأفراد والجماعات من انتهاكات حقوق الإنسان، بما فيها الانتهاكات التي ترتكبها مؤسسات الأعمال التجارية. ويعني التزامها بإعمال حقوق الإنسان أنه يجب عليها اتخاذ إجراءات إيجابية لتيسير التمتع بحقوق الإنسان الأساسية.

السؤال ٣ - ما هي الصلة بين حقوق الإنسان وبين الأعمال التجارية؟

لا تفرض معاهدات حقوق الإنسان الدولية عموماً التزامات قانونية مباشرة على مؤسسات الأعمال التجارية. ولذلك فإن المسؤولية القانونية والإنفاذ في حالة تعدي الأعمال التجارية على المعايير الدولية لحقوق الإنسان يحددهما بدرجة كبيرة القانون الوطني^(٥). على أن الإجراءات التي تتخذها مؤسسات الأعمال التجارية، شأنها شأن الإجراءات التي تتخذها الجهات الفاعلة الأخرى غير الحكومية، يمكن أن تؤثر إيجاباً أو سلباً على تمتع الآخرين بحقوق الإنسان. ويمكن للمؤسسات أن تؤثر على حقوق الإنسان الخاصة بموظفيها وعملائها والعاملين في سلاسل إمدادها أو الأوساط المحيطة بعملها. وثبت بالفعل من التجربة أن المؤسسات يمكن أن تنتهك، بل وتنتهك بالفعل، حقوق الإنسان في الحالات التي لا تولي فيها اهتماماً كافياً لهذا الخطر وسُبل الحد منه.

وتشكل الشرعة الدولية لحقوق الإنسان والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية أسساً مرجعية تنطلق منها الأعمال التجارية في فهم حقوق الإنسان؛ والطريقة التي قد تؤثر بها أنشطتها على تلك الحقوق؛ وكيفية التأكد من أنها تحول دون حدوث أثر ضار أو التخفيف من حدة ذلك الأثر. ويتضمن المنشور المعنون *Human Rights Translated: A Business Reference Guide* طائفة من الأمثلة في إطار كل حق من حقوق الإنسان^(٦). (انظر أيضاً الإطار ٢ للوقوف على أمثلة لمختلف الطرق التي قد تؤثر بها مؤسسات الأعمال تأثيراً ضاراً على حقوق الإنسان.)

السؤال ٤ - ما هي معايير حقوق الإنسان الإضافية التي قد تكون ذات صلة؟

قد يتعيّن على المؤسسات، تبعاً لظروف عملها، أن تنظر في وضع معايير إضافية تتجاوز الشرعة الدولية لحقوق الإنسان والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية حتى تكفل احترامها

(٥) من المهم ملاحظة أن أحكام القوانين الوطنية وبعض مقتضيات حقوق الإنسان في العقود قد تنشأ عن المعاهدات الدولية لحقوق الإنسان أو قد تتأثر بها تأثيراً كبيراً.

(٦) *Human Rights Translated: A Business Reference Guide* (جامعة موناخ، المنتدى الدولي لأقطاب الأعمال التجارية، مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان والاتفاق العالمي للأمم المتحدة، ٢٠٠٨). متاح في هذا الموقع: www.ohchr.org.

حقوق الإنسان، وذلك على سبيل المثال إذا كانت أنشطتها يمكن أن تشكل خطراً على حقوق الإنسان الخاصة بالأفراد المنتمين إلى جماعات أو فئات محددة من السكان تتطلب اهتماماً خاصاً. وحددت بعض صكوك الأمم المتحدة لحقوق الإنسان بالتفصيل حقوق الإنسان الخاصة بالأفراد المنتمين إلى تلك الجماعات أو تلك الفئات من السكان وأقرت بأنها قد تحتاج إلى مأوى معيّن أو حماية معيّنة من أجل التمتع الكامل بحقوق الإنسان دونما تمييز (انظر الإطار ١).

الإطار ١

صكوك الأمم المتحدة لحقوق الإنسان التي تحدد حقوق الأشخاص المنتمين إلى جماعات أو فئات معينة من السكان

الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري

اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة

اتفاقية حقوق الطفل

الاتفاقية الدولية لحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم

اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق الشعوب الأصلية

إعلان حقوق الأشخاص المنتمين إلى أقليات قومية أو إثنية وإلى أقليات دينية ولغوية

وترتبط الحقوق المنصوص عليها في هذه الصكوك في معظم الحالات بأفراد الجماعات التي وضعت تلك الصكوك من أجلها. ويتناول إعلان الأمم المتحدة بشأن حقوق الشعوب الأصلية حقوق الإنسان الخاصة بأفراد الشعوب الأصلية والحقوق الجماعية للشعوب الأصلية.

وأكثر من يتعرضون لخطر التمييز وغيره من الآثار الضارة بحقوق الإنسان هم المستضعفون من الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية. وكثيراً ما يكون الأشخاص المحرومون أو المهمشون أو المستبعدون من المجتمع عرضة بشكل خاص لتلك المخاطر. والأمثلة قد تشمل الأطفال أو النساء أو الشعوب الأصلية أو الأشخاص المنتمين إلى أقليات إثنية أو غيرها أو الأشخاص ذوي الإعاقة. ويمكن أن يتوقف التعرض للمخاطر على السياق. من ذلك مثلاً أن المرأة قد تتعرض

أكثر من الرجل لانتهاكات في بعض السياقات، ومع ذلك فهي ليست بالضرورة مستضعفة في كل السياقات. وفي المقابل قد يتضاعف في بعض الحالات تعرض نساء الجماعات المهمشة للانتهاكات بسبب تهميشهن وبسبب كونهن نساء.

وتنطبق معايير القانون الإنساني الدولي في حالات النزاع المسلح على مؤسسات الأعمال التجارية فضلاً عن الأفراد الآخرين. فمن ناحية، يمنح القانون الإنساني الدولي حماية للعاملين في قطاع الأعمال شريطة عدم ضلوعهم مباشرة في أعمال قتالية مسلحة، فضلاً من حماية أصول المؤسسات واستثماراتها الرأسمالية. ومن الناحية الأخرى، يفرض القانون الإنساني الدولي التزامات على المديرين والموظفين بعدم خرق القانون الإنساني الدولي ويعرضهم هم والمؤسسات ذاتها لخطر المسؤولية الجنائية أو المدنية في حال قيامهم بذلك. وقد وضعت لجنة الصليب الأحمر الدولية توجيهات بشأن حقوق وواجبات مؤسسات الأعمال التجارية بموجب القانون الإنساني الدولي^(٧).

السؤال ٥ - كيف يمكن لكل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً أن تكون متصلة بقطاع الأعمال؟

تنطبق مسؤولية الشركات عن احترام حقوق الإنسان على كل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً لأن مؤسسات الأعمال التجارية يمكن أن تؤثر تأثيراً مباشراً أو غير مباشر في مجموعة الحقوق بأكملها تقريباً، بل إن حقوقاً مثل الحق في محاكمة عادلة، وهو حق من الواضح أنه موجه إلى الدول، يمكن أن يتأثر سلباً إذا قامت مؤسسة على سبيل المثال بحجب الأدلة أو التأثير على الشهود. وبعض الحقوق في الممارسة العملية أهم أو أبرز من بعضها الآخر في صناعات وظروف معينة وتستأثر باهتمام أكبر من الشركات. من ذلك مثلاً أن أبرز مخاطر حقوق الإنسان في المؤسسات التي تعمل في قطاع الملابس في منتجات ينتجها العمال في مصانع في بلدان عديدة تختلف عن مخاطر حقوق الإنسان بالنسبة للمؤسسات التي تعمل في قطاع الصناعات

(٧) *Business and International Humanitarian Law: An Introduction to the Rights and Obligations of Business Enterprises under International Humanitarian Law* (لجنة الصليب الأحمر الدولية، ٢٠٠٦).

الاستخراجية التي يتعيّن عليها ترحيل أحد مجتمعات الشعوب الأصلية. على أنه لا يوجد من حيث المبدأ ما يحول دون أن تتسبب أي مؤسسة أو أن تساهم في إحداث أثر ضار بأي حق من حقوق الإنسان المعترف بها دولياً. ولذلك لا يمكن أن تنحصر المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان في مجموعة فرعية معيّنة من الحقوق داخل قطاعات معيّنة.

السؤال ٦ - ماذا يعني "تجنب انتهاك" حقوق الإنسان؟

يعني ذلك أنه يمكن للمؤسسات أن تمارس نشاطها في حدود القانون ما دامت لا تمس حقوق الإنسان الخاصة بالأفراد في أثناء ممارسة ذلك النشاط. من ذلك مثلاً أنه إذا كان مصنع أو منجم يلوث مصدر المياه في المجتمعات المحلية المحيطة به ويتعذر بالتالي على السكان الحصول على مياه الشرب المأمونة التي كانوا يحصلون عليها من قبل فإن المصنع أو المنجم يكون قد انتهك حق التمتع بمياه الشرب المأمونة. أو إذا قامت مؤسسة بترحيل مجتمع محلي دون اتباع الإجراءات الواجبة ودون التشاور والتعويض فإنها تكون قد انتهكت الحق في السكن اللائق.

السؤال ٧ - هل المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان اختيارية بالنسبة لمؤسسات الأعمال التجارية؟

لا، ذلك أن مسؤولية المؤسسات عن احترام حقوق الإنسان تتجسّد في كثير من الحالات على الأقل في جانب منها في القانون المحلي أو اللوائح المحلية التي تقابل المعايير الدولية لحقوق الإنسان. من ذلك مثلاً أن القوانين التي تحمي الأشخاص من الغذاء الملوث أو المياه الملوثة أو التي تفرض معايير لأماكن العمل وفقاً لاتفاقيات منظمة العمل الدولية و ضمانات الحماية من التمييز، أو التي تقتضي موافقة الأفراد عن علم قبل مشاركتهم في تجارب اختبار العقاقير، هي كلها طرق مختلفة يمكن بها للقوانين المحلية أن تنظّم سلوك المؤسسات للمساعدة على كفاءة احترامها حقوق الإنسان.

على أن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان لا تقتصر على الامتثال لأحكام تلك القوانين المحلية. وهذه المسؤولية قائمة إلى جانب الامتثال القانوني وتشكل معياراً عالمياً للسلوك

المتوقع المنطبق على كل الأعمال التجارية في كافة الحالات. ولذلك فهي مستقلة أيضاً عن التزام المؤسسة بحقوق الإنسان، وتجسدها صكوك القوانين غير الملزمة، من قبيل الخطوط التوجيهية للمؤسسات المتعددة الجنسيات الصادرة عن منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي. ويمكن أن تنشأ عواقب قانونية ومالية وعواقب تسم السمعة إذا لم تنهض المؤسسات بمسؤوليتها في الاحترام. وقد يضعف ذلك أيضاً قدرة المؤسسة على تعيين الموظفين واستبقائهم، والحصول على التصاريح، والاستثمار، وفرص المشاريع الجديدة أو ما شابهها من مزايا أساسية للعمل التجاري الناجح والمستدام. ولذلك إذا كان العمل التجاري ينطوي على خطر على حقوق الإنسان فسوف يشكل أيضاً خطراً متزايداً على مصالحها في المدى البعيد.

السؤال ٨ - هل تتحمل المؤسسات أي مسؤوليات إضافية عن حقوق الإنسان؟

حدّدت المبادئ التوجيهية المسؤولية الأساسية لكل المؤسسات بأنها احترام حقوق الإنسان حيثما عملت. ويمكن للمؤسسات، فيما عدا ذلك، أن تتعهد طوعاً بالتزامات إضافية بحقوق الإنسان، من قبيل تعزيز حقوق معيّنة من حقوق الإنسان، لدواعٍ خيرية، من أجل حماية وتعزيز سمعتها أو تهيئة فرص عمل جديدة. وقد تقتضي القوانين واللوائح الوطنية أنشطة إضافية من جانب المؤسسات فيما يتصل بحقوق الإنسان في بعض الحالات مثلما في العقود التي تبرم مع السلطات العامة بشأن مشروعات معيّنة. من ذلك مثلاً أن العقد المبرم مع الدولة لتقديم خدمات المياه يمكن أن يشترط على مؤسسة الأعمال أن تساعد على أعمال حق الإنسان في المياه. ويمكن أيضاً لشروط التشغيل أن تفرض على المؤسسات مسؤوليات إضافية في ظروف محددة. ويمكن للمؤسسة، على سبيل المثال، أن تحدد حاجة إلى إجراء استثمارات اجتماعية في مجالات مثل الرعاية الصحية المحلية أو التعليم حتى تحصل أو تستمر في الحصول على دعم لعملياتها من المجتمعات المحلية المحيطة بها (وهو ما يطلق عليه ترخيص اجتماعي بالعمل). ويشكل أيضاً دعم حقوق الإنسان جزءاً من الالتزام الذي قطعته على نفسها الأطراف الموقعة على الاتفاق العالمي للأمم المتحدة.

ولا يزال الجدل دائراً حول ما إن كانت بعض المؤسسات تتحمل في بعض الحالات مسؤولية تتجاوز احترام حقوق الإنسان وكذلك السعي إلى تعزيز تلك الحقوق. ويخرج ذلك عن نطاق المبادئ التوجيهية التي تشكل معياراً عالمياً لمسؤولية كافة الأعمال التجارية في كل الحالات، وبالتالي ينصب التركيز على المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان. ويتعلق احترام حقوق الإنسان بالعمليات الأساسية للمؤسسة والطريقة التي تؤدي بها أعمالها اليومية. ولا يتعلق احترام حقوق الإنسان بالأنشطة الطوعية التي تخرج عن نطاق عملياتها الأساسية حتى وإن كانت موضع ترحيب.

وحدير بالإشارة أيضاً في هذا السياق عدم وجود أي مقابل لمعاوضة الأضرار التي تلحق بحقوق الإنسان نتيجة لانبعاثات الكربون، ذلك أن عدم احترام حقوق الإنسان في مجال ما لا تمحوه فائدة متحققة في مجال آخر.

المبدأ التوجيهي ١٣

تتطلب المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان أن تقوم المؤسسات التجارية بما يلي:

- (أ) أن تتجنب التسبب في الآثار الضارة بحقوق الإنسان أو المساهمة فيها من خلال الأنشطة التي تضطلع بها، وأن تعالج هذه الآثار عند وقوعها؛
- (ب) أن تسعى إلى منع الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي ترتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجارية، حتى عندما لا تسهم هي في تلك الآثار.

السؤال ٩ - كيف يمكن للمؤسسات أن تشترك في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان؟

هناك ثلاثة طرق أساسية يمكن أن تتورط بها مؤسسة الأعمال في إحداث أثر ضار بحقوق

الإنسان:

- (أ) قد تتسبب في إحداث الأثر من خلال ما تقوم به من أنشطة؛

(ب) قد تساهم في إحداث الأثر من خلال ما تقوم به من أنشطة سواءً بطريقة مباشرة أو من خلال كيان خارجي آخر (حكومي أو تجاري أو غيرهما)؛

(ج) قد لا تتسبب ولا تساهم في إحداث الأثر ولكنها قد تتورط في إحداثه بسبب وقوع الأثر من جانب كيان تربطها به علاقة تجارية ويتصل بما تقوم به من عمليات أو ما تقدمه من منتجات أو خدمات.

وينطوي كل تصور من هذه التصورات على آثار مختلفة بالنسبة لطبيعة مسؤوليات المؤسسة على النحو الوارد في السؤال ١١ أدناه وما يتناوله المبدأ التوجيهي ١٩. بمزيد من التفصيل.

السؤال ١٠ - ماذا يعني "أثر ضار بحقوق الإنسان"؟

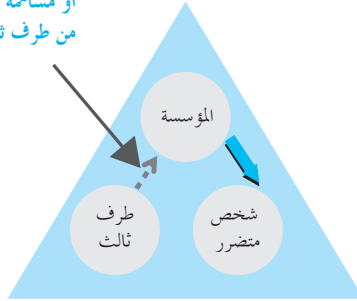
يحدث "الأثر الضار بحقوق الإنسان" عندما يؤدي إجراء معين إلى إزالة أو تقييد قدرة الفرد على التمتع بحقوق الإنسان.

وتميّز المبادئ التوجيهية بين الأثر "الفعلي" والأثر "المحتمل" على حقوق الإنسان. فالأثر الفعلي هو الأثر الذي حدث أو يحدث. والأثر المحتمل هو الأثر الذي قد يحدث لكنه لم يحدث بعد.

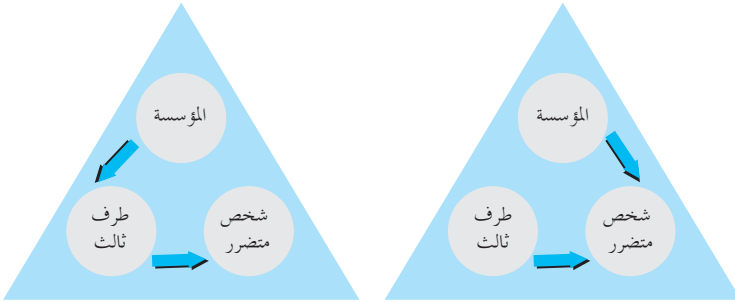
ويتطلب الأثر الفعلي معالجة (انظر المبدأ التوجيهي ٢٢). وأما الأثر المحتمل - أو الخطر على حقوق الإنسان - فيتطلب اتخاذ إجراء لمنع حدوثه، أو على الأقل التخفيف (الحد) قدر المستطاع من المدى الذي يمكن أن يصل إليه ذلك الأثر (انظر المبادئ التوجيهية من ١٧ حتى ٢١ بشأن العناية الواجبة بحقوق الإنسان). وعندما لا يمكن تجنب الأثر المتبقي على حقوق الإنسان فإن ذلك بدوره يتطلب معالجة.

أولاً- السبب

ضغط محتملة
أو مساهمة أخرى
من طرف ثالث

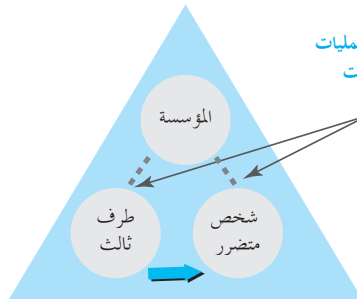


ثانياً- المساهمة



ثالثاً- عدم المساهمة، ولكن الارتباط

الارتباط من خلال العمليات
أو المنتجات أو الخدمات



الإطار ٢

أمثلة لأثر الأعمال التجارية على حقوق الإنسان

فيما يلي أمثلة للحالات التي يمكن أن يُنظر فيها إلى مؤسسات الأعمال على أنها تسببت في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان:

- عندما يمارس مطعم تمييزاً عنصرياً روتينياً في معاملة الزبائن؛
- عندما يعرض مصنع عمّاله لظروف عمل خطيرة دون توفير معدات سلامة كافية؛
- عندما تكون المؤسسة المصدر الرئيسي أو الوحيد الذي يلوث إمدادات مياه الشرب في المجتمع المحلي بسبب النفايات الكيميائية الناجمة عن عمليات الإنتاج.
- وفيما يلي أمثلة للمؤسسات المتهمّة بالمساهمة في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان:
 - تقديم بيانات عن مستعملي خدمات الإنترنت إلى الحكومة التي تستخدم تلك البيانات في تتبع وملاحقة المنشقين السياسيين بما يتنافى مع حقوق الإنسان؛
 - إجراء أعمال البناء والصيانة في مخيم احتجاز تفيد الادعاءات بأن التزلاء يتعرضون فيه لمعاملة غير إنسانية؛
 - استهداف الأطفال بأغذية ومشروبات محتوية على نسبة كبيرة من السكر والتسبب بالتالي في إصابتهم بالبدانة؛
 - تغيير متطلبات المنتجات بالنسبة للموردين في آخر لحظة دون تعديل المواعيد النهائية والأسعار وبالتالي حمل الموردين على خرق معايير العمل حرصاً على تسليم المنتجات في المواعيد المحددة.
- وفيما يلي أمثلة للآثار الضارة المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعمليات المؤسسة أو منتجاتها أو خدماتها من خلال علاقاتها التجارية، ولكنها يمكن ألا تكون قد ساهمت بنفسها في حدوثها:
 - تقديم قروض مالية إلى مؤسسة من أجل أنشطة تجارية تسفر عن ترحيل مجتمعات محلية بما يشكل خروجاً على المعايير المتفق عليها؛
 - قيام الموردين بالتعاقد من الباطن مع العمال الأطفال في المنازل على إجراء أعمال التطريز في منتجات الأقمشة التي تنتجها شركات التجزئة بما يخالف الالتزامات التعاقدية؛
 - استخدام عمليات المسح التي تجريها المؤسسات الطبية في حالة الأجنة الإناث لتيسير الإجهاض لصالح الأولاد.

ويحتوي المنشور المعنون *Human Rights Translated* أمثلة أخرى للطرق التي يمكن بها لمؤسسات الأعمال التجارية أن تشترك في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان.

السؤال ١١ - ماذا ينبغي على المؤسسات أن تقوم به إذا كانت عرضة لخطر التورط في أضرار بحقوق الإنسان؟

يتناول المبدأ التوجيهي ١٩ بعض التفاصيل الاستجابات الملائمة في مختلف هذه الحالات. والخلاصة أنه:

(أ) إذا كانت المؤسسة معرضة لخطر التسبب أو الإسهام في أضرار بحقوق الإنسان من خلال ما تقوم به من أنشطة، ينبغي أن توقف أو تغيّر النشاط المسؤول عن ذلك من أجل منع أو تقليل فرص حدوث الأثر أو تكراره. وإذا وقع أثر ما رغم ذلك، ينبغي أن تشترك المؤسسة بدور نشط في معالجته إما بطريقة مباشرة أو بالتعاون مع آخرين (المحاكم أو الحكومة أو المؤسسات الأخرى المعنية أو الأطراف الثالثة الأخرى)؛

(ب) إذا كانت المؤسسة معرضة لخطر التورط في إحداث أضرار لمجرد أن الأثر متصل بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها من خلال علاقة تجارية، لا تتحمل المؤسسة المسؤولية عن الأثر ذاته. وتقع تلك المسؤولية على الكيان الذي تسبب أو ساهم في إحداث الأثر. ومن ثم لا يتعيّن على المؤسسة أن تقدّم معالجة (وإن كان يجوز لها أن تختار القيام بذلك لحماية سمعتها أو لدواعٍ أخرى). على أن من واجب المؤسسة أن تستخدم نفوذها لتشجيع الكيان الذي تسبب أو ساهم في الأثر على منع أو تقليل تكرار حدوث ذلك الأثر، وهو ما قد يقتضي العمل مع الكيان و/أو الآخرين الذين يمكنهم المساعدة في ذلك.

المبدأ التوجيهي ١٤

تنطبق مسؤولية المؤسسات التجارية عن احترام حقوق الإنسان على جميع المؤسسات بغض النظر عن حجمها وقطاعها، وسياق عملياتها، وملكيته، وهيكلها. ومع ذلك، قد يختلف حجم ومدى تعقيد الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة للوفاء بهذه المسؤولية بحسب هذه العوامل وبحسب شدة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تخلفها المؤسسة.

السؤال ١٢ - ما هي الصلة بين "شدة" أثر المؤسسة على حقوق الإنسان وبين العوامل الأخرى الواردة هنا؟

شدة الأثر الضار المحتمل على حقوق الإنسان هي أهم عامل في تحديد نطاق وتعقيد العمليات التي يتعين على المؤسسة أن تقوم بها حتى تدرك وتظهر أنها تحترم حقوق الإنسان. ولذلك يجب أن تكون العمليات أولاً وقبل كل شيء متناسبة مع المخاطر التي تمس حقوق الإنسان نتيجة لعملياتها.

السؤال ١٣ - ما هو المقصود بالآثر "الشديد" على حقوق الإنسان؟

يشير شرح هذا المبدأ إلى أن "[...] حدة الأثر [تقاس] بحجمها ونطاقها وعدم قابليتها للمعالجة". ويعني ذلك أهمية كل من حسامة الأثر (حجمه) وعدد الأفراد الذين تأثروا أو الذين سيتأثرون به (نطاقه). والعامل الثالث الوثيق الصلة بذلك هو "عدم القابلية للمعالجة" ويعني هنا أي قيود تحد من القدرة على إعادة المتضررين على الأقل إلى نفس أو مثل الحالة التي كانوا عليها قبل وقوع الأثر الضار.

ولا يلزم أن يتسم الأثر بأكثر من خاصية من تلك الخصائص حتى يكون من المعقول النظر إليه باعتباره "شديداً" بالرغم من أنه كلما ازداد نطاق أو حجم الأثر في كثير من الأحيان كلما كان "غير قابل للمعالجة".

ويتناول المبدأ التوجيهي ٢٤ مفهوم "الحدة" في سياقات تشمل تقييم المخاطر.

السؤال ١٤ - ما هي الصلة بين حجم المؤسسة وبين مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان؟

تقع على كل المؤسسات نفس المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان في أداؤها أعمالها. على أن الحجم يؤثر في كثير من الأحيان على أنواع النهج التي تتخذها المؤسسات في الوفاء بتلك المسؤولية.

فالمؤسسة الكبيرة يعمل لديها عدد أكبر من الموظفين يقومون في العادة بأنشطة أكثر وينخرطون في علاقات أكثر من المؤسسات الصغيرة. وقد يزيد ذلك من مخاطرها على حقوق الإنسان. ويرجح أيضاً أن تكون النظم وإجراءات صنع القرار والاتصالات والرقابة والإشراف في المؤسسات الكبيرة أكثر تعقيداً. وهذه المؤسسات لديها على الأرجح أكثر من المؤسسات الصغيرة عمليات أو علاقات بسلاسل القيمة أو متعاملين أو عملاء في بلدان متعددة مما يزيد من صعوبة تنفيذ ورصد المعايير. وقد يكون لديها سلاسل قيمة أطول وأكثر تعقيداً وتدخل في أشكال متعددة من علاقات ينطوي بعضها على مخاطر أكثر على حقوق الإنسان.

وينبغي أن تكون كل تلك العوامل متجسدة في السياسات والعمليات التي تحتاج إليها المؤسسة الكبيرة لضمان احترام حقوق الإنسان في المؤسسة بأسرها. وسوف يتعين توسيعها لتشمل كل من يتعاملون في المؤسسة مع الأنشطة والعلاقات التي تتصل بها مخاطرها على حقوق الإنسان. ويتناول المبدأ التوجيهي ١٦ أهمية ترسيخ احترام حقوق الإنسان في كل الوظائف والوحدات ذات الصلة في المؤسسة.

وقد يكون لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة قدرات أقل وعمليات وهياكل إدارية غير رسمية مقارنة بالشركات الكبرى، وبالتالي فإن سياساتها وعملياتها ستتخذ أشكالاً شتى. وفي ظل قلة عدد الموظفين فإن الاتصالات بين الوظائف قد تكون أيسر وأقل رسمية. وتتسم في العادة النظم الداخلية ووظائف الإشراف فيها بتعقيدات أقل.

ويمكن في كثير من الحالات أن تعبر النهج المطلوبة لترسيخ احترام حقوق الإنسان في عمليات المؤسسة الصغيرة عن قلة تعقيدات عملياتها. على أن الحجم ليس أبداً العامل الوحيد

الذي يحدد طبيعة وحجم العمليات اللازمة للتعامل مع مخاطر حقوق الإنسان في المؤسسة. العامل الأهم هو شدة أثرها الفعلي والمحمّل على حقوق الإنسان. من ذلك مثلاً أن الشركة الصغيرة التي يعمل فيها أقل من ١٠ موظفين وتنقل المعادن أو الفلزات من مناطق النزاع التي تسودها انتهاكات لحقوق الإنسان المتصلة بالتعيين تنطوي على مخاطر عالية بدرجة كبيرة على حقوق الإنسان. وينبغي أن تكون سياساتها وإجراءاتها الكفيلة بعدم تورطها في تلك الانتهاكات متناسبة مع تلك المخاطر.

ويستطرد شرح المبدأ التوجيهي ١٧ في تناول الطرق التي يمكن بها للخبرات الخارجية والموارد المجمعة أن تساعد كل المؤسسات، لا سيما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، في بذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان على نحو فعال وبما يتناسب مع مخاطرها على حقوق الإنسان وما لديها من موارد.

السؤال ١٥ - ما هي الصلة بين قطاع المؤسسة وسياق عملها وبين مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان؟

تقع على جميع المؤسسات المسؤولية ذاتها المتمثلة في احترام كل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً (انظر المبدأ التوجيهي ١٢). وبالتالي فإن قطاع المؤسسة وسياق عملها يحدد في العادة حقوق الإنسان التي تكون فيها المؤسسة أكثر عرضة لخطر المساس بتلك الحقوق في السياق المعتاد لعملياتها. ويمكن للعمل مع أصحاب المصلحة المحليين أن يساعد مؤسسة الأعمال في كثير من الأحيان على بلورة فهم أفضل للسياق الذي تعمل فيه.

ويحدد قطاع المؤسسة الكثير من الأنشطة التي تزاؤها والتي قد ينطوي بعضها على مخاطر معينة تمس حقوق الإنسان. مثال ذلك أن مؤسسات الأعمال التجارية الزراعية غالباً ما تستثمر في أراضٍ للأنشطة الزراعية الجديدة. وهذه الأراضي قد تسكنها أو تستخدمها مجتمعات محلية لكسب قوتها بصرف النظر عما إن كانت تمتلك سندات ملكية قانونية لتلك الأراضي. ويشكل ذلك خطراً خاصاً على حق الأفراد المعنيين في الحصول على مستوى معيشي ملائم. وقد تكون شركة تكنولوجيا معلومات واتصالات معرضة لخطر خاص يتعلق بالمساس بحقوق الخصوصية

و/أو معلومات المستعملين نتيجة لتقاسم البيانات أو الرقابة. وقد تشكل مؤسسات القطاعات التي تتعامل روتينياً مع المنتجات السامة، مثل الشركات الكيميائية والكثير من شركات التصنيع، فضلاً عن شركات التعدين، خطراً خاصاً على الحق في المياه المأمونة. (وهذه ليست سوى أمثلة توضيحية، وقد تتعرض أيضاً حقوق أخرى لمخاطر في تلك القطاعات).

ويمكن أيضاً لسياق عمل المؤسسة أن يحدث فرقاً ملموساً. فإذا كان تنفيذ وإنفاذ قوانين العمل ضعيفاً من جانب السلطات الحكومية فإن العمل مع الموردين في تلك المنطقة سيزيد من مخاطر التورط في ارتكاب انتهاكات لحقوق الإنسان. وإذا كانت المنطقة متضررة أو معرضة للتراجع، قد تنشأ مخاطر معينة تتعلق بالأمن، والحق في الحياة، والتمييز الإثني. وإذا كانت المنطقة تعاني شحاً في المياه فإن خطر إحداث أثر ضار على الحق في المياه المأمونة سيكون كبيراً. وإذا كانت المجتمعات المحلية المتضررة تشمل شعوباً أصلية فإن حقوقهم، بما فيها حقوقهم الثقافية، قد تتعرض لخطر بالغ.

وبالتالي فإن عوامل القطاع وسياق العمل مهمة بشكل خاص أو تساهم بدور بارز في تحديد حقوق الإنسان الأكثر تعرضاً للمخاطر الناجمة عن عمليات مؤسسة معينة. ولا يعني ذلك، كما أكدنا آنفاً، أن تكون تلك العوامل محور التركيز الوحيد للمؤسسة، وإن كانت ستحتاج على الأرجح إلى اهتمام منهجي ومنتظم.

السؤال ١٦ - ما هي الصلة بين ملكية المؤسسة وبين مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان؟

تقع على جميع المؤسسات نفس المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان دونما اعتبار للملكية. وينطبق ذلك سواء أكانت المؤسسة مدرجة للتداول العام، أو مملوكة ملكية خاصة، أو مملوكة للدولة، أو مشاريع مشتركة أم تنطوي على شكل آخر أو مختلط من أشكال الملكية.

والانتهاكات التي ترتكبها المؤسسات المملوكة للدولة، أي عندما تسيطر الدولة على المؤسسة أو في الحالات التي يمكن فيها على أي نحو آخر عزو أفعال المؤسسة إلى الدولة، يمكن أن

تشكل انتهاكاً للالتزامات التي تقع على الدولة نفسها بموجب القانون الدولي^(٨). وعندما تملك الدول المؤسسات التجارية أو تسيطر عليها، يكون لها أكبر الوسائل لكفالة تنفيذ السياسات والتشريعات والأنظمة ذات الصلة المتعلقة باحترام حقوق الإنسان. وتقدم الإدارة العليا عموماً تقاريرها إلى وكالات الدولة، وتملك الإدارات الحكومية المرتبطة بها مجالاً أكبر للتدقيق والرقابة، بما في ذلك كفالة تنفيذ العناية الواجبة الفعالة بحقوق الإنسان. وتضاف الالتزامات القانونية الواقعة على الدولة إزاء احترام وحماية حقوق الإنسان إلى مسؤولية المؤسسة عن احترام حقوق الإنسان ولا تنتقص منها بأي وجه من الأوجه.

وفيما يتعلق بالمشاريع المشتركة التي تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان، من المهم بشكل خاص التأكد من أن الاتفاقات القانونية وغيرها من الاتفاقات التي تستند إليها المشاريع توفر الأساس اللازم لكفالة احترام حقوق الإنسان في عملياتها.

السؤال ١٧ - ما هي الصلة بين هيكل المؤسسة وبين مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان؟

يمكن أن تتعدد هياكل مؤسسات الأعمال التجارية. فبعضها مثلاً مستقل تماماً من الناحيتين القانونية والوظيفية عن أي مؤسسة أخرى؛ والبعض الآخر يتبع نموذج منح الامتيازات بدرجات متفاوتة من القيود التعاقدية على أصحاب الامتيازات؛ ويشكل البعض الآخر تعاونيات أو شركة قابضة تربط بين مجموعة من المؤسسات. وتعمل بعض المؤسسات الأخرى كشركة أم وشركات تابعة تمارس عليها الشركة الأم درجات متفاوتة من السيطرة وتقابلها مستويات متباينة من السلطة المفوضة للشركات التابعة.

ولا يؤثر هيكل مجموعة الشركات بأي حال من الأحوال على ما إذا كان على الكيانات المدرجة ضمن المجموعة أن تحترم حقوق الإنسان. ولا يؤثر الهيكل إلا في طريقة ضمان احترام الحقوق في الممارسة العملية، وذلك مثلاً من خلال الترتيبات التعاقدية، أو نظم الإدارة الداخلية،

(٨) انظر واجب الدولة في حماية حقوق الإنسان، لا سيما المبدأ التوجيهي ٤، الذي لا يتناوله هذا المنشور.

أو هياكل الإدارة أو المساءلة. وفي حال وقوع انتهاكات لحقوق الإنسان فإن القانون الوطني في الدائرة القضائية ذات الاختصاص هو الذي يحدد الجهات المسؤولة.

المبدأ التوجيهي ١٥

للفاء بالمسؤولية عن احترام حقوق الإنسان، ينبغي أن تكون لدى المؤسسات التجارية سياسات وعمليات تتلاءم مع حجمها وظروفها، تشمل ما يلي:

- (أ) التزام في سياستها العامة بالوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان؛
- (ب) عملية للعناية الواجبة بحقوق الإنسان من أجل تحديد كيفية معالجة آثارها الضارة بحقوق الإنسان، والحيلولة دون حدوثها، والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها؛
- (ج) عمليات تمكن من معالجة أي آثار ضارة بحقوق الإنسان، تحدثها أو تسهم فيها.

السؤال ١٨ - لماذا لا بد من وجود سياسات وعمليات إذا كانت المسألة تقتصر على درء الضرر؟

احترام حقوق الإنسان ليس مسؤولية سلبية، بل يقتضي إجراءات من جانب الأعمال التجارية. ومن السهل نسبياً على المؤسسة أن تدعي احترامها لحقوق الإنسان وقد تعتقد حقاً أنها تحترمها. ولكن إضفاء الشرعية على ذلك الادعاء يقتضي من المؤسسة أن تدرك وأن تكون قادرة على أن تظهر فعلاً أنها تحترم حقوق الإنسان عملياً. ويتطلب ذلك بدوره من المؤسسة أن تضع سياسات وعمليات معيَّنة. وتعرّف المبادئ التوجيهية ذلك بأنه بيان التزام في السياسة العامة، وعملية للعناية الواجبة بحقوق الإنسان وعملياته للتمكين من المعالجة.

ويتناول الفصل الثاني بالتفصيل العوامل التي ينبغي أن تنظر فيها المؤسسة عند صياغة تلك السياسات والعمليات وكفالة وفائها معاً بهدف تمكينها من إدارة مخاطرها على حقوق الإنسان بفعالية. ويتناول القسم ألف تحديداً الالتزام السياسي، ويبين القسم باء العناية الواجبة بحقوق الإنسان، ويتناول القسم جيم المعالجة. وأخيراً، يتناول القسم دال بالتفصيل ما ينشأ من قضايا وتحديات في سياقات معيَّنة.

السؤال ١٩ - ما الذي يجعل السياسات والعمليات "ملائمة للحجم والظروف"؟

لا توجد إجابة واحدة على هذا السؤال. وتتوقف الإجابة على كل العوامل التي يناقشها المبدأ التوجيهي ١٤، مع إيلاء أشد الاهتمام الواجب لشدة الأثر الضار الذي تحدثه المؤسسة في حقوق الإنسان.

ولا تتطلب السياسات والعمليات الجيدة بالضرورة موارد كثيفة. وإذا كانت الصورة العامة لمخاطر العمل التجاري على حقوق الإنسان منخفضة فإن عملياتها المتبعة في التصدي لذلك الخطر قد تكون هي الأخرى بسيطة. وعلاوة على ذلك فإن أي عمل تجاري قد يستفيد من الاعتماد على موارد خارجية حتى تظل التكاليف تحت السيطرة (انظر الإطار ٣ والمرفق الثاني).

السؤال ٢٠ - ما هي السرعة التي من المتوقع أن تحقق بها المؤسسة كل ذلك؟

يسهل نسبياً على المؤسسة أن تؤكد احترامها حقوق الإنسان أو التزامها باحترامها. ويمكن للوفاء بذلك الالتزام أن ينطوي على تعقيدات أكبر بكثير، ولا سيما في الشركات الكبيرة التي يعمل فيها عدد كبير من الموظفين، وتتعدد وتتعدد فيها علاقات العمل، وتعمل في مواقع مختلفة. وينطوي ذلك أيضاً على تحديات بالنسبة للمؤسسات الحديثة العهد نسبياً بتلك المسائل. وعلاوة على ذلك فإن الحفاظ على احترام حقوق الإنسان يقتضي في كثير من الأحيان عملاً دؤوباً لمسايرة ما يستجد من تحديات.

والواقع أن المؤسسة قد تستغرق وقتاً حتى تدرك وتظهر أنها تفي فعلياً بتلك المسؤولية حتى لو كانت سريعة في الإقرار بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان. وينبغي ألا تحاول التغلب على تلك العقبة بالإشارة إلى أن التزامها في سياستها العامة لا يعبر سوى عن طموحاتها. ويكاد ذلك يوحي بأن الالتزام متميع أو قابل للتفاوض ويخفف من سقف التطلعات ويقلل من الحوافز التي تشجع على تحقيق ذلك الالتزام بين العاملين والشركاء. وعلاوة على ذلك فإن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان قائمة بصرف النظر عن التزام المؤسسة. ولا تنشأ المسؤولية عن مجرد الالتزام بالوفاء بها.

الإطار ٣

سيستفيد الكثير من مؤسسات الأعمال التجارية، وليس فقط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، من موارد الخبرة الخارجية التي يمكن أن تدعم وتساعد جهودها في الوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان. وينبغي أن ينصب التركيز في المقام الأول على مصداقية تلك الموارد سواء أكانت مكتوبة أم مسموعة - مرئية أم بشرية. وقد تتعدد طرق تقييم ذلك. ومن ذلك مثلاً:

- هل ثمة أدلة تثبت نجاح استخدامهما في مؤسسات الأعمال التجارية الأخرى؟
- هل أعدها فرد أو منظمة محل ثقة واحترام أصحاب المصلحة في هذا الميدان؟
- هل يشار إليها أو تستخدم أو تنال ثقة أفراد آخرين أو منظمات أخرى تحظى بالاحترام (في الصناعة أو الأوساط الأكاديمية أو المجتمع المدني، بما في ذلك خبراء حقوق الإنسان، وغيرهم)؟

ويستصوب كثيراً لأي مؤسسة أن تتحلى بالشفافية فيما تبذله من جهود لإدارة التحول في أثناء صياغة أو تعديل سياساتها وعملياتها التي تحتاج إليها. ويمكنها على سبيل المثال أن تقدم معلومات عامة عن الجداول الزمنية التي تحددها لمختلف مراحل التنفيذ. ويمكن أن تشارك مجموعة من الخبراء المستقلين من الشخصيات التي تحظى بالاحترام في المجتمع المدني، أو المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، أو الأوساط الأكاديمية، أو الميادين الأخرى، لإسداء المشورة إليها بشأن صياغة تلك العمليات الجديدة أو الإشراف على جهودها في القيام بذلك. وفي حال الاستعانة بفريق من هذا النوع من أصحاب المصلحة أو الخبراء، يمكن إضفاء قدر مهم من الشفافية والمصداقية على الجهود الجارية من خلال بعض التقارير المستقلة من الفريق.

والخلاصة أن المؤسسة إذا كانت قادرة على إثبات أن لديها عمليات جادة لوضع التزامها السياسي موضع التنفيذ العملي فإن ذلك يمكن أن يساعد على إفساح المجال المطلوب لصياغة السياسات والإجراءات والممارسات الداخلية للوفاء بذلك الالتزام. والواقع أنه إذا كانت تحديات حقوق الإنسان أمام المؤسسة تتغير بمرور الوقت وتتطلب تعديلات في نظم المعالجة فقد تجني فوائد مستمرة من هذا النوع من النهج.

ثالثاً – المبادئ التنفيذية

ألف – الالتزام السياسي

المبدأ التوجيهي ١٦

- كأساس لتعهد المؤسسات التجارية بإدماج مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان في سياساتها العامة، ينبغي أن تعبر هذه المؤسسات عن التزامها بالوفاء بهذه المسؤولية من خلال بيان سياسة عامة:
- (أ) تتم الموافقة عليه على أرفع مستوى في المؤسسة التجارية؛
- (ب) يستنير بالخبرات الداخلية و/أو الخارجية ذات الصلة؛
- (ج) ينص على تطلعات موظفي المؤسسة وشركائها التجاريين والأطراف الأخرى المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها، فيما يتعلق بحقوق الإنسان؛
- (د) يتاح للجمهور ويعمم داخل المؤسسة وخارجها على جميع الموظفين والشركاء التجاريين والأطراف الأخرى ذات الصلة؛
- (هـ) يتجسّد في السياسات والإجراءات التنفيذية اللازمة لإدماج المسؤولية في جميع أقسام مؤسسة الأعمال.

السؤال ٢١ – ما أهمية ذلك؟

يستخدم مصطلح "التزام سياسي" هنا للدلالة على بيان عام ورفيع المستوى تحدد فيه المؤسسة التزامها بالوفاء بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان. وهي تجعل من هذا الالتزام سياسة شاملة واضحة تحدد إجراءاتها. ويختلف الالتزام السياسي عن السياسات والإجراءات التنفيذية المشار إليها في الفقرة الفرعية (هـ) من هذا المبدأ التوجيهي والتي هي في العادة ليست عامة، وهي بطبيعتها أكثر تفصيلاً وتساعد على ترجمة الالتزام الرفيع المستوى إلى واقع عملي.

والالتزام المؤسسة في سياساتها العامة بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان يحقق ما يلي:

- (أ) يثبت داخل المؤسسة وخارجها أن الإدارة تدرك أن ذلك هو المعيار الأدنى الذي تجري به أعمالها. بمشروعية؛

(ب) يبين بوضوح تطلعات الإدارة العليا بشأن الطريقة التي ينبغي أن يتصرف بها كل الموظفين وشركاء العمل وغيرهم ممن تعمل معهم المؤسسة؛

(ج) يُحفز وضع الإجراءات والنظم الداخلية اللازمة للوفاء بالالتزام عملياً؛

(د) يشكل الخطوة الأساسية الأولى لإدماج احترام حقوق الإنسان في قيم المؤسسة.

وينص هذا المبدأ على أن الالتزام السياسي ينبغي أن يحدد أيضاً تطلعات شركاء المؤسسة التجاريين والأطراف الأخرى المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملها أو منتجاتها أو خدماتها فيما يتعلق بحقوق الإنسان. ويشكل ذلك نقطة بداية يمكن للمؤسسة أن تنطلق منها لتعزيز احترام حقوق الإنسان بشكل أفضل في تلك العلاقات إذا اقتضت الضرورة ذلك. من ذلك مثلاً أنها يمكن أن تيسر إدماج أحكام احترام حقوق الإنسان في العقود التي تبرمها مع الموردين والشركاء؛ ويمكن أن ترسي الأساس لمراجعة أو رصد الأداء وتحويل النتائج إلى قرارات بشأن علاقات العمل المقبلة. وفي المقابل، إذا لم يكن واضحاً أن تلك التطلعات المتصلة بحقوق الإنسان تشكل سياسة راسخة للمؤسسة فمن السهل أن تصبح "قابلة للتفاوض" وتُهْمَش في علاقات أو ظروف معينة. ويوهن ذلك قدرة المؤسسة على كفالة عدم تورطها في انتهاكات حقوق الإنسان التي يرتكبها الآخرون، ويزيد ذلك بدوره من المخاطر التي تنطوي عليها المؤسسة ذاتها.

السؤال ٢٢ - ما هو مستوى التفصيل الذي ينبغي أن يكون عليه الالتزام السياسي؟

يظل عموماً الالتزام في السياسة العامة للمؤسسة جامداً لمدة زمنية طويلة وإن كان يمكن تحديثه في ظل ما يُستخلص من دروس. ويشكل ذلك نقطة مرجعية ثابتة للموظفين والأطراف التي تعمل معها المؤسسة والقطاع الأوسع من أصحاب المصلحة. ويجدد الالتزام السياسي التطلعات الأساسية التي تتبع منها السياسات والعمليات التشغيلية اللازمة للتنفيذ. وبالتالي فإن التزام السياسة العامة ليس هو المكان المناسب لتفاصيل السياسة والعملية التي من المرجح أن تتغير مراراً بتغير الظروف.

ولذلك يمكن أن تتفاوت تفاصيل الالتزام السياسي، إذ قد يكون مجرد التزام عام باحترام كل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً والتطلع إلى أن ينحو من تتعامل معهم المؤسسة نفس المنحى. ويمكن أن يشمل الالتزام السياسي أيضاً ملخصاً لحقوق الإنسان التي تدرك المؤسسة أنها تشكل على الأرجح أبرز حقوق الإنسان بالنسبة لعملياتها، ومعلومات عن الطريقة التي ستعمل بها ما تتخذه من إجراءات للوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان. على أن السياسة العامة ينبغي أن تعبر عن التزام باحترام كل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، حتى وإن اعتُبر بعضها مهماً بشكل خاص.

السؤال ٢٣ - ما هي أبرز قضايا حقوق الإنسان في نشاطك التجاري؟

سيتمتع على المسؤولين عن إعداد الالتزامات والعمليات المتصلة بحقوق الإنسان معرفة حقوق الإنسان التي سيكون للمؤسسة على الأرجح تأثير فيها، أي أبرز الحقوق بالنسبة لعملياتها، والحرص أيضاً في الوقت ذاته على ألا يقتصر تركيزها على تلك الحقوق. ويستطلع السؤال ١٥ الصلة المتكررة بين حقوق الإنسان البارزة وقطاع المؤسسة أو سياق عملها.

من ذلك مثلاً أن أحد المخاطر المميزة لشركات لعب الأطفال أو الأحذية هو تورطها في انتهاكات لحقوق العمل من خلال سلسلة إمدادها. والمخاطر المميزة لشركات المشروبات أو الأغذية تتعلق بحقوق العمل والأثر على المياه و/أو استخدام الأراضي وصحة المستهلكين. وبالنسبة لشركات المنتجات الصيدلانية يتسم الحق في الصحة بأهميته الخاصة، شأنه في ذلك شأن حرية التعبير والحق في الخصوصية بالنسبة لمؤسسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وإذا كانت المؤسسة تعمل في العادة أو بانتظام في سياقات تزيد من المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان فإن ذلك يضاف إلى قائمة حقوق الإنسان البارزة التي يمكن أن يركز عليها التزامها السياسي. مثال ذلك أن شركات قطع الأخشاب أو الإنشاءات التي تعمل في كثير من الأحيان في مناطق مأهولة بسكان الشعوب الأصلية ستحتاج بشكل خاص إلى فهم الآثار التي قد تعانيتها تلك الشعوب؛ وسيتمتع على شركة السلع الإلكترونية التي تستمد معظم مصادرها من الدولة أو من منطقة تكون فيها قوانين العمل ضعيفة أو لا تنفذ بقوة أن تراعي ذلك؛ ويمكن لشركات

اللفظ التي تقوم بتطوير حقوق جديدة في المناطق المنكوبة بالصراع أن تبرز المخاطر المتصلة بالأمن في التزامها السياسي.

السؤال ٢٤ - ما هي الخبرة ذات الصلة التي يمكن للمؤسسة أن تستفيد منها؟

هناك العديد من المصادر التي يمكن أن تساعد المؤسسة على تحديد قضايا حقوق الإنسان التي ينبغي إبرازها في التزامها السياسي الشامل وسبل القيام بذلك. وخبرة المؤسسة هي في المقام الأول مؤشر مهم لأبرز القضايا، ولكنها ليست المؤشر الوحيد. وقد يوجد لدى المؤسسة خبرة داخلية في مجال حقوق الإنسان يمكن الاعتماد عليها أيضاً. ويوجد خارج المؤسسة ذاتها العديد من الموارد التي يمكن الحصول على الكثير منها دون تكبد أي تكاليف (انظر الأمثلة الواردة في المرفق الثاني).

وترى الشركات الكبيرة في كثير من الحالات أو الشركات التي تنطوي على مخاطر كبيرة بشكل خاص على حقوق الإنسان أنه من غير المفيد التشاور مع الأفراد الذين يمثلون فئات أصحاب المصلحة المتضررين على الأرجح من عملياتها. ويمكن هؤلاء الممثلين إضافة تصورات مهمة بشأن الطريقة التي يمكن بها للمؤسسات أن تؤثر على حقوق الإنسان والأهمية المحتملة لذلك الأثر. ويمكن أيضاً هؤلاء الممثلين إسداء المشورة بشأن الطريقة التي يرجح أن تنظر بها الفئات المهمة صاحبة المصلحة إلى طريقة صياغة مشروع الالتزام السياسي.

السؤال ٢٥ - كيف يرتبط الالتزام السياسي بالسياسات والإجراءات الداخلية؟

يتعين فهم آثار الالتزام السياسي الشامل داخل المؤسسة وينبغي أن تعبر عنها السياسات والإجراءات الداخلية ذات الصلة. ومن خلال تلك السياسات والإجراءات الداخلية يوضع الالتزام موضع التنفيذ العملي ويمكن إدماجه في قيم المؤسسة.

وقد يكفي في المؤسسة الصغيرة التي تنطوي على عدد محدود للغاية من المخاطر على حقوق الإنسان تقديم مذكرة سياسة عامة إلى الموظفين لتسليط الضوء على المسؤولية عن احترام

حقوق الإنسان والقضايا الرئيسية التي تتطلب اهتمامهم (مثل عدم التمييز) وما يعنيه ذلك بالنسبة لممارسات الموظفين وما سيحدد من مساءلة (بما في ذلك عواقب الانتهاكات).

وسوف يلزم في المؤسسة الكبيرة وضع سياسات داخلية إضافية لحقوق الإنسان تبين آثار الالتزام السياسي. وقد تكون تلك السياسات وثيقة الصلة بمختلف الإدارات، مثل الشراء والموارد البشرية والإنتاج والمبيعات وغيرها. وسوف يلزم أيضاً التأكد من أن مجالات السياسة العامة الأخرى والإجراءات المتبعة لا تتعارض مع مجالات السياسة العامة والإجراءات المتصلة بحقوق الإنسان. وإذا لم يتحقق ذلك التوافق فسوف يكون من الأصعب كثيراً على المؤسسة الوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان متى نشأت مشاكل.

مثال ذلك أنه إذا قامت شعبة الشراء في شركة لإنتاج لعب الأطفال باتخاذ قرارات دون مراعاة للطريقة التي يمكن بها أن تؤثر على قدرة الموردين على الامتثال لمعايير حقوق الإنسان فإن المؤسسة تجازف بالمساهمة في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان. وإذا كافأت شركة إنشاءات موظفيها التنفيذيين على مجرد سرعتهم في بناء هياكل أساسية جديدة دون مراعاة لما إن كانوا يلحقون أضراراً بالمجتمعات المحلية في أثناء قيامهم بذلك فمن المرجح أن يشجع ذلك على سلوك يفضي إلى أضرار بحقوق الإنسان. وإذا أذعن موظفو شركة إنترنت تلقائياً لكل طلب من الحكومة بشأن الحصول على معلومات عن المستعملين بغض النظر عن آثار ذلك على حقوق الإنسان فإن الشركة تجازف بكل ما ينشأ عن ذلك من انتهاكات لحقوق الإنسان.

ويرجح أن تؤثر عدة عوامل على مدى فعالية السياسات والإجراءات الداخلية في ترسيخ احترام حقوق الإنسان في المنظمة بأسرها. وقد توفر النظم القائمة، من قبيل النظم المتصلة بالصحة والسلامة أو عدم التمييز، نماذج مهمة وفعالة يمكن الاستفادة منها. وكما هو الحال بالنسبة لتدريب الموظفين فإن اهتمام الإدارة العليا ومسئوليتها عن إدارة المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان يمكن أن يساعد أيضاً في هذا الصدد. ويمكن أن يكون من المهم بشكل خاص إدراج مؤشرات متصلة بسياسات حقوق الإنسان وإجراءاتها في تقييمات أداء الموظفين في كل الوظائف ذات الصلة، دون أن يقتصر ذلك على الوظائف المتصلة بحقوق الإنسان.

تساؤلات

- ما هي العناصر التي ينبغي أن يشملها بيان التزامنا السياسي بشأن احترام حقوق الإنسان حتى يمكن:
- (أ) تحديد تطلعات واضحة بشأن سلوك العاملين والشركاء التجاريين والأطراف الأخرى ذات الصلة بأنشطتنا؟
- (ب) تحفيز الاهتمام الداخلي والموارد والعمل اللازم لتحقيق تلك التطلعات؟
- (ج) التحلي بالمصداقية في نظر الفئات الرئيسية صاحبة المصلحة لدينا؟
- ما هي المصادر التي يمكن أن نستخدمها لكي تساعدنا على تحديد مخاطرنا الرئيسية المتصلة بحقوق الإنسان؟
- ما هي الجهات التي يمكن أن نختبر معها أفكارنا بشأن مخاطر حقوق الإنسان الأبرز في قطاعنا ومجالات عملنا؟
- كيف يمكننا التأكد من أننا ندرك في أثناء تركيزنا على أبرز حقوق الإنسان أننا قد نؤثر على حقوق أخرى؟
- من هم الخبراء الموثوقون الذين يمكن أن نطلب منهم التعليق على مشروع التزامنا السياسي، ربما كجزء من جماعة من أصحاب المصلحة الخارجيين؟
- ما هي السياسات والإجراءات الداخلية الإضافية التي سنحتاج إليها كي نطبق هذا الالتزام السياسي؟
- ما هي الإدارات التي ينبغي أن تفهم وتمتلك هذه السياسات والإجراءات وكيف نستطيع العمل معها في صياغتها؟
- من على رأس المؤسسة ينبغي أن يوقع الالتزام السياسي النهائي حتى تصل إلى كل العاملين إشارة توحى لهم بأن ذلك الالتزام يشكل أولوية للمؤسسة؟
- كيف سنعلن التزامنا السياسي في ظل تباين سبل وصول أصحاب المصلحة إلى المعلومات؟

باء - العناية الواجبة بحقوق الإنسان

المبدأ التوجيهي ١٧

من أجل تحديد كيفية معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تحدثها المؤسسات التجارية والحيلولة دون حدوث هذه الآثار والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها، ينبغي أن تتوخى هذه المؤسسات العناية الواجبة بحقوق الإنسان. وينبغي أن تشمل العملية تقييم الآثار الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان، وإدماج ما يتم التوصل إليه من استنتاجات والتصرف بناء عليها، ومتابعة إجراءات معالجة هذه التأثيرات، والإبلاغ عن كيفية معالجتها. وينبغي أن تكون العناية الواجبة بحقوق الإنسان على النحو التالي:

- (أ) أن تغطي الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تتسبب فيها المؤسسات أو تسهم فيها من خلال أنشطتها، أو التي قد ترتبط، ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقتهما التجارية؛
- (ب) أن تختلف من حيث تعقيدها بحسب حجم المؤسسة، وخطر حدوث آثار شديدة ضارة بحقوق الإنسان، وطبيعة عمليات المؤسسة وسياقها؛
- (ج) ينبغي أن تكون العناية الواجبة مستمرة، مع مراعاة أن المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان قد تتغير مع مرور الزمن ومع تطور عمليات المؤسسة وسياق عملها.

السؤال ٢٦ - ما أهمية ذلك؟

تحدد المؤسسة من خلال العناية الواجبة بحقوق الإنسان ما تحتاجه من معلومات لفهم مخاطرها المحددة على حقوق الإنسان في أي مرحلة زمنية محددة وفي أي سياق تشغيلي محدد فضلاً عن الإجراءات التي ينبغي أن تتخذها لمنع حدوث تلك المخاطر والتخفيف من حدتها. وتشير عبارة "مخاطر على حقوق الإنسان" إلى احتمالات إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان مقابل المخاطر التي تتعرض لها المؤسسة ذاتها بالرغم من أن الأولى تفضي بشكل متزايد إلى الثانية.

والعناية الواجبة بحقوق الإنسان ليست صيغة معيارية واحدة. وسوف يتعين على المؤسسات بمختلف أحجامها وفي مختلف الصناعات وبمختلف الهياكل المؤسسية وفي مختلف ظروف العمل أن تصمم عملياتها لكي تلي تلك الاحتياجات. على أن العناصر الرئيسية للعناية الواجبة بحقوق الإنسان، وهي التقييم والإدماج والتصرف والمتابعة والإبلاغ، إلى جانب عمليات المعالجة، تزود الإدارة في أي مؤسسة بالإطار الذي تحتاج إليه كي تدرك وتظهر أنها تحترم حقوق الإنسان عملياً.

السؤال ٢٧ - ما هو النطاق الذي ينبغي أن تكون عليه العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟

وفقاً لما تنص عليه المبادئ التوجيهية فإن العناية الواجبة بحقوق الإنسان ينبغي "أن تغطي الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تنسب فيها المؤسسات أو تسهم فيها من خلال أنشطتها، أو التي قد ترتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجارية". ويمكن الرجوع إلى المبدأ التوجيهي ١٣ للمزيد من المعلومات عن هذه الأشكال الثلاثة الممكنة للمشاركة في إحداث آثار ضارة بحقوق الإنسان.

وينصب تركيز العناية الواجبة على تحديد ومعالجة الأثر ذي الصلة على حقوق الإنسان، أي الأثر المتصل بالأنشطة التي تقوم بها المؤسسة والمتصل بعلاقاتها التجارية. وبالتالي فإن هذه الأنشطة والعلاقات التجارية تحدد نطاق العناية الواجبة بحقوق الإنسان.

وتشير "العلاقات التجارية"، كما تعرفها المبادئ التوجيهية، إلى العلاقات التي تقيمها المؤسسة مع "الشركاء التجاريين، والكيانات الموجودة في سلسلة قيمها، ومع الكيانات الأخرى من الدول وغير الدول المرتبطة ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها التجارية". وعند تناول العلاقات التجارية، لا ينصب التركيز على المخاطر التي ينطوي عليها الطرف ذي الصلة على حقوق الإنسان بشكل عام، بل على المخاطر التي قد تضر بحقوق الإنسان فيما يتصل بعمليات المؤسسة أو منتجاتها أو خدماتها.

السؤال ٢٨ - كيف يمكن للحجم والخصائص الأخرى أن تؤثر على عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان في المؤسسة؟

العناية الواجبة بحقوق الإنسان ضرورية لأي مؤسسة كي تدرك وتظهر أنها تحترم حقوق الإنسان في الممارسة العملية. وسوف يتعين على المؤسسة أن تأخذ بكل العناصر المحددة في هذا المبدأ التوجيهي، وهي تقييم الآثار الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان، وإدماج الاستنتاجات والتصرف بشأنها، ومتابعة الاستجابات، والإبلاغ عن كيفية معالجة هذه التأثيرات. على أن حجم وتعقد هذه العمليات سيتفاوت تبعاً لحجم المؤسسة وقطاعها وسياق عملها وملكيته وهيكلها. والعامل الأهم في تحديد العمليات المطلوبة هو شدة أثرها على حقوق الإنسان. ويبين شرح المبدأ التوجيهي ١٤ هذه الفروق. بمزيد من التفصيل، بينما يستطرد المبدأ التوجيهي ٢٤ في بحث مفهوم "الشدة".

السؤال ٢٩ - لماذا ينبغي أن تكون العناية الواجبة بحقوق الإنسان "مستمرة"؟

الغرض من العناية الواجبة بحقوق الإنسان هو مساعدة المؤسسة على إدراك وإظهار أنها تحترم حقوق الإنسان في كل عملياتها وعلى مر الزمن، بما في ذلك الحالات التي تطرأ فيها تغييرات على عملياتها أو سياقات عملها. وهي تتطلب بالتالي عمليات مستمرة ومتكررة، لا مجرد عملية لمرة واحدة، ما لم تطرأ على تلك العمليات والسياقات تغييرات ملموسة.

السؤال ٣٠ - ما هو دور إشراك أصحاب المصلحة؟

العناية الواجبة بحقوق الإنسان تتعلق بالأشخاص. وهي تعبر عن حق كل إنسان في أن يعامل بكرامة. ولذلك فهي تشمل علاقات بين المؤسسة ومن يمكن أن يكون لها أثر عليهم. ومن ثم فإن السبيل إلى العناية الواجبة بحقوق الإنسان هو فهم تصورات الأفراد والجماعات المحتمل تأثرهم. وينبغي أن يشمل ذلك، حيثما أمكن وحسب ما يقتضيه حجم المؤسسة أو الصورة العامة لمخاطرها على حقوق الإنسان، تشاوراً مباشراً مع من يجتمل تضررهم أو مع ممثليهم الشرعيين على نحو ما يرد تفصيله في المبدأ التوجيهي ١٨.

السؤال ٣١ - ما هي القدرات التي تحتاجها المؤسسة لكي تبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟

لا توجد إجابة وحيدة على هذا السؤال. فعندما لا تفي المؤسسة بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان فإن ذلك يحمل في طياته مخاطر على المؤسسة فضلاً عن مخاطر على الأفراد. ومثلما في أي مخاطر أخرى تحتاج المؤسسة إلى تخصيص القدرة الداخلية اللازمة لإدارتها بفعالية. وينبغي أن يتناسب ذلك مع الصورة العامة لمخاطر حقوق الإنسان في المؤسسة. وفيما يتعلق بالمؤسسات الصغيرة التي تنطوي على مخاطر محدودة على حقوق الإنسان، يمكن على الأرجح إسناد تلك المهمة إلى أحد الموظفين القائمين ولن يتطلب الكثير من الوقت. وأما في المؤسسة التي تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان فسوف يتطلب ذلك وقتاً أطول نسبياً يخصصه الموظفون لهذا الغرض بالإضافة إلى رصد موارد أكثر في الميزانية.

وسوف توجد بالفعل في كثير من المؤسسات عمليات تتعلق بالضروب الأخرى من العناية الواجبة (البيئة والصحة والسلامة، وغيرها) التي يمكن الاستفادة منها أو الاستناد إليها في توفير العناية الواجبة بحقوق الإنسان. وينبغي الحرص على كفاءة تكيف تلك النظم مع المهمة الخاصة بإدارة مخاطر حقوق الإنسان بفعالية. ومن المهم لكل المؤسسات أن تكفل تمتع الموظفين المسؤولين عن العناية الواجبة بحقوق الإنسان بالمهارات اللازمة وتزويدهم بفرص التدريب. وينبغي أيضاً أن يكون لهم تأثير كافٍ داخل المنظمة.

وسوف تكون الصورة العامة لمخاطر المؤسسة على حقوق الإنسان قد قيّمت في البداية من أجل صياغة التزام بشأن حقوق الإنسان في السياسة العامة وأي سياسات وإجراءات داعمة. على أنه ينبغي أن تستمر المؤسسة في استعراض أي تحولات قد تؤثر على تلك الصورة العامة. ويمكن أن ينبع ذلك التحول من عدد من العوامل، مثل انتقال المؤسسة إلى منطقة جغرافية تسودها تحديات متعلقة بسيادة القانون أو بالتزاع، أو إطلاق خطوط إنتاج جديدة تتطلب الاستعانة بمصادر من مناطق تسودها مشاكل معروفة تتعلق بحقوق العمل. ويمكن أن ينشأ ذلك

التحول عن تطوير خدمات جديدة للعملاء المرتبطين بانتهاكات حقوق الإنسان أو من منتجات أو خدمات تقدّم منذ مدة طويلة ويبدأ استخدامها لأغراض غير الأغراض المقصودة.

وسوف يساعد استقصاء تلك التطورات وغيرها من التطورات ذات الصلة على إبراز القضايا الناشئة التي ستغيّر الصورة العامة لمخاطر المؤسسة وقد تقتضي تخصيص موارد أكبر لمعالجة أي زيادة في المخاطر.

السؤال ٣٢ - كيف ترتبط العناية الواجبة لحقوق الإنسان بالمعالجة؟

الهدف من العناية الواجبة بحقوق الإنسان هو منع وتخفيف الآثار المحتملة على حقوق الإنسان التي قد تشترك فيها المؤسسة. وتهدف المعالجة إلى إصلاح أي أثر فعلي على حقوق الإنسان تتسبب فيه المؤسسة أو تساهم في حدوثه. وهاتان العمليتان منفصلتان ولكنهما مترابطتان. من ذلك مثلاً أن آلية التظلم الفعالة التي يمكن من خلالها للمتضررين المباشرين أن يعبروا عن شواغلهم بشأن الطريقة التي يتعرضون أو قد يتعرضون بها للضرر، أن تكون مؤشراً جيداً على الأثر المحتمل والمتكرر على حقوق الإنسان. ويمكن الاستفادة أيضاً من ردود الأفعال التي تصل من خلال آلية التظلم الفعالة وكذلك من الدور الأوسع الذي يشارك به أصحاب المصلحة في تتبع فعالية استجابة المؤسسة للأثر على حقوق الإنسان. وينبغي أن تكون المؤسسات في وضع يمكنها من التواصل، حسب الاقتضاء، حول طريقة التصدي للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان بشكل عام وكذلك طريقة معالجة الآثار الكبيرة على حقوق الإنسان.

السؤال ٣٣ - هل يمكن للخبراء الخارجيين القيام بكل أو بعض عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟

من الممكن بالتأكيد الاستعانة بالخبراء الخارجيين في إجراء بعض عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان، وقد يكون ذلك في بعض الأحيان معقولاً وضرورياً. على أنه ينبغي دوماً توخي الحرص الواجب عند القيام بذلك. ويرتبط احترام حقوق الإنسان بالعمليات الأساسية للمؤسسة. وأفضل طريقة لضمان تحقيق ذلك الاحترام بصورة مستدامة هو ترسيخه في قيم

المؤسسة. وكلما استخدمت المؤسسة أطرافاً ثالثاً لإجراء بعض عمليات العناية الواجبة الأساسية كلما تضاءلت على الأرجح احتمالات هذا "الترسيخ" في المؤسسة. ومن المهم بشكل خاص استيعاب وإدماج أي استنتاجات يتم التوصل إليها من خلال عمل الخبراء الخارجيين بشأن أثر المؤسسة على حقوق الإنسان بفعالية في المؤسسة بأسرها من أجل التمكين من اتخاذ إجراءات فعالة (انظر المبدأ التوجيهي ١٩).

ومن غير المستصوب أيضاً أن تقوم المؤسسة بتفويض خبراء استشاريين تفويضاً كاملاً بالعمل مع أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم لأن ذلك يقوّض قدرتها على بلورة فهم حقيقي لتصورات من قد تلحق بهم ضرراً وبناء علاقات مثمرة معهم أساسها الثقة. على أن إشراك أطراف ثالثة محلية في الجهود التي تبذلها المؤسسة قد يساعد على رآب الصدع التقافي. ومع ذلك قد يكون من المهم كثيراً إذا كانت العلاقات مع أصحاب المصلحة المتضررين تقوم بالفعل على عدم الثقة تحديد طرف ثالث محايد يمكنه دعم ومساعدة إشراك أصحاب المصلحة على الأقل في المراحل الأولى.

تساؤلات

هل لدينا بالفعل نُظم يمكننا أن نستفيد منها في تطوير عملياتنا المتعلقة بالعناية الواجبة بحقوق الإنسان؟

هل هذه النُظم فعالة ومناسبة للتصدي للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان؟ وما هي التغييرات التي قد تكون مطلوبة حتى تفي تلك النُظم بهذا الغرض؟

هل هناك ظروف سنحتاج فيها إلى عمليات منفصلة فيما يتعلق بحقوق الإنسان؟

من الذي ينبغي أن يمسك بزمام العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟ ومن الذي ينبغي أن يتولى الإشراف على ذلك؟

ما هي الإدارات التي ينبغي على الأرجح أن تشترك في جوانب العناية الواجبة بحقوق الإنسان؟ وكيف يمكننا إشراكها في تطوير العمليات؟ وكيف يمكننا بناء وحفز التعاون؟

ما هي الخبرة الخارجية التي من المرجح أن نحتاج إليها؟ وإذا كنا نستعين بخبراء خارجيين، كيف لنا أن نتأكد من أن ذلك يدعم ولا يعوق ترسيخ احترام حقوق الإنسان في قيمنا وممارساتنا الداخلية؟

كيف ومتى ينبغي لنا في أثناء عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان أن نسعى إلى العمل مع أصحاب المصلحة المتضررين مباشرة أو مع ممثليهم؟ وإذا لم يكن في وسعنا القيام بذلك فما هي الطرق الأخرى التي نستطيع من خلالها تفهم شواغلهم وتصوراتهم المحتملة؟

كيف لنا أن نتأكد أن عنايتنا الواجبة بحقوق الإنسان مواكبة لآخر التطورات حتى نكون على علم بالتغيرات التي قد تقتضي تقييماً جديداً وإجراءات جديدة لمعالجة الأثر الذي نحدثه؟

المبدأ التوجيهي ١٨

من أجل قياس المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان، ينبغي للمؤسسات أن تحدد وتقيّم أي آثار فعلية أو محتملة ضارة بحقوق الإنسان قد تكون متورطة فيها إما من خلال أنشطتها أو نتيجة علاقتها التجارية. وينبغي لهذه العمليات ما يلي:

- (أ) أن تستفيد من الخبرات الداخلية و/أو الخارجية المستقلة في مجال حقوق الإنسان؛
- (ب) أن تشمل مشاورات حقيقية مع الجماعات التي يحتمل تضررها وغيرها من الجهات المعنية، بما يتناسب مع حجم المؤسسة وطبيعة وسياق عملها.

السؤال ٣٤ - ما أهمية ذلك؟

قياس مخاطر المؤسسة على حقوق الإنسان هو المنطلق الذي تبدأ عنده المؤسسة في فهم كيفية ترجمة بيان سياستها بشأن حقوق الإنسان، وبالتالي مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان، إلى ممارسة عملية. وهذا هو الشرط الأساسي لمعرفة كيفية منع أو تخفيف الأثر الضار المحتمل ومعالجة أي أثر فعلي تحدثه أو تساهم في حدوثه. وهو بالتالي أول خطوة أساسية في إدارة المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان.

السؤال ٣٥ - ما هو المقصود بعبارة "مخاطر على حقوق الإنسان" ومن الذين تتعلق تلك المخاطر بحقوقهم الإنسانية؟

ينصب التركيز في جانب كبير من عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان على المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان، أو الأثر المحتمل على حقوق الإنسان الذي قد تتورط فيه المؤسسة. ويتعلق الأثر الفعلي على حقوق الإنسان أساساً بالمعالجة، وإن كان يمثل أيضاً مؤشراً مهماً للأثر المحتمل. ولا بد أن نؤكد مرة أخرى أن مخاطر المؤسسة على حقوق الإنسان هي المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان بسبب عملياتها. ويختلف ذلك عن أي مخاطر قد تتعرض لها المؤسسة بسبب تورطها في إحداث أثر على حقوق الإنسان بالرغم من ازدياد الارتباط بين الاثنين.

وقد تشكل عمليات المؤسسة مخاطر على حقوق الإنسان لجماعات شتى. ويمثل الموظفون المباشرون دوماً إحدى الجماعات ذات الصلة في هذا الصدد. وقد يكون أصحاب المصلحة الذين يحتمل تضررهم مجتمعات محلية حول مرافق المؤسسة أو عمال من مؤسسات أخرى في سلسلة قيمتها (ما دامت إجراءاتها أو قراراتها يمكن أن تؤثر عليهم)، أو مستعملي منتجاتها أو خدماتها، أو الآخرين الذين يشتركون في تطوير المنتجات (مثلما في تجارب اختبار المنتجات) إلى آخره. ومن المهم للمؤسسات أن تتجاوز في نظرها أوضاع الجماعات وألا تفترض مثلاً أن التحديات تكمن في معالجة الأثر الواقع على أصحاب المصلحة الخارجيين وإغفال الموظفين المباشرين؛ أو أن المتضررين هم الموظفون وحدهم وتجاهل أصحاب المصلحة المتضررين خارج المؤسسة. ولا بد من توجيه اهتمام خاص لأفراد فئات السكان الأكثر تعرضاً للآثار الضارة بحقوق الإنسان. (انظر السؤال ٤ للمزيد من المعلومات عن الفئات السكانية والجماعات الضعيفة).

السؤال ٣٦ - متى ينبغي تقييم الأثر؟

تتطلب العناية الواجبة بحقوق الإنسان عمليات مستمرة لتقييم الأثر على حقوق الإنسان حتى تحتفظ المؤسسة بصورة حقيقية لمخاطرها على حقوق الإنسان على مر الزمن، مع مراعاة الظروف المتغيرة. ولا يمكن تحقيق ذلك من خلال تقييم واحد للأثر على حقوق الإنسان إلا إذا لم تطرأ تغييرات كبيرة على عمليات المؤسسة وسياق عملها. ويوضح شرح المبدأ التوجيهي ١٨

أنه يلزم على الأرجح تكرار التقييم لمختلف المراحل الحرجة، أي قبل بدء نشاط جديد أو علاقة جديدة؛ وقبل القرارات أو التغييرات الرئيسية في العملية (مثل دخول سوق من الأسواق، أو إطلاق منتج، أو تغيير سياسة، أو إدخال تغييرات أوسع على العمل)؛ واستجابة أو تحسباً للتغييرات التي تطرأ على بيئة العمل (مثل ازدياد التوترات الاجتماعية)؛ ودورياً طيلة عمر النشاط أو العلاقة.

والطريقة الأكثر فعالية هي التي تبدأ بتقييم الأثر في أقرب وقت ممكن في أثناء نشاط معين أو علاقة معينة. ويمكن لشروط العقود في بداية الاستثمارات والعلاقات التجارية الجديدة أن تحدد في كثير من الأحيان مدى سهولة أو صعوبة ضمان احترام حقوق الإنسان طيلة مدة سريانها. ويمكن للتبكير بقياس المخاطر على حقوق الإنسان أن يساعد على تحديد شروط العقد السليمة لضمان احترام حقوق الإنسان.

وبالمثل، إذا اشتركت مؤسسة في عمليات دمج أو شراء تجذب لحفاظتها مشاريع وأنشطة وعلاقات جديدة، ينبغي أن تشمل عمليات العناية الواجبة التي تقوم بها عناية واجبة بحقوق الإنسان، على أن يبدأ ذلك بتقييم أي مخاطر على حقوق الإنسان. وعلاوة على ذلك، عندما تقوم مؤسسة بشراء مؤسسة أخرى لا تعرف أنها شاركت أو تشارك في انتهاكات لحقوق الإنسان فإنها تكتسب بالتالي مسؤوليات تلك المؤسسة في منع أو تخفيف استمرار تلك الانتهاكات أو تكرارها. وإذا كانت المؤسسة التي تشتريها قد تسببت أو ساهمت بالفعل في انتهاكات ولكنها لم تقم بمعالجتها ولا يمكن الوصول إلى أي مصدر آخر للانتصاف الفعال، فإن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان تقتضي من المؤسسة المشتري أن تقوم هي نفسها بالتمكين من المعالجة الفعالة بالقدر الذي يتناسب مع مساهمتها. وسوف تكون التقييمات المبكرة مهمة في الكشف عن تلك الحالات.

الإطار ٤

مبادئ إبرام العقود المنطوية على المسؤولية: إدماج إدارة المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان في المفاوضات التعاقدية بين الدولة والمستثمر - توجيهات للمفاوضين

تحدد مبادئ إبرام العقود المنطوية على المسؤولية ١٠ مبادئ لمساعدة الدول والمستثمرين التجاريين على دمج إدارة المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان في مفاوضات عقود المشاريع الاستثمارية.

ويرد شرح موجز لكل مبدأ إلى جانب آثاره الرئيسية وقائمة مرجعية موصى بها للمتفاوضين. وقد وضع الدليل بعد أربع سنوات من البحث والحوار الشامل بين العديد من أصحاب المصلحة تحت ولاية الممثل الخاص للأمين العام المعني بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، البروفيسور جون روغي. ويجسد هذا الدليل تجارب جماعية في مشاريع استثمارية كبرى شارك فيها خبراء من الحكومات والمؤسسات التجارية والمنظمات غير الحكومية والمؤسسات الإقراضية.

وفيما يلي المبادئ العشرة:

- ١- الإعداد والتخطيط لمفاوضات المشروع: ينبغي أن تكون الأطراف مستعدة على نحو كافٍ ومؤهلة لتناول الآثار المترتبة على المشاريع في مجال حقوق الإنسان خلال المفاوضات.
- ٢- إدارة الآثار السلبية الممكنة على حقوق الإنسان: ينبغي، قبل وضع العقد في صيغته النهائية، توضيح المسؤوليات المتعلقة بجمع وتخفيف المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان والناجمة عن المشروع وأنشطته، والاتفاق عليها.
- ٣- معايير تنفيذ المشروع: ينبغي أن تيسر القوانين واللوائح والمعايير التي تنظم تنفيذ المشروع منع وتخفيف وتصحيح أي تأثيرات سلبية على حقوق الإنسان طيلة دورة حياة المشروع.
- ٤- أحكام التثبيت: في حال استخدام أحكام تثبيت العقود، ينبغي أن تصاغ تلك الأحكام بحيث لا تحول أي تدابير تُتخذ لحماية المستثمرين من التغيرات الممكنة مستقبلاً دون ما تبذله الدولة بحسن نية من جهود في سبيل تنفيذ القوانين أو اللوائح أو السياسات على نحو غير تمييزي بغية الوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان.
- ٥- "توفير سلع أو خدمات إضافية": إذا ما نص العقد على أن يقدم المستثمرون خدمات إضافية تتجاوز نطاق المشروع، ينبغي أن تقدم تلك الخدمات على نحو يتوافق والتزامات الدولة في مجال حقوق الإنسان ومسؤوليات المستثمر تجاه حقوق الإنسان.
- ٦- الأمن المادي للمشروع: ينبغي توفير الأمن المادي لمرافق المشروع أو منشآته أو موظفيه على نحو متسق مع مبادئ حقوق الإنسان ومعاييرها.
- ٧- إشراك المجتمع: ينبغي أن يكون للمشروع خطة فعالة لإشراك المجتمع طوال دورة حياة المشروع، ومنذ مرحله الأولى.

٨- رصد المشروع وامثاله: ينبغي أن تكون الدولة قادرة على رصد امتثال المشروع للمعايير ذات الصلة من أجل حماية حقوق الإنسان وتوفير ما يلزم من الضمانات لحماية المستثمرين في قطاع الأعمال من التدخل التعسفي في المشروع.

٩- آليات التظلم بخصوص ما قد يلحق أطرافاً أخرى من أضرار غير تعاقدية: ينبغي أن يُتاح للأفراد والمجتمعات المتأثرة بأنشطة المشروع، دون أن تكون طرفاً في العقد، فرصة الوصول إلى آلية تظلم غير قضائية فعالة.

١٠- الشفافية/الإفصاح عن شروط العقد: ينبغي الإفصاح عن شروط العقد، وينبغي أن يستند نطاق ومدة عدم التقيد بشرط الإفصاح إلى مبررات وجيهة.

المصدر: A/HRC/17/31/Add.3.

السؤال ٣٧- ما هي الطريقة التي ينبغي أن تقيم بها الآثار المتصلة بحقوق الإنسان؟

قد تشير النهج المعتادة في تقييم المخاطر إلى أن احتمالات الأثر الضار بحقوق الإنسان لا تقل أهمية عن شدته. على أنه إذا كانت احتمالات الأثر المحتمل على حقوق الإنسان منخفضة ولكن شدته مرتفعة فإن احتمالات الأثر لا تعوّض شدته. وشدة الآثار التي تفهم بأنها ”حجمها ونطاقها وعدم قابليتها للمعالجة“ بالغة الأهمية (انظر المبدأ التوجيهي ١٤). ولا يمكن بنفس القدر أن تكون المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان موضوع تحليل بسيط للتكاليف والفوائد تقارن فيه التكاليف التي تتكبدها المؤسسة في منع أو تخفيف الآثار الضارة بحقوق الإنسان مع تكاليف مساءلة المؤسسة عن ذلك الضرر.

وكما يوضح شرح المبدأ التوجيهي ١٨ فإن عملية تقييم الآثار الضارة الفعلية والمحتملة المتصلة بحقوق الإنسان تشمل في العادة ”تقييم سياق حقوق الإنسان قبل اقتراح نشاط تجاري، كلما أمكن ذلك، وتحديد الأشخاص المحتمل تضررهم؛ وتصنيف معايير وقضايا حقوق الإنسان

ذات الصلة؛ ووضع تصور لكيفية تأثير النشاط المقترح والعلاقات التجارية المرتبطة به تأثيراً صارماً على حقوق الإنسان للأشخاص المحددين“.

وقد تختار المؤسسة إجراء تقييمات قائمة بذاتها لآثارها المتصلة بحقوق الإنسان أو إدماج الاعتبارات المتعلقة بحقوق الإنسان في التقييمات الأوسع التي تجريها لآثارها الاجتماعية والبيئية. وقد يلزم إجراء تقييم قائم بذاته للأثر المتصل بحقوق الإنسان إذا كان نشاط المؤسسة أو سياق عملها يُعرض حقوق الإنسان لمخاطر شديدة. وقد طورت وسيستمر تطوير عدة أدوات ومنهجيات لتقييم الآثار المتصلة بحقوق الإنسان. على أن هذا المبدأ، كما لوحظ من قبل، لا يهدف إلى إجراء تقييم واحد من هذا القبيل، بل يرمي إلى أن تكون عملية تقييم الأثر عملية مستمرة تعتمد على عدة مصادر.

وإلى جانب التقييمات الرسمية التي تبادر بها المؤسسة ذاتها فإن هناك أيضاً مصادر أخرى يمكن أن تساهم في ذلك. من ذلك مثلاً أن آلية التظلم التي يمكن من خلالها أن يطرح أصحاب المصلحة المتضررون شواغلهم قد توفر دلائل على حدوث أثر فعلي أو محتمل على حقوق الإنسان. ويرجح أن تشكل الأخبار أو تقارير الخبراء عن سياقات تشغيلية أو تطورات صناعية معيئة مصدراً آخر. ولعل من المصادر الأخرى حملات المنظمات غير الحكومية أو الأطراف الثالثة الأخرى. ويمكن لكل تلك المصادر أن تصب في عملية مستمرة لتقييم الأثر.

وعند تقييم الآثار الفعلية أو المحتملة المتصلة بحقوق الإنسان، ينبغي للشركات أن تهتم على وجه الخصوص بالفئات المهمشة أو الضعيفة. ويمكن لأنماط التمييز المتأصلة في بعض المجتمعات أن تكون متفشية (ولكنها ليست بالضرورة بادية للجهات الخارجية). ولئن كانت الشركات غير مسؤولة عن تلك الممارسات التمييزية الأوسع انتشاراً، فإن عليها أن تولي عناية خاصة لحقوق واحتياجات تلك الفئات الضعيفة والمهمشة وما تواجهه من احتياجات لضمان عدم مساهمتها في ذلك التمييز أو عدم مفاقمته.

وباختصار، ينبغي أن تكون عمليات تقييم الآثار المتصلة بحقوق الإنسان منهجية حتى تساعد مختلف العناصر على تكوين صورة عامة متسقة للآثار الفعلية والمحملة على حقوق

الإنسان نتيجة لأنشطة المؤسسة وعلاقتها، وحتى يمكنها أن تشكل مصدراً لمعلومات دقيقة تثري الخطوات التالية في عملية العناية الواجبة.

السؤال ٣٨ - ما هو المدى الذي ينبغي أن تصل إليه المؤسسة في تقييم الأثر المتصل بحقوق الإنسان؟

الغرض من تقييم الأثر هو تحديد أي أثر ضار قد تتورط فيه المؤسسة. وكما هو مبين في المبدأ التوجيهي ١٣ فإن ذلك يشمل الأثر الذي قد تحدثه المؤسسة أو قد تساهم فيه من خلال ما تقوم به من أنشطة، والأثر الذي لم تساهم في إحداثه ولكنه متصل بعملها أو منتجاتها أو خدماتها من خلال علاقة تجارية. ولذلك ينبغي للمؤسسة عند تقييم الأثر الفعلي والمحتمل على حقوق الإنسان أن تتناول الأنشطة الخاصة بها وكذلك علاقتها التجارية.

السؤال ٣٩ - ماذا يعني تقييم الأثر الذي يحدث من خلال الأنشطة التي تقوم بها المؤسسة؟

قد تتسبب مؤسسة في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان أو تساهم فيه من خلال ما تقوم به من أنشطة. وقد تساهم المؤسسة في حدوث أثر، وذلك على سبيل المثال إذا كانت تُبقي الموظفين في العمل حتى وقت متأخر من الليل في منطقة لا تشعر فيها النساء بالأمان على أنفسهن في أثناء عودتهن إلى منازلهن بعد حلول الظلام، ويتعرض بعضهن بالتالي لاعتداءات في أثناء عودتهن إلى المنزل؛ أو إذا كانت تعبر لقوات الأمن مركبات تستخدمها في الانتقال إلى القرى المحلية وارتكاب فظائع فيها.

السؤال ٤٠ - ما الذي يعنيه تقييم الأثر الذي تتورط فيه المؤسسة نتيجة لعلاقتها التجارية؟

ليس القصد من المبدأ التوجيهي ١٨ مطالبة المؤسسات بتقييم سجل حقوق الإنسان الخاص بكل كيان تقيم معه علاقة. ولكن هذا المبدأ يتعلق بتقييم ما قد تنطوي عليه تلك

الكيانات من مخاطر الإضرار بحقوق الإنسان عندما تكون متصلة بعمليات المؤسسة أو منتجاتها أو خدماتها.

من ذلك مثلاً أنه إذا كانت قوات الأمن الحكومية تحمي المرافق التابعة لمؤسسة ما، فإن المؤسسة غير مطالبة بتقييم السجل العام لحقوق الإنسان الخاص بقوات الأمن أو الدولة، بل احتمالات وقوع انتهاكات لحقوق الإنسان نتيجة لوجود تلك القوات في مرافقها. وبينما يمثل السجل السابق في مجال حقوق الإنسان أحد الاعتبارات التي ينبغي النظر فيها، فإن العوامل الأخرى تشمل الاستقرار العام وسيادة القانون في المنطقة المعنية؛ والظروف المحلية مثل أي توترات قائمة أو محتملة بين المجتمعات المحلية أو بين المجتمعات المحلية والسلطات المحلية أو بين المجتمعات المحلية والمؤسسة؛ والمواقف المحلية تجاه الحكومة أو القوات المسلحة؛ وبطبيعة الحال تدريب ومهارات القوات المسلحة في التعامل مع تلك المهام بما يتفق مع حقوق الإنسان.

ومن غير المفيد في سلاسل القيمة المعقدة والمتعددة المستويات، وكذلك الشركات التي تتعامل معها آلاف الموردين حتى في المستوى الأول، تقييم كل علاقة عمل تجارية منفردة. وقد ينطبق نفس الشيء على المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها عدد كبير من العلاقات التجارية المتصلة بمواردها. على أن ذلك لا ينتقص من مسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان، إذ من المستبعد أن يكون جهلها بوقوع انتهاكات لحقوق الإنسان المتصلة بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في حد ذاته مُرضياً لأصحاب المصلحة الرئيسيين وقد يُطعن عليه في السياق القانوني إذا كان من المنطقي أن تكون المؤسسة قد علمت بتلك المخاطر أو تكون قد تصرفت بشأها من خلال العناية الواجبة.

وكما يوضح شرح المبدأ التوجيهي ١٧، إذا تعذرت العناية الواجبة في كل علاقة، ”ينبغي أن تقوم مؤسسات الأعمال بتحديد المجالات العامة التي يكون فيها خطر تعرض حقوق الإنسان لآثار ضارة هو الأكبر سواء أكان ذلك بسبب سياق عمل بعض الموردين أو العملاء، أو بسبب العمليات أو المنتجات أو الخدمات الخاصة المعنية، أو بسبب اعتبارات أخرى متصلة، وأن تصنّف هذه المجالات حسب الأولوية لبذل العناية الواجبة بحقوق الإنسان“. ويشمل ذلك على سبيل

المثال المنتجات الزراعية التي تحصل عليها المؤسسة من الموردين في منطقة معروفة بعمالة الأطفال؛ والخدمات الأمنية المقدمة من متعهدين أو قوات في مناطق النزاع أو الحكم الضعيف وعدم سيادة القانون؛ وتجارب اختبار العقاقير التي يتم إجراؤها من خلال الشركاء في المناطق التي يتدن فيها مستوى التعليم وتنفشى فيها الأمية وتنخفض فيها الضمانات القانونية. وإذا وقعت الانتهاكات حيشما لا يكون من المعقول توقع حدوثها فإن أصحاب المصلحة لدى المؤسسة سيقومونها على أساس استجابتها، أي مدى فعاليتها في الاستجابة ومدى سرعتها في منع أو تقليل تكرارها وضمناً أو دعم معالجتها (انظر المبدأين التوجيهيين ٢٢ و ٢٩).

السؤال ٤١ - ما هو دور الخبرة الداخلية والخارجية في تقييم الأثر على حقوق الإنسان؟

ينص المبدأ التوجيهي ١٨ على أن عملية تقييم الأثر الضار بحقوق الإنسان ينبغي "أن تستفيد من الخبرات الداخلية و/أو الخارجية المستقلة في مجال حقوق الإنسان". وحتى إذا كان لدى المؤسسة خبرة داخلية في مجال حقوق الإنسان، سيحتاج هؤلاء الموظفون إلى التشاور مع مصادر خارجية تعبر عن الفهم المتطور للطريقة التي يمكن بها للمؤسسات العاملة في نفس القطاع أن تؤثر على حقوق الإنسان، وأفضل الممارسات المعمول بها في تقييم الأثر، فضلاً عن المعلومات المتعلقة بما يستجد من تغييرات في بيئة عمل المؤسسة وآثار ذلك على حقوق الإنسان. والكثير من هذه المصادر مكتوب ومتاح لعموم الجمهور. كما أن آراء ومشورة الأفراد من الخبراء في الحكومة والأوساط الأكاديمية وأوساط الممارسين والمجتمع المدني متاحة وميسورة في كثير من الأحيان.

ويمكن لهذه الأنواع من الموارد أن تقوم بدور بالغ الأهمية في مساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي قلما تتوفر لديها خبرة داخلية في مجال حقوق الإنسان، حتى تظل آثار الموارد المطلوبة للوفاء بمسؤولية احترام حقوق الإنسان متناسبة مع ما ينبغي معالجته من مخاطر على حقوق الإنسان. وإذا لم يتيسر التشاور المباشر مع أصحاب المصلحة المتضررين (انظر السؤال ٤٢) يصبح هذا النوع من موارد الخبراء أكثر أهمية تماماً مثل أفكار المنظمات أو الأفراد الذين يعبرون

بطريقة مشروعة عن التصورات - أو التصورات المحتملة - لدى من يحتمل تضررهم من أنشطة المؤسسة أو علاقتها.

السؤال ٤٢ - ما هو دور التشاور مع الفئات المتضررة مباشرة وأصحاب المصلحة المعنيين الآخرين في تقييم الأثر على حقوق الإنسان؟

ينص أيضاً المبدأ التوجيهي ١٨ على أن عملية تقييم الأثر الضار بحقوق الإنسان ينبغي "أن تشمل مشاورات حقيقية مع الجماعات التي يحتمل تضررها وغيرها من الجهات المعنية، بما يتناسب مع حجم المؤسسة وطبيعة وسياق عملها". وكما يتضح من الشرح فإن المؤسسات ينبغي أن تدرک، قدر المستطاع، شواغل من يحتمل تضررهم مباشرة من عملياتها. ويكتسي ذلك أهمية خاصة بالنسبة للمؤسسات التي توحى عملياتها أو سياقات عملها أنها ستنتطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان.

ويؤدي الانخراط مع أصحاب المصلحة عدداً من الأدوار، إذ يمكن المؤسسة من تحديد ما إذا كانت تصورات أصحاب المصلحة متطابقة أم أنها مختلفة (عن تصورات المؤسسة وكل منها عن الآخر) بشأن ما يشكل أثراً على حقوق الإنسان ومدى أهمية ذلك الأثر. من ذلك مثلاً أن إلحاق ضرر بأراض تخص أحد مجتمعات السكان الأصليين غير المسيحية أو غير المستخدمة على أي نحو آخر لأغراض اقتصادية قد يبدو للمؤسسة ضئيل الأثر على حق الملكية الذي يمكن معالجته بسهولة من خلال التعويض المالي أو تقديم أراضٍ بديلة؛ بينما يرى مجتمع السكان الأصليين أن الأثر المتصل بدور تلك الأرض في ثقافتهم وتقاليدهم ومعتقداتهم أكبر كثيراً. وقد تؤثر التغييرات التي تطرأ على ساعات نوبات العمل في المصانع وتبدو معقولة لإدارة المؤسسة تأثيراً معيناً على النساء اللواتي يتحملن مسؤوليات رعاية الأطفال أو الأفراد الذين تؤثر الساعات الجديدة على ممارساتهم الدينية. ولا تتكشف تلك المسائل ولا يمكن معالجتها في كثير من الأحيان إلا من خلال التحدث مع من يحتمل تضررهم.

ويقر هذا المبدأ التوجيهي أيضاً أن المشاورات التي تجري مع أصحاب المصلحة المتضررين مباشرة قد لا تكون ممكنة بالنسبة للكثير من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بسبب القيود المالية

أو الجغرافية أو القيود الأخرى المشروعة. وتشير المبادئ التوجيهية إلى السبل الأخرى التي يمكن للشركة أن تسلكها كي تزيد إلى أقصى حد من المعلومات التي تحصل عليها عن أثرها على حقوق الإنسان والتصورات السائدة عنه، بما فيها المعلومات التي تحصل عليها من خلال الخبرة الخارجية حسبما جاء في معرض الإجابة عن السؤال رقم ٤١.

الإطار ٥

العمل مع الجماعات المحتمل تضررها وأصحاب المصلحة المعنيين الآخرين

يتيح العمل مع الجماعات المحتمل تضررها وأصحاب المصلحة المعنيين الآخرين أفكاراً مهمة تساعد على فهم تصوراتهم وشواغلهم بشأن عمليات المؤسسة وآثارها على حقوق الإنسان. ويمكن أيضاً للعمل الفعال أن يساعد على إثبات جدية المؤسسة في التعامل مع آراء أصحاب المصلحة وكرامتهم ورفاههم وحقوقهم الإنسانية. ويمكن أن يساعد ذلك على بناء الثقة وتيسير إيجاد سبل لمعالجة الأثر بطريقة مقبولة ومستدامة، وتلافي التظلمات والمنازعات غير الضرورية.

ويمكن للتشاور مع أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم أن يقتضي حساسية خاصة، إذ يتطلب الاهتمام بأي حواجز لغوية أو ثقافية أو جنسانية أو أي حواجز أخرى قد يواجهها أصحاب المصلحة في التحدث بصراحة مع ممثلي المؤسسة. ويقتضي ذلك حساسية تجاه الفروق الثقافية والاختلافات المتصورة في القوى حيثما وجدت. وقد يتعرض بعض الأفراد أو قد تتعرض بعض الجماعات لخطر الاستبعاد من عملية التشاور ما لم تُبذل جهود موجهة للوصول إليهم. وقد توجد آراء متضاربة داخل الجماعات المعنية وفيما بينها بشأن الأهمية النسبية لآثار معينة. وإذا كان هناك ميراث من عدم الثقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة، قد يلزم وجود شخص محايد يوثق به لتيسير عملية الانخراط.

ويوجد عدد من الأدوات التي تتناول بمزيد من التفصيل كيفية الانخراط مع أصحاب المصلحة على نحو يفي على الأرجح بأهداف رسم صورة كاملة للأثر الضار المحتمل أن تسببه المؤسسة لحقوق الإنسان في نظر كل المعنيين. ويتاح الكثير من تلك الأدوات في موقع الاتفاق العالمي للأمم المتحدة على شبكة الويب في هذا العنوان: www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights/Tools_and_Guidance_Materials.html#stakeholder (تم الدخول إلى الموقع في ٥ آذار/مارس ٢٠١٢).

تساؤلات

من هم الأفراد الداخليون والخارجيون أو الجماعات الداخلية والخارجية المعرضة لخطر التضرر من عملياتنا؟ وهل أي من هؤلاء معرض بشكل خاص لأضرار في أي من بيئات عملنا؟

ما هي العمليات التي يمكن أن ندمج فيها خطوات إضافية لمساعدتنا على تقييم الأثر المتصل بحقوق الإنسان؟ وهل هي عمليات قوية ومختبرة يمكن أن تفي بهذا الغرض الإضافي؟

هل هناك ظروف ينبغي أن نحري فيها تقييمات قائمة بذاتها لحقوق الإنسان، بما في ذلك الحالات التي تتعرض فيها حقوق الإنسان لمخاطر شديدة؟

ما هي العمليات والمصادر الأخرى التي يمكن أن نستفيد منها في تقييمنا المستمر لأثرنا: وسائط الإعلام، أم تقارير الخبراء، أم تعليقات الموظفين وأصحاب المصلحة، أم آليات التظلم؟

هل نستطيع في الحدود المعقولة أن نستعرض كل علاقاتنا التجارية حتى نحدد احتمالات تورطنا من خلال تلك العلاقات في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان؟ وإذا لم يكن في وسعنا القيام بذلك، فما هي المجالات التي تشتد فيها المخاطر في علاقاتنا التجارية وكيف يمكننا على الأقل أن نكفل العناية الواجبة الكاملة فيما يتعلق بتلك المخاطر؟

هل يمكننا الانخراط مباشرة مع الجماعات التي يحتمل أن تتسبب في إحداث أثر عليها؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك فما هي المصادر الموثوقة الأخرى التي يمكن أن تساعدنا في فهم تصوراتهم وشواغلهم المحتملة؟

ما هي المصادر أو المقتطفات المكتوبة التي يمكن أن تساعدنا على اختبار افتراضاتنا بشأن من قد تتسبب في إحداث أثر عليه وكيفية ذلك؟

المبدأ التوجيهي ١٩

من أجل منع الآثار الضارة بحقوق الإنسان والتخفيف من حدتها، ينبغي أن تدمج المؤسسات التجارية النتائج التي حصلت عليها من عملياتها لتقييم الآثار في جميع الوظائف والعمليات الداخلية ذات الصلة، وأن تتخذ الإجراءات المناسبة.

(أ) يتطلب الإدماج الفعال ما يلي:

- ١٤ أن تسند مسؤولية معالجة هذه الآثار إلى المستوى والوظيفة المناسبين داخل المؤسسة؛
- ٢٤ أن تتيح عملية صنع القرارات الداخلية ومخصصات الميزانية وعمليات الرقابة التصدي الفعال لتلك الآثار.

(ب) تختلف الإجراءات الملائمة وفقاً لما يلي:

- ١٤ ما إذا كانت المؤسسة تتسبب أو تسهم في إحداث أثر ضار، أو ما إذا كانت تعتبر مشاركة فقط لأن الأثر الضار مرتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقة تجارية؛
- ٢٤ مدى نفوذها في معالجة الآثار الضارة.

السؤال ٣٤ - ما أهمية ذلك؟

كلما ازداد حجم المؤسسة، كلما كان من المرجح أكثر أن يجتمع الفرد أو الفريق المسؤول عن تقييم الآثار المتصلة بحقوق الإنسان بعيداً عن الموظفين الذين يقومون بإجراء الأنشطة أو الإشراف على العلاقات التي تحدث في العادة ذلك الأثر. وبالتالي فإن من يقيّمون الأثر لا يسيطرون على القرارات والإجراءات التي يمكن أن تحول دون حدوث الأثر أو التخفيف من حدته أو معالجته. ولذلك ينبغي أن تشترك الإدارات التي تسيطر على تلك القرارات والإجراءات في تحديد وتنفيذ الحلول. والإدماج هو السبيل إلى تحقيق ذلك.

ويمكن لسرعة وسهولة استجابة المؤسسة للأثر المحتمل على حقوق الإنسان أن يكون حاسماً لفعاليتها في إدارة مخاطرها المتصلة بحقوق الإنسان. وهنا يكمن الفرق الكبير الذي يمكن

أن تحققه المؤسسة عندما تنجح في ترسيخ التزامها بحقوق الإنسان داخل سياستها العامة في المؤسسة بأسرها.

و”الترسيخ“ هو العملية الكلية التي تكفل إدراك كل الموظفين لالتزام المؤسسة بحقوق الإنسان في سياستها العامة، وفهم آثار ذلك الالتزام على طريقة أداء عملهم، وتدريبهم وتمكينهم وحفزهم على العمل بطرق تدعم ذلك الالتزام، والنظر إليه باعتباره جوهر القيم الأساسية في مكان العمل. وهو عملية واحدة مستمرة مدفوعة عموماً من قمة الشركة. وأما ”الإدماج“ بمعناه المستخدم في المبدأ التوجيهي ١٩، فهو العملية الجزئية التي يتم فيها استخلاص الاستنتاجات المتعلقة بأثر محتمل معيّن وتحديد من ينبغي اشتراكه من المؤسسة في معالجته وضمن اتخاذ الإجراء الفعال. وتكرر هذه العملية في كل مرة يحدد فيها أثر جديد، وتحركها في كثير من الأحيان الإدارة المسؤولة عن حقوق الإنسان. وإذا كانت عملية الترسخ ناجحة فإن ذلك يزيد من إمكانية نجاح إدماج الاستنتاجات، والاستجابة لها في الوقت المناسب وبصورة مستدامة، والحد من المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان.

السؤال ٤ - ما هي العمليات الأنسب للتمكين من الإدماج؟

يتوقف ذلك على عوامل تشمل من بين ما تشمل حجم المؤسسة وانتظام المسائل المتعلقة بحقوق الإنسان أو إمكانية التنبؤ بها. وقد يحدث الإدماج بشكل طبيعي في المؤسسات الصغيرة التي يسهل فيها نسبياً التواصل بين الموظفين ويكثر فيها التفاعل اليومي بينهم. وأما المؤسسات التي تفتقر إلى تلك السهولة في التفاعل بسبب حجمها أو تشتت موظفيها فسوف تحتاج على الأرجح إلى نهج أكثر تنظيمياً. ويرجح أيضاً أن يكون النهج المنظم ناجحاً إلى أقصى حد إذا كانت المؤسسة تواجه احتمالاً قوياً مستمراً بأن تتسبب في إحداث أثر معيّن بحقوق الإنسان. وقد ينطوي ذلك على تعاون منظم بين الإدارات، ومتطلبات واضحة بشأن التقارير الداخلية، وتفاعل منظم مع الخبراء الخارجيين، وعملاً جماعياً مع الآخرين في الصناعة أو الحكومة أو ما إليهما. وسوف تكون المؤسسة أقدر على الاستجابة لحالات محددة حال نشوئها عن طريق

العمل مسبقاً على بلورة فهم مشترك لما يُحدد من مخاطر رئيسية متصلة بحقوق الإنسان وكيفية منع حدوثها أو التخفيف من حدتها.

السؤال ٥٥ - ما هي الصلة بين الإدماج والعلاقات التجارية؟

إذا كان من المحتمل أن تسهم أنشطة المؤسسة في إحداث أثر بحقوق الإنسان فإن إدماج ذلك الاستنتاج في الإدارات المسؤولة عن توليد النشاط أساسي للمتبعين من معالجة ذلك الخطر. وبالمثل فإن المسؤولين من الأفراد أو الإدارات عن تحديد شروط علاقات المؤسسة مع الشركاء التجاريين والموردين وغيرهم أساسيون في عملية الإدماج. ويمكن أن يكون لأحكام العقود والاتفاقات الرسمية الأخرى دور مهم في اشتراط أو إيجاد حوافز لتلك الأطراف الأخرى كي تحترم حقوق الإنسان. وعلاوة على ذلك، إذا كانت تلك الأحكام قد وضعت بالفعل فسوف تزداد قدرة المؤسسة على تعزيز السلوك اللائق من جانب ذلك الطرف.

والواقع أنه إذا كان النشاط أو المشروع الجديد يخضع لعقد متفاوض عليه مع أطراف خارجية فإن الاتصالات المبكرة بين الموظفين الذين يقومون بصياغة العقد والإدارات التي ستشارك في تنفيذه والأشخاص المسؤولين عن مراقبة مسائل حقوق الإنسان، يمكن أن تساعد على منع وقوع مشاكل لاحقاً. وإذا كان العقد يتضمن شروطاً تزيد من المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان أو تحد من قدرة المؤسسة على معالجة تلك المخاطر، فإن المؤسسة بذلك تعرض للخطر قدرتها على الوفاء بمسؤوليتها في احترام حقوق الإنسان.

وبالتالي فإن شروط العقد الختامية التي تقتضي أو تشجع احترام حقوق الإنسان عندما لا تكون هناك في الواقع أدلة معقولة تثبت أن الطرف الآخر مستعد للوفاء بتلك المتطلبات، بل وقادر على الوفاء بها، تقلل من فائدة ذلك كآلية وقائية وكذلك من حيث تأثيره، ويعرّض المؤسسة لمخاطر متصلة بحقوق الإنسان. (انظر الإطار ٤ للمزيد من المعلومات عن مبادئ إبرام العقود المنطوية على المسؤولية في العقود المبرمة بين الدولة والمستثمر).

السؤال ٤٦ - ما هي أنواع الإجراءات التي ينبغي النظر فيها عند الاستجابة للمخاطر المحددة المتصلة بحقوق الإنسان؟

كما يوضح شرح المبدأ التوجيهي ١٩، ”حيثما تتسبب مؤسسة أو يحتتمل أن تتسبب في آثار ضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تتخذ الخطوات اللازمة للحد من أي أثر أو الحيلولة دون حدوثه“. وحيثما تسهم المؤسسة أو يحتتمل أن تسهم في ذلك الأثر، ينبغي أن تتخذ الإجراءات اللازمة لوقف أو منع هذا الإسهام، واستخدام قدراتها للتخفيف من حدة أي أثر متبق (عن الأطراف الأخرى المعنية) إلى أقصى حد ممكن. وفي هذا السياق، يعني ”النفوذ“ القدرة على إحداث تغيير في الممارسات غير المشروعة التي يرتكها الطرف الذي يتسبب أو يساهم في الأثر (انظر الإطار ٦). ويلزم في كلتا الحالتين اتخاذ إجراءات إضافية للتمكين من معالجة الأثر، وهو ما يتناول المبدأ التوجيهي ٢٢.

الإطار ٦

يمكن أن تعبّر ممارسة ”نفوذ“ على كيان (تجاري أو حكومي أو غير حكومي) في هذا السياق عن واحد أو أكثر من العوامل، من قبيل ما يلي:

- (أ) ما إذا كانت المؤسسة تمارس قدراً من السيطرة المباشرة على الكيان؛
- (ب) شروط العقد المبرم بين المؤسسة والكيان؛
- (ج) نسبة ما تمثله المؤسسة من عمل تجاري للكيان؛
- (د) قدرة المؤسسة على حفز الكيان على تحسين أدائه في مجال حقوق الإنسان من حيث أعماله التجارية المقبلة، والمزايا التي تعود على سمعته، والمساعدة على بناء قدرته، وما إلى ذلك؛
- (هـ) الفوائد التي تعود على سمعة الكيان من عمله مع المؤسسة والضرر الذي يمس سمعته في حال انسحابه من تلك العلاقة؛
- (و) قدرة المؤسسة على حفز المؤسسات أو المنظمات الأخرى على تحسين أدائها في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك عن طريق رابطة الأعمال والمبادرات التي يشترك فيها العديد من أصحاب المصلحة؛
- (ز) قدرة المؤسسة على إشراك الحكومة المحلية أو المركزية في مطالبة الكيان بتحسين أدائه في مجال حقوق الإنسان من خلال تنفيذ اللوائح، والرصد، والجزاءات، وما إلى ذلك.

ويزداد تعقد الحالة عندما تحدد المؤسسة خطر إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان ويكون هذا الأثر متصلاً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها ويتسبب فيه طرف تربطه بالمؤسسة علاقة تجارية. والمؤسسة في هذه الحالة تكون أبعد ما تكون عن ممارسة أي سيطرة مباشرة أو أي تأثير مباشر على وقوع ذلك الأثر.

وينشأ الأثر مثلاً إذا خالف المورد شروط العقد وإذا استخدم عمالة الأطفال أو السخرة لتصنيع منتج لصالح المؤسسة دون أي ضغط مقصود أو غير مقصود من المؤسسة للقيام بذلك؛ أو عندما تحصل مؤسسة أعمال زراعية على امتياز من الحكومة لتطوير الأراضي، وتتعاقد الحكومة بعد ذلك مع شركة أخرى لإخلاء تلك الأراضي من الأفراد الذين درجوا تقليدياً على استخدامها، دون إجراء التشاور الواجب أو دفع التعويض المناسب، وبما يتنافى مع ما هو مفهوم بوضوح من عدم وجود ضرورة لمثل ذلك الإجراء. ومثلما في هذه الأمثلة، فإن وقوع انتهاك فعلي هو الذي يسلط الضوء في كثير من الأحيان على مخاطر استمراره أو تكراره.

ويحدد شرح المبدأ التوجيهي ١٩ المسائل التي في حاجة إلى نظر في الاستجابة على النحو الملائم لهذه الحالة. ويمكن تمثيل ذلك عموماً في مصفوفة القرارات التالية:

بدون نفوذ

بنفوذ

باء	ألف
<ul style="list-style-type: none"> < السعي إلى زيادة النفوذ < السعي في حالة النجاح إلى تخفيف حدة خطر استمرار/تكرار الانتهاكات < في حالة عدم النجاح، النظر في إنهاء العلاقة؛** أو إثبات بذل جهود لتخفيف حدة الانتهاكات، والإقرار بالعواقب الممكنة للأثر المتبقي 	<ul style="list-style-type: none"> < تخفيف حدة خطر استمرار تكرار الانتهاكات < في حالة عدم النجاح
دال	جيم
<ul style="list-style-type: none"> < تقييم الخيارات المعقولة لزيادة القدرة على تخفيف حدة خطر استمرار/تكرار الانتهاكات < إذا تعذر ذلك أو إذا لم يحالفه النجاح، ينبغي النظر في إنهاء العلاقة** 	<ul style="list-style-type: none"> < محاولة تخفيف حدة خطر استمرار/تكرار الانتهاكات < في حالة عدم النجاح، تتخذ خطوات لإنهاء العلاقة*

علاقة تجارية
حاسمة

علاقة تجارية غير
حاسمة

* القرارات المتعلقة بإنهاء العلاقة ينبغي أن تأخذ في الاعتبار التقييمات التي يمكن الوثوق فيها بشأن أي أثر ضار محتمل تتعرض له حقوق الإنسان نتيجة القيام بذلك.

** إذا اعتبرت العلاقة حاسمة، ينبغي النظر أيضاً في شدة الأثر عند تقييم مسار العمل الملائم.

ولأغراض هذا النموذج، يمكن اعتبار العلاقة حاسمة إذا كانت تقدّم منتجاً أو خدمة أساسية لعمل المؤسسة ولا يوجد مصدر بديل معقول. وي طرح إنهاء العلاقة في هذه الحالة تحديات خاصة. ويجب أيضاً النظر في شدة الأثر الضار بحقوق الإنسان، وكلما ازدادت شدة الانتهاك، كلما ازدادت حاجة المؤسسة إلى لمس تغيير أسرع قبل البت في إنهاء العلاقة. وعلى أية

حال، وكما جاء في الشرح، ”طالما استمرت الإساءة واستمرت المؤسسة في العلاقة، ينبغي أن تكون قادرة على إثبات استمرارها في بذل الجهود الرامية إلى التخفيف من حدة الأثر، ومستعدة للقبول بأية عواقب - على مستوى السمعة والصعيد المالي والقانوني - لاستمرار هذه العلاقة“.

وينطبق ما سبق على العلاقات التجارية القائمة. وقد تنظر المؤسسة أيضاً في الدخول في علاقة جديدة مع طرف ثالث تدرك أنه كان متورطاً في انتهاكات لحقوق الإنسان في الماضي. وينبغي للمؤسسة في هذه الحالة أن تقيّم أولاً ما إن كان من المحتمل أن تكون قادرة على استخدام علاقتها للحد من وقوع تلك الانتهاكات المتصلة بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها، وتحاول التأكد من خلال شروط العقد أو غير ذلك من الوسائل، من أنها قادرة على القيام بذلك. وإذا رأت المؤسسة أن ذلك ممكناً، قد تعتبر مخاطر الدخول في العلاقة مقبولة، شريطة أن تسعى المؤسسة بعد ذلك إلى العمل على التخفيف من حدة تلك المخاطر. وإذا رأت أنها لن تكون قادرة على تقليص مخاطر ارتكاب الطرف الثالث انتهاكات لحقوق الإنسان أو أن المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان هي ببساطة أشد من أن تتمكن من تخفيف حدتها، فسوف يكون من غير المستصوب الدخول في تلك العلاقة.

السؤال ٤٧ - ما هي الطريقة التي ينبغي أن تتعامل بها المؤسسة مع الحالات المعقدة التي ليس لها أي حلول واضحة أو سهلة؟

سيكون من السهل نسبياً في بعض الحالات منع أو تخفيف ما تم تحديده من انتهاكات محتملة لحقوق الإنسان. وقد يكون من الأصعب في حالات أخرى تحديد تلك الانتهاكات. وإذا نشأت تحديات معقدة فسوف تتطلب في كثير من الأحيان مشاركة أكبر من الإدارة العليا في اتخاذ قرارات بشأن الإجراء الملائم. وينبغي أن تستفيد بعد ذلك عمليات اتخاذ القرار من كل الخبرة ذات الصلة المتاحة داخل المؤسسة. وعلاوة على ذلك، ستستفيد المؤسسة في حالات كثيرة من مشورة الخبراء الخارجيين المستقلين الموثوق بهم للمساعدة في التوصل إلى قرارات يمكن الوثوق بها وتكون موثوقة في نظر الآخرين، بما في ذلك من منظور حقوق الإنسان. ويمكن أن توجد مصادر محترمة لإسداء المشورة داخل الحكومة أو المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، أو المجتمع المدني، أو المبادرات المتخذة من العديد من أصحاب المصلحة، أو غيرها. وإذا كان

الانخراط المباشر مع المتضررين ممكناً دون تعريضهم أو تعريض الآخرين للمزيد من انتهاكات حقوق الإنسان، ينبغي الاستمرار في هذا الاتجاه.

تساؤلات

من هم الأفراد الداخليون والخارجيون أو الجماعات الداخلية والخارجية المعرضة لخطر التضمر من عما هي خطوط المسؤولية والمساءلة القائمة لمعالجة استنتاجاتنا بشأن الأثر المحتمل على حقوق الإنسان؟

ما هي النهج المنظمة التي قد تساعدنا في إدماج الاستنتاجات التي نتوصل إليها من تقييماتنا في مختلف وحدات العمل أو الوظائف ذات الصلة حتى يمكننا اتخاذ إجراءات فعالة؟

هل لا بد من وجود واحدة أو أكثر من الجماعات المتعددة الوظائف لإجراء اتصالات بشأن التحديات المستمرة التي تواجهها حقوق الإنسان أو متطلبات الاتصال بين الوظائف المختلفة قبل اتخاذ قرارات أو إجراءات معينة؟

هل يمكننا وضع تصورات أو مخططات تبين تسلسل القرارات المتعلقة بالإجراءات المتخذة في الشركة حتى نستعد للتصدي لأشد الآثار وأرجحها؟ وهل يحتاج الموظفون إلى تدريب وتوجيه بشأن تلك المسائل؟

ما هي أفضل طريقة يمكن بها إدماج تدابير لمعالجة الأثر المحتمل في مرحلة إبرام عقود المشاريع أو تكوين الشراكات أو إجراء الأنشطة الجديدة؟

إذا تبين لنا أن الأثر المتصل بحقوق الإنسان مرتبط بعملياتنا أو منتجاتنا أو خدماتنا، فهل نحن مستعدون لمعالجة مخاطر استمراره أو تكراره على النحو الملائم وبسرعة؟ وكيف ستتخذ القرارات؟ وما هي المصادر الموثوقة التي يمكن أن نلتمس منها المشورة؟

كيف نقيّم قدرتنا على التأثير في العلاقات التجارية، خاصة العلاقات التجارية في المجالات التي تتعرض فيها حقوق الإنسان لمخاطر شديدة؟ وكيف لنا أن نحقق أكبر قدر من النفوذ منذ بداية علاقتنا؟ وما هي الفرص التي يمكن أن نتطلع إليها من ممارسة أو زيادة نفوذنا؟

هل لدينا أي علاقات تجارية ”حاسمة“؟ وكيف نتصرف إذا أفضت تلك العلاقات إلى تعريض حقوق الإنسان لأثر ضار متصل بعملياتنا أو منتجاتنا أو خدماتنا؟ وهل نحن مجهزون بالمشورة الداخلية والخارجية للتعامل مع تلك الحالة؟

المبدأ التوجيهي ٢٠

بغية التحقق مما إذا كانت تجري معالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تتبع المؤسسات التجارية مدى فعالية إجراءات التصدي التي تتخذها. وينبغي أن يكون هذا التتبع كما يلي:

(أ) أن يقوم على مؤشرات كمية ونوعية ملائمة؛

(ب) أن يستند إلى التعليقات الواردة من مصادر داخلية وخارجية، بما في ذلك أصحاب المصلحة المتضررون.

السؤال ٤٨ - ما أهمية ذلك؟

من المعترف به عموماً أن ”ما يمكن قياسه، يمكن إدارته“. ومن الأساسي تتبع الطريقة التي تصدرت بها المؤسسة للآثار الضارة المحتملة والفعالية على حقوق الإنسان حتى يمكن مساءلة موظفيها عن احترام المؤسسة لحقوق الإنسان سواءً داخلياً أمام الإدارة أو خارجياً أمام أصحاب المصلحة والقاعدة الأوسع من أصحاب المصلحة. ويتناول المبدأ التوجيهي ٢١ المسألة المنفصلة المتعلقة بمقدار ما ينبغي أن تنشره المؤسسة خارجياً من معلومات تحصل عليها من خلال التتبع. وعلى أية حال فإن المؤسسة تتمكن من المساءلة الداخلية القوية وترسي الأساس لأي اتصالات خارجية مطلوبة أو مستصوبة عندما تزيد إلى أقصى حد المعلومات المتعلقة بأدائها في مجال حقوق الإنسان.

وسوف يساعد أيضاً تتبع مسائل حقوق الإنسان وطرق التصدي لها على تحديد الاتجاهات والأنماط. ويوفر ذلك للإدارة العليا والآخرين ”صورة كبيرة“، إذ يسلط الضوء على المشاكل

المكررة التي قد تتطلب تغييرات أعم في السياسات أو العمليات، ويبرز أفضل الممارسات التي يمكن نشرها في المؤسسة لزيادة الحد من المخاطر وتحسين الأداء.

السؤال ٤٩ - كيف ينبغي تتبع فعالية إجراءات التصدي؟

لا توجد أي إجابة واحدة على هذا السؤال. ويجب أن تكون عمليات التتبع ذات مغزى في النظم الأوسع والثقافة السائدة في المؤسسة حتى تسهم في ترسيخ احترام حقوق الإنسان. وقد توجد في المؤسسة نظم أخرى للتتبع تتيح نماذج ملائمة وفعالة، ربما في مجال الصحة والسلامة أو الأداء البيئي. وقد تحقق عمليات تتبع إجراءات التصدي للآثار المتصلة بحقوق الإنسان التي تشكل جزءاً من نظم التتبع الأخرى فوائد عن طريق "تطبيع" الاهتمام بحقوق الإنسان. وقد تتسبب أيضاً في مخاطر إذا لم تكن تسمح بالتعليقات النوعية الضرورية لمعالجة الأثر على حقوق الإنسان، بما في ذلك، حيثما أمكن، تعليقات من يحتمل تضررهم.

وإذا نشأت عن الآثار البيئية مسائل متعلقة بحقوق الإنسان، وذلك مثلاً فيما يتصل بالمياه والصحة، فقد تكون هناك معايير دولية وكذلك وطنية راسخة ودقيقة بدرجة كبيرة توفر قياسات جاهزة. ولا يعني ذلك بالضرورة أن من يعتقدون أنهم أضرروا يثقون في تلك المعايير أو يثقون في أن المؤسسة (أو أي طرف ثالث يحصل على أجره من المؤسسة) أمين في القياسات التي يقدمها. وينبغي للمؤسسة في مثل تلك الحالات أن تنظر في إمكانية الاتفاق مع أصحاب المصلحة المتضررين على شخصية أو منظمة يثق كل المعنيين في دقة تقييماها. أو قد يكون من الممكن إجراء عملية مشتركة بين الشركة وممثلي المجتمع المحلي لتقصي الحقائق. ويتطلب ذلك في كثير من الأحيان إما أن يكون أصحاب المصلحة المتضررون قادرين على أن يحددوا بجرية خبيراً يمثلهم في تلك العملية، أو أن يتم تدريب واحد أو أكثر من أصحاب المصلحة المتضررين أنفسهم حتى تكون لديهم الخبرة الضرورية للمشاركة في تلك العملية المشتركة.

السؤال ٥٠ - ما هو المدى الذي ينبغي أن يصل إليه نظام التتبع؟

يمكن ببساطة لنظام تتبع استجابة المؤسسة للآثار المتعلقة بحقوق الإنسان أن يستعرض الطريقة التي تصدت بها المؤسسة للآثار المحتمل المحدد وما إذا كانت استجابتها قد حالت دون حدوث الأثر أو ما مدى نجاحها في القيام بذلك. على أنه حينما يقع أثر على حقوق الإنسان، من المستصوب كثيراً أيضاً للمؤسسة أن تجري تحليلاً للأسباب الجذرية أو ما يقابل ذلك من عمليات لتحديد كيفية وأسباب حدوثه. ويمكن لهذا النوع من العمليات أن يكون مهماً حتى تتمكن المؤسسة من منع استمرار أو تكرار الأثر أو الحد من حدوث ذلك. ويمكن لتحليل الأسباب الجذرية أن يساعد على تحديد الإجراءات التي لعبت بها أجزاء من المؤسسة أو الأطراف الأخرى المتصلة بالمؤسسة، دوراً في إحداث الأثر وكيفية حدوث ذلك. وإذا كانت الأدلة واضحة بالقدر الكافي فإن ربط هذا النوع من التحليل بخوافز ومثبطات الموظفين سواءً أكانت تعويضاً مالياً أم ترقية أم مكافآت أخرى، يمكن أن يكون له دور مهم في المساعدة على ترسيخ احترام حقوق الإنسان في ممارسات المؤسسة.

السؤال ٥١ - ما هي المؤشرات التي ينبغي أن تستخدمها المؤسسة؟

عند تحديد المؤشرات الملائمة، يتوقف الكثير على مجموعة مسائل حقوق الإنسان التي يتعين في العادة على المؤسسة أن تتصدى لها؛ وما إذا كانت هناك بالفعل مؤشرات ثابتة لتلك المسائل؛ والبيانات التي يمكن للمؤسسة أن تحصل عليها بطريقة معقولة؛ ومدى سهولة الوقوف على ردود الأفعال المباشرة من أصحاب المصلحة المتضررين، إلى آخره. فعمليات المراجعة والمؤشرات المستخدمة في مجال حقوق العمل، على سبيل المثال، راسخة نسبياً. وتوجد أيضاً في مجالات أخرى، مثل الصحة والسلامة والأثر البيئي، معايير تقنية تشمل معايير على المستوى الدولي رغم احتمال تبين الآراء حول المعايير التي ينبغي استخدامها. وفيما يتعلق بالتشاور مع المجتمعات المحلية، وإعادة توطين المجتمع المحلي، هناك أيضاً توجهات متزايدة من المنظمات الدولية والهيئات الأخرى الجديرة بالثقة بشأن كيفية تقييم الأداء.

ويمكن لهذه الأنواع من التوجيهات أن تساعد المؤسسة على وضع مؤشرات مناسبة لتتبع فعالية استجابتها للأثر الضار بحقوق الإنسان. وسيكون من المهم للمؤسسات الكبيرة أو المؤسسات التي تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان أن تدرج مؤشرات لتتبع كيفية التصدي للأثر المختلف الذي قد يحدث للنساء والرجال وأفراد الفئات الضعيفة بشكل خاص.

وبعض المؤشرات كمية وبعضها الآخر نوعي. ويمكن أن تنطوي المؤشرات الكمية على مزايا نظراً لدقتها وسهولة دمجها أو ربطها بالمؤشرات المستخدمة في مجالات العمل التجاري الأخرى. على أنه بالنظر إلى أن احترام حقوق الإنسان يتعلق بكرامة الإنسان فإن المؤشرات النوعية التي تشمل، قدر المستطاع، تصورات فئات أصحاب المصلحة المتضررين ستكون دوماً مهمة. وفي بعض الحالات ستكون المؤشرات النوعية مهمة لتفسير المؤشرات النوعية بدقة، مثل تقييم ما إذا كان انخفاض عدد التقارير التي تفيد بوقوع انتهاكات لسلامة العاملين يعبر عن انخفاض في تلك الحوادث، أو عدم الثقة في نظام الإبلاغ، أو التخويف الذي يحول دون الإبلاغ.

السؤال ٥٢- ما هو الدور الملائم للتعليقات الواردة من مصادر داخلية وخارجية؟

الغرض من الانخراط مع "مصادر داخلية وخارجية، بما في ذلك أصحاب المصلحة المتضررون" في عملية التتبع هو تكوين صورة دقيقة لمدى مسؤولية المؤسسة عن إحداث أثر بحقوق الإنسان. ويساعد ذلك على تقليص احتمالات التحيز التي قد تنشأ عندما يكون من يخضعون للقياس هم أنفسهم من يقومون بإجرائه.

وهناك العديد من المصادر التي قد تكون مفيدة. وربما يكون الأفراد داخل المؤسسة قد شاهدوا أو سمعوا أموراً توفر أدلة بشأن مدى جودة أداء المؤسسة، ويمكن أن يكون من المفيد توفير قناة لهم للإدلاء برأيهم (بطبيعة الحال دون الخوف من التعرض للانتقام إذا كانت تلك التعليقات سلبية). وقد توجد أيضاً أفكار قيّمة لدى المراقبين الخبراء (السلطات المحلية، والمجتمع المدني، وغيرهما) وأصحاب المصلحة المتضررين مباشرة خارج المؤسسة. وقد يكفي في المؤسسة الصغيرة التي تنطوي على أثر محدود أن يكون لديها وسيلة بسيطة يدي الأفراد من

حلالها تعليقاتهم، مثل عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتفي معروف يسهل الاتصال به. وأما في المؤسسات التي تنطوي على مخاطر أكبر على حقوق الإنسان، من الملائم على الأرجح اتباع نهج أكثر استباقية في التماس التعليقات.

ويمكن لآليات التظلم على المستوى التنفيذي أن تساهم هي الأخرى بدور مهم في هذا الاتجاه. ويمكن لتلك الآليات أن توفر قناة لإبداء الرأي في مدى فعالية معالجة الأثر المتصل بحقوق الإنسان من منظور أصحاب المصلحة المتضررين. ويمكن للآليات المماثلة الخاصة بالعاملين أن تكون بنفس القدر من الأهمية فيما يتعلق بالآثار التي تتعرض لها حقوقهم الخاصة بالعمل وغيرها من حقوق الإنسان، وتمكينهم من التعبير عن رأيهم بصراحة عندما يلمسون مشاكل في تصدي المؤسسة للآثار التي تتعرض لها حقوق الإنسان الخاصة بأفراد من خارج المؤسسة. وينبغي لتلك الآليات كي تحقق أكبر قدر من الفعالية أن تفي بالمعايير الدنيا المحددة في المبدأ التوجيهي ٣١ ويتناولها القسم جيم أدناه.

السؤال ٥٣ - كيف يمكن إثبات مصداقية نظام التتبع؟

يجب أن تكون نظم التتبع موثوقة وقوية حتى تساعد المؤسسة على إدراك وإظهار احترامها لحقوق الإنسان. وكلما ازداد وضوح المؤشرات وشمول عمليات جمع المعلومات عن فعالية المؤسسة، كلما كانت أقدر على التجاوب مع الانتقادات إن كانت تحتاج أو تختار القيام بذلك. وإذا كانت المؤسسة قد التمسّت مدخلات من خبراء خارجيين مستقلين ومشهود لهم بالاحترام أو من أصحاب المصلحة فإن ذلك يمكن أن يساعد على تعزيز مصداقية المعلومات التي يتم جمعها على هذا النحو.

تساؤلات

هل لدينا بالفعل نظم تتبع يمكننا أن ندمج فيها بفعالية بعض أو كل جوانب تتبع آثارنا على حقوق الإنسان وطرق التصدي لتلك الآثار؟ وإذا كان الأمر كذلك، فهل هذه النظم ملائمة لهذا الغرض الإضافي؟

ما هي التدابير التي ينبغي أن نستخدمها؟

- هل توجد مؤشرات ثابتة ومقبولة على نطاق واسع يمكننا الاعتماد عليها؟
- هل توجد مقاييس كمية يمكن تطبيقها؟
- ما هي التدابير النوعية التي نحتاج إليها حتى نضمن تفسير البيانات الكمية تفسيراً صحيحاً وحتى تعطينا صورة كاملة؟
- ما هي المؤشرات التي نستطيع في الحدود المعقولة أن ندرجها لمساعدتنا على معرفة كيفية ارتباط طريقة معالجتنا للأثر بالنساء والرجال، كل على حدة، وكذلك الفئات الضعيفة؟
- ما هي الوسائل التي لدينا للحصول على تعليقات فئات أصحاب المصلحة المتضررين مباشرة أو ممثلهم الشرعيين؟ وهل يمكن لعمليات انخراطنا مع أصحاب المصلحة على النطاق الأوسع أو آلية (آليات) التظلم أن تسهم في هذه العملية؟
- ما هي الحالات التي ينبغي أن نجري فيها تحليلاً متعمقاً للأسباب الجذرية للآثار والطريقة التي تنصدي بها لتلك الآثار كجزء من عملية التتبع؟ وكيف لنا أن نكفل الاستفادة من الدروس المستخلصة على نطاق المؤسسة؟

المبدأ التوجيهي ٢١

كي تُبلغ المؤسسة التجارية عن كيفية معالجة الآثار الواقعة على حقوق الإنسان، ينبغي أن تكون هذه المؤسسات مستعدة لإيصال ذلك إلى خارجها، ولا سيما عندما تثار المخاوف من جانب أصحاب المصالح المتضررين أو نيابة عنهم. وينبغي للمؤسسات التي تشكل عملياتها أو سياق عملياتها مخاطر بحدوث آثار شديدة على حقوق الإنسان، أن تُبلغ رسمياً عن كيفية معالجتها. وفي جميع الحالات، ينبغي أن تكون البلاغات على النحو التالي:

- (أ) أن تكون ذات شكل وتواتر يعكسان حجم الآثار الضارة التي تلحقها المؤسسة بحقوق الإنسان ويسهل وصول الجمهور المستهدف إليها؛
- (ب) أن توفر معلومات كافية لتقييم مدى كفاية إجراءات تصدي المؤسسة للأثر المعين الضار بحقوق الإنسان؛
- (ج) ألا تشكل بدورها خطراً على أصحاب المصلحة المتضررين، أو الموظفين أو على الاحتياجات المشروعة للسرية التجارية.

السؤال ٤٥ - ما أهمية ذلك؟

مفهوم المساءلة معروف لدى المؤسسات. وتقر المؤسسات عموماً بأهمية المساءلة الداخلية لتحقيق أهداف العمل والمحاسبة على الأداء أمام أصحاب المصلحة في حالة الشركات التي تخضع أسهمها للتداول العام. وعندما تتعلق المسألة بالطريقة التي تعالج بها المؤسسات آثارها الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان فإن مسائل المصلحة العامة تنطوي على آثار إضافية بالنسبة للمساءلة.

ولذلك ينبغي أن تكون الأعمال التجارية قادرة على إظهار وفائها بمسئوليتها عن احترام حقوق الإنسان في الممارسة العملية. ويعني ذلك في حدوده الدنيا أن تكون لديها نُظم داخلية لجمع المعلومات وللمساءلة، وأن تكون قادرة على تبرير أفعالها خارجياً إذا ووجهت بادعاءات تزعم ارتكابها انتهاكات لحقوق الإنسان.

السؤال ٥٥ - ما هو القدر الذي يتوقع من المؤسسة أن تقوم بالإبلاغ عنه؟

ينصب التركيز في المبدأ التوجيهي ٢١ على أن تكون المؤسسة قادرة على الإبلاغ عن كيفية تصديها لآثارها الضار بحقوق الإنسان. ويعني ذلك أن تتاح لها المعلومات التي تمكنها من الإبلاغ. وأما توقيت الإبلاغ والجهات التي يتم إبلاغها ووسائل الإبلاغ فهي مواضيع يُبت فيها بعد ذلك على حدة.

ولا يقترح هذا المبدأ أن تفتشي المؤسسة كل المسائل المحددة في تقييماتها المستمرة للآثار المتعلقة بحقوق الإنسان أو الخطوات التي تتخذها للتخفيف من حدة كل خطر من المخاطر المحددة. وتتعلق المسألة أولاً وقبل كل شيء بقدرة المؤسسة على الإعلان عن نهجها العامة في التصدي للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان، وقد يشمل ذلك، في بعض الحالات، التباحث بشأن إجراءاتها المحددة للتصدي لأثر معين على حقوق الإنسان.

وإذا كانت المؤسسة تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان، تقتضي المصلحة العامة العليا تقديم المزيد من التقارير العلنية الرسمية والمنظمة لرصد النظم التي وضعتها المؤسسة للتخفيف من تلك المخاطر ومعالجة ما قد يقع من أضرار.

السؤال ٥٦ - ما الذي ينبغي أن تكون المؤسسة قادرة على الإبلاغ عنه؟

تُمكن الخطوات المسبقة المتخذة في عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان المؤسسة من تحديد أثرها الفعلي والمحتمل على حقوق الإنسان والعمل وفقاً لما يتم التوصل إليه من استنتاجات، وتتبع مدى فعاليتها في التصدي للأثر. وتوفر هذه العمليات وما تسفر عنه من نتائج كل المعلومات التي ينبغي أن تتاح للمؤسسة حتى تقوم بالإبلاغ كلما اقتضى الأمر ذلك. وقد تركز بعض البلاغات على النهج العامة التي تتبعها المؤسسة في التصدي للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان، لا سيما الأثر المحتمل على أهم حقوق الإنسان بالنسبة لعملياتها. مثال ذلك أنه ينبغي لشركات التجزئة أن تكون قادرة على الإبلاغ عن الطريقة التي تتصدى بها للاتهاكات المحتملة أو الفعلية التي تتعرض لها حقوق الإنسان في سلسلة قيمها. وينبغي أن تكون المؤسسات التي تستعمل كميات كبيرة من المياه قادرة على الإبلاغ عن الطريقة التي تتصدى بها لما يتصل بذلك من مخاطر على حقوق الإنسان. وينبغي أن تكون شركات المنتجات الصيدلانية قادرة على الإبلاغ عن الطريقة التي تكفل بها إجراء تجارب اختبار العقاقير بشكل مأمون وبعد تقديم المعلومات الكافية والحصول على الموافقات اللازمة.

وقد تتعلق بعض البلاغات تحديداً بأثر معين والطريقة التي عولج أو سيعالج بها. من ذلك مثلاً أنه ينبغي للمنجم الذي يتسبب في حدوث انسكاب من مخلفات التقطير أن يكون قادراً

على الإبلاغ عن الكيفية التي عالج أو يعالج بها الأثر المحتمل أو الفعلي على حقوق الإنسان نتيجة لذلك الحادث. وإذا قامت قوات الأمن التي تحرس منشآت إحدى شركات النفط والغاز بمهاجمة القرويين المحليين، ينبغي أن تكون المؤسسة قادرة على الإبلاغ عن الطريقة التي تعالج بها الانتهاكات المترتبة عن ذلك على حقوق الإنسان ومخاطر استمرارها.

السؤال ٥٧- ما هو الشكل (الأشكال) الذي (التي) ينبغي أن تتخذها البلاغات؟

ينبغي أن يكون شكل البلاغ ملائماً للغرض.

إذا كان الغرض هو إبلاغ أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم بالطريقة التي تعالج بها المؤسسة ما حددته من مخاطر تمس حقوق الإنسان، يمكن حينئذ أن يقتصر البلاغ على تلك المجموعة، وينبغي أن يراعى فيه مستوى الإلمام بالقراءة والكتابة، واللغة، وحوازر التواصل الثقافي (إذا كانت مثلاً الاتصالات اللفظية تعتبر أكثر احتراماً من الاتصالات الخطية). وقد يكون الأنسب والأفضل هو عقد اجتماعات مع المجموعة أو ممثلها الشرعيين.

وإذا كان الغرض هو المساءلة أيضاً أمام أصحاب المصلحة والأطراف المعنية الأخرى، بما فيها المجتمع المدني، عن الطريقة التي تعالج بها المؤسسة خطراً محدداً أو مخاطر محددة بشكل عام، قد يكون من الملائم تقديم وثائق وعروض توضيحية في اجتماع عام سنوي، أو نشر معلومات عن آخر المستجدات على شبكة الويب، أو توجيه رسائل إلى قوائم البريد الإلكتروني الخاصة بمن يُعرفون أنفسهم بأنهم أطراف مهتمة، أو ما شابه ذلك من وسائل الاتصال.

وتثار هنا مسألة الوقت الذي ينبغي أن تصدر فيه المؤسسة تقارير علنية رسمية عن الطريقة التي تعالج بها حقوق الإنسان. وكما يتضح من المبدأ التوجيهي ٢١، ينبغي للمؤسسات التي تشكل عملياتها أو التي يشكل سياق عملياتها مخاطر بحدوث آثار شديدة على حقوق الإنسان أن تبلغ رسمياً عن كيفية معالجتها. وبمس ذلك الصالح العام على نطاق أوسع في الحالات التي تتعرض فيها المؤسسة لخطر التورط في تعريض حقوق الإنسان لأثر واسع النطاق أو غير قابل للمعالجة (انظر المبدأ التوجيهي ١٤). ولذلك من الملائم تقديم تقارير علنية.

بل وقد توجد أسباب تحمل بعض المؤسسات ذات المخاطر الأقل على حقوق الإنسان إلى إدراج معلومات عن أداؤها في مجال حقوق الإنسان في التقارير العلنية الرسمية المنتظمة. مثال ذلك أن العملية الداخلية المتبعة في كتابة التقارير يمكن أن تساعد على ترسيخ فهم قضايا حقوق الإنسان وأهمية احترام حقوق الإنسان بالنسبة للعمل التجاري ذاته داخل المؤسسة. ويمكن للشفافية الإضافية التي يوفرها هذا النوع من التقارير أن تساعد على حماية سمعة المؤسسة وبناء ثقة أوسع فيما تبذله من جهود لاحترام حقوق الإنسان. ويمكن لهذه العلاقات المعززة مع أصحاب المصلحة أن تساعد المؤسسة متى احتاجت إلى التعامل مع تحديات غير منظورة.

وقد تكون التقارير الرسمية تقارير قائمة بذاتها تقتصر على أداء المؤسسة في مجال حقوق الإنسان، وقد تشكل جزءاً من تقرير أكبر عن الأداء غير المالي يغطي المسائل الاجتماعية والبيئية، أو قد تشكل جزءاً من تقرير متكامل عن الأداء المالي وغير المالي. وإذا كانت المؤسسة قادرة على إدماج الإبلاغ عن حقوق الإنسان في تقاريرها المالية باستخدام معايير القياس الملائمة، فإن ذلك يمكن أن يكون هو البداية التي تثبت أن احترام حقوق الإنسان بات يفهم بأنه يشكل بحق جزءاً من العمل التجاري وأنه وثيق الصلة بقواعده التي يقوم عليها. وقد تصدر التقارير في نسخة ورقية أو في صورة إلكترونية أو في كليتهما (وينبغي أن يعبر هذان الخياران عن الوعي بسهولة اطلاع القراء المقصودين على التقرير). ويمكن أن تصدر التقارير دورياً (سنوياً أو على فترات أقصر) أو عندما ينشأ أثر معين، أو في كلتا الحالتين.

السؤال ٥٨ - متى يلزم إجراء اتصال خارجي؟

إذا رأت المؤسسة أن حقوق الإنسان معرضة لأثر فعلي أو محتمل وأنه يتعين أن يكون الأفراد المتضررون أو أن تكون المجموعات المتضررة على علم به حفاظاً على سلامتهم ورفاههم، ينبغي إبلاغهم بذلك مباشرة وبسرعة قدر المستطاع. وينبغي للمؤسسة أيضاً أن تبليغهم بالطريقة التي تسعى بها إلى معالجة ذلك الأثر. وينبغي ألا تنتظر المؤسسة طلب الحصول على تلك المعلومات كي تتخذ تلك الخطوات.

وعندما تعترض الأطراف الخارجية على الطريقة التي تعالج بها المؤسسة أثرها المزعوم على حقوق الإنسان، ينبغي أن تنظر فيما إذا كان بوسعها أن تقوم بالإبلاغ في الحدود المعقولة وما يمكنها الإبلاغ عنه حتى تعالج هذا الشاغل. وإذا كانت الأطراف صاحبة الاعتراض هي نفسها التي تدعي تضررها مباشرة أو إذا كانت هي الممثل الشرعي لأولئك الأفراد أو لتلك الجماعات، فإن الحاجة إلى التواصل المباشر ستكون أكثر إلحاحاً. ويحمل عدم التواصل في طياته مخاطر على المؤسسة وسيفهم في كثير من الأحيان بأنه يعني أن الادعاء صحيح وأنه لا توجد لدى المؤسسة عمليات لإدراك وإظهار أنها غير متورطة في إحداث الأثر المزعوم.

وقد تخلص المؤسسة في بعض الأحيان إلى أن الطرف الخارجي الذي يطرح مسألة مثيرة للقلق يفتقر إلى الشرعية وأن الاستجابة له غير ضرورية أو غير مناسبة. ويرجع ذلك إلى تقدير المؤسسة في غياب أي مقتضيات قانونية. وحتى إذا احتارت المؤسسة عدم الإبلاغ رداً على ما قد يثار من ادعاءات، ينبغي أن تتخذ ذلك القرار على أساس المعرفة الداخلية بالحالة واستناداً إلى معايير واضحة.

السؤال ٥٩ - ما الذي يجعل إيصال المعلومات إلى الخارج "كافياً"؟

ينبغي أن تكون كل البلاغات، بما فيها التقارير الرسمية، دقيقة وأمنية. وإذا كانت المعلومات الجارية الإبلاغ عنها تتعلق بأثر محدد على أصحاب المصلحة، ينبغي أن تنقل تلك المعلومات كل الحقائق اللازمة لكي يتخذ المتضررون قرارات واعية بشأن مصالحهم الخاصة.

وأما البلاغات التي من الواضح أنها ترمي إلى التشويش أو الترويح للذات فلن تجني فوائد الشفافية، وتجازف بتعريض المؤسسة للنقد وعدم الثقة بها. وفي المقابل فإن المؤسسات التي توسّع حدود الشفافية لتناقش تحديات حقوق الإنسان التي تواجهها وأنواع الآثار المتصلة بحقوق الإنسان التي تعمل على معالجتها فهي تعتبر أكثر مصداقية في ادعائها احترام حقوق الإنسان. ولا يستبعد ذلك بأي حال من الأحوال دحض الادعاءات أو المزاعم المتعلقة بوقوع آثار على حقوق الإنسان تكون لدى المؤسسة أسباب واضحة لرفضها، مع شرح تلك الأسباب حيثما أمكن.

السؤال ٦٠ - ماذا يقصد بالمخاطر التي يمكن أن يشكّلها الإبلاغ عن المعلومات على أصحاب المصلحة المتضررين أو على العاملين أو على المقتضيات المشروعة للسرية التجارية؟

يمكن لبعض أنواع من المعلومات المتعلقة بكيفية معالجة آثار حقوق الإنسان أن تشكل مخاطر على أصحاب المصلحة المتضررين أو العاملين. وقد ينشأ ذلك لأن تلك البلاغات تكشف ضمناً عن هوية الشاكي أو الأفراد المسؤولين عن الأفعال التي تعتبر ضارة وهو ما يجعلهم أهدافاً محتملة للأعمال الانتقامية. ويمكن لنشر معلومات عن المناقشات التي تدور مع الحكومة أو الشرطة أو قوات الأمن بهدف وقف أو منع الإجراءات التي تضر بالأفراد أن تعرّض تلك العملية للخطر. على أنه ينبغي أن يوضع في الاعتبار أن الافتراضات العامة عن المخاطر ليست مبرراً يمكن اللجوء إليه بسهولة لتجنب إطلاع الآخرين على معلومات يجوز قانوناً أن تكون علنية.

وتمتد المقتضيات المشروعة للسرية التجارية في العادة لتشمل المعلومات الحاسمة للمفاوضات المتعلقة بالمعاملات التجارية المهمة طيلة مدة إجراء تلك المفاوضات. ويشمل ذلك أيضاً المعلومات التي يكفل القانون عدم الإفصاح عنها لأطراف ثالثة.

وإذا لم تكن الجماعات أو المقتضيات معرضة لأي مخاطر فإن الاعتبارات الأخرى المتعلقة باحتمالات وتوقيت وكيفية الإبلاغ ستكون موضوع قرارات تتخذ على أساس أنواع العوامل التي نوقشت من قبل.

السؤال ٦١ - كيف يرتبط الإبلاغ بالانخراط العام مع أصحاب المصلحة؟

كما لوحظ من قبل، يمكن أن يكون من المهم بشكل خاص للمؤسسة أن تعمل مباشرة مع أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم لبحث كيفية معالجة أثرها على حقوق الإنسان. وقد يكون الغرض من ذلك هو شرح الطريقة التي تعالج بها المؤسسة الآثار المحتملة عموماً أو معالجة أثر معين حدث بالفعل.

ويمثل ذلك بالنسبة لأي مؤسسة تنطوي على مخاطر كبيرة بإحداث آثار بحقوق الإنسان مجرد طريقة واحدة من الطرق التي ينبغي أن تعمل بها مع أصحاب المصلحة المحتمل تضررهم. وينبغي أيضاً أن يشكل العمل مع أصحاب المصلحة جزءاً من جهود المؤسسة لتقييم أثرها والوقوف على ردود الأفعال بشأن مدى فعاليتها في التصدي للأثر. ويمثل ذلك بصورة أعم وسيلة مهمة لفهم شواغل واهتمامات أصحاب المصلحة المتضررين وبناء علاقات فعالة باستمرار مع هذه المجموعات الحاسمة.

تساؤلات

هل لدينا نُظْم الاتصال والإبلاغ الداخلية الضرورية لجمع كل المعلومات المتصلة بكيفية معالجتنا للآثار الضارة بحقوق الإنسان. وإذا لم يكن لدينا تلك النُظْم فما هي النُظْم الإضافية التي نحتاج إليها؟

ما هي مختلف الجماعات التي يمكن أن نتصور أننا في حاجة إلى الاتصال بها، وحوّل أي نوع من القضايا؟

ما هي وسائل الاتصال التي نحتاجها مع مختلف هذه الجماعات، مع مراعاة الطريقة التي يمكن بها أن تصل إلى المعلومات، وأكثر تلك الطرق فعالية؟

هل ينبغي أن تكون تلك البلاغات مدفوعة بمجدول زمني محدد، أم استجابة لأحداث معينة، أم ينبغي أن تكون مدفوعة بالاثنين معاً؟

ما هي العمليات التي لدينا في تكوين أحكام مسببة ويمكن الدفاع عنها بشأن التوقيت الذي ينبغي أن نقوم فيه بالإعلان عن المعلومات؟

إذا كانت عملياتنا أو سياقات عملياتنا تشكل خطراً كبيراً على حقوق الإنسان، كيف لنا أن نقدّم تقارير علنية رسمية عن الطريقة التي نعالج بها ذلك الخطر؟

إذا لم نكن نعمل في سياق تشتت فيه المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان، وإذا لم نكن مطالبين بالإبلاغ علناً عن أذائنا في مجال حقوق الإنسان، فهل ثمة رغبة أخرى للإبلاغ العلني الرسمي؟

كيف لنا أن نكفل أن بلاغاتنا لا تشكل خطراً على الأفراد داخل المؤسسة أو خارجها؟

كيف لنا أن نلتزم تعليقات على بلاغاتنا العلنية للتعرف على كيفية النظر إليها والوقوف على ما إذا كانت هناك سبل لتحسينها؟

جيم - المعالجة

المبدأ التوجيهي ٢٢

حيثما تجد المؤسسات أنها تسببت أو ساهمت في آثار ضارة بحقوق الإنسان ينبغي أن تقوم بمعالجة هذه الآثار أو المساعدة في معالجتها من خلال عمليات مشروعة.

السؤال ٦٢ - ما أهمية ذلك؟

لا يمكن للمؤسسة، بحكم تعريفها، أن تفي بمسؤولياتها عن احترام حقوق الإنسان إذا تسببت أو ساهمت في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان وأخفقت بعد ذلك في التمكين من معالجة ذلك الأثر.

ولا يعني وجود نظم للتمكين من معالجة ذلك الأثر بأي حال من الأحوال بأن المؤسسة لا تعترم احترام حقوق الإنسان، بل يثبت، على العكس من ذلك، اعترافاً باحتمالات حدوث آثار بالرغم من بذل قصارى جهدها، واعتزامها كفاءة استعادة احترام حقوق الإنسان بسرعة وبفعالية قدر المستطاع إن حدث ذلك.

السؤال ٦٣ - هل ينطبق ذلك حتى إن كانت الادعاءات باطلة؟

لا ينطبق ذلك على الادعاءات التي تكون باطلة. ويقتصر المبدأ التوجيهي على الحالات التي تقر فيها المؤسسة ذاتها بأنها تسببت أو ساهمت في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان. ويتوقع بالضرورة من المؤسسة في تلك الحالات أن تتمكن من معالجة ذلك الأثر. وقد تجد المؤسسة أنها تسببت أو ساهمت في الأثر الضار من خلال ما تجرته من تقييمات للآثار، أو من خلال آلية التظلم، أو العمليات الداخلية الأخرى، أو قد يصل الأثر إلى علمها عن طريق مصادر أخرى وتؤكد عمليات التحقيق التي تقوم بإجرائها.

السؤال ٦٤ - متى ينبغي أن تتخذ المؤسسة ترتيبات مباشرة للمعالجة؟

إذا أقرت المؤسسة بأنها تسببت أو ساهمت في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان فسوف تكون في حالات كثيرة في وضع يمكنها من أداء دور مباشر في توفير سبل انتصاف فعالة وفي الوقت المناسب. ويمكن لسبل الانتصاف أن تتخذ عدة أشكال، ومن المهم إدراك ما يرى المتضررون أنه وسيلة انتصاف فعالة، بالإضافة إلى ما تراه المؤسسة بنفسها. وقد يتخذ ذلك شكل اعتذار، أو تدابير كفيلة بعدم تكرار وقوع الضرر، أو تعويضاً (مالياً أو غيره) عن الضرر، أو وقف نشاط معين أو علاقة معينة، أو شكلاً آخر من الانتصاف تتفق عليه الأطراف.

وفي بعض الظروف، قد يكون الأنسب للمعالجة أن تقدم من خلال كيان غير المؤسسة. من ذلك مثلاً أنه إذا أقيمت دعوى قضائية أو إجراءات أخرى من خلال الدولة، قد يلزم أو قد يكون من الملائم للمؤسسة أن تدعن لتلك العملية بدلاً من السير في اتجاه المعالجة المباشرة. وكما يتضح من شرح المبدأ التوجيهي ٢٢، يرجح أن يكون ذلك الإذعان ضرورياً في الحالات التي يزعم فيها ارتكاب جرائم. وينبغي أن تتاح للمتضررين، حيثما أمكن، فرصة لاتخاذ قرار مدروس بشأن الطريقة التي يرغبون بها في المضي قدماً على أساس فهمهم للبدائل.

وإذا ساهمت المؤسسة في إحداث الأثر ولكن السبب الرئيسي في حدوثه كان كياناً آخر (مثل متعاقد، أو مورّد، أو القوات المسلحة) وكان هذا الكيان يعالج الأثر أو يخضع للمساءلة من خلال آلية حكومية مشروعة، من الملائم عموماً أن تدعن المؤسسة لتلك العملية متى كان

وجود عملية معالجة موازية سيضر بتلك الآلية. وهذه الآليات الحكومية يمكن أن تكون مكتب أمين المظالم، أو مكتب العمل، أو جهة اتصال وطنية، أو مؤسسة وطنية معنية بحقوق الإنسان. وينبغي للمؤسسة في هذه الحالات وفي غيرها من الحالات المماثلة أن تتعاون في عملية المعالجة.

السؤال ٦٥ - ما هو نوع عمليات المعالجة التي ينبغي أن تقوم بها المؤسسة؟

ينصب التركيز في المبدأ التوجيهي ٢٢ على تحقيق المعالجة. وبناءً على ذلك فإن وسيلة تقديم المعالجة يمكن أن تؤثر على فعالية تحقيق ذلك. من ذلك مثلاً أنه إذا كانت المؤسسة تعتمد تماماً على عمليات مخصصة لمعالجة أي أثر تكون قد تسببت أو ساهمت فيه، فإن من المستبعد أن يكون هناك تفاهم مشترك داخل المؤسسة بشأن نوع الاستجابة الملائمة. وينشأ عن ذلك خطر التراع الداخلي حول طريقة المضي قدماً واحتمال تأخر المعالجة.

وقد توجد لدى بعض المؤسسات عمليات رسمية تتعلق بآثار ضارة محددة تشكل مخاطر معينة على عملياتها، مثل تسرب أحد الملوثات إلى مجرى مائي أو إصابة أحد العاملين. ويكمن الخطر في ذلك النهج الخاص بمسألة معينة في عدم وجود أي عملية واضحة متاحة في الحالات التي تحدث فيها آثار يصعب التنبؤ بها.

ولذلك يفضل عموماً أن تكون هناك عمليات متفق عليها لمعالجة الآثار الضارة بحقوق الإنسان التي تنشأ في أي مجال من العمليات، حتى وإن اقتضى ذلك أكثر من نوع من العمليات (للعاملين المباشرين ولأصحاب المصلحة الخارجيين على سبيل المثال).

وأكثر السبل فعالية وكفاءة للمعالجة في حالات كثيرة تكون من خلال آلية تظلم على المستوى التنفيذي. وآلية التظلم ليست مجرد إجراء إداري داخلي للتعامل مع الآثار أو التظلمات. وفي حين أن الإجراء الداخلي سلمي في العادة، أي أنه ينتظر وقوع المشاكل كي يتصدى لها بعد ذلك، فإن آلية التظلم تكون إيجابية، أي أنها تهدف إلى تيسير تحديد التظلمات ومعالجتها في أقرب وقت ممكن. وتحقق الآلية ذلك عن طريق التأكد من أنها معروفة وموثوقة لدى أصحاب المصلحة الذين أنشئت من أجلهم تلك الآلية. وتوفر الآلية عمليات رئيسية علنية شأنها في ذلك شأن الأطر الزمنية العامة التي تحددها لمعالجة التظلمات والطرق التي يمكن بها للأفراد تسجيل

ما يثير قلقهم. وتتسم هذه الآليات بالشفافية في الاتصال بمقدمي الشكاوى والمساءلة أمامهم عن اتباع إجراءات نزيهة. وتقتضي آلية التظلم بطبيعة الحال بعض الإجراءات الداخلية، ولكن هذه الإجراءات الداخلية ليست سوى جزء من العملية الأكبر التي توفرها الآلية.

وتناقش آليات التظلم ومعايير فعاليتها بمزيد من التفصيل في المبدأين التوجيهيين ٢٩ و ٣١.

السؤال ٦٦ - ما هي أنواع "العمليات المشروعة" التي يمكن أن توفر معالجة بخلاف المعالجة التي تقدمها المؤسسة بنفسها؟

يمكن أن يوجد واحد أو أكثر من أنواع الآليات الحكومية المناسبة لتقديم المعالجة عندما لا يمكن للمؤسسة أو عندما ينبغي ألا تقوم بذلك بنفسها. ومن الواضح أن تلك الآليات تشمل المحاكم، ويمكن أن تشمل أيضاً مكتب أمين مظالم الدولة، أو مكاتب الشكاوى (التي تختص في بعض الأحيان بمجال معيّن من مجالات الصناعة)، أو مكتب معايير العمل، أو جهة اتصال وطنية (في الدول التي وقعت المبادئ التوجيهية للمؤسسات المتعددة الأطراف في منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي)، أو مؤسسة وطنية لحقوق الإنسان، أو أي هيئة قانونية أو هيئة تشرف الدولة على إدارتها وتكون مخوّلة سلطة الاضطلاع بهذا الدور. وقد تشمل أيضاً الآليات التقليدية المحلية التي تستخدمها مجتمعات السكان الأصليين أو المجتمعات المحلية الأخرى. ويمكن أيضاً في بعض الحالات أن تقوم آلية تشرف على إدارتها مبادرة متخذة من مجموعة متعددة من أصحاب المصلحة بدور في هذا الاتجاه، وذلك مثلاً إذا كانت الشكاوى تتعلق بمورد أو متعاقد لدى أكثر من شركة من الشركات الأعضاء.

وهذه الآليات ليست جميعاً موجودة أو فعالة في كل الدول. وسوف تحتاج المؤسسة إلى التماس مشورة الخبراء بشأن مدى قدرة تلك الآليات على أداء هذا الدور عملياً في بيئة عملها المحلية دون أن يعثرها فساد أو تلاعب وبمصدقية كافية في نظر مقدمي الشكاوى حتى تكون النتائج مستدامة.

السؤال ٦٧ - ماذا لو أن المؤسسة أقرت بأنها تسببت أو ساهمت في إحداث أثر دون أن تتفق مع المتضررين على سبيل الانتصاف الملائمة؟

إذا تعذر الوصول إلى اتفاق بين المؤسسة والمتضررين على العلاج الملائم، قد يلزم إشراك طرف ثالث محايد كوسيط أو اللجوء إلى القضاء.

وينبغي أن توافق كل الأطراف المعنية على أي طرف ثالث وسيط يارادها الحرية. ودور الوسيط هو مساعدة الأطراف في البحث عن حل متفق عليه، ولا يجوز حمل أي طرف في الوساطة على قبول نتيجة معينة. وإذا وافقت الأطراف على نتيجة الوساطة فلها الحرية أيضاً في الموافقة على أن تكون النتيجة ملزمة لها.

وأما الفصل القضائي في المسألة فلا يقتضي موافقة الأطراف على النتيجة، ويكون ملزماً في كثير من الأحيان. ويمكن أن يتم من خلال المحاكم أو هيئة حكومية أو قانونية، مثل أمين المظالم أو مؤسسة وطنية لحقوق الإنسان، أو آلية أخرى مختصة أو يتم الاتفاق عليها بين المؤسسة والمتضررين.

السؤال ٦٨ - ماذا لو أن المؤسسة لم تقبل أنها تسببت أو ساهمت في إحداث أثر بحقوق الإنسان؟

إذا طعنت المؤسسة في الادعاء بأنها تسببت أو ساهمت في أثر ضار، لا يمكن توقع معالجتها الأثر بنفسها ما لم تلزم بذلك (وذلك مثلاً عن طريق القضاء). على أنه إذا أتيحت فرص موثوقة للتماس حسم متفق عليه للتراع سواءً من خلال التفاوض أو الوساطة، من المستصوب بدرجة كبيرة للمؤسسة في كثير من الأحيان أن تتعاون في تلك الجهود.

تساؤلات

ما هي العمليات التي لدينا بالفعل لمعالجة أي أثر ضار نتسبب أو نساهم فيه؟
 ما مدى فعالية تلك العمليات في الماضي؟ وهل تشمل أطرافاً معنية في المؤسسة؟ وهل يمكن تعزيزها حتى تكون أكثر فعالية؟
 هل تغطي تلك العمليات كل المجالات التي قد ينشأ فيها أثر ضار؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك فما هي الثغرات التي يتعين علينا أن نغطيها بعمليات قائمة أو إضافية؟
 هل يمكننا تنظيم هذه العمليات منهجياً من خلال واحدة أو أكثر من آليات التظلم على المستوى التنفيذي؟
 ما هي العمليات القضائية وغير القضائية القائمة في الدولة (الدول) التي نعمل فيها؟ وما مدى فعاليتها وإلى أي مدى يمكننا أو ينبغي أن نخضع لها في العادة؟ ومن الذي بوسعه أن يسدي إلينا المشورة المتخصصة في هذا الصدد؟
 هل كانت هناك حالات كان يمكننا أن نستفيد فيها من طرف ثالث محايد لمساعدتنا على الاتفاق مع المتضررين على الحلول وسبل الانتصاف؟ وهل يمكننا تصور تلك الحالات في المستقبل؟ وإذا كان الأمر كذلك، كيف يمكننا أن نجد خبراء وسطاء مقبولين لكل المعنيين لمساعدتنا في هذا الاتجاه؟

المبدأ التوجيهي ٢٩

لإتاحة إمكانية تناول التظلمات بسرعة ومعالجتها على نحو مباشر، ينبغي أن تضع المؤسسات التجارية آليات تظلم فعالة على المستوى التنفيذي لفائدة الأفراد والجماعات التي تتعرض للضرر أو أن تشارك في هذه الآليات.

السؤال ٦٩ - ما أهمية ذلك؟

كما لوحظ في إطار المبدأ التوجيهي ٢٢، لا يمكن للمؤسسة أن تفي بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان إذا تسببت أو ساهمت في إحداث أثر ضار بحقوق الإنسان ولم تمكن بعد ذلك من معالجته. والطريقة الأكثر منهجية التي يمكن للمؤسسة أن تعالج بها ذلك الأثر هي آلية التظلم على المستوى التنفيذي.

وخلافاً للكثير من الآليات القائمة في الدول (المحاكم ومكاتب أمناء المظالم، وغيرها) لا يجب أن تنتظر آلية التظلم على المستوى التنفيذي تطور المسألة إلى انتهاك مزعوم لحقوق الإنسان أو خرق لمعايير أخرى كي تتصدى لها. ويمكن لهذه الآلية أن تتلقى وتعالج المسائل المثيرة للقلق قبل أن تصل إلى ذلك المستوى وقبل تصاعد إحساس الفرد أو المجتمع المحلي بالظلم.

وتساعد أيضاً آليات التظلم الفعالة على تعزيز جوانب عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان. ويمكنها أن تساعد في تحديد الآثار الضارة بحقوق الإنسان في الوقت المناسب، وتتبع فعالية التصدي للأثر من خلال الآلية. ويمكن أن تساعد أيضاً في بناء علاقات إيجابية مع أصحاب المصلحة عن طريق إثبات جدية المؤسسة في التعامل مع شواغلهم والأثر الذي يقع على حقوق الإنسان الخاصة بهم.

السؤال ٧٠ - ما هي آلية التظلم على المستوى التنفيذي؟

آلية التظلم على المستوى التنفيذي هي وسيلة رسمية يمكن من خلالها للأفراد والجماعات طرح شواغلهم بشأن أثر المؤسسة عليهم، بما يشمل على سبيل المثال لا الحصر، أثرها على حقوقهم الإنسانية، ويمكنهم من خلالها التماس سبل الانتصاف. وكما هو موضح في شرح المبدأ التوجيهي ٢٩:

”يمكن للأفراد والجماعات الذين يتعرضون لضرر تحدثه مؤسسة تجارية الوصول إلى آليات التظلم على المستوى التنفيذي. وعادة ما تدار هذه الآليات من جانب المؤسسة، إما لوحدها أو بالتعاون مع آخرين، بما في ذلك أصحاب المصلحة المعنيين. كما يمكن توفيرها من

خلال اللجوء إلى خبير خارجي أو هيئة خارجية تقبل بهم الأطراف. ولا تتطلب هذه الآليات أن يلجأ المشتكون إلى وسائل أخرى قبل اللجوء إليها. ويمكن إشراك المؤسسة مباشرة في تقييم القضايا والتماس جبر أي ضرر.

والخلاصة أن الغرض الرئيسي هو إتاحة وسيلة يمكن اللجوء إليها مبكراً لتحديد ومعالجة المسائل التي تثير قلق أصحاب المصلحة المتضررين مباشرة قبل أن تتصاعد أو تفضي إلى إلحاق ضرر كان يمكن منع وقوعه.

وتختلف هذه الآليات عن نظم الإبلاغ عن المخالفات التي تمكن العاملين من طرح المسائل التي تثير قلقهم بشأن حالات الإخلال بمدونات الشركة وأخلاقياتها، التي يمكن أن تضر أو لا تضر هؤلاء الأفراد، ولكنها هم المؤسسة ككل. وتمثل آليات التظلم على المستوى التنفيذي تحديداً قناة أمام الأفراد داخل المؤسسة وخارجها للتعبير عن قلقهم عن الأثر الذي يلحق بهم، ولا تقتضي من الأفراد الكشف عن وقوع حرق لمدونة الشركة.

السؤال ٧١ - هل لا بد أن يطلق عليها اسم "آلية التظلم"؟

تستخدم عبارة "آلية التظلم" في المبادئ التوجيهية وشرحها كمصطلح في مجموعة كاملة من الآليات التي تعالج الشكاوى والمنازعات التي تشمل المؤسسات وأصحاب المصلحة لديها. ويمكن أن ينطوي هذا المصطلح على إبهامات ضارة في بعض الثقافات أو السياقات، ومن المؤكد أنه لا يلزم إطلاق هذا الاسم على كل آلية من آليات التظلم. على أنه من الخطر أن يطلق على آلية التظلم اسم يرى المستعملون المحتملون أنه غير لائق، كأن ينتقص مثلاً من غرضه الحقيقي أو يغطي عليه. وربما يكون ذلك مستساغاً للمؤسسة، لكنه يولد لدى أصحاب المظالم شعوراً بأنهم يعاملون باستخفاف وعدم احترام.

السؤال ٧٢ - من الذين ينبغي أن تتاح لهم آلية التظلم على المستوى التنفيذي؟

لا تتاح معظم آليات التظلم على المستوى التنفيذي إلا للأفراد أو الجماعات الذين يتضررون مباشرة من عمليات المؤسسة، أو تتاح لممثليهم الشرعيين، بدلاً من أن تكون مفتوحة أمام مجموعة أوسع من الجماعات التي قد يكون لديها شواغل أو انتقادات بشأن عملياتها. وينبغي

ألا يعني ذلك استبعاد الوسائل الأخرى للانخراط مع المجموعة الأوسع من الأصوات، فقد يكون لصالح المؤسسة القيام بذلك على الأقل في بعض الحالات.

وكما جاء في سياق المبدأ التوجيهي ٢٢، من المعتاد كثيراً وجود آليات منفصلة للتظلم أمام العاملين المباشرين وأمام أصحاب المصلحة المتضررين الخارجيين، وإن كان لا يلزم دوماً أن تكون الآليتان منفصلتين. وقد يكون من المهم أيضاً أن تناسب آليات التظلم حالات معينة، مثل إعادة التوطين في المجتمعات المحلية، أو لجماعات معينة، مثل الشعوب الأصلية. على أنه كلما كانت الآليات بسيطة كلما كان من السهل رصد فعاليتها، وكلما حققت نجاحاً أكبر في تحديد الأنماط والاتجاهات العامة في الطريقة التي تتصدى بها المؤسسة للآثار المتصلة بحقوق الإنسان.

السؤال ٧٣ - ما هي المسائل التي ينبغي أن تكون آلية التظلم على المستوى التنفيذي قادرة على معالجتها؟

ينبغي لكي تكون آلية التظلم فعالة تماماً ألا تتوقف عند حدود معالجة الشكاوى التي تدعي وقوع انتهاكات لحقوق الإنسان أو غيرها من المعايير المحددة. وسوف تستثنى تلك الحدود مجموعة من الشواغل التي يمكن أن يؤدي تجاهلها إلى الإضرار بحقوق الإنسان أو يمكن أن يفرضي إلى احتجاجات أو إلى أعمال عنف، وهو ما يمكن أن يزيد بدوره من خطر وقوع انتهاكات لحقوق الإنسان. من ذلك مثلاً أن المجتمعات المحلية التي ترى أن المؤسسة تتجاهل باستمرار شواغلها بشأن الضوضاء أو الغبار أو فرص العمل قد تشعر أنها مدفوعة إلى اتخاذ إجراءات لتعطيل عملياتها باعتبار أن ذلك هو السبيل الوحيد للفت انتباهها، وهو ما يؤدي إلى مواجهة مادية، بل وقد يشكل خطراً على الحياة. وتكمن تحديداً إحدى المزايا النسبية لآلية التظلم على المستوى التنفيذي مقارنة بآليات الأطراف الثالثة الرسمية في قدرتها على تحديد ومعالجة المشاكل مبكراً قبل أن تتصاعد.

ومن المعقول لأي آلية أن تستبعد الشكاوى التي تكون من الواضح كيدية، وإن كان لا بد من توحي الكثير من الحيلة قبل الخلوص إلى أن الشكاوى تدخل ضمن هذه الفئة النادرة نسبياً. ويمكن للشكاوى التي يبدو أنها كيدية أن تخفي شواغل أخرى حقيقية تنطوي على آثار

محمّلة على حقوق الإنسان أو مخاطر أوسع على المؤسسة. والقاعدة هي أنه ينبغي أن تؤخذ كل شكوى في المقام الأول على محمل الجد.

السؤال ٧٤ - من الذي ينبغي أن يشرف على الآلية؟

قلما تكون آلية التظلم فعالة دون رقابة كافية من المستويات العليا ودون مساءلة داخل المؤسسة. ويمكن أن يعني ذلك في المؤسسات الصغيرة وجود تسلسل بسيط للمسؤوليات أمام رئيس المؤسسة من الشخص المسؤول عن معالجة الشكاوى الواردة. ويتطلب ذلك عموماً في المؤسسات الكبيرة منظومة داخلية رسمية أكبر للرقابة والإشراف. وينبغي عند توزيع أدوار الإشراف تجنّب أي تضارب في المصالح، مثل التضارب بين ضمان فعالية الآلية وحماية إجراءات أو قرارات أجزاء معيّنة من العمل التجاري.

وإذا كانت الثقة بين المؤسسة وأصحاب المصلحة المتضررين منخفضة أو إذا كانت المخاطر التي تمس حقوق الإنسان كبيرة، يمكن أن يكون من المفيد بدرجة كبيرة اتخاذ ترتيبات لإجراء رقابة مشتركة على الآلية من جانب ممثلين عن المؤسسة وفئات أصحاب المصلحة المتضررين. ويمكن أن يساعد ذلك على كفالة ثقة جماعة المستعملين المقصودين في الآلية، وضمان أن سبل الوصول إليها وإجراءات العمل فيها مناسبة على الوجه الأفضل لتلبية احتياجاتهم. وإذا كان الإشراف المشترك غير ضروري أو غير ملائم، ينبغي كحد أدنى أن يساهم أصحاب المصلحة المتضررين في تصميمها أو تقييمها حسب ما ينص عليه المبدأ التوجيهي ٣١.

السؤال ٧٥ - ما هي الصلة بين آلية التظلم على المستوى التنفيذي وبين عمليات المؤسسة على النطاق الأوسع؟

سيتمتع على موظفي الإدارات المسؤولين عن حقوق الإنسان والمسائل الاجتماعية في المؤسسة أداء دور رئيسي وتنسيق في أي آلية من آليات التظلم ولكن الآلية سيكون مألها الفشل إذا كان هؤلاء الموظفون مسؤولين وحدهم عنها. وكثيراً ما يتطلب حسم الأثر وجبره مشاركة من آخرين في المؤسسة. ويصبح دور الإدارة العليا مهماً بشكل خاص في التأكد من أن هذا

النوع من التصدي من جانب مختلف الوظائف للتظلمات ممكناً ويحظى بالأولوية في المؤسسة بأسرها، وذلك مثلاً من خلال توفير حوافز ملائمة لتشجيع الموظفين المعنيين.

وقد يكون من الضروري والملائم في الحالات التي تكون فيها قرارات أو إجراءات موظفي المؤسسة أو إدارتها ذات صلة بالأثر المزعوم على حقوق الإنسان أن يكون لهؤلاء الموظفين أو لتلك الإدارات دور في التحقيقات الداخلية الأولية. وحيثما كان ذلك غير ملائم، وذلك مثلاً بسبب التضارب المحتمل في المصالح أو بسبب تعرض الأفراد لمخاطر، سيكون لهم أيضاً دور في تقديم معلومات إلى من يقومون بإجراء التحقيق. وقد يساعدون في وضع حلول ممكنة للمعالجة، مرة أخرى حيثما كان ذلك ملائماً. وسوف يكون لهم دور أساسي لكفالة استفادة المؤسسة من الدروس المستخلصة حتى يمكنها منع أو تقليل تكراره.

السؤال ٧٦- كيف ترتبط الآلية بمشاركة أصحاب المصلحة على النطاق الأوسع؟

أكدت المبادئ التوجيهية ودليلها التفسيري مراراً دور الانخراط مع أصحاب المصلحة في العناية الواجبة بحقوق الإنسان لدى أي مؤسسة تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان. وآلية التظلم الفعالة ليست بديلاً عن الانخراط الواسع مع أصحاب المصلحة، وإنما هي جزء مهم مكمل للآلية. على أن وجود آلية للتظلم، مهما كانت جيدة، بدون عمليات واسعة للانخراط مع أصحاب المصلحة، قد يوحي لأصحاب المصلحة المتضررين أن المؤسسة لا ترغب في الاستماع إليهم ما لم تكن لديهم مشاكل حقيقية.

وعلى ضوء ما سبق، تقر المبادئ التوجيهية أيضاً بأن المؤسسات الصغيرة أو المتوسطة قد لا تحتاج إلى الانخراط مباشرة مع أصحاب المصلحة المتضررين إذا كانت المخاطر على حقوق الإنسان محدودة وإذا كان الانخراط معهم يشكل تحدياً حقيقياً لدواعي جغرافية أو مالية أو غيرها. وسوف تلجأ تلك المؤسسات إلى وسائل أخرى لجمع المعلومات والوقوع على التصورات بشأن أثرها المحتمل على حقوق الإنسان حسب ما جاء في المبدأ التوجيهي ١٨. ويمكن لآلية تظلم

بسيطة ولكن فعالة في تلك المؤسسات أن يمثل أحد الطرق التي يمكن بها التأكد من أن تلك المؤسسات لا تزال قادرة على تحديد المشاكل المطروحة مباشرة ممن يحتمل تضررهم.

السؤال ٧٧ - متى يمكن للمؤسسة أن "تشارك في" آلية للتظلم بدلاً من إنشاء آلية بنفسها؟

من المناسب عموماً للمؤسسات الكبيرة أو المؤسسات التي تنطوي على مخاطر كبيرة على حقوق الإنسان أن تكون لديها آلية للتظلم. ويمكن أيضاً للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تنطوي على مخاطر محدودة على حقوق الإنسان أن تنشئ آليات تظلم تكون بسيطة في شكلها ولكن قادرة على الوفاء بمعايير الفعالية المحددة في المبدأ التوجيهي ٣١. على أنه يمكن أيضاً للمؤسسات أن تنظر في المشاركة في آلية تظلم مقدمة من منظمة خارجية إذا كانت تتيح فرصاً مماثلة لكشف الآثار الضارة ومعالجتها مبكراً. وتشمل أمثلة ذلك الخطوط الساخنة والمعالجات المقدمة من منظمات خارجية حكومية أو تجارية أو منظمات غير حكومية أو الآليات التي يشترك فيها العديد من أصحاب المصلحة، أو الآليات التقليدية التي تديرها المجتمعات المحلية أو الإدارة المحلية كجزء من الممارسات المحلية. وينبغي استعراض تلك الآليات لمعرفة ما إذا كانت تفي بمعايير الفعالية والطريقة التي يمكن بها معالجة أي ثغرات.

ويمكن للمؤسسة أن تنشئ بدلاً من ذلك آلية خاصة بها، ولكن تستخدم فيها موارد خارجية ومشاركة للمساعدة على تقليص التكاليف و/أو زيادة قدرتها وفعاليتها. ومن الأمثلة على ذلك تمكين منظمة غير حكومية تحظى بثقة أصحاب المصلحة على القيام بدور جهة الاتصال والاشتراك مع المؤسسة في إيجاد حلول للشكاوى المشروعة. ويمكن لتلك المنظمة غير الحكومية أن تقوم بهذا الدور لأكثر من مؤسسة سواء باستخدام تمويل مستقل أو بتمويل مجتمّع من عدة مؤسسات، شريطة ألاّ يمس ذلك مصداقيتها. وينبغي أن تقوم نقابات العمال الشرعية بهذا الدور فيما يتعلق بالعمال الذين تمثلهم على الأقل. ويمكن أيضاً لعدد من المؤسسات بتجميع مساهمات مالية صغيرة لدعم مؤسسة محلية في إسداء مشورة الخبراء إلى مقدمي الشكاوى أو للتمكين من استخدام الوساطة عند الاقتضاء.

تساؤلات

هل لدينا بالفعل آلية تتعامل على الأقل جزئياً مع التظلمات؟

إذا كان الأمر كذلك فهل هذه الآلية متاحة لكل أصحاب المصلحة الذين يهتمون بتضررهم، أو هل يتعين توسيع النطاق الذي تصل إليه؟ وهل هي قادرة على معالجة أي نوع من الآثار، أم هل يتعين توسيعها حتى يمكنها القيام بذلك؟

هل هناك رقابة من المستويات العليا على آلية التظلم والمساءلة عن أداؤها داخل المؤسسة؟

هل هناك فرصة أو ميزة للإشراف المشترك على الآلية من جانب ممثلين عن فئات أصحاب المصلحة؟ وإذا لم يكن الأمر كذلك فكيف يمكننا على الأقل أن نلتزم بتعليقات فئات أصحاب المصلحة المتضررين بشأن أداؤها والتحسينات الممكنة؟

هل تتيح الآلية لكل وحدات العمل وكل الوظائف المعنية داخل المؤسسة أن تشارك في التحقيق في التظلمات وحسمها والعمل في الوقت ذاته على تجنب تضارب المصالح أو المخاطر التي يتعرض لها الأفراد؟

إذا كان من الصعب تشغيل آلية تظلمات قائمة بذاتها بسبب قيود الموارد، فهل يمكننا الاستفادة من الموارد المشتركة لتحقيق ذلك عملياً أو المشاركة في آلية خارجية فعالة بدلاً من ذلك؟.

السؤال ٧٨ - ما أهمية ذلك؟

ينبغي أن تكون آليات التظلم سواءً على مستوى الدولة أم على المستوى التنفيذي فعالة حتى توفر الانتصاف للمتضررين من انتهاكات حقوق الإنسان المتصلة بالشركات. ويمكن لآلية التظلم الفعالة حقاً على المستوى التنفيذي أن تحقق أنواع الفوائد التي نوقشت في سياق المبدأ التوجيهي ٢٩، بما فيها التحديد المبكر للمشاكل، وإيجاد حلول مبكرة ومتفق عليها، وزيادة الثقة، وتجنب الاحتجاجات العامة أو التفاضي أو غير ذلك من ضروب المعارضة.

المبدأ التوجيهي ٣١

لضمان فعالية آليات التظلم غير القضائية، سواء القائمة على مستوى الدولة أو غير القائمة على مستوى الدولة ينبغي لهذه الآليات أن تكون على النحو التالي:

(أ) شرعية: أن تحظى بثقة فئات أصحاب المصلحة الذين وُضعت لفائدتهم، وأن تكون مسؤولة عن نزاهة سير عمليات التظلم؛

(ب) سهولة الوصول إليها: أن تكون معروفة لدى جميع فئات أصحاب المصلحة الذين وضعت لفائدتهم، وأن توفر المساعدة الكافية لمن يواجهون عوائق خاصة تحول دون وصولهم إليها؛

(ج) يمكن التنبؤ بها: أن توفر إجراءات واضحة ومعروفة مع إطار زمني إرشادي لكل مرحلة من المراحل، وأن تتسم بالوضوح بشأن أنواع العملية والنتائج المتاحة ووسائل رصد التنفيذ؛

(د) منصفة: أن تسعى إلى ضمان سبل معقولة لوصول الأطراف المتضررين إلى مصادر المعلومات، وأن تكون لديهم المشورة والخبرة اللازمة لبدء عملية تظلم مستنيرة ومتسمة بالإنصاف والاحترام؛

(هـ) شفافة: أن تبقي أطراف التظلم على علم بأي تقدم يحرز في العملية، وأن تقدّم معلومات كافية عن أداء الآلية لبناء الثقة في فعاليتها والحفاظ على أي مصلحة عامة تتعرض للخطر؛

(و) متماشية مع الحقوق: أن تضمن تماشي النتائج وأوجه جبر الضرر مع حقوق الإنسان المعترف بها دولياً؛

(ز) مصدراً للتعليم المستمر: أن تستند إلى تدابير ذات صلة لتحديد الدروس اللازمة لتحسين الآلية والحيولة دون إيقاع الظلم وإلحاق الضرر في المستقبل.

وينبغي أيضاً أن تكون الآليات على المستوى التنفيذي على النحو التالي:

(ح) أن تقوم على المشاركة والحوار: استشارة فئات أصحاب المصلحة، الذين وضعت الآليات لفائدتهم، بشأن تصميمها وأدائها، والتركيز على الحوار كوسيلة لتناول المظالم وحلها.

وقد يؤدي سوء تصميم آليات التظلم أو ضعف إدارتها إلى تشويه التقييمات التي تتناول مدى كفاءة إدارة المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان. فقد تثير توقعات بمعالجة دواعي القلق دون أن توفر عمليات اللوفاء بتلك التوقعات. ويمكن لآلية التظلم غير الفعالة أن تؤدي في أسوأ الحالات إلى مفارقة الإحساس بالظلم لدى أصحاب المصلحة.

ولذلك من المهم أن تفي آليات التظلم على المستوى التنفيذي بمعايير معينة تساعد على كفاءة فعاليتها.

السؤال ٧٩ - لماذا هذه المعايير؟

وضعت المعايير في هذا المبدأ التوجيهي من خلال عملية بحث وتشاور واستكشاف. وهناك طرق أخرى يمكن من خلالها صياغة بعض تلك المعايير أو يمكن من خلالها توسيم أو تجميع القضايا التي تغطيها. ولكن العناصر الأساسية التي تغطيها تلك المعايير تتيح مجموعة من المقاييس التي تكفل للآلية تحقيق الفوائد وتجنب الوقوع في المزالق المحددة في إجابة السؤال ٧٨. وينبغي أن تؤخذ تلك المعايير كمجموعة متكاملة لأنها مترابطة، ويؤدي استبعاد أي منها إلى إضعاف القدرة على تلبية المعايير الأخرى وسيقلل من فعالية الآلية ككل. ويوضح شرح المبادئ التوجيهية كل معيار من هذه المعايير بمزيد من التفصيل.

وكما جاء أعلاه، تتطلب فعالية آلية التظلم من كل الإدارات أو الوظائف المعنية وكذلك الإدارة العليا دعمها مبدئياً وعملياً. وسيكون من المفيد أيضاً أن يشترك العاملون المعنيون أو الإدارات المعنية في تطوير آلية التظلم حتى يمكنهم فهم أهدافها والمعايير التي ينبغي أن تفي بها، ودعم النموذج الذي يتم وضعه. ومن المهم بشكل خاص أن يشعر العاملون أن التعرف على المشاكل لا يشكل تهديداً بل هو أمر بناء وضروري لتمكين المؤسسة من التعلم والنجاح بمرور الوقت.

السؤال ٨٠ - ما هي الطريقة التي ينبغي أن نقيم بها فعالية آلية التظلم؟

سيكون من المهم للمؤسسة أن تضع مقاييس ملائمة يمكن أن تساعد على تقييم فعالية الآلية في الممارسة العملية. ويمكن الاستفادة من إسهامات أصحاب المصلحة في تحديد ما ينبغي أن تشمل تلك المقاييس للتأكد من أنها تُعبّر جيداً عما يعنيه "النجاح" في نظرهم.

وينبغي أن تركز المؤسسة على عدم طرح افتراضات سهلة بشأن ما يمكن أن تعنيه مؤشرات عددية معينة. ذلك أن انخفاض عدد الشكاوى بمرور الوقت قد يعني أن المؤسسة تستفيد من الشكاوى السابقة وتمنع تكرارها؛ ويمكن أن يشير ذلك بنفس القدر إلى أن أصحاب المصلحة قد بدأوا يفقدون ثقتهم في آلية التظلم وربما يلجأون إلى سُبُل أخرى للتعبير عن تظلماتهم. وفي المقابل، قد تشير الزيادة في عدد الشكاوى، على الأقل في البداية أو بعد تطورات جديدة رئيسية، إلى أن الآلية تخطى بالثقة وتعمل بكفاءة أو أن المشاكل آخذة في الازدياد. ومن المهم وجود مؤشرات نوعية، بما فيها تعليقات من تستهدفهم الآلية (وليس فقط من استخدموها بالفعل) للمساعدة على تفسير تلك الأنواع من البيانات تفسيراً دقيقاً.

تساؤلات

كيف تفي أي آلية من آليات التظلم بتلك المعايير؟

كيف يمكننا التماس آراء المستعملين المقصودين من الآلية بشأن مدى وفاء الآلية بالمعايير؟

هل يمكن معالجة أي ثغرات نحددها من خلال تعديل ما لدينا من عمليات أم أن ثمة ما يستدعي إعادة تصميم عملية جديدة؟ وإذا كانت الإجابة هي الأخيرة، فهل يمكننا أن نشرك ممثلين من جماعات المستعملين المقصودين (مثل أصحاب المصلحة المتضررين) في التصميم؟

ما هي التدابير الطويلة الأجل التي ينبغي أن نتخذها لتقييم الفعالية المستمرة للآلية؟

ما مدى ثقتنا في كيفية تفسير البيانات الكمية المتعلقة بفعالية الآلية وكيف يمكن تكميلها

بتدابير نوعية؟

دال - القضايا المتعلقة بالسياق

المبدأ التوجيهي ٢٣

في جميع السياقات، ينبغي أن تقوم المؤسسات التجارية بما يلي:

- (أ) الامتثال لجميع القوانين المعمول بها واحترام حقوق الإنسان المعترف بها دولياً، أياً كان مكان عملها؛
- (ب) التماس سبل احترام مبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دولياً عندما تجد نفسها أمام مقتضيات متعارضة؛
- (ج) معالجة خطر التسبب أو الإسهام في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان باعتبارها قضية امتثال للقانون أياً كان مكان عملها.

السؤال ٨١ - ما أهمية ذلك؟

تسري المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان في كل السياقات، وهي معيار موحد يتجسّد في التوقع العالمي بالألتمس المؤسسات كرامة الإنسان وهي تزاوّل عملها. ويتيح ذلك إمكانية التوقع سواءً للمؤسسات أو لأصحاب المصلحة لديها. على أن ما تتعرض له حقوق الإنسان من مخاطر متصلة بأنشطة المؤسسة وعلاقتها التجارية يتفاوت في كثير من الأحيان تبعاً للسياقات المحددة التي تعمل فيها المؤسسة. وقد تشكل تلك السياقات تحديات خاصة أو معضلات للمؤسسات فيما تبذله من جهود للوفاء بمسؤولية احترام حقوق الإنسان، وذلك عندما يبدو مثلاً أن المقتضيات المحلية تفرض على العمل التجاري مخالفة حقوق الإنسان المعترف بها دولياً. وينبغي أن يكون لدى المؤسسات "بوصلة" أساسية تسترشد بها في تلك الحالات، إذ لن تكون هناك قطعاً أي إجابات سهلة أو موحّدة.

السؤال ٨٢ - كيف يرتبط الامتثال للقانون باحترام حقوق الإنسان؟

تقر المؤسسات بأن مسؤوليتها الاجتماعية تبدأ بالامتثال للقانون. وكثيراً ما تتجسد المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان هي ذاتها، على الأقل جزئياً، في القوانين واللوائح. ويقتضي مفهوم الامتثال للقانون من المؤسسات أن تمتثل للقوانين واللوائح الوطنية التي تحمي حقوق الإنسان حتى وإن كانت الدولة ضعيفة في قدرتها على إنفاذ تلك القوانين بفعالية.

على أن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان تتجاوز الامتثال للقوانين واللوائح الوطنية التي تحمي حقوق الإنسان وتتطلب احترام كل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً. ولذلك تسري تلك المسؤولية حيثما لا توجد أي قوانين أو لوائح وطنية لحماية تلك الحقوق. ولنفس هذا السبب ينبغي للمؤسسات أن تعمل وفقاً لأرفع المعايير.

والخلاصة أن المسؤولية عن احترام حقوق الإنسان باعتبارها معياراً عالمياً متوقعاً من كل المؤسسات في كافة الحالات توفر الوضوح وإمكانية التنبؤ بالنسبة للمؤسسات التي تواجه توقعات وطلبات متباينة. ويعني ذلك أيضاً أن المؤسسات ينبغي ألا تستغل بيئات العمل التي لا توفر حماية كافية لحقوق الإنسان لتخفّض معيار السلوك الذي تُطبّقه.

السؤال ٨٣ - كيف ينبغي أن تتعامل المؤسسة مع المقتضيات المتعارضة؟

قد تقضي القوانين المحلية أو اللوائح أو العرف في بعض سياقات العمل (مقابل مجرد السماح) بأن تتصرف المؤسسات بطرق تتعارض مع مسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان المعترف بها دولياً. ويمكن لتلك المقتضيات أن تتعلق على سبيل المثال بحقوق المرأة، أو حقوق العمل، أو الحق في الخصوصية. ويمثل هذا النوع من الحالات معضلة بالنسبة للمؤسسات عندما يتعيّن عليها الامتثال لكل القوانين المنطبقة وكذلك الوفاء بمسؤوليتها عن احترام حقوق الإنسان في كافة السياقات.

وينبغي أن تكشف عملية العناية الواجبة بحقوق الإنسان في المؤسسة عن الحالات التي قد يقع فيها هذا النوع من المعضلات والتدابير التي يمكن اتخاذها لمنع ذلك الخطر أو التخفيف من

حدثه. وفي حالة التضارب المباشر بين المقتضيات، يكمن التحدي في إيجاد سبل لاحترام مبادئ الحقوق المعترف بها دولياً. وعلى غرار القضايا الأخرى، لا يوجد أي مخطط يحدد الطريقة التي ينبغي أن تعالج بها تلك المعضلة. على أنه بقدر ما تحرص المؤسسة على ترسيخ احترام حقوق الإنسان في قيمها، وبقدر ما تجهز موظفيها للتعامل مع المعضلات الأخلاقية من خلال التدريب والتصورات والدروس المستفادة ومخططات القرارات وما شابه ذلك من عمليات، بقدر ما يمكن أن تصبح أقدر على تحديد طرق الاستجابة الملائمة وفي الوقت المناسب.

ومن الخطوات المهمة الأولى في تحديد سبل معالجة المعضلة فهم طبيعة المقتضيات المتعارضة ونطاقها وآثارها بدقة. وربما تكون المقتضيات المحلية أكثر تناسباً مما يعتقد في البداية، أو ربما يكون التضارب مبالغ فيه على أي نحو آخر. والاعتراف بذلك قد يفتح فرصاً للحد من ذلك التضارب. وربما تسنى التماس إيضاحات من الحكومة أو السلطات المحلية بشأن نطاق المقتضيات المتعارضة، بل والطعن فيها. وقد يساعد ذلك على الحد من المخاطر التي يتعرض لها الأشخاص والتي تتعرض لها الشركة، كما قد يبين لأصحاب المصلحة التزام المؤسسة باحترام حقوق الإنسان. وربما يكون لدى الآخرين داخل مجال الصناعة أو داخل البلد نهج يمكن الأخذ بها للحد من الضرر الذي يتعرض له حقوق الإنسان. من ذلك مثلاً أن بعض المؤسسات التي تعمل في البلدان التي تفرض قيوداً على الحرية النقابية تستخدم عمليات موازية للانخراط مع العمال.

وإذا تعذر على المؤسسة إيجاد حلول مباشرة أو واضحة، من المستصوب لها أن تنخرط مع الخبراء أصحاب المصلحة المعنيين، بمن فيهم، عند الإمكان، أي جماعات أو أفراد ربما تكون حقوقهم قد تضررت من المقتضيات المتعارضة. ويتعيّن على المؤسسات في كل الأوقات أن تكون على وعي بأي مخاطر قد يشكلها مسار عمل معيّن تجاه أصحاب المصلحة المتضررين ومراعاة ذلك فيما تتخذه من قرارات.

ويرجح بشكل خاص أن يخضع سلوك المؤسسات التي تواجه تحديات من هذا النوع لتمحيص أدق من أصحاب المصلحة. وينبغي أن تكون المؤسسات قادرة على تحمل المسؤولية

عن جهودها في الحفاظ على احترام حقوق الإنسان في تلك الحالات، ويستصوب في كثير من الأحيان أن تعلن عن تلك الجهود شريطة أن لا يتسبب ذلك في زيادة المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان.

وينبغي للمؤسسة في الحالات النادرة التي يتسبب فيها القانون المحلي أو المقتضيات الأخرى في تعريضها لخطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان، مثل الجرائم الدولية، أن تنظر بعناية فيما إذا كان توسعها مواصلة العمل بزهة وكيفية تحقيق ذلك في تلك الظروف، على أن تكون مدركة أيضاً للآثار المتصلة بحقوق الإنسان التي يمكن أن تنشأ عن إنهاء أنشطتها.

السؤال ٨٤ - لماذا ينبغي اعتبار خطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان مسألة امتثال قانوني؟

إذا كانت المؤسسات معرضة لخطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان، فإن الصحافة تقتضي أن تتعامل المؤسسة مع هذا الخطر بنفس الطريقة التي تتعامل بها مع خطر التورط في جريمة خطيرة سواء أكان من الواضح أو من غير الواضح أنها ستكون مسؤولة عنها أمام القانون. ويرجع ذلك إلى شدة انتهاكات حقوق الإنسان وأيضاً بسبب ازدياد المخاطر القانونية التي تتعرض لها الشركات بسبب تورطها في تلك الانتهاكات.

ويمكن للمؤسسات أن تتسبب في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان من خلال ما تقوم به من أنشطة، وذلك مثلاً إذا كانت تستخدم السخرة أو تعامل العمال بما يعد بمثابة معاملة وحشية أو لا إنسانية أو مهينة. وقد تساهم المؤسسات أيضاً في الانتهاكات الجسيمة لحقوق الإنسان التي ترتكبها أطراف أخرى، مثل قوات الأمن، ويمكن أن تنشأ عن تلك المساهمة غير المباشرة في ارتكاب انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان ادعاءات بتواطؤ قانوني أو غير قانوني.

ويشير شرح المبدأ التوجيهي ١٧ إلى أنه "بالمعنى القانوني، تحظر معظم الولايات القضائية التواطؤ في ارتكاب الجرائم، ويتيح عدد منها تحميل المؤسسة التجارية المسؤولية الجنائية في مثل هذه الحالات. ويمكن في العادة أيضاً أن تستند الدعاوى المدنية إلى اشتراك مزعوم للمؤسسة التجارية، في إلحاق ضرر ما، على الرغم من أن حقوق الإنسان قد لا تشكل إطار هذه الدعاوى. ويشير فقه القانون الجنائي الدولي أساساً إلى أن المعيار ذي الصلة فيما يتعلق بالمساعدة والتحرير

هو تعمد تقديم المساعدة العملية في ارتكاب جريمة أو التشجيع المؤثر تأثيراً كبيراً على ارتكابها.“. وقد واجهت المؤسسات على سبيل المثال اتهامات بالتواطؤ القانوني على أساس ادعاءات بأنها قدمت مواد كيميائية إلى طرف آخر استخدم تلك المواد بعد ذلك في ارتكاب أعمال إبادة جماعية، أو ادعاءات بأنها قدّمت دعماً لوجستياً إلى قوات حكومية ضالعة في جرائم حرب.

ويكشف التاريخ الحديث للإجراءات القانونية التي يتخذ معظمها شكل قضايا مسؤولية مدنية ضد شركات متعددة الجنسيات على تورطها في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان، عن مجموعة متشابكة غير متسقة وإن كانت آخذة في الاتساع من التبعات القانونية التي يمكن أن تقع على الشركات. وبالنظر إلى طبيعة مخاطر حقوق الإنسان المعنية، وبالنظر أيضاً إلى الحدود القانونية الآخذة في الاتساع، بما في ذلك حدود الأقاليم في بعض الحالات، ينبغي أن تعامل المؤسسات كل حالات مخاطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان باعتبارها مسألة امتثال قانوني بصرف النظر عن حالة القانون الساري على النشاط التجاري^(٩).

السؤال ٨٥ - ما هي الحالات التي يمكن أن يتعرض فيها العمل التجاري على وجه الخصوص لخطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان؟

تسود في الأغلب مخاطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان في السياقات التي لا توجد فيها مؤسسات حكومية فعالة أو حماية قانونية أو الحالات التي توجد فيها أنماط مترسخة من التمييز الشديد. وربما تنشأ أكبر المخاطر في المناطق المتأثرة بالتزاع، وإن كانت لا تقتصر على تلك المناطق. وينبغي أن تثير تلك السياقات تلقائياً محاذير داخل المؤسسة وتحفز عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان، وهي عمليات ينبغي أن تكون دقيقة ومراعية لهذا المستوى الأكبر من المخاطر. وينبغي أيضاً النظر إلى هذا المستوى الكبير من العناية الواجبة بحقوق الإنسان باعتباره جوهرياً للمؤسسة إذا كانت تمارس أو تفكر في أن تمارس أنشطة تجارية في بلدان خاضعة لعقوبات من الأمم المتحدة أو المنظمات الحكومية الدولية الإقليمية؟

(٩) يحتفظ مركز الإعلام للأعمال وحقوق الإنسان ببوابة على شبكة الإنترنت تحتوي على معلومات عن القضايا المتعلقة بادعاءات تورط الأعمال التجارية في انتهاكات لحقوق الإنسان:

السؤال ٨٦ - كيف يمكن للمؤسسة أن تحصل على مساعدة لتقييم ومعالجة التحديات الناشئة في السياقات الصعبة؟

عند تخطيط أو إجراء أعمال تجارية في سياقات تشكل تحديات خاصة لقدرة المؤسسة على احترام حقوق الإنسان، مثل المناطق المنكوبة بالتراع، سيتعذر على الكثير من المؤسسات تقييم المخاطر تقييماً كافياً. وينبغي في تلك الحالة أن تلتزم المؤسسة مشورة من مصادر خارجية موثوقة، بما فيها منظمات المجتمع المدني العاملة في المنطقة أو التي تقدم التقارير منها. ويمكن أيضاً، عند الاقتضاء، التماس المشورة من الحكومات، بما فيها مشورة الحكومة موطن المؤسسة. ويمكن للمؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان أن تكون مصدراً قيماً آخر للمشورة. ويمكن أيضاً للعمل مع الشركاء التجاريين أو هيئات الصناعة أو المبادرات التي يشترك فيها العديد من أصحاب المصلحة أن يساعد المؤسسة على استحداث نهج أنسب لمعالجة المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان في الظروف المعقدة (انظر المرفق الثاني لمزيد من الأمثلة على الموارد الخارجية).

تساؤلات

هل نعمل في سياق تتسم قوانينه المحلية المتصلة بحقوق الإنسان بأنها ضعيفة أو غير نافذة أو غير موجودة أصلاً؟ وهل عنايتنا الواجبة تقيّم تلك العوامل وأثرها بالنسبة للمخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان؟

هل من الواضح لكل العاملين ولمن تربطهم بنا علاقات تجارية في تلك السياقات أننا نحرص في عملنا على احترام كل حقوق الإنسان المعترف بها دولياً؟ وهل يدركون ما ينطوي عليه ذلك؟

هل نعمل في سياق توجد فيه مقتضيات متعارضة بين القانون المحلي وحقوق الإنسان المعترف بها دولياً؟

إذا كان الأمر كذلك، فإلى أي مدى نحن متأكدون من عدم إمكانية التوفيق بين القانون والمعايير الدولية؟ وهل ثمة إمكانية للاتصال بالسلطات بحثاً عن حل دون مفاجمة المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان؟

هل توجد أي طرق راسخة للتعامل مع هذا التضارب في المقتضيات أو أي أمثلة ناجحة من مؤسسات أخرى؟

من الذي نلجأ إليه لمساعدتنا في تحديد أفضل سبل الاستجابة عندما نواجه معضلات حقيقية؟ وهل من الممكن إدراج ممثلين عن أصحاب المصلحة المتضررين في هذه العملية؟

ما هي العمليات التي لدينا لتبرير القرارات والإجراءات في تلك التصورات؟

إذا تسببت المقتضيات المحلية في تعريضنا لخطر التورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان مثل الجرائم الدولية، فما هي العمليات التي من خلالها سنقرر البقاء، وإذا كان الأمر كذلك فبأي شروط، ومن الذي سيشارك في ذلك على المستويات العليا؟

هل يُعالج التورط المحتمل في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان داخل مؤسستنا أسوة بمسائل الامتثال للقانون؟ ومن الذي ينبغي أن يشارك في ضمان تحقيق ذلك؟ وفي أي مرحلة؟

إذا كنا نعمل أو إذا كان من تربطهم بنا علاقات تجارية يعملون في مناطق متضررة من النزاع، فهل هذه الحالات تفضي تلقائياً إلى عملية أدق للعناية الواجبة داخل المؤسسة؟

كيف سنقيّم حالة حقوق الإنسان وما تنطوي عليه من آثار بالنسبة لنا في تلك المناطق المتضررة من النزاع؟ وما هي الموارد التي سنعتمد عليها؟

المبدأ التوجيهي ٢٤

حيثما يلزم إعطاء الأولوية لإجراءات معالجة الآثار الفعلية والمحتملة الضارة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تسعى المؤسسات التجارية أولاً إلى منع الآثار الأكثر خطورة وتخفيف حدتها أو أن تسعى إلى معالجة الآثار التي يؤدي التأخر في معالجتها إلى جعلها غير قابلة للعلاج.

السؤال ٨٧ - ما أهمية ذلك؟

لا يوجد أي ترتيب هرمي في القانون الدولي لحقوق الإنسان، بل تعامل حقوق الإنسان باعتبارها غير قابلة للتجزئة ومترابطة ومتشابكة. على أنه قد لا يتيسر دوماً للمؤسسة معالجة كل الآثار الضارة بحقوق الإنسان فوراً. ويعمل الكثير من المؤسسات في سياقات مختلفة ولها سلاسل إمداد معقدة والعديد من الشركاء. وقد تكون المؤسسة معرضة لخطر التورط في مجموعة من الآثار الضارة بحقوق الإنسان وقد توجد قيود على الموارد وقيود لوجستية تحد من قدرتها على معالجة الآثار كلها فوراً.

وتهدف عمليات العناية الواجبة بحقوق الإنسان وعمليات المعالجة إلى مساعدة المؤسسات على التقليل إلى أدنى حد مما تعرض له حقوق الإنسان من آثار متصلة بعملياتها ومنتجاتها وخدماتها. وإذا تعذر التصدي بشكل معقول لتلك الآثار جميعاً فوراً، يجب أن ينصب التركيز على الآثار التي تلحق أكبر ضرر بالناس. ويعني ذلك إعطاء الأولوية للآثار التي تكون أو ستكون أشد في نطاقها أو حجمها أو التي يمكن أن يؤدي التأخر في التصدي لها إلى جعلها غير قابلة للعلاج. وحالما تعالج أشد الآثار، ينبغي أن تلتفت المؤسسة إلى الآثار التي تليها شدة وهكذا دواليك حتى تكون قد عالجت كل الآثار الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان (على أن يوضع في الاعتبار أنها ستكون على الأرجح عملية مستمرة تتغير تبعاً للظروف).

السؤال ٨٨ - ما الذي يُعد أثراً "شديداً"؟

يبين شرح المبدأ التوجيهي ١٤ أن شدة الآثار المتصلة بحقوق الإنسان "تقاس [...] بحجمها ونطاقها وعدم قابليتها للمعالجة". ويعني ذلك أن من الاعتبارات ذات الصلة حسامة الأثر وعدد الأفراد المتضررين أو الذين سيتضررون (نتيجة مثلاً للآثار المتأخرة الناجمة عن الضرر البيئي). والعامل الثالث ذو الصلة هو "عدم القابلية للمعالجة"، ويقصد به هنا أي قيود تحد من القدرة على إعادة المتضررين إلى حالة لا تقل أو لا تختلف عن الحالة التي كانوا عليها قبل وقوع الأثر. ولهذه الأغراض لا ينطبق التعويض المالي إلاّ بالقدر الذي يمكن به استعادة تلك الحالة.

وليس من الضروري أن يتسم الأثر بأكثر من خصيصة من تلك الخصائص الثلاث حتى يمكن اعتباره "شديداً". وبالتالي كلما ازداد حجم ونطاق الأثر كلما تعذر في الغالب علاجه. وعلاوة على ذلك، يؤكد المبدأ التوجيهي ٢٤ أن التأخر في معالجة أثر معين يمكن في حد ذاته أن يقلل من إمكانية معالجته، وأنه لا بد من مراعاة ذلك عند ترتيب الأولويات. من ذلك أنه في حالة فصل عمال من عملهم دون وجه حق، يمكن لتأخر العلاج لفترة طويلة أن يحملهم على البحث عن عمل آخر ويزيد ذلك بالتالي من صعوبة إعادتهم إلى عملهم.

وإذا كان الأثر الضار محتمل الحدوث ولم يحدث بالفعل فإن النهج المعيارية المتبعة في إدارة المخاطر تشير إلى أن احتمالات حدوث الأثر تصبح عاملاً رئيسياً إلى جانب شدته. على أن انخفاض احتمالات حدوث أثر ضار بحقوق الإنسان لا تبرر وحدها تخفيض مستوى أولوية جهود التخفيف من حدة الخطر. وينبغي بدل ذلك أن يكون عدم قابلية الأثر المحتمل للمعالجة عاملاً رئيسياً في تحديد مشروعية تأخير تلك الجهود. والخلاصة أن سياق المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان وشدة المخاطر الفعلية أو المحتملة يجب أن تكون هي العامل المهيمن.

وقد يكون واضحاً الأثر "الشديد" أو "غير القابل للمعالجة" الذي بذلاه في حالات كثيرة، مثل الأثر على الحق في الحياة وصحة الأفراد أو الأثر الذي يؤثر أساساً على رفاه جماعات أو مجتمعات محلية بأكملها. وفي الحالات التي ترى فيها المؤسسة أنها تجازف بالتورط في انتهاكات جسيمة لحقوق الإنسان، ينبغي إعطاء الأولوية دوماً لمعالجة هذا الخطر.

وقد تكون أشد الآثار على حقوق الإنسان أو العوامل التي يمكن أن تؤثر على عدم قابليتها للمعالجة أقل وضوحاً في حالات أخرى. وعلاوة على ذلك وكما يشير شرح المبدأ التوجيهي ٢٤، ينبغي عدم النظر إلى "الشدة" باعتبارها مفهوماً مطلقاً، بل هي تناسبية مع الآثار الأخرى على حقوق الإنسان التي تحددها المؤسسة. ويستصوب للمؤسسات أن تنخرط، حيثما أمكن، مع من تكون حقوقهم عرضة للخطر من أجل ضمان إدراكهم الأثر الذي يمكن أن يقع عليهم.

وتبعاً للسياق التنفيذي، فإن أشد الآثار المتصلة بحقوق الإنسان يمكن أن تقع على الأشخاص المنتمين إلى فئات معرضة أكثر للضعف أو التهميش، مثل الأطفال أو النساء أو الشعوب الأصلية أو الأشخاص المنتمين إلى أقليات إثنية أو غيرها. وإذا رأت المؤسسة أنهما في حاجة إلى تحديد أولويات التصدي للآثار المتصلة بحقوق الإنسان، ينبغي أن تأخذ في الاعتبار ما تتعرض له تلك الفئات وخطر تعريضهم لآثار بالغة في حال تأخر التصدي لآثار معينة.

السؤال ٨٩ - ما الذي يعنيه ذلك بالنسبة للأثر الذي لا يُعد شديداً؟

معالجة المسائل التي تعد الأشد لا تعني بأي حال من الأحوال عدم الحاجة إلى معالجة الآثار الأخرى التي تتعرض لها حقوق الإنسان وتحددتها المؤسسة من خلال عملية العناية الواجبة، بل يتعلق هذا المبدأ بترتيب تتابع إجراءات التصدي في حال عدم إمكانية معالجة كل الآثار دفعة واحدة. وتظل المؤسسة مسؤولة عن معالجة جميع آثارها الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان. وينبغي أيضاً ألا يغيب عن الأذهان أن الأثر الذي لا يعتبر في بدايته شديداً قد يتطور إلى انتهاكات أكثر خطورة (أو هكذا يتصور) إن لم يعالج على نحو سليم.

تساؤلات

هل نحتاج إلى ترتيب استجاباتنا لأي آثار ضارة بحقوق الإنسان نكون قد حددناها، أم هل يمكن أن نعالجها جميعاً في آن واحد؟

إذا كان علينا أن نحدد الأولويات حتى نرتب تتابع استجاباتنا فهل لدينا وسيلة لتقييم مدى شدة آثارنا؟

هل تراعي نُظُمنا التي نستخدمها لتقييم شدة الآثار نطاق الأثر وحجمه وعدم قابليته للمعالجة؟ هل تعكس تلك النُظُم إعطاء الأولوية لمعالجة الأثر المحتمل إذا كان شديداً بصرف النظر عن احتمالاته؟

هل تولي تلك النُظُم اهتماماً خاصاً للأفراد المنتمين إلى فئات ضعيفة الذين قد يعانون أشد الآثار الضارة بحقوق الإنسان؟

هل تحدد تلك النُظُم الحالات التي يمكن أن يؤدي فيها تأخر التصدي للأثر الفعلي إلى زيادة صعوبة المعالجة؟

حالما تعالج أشد الآثار المتصلة بحقوق الإنسان، هل تنتقل نُظُمنا تلقائياً إلى الآثار التالية الأشد لحين معالجتها جميعاً؟



المرفق الأول

الحقوق الواردة في الشريعة الدولية لحقوق الإنسان والاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية

ألف- الشريعة الدولية لحقوق الإنسان

تتألف الشريعة الدولية لحقوق الإنسان من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والصكوك الرئيسية التي دُوّنت من خلالها، وهي العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، والعهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وتنص الأحكام المماثلة في العهدين على عدم التمييز وعلى المساواة بين الجنسين باعتبارهما مبدأين جامعين ينبغي تطبيقهما بالاقتران مع الحقوق المحددة. وبقدر العهدان ويعرفان بمزيد من الإسهاب الحقوق المنصوص عليها في الإعلان العالمي على النحو التالي:

العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية

- | | |
|---------------------|---|
| المادة ١ : | حق تقرير المصير |
| المواد من ٢ إلى ٥ : | المبادئ الجامعة |
| المادة ٦ : | الحق في الحياة |
| المادة ٧ : | الحق في عدم التعرض للتعذيب و/أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية أو المهينة |
| المادة ٨ : | الحق في عدم التعرض للرق أو العبودية أو السخرة |
| المادة ٩ : | الحق في الحرية وأمن الشخص على نفسه |
| المادة ١٠ : | حق الأشخاص المحتجزين في معاملة إنسانية |
| المادة ١١ : | الحق في عدم التعرض للسنن بسبب العجز عن الوفاء بالتزام تعاقدية |

- المادة ١٢: الحق في حرية التنقل
- المادة ١٣: حق الأجانب في الإجراءات القانونية الواجبة عندما يتعرضون للطرْد
- المادة ١٤: الحق في محاكمة عادلة
- المادة ١٥: الحق في عدم الخضوع للقانون الجنائي بأثر رجعي
- المادة ١٦: حق الشخص في أن يعترف له بالشخصية القانونية
- المادة ١٧: الحق في الخصوصية
- المادة ١٨: الحق في حرية الفكر والوجدان والدين
- المادة ١٩: الحق في حرية الرأي والتعبير
- المادة ٢٠: الحق في عدم التعرض لدعاية الحرب وعدم التعرض للتحريض على الكراهية العنصرية أو الدينية أو القومية
- المادة ٢١: الحق في التجمع
- المادة ٢٢: الحق في تكوين الجمعيات
- المادة ٢٣: الحق في التمتع بحماية الأسرة والحق في الزواج
- المادة ٢٤: الحق في التمتع بالحماية للطفل
- المادة ٢٥: الحق في المشاركة في الحياة العامة
- المادة ٢٦: الحق في المساواة أمام القانون، والحقوق المتعلقة بعدم التمييز
- المادة ٢٧: حقوق الأقليات

العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية

- المادة ١ : حق تقرير المصير
- المواد من ٢ إلى ٥ : المبادئ الجامعة
- المادة ٦ : الحق في العمل
- المادة ٧ : الحق في التمتع بشروط عمل عادلة ومواتية
- المادة ٨ : الحق في تكوين النقابات والانضمام إليها، والحق في الإضراب
- المادة ٩ : الحق في الأمن الاجتماعي، بما في ذلك التأمين الاجتماعي
- المادة ١٠ : الحق في العيش في كنف الأسرة
- المادة ١١ : الحق في مستوى معيشي كافٍ (يشمل ذلك الحق في الغذاء الكافي، والحق في المسكن اللائق، وحظر الطرد القسري. وفُسِّر هذا الحق أيضاً بأنه يشمل الحق في مياه الشرب المأمونة والصرف الصحي).
- المادة ١٢ : الحق في الصحة
- المادتان ١٣ و ١٤ : الحق في التعليم
- المادة ١٥ : حقوق المشاركة في الحياة الثقافية، والاستفادة من التقدم العلمي، والحقوق المادية والمعنوية للمؤلفين والمخترعين

باء- الاتفاقيات الأساسية لمنظمة العمل الدولية

أقرت منظمة العمل الدولية في عام ١٩٩٨ الإعلان المتعلق بالمبادئ والحقوق الأساسية في العمل. ويلزم الإعلان الأعضاء باحترام المبادئ والحقوق الأساسية الأربعة في العمل، هي الحرية النقابية وحق المفاوضة الجماعية؛ والقضاء على العمل الجبري والإلزامي؛ والقضاء على التمييز في الاستخدام والمهنة؛ والقضاء على عمل الأطفال. وكل مبدأ من هذه المبادئ تؤيده اتفاقيتان

من اتفاقيات منظمة العمل الدولية التي تشكل معاً معايير العمل الأساسية الثمانية لمنظمة العمل الدولية.

- ١- اتفاقية الحرية النقابية وحماية حق التنظيم لعام ١٩٤٩ (رقم ٨٧)
- ٢- اتفاقية حق التنظيم والمفاوضة الجماعية لعام ١٩٤٩ (رقم ٩٨)
- ٣- الاتفاقية المتعلقة بالعمل الجبري لعام ١٩٣٠ (رقم ٢٩)
- ٤- اتفاقية إلغاء العمل الجبري لعام ١٩٥٧ (رقم ١٠٥)
- ٥- اتفاقية المساواة في الأجور لعام ١٩٥١ (رقم ١٠٠)
- ٦- اتفاقية التمييز (في الاستخدام والمهنة) لعام ١٩٥٨ (رقم ١١١)
- ٧- اتفاقية الحد الأدنى لسن الاستخدام لعام ١٩٧٣ (رقم ١٣٨)
- ٨- اتفاقية حظر أسوأ أشكال عمل الأطفال لعام ١٩٩٩ (رقم ١٨٢)

المرفق الثاني

أمثلة لموارد الخبراء الخارجيين

- ◀ أصبحت المعلومات والمشورة بشأن المخاطر المتصلة بحقوق الإنسان متاحة بشكل متزايد من بعض المكاتب أو الوكالات الحكومية، سواءً العام منها أو ما يتعلق بصناعات معيَّنة، أو ما يتعلق بسياقات جغرافية معينة أو مسائل معيَّنة، من قبيل حقوق العمل أو حقوق الشعوب الأصلية.
- ◀ يمكن الاستعانة بموارد المعلومات الرسمية المتاحة على شبكة الويب، مثل موقع مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان (www.ohchr.org) وموقع منظمة العمل الدولية (www.ilo.org).
- ◀ يمكن الحصول أيضاً على المشورة من مصادر أخرى موثوقة، مثل الكثير من المؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان، ومكتب منظمة العمل الدولية للمساعدة في الأعمال المتعلقة بمعايير العمل الدولية، فضلاً عن المنظمات غير الحكومية والمؤسسات الأكاديمية المرموقة التي تركز على مسائل حقوق الإنسان المتصلة بالعمل التجاري.
- ◀ الاتفاق العالمي هو مبادرة الأمم المتحدة بشأن المسؤولية العالمية للشركات. ويمكن الرجوع إلى الموقع التالي للوقوف على العلاقة بين المبادئ التوجيهية للعمل التجاري وحقوق الإنسان وبين الاتفاق العالمي: www.unglobalcompact.org/docs/issues_doc/human_rights/Resources/GPs_GC%20note.pdf (تم الدخول إلى الموقع في ٨ آذار/مارس ٢٠١٢). ويمكن تنزيل مجموعة من الأدوات والمواد التوجيهية التي تتعلق الكثير منها بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وذلك مباشرة من موقع الاتفاق العالمي للأمم المتحدة على شبكة الويب: (www.unglobalcompact.org/Issues/human_rights)، مثل:

- **أداة التعلم في مجال العمل التجاري وحقوق الإنسان** (الاتفاق العالمي للأمم المتحدة/مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، ٢٠١١): وحدات نموذجية على شبكة الويب تضم تمارين ودراسات حالة عن الاتجاهات الحالية وتوقعات الأعمال التجارية بشأن تنفيذ مبادئ حقوق الإنسان على النحو الذي يجسده إطار الأمم المتحدة بشأن "الحماية والاحترام والانتصاف". ويمكن للمستعملين الحصول على شهادة بمجرد اجتياز الاختبار.
- **مصفوفة حقوق الإنسان** (مبادرة قادة الأعمال بشأن حقوق الإنسان/شركة كريدت ٣٦٠، صدرت النسخة المستكملة في عام ٢٠١٠): وتمثل مصفوفة حقوق الإنسان تقييماً ذاتياً أولياً وأداة للتعلم تمكن الشركة من البدء في فهم ومعالجة أداؤها على صعيد حقوق الإنسان وذلك عن طريق تحديد سياساتها بشأن حقوق الإنسان ونهجها حيالها. وسوف تساعد الشركات على تصور وتقييم وإدارة برامجها وأداؤها في مجال حقوق الإنسان.
- **كيف تحترم حقوق الإنسان وأنت تزاوّل العمل التجاري** (شبكة الاتفاق العالمي، هولندا، ٢٠١٠): يستفيد هذا المنشور من إطار "الحماية والاحترام والانتصاف" الذي وضعه ممثل الأمم المتحدة الخاص المعني بمؤسسات الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. وتستند التوصيفات الواردة في هذا المنشور ونقاط التعلم فيه وتوجيهاته إلى تجارب عشر شركات متعددة الجنسيات في الشبكة الهولندية للاتفاق العالمي والغرض منه هو مساعدة الشركات على الوفاء بالتزاماتها باحترام حقوق الإنسان وفقاً لذلك الإطار.
- **ترجمة حقوق الإنسان: دليل مرجعي لمؤسسات الأعمال التجارية** (الاتفاق العالمي للأمم المتحدة/مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان/مركز كاستان لقانون حقوق الإنسان/المنتدى الدولي لقادة الأعمال، ٢٠٠٨). الغرض من هذا المنشور هو شرح حقوق الإنسان المعترف بها عالمياً بطريقة مفهومة لمؤسسات

الأعمال. ويبين المنشور، باستخدام الأمثلة واقترح الإجراءات العملية، أهمية حقوق الإنسان في سياق الشركات.

- **دليل تقييم وإدارة الآثار المتصلة بحقوق الإنسان** (الاتفاق العالمي للأمم المتحدة/ المؤسسة المالية الدولية/المنتدى الدولي لقادة الأعمال، صدرت النسخة المستكملة في عام ٢٠١٠): الغرض من هذه الأداة التفاعلية المتاحة مباشرة على شبكة الإنترنت هو توجيه الشركات في تقييم وإدارة المخاطر والآثار التي تتعرض لها حقوق الإنسان بسبب أنشطتها التجارية. وفي حين أن الدليل مفيد لمختلف أنواع المنظمات فإن الشركات هي الجمهور الرئيسي والمقصود ويمكن الحصول عليه مجاناً بعد التسجيل في الموقع.

- **دليل صياغة سياسة لحقوق الإنسان** (الاتفاق العالمي للأمم المتحدة/مفوضية الأمم المتحدة السامية لحقوق الإنسان، ٢٠١١): يتضمن هذا الدليل تعليمات بشأن الطريقة التي يمكن بها للشركات صياغة وتنفيذ سياسة لحقوق الإنسان.

◀ توفر أيضاً منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي بعض الأدوات والتوجيهات المستخدمة على نطاق واسع، ومنها أداة الوعي بالمخاطر للمؤسسات المتعددة الجنسيات في مناطق الحكم الضعيفة (٢٠٠٦). ويمكن الاطلاع عليها في هذا الموقع: www.oecd.org/dataoecd/26/21/36885821.pdf (تم الدخول إلى الموقع في ٨ آذار/مارس ٢٠١٢).

◀ توفر المعلومات عن الآثار المتصلة بحقوق الإنسان التي تسببت في توجيه انتقادات إلى الآخرين العاملين في نفس مجال الصناعة أو مثولهم أمام القضاء، مؤشراً جيداً للغاية بشأن بعض المسائل التي ينبغي أن تركز عليها المؤسسة. ويمكن للتقارير الإخبارية أن تشير إلى قضايا حقوق الإنسان الساخنة التي تواجهها صناعة معينة. ومن مصادر تلك المعلومات التي تحظى باحترام واسع مركز الإعلام لموارد الأعمال وحقوق الإنسان (www.business-humanrights.org).

- ◀ يمكن للمواقع الشبكية لمختلف المنظمات غير الحكومية التي تقيّم من وجهة نظر نقدية أنشطة المؤسسات أن توفر مؤشرات بشأن المسائل ذات الصلة.
- ◀ غالباً ما تتاح الخبرة والمشورة ذات الصلة في المجال الذي تعمل فيه المؤسسة ذاتها. ويمكن الاطلاع على أمثلة للمبادرات في موقع مركز الإعلام وللأعمال وحقوق الإنسان على شبكة الويب. ويمكن أيضاً لبعض رابطات الأعمال أن تقدّم توجيهات إلى أعضائها. وأدرجت أيضاً بعض الشبكات المحلية المعنية بالاتفاق العالمي لحقوق الإنسان في مجالات عملها، وربما تحوز معلومات مهمة للمؤسسات التي تلتبس التوجيه بشأن منطقة جغرافية معيّنة. انظر: www.unglobalcompact.org/networksaroundtheworld/index.html (تم الدخول إلى الموقع في ٨ آذار/مارس ٢٠١٢).
- ◀ يمكن للمبادرات التي يتخذها العديد من أصحاب المصلحة الذين يحظون بالاحترام أو المبادرات التي تتخذها الصناعات أن توفر مصدراً للمشورة والخبرة التي تنطوي على قيمة كبيرة في معالجة تحديات العمل التجاري وحقوق الإنسان.
- ◀ قد توجد فرص للتعاون في معالجة التحديات المشتركة التي تتعرض لها حقوق الإنسان. من ذلك مثلاً أن الشركات صاحبة العلامات التجارية والجهات التي تقوم بتوريد منتجاتها قد تكون لها مصلحة مشتركة في الحد من المخاطر التي تتعرض لها حقوق الإنسان في سلسلة القيمة، وهو ما يمكن من تجميع الموارد لتحقيق أهداف مشتركة.
- ◀ للاطلاع على توجيهات بشأن مؤسسات الأعمال العاملة في المناطق المتضررة من النزاع، انظر "Red Flags: Liability risks for companies operating in high-risk zones" (الأعلام الحمراء: مخاطر التزامات الشركات العاملة في المناطق الشديدة الخطورة)، صادر عن منظمة الإشراف الدولية ومعهد فافو. ويمكن الحصول عليه من هذا الموقع: www.redflags.info/index.php?page_id=14&style_id=0 (تم الدخول إلى الموقع في ٨ آذار/مارس ٢٠١٢).



Photos: © Shutterstock.com
Designed and printed by the Publishing Service, United Nations
Geneva — G.E. 12-42253 — January 2013 — 1,301 — HR/PUB/12/2