

معوقات نجاح التفاوض الجماعي

د/ بن قوامال

أستاذة محاضرة " أ "

كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة مستغانم

المقدمة :

إن منظمة العمل الدولية وفقا للإعلان المتعلق بالمبادئ¹ و الحقوق الأساسية في العمل، وحسب ما جاء به مؤتمر العمل الدولي لعام 1998 يلزم ويشجع كافة الدول الأعضاء بان تطبق بعزم صادق للمبادئ و الحقوق المتعلقة بحرية التجمع (الحرية النقابية) و الاعتراف الفعلي بحق المفاوضة الجماعية من خلال الالتزام بالاتفاقية المتعلقة بحق التنظيم و المفاوضة الجماعية رقم 98 لعام 1949، والتي نصت على "..... تشجيع المفاوضة الجماعية الطوعية و الحث عليها من خلال تدابير تتوافق مع الأوضاع الوطنية"، وباعتبارها الإطار الأمثل الذي ينظم شروط العمل و ظروفه فيما يتعلق بضبط مختلف العلاقات المهنية و الاقتصادية والاجتماعية، ويضمن السلم الاجتماعي و المهني، وهذا ما سعت إليه الجزائر من خلال النص على الحق في التفاوض الجماعي في قانونها الأساسي و ترجمته في² قانون 11/90 من اعتبرته أساس بروز الاتفاقيات و الاتفاقات الجماعية، التي تعتبر من القواعد المهنية المنظمة لعلاقات العمل الفردية و الجماعية، ولكن مع التنظيم الاقتصادي الحالي و المنافسة الحرة بين المؤسسات³.

¹ مؤتمر العمل الدولي، التقرير الرابع، الدورة 99/ جونايف، الطبعة الأولى 2009.

هذا ما يظهر من خلال المواد من 114 إلى 134 من قانون 11/90 المتعلق بعلاقات العمل، الجريدة الرسمية العدد 17 ل 25 ابريل 1990²

³ سارة كمال، عملية التفاوض الجماعي، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية، 2016، ص5.

التي أصبحت تسعى إلى البحث عن أقصى الأرباح و بأقل التكاليف، أصبحت هناك صعوبات، تعيق عمل هذا التفاوض الجماعي سواء ما تعلق بأطراف العلاقة التفاوضية أي (ممثلي الطرفين)، أو ما تعلق بطبيعة العمل المتفاوض حوله و بالخصوص ظهور ما سماه مكتب العمل الدولي بالعمل الغير معياري المنظم ، فالي أي مدى اثار ت هذه الصعوبات على فعالية دور التفاوض الجماعي؟ وهل يمكن اعتبارها من معوقات التفاوض الجماعي؟ ، هذا ما سنجيب عليه من خلال التطرق إلى معوقات نجاح التفاوض الجماعي المتعلقة بأطراف التفاوض في الشق الأول، أما في الشك الثاني فسننتظر إلى معوقات نجاح التفاوض الجماعي المتعلقة بطبيعة العمل المتفاوض حوله ، من خلال ما يلي :

أولاً: معوقات تتعلق بأطراف التفاوض الجماعي

إن المنظمة الدولية لأصحاب العمل ،ومن خلال أنشطة أصحاب العمل ،حاولت وضعت دليلاً استرشادياً عام 2009 ،حيث ترجمت فيه معوقات نجاح التفاوض الجماعي من خلال إظهار معوقات تتعلق بالتشدد و عدم التماسك و سوء الفهم ،أخرى تتعلق بالبعد الاعملي و غياب السلطة و هذا ما سنبينه من خلال ما يلي :

أ/ معوقات تتعلق بالتشدد و عدم التماسك و سوء الفهم : تعبر هذه الصعوبات أو المعوقات من المظاهر التي قد تصاحب حوارات أطراف العلاقة التفاوضية أي ممثلي العامل و المستخدم خصوصا عندما يعترضها نوع¹ من التشدد الذي يعيق عملية التفاوض الجماعي ،كما قد تنشأ أحيانا اختلافات و حالات سوء الفهم و صعوبات في التنفيذ نتيجة عدم التماسك ،و إخلاف وجهات النظر أو تناقض المصالح ،وهذا ما سنظهره من خلال ما يلي :

⁴ - و هذا حسب ما جاءت به المنظمة العربية ،حينما ترجمت الدليل الاسترشادي لعام 2007 ،الصادر عن المنظمة الدولية لأصحاب العمل /مكتب أنشطة أصحاب العمل .

- **التشدد:** إن من بين المهارات الأساسية في المفاوضة الجماعية هو معرفة متى يجب التحلي بالمرونة، ومتى يجب اعتماد الصرامة، وهذا ما يحدد نجاح المفاوضات الجماعية¹ أو عدم نجاحها، حيث أنه من الصعب جدا تفاوض احد الطرفين حول مطالبه للوصول إلى اتفاق جماعي بشأنها، إذ لا يمكن لصاحب العمل أن يكون صارما بشأن أولوية أو مسألة محددة في حين يقتضي الأمر بعض الليونة في تلك المسألة .

- **سوء الفهم :** تكمن مشكلة أساسية أخرى تتمثل في وجود سوء الفهم لما هو مقترح ، وكيفية عمل جزء محدد من اتفاق و لما يقوله مفاوض ما أو لما تمت الموافقة عليه ، حيث تحتاج المفاوضة الجماعية إلى التركيز ، حيث يدون احدهم رؤوس أقلام ، ومن المهم التوصل إلى اتفاق جماعي حطي من خلال عملية المفاوضة ، ويجب ألا تؤثر الصياغة السيئة على العمل .

- **عدم التماسك:** تكمن القاعدة الذهنية في المفاوضات في تحقيق التماسك و العمل بشكل منفتح و صريح و نية طيبة ، فلن تجعل محاولة تضليل المفاوضين المعارضين أو التصرف باحتيال أو بشكل غير شريف ، العملية إلا أكثر صعوبة و قد يلحق هذا الأذى بسمعة المؤسسة .

ب/ البعد الاعملي و غياب السلطة: إن عملية التفاوض تتطلب أن تتوفر عدة شروط في أطراف المفاوضة الجماعية ، منها التمتع بالجدية و البعد العملي و سلطة اتخاذ القرار و تمثيل حقوق الطرفين ، هذا ما يظهر من خلال ما يلي :

- **البعد الاعملي :** يحتاج التفاوض إلى أن يبق المفاوضون عمليون وواقعيون ، فيتخطون بسرعة المطالب المحددة ، لتحقيق ما هو مطلوب منهم ، ويمكنهم المشاركة بشكل فعال في مطالب العمال .

¹ سلامة أبو زعيتير ، دليل المفوضة الجماعية و المعايير الدولية 18 جوان 2006.

- غياب السلطة : من المشاكل الكبرى ، الحالات التي يفتقر الأشخاص المعنيون إلى السلطة لتحقيق المطالب المتفاوضين بشأنها ،فبالنسبة لصاحب العمل قد يقوم بإرسال مفوضين يفتقرون إلى السلطة لاتخاذ القرارات الضرورية من خلال المفاوضات ،أما بالنسبة لممثلي العمل قد يفتقرون إلى الدعم ،ويكونون عاجزين عن تحقيق ما يتفاوضون بشأنه ، وقد تكون هناك منظمات متناقضة أيضا .

ثانيا: معوقات تتعلق بطبيعة العمل المتفاوض حوله "العمل غير النمطي أو (المنظم)

يمكن أن نعرف العمل غير المنظم بكونه العمل الذي يتسم بالمرونة و ¹ ضعف الحماية، و مادام انه يدخل في إطار الاقتصاد غير المنظم فقد عرّفته هو الأخير منظمة العمل الدولية بأنه: "جميع الأنشطة الاقتصادية التي يؤديها العاملون أو الوحدات الاقتصادية، والتي هي بالقانون أو الممارسة غير مغطاة كلياً أو بشكل كاف بالإجراءات أو الترتيبات الرسمية".

و إذا كان قطاع العمل غير المنظم "يشهد توسعا متواصلا ليرى البعض فيه ميزات إيجابية، كونه يسهم في التخفيف من البطالة، في حين ينتقد آخرون فكرة عدم وجود غطاء حمائي المتمثل بالضمان الاجتماعي والتأمين الصحي لمن يعمل تحت مظلة هذا القطاع وأكد تقرير صدر مؤخرا عن مركز الفينيق للدراسات الاقتصادية والمعلوماتية، أن العمل غير المنظم توسع ليشمل مختلف الأعمال الزراعية المنزلية، والصيانة، والخدمات المختلفة مثل النقل و الوساطات التجارية والعقارية، والتجارة غير المنظمة، مثل البيع على الأرصفة والباعة المتجولين، والتعليم الخصوصي، وكذلك أفراد العائلة من العاملين بدون أجر، والبرمجة وتصميم المواقع الإلكترونية، وصيانة أجهزة الحاسوب والتصوير وأجهزة الستلايت وغيرها التي لا تتم من خلال وحدات اقتصادية (مؤسسات) مسجلة لدى الجهات الحكومية الرسمية.

مجلة العمل الدولية ، الأزمة المالية العالمية ،اتجاهات الاستخدام العالمية 2009، العدد57، لعام

¹2009، ص25.

و يقول التقرير: "هذا النوع من النشاطات الاقتصادية مهم جدا خاصة في قدرته العالية على التشغيل، وهو متواجد في جميع الاقتصاديات على اختلاف أنواعها ومستوياتها، ويلاحظ الاتساع الدائم لهذا النوع من الأعمال بسبب انتشار واتساع رقعة الفقر في المملكة، وتزايد معدلات النمو السكاني، البالغة ، إلى جانب ضعف مستوى التدريب والتأهيل للعاملين، وضعف مستوى التنمية في المناطق الريفية ، والتطورات التقنية المتسارعة التي تمكن العاملين من العمل من منازلهم، وللعمل غير المنظم أو المعياري عدة أشكال ومن أهمها العمل عن بعد و العمل المنزلي و هذا ما سنعالجه من خلال ما يلي :

1/ العمل عن بعد: تعود نشأة تكنولوجيا العمل عن بُعد إلى ثورة المعلومات والإنترنت التي عرفها العالم والتي أحدثت تلاشياً في الزمان و المكان. هذا الأمر ترتب عنه تغيير واضح في مجموعة من السلوكيات الاجتماعية ومنها العمل. يضاف إلى ذلك، التطور المستمر في علوم الإدارة والتنمية المؤسساتية، حيث نجد تجديداً كبيراً في التنظيم، التخطيط، إدارة الموارد البشرية ومراقبة العمل، وكذلك تحديث عميق لهياكل وبناء المؤسسات في ظل عولمة الاقتصاد وتنافسية الأسواق .الشركات العابرة للوطن في هذا الإطار، استعانت المنشآت و المؤسسات، وعلى وجه الخصوص تلك التي تصنّف كمؤسسات متعددة الجنسيات وعابرة للأوطان، بتكنولوجيا العمل عن بُعد، لتسهل مهامها التنظيمية المتعلقة بتوزيع الأدوار على الأفراد وتحديد مسؤولياتهم، مع تقريب المسافات المكانية وإعطاء هامش واسع لحرية العمل . تساهم تكنولوجيا العمل عن بعد، في تحقيق هذه المعادلة الصعبة بين الجمع في إنجاز الأهداف وتجنب إكراهات العمل المرتبطة بالنهج البيروقراطي المسيطر على معظم المؤسسات في العالم.

هذا و تعتبر شبكة الإنترنت سوقاً للعمل عن بعد تلتقي فيها طلبات وعروض العمل من خلال الربط بين الأطراف من مختلف بقاع المعمورة في مواقع للتوظيف وتقديم خدمات استشارية في عالم المال والأعمال .

و في هذا الإطار، نجد أن أبرز القطاعات الاقتصادية المحركة لسوق العمل عن بعد هي: التصميم والهندسة، الإعلانات والعلاقات العامة، التسويق الإلكتروني، إدارة المعلومة وإدخال البيانات، ثم الاستشارة والإرشاد و بناءً على ما سبق، يتطلّب العمل عن بعد توفير أدوات الاشتغال ووسائل الاتصال وتقنيات السلامة والحماية التي تمكّن العامل أو الموظف من إنجاز عمله في المنزل على أكمل وجه، كما يكون مبيّناً في عقود العمل¹ عن بعد ذات الطابع الخاص. فهذه العقود تهتم بتحقيق الأهداف والقيام بالمهمة مع تحديد المقابل المادي حسب ساعات العمل وليس على شكل راتب شهري، وللتعرف أكثر عن العمل عن بعد لا بد أن نتطرق إلى مفهومه، ثم إلى ميزاته و سلبياته أين سنبرز تأثير السلبى على فعالية عملية التفاوض الجماعي باعتباره شكل من أشكال العمل غير المنظم من خلال ما يلي :

أ/ مفهوم العمل عن بعد:

يعرف العمل عن بعد بكونه عمل بالقطعة أو عمل لفترة محددة يتفق عليها أطراف العمل و لا يشترط التواجد في مكان محدد، وتعتبر أهم مجالات العمل عن البعد حالياً: الصحافة والكتابة، برمجة الحاسب وتكنولوجيا المعلومات، التصميم و الأعمال الجزافية، الاستشارات عن بعد، ولا شك أن الانترنت هو أوسع سوق للعمل عن بعد وقد أضاف أبعاد ومزايا كثيرة لفكرة العمل عن بعد عما كانت عليه فى السابق.

إن العمل عن بعد يتم الاتفاق على العمل بعدة طرق أو² صور، فالبعض يشترط توقيع عقود والبعض يكتفي بمجرد العثور على الطرف الآخر والبعض يشترط الدفع عند التسليم وغيرها .. لذلك لا يمكن وضع قواعد محددة للعمل عن بعد بين الأطراف المتعاملة حيث تختلف من شخص لآخر ومن هنا فتحت شبكة خلية الباب أمام الأعضاء لحرية اختيار الطريقة المناسبة بدون فرض أية قيود أو تدخل من الشبكة. أيضا يختلف تحديد سعر

مجلة العمل الدولية، عالم العمل وتعزيز الوظائف الآمنة و الصحية، برنامج العمل الدولية حول السلامة¹، العدد 2009، 63، ص 69.

محمد صالح الشطي، الأنماط الجديدة للعمل، مجلة القضاء التشريع، العدد 4 مركز الدراسات القانونية و القضائية، 2005، ص 54.²

العمل أو المشروع أو الفترة ... ولا يوجد له مقياس ثابت حيث يتم أيضا بالاتفاق .. لكن يمكن أن يقدر سعر العمل إما باليوم أو بالساعة أو بالمشروع.

ب/- مميزات العمل عن بعد وسلبياته : من مميزات العمل عن بعد إلغاء حاجز الزمان والمكان فيمكن لطرف من مصر أن يتعامل مع طرف من السعودية مثلا دون التحرك من مكانه ودون التقيد بالزمان . الحرية في الاختيار وعدم التقيد بطرف واحد، ففي العمل التقليدي يتقيد الموظف بشركة معينة، ويتقيد صاحب العمل بموظفين معينين . الاعتماد الحقيقي على الخبرة و الأعمال السابقة، حيث تكون هي أفضل وسيلة للاتفاق على العمل إتاحة حرية كبيرة للعاملين، من خلال ساعات العمل وعدم التنقل إلى مقر المؤسسات، ما يشكل حافزا نوعياً، - المساهمة في تكافؤ الفرص بين شرائح المجتمع المختلفة من حيث النوع والعمر والظروف الصحية والاجتماعية، حيث يتمكن الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة من ولوج ميدان العمل بتيسير ظروفه عبر وجود وسائل اتصال كالهاتف والانترنت . المرونة في ظروف العمل، ويخلق بيئة توازن بين واجبات العمل والالتزامات الشخصية، الأمر الذي من شأنه تقادي التصادم داخل التنظيم المؤسساتي وتخفيض التكاليف التشغيلية بالنسبة للمؤسسة وزيادة الإنتاجية عبر تقليل نسبة الغياب، وفي المقابل، يعاني العمل عن بعد من مشكلات كثيرة، حيث لا يمكن تطبيقه على جميع الأعمال، كما يتطلب بنية تقنية ووسائل تكنولوجية حديثة لإنجاز العمل، ويفتقر إلى روزنامة تشريعية وقانونية تنظم العمل عن بعد وتبين محددات العلاقة بين الموظف وصاحب العمل. وكذلك، يستدعي العمل عن بعد تدريب العاملين على التعامل مع التكنولوجيا وهيكله العمل عن بعد.

- إن التبعية التي تربط العامل بمقدم العمل تضعه في الوسط بين نوعين من الأشكال التقليدية¹ لممارسة النشاط المهني ما بين عقد العمل، عقد الوكالة و عقد المؤسسة، استنادا إلى العلاقة الشبه تبعية التي تجعل الإشكال مطروح حول تكييف طبيعة العقد الرابط بين مقدم الطلب و العامل عن بعد، وما إذا كانت العلاقة بينهما تعتبر علاقة

لمعبود عواد ،دور التفاوض الجماعي في تحقيق السلم الاجتماعي الجزائر ، رسالة دكتوراه في القانون الاجتماعي ،جامعة وهران ،2013/2014 .

تبادلية او علاقة تبعية خاصة أمام اعتباره فرصة لخلق مؤسسات جديدة غير مشروعة للمقاولة الفرعية،و أمام هاته المعطيات ،وفي غياب الحماية التشريعية والقانونية تنظم العمل عن بعد،يصعب تفعيل التفاوض الجماعي في مثل هذه الأعمال .

2 / العمل في المنزل :

إذا كانت المادة 2 من الاتفاقية الحرة النقابية و حماية حق التنظيم لعام 1948 نصت على أنها تطبق على جميع العمال و أصحاب العمل دون أي تمييز ،ونفس الأمر بالنسبة للاتفاقية رقم 98 لعام 1949 المتعلقة بحق التنظيم و المفاوضة الجماعية التي نصت على تمتع العمال بالحماية الكافية من التدخل فيما يتعلق بتكوين منظماتهم التمثيلية أو تسييره أو إدارتها،وفسرت لجنة الخبراء ،تلك الاتفاقيات بأنها تقتضي توسيع نطاق أحكام الحرية النقابية في التشريعات بما في ذلك حق التنظيم ،بحيث يشمل العمال المنزليين ،فهل تمتع العامل المنزلي حقا بهذا الحق و حققت له الحماية الفعلية مثله مثل العامل العادي ؟،هذا ما سنتعرف عليه من خلال التعرف على مفهوم العامل في المنزل أولا ،ثم نتعرف على واقع الاعتراف القانوني بالحرية النقابية و الحق في المفاوضة الجماعية من خلال ما يلي :

أ/- مفهوم العمل في المنزل : إن مفهوم العمل في المنزل عرف عدة مصطلحات منهم من أطلق عليه مصطلح عامل البيوت ومنهم من أطلق عليه مصطلح الرعاية الأسرية ،ولكن المصطلح الأرجح و الذي يتوافق مع تقرير منظمة العمل الدولية هو العامل في المنزل،هذا العامل الذي عرفته المشرع الجزائري بأنه كل عامل يمارس¹ في منزله نشاطات إنتاج سلع أو خدمات أو أشغالا تغيرية لصالح المستخدم واحد أو أكثر مقابل أجره ويقم وحده بهذه النشاطات أو يساعده أعضاء من عائلته ،ويتحصل بنفسه على كل أو بعض المواد الأولية أو أدوات العمل أو يستلمها من المستخدم دون أي وسيط

المادة الأولى من المرسوم التنفيذي رقم 97-474 المؤرخ في 8/12/1997 المحدد للتنظيم الخاص

¹بعض العلاقات العمل فيما يخص عمال المنازل

،ومن هذه المادة يظهر لنا انه لإعطاء الصفة القانونية للعامل المنزلي وفق هذه المادة يشترط أن يمارس العمل في المنزل و لصالح المستخدم و دون تشغيل أية يد عاملة مأجورة حتى لا ندخل في إطار المقابلة الفرعية .

ب/- واقع الاعتراف القانوني بالحرية النقابية و الحق في المفوضة الجماعية بالنسبة لعمال المنازل : في مجال المفاوضات الجماعية ،يكن التحدي الكبير في معرفة طريقة نفاذ الحقوق للعمال المنزليين خصوصا الذين يعيشون في عزلة نسبية في منازل خاصة ،إذ أن طريقة تنفيذ هذا الحق لم تعالج بعد .

إن العمل غير النمطي أو المنظم في إطار العمل المنزلي يفتقر إلى الحماية و الاستقرار و الاندماج الاجتماعي ،وهذا ما أكدته إعلان كاتماندوا ، و الذي يبرز قضايا العاملين في المنزل في جنوب آسيا . هناك مشكلة كبرى ، تكمن في أن اللوائح المتعلقة بالعمل المنزلي تنزع تتجاهل حقهم في تكوين نقابات العمال ،لذا ينبغي على البلدان التي تقوم بتشريعات العمل المنزلي من حقهم في التنظيم و المفاوضات الجماعية و أن تتخذ التدابير الضرورية لضمان حصولهم على هذا الحق ،وفي هذا الشأن صدرت قضيتين :

القضية الأولى رقم 2477: مرفوعة على لجنة الحرية النقابية¹ في منظمة العمل الدولية ،حيث أشار اتحاد العمل في الأرجنتين إلى انه في عام 2006 وافق مندوبه على إدخال إصلاحات على نظامه الداخلي للسماح للعاملين في الخدمة المنزلية بالانتساب مباشرة ،وعندما طلبت اللجنة من الأرجنتين الرد على طلب الاتحاد ،الحصول على إقرار ،اعتبرت اللجنة أن المادة 3 من الاتفاقية رقم 87 تخول للعمال و أصحاب العمل الحق في وضع نظام داخلي بما في ذلك الحق في الانتساب مباشرة إلى الاتحادات و الاتحادات.

منظمة العمل الدولية ،عمال المنازل و أصحاب العمل في الدول العربية ،ممارسات واعدة و نماذج مبتكرة

¹ من اجل علاقة عمل منتجة ، المكتب الإقليمي للدول العربية ،2017

القضية الثانية رقم 1900: ، أعادت اللجنة التأكيد على الاتفاقية رقم 87 ،حيث نصت أن الاتفاقية رقم 87 لا تنطبق على العمال المنزليين فحسب ،بل ينبغي لهم أن يستفيدوا من ضماناتها كذلك ،وردا على تأكيد كندا ،أن وضع نظام لعلاقات العمل يتمتع بالية لحل النزاعات الجماعية ، الأمر الذي لا يتلاءم مع أماكن العمل غير الصناعية بسبب الطبيعة غير المنظمة و التي تتسم بها القوى العاملة و الحد المتدني للإعانات لم تطلب ا للجنة من الحكومة تنظيم ظروف العمل المنزلي بواسطة صك تشريعي نفسه الذي ينطبق على جميع العمال الآخرين بل طلبت لائحة مخصصة لهم .

من خلال هاتين القضيتين ، يظهر لنا الاعتراف القانوني بالحرية النقابية و المفاوضة الجماعية لم يأتي بسهولة ،ومازالت لحد اليوم العديد من التجاوزات التي تقع على حساب العامل المنزلي نتيجة لعدم تفعيل دور المفاوضة الجماعية في تنظيم ،وذلك نتيجة لطبيعته أن تفتح المجال لإقصاء العامل المنزلي من الحماية التي يستحقها في إطار علاقة العمل .

و بالرجوع إلى ما سبق نتوصل إلى أن العمل غير النمطي أو المنظم أو المعياري سواء في إطار العمل عن بعد أو في إطار العمل المنزلي يفتقد إلى الحماية الاجتماعية أو القانونية خصوصا في الجزائر ،نتيجة عدم احترام الأجر الأدنى ،مدة العمل ،الراحة الأسبوعية ،خدمات الضمان الاجتماعي ،غياب الترقية ،وضعف النقابات إن وجدت في هذا المجال ،وهذا ما تتجر عليه حتمية عرقلة مسار عملية المفاوضة الجماعية التي كان من الأرجح أن تعالج فيها الحقوق السالفة الذكر .

الخاتمة :

من خلال ما سبق يظهر لنا جليا انه من أهم النتائج التي يمكن أن نستشفها حول مسألة معوقات التفاوض الجماعي، إما تتعلق بأطراف العلاقة عندما يكون أطراف العلاقة لا تتمتع بالبعد الاعملي و بسلطة اتخاذ القرار أو عندما يتعلق بطبيعة العمل الغير النمطي و الذي من أشكاله العمل عن بعد أو العمل المنزلي الذي يفتقر إلى أدنى أشكال الحماية نتيجة لغياب التفاوض الجماعي في مثل هذه الأعمال و إن وجد فانه يكون ضعيفا جدا ولا يحقق الدور الفعال المنوط به لتحقيق البعد القانوني و الاجتماعي و أهم الحلول التي تقترحها في هذا المجال :

- يجب على أطراف العلاقة التفاوضية توضيح جميع المصالح بصورة ثنائية و الاعتراف بالاختلافات و دمجها في صميم عملية التفاوض و جعل مسائل التفاوض شفافة و إتاحة الإمكانية للتعبير عن المشاكل المطروحة و مناقشتها و محاولة إيجاد الحلول بناءة لها .
- الاعتراف القانوني بالحرية النقابية و المفاوضة الجماعية في إطار العمل عن بعد و العمل المنزلي ، و تفعيل دورها في هذا المجال و الاقتداء بتجربة¹ ايطاليا في هذا المجال .

ايطاليا في عام 1974 وقع الاتحاد الوطني لرجال الدين الايطاليين الاتفاق الجماعي الأول الذي شمل العمال المنزليين و في نهاية المطاف أدى الأمر إلى تشكيل اتحادين وطنيين الجمعية الوطنية للأسر المشغلة لعمال المنازل " دومينا" و الاتحاد الايطالي لأصحاب عمال المنازل فيدالدا" ، وقد وقعت اتحادين شروط اتفاقية تتعلق بمعدلات الأجور ، فترات الراحة ، العطل المدفوعة ، الإجازة المرضية و بدل إنهاء الخدمة " . هذا ما جاءت به الجمعية الوطنية لأسر المشغلة لعمال المنازل و الاتحاد الايطالي لأصحاب عمل العمال المنازل ، هويدن، 2010.¹