

האם מותר להנהלת מלון לדרוש מעובד כי לא ישוחח בשפה שאיננה עברית במהלך עבודתו?



עו"ד עדי שחר - משרד יהודה רוה ושות' (אורחת המדור)

להשתמש בשפת האם שלו במהלך עבודתו במלון. יש לבחון האם איסור שימוש בשפת האם, שאינה עברית, מתחייבת מאופיו או מהותו של התפקיד המבוצע, וכך לחסות תחת ההגנה הקבועה בסעיף 2(ג) לחוק שוויון ההזדמנויות.

הוראה מסוג זה שתהא מכוונת לעובדים השייכים ללאום או מוצא מסוימים, עלולה להוביל לתלונות בנוגע לאפליה. מקומות עבודה שניסו לאסור על השימוש בשפה זרה מול לקוחות, כדוגמת רשת "ארומה" וחברת "ביג אלקטריק", קיבלו מכתבי אזהרה ממשרד הכלכלה והתעשייה, וזאת בנוסף להתנגדות הרחבה בקרב הציבור ולפרסומים השליליים בהקשר זה.

חשוב לציין כי נטייתם הכללית של בתי המשפט היא לפסוק כנגד הוראות שיש בהן ולו "ניחוח של אפליה" ועל כן, קיים סיכוי כי ההרחבה הקיימת לחופש הביטוי ולזכות לשוויון, עלולה לגבור על אי נוחות שעלולה להיגרם לאורחי המלון כתוצאה מחשיפה לשפה שאיננה שפתם.

כפי שצויין, הפסיקה אמנם מכירה בזכותו של מעביד לדרוש קוד לבוש ספציפי כחלק מהפררונטיבה הניהולית כל עוד הוכיח המעביד שהדבר מידתי, קשור בליבת פעילותו של העסק, קשור באופי התפקיד ואינו פוגעני או בלתי סביר, לכן, מעסיק אשר יבקש מעובדיו שלא לשוחח בשפה שאיננה עברית יצטרך להראות מדוע איסור כללי מסוג זה מתחייב מאופיו ומהותו של התפקיד, שכן אם לא יוכיח זאת, הרי ככל הנראה שמדובר באיסור מפלה ואסור על פי חוק.

ככל שהנהלת מלון מבקשת לאמץ נוהל הכולל הנחיה לפיה על העובדים לשוחח בשפה העברית בלבד, עליה להדגיש כי האיסור אינו חל על שיחות אישיות המתקיימות בין אנשי הצוות, שלא כפני אורחי המלון וכמו כן מומלץ להבהיר לעובדי המלון את הרציונל העומד מאחורי הנוהל - מתן שירות מכובד, מנוסס, התנהלות בשפה המובנת לכולם ויצירת חוויות אירוח נעימה לאורחי המלון. בנוסף יש להדגיש כי אין הגבלה על שימוש בשפת אם ב-back of the house כאשר העובדים אינם מעניקים שירות לאורחי המלון, או במידה ואורח בעצמו פונה אל העובד בשפת אמו.

ככל שמלון אשר יבקש להחיל נוהל זה, עליו לוודא כי מדיניות מעין זו הינה סבירה ומידתית ומעוגנת בשיקולים רלוונטיים וחשוב עד מאד לנהוג בעקביות ובאופן סדור כך שהאכיפה תהא גורפת על כלל השפות ויודגש כי אין הבדל בנושא זה בין איסור שימוש בשפה הערבית, האנגלית, הרוסית או האמהרית.

מחמת מוצא, נזע או לאום. בבכ"ץ 4112/99 עדאלה נ' עירית תל אביב ואח', קיבלו השופטים את תביעת ארגון 'עדאלה' לחייב את עיריית ת"א (ועיריות נוספות) להוסיף כיתוב בערבית לשלטי הרחובות שאינם כתובים בערבית. בין היתר, תוך הדגשת זכות החוקתית של אדם להשתמש בשפתו: "התכלית הכללית הראשונה היא זו הנוגעת להגנה על זכותו של אדם לשפתו. שפתו של אדם היא חלק מאישיותו. היא הכלי שבאמצעותו הוא חושב, היא המכשיר שבאמצעותו הוא יוצר קשר עם זולתו".

בתע"א 8435-09 נבאי משה נ' פינות קפה בע"מ, נקבע כי לא כל הוראת מעסיק אשר נושאת עימה חשש לאפליה, מיד תיחשב לכזו ותהיה פסולה מעיקרה, אלא ביהמ"ש יבחן אותה לאור מבחן המידתיות הרלוונטי: טיבה והיקפה של ההוראה, טיב פגיעתה בעובד, מידת השרירות ותום ליבו של המעסיק, אופי התפקיד ונסיבות מתן ההנחיה. אלו ישקלו אל מול מידת הפגיעה הקניינית והתמדתית בעסק, והאם ההנחיה קשורה בטבורו של העסק או בשוליו. כך למשל, בע"א 396/00 אביגדור בן-דע נ' אנד אגודה שיתופית בע"מ, נקבע שדרושת אנד מנהיגה ללבוש לבוש אחיד הינה דרישה חוקית ולגיטימית לשם השגת מראה אחיד ומוכרך. כך גם בס"ע 9022-06-10 נאדרה נמרי נ' בית ספר שמידט לבנות הכיר ביהמ"ש בחוקיות דרישת ביה"ס בדבר איסור שהוטל על מורה להעטות חייבא בעת שהותה בביה"ס כחלק ממאפייניו הייחודיים של בית הספר וקבע כי הפגיעה מוצדקת ומידתית וכי אין מדובר באפליה פסולה הנוגדת את חוק שוויון ההזדמנויות בעבודה.

יחד עם זאת יש להביא בחשבון כי בדנ"ץ 4191/97 אפרים רקנט נ' בית הדין הארצי לעבודה דנו בנומרות המצופות ממעביד באשר לקיום הזכות לשוויון במסגרת מקום העבודה ונקבע כי קבוצת השוויון הרלוונטית לעניין החוק היא כלל עובדי של המעביד, ובנוסף נקבע כי אין בהעדפת לקוחות כדי להוות הגנה למעסיק בנין הפרת חוק שוויון ההזדמנויות.

לפיכך, על מנת לבחון האם עלולה לקום טענה מצד העובדים בדבר הפליה, יש לבחון האם המדובר באיסורים דומים כלפי קבוצות עובדים מובחנות. למשל: האם האיסור על דיבור בשפה שאינה עברית חל על כלל העובדים, ללא קשר לשפת אמו, וכן, האם ניתן להוכיח את נחיצות האיסור, למשל בטענה שמרבית האורחים במלון דוברי עברית וחשים אי-נחת לנוכח שמיעת שיחה המתקיימת בנוכחותם בין עובדים שאם שפתם ותוכן השיחה אין הם יכולים להבין.

מהסקירה לעיל עולה כי אין תשובה חד משמעית בנוגע לאפשרות של המעסיק להורות לעובדו שלא

מנהלים רבים מתחבטים בשאלה האם ביכולתם להורות לעובדיהם לדבר רק בשפה העברית במהלך עבודתם במלון והאם ניתן לדרוש מהעובדים כי שיחות בשפת אדם יערכו רק ב-back of the house ולא מול אורחי המלון. מחד, נראה כי סמכויות המעסיק, הבאות לידי ביטוי במסגרת הנחיות הניתנות לעובד בכל הנוגע לאופן ביצוע העבודה, לרבות אופן ההתנהגות, הלבוש וכד' הינן רחבות ומאפשרות למעסיק לנהל את עסקו כראות עיניו, במסגרת הפררונטיבה הניהולית שלו. מאידך, על המעסיק מוטלות חובות שונות, בין אם מכו הדין ובין אם מכוח הנורמה הקיימת, המחייבות אותו לנהוג לפי אמות מידה ראיות, תוך שמירה על כבוד העובדים, על שוויוניות ועל אי הפליה, בין אם באופן גלוי ובין אם באופן סמוי.

חוק יסוד כבוד האדם וחירותו קובע כי אין לפגוע בחייו, בגופו או בכבודו של אדם באשר הוא אדם וחוק שוויון ההזדמנויות בעבודה, התשמ"ח-1988 קובע: "לא יפלה מעביד בין עובדיו או בין דורשי עבודה מחמת מינה, נטייתם המינית, מעמדם האישי, הרוי, טיפולי פוריות, טיפולי הפריה חוץ-גופית, היותם הורים, גילם, נזעם, דתם, לאומיותם, ארץ מוצאם, השקפתם... בקבלה ובתנאי העבודה...". לשם שמירה על קיום הוראות חוק שוויון ההזדמנויות, נקבע כי ניתן יהיה להטיל אחריות פלילית על התברה, ואחריות אישית על נושא משרה, אם ידע, או היה עליו לדעת ו'או לא נקט את כל האמצעים הסבירים לשם מניעת התקיימות העבירה לפי החוק.

איסור על עובד לשוחח בשפת אמו במלון עלול להיות הפליה על רקע לאום וארץ מוצא אך השאלה העומדת על הפרק האם הפגיעה הינה מוצדקת ומידתית. נטל השכנוע להוכחה כי קיומה של אבחנה בין העובדים מתחייב מאופיו וממהותו של התפקיד מוטל על כתפו של המעסיק. סעיף 2(ג) לחוק שוויון ההזדמנויות בעבודה פותח פתח להבחנה מותרת בתנאי קבלה לעבודה ואף בתנאי עבודה "בהתאם לאופי העבודה", וקובע כי "אין רואים הפליה לפי סעיף זה כאשר היא מתחייבת מאפיים או ממהותם של התפקיד או המשרה".

בטרם נענה על השאלה, חשוב להבין כי ההנחה היא שהוראה מסוג זה תשפיע על עובדים ששפת האם שלהם איננה עברית, אלא ערבית/רוסית/אמהרית וכדומה, ועלולה לגרום לפגיעה בזכות לכבוד ו/או בזכות לשוויון של מי העובדים והשאלה האם איסור זה מתחייב מאופיו ומהותו של התפקיד אותו ממלא העובד.

בתי המשפט עסקו רבות בסוגיות שעניינן הפליה