الكفيل

الحلقة الأضعف في شكاوى العمالة المنزلية

يبدو أننا أمام ظاهرة جديدة في ملف العمالة المنزلية، تستدعي هذه المرة حماية حقوق الكفيل، وليس الدعوة التقليدية إلى حماية حقوق العمالة المساندة، وإن كانت هذه الأخيرة ضرورة مستمرة وملحة، حرصت على صيانتها قوانين الدولة، وحرستها التشريعات الدستورية، كما أحاطتها بالأهمية الكبيرة مبادئ ديننا الحنيف، إلا أن الكفيل أصبح، كما يراه المراقبون، الحلقة الأضعف، فالخسائر عليه، ومشكلات هروب الخدم تقع على مسؤوليته، كما أنه مصيدة للعديد من مكاتب الاستقدام التي تتاجر به كما تتاجر بالعمالة المنزلية المستقدمة.

ويقع الكفلاء أمام هاجس الأسعار الخيالية لبعض العمالة التي قد تصل إلى أكثر من 20 ألف درهم، والإجراءات القانونية التي تلاحقهم في حال الاستقدام والهروب، ومحدودية الخيارات المطروحة أمامهم، مما دفع وزارة الموارد البشرية والتوطين إلى الإعلان عن قرب فتح أسواق جديدة لاستقدام العمالة المساعدة في الدولة، وهو الأمر الذي لاقى ترحيباً كبيراً من قِبل المواطنين والمقيمين وأصحاب المكاتب.

■ تحقيق: داوود محمد، نورا الأمير، عائشة الكعبي، ناهد النقبي، مرفت عبد الحميد، سعيد الوشاحي

مكاتب تتحايل على القانون وتتلاعب بالأسعار.. و«العمل» تفتح أسواقاً جديدة

العمالة المساندة تستنزف الكفلاء ودعوات لها

جـرت العادة أن يتم تناول قضية العمالة المنزلية بالتركيز على ظاهرة العمالة ومشكلاتها ومعاناتها وحقوقهـا.. وهي قضايا مهمة وحاضرة باسـتمرار على سـاحة العمل والعمال وحقوق الإنسـان في دولة الإمارات، إلا أن حلقة في هذا الميدان تكاد تكون الأكثر استغلالاً من قبل جميع الأطراف سواء المكاتب المسـتقدمة للعمالة أو العمال أنفسهم، ألا وهم الكفلاء، الذي يتم استنزافهم بشكل مؤلم، ويرفعون الشكوى تلو الأخرى بأن تحاط مشكلتهم بمزيد مـن القوانين الحامية لحقوقهـم، الرادعة للمتهاونين.

ومـا بيـن الأسـعار المبالغ فيها التـي يتوجب عليهم دفعها لاسـتقدام عمالة مساندة في المنزل والتـي قـد تصل إلـى ما يزيـد على الـ20 ألف درهـم، وما بيـن المعاناة التي تلحـق بهم جراء هروب العمالة المسـاندة والضمانات التي تترتب عليهم إثر ذلك، أو وقوعهم ضحايا مصيدة مكاتب الاسـتقدام التي تتفق مع بعض العمالة المساندة لتحين الفرص وترك مخدومهم باحثين عن أعمال حرة مشـروعة أو غير مشروعة، يبقى هذا الملف رهن الاهتمام والبحث من المسؤولين والمهتمين للوصول إلى حلول مرضية لجميع الأطراف.

ويؤكـد مسـؤولون وباحثـون وأكاديميون من مؤسسات رسمية وغير رسمية، أهمية وضع آليات جديدة لتحسـين وتطوير سـوق العمالة المنزلية تشـمل ضبط تكاليـف ومدد الاسـتقدام وتنظيم المبالغ المالية التي يدفعها المواطن وتنشيط دور الشركات والمكاتب، وتحسين أداء السوق وتنويع الخيارات لزيادة التنافسـية وتفعيل دور المكاتب الخارجيـة، والتي هي من أهم مطالب المواطنين والمقيمين الآونة الأخيرة، ما شـأنها أن تسهم من تجاوز تحديات سـوق العمالة المنزلية بشكل عام والعمالة المنزلية النسـائية بشكل خاص، وتعزيزاً لحماية حقوق جميع الأطراف، داعين إلى ضرورة إنشاء هيئة وطنية مستقلة معنية بشؤون العمالة المنزليـة بحيث تتولى مسـؤولية ملـف العمالة المنزليـة ليتيـح للمواطنين والمقيميـن التعرف على الحقوق والواجبـات، ورفع التوعية بالعلاقة التعاقدية للطرفين، بالإضافـة إلى التعريف بآلية تقديم الشـكاوى والنزاعات، وتوفير المسـتندات المطلوبة كطلب استقدام عمال العمالة المساندة المنزلية، ونماذج الخدمات ذات العلاقة، فضلاً عن شركات استقدام العمالة من ناحية العقود المبرمة كـ(الجنسـية، الديانة، ووقت التسـليم، والالتزام بالتدريـب، وأخيراً وجود مشـكلات مع شـركات الاسـتقدام، وجهاتها الحكوميـة)، منها فتح الباب أمام أسـواق جديدة لاسـتقطاب أكبـر عدد منها حسـب احتياجات المواطنيـن والمقيمين وأيضاً فـي ما يتعلق بالضوابط الفعالة وكذلك العقوبات المستحقة للأطراف كافة.

دراسة بحثية

ووفقاً لدراسـة بحثية أكاديمية، أكد الدكتور عقيل كاظـم، رئيس قسـم علـم الاجتماع فـي جامعة الإمـارات، أهمية إيجاد القوانيـن وآليات العمل والناظمـة للطبيعة العمالة المسـاعدة في الدولة وبما يحفظ حقوق جميع الأطراف، وإلزام مكاتب اسـتقدام العمالة المسـاندة على تدريب وتأهيل العمالة المساندة قبل الاستقدام للدولة، ومتابعتها بعـد قدومها للدولة وفق شـروط محددة، ووضع جزاءات عند الإخلال بشرط الاستقدام، مضيفاً أن ظاهرة العمالة المسـاندة، هي بالمناسبة ليست ظاهرة محلية فحسـب بل عالمية، ولكن تختلف أشكالها وآلياتها من بلد لآخر.

وقال إن هذه القضية باتت قضية وطنية بامتياز، نظـراً لخصوصيـة التركيبـة الاجتماعيـة والحياة الاقتصادية، ومراحل التطور والنمو المتسارع الذي تشهده دولة الإمارات في كافة المجالات، في ظل تنامي الحاجة إلى عمالة مسـاندة مؤهلة ومدربة لها حقوقهـا وعليها التزاماتهـا، تفرضها متطلبات الحيـاة العصريـة، وأن تقـوم به مكاتـب توريد العمالة المسـاندة، وهي جزء وطرف رئيسي في المشكلة المتفاقمة التي باتت لها إفرازات خطيرة، حيـث إن مكاتـب التوريد هدفهـا الأول والأخير هو تحقيـق الربح المادي، على حسـاب جوانب كثيرة تهم الدولة والمجتمع، باتت تفرضها نفسها وتشكل خطورة.

وأشـار إلى العديد من الدراسات البحثية التي قام بهـا باحثون أكاديميون، لتسـجيل الكثير من المظاهر السلبية، التي أفرزتها مسألة الاعتماد على العمالة المسـاندة، ومن بينها قضية الإشراف على تربية الأطفـال وتعليمهم، حيث أوكلت العائلات هذا الجانب للخدم، بحجة انشـغال أفراد الأسرة بالعمل خارج المنزل، سواء الأب أو الأم، لدرجة أن بعض الأسر أصبح لديها عدد من العمالة المساندة يفـوق عـدد أفراد الأسـرة الواحدة فـي المنزل، والبعض يعزو السـبب لمتطلبـات الحياة اليومية والرفاهية أحياناً أكثر، فالمنازل الواسـعة والكبيرة وتعدد مسـتلزمات الحياة اليوميـة، باتت تفرض نفسـها على كثير من الأسر، وطالب الدكتور عقيل بضرورة أن تتولى الجهـات المعنية وضع ضوابط قانونية للعمالة المسـاعدة، لاسيما بعد أن أصبح منظر العاملات الخادمات الموجودات في مكاتب تشغيل الخدم ظاهرة سلبية تستوجب التدخل.

فشل الاستقدام

وأوضحت مريم الشـحي رئيس مفوضية مرشدات رأس الخيمة استمرار فشل سوق الاستقدام المنزلي على وجه العموم، مشـيرة إلى أن هناك تعقيدات كثيرة تسببت في إحداث هذا الفشل، وهي عبارة عن رواسـب للماضي، إما بسـبب سوء التفاوض، أو بسـبب عدم وضع المصلحة العامة أولاً، إضافة لكـون العاملين في المنـازل أصبحوا يبحثون عن بيئـات أخرى، إمـا أقل عمـلاً وأكثـر تنظيماً، أو أكثـر انفتاحـاً. ولا نغفـل دور التضخيم الإعلامي للقضايـا التي تحدث ضد عاملي المنازل، من تعد أو تقصيـر، وهو ما جعل الـدول الأخرى في قلق على سـلامة رعاياها، مـع يقيننا أن هذه الحالات موجودة، لكنها ليسـت سائدة، وكنت أتمنى على وسـائل الإعلام المختلفة، أن يظهر أيضاً الجوانب الإيجابيـة للآلاف من العاملين الذين عاشـوا في بلادنا وانجذبوا لبيئتها. مشـيرة إلى أفضل الحلول لمعالجة هذه الترسـبات والتـي تتمثل في إيجاد قانون يعمل على تنظيم سوق العمالة المنزلية.

شكاوى متكررة

وتعالـت صيحـات المواطنيـن المطالبـة بوضع «تسـعيرة» محددة للتعاقد مع العمالة المساندة حسـب جنسـيتها بما يـوازي ما عـرف عنها من مهارات، حتى لا يقع المواطن فريسـة للجشعين من أصحاب مكاتب اسـتقدام العمالة، راجين من المسـؤولين عدم الصمت والتحرك لإنقاذ الوضع الـذي لا يحتمـل، بوضـع قوانين تنظم الأسـعار وتحفـظ حقوق المواطنيـن والخادمات على حد سـواء، فقـد وصلت أسـعار بعـض المكاتب في إمـارات الفجيرة ودبي والشـارقة إلى أكثر من 20 ألف درهم، فضلاً عن تكاليف التأشيرة واستخراج بطاقة الهوية والفحص الطبي.

كما طالبـوا الجهـات المعنية بضـرورة إيجاد قوانين تحفـظ حقوقهم وتحميهم من اسـتغلال مكاتـب الخدم لهم، من خـلال التكلفة المرتفعة ورفعهـم الأسـعار مـن دون ضوابـط فعالـة أو عقوبات، ومراقبـة المكاتب المخصصة لهذا الأمر ومعاقبـة كل مـن يخل بالعقد المتفـق عليه مع المواطن، فالوضع الحالي جعل من الكفيل الحلقة

■ العمالة بحاجة إلى اجراءات ناظمة | البيان

عقيل كاظم

مها الهاشمي

مريم الشحي

مليونا خادمة في دول مجلس التعاون

تعد السـوق الخليجية إحدى أكبر الأسواق العالمية جذباً للعمالة المنزلية أو المهنيـة علـى المسـتوى العالمي، قياسـاً إلى عدد السـكان. وتشـير الإحصـاءات إلى أن هنـاك نحو مليوني خادمة يعملن فـي دول الخليج، منهـن نحـو 800 ألف خادمة يعملن في السـعودية فقط، وتأتي الأغلبية العظمى من العمالة المنزلية من (الهند، وسريلانكا، وبنغلاديش، والفلبين، وإندونيسـيا، وإثيوبيا)، في حين يبلغ متوسـط أعمار الخادمات ما بين 25 و30 عامـاً. وتحتل الخدمات المنزلية مرتبة متقدمة من مجموعة قطاعات رئيسة، من حيث حجم الأجور والمزايا.

80 %

قال مختص في مجال استقدام العمالة المنزلية إن السوق المحلي يشهد حالة ركود غير مسبوقة، ونقصاً حاداً في أعداد العمالة المنزلية، مشيراً إلى أن نسبة العجز في تغطية طلبات الاستقدام وصلت لأكثر من 80٪، مرجعاً ذلك لاقتصار الاستقدام على عدد معين من البلدان، لافتاً إلى أن كثيراً من الأسر لجأت لاستئجار العمالة المنزلية لسـد حاجتها بالاعتماد حالياً على المتبقي من العمالة الإندونيسية، وبعض العمالة الإفريقية، مبيناً أن بعض شـركات الاستقدام سعت لاستقدام عمالة من بعض الدول عبر وسطاء، غير أنها تعرضت لعمليات احتيال كبدتها خسائر كبيرة.

وثيقة تأمين للعمالة المساعدة بالشراكة مع القطاع الخاص

أطلقت وزارة الداخلية وثيقة تأمين تضمن حقوق المؤمِّن تجاه فئة العمالة المنزلية المسـاعدة، بالشراكة الاسـتراتيجية مع القطاع الخاص، وانسجاماً مع إعلان صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة، بأن يكون شعار عام 2017 في الدولـة «عـام الخير»، وفي خطوة تهدف إلى دعم الأفراد وشـركات القطاع الخاص لتعزيز مسؤوليتهم المجتمعية وأداء أدوارهم في خدمة الوطن والإسهام في مسيرته التنموية.

وبموجـب الوثيقة يمكـن للمواطنين التأمين على العمالة بمبلـغ 100 درهم، يتم دفعها مرة واحدة في العام، ضد الهروب والوفاة، وعدم اجتياز الفحص الطبي.

العمالة المنزلية محروسة بالقانون والمبادئ الاجتماعية

تحظـى العمالـة المنزلية المسـاعدة في الدولـة بجميع الحقوق التي كفلها القانون والدسـتور، وتلقى الدولة قبولاً واسعاً من الباحثيـن عن العمل، نظراً لما يجدونه من احترام لحقوق الإنسـان المحاطة بمبادئ اجتماعيـة يهيمـن عليها ديننا الإسـلامي الحنيـف الذي أوصى بإعطـاء الأجير حقه قبل أن يجف عرقه.

وتسـعى دولة الإمارات باستمرار عبر وزارة الموارد البشـرية والتوطين إلى فتح أسواقاً جديـدة لاسـتقدام العمالة ومنهـا ما تم مؤخـراً من توقيع مذكـرة تفاهم للتعاون الثنائـي فـي مجـال العمل، بيـن الدولة وجمهورية الفلبين، ما يؤكد حرص البلدين على تسـهيل إجـراءات قبول واسـتقدام العمالة.

وتنـصّ مذكـرة التفاهـم ذات العلاقـة بالعمالة المساعدة على حزمة من التدابير في كل مراحـل دورة العمل التعاقدية، إذ يخضع توظيف العامل المنزلي المسـاعد لدى صاحب العمل لعقد العمل النموذجي المعمول بـه في الدولـة، ويتولى مكتب الاستقدام إرسـال عرض العمل للعامل في بلده، متضمناً شـروط عقـد العمل كافة، حسـب ما هو منصـوص عليه في اللوائح، للتحقق من قبول العامل الشـروط. ويوقع عقـد العمـل، المتوافق فـي نصوصه مع عـرض العمـل، مـن قِبل صاحـب العمل والعامل عند وصول الأَخير إلى الدولة.

وبموجب المذكرة، يسـمح فقط لمكاتب الاسـتقدام الخاصة، المسجلة لدى الوزارة، بتقديم طلبات اسـتقدام وتشغيل العمال المنزليـين، المقدمة مـن أصحاب العمل، فيمـا يسـمح فقـط لـوكالات التوظيف الخاصـة، المرخص لها في الفلبين، بتقديم أسماء وبيانات العمال المرشحين للشواغر المتاحـة، والمعتمـدة فـي الدولة، وذلك كلـه في ظل تأكيـد الالتزامـات القانونية للوكالات الخاصة المعنية في كلا البلدين.

ـيئة وطنية ناظمة

فوضى

ينظر مختصون إلى سوق العمالة المنزلية على أنه سوق تحكمه الفوضى رغم الأنظمة والتشريعات الضابطة بسبب تحايل البعض والتفافهم على هذه القوانين. مؤكدين أن قاعدة عريضة من المكاتب تتعامل مع الخادمات على أنهن سلعة للعرض والبيع. وقالوا إن هناك حاجة لإحكام الرقابة على مكاتب الاستقدام، وتخفيض رسومها التي تعتبر سبباً رئيسياً في اعتماد البعض على العمالة الهاربة. وأضافوا أن بعض المكاتب تتبع أساليب ملتوية لإقناع الخادمات بالهروب بعد وصولهن بفترة بسيطة وتسهل لهن ذلك. وأوضحوا أن هذه المطالب تأتي في سياق الإجراءات التي اتخذتها الدولة لتنظيم سوق العمالة المنزلية المتزايد يوماً بعد يوم.

الأضعف في كل الأمور.

حيث استطلعت «البيان» في جولة على بعض مكاتب استقدام العمالة المساندة للتعرف على الأسعار وفترة الضمان والجنسيات المتاحة، إلى جانب استطلاع آراء بعض الأسر للتعرف على أبرز المشكلات التي يواجهونها مع الخدم.

وانتقد المواطن عبيد برمان الارتفاع الجنوني لأسعار مكاتب الاستقدام داعياً إلى ضبط هذه الأسعار وفرض رقابة عليها وخلق نوع من التوازن، حيث تتفاوت بشكل كبير بين مكتب وآخر الأمر الذي يشكل عبئاً على المواطن، ولا يخلو منزل من العمالة والسوق الإماراتي يتطلب عدداً أكبر مما يعني ضرورة إعادة النظر في فتح الباب أمام أسواق جديدة لاستقدام العمالة، وهذه الخطوة من شأنها زيادة التنافس وهبوط الأسعار الجنونية حتى يكون المواطن هو المستفيد الأكبر.

ارتفاع المشكلات

وأشارت مها الهاشمي مدير فرع التوجيه الثقافي والمعنوي بإدارة المراسم والعلاقات العامة بشرطة أبوظبي، إلى ارتفاع حجم المشكلات التي تتسبب فيها العمالة المساندة، فضلاً عن استنزاف مكاتب استجلاب العمالة المساندة للأهالي مع غياب الضمانات الكافية للكفيل، حيث تمنح هذه المكاتب ضماناً للكفيل لا يزيد على 3 أشهر فقط، تكون غالباً بالاتفاق بين المكتب والعمالة المساندة بالتزامها خلال مدة الضمان ثم تبدأ المشكلات تظهر على السطح بعدم الالتزام بتعليمات ربة المنزل أو بالهروب من الكفيل وغيرها من المشكلات التي نواجهها، مطالبة بضرورة إيجاد حل لهذه المشكلة ووضع الضمانات الكافية للكفيل الذي يستجلب العمالة المساندة، بحيث تضمن حقوق الطرفين على السواء، لافتة إلى أن إجراءات إنهاء المعاملة أصبحت أكثر تعقيداً بما يضر بمصلحة الكفيل المواطن.

مدة الضمان

اتفقت معها بدرية حسن إبراهيم التي طالبت بتخفيض أسعار استجلاب العمالة المساندة التي شبهتها بـ«مهر العروس» نظراً لغلاء الأسعار التي تتفاوت من مكتب لآخر، في حين يتفاجأ الكفيل بهروب العمالة المساندة عنده بعد تكبده كل هذه المبالغ التي تصل إلى 20 ألف درهم، أو تطلب إعادتها للمكتب بعد انتهاء مدة الضمان.

وأضافت بدرية أن مشكلات العمالة المساندة متعددة فقد تقوم بتدمير الأجهزة المنزلية نظراً لعدم درايتها باستخدام الأجهزة الإلكترونية، فضلاً عن سرقة الأغراض الشخصية، أو إيذاء الأطفال في بعض الأحيان.

حسب الجنسية

وقالت سميرة، موظفة في أحد مكاتب استقدام العمالة المساندة، إن أسعار العمالة المساندة تختلف من جنسية لأخرى ومدة الوصول تتراوح بين 7 ـ 25 يوماً، حيث يبلغ سعر استقدام الاندونيسية والفلبينية 14 ألف درهم، والسريلانكية 12 ألفاً و500 درهم، في حين تبلغ تكلفة جلب الأثيوبية 4 آلاف درهم وهي الأقل بين سعر العمالة المساندة، موضحة أن فترة الضمان لمدة شهرين باستقطاع ما نسبته 15٪ من إجمالي المبلغ المدفوع في حالة الإرجاع قبل انتهاء مدة الضمان.

من جانبها، أوضحت مريم موظفة في مكتب آخر لاستقدام العمالة المساندة أن سبب ارتفاع الأسعار ترجع إلى بلد العمالة المساعدة التي ترتفع فيها أسعار الرسوم التي تفرضها الدول المصدرة للعمالة المساندة وفق وصفها لتصل ما بين 9-10 آلاف درهم، مما يدفعهم إلى رفع الأسعار لتغطية باقي المصاريف من تذكرة وفحوص وغيرها من معاملات الإقامة، مشيرة أن راتب العمالة المساندة من الجنسية الفلبينية هو الأعلى حالياً في السوق، حيث يصل إلى 1500 درهم تليها السريلانكية براتب 1100 ثم الاندونيسية بـ 1000 درهم والأثيوبية 800 درهم. لافتة بخصوص عملية الخصم أنه في حال إرجاع الأسرة للعمالة المساندة خلال الضمان يتم خصم مبلغ 1500 درهم من المبلغ الإجمالي وتسليم الباقي للزبون، وفي حال هروب العاملة بعد انقضاء فترة الضمان لا يستطيعون تحمل أية مسؤولية مالية، حيث تكون خارج نطاقهم.

أسعار للضعف

فيما أوضح المواطن سعيد محمد الوشاحي أن أسعار استقدام العمالة المساندة مبالغ فيه، حيث ارتفعت في الوقت الراهن إلى الضعف ففي السابق كانت لا تتعدى الـ 7 آلاف درهم، الأمر الذي يشكل عبئاً على رب الأسرة خاصة وأن مكاتب العمالة المساندة تقدم ضمانات محدودة لا تتعدى الـ 60 يوماً وفي حال هروبها يخسر الزبون ما دفعه من أموال، موضحاً أن عائلته أخيراً قامت بجلب العمالة المساندة من الجنسية الإندونيسية كلفتهم حوالي 15 ألف درهم من فحوصات طبية ورسوم للمكتب، وبراتب شهري 1200 درهم.

05 الهند وإندونيسيا خارج خارطة العمالة

حرصت دولة الإمارات على تقديم العديد من التدابير التي تضمن حماية العمالة، كما إن هناك مجموعة من التدابير التي يمكن أن تسهم في تأصيل هذا المبدأ وتكريسه منهجاً حياتياً وقانونياً، ولعل أبرزها 5 تدابير: إعداد قانون عمال الخدمة المساندة، وعقد عمل موحد ينظم العلاقة بين العامل والكفيل، وتكثيف زيارة السفارات والقنصليات الأجنبية في الدولة وزيادة فرص التعاون معهم، بالإضافة إلى إرشاد مكاتب توريد العمالة لبرامج حقوق الإنسان، مع وجود مركز تخصصي لتدريب العاملين في إدارات الجنسية والإقامة.

تعد الهند واحدة من أكبر مصدري العمالة عموما والمنزلية على وجه الخصوص، لكن استقدام العمالة المنزلية متوقفٌ منذ أعوام على خلفية شكاوى وحوادث، مسجلة في مكاتب الاستقدام. حيث جددت الحكومة الهندية شروط ضمانٍ مستحدثة، تتمحور حول قيمة تأمين لا تقل عن 9 آلاف درهم إماراتي. كما رفعت الحكومة الإندونيسية البطاقة الحمراء أخيراً، في وجه العمالة المنزلية.

وسجلت سريلانكا أعلى الجنسيات سعراً بالنسبة للاستقدام، فيما يخص مهنة «عاملة منزلية».

تجاوزات

لا يمكن تجاهل التقارير المحلية، وكذلك الدولية، التي تتحدث عن التجاوزات التي ترتكب من طرفي الكفيل والعامل، وإن كانت في أغلبها تقع من طرف العامل، وهي كالتالي:

- **الهروب بالاتفاق مع المكاتب، بحيث تتفق المكاتب مع الخدم للبقاء عند كفلائهم مدة محددة والهروب بعدها، إما الانخراط في أعمال منافية للآداب، أو الالتحاق بصالونات التجميل، أو بالساعة أكثر ربحاً.**
- **خادمة مؤقتة، فكثير من الخادمات معهن أرقام وعناوين أشخاص ينتظرونهن لتشغيلهن براتب أعلى من راتب الكفيل الذي استقدمها.**
- **طريقة إجراءات التبليغ عن الخادمة الهاربة والتكاليف التي يضطر لأن يدفعها الكفيل، بالإضافة إلى أنه يكون قد خسر نقوده التي دفعها من قبل.**
- **مكاتب في دول موردة للعمالة المنزلية لا تتكفل إلا بتوصيل الخادمة للطائرة فقط، من دون أي مسؤولية عليهم.**
- **قيام عدد من أصحاب مكاتب استقدام العمالة المنزلية، باستقدام عمالة غير مدربة وغير مؤهلة للعيش داخل المجتمع والأسر الإماراتية.**
- **وجود حالات تعاني الأمراض النفسية والعصبية، نتيجة عدم مراعاة الدقة في انتقاء العناصر الصالحة للتعايش مع عادات المجتمع الإماراتي.**
- **التأجير من الباطن، فكثير من أصحاب المكاتب قاموا بتأجير مكاتبهم لعمالة من جنسية الاستقدام ذاتها، لقاء دفع مبلغ مالي نهاية كل شهر، مقابل الاستفادة من الرخصة، ما فتح باباً للمخالفات.**
- **عروض مكاتب وإعلانات وهمية على الهواتف المتحركة ومواقع التواصل الاجتماعي.**
- **السكرتيرة كلمة السر، بسبب وجود سكرتيرات أو موظفي مكاتب العمالة المنزلية من الجنسية نفسها، إما أنها تشجع على افتعال المشاكل لتحقيق مكاسب ضخمة، أو تكون حريصة على كشف ألاعيب بعض الخادمات.**

ضغوط الحياة تفرض العمالة المساندة على الأسر

ترى خديجة علي مرشود الحفيتي مسؤولة شعبة التميز المؤسسي في بلدية الفجيرة بأن استقدام الخادمات أصبح من الضروريات في كل عائلة صغيرة كانت أو كبيرة، إلا أن أسعار الخادمات بات مبالغاً فيه، مشيرة إلى أن الصعوبات تكمن أثناء استقدام الخادمة بتأخير قدومها إلى البلاد، إلى جانب طول وكثرة الإجراءات التي تستنزف من طاقة وجهد الكفيل، وهو ما عانت منه خديجة أثناء استقدام خادمتها. متمنية أن يكون هنالك رادع قوي للمكاتب لعدم التلاعب بالأسعار وأن يتضمن عقد العمل حق الكفالة بشكل مفصل، وعمل مكتب حكومي تابع لوزارة العمل خاص باستقدام الخدم بدلاً من المكاتب الخاصة وعمل خطة إستراتيجية للنظر في المشكلات المتكررة الخاصة باستقدام العمالة لضمان عدم تكراره.

أما المواطن سيف سالم فهو مسؤول في أحد محلات بيع الآيس كريم في الإمارة، حيث قام أخيراً بجلب عدد من العمال لمحل العائلة، وصلت رسوم جلب العمالة للجنسية الفلبينية إلى 8 آلاف درهم والهندية أيضاً بنفس السعر، بضمان بنكي يصل إلى 3 آلاف درهم، أي لا يتعدى المبلغ المدفوع 5000 درهم من رسوم فحص وإنهاء معاملات وتخليص إجراءات.

ويستغرب المواطن سعيد اليماحي اختلاف أسعار العمالة المساندة من إمارة لأخرى ومدة الضمان والرواتب، مشيراً أنها مبررات غير مقنعة، فالاختلاف في الأسعار ليس بسيطاً ففي بعض الإمارات يصل فيها سعر العمالة المساندة الاندونيسية إلى 8 آلاف درهم وفي إمارة أخرى إلى 15 ألف درهم، فالتفاوت في السعر كبير جداً، ويأمل أن تعالج مشكلة العمالة المساندة بقوانين تضبط عمل المكاتب على مستوى الدولة، وأن يكون هنالك عقود واضحة الشروط تمنع حجج وتلاعب بعض المكاتب، مطالباً بإلزام أصحاب مكاتب توريد العمالة المنزلية بتعويض الكفيل في حال هروب العمالة المساندة أو امتناعها عن العمل بعد انتهاء فترة الضمان، أو إلزام هذه المكاتب بتوفير عمالة مساندة بديلة، وعدم تحميل الخسارة بالكامل للكفيل.

تهاون

من أمن العقوبة أساء الأدب

قالت الاختصاصية الأسرية والاجتماعية بثينة حسن: «من أمن العقوبة أساء الأدب»، موضحة أن من يباشرون العمل في بعض المكاتب هم من الجنسية الآسيوية وليس أصحابها الفعليين، وهناك من الآسيويين من هم غير مبالين بما يفعلونه من التجارة بالخدم ويعتبرونها تجارة مربحة ومكسباً عالياً من المال، حيث دأبوا في أغلب الأحيان على استقدام خادمات لا تنطبق عليهن مواصفات العائلات من حيث السن أو الحالة الاجتماعية والتعليمية؛ ما يثير بذلك العديد من الخلافات، كما إن كل خادمة تتطلع إلى طموحاتها الشخصية تجدها هربت وذهبت إما إلى سفارتها أو أنها تعمل في بيت آخر أو وقعت فريسة لمن يتاجر بالخدم.

وأكدت بثينة أنه بتطبيق القانون ستزول جميع المشاكل بالدولة ولا يبقى منها أي شيء، فلا بد من تطبيق القانون حتى لا يكون هناك أي اختراق في الأمور، ومنها عروض المكاتب والإعلانات الوهمية للخدم سواء على الهواتف أو على مواقع وبرامج التواصل الاجتماعي وغيرها والتي تتناقض مع الخدمات الفعلية التي تقدمها، داعية في الوقت نفسه إلى تجنب التعامل مع الإعلانات المتداولة في وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي للمتاجرة بالعمالة المنزلية المخالفة.

مخاطر

دراسات تحذر من أثر بعض العمالة على التنشئة الاجتماعية والدينية

دأبت المقالات والدراسات في الاستفاضة في الحديث عن مدى اعتماد الأسرة الإماراتية على العمالة المنزلية، وتشير بأصابع اللوم والوعي أيضا، بمخاطر الاستقدام على التنشئة الاجتماعية والدينية، وعلى أهمية عدم الاتكاء على وسادة العمالة المنزلية، خصوصا وأن هناك تحديات كثيرة باتت جلية في إجراءات استقدامها، حيث إن تحديد أسعار الاستقدام قرار يصعب تطبيقه على أرض الواقع، بسبب أن السوق مفتوح ويخضع للعرض والطلب وهناك عوامل مؤثرة سواء داخلية أو خارجية، ومن جهة أخرى فإن ميزانية الاستقدام ليست بالقليلة خصوصا وأن هناك العديد من الأسر تعتمد على وجود أكثر من عاملة أو عامل في منزلها الواحد، مقارنة بمتوسط دخل الفرد، إذ إن حد الأجور يبدأ من 7 آلاف درهم، لينتهي عند عتبة 20 ألف درهم.

وأكدت العديد من العاملات أن تطور الحالة الاجتماعية لعدد كبير من الأسر في بلدانهم، ما يؤدي أحيانا أن تأتي العاملة المنزلية/ العامل أجل تحسين وضعها المعيشي وفقا للمدة والمبالغ المالية التي تحتاجها ويمكن أن لا تتجاوز الشهرين ومن بعدها تفتعل المشاكل حتى يتسنى لها العودة إلى بلدها مباشرة.

أكدوا أن تأهيل العمالة المساندة مطلب مهم

كفلاء: عقوبات العمالة الهاربة غير رادعة

■ كفلاء يشكون كلفة استقدام العمالة المرتفعة باستمرار | **أرشيفية**

طالبت عناصر مجتمعية بتأهيل العمالة المنزلية والمساندة، لحماية الأطفال من حالات التحرش التي يقعون ضحية لها من قِبل هذه الفئة، سواء كان ذلك عبر طريقة الاستغفال أو التهديد أو الإغراء وتعليم الطفل عادات وألفاظ جنسية بمنأى عن رقابة الأهل، وبرغم أنها حالات غير مرصودة بشكل استقصائي، فإن المحاكم باتت تضج بقضايا الاعتداء الجنسي والجسدي التي يكون الأطفال طرفاً فيها والخادمات طرفاً آخر.

ودعا كفلاء إلى فرض عقوبة على من يؤوي العمالة الهاربة وتشغيلها مرة أخرى، مشيرين إلى أن العقوبات ليست رادعة بشكل كافٍ على من يؤجر أو يشغل، أو حتى على العاملة نفسها، التي لا يتم وفقاً للأنظمة المعمول بها إيقاع أي عقوبة عليها، ويتم تسفيرها إلى دولتها بتذكرة مجانية، وهو ما يشجع غيرها على فعل ذلك.

يعقوب الحمادي مختص اجتماعي ينظر إلى تأهيل العمالة المنزلية قبل جلبها إلى الدولة بوصفها متطلباً أساسياً مهماً يجنّب الأهالي ويلات قد تصل إلى جرائم اعتداء أو سرقة وغيرها.

وذكر أن بعض الخدم يتم جلبهم للاعتناء بالأطفال، وهم لا يعون ذلك، وليس لديهم أي خبرة في التعامل مع الأطفال، ما يؤدي إلى حوادث مؤسفة كإصابات متعمدة نتيجة تعرض الطفل للضرب من الخادمة، أو نتيجة الإهمال والقصور الذي يكون مرده كثرة أعباء الخادمة من جهة، وانعدام خبرتها في التعامل مع الأطفال.

نفسية مريضة

أما نهى الكسواني فقالت إنها استجلبت 12 خادمة خلال سنوات قليلة، إذ لا يستمر معظمهن سوى أشهر قليلة ثم يهربن أو يطلبن العودة، برغم أن عدد أسرتها ليس كبيراً، وأنهم يعاملونهن معاملة حسنة، ومنزلها صغير ولا يحتاج إلى مجهود كبير، هذا إلى جانب مشكلات أخرى مثل التهيج النفسي والعاطفي. وتطالب نهى بعدم تحمل الكفيل تكاليف عدم التزامها أو هروبها أو حتى عدم إنهائها المدة المطلوبة منها في العقد، لافتةً إلى الغلاء الكبير في أسعار استجلاب الخادمات، ومطالبةً بضرورة تخفيضها رأفة بحال الأسر، خاصة في ظل الغلاء المعيشي.

معاناة كبيرة

من ناحيته، أشار علي أحمد بني ياس إلى أنه استجلب عدداً من الخادمات، وفي كل مرة يتكبد مبلغاً كبيراً، مشيراً إلى أنه استجلب خادمة إندونيسية كلفته 17 ألف درهم، وأخرى من الجنسية البنغالية كلفته 13 ألف درهم، أما الخادمة الفلبينية فكبدته 18 ألفاً و500 درهم، وفي حال ثبت أنها عملت في دول الخليج سابقاً يصل سعرها إلى 20 ألف درهم، مبيناً إلى أن هذه الأسعار تعتبر معاناة كبيرة للكفيل رب الأسرة الراغب في استجلاب خادمة تعين أسرته على الأعمال المنزلية، ومشيراً إلى تكلفة الإجراءات المطلوب إنهاؤها، مثل الفحص الطبي وبطاقة الهوية وعلاج الخادمة في حال مرضت، ناهيك عن إجراءات هروب الخادمة ودفع تذكرة سفرها مقدماً لتسفيرها عقب العثور عليها.

وأكد عبد الرحيم الحمادي أن الإجراءات ازدادت تعقيداً، إذ تشترط بعض المكاتب أن تكون الخادمة مجرد جليسة للأطفال، مشيرين إلى عدم درايتها بالأمور المنزلية والطبخ، ومع ذلك لا تكون لغتها، سواء العربية أو الإنجليزية، صحيحة، فينعكس ذلك على الأطفال الذين يقتبسون منها بعض الكلمات.

وقال إن بعض الخادمات يدعين ادعاءات كاذبة، مثل مرض أحد الوالدين أو أحد الأبناء، للعودة إلى بلادهن، من أجل الحصول على عرض عمل آخر أكثر إغراءً، مؤكداً أن هذا ما حدث مع أخيه مرات عدة.

يعقوب الحمادي:

بعض العمالة يعتنون بالأطفال دون خبرة

نهى كسواني:

استجلبت 12 خادمة خلال سنوات قليلة

علي بني ياس:

الأسعار العالية معاناة كبيرة لرب الأسرة

■ سلوك

يرى خلف راشد، صاحب مكتب للعمالة المنزلية، أن الخدم بشر يعكس سلوكهم طبيعة المعاملة التي يلقونها في بيوت الكفلاء، إذ من الصعب أن تعاملهم بشكل جيد ويسيئون إليك، وعلى الكفيل أن يكسب نفسية الخادم ناحيته كي يحبه، لكن البعض يأتيه الخادم أو الخادمة فيلزمه بالسهر على خدمته حتى أذان الفجر من دون راحة، بل يمنعه من حمل التليفون، وهو أبسط الأشياء التي يطمئن بها إلى عائلته في بلده، في حين أن الأطفال من عمر خمس سنوات يحملون أجهزة هاتف.

ويضيف: «أن الخادم إن أحسن لن يضر مخدومه شيئاً إذا ما كافأه بدرهم واحد كل أسبوع كي يكسب تعاطفه وحبه، لأنه بشر، لكن الواقع يقول إن بعض الكفلاء يعطون الراتب كأنه منة منه وليس حقاً، بل إنهم يؤخرون الراتب ستة أشهر وربما عاماً، وفي كل مرة يحتجون له بأنهم يدخرونه له، حتى إذا جاءت لحظة حاسمة أعادوه إلى المكتب من دون راتب»، مستدركاً في حديثه أن «المشكلات قد لا تكون في كل الحالات من الكفيل، لكن بعض الخادمات يفتعلن المشكلات أيضاً، أو يرتكبن جرائم وغيرها من الأمور، وهذه يجب التصدي لها، إما بتسفيرها مرة أخرى، أو تسليم الأمر للنيابة كي تتخذ خطواتها».

مكتب لاستقدام العمالة: الطلب لا يتعدى 11 جنسية

لقي إعلان وزارة الموارد البشرية والتوطين عن قرب فتح أسواق جديدة لاستقدام العمالة المساندة في الدولة ترحيباً كبيراً من قِبل المواطنين والمقيمين وأصحاب المكاتب، الذين وصفوا هذه الخطوة بالمهمة، إذ من المتوقع أن يوفر خيارات أكبر أمام أصحاب العمل، وأكدوا أن الخطوة الأهم بعد التوقيع مع دول استقدام العمالة المساعدة هي انخراط الجنسيات الجديدة في سوق العمل، وإثبات كفاءتها في أداء مهامها، ومنافسة الجنسيات الحالية التي تمتلك في سجلها سمعة طيبة، وتحظى بقبول المواطنين والمقيمين.

وقال محمد الزعابي، مالك مكتب استقدام العمالة المساعدة، إن التشريعات في الدولة لا تمنع استقدام العمالة من أي دولة في العالم، ولكن آلية الاستقدام تعتمد على الدول المصدرة وتشريعاتها، ثم مكاتب الواسطة في هذه الدول التي تفرض أسعاراً ورسوماً خيالية في بعض الأحيان، مشيراً إلى أن التفاهمات التي تعقدها الوزارة مع الدول لا شك أنها سوف تركز على هذه الجوانب.

■ محمد الزعابي

وأوضح الزعابي أن الطلب حالياً يرتكز على جنسيات معينة لا تتعدى 11 جنسية، منها الفلبين وإندونيسيا والهند وسريلانكا والنيبال وإثيوبيا وأوغندا، إضافة إلى إرتيريا، مشيراً إلى أن الطلب على هذه الجنسيات صنعته الكفاءة التي أثبتتها الأيدي العمالة القادمة من هذه البلدان.

وأشار الزعابي إلى أن جملة من التحديات سوف تواجه دخول الجنسيات الجديدة في سوق العمل، منها تقبل الناس الجنسيات الجديدة التي سوف تكون المعلومات عنها وعن الخبرات التي تمتلكها شبه غائبة، ومن ثم تكون هناك مجازفة من صاحب العمل الذي يستقدم هذه الجنسية، مشيراً إلى أن الطلب على الجنسيات الجديدة سوف يكون محكوماً بالكفاءة والانسجام مع المهام التي توكل إليها وليس الوقت.

وأوضح أن انسجام المجتمع الإماراتي وتقاربه سوف يعززان انخراط هذه الجنسيات بسرعة في سوق العمل إذا كانت إمكانياتها جيدة، إذ يتناقل أفراد المجتمع بينهم الكفاءة التي تكتسبها الجنسيات، ومن ثم يجري قبولها للعمل وخفض الطلب على الجنسيات المتعارف عليها، مما سيسهم في انخفاض الأسعار، لافتاً إلى أن التدريب التي سوف تحصل عليه العمالة المساعدة من قبل مراكز تدبير سوف يؤدي دوراً رئيساً في ذلك.

■ نجاح

أكد محمد عبدالله مالك مكتب لاستقدام العمالة المساعدة إن نجاح الجنسيات الجديدة في دخول سوق العمل وانتشارها يعتمد على ثقافة أصحاب العمل بشكل كبير، فمتى ما حددت المهام الوظيفة وساعات العمل وسقف الراتب والتزم بها الطرفين فإن دخول الجنسيات الجديدة لسوق العمل لن يستغرق إلا أشهراً معدودة وبالتالي سوف يزخر سوق العمل ببدائل وخيارات تتناسب مع جميع الإمكانيات المادية، ويخفف الطلب على الجنسيات الأخرى.

■ قبول

قال علي محمود مدير مكتب لاستقدام العمالة المساعدة إن قبول الجنسيات الجديدة في المجتمع مرهون بتقبلها للتدريب واستعدادها للعمل منذ الأيام الأولى، حيث تتشكل الصورة الذهنية عنها، فإذا برزت بصورة إيجابية فإنها سوف يتضاعف عليها الطلب، وإذا ثبت العكس فإن دخولها للسوق في الدولة سوف يكون ضعيفاً مقارنة بالجنسيات الأخرى.

ثقافة

ضرورة تعميق الوعي بالتشريعات

دعت دينا زحيمان معلمة تربية فنية وتقطن بإمارة دبي إلى تعميق الوعي بالتشريعات الخاصة بالعمالة المنزلية وحقوقها والاشتراطات الملزمة لجلبها بكيفية التعامل مع العمالة المنزلية، مطالبة أيضا بتشديد العقوبات والغرامات الصارمة على العمالة الهاربة ذاتها وليس على من يقوم بإيواء العمالة الهاربة فقط، على اعتبار أن العمالة الهاربة ومشغليهم بحيث تتجاوز ما قد حققوه من فوائد من تشغيلهم، وقالت: «بعض الخادمات الهاربات يقمن باستئجار شقق للسكن فيها لقضاء يوم الإجازة فيها أو لتلك الهاربات العاملات بنظام الساعة في الأبراج السكنية»، مطالبة بحملات تفتيشية بهدف تفكيك تجمعات العاملات وإخافتهن، وذلك أن خطورة العمالة الهاربة أنها بلا ضوابط، ما يؤدي إلى فقدان السيطرة على هذه الفئة المخالفة وما يتبعه ذلك من مخالفات جسيمة قد تحدث.

دينا زحيمان

ميزات

13 خدمة لـ«مكاتب تدبير» في الربع الأخير من العام الجاري

تفتتح وزارة الموارد البشرية والتوطين، مكاتب تدبير معنية بتقديم الخدمات للعمالة المساعدة في الربع الأخير من العام الجاري، والتي من المتوقع أن يكون لها إسهامات كبيرة في حل مشكلات العمالة المساعدة، والتقليل من الشكاوى والعقبات التي تعترض هذا المجال، وتقلق المجتمع، وتكبد الكثيرين الخسائر.

وحرصت الوزارة على أن تعمل المكاتب الجديدة على تلبية احتياجات أصحاب العمل، وتكفل لهم حقوقهم في الحصول على خدمة متميزة، وعمالة مساعدة بحسب العقد المبرم بين الطرفين، بما يضمن حقوق الطرفين، الكفيل والعمالة المساندة.

وأوضحت وزارة الموارد البشرية والتوطين، أن المراكز سوف تقدم 13 خدمة متكاملة للمتعاملين في مكان واحد، منها تقديم خدمات طباعة واستلام وإرسال الطلبات إلكترونياً للوزارة، وتوفير العمالة المساندة، وفق متطلبات صاحب العمل، سواء كان أسبوعياً أو شهرياً أو مؤقتاً.

وأكدت الوزارة أنها سوف تلزم المكاتب بتخصيص مدير علاقات عامة لإدارة ملف المتعامل والعمالة المساندة، وتوفير خدمات إضافية، تتعلق بكافة إجراءات عامل الخدمة المساعدة، إضافة إلى توفير خدمة المقابلة المسبقة للعامل قبل الالتحاق بالعمل، وتدريبه وتهيئته، وتوفر مركز دعم متخصص لضمان علاقة متوازنة بين الطرفين، إلى جانب توفير سكن مناسب.