



قطر | مشروع جسور

# دليل توظيف عامل منزلي أجنبي

القسم ١



## مرحلة ما قبل التوظيف

# كيف أبنى علاقة عمل ناجحة مع عاملة منزلية أجنبية؟

لكي تضمن اختيار الشخص المناسب للوظيفة لا بد أن تحرص على تحقيق التكافؤ بين توقعاتك ومهارات العاملة المنزلي.

## خطوات يجب اتخاذها قبل اختيار العاملة المناسبة:

الحرص على إجراء مكالمات عبر الهاتف أو الفيديو مع العاملة التي تنوي تشغيلها.

تحدث إلى أفراد عائلتك بشأن القرار الذي تعزم اتخاذه و احرص على الحصول على موافقة الجميع قبل القيام بأي خطوة.

قم بإعداد قائمة بالمهام الأساسية التي تتوقع أن تقوم بها العاملة والمهارات التي ستحتاج إليها لانجاز تلك المهام.

قم بإعداد خطة مسبقة لتنفيذها في حال خروجك في إجازة.

هل ستقوم باصطحاب العاملة؟ و هل حصلت على موافقتها للقيام بذلك؟

هل سيتم إيواء العاملة في مقر سكن صديق أو قريب تثق به ؟ كيف سيتم ترتيب الأمر؟

من الضروري أن تضع في اعتبارك أن إقامة علاقة جيدة مع العاملة لا تنتهي مع وصولها إلى مقر العمل، ولكنها عملية مستمرة يقع بنائها على مراحل طوال فترة الإقامة و التدريب.

لذلك يجب عليك أن:

تذكر العاملة باستمرار بمهامها المرتقبة و بانتظاراتك بشأن طريقة انجازها.

تأخذ ما يكفي من الوقت للإشراف على سير العمل و تدريب العاملة.

◀ "قمت باختيار عاملتين اثنتين من بين مجموعة من السير الذاتية التي حصلت عليها من وكالة التوظيف. أجريت عدة مكالمات عبر سكايب مع كل عاملة. بعد المكالمة الثانية شعرت بأن العاملة التي تحدثت إليها أولاً كانت الأقرب لانتظاراتي."

---

- صاحب عمل

## ما هي تكاليف تشغيل عاملة منزلية أجنبية؟

تبدأ عملية احتساب تكلفة توظيف عاملة منزلية أجنبية قبل وصولها وتستمر طوال مدة عملها إلى أن تعود إلى بلدها .

### وتضم قائمة التكاليف ما يلي:

- ◀ رسوم التوظيف\*
- ◀ نفقات ما قبل المغادرة (مثل الفحص الطبي، شهادات بحث الحالة الجنائية و براءة الذمة، و تكلفة رحلة الطيران)
- ◀ تكلفة الإقامة
- ◀ تكلفة السكن
- ◀ التأمين الصحي
- ◀ نفقات شهرية أخرى مثل مستلزمات النظافة الشخصية والملابس و بطاقات شحن الهاتف الخ
- ◀ الرواتب\*\*
- ◀ مكافأة نهاية الخدمة التي تمنح بموجب قانون العمالة المنزلية في قطر
- ◀ تذكرة العودة عند نهاية العقد

\*ينص قانون العمالة المنزلية على ضرورة توظيف العمال المنزليين الأجانب عبر مكاتب استقدام معتمدة و مسجلة طبقا لقانون العمل. ويجوز لصاحب العمل أيضا أن يختار عمال منزليين مباشرة من الخارج بعد الحصول على موافقة السلطات المعنية.

\*\*لا يجوز لصاحب العمل أن يقوم بخصم أي رسوم أو مصاريف أو عمولات من أجر العامل مقابل إجراءات الاستقدام من الخارج.

القسم ٢



---

## خلق بيئة عمل إيجابية في بيتك

---

## ما هو المكان المناسب لسكن العاملة المنزلية؟

إذا توفرت لديك الفرصة لإيواء العاملة المنزلية في حي سكني خاص بالعمالة الوافدة احرص على أن تتوفر في المكان الشروط الصحية التي تجعل منه سكناً ملائماً لهم و أن الأبواب يمكن إغلاقها بإحكام. إذا كنت قد قررت تزويد العاملة بغرفة منفصلة داخل منزلك فمن الضروري أن تقوم ببعض الترتيبات التي تضمن احترام خصوصيتها وخصوصية عائلتك.

إذا كان الخيار الوحيد المتاح لديك هو السكن المشترك (أي أن تتقاسم العاملة الغرفة مع أحد أفراد العائلة أو عامل آخر)، فمن الضروري القيام بفصل الحيز المكاني المسموح به لكلا الطرفين باستعمال ستارة أو أداة فصل أخرى لضمان خصوصية كل طرف.

و من الضروري أيضاً أن يتم تزويد العاملة بخزانة أو دولاّب ملابس مع قفل لغلّق أبواب الدرج حتى تتمكن من حفظ لوازمها الخاصة و وثائقها الشخصية.

### معلومة هامة:

ترتيب مكان سكن العاملة (بعد تجهيزه بسرير و بطانيات و مكان أمن لحزن الأمتعة الشخصية) قبل وصولها سوف يساعدها على زيادة الإحساس بالراحة و الانسجام مع محيط عملها.

◀ "لقد تمكنت من الحفاظ على خصوصية العائلة و التمتع بوقتي مع أفراد أسرتي و احترام أوقات الراحة الخاصة بالعاملة بطريقة أسهل لأن مكان سكنها كان خارج المنزل."

---

- صاحب عمل



## هل من الضروري أن يتم إبرام عقد مع العاملة المنزلية المهاجرة؟ وماهي أهم البنود التي يجب أن يتضمنها عقد العمل؟

يعتبر وجود عقد العمل لازماً بموجب القانون. ووفقاً للقانون رقم ١٥ لعام ٢٠١٧، لا يمكن استئجار العمال المنزليين في دولة قطر إلا بعقد مكتوب معتمد من وزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية تتم ترجمته إلى لغة العامل.

ووفقاً لقانون العمالة المنزلية الجديد يجب أن يتضمن العقد بنود واضحة في ما يتعلق بطبيعة العمل و المهام المرتقبة والأجور المتفق عليها بين الطرفين بالإضافة إلى طريقة وتاريخ صرف الأجور، ومدة العقد، وشروط التجديد و تاريخ إنهاء العقد.

توفر الصياغة المحكمة لعقد العمل مجالاً لتوضيح توقعات صاحب العمل و ضمان تحققها و كذلك تحديد حقوق و واجبات كلا الطرفين و نوعية العلاقة بينهما.

### معلومة هامة:

لا تكون للعقد قيمة تذكر إذا ما افتقر إلى الوضوح. لذلك من الضروري أن يقع تجنب استعمال لغة غامضة عند صياغة العقد حتى يتسنى للعامل فهم بنوده بطريقة سهلة.

## ما هو الحد الأقصى لعدد ساعات العمل القانونية؟ و ماهي الطريقة الأنسب لحساب ساعات العمل اليومية والأسبوعية؟

وفقا للمادة ١٣ و ١٢ من القانون رقم ١٥ لعام ٢٠١٧، لا يجوز تشغيل العامل لمدة تتجاوز ١٠ ساعات في اليوم. و يحق للعامل أن يأخذ فترة للراحة و الصلاة و تناول الغذاء. و لا يتم احتساب فترة الراحة ضمن عدد ساعات العمل. كما يحق للعامل الحصول على فترة راحة أسبوعية لمدة ٢٤ ساعة متواصلة. و لا يجوز تشغيل العامل لمدة تتجاوز ٦٠ ساعة في الاسبوع.

قد يبدو اعتماد نظام تشغيل العامل لمدة ١٠ ساعات يوميا غير ممكن من الوهلة الأولى حيث أن معظم العائلات قد تحتاج إلى خدمات العمالة المنزلية خارج وقت العمل المتفق عليه. و لكن ذلك النظام يصبح قابلا للتحقق إذا ما تم الاعتماد على جدولة دقيقة و تخطيط مدروس. لا بد من أن تحرص على توفير بيئة عمل مريحة في منزلك و أن لا يتم تشغيل العاملة لأكثر من ٤ - ٥ ساعات متواصلة دون فترات راحة كافية خلال يوم العمل و كذلك خلال المناوبات الليلية و فترات العمل الاسبوعية.

يجب احتساب الفترات التي لا يسمح فيها للمستخدم بأخذ إجازة أو البقاء خارج الخدمة ضمن ساعات العمل الرسمية.

ينص القانون المحلي على أنه في حال العمل الإضافي لمدة تتجاوز ١٠ ساعات في اليوم / ٦٠ ساعة في الاسبوع يجب دفع بدل عن كل ساعة اضافية.

بحسب قانون العمالة المنزلية القطري يحق للعامل الحصول على أجر مقابل عدد ساعات العمل الإضافية التي تتجاوز عدد الساعات المسموح بها في اليوم (١٠ ساعات).

### معلومة هامة:

وضع جدول مفصل يحدد الحيز الزمني لمهام العاملة و فترات الانقطاع سوف يساعد الطرفين على ضمان الالتزام بأوقات العمل المتفق عليها.

تجدر الإشارة إلى أن القانون القطري يحدد الدوام في القطاعات الرسمية بـ ٨ ساعات في اليوم. و يحق للموظفين الحصول على فترة راحة بعد ٥ ساعات عمل متواصلة. و يتم خفض ساعات الدوام خلال شهر رمضان.

## ما هو الأجر المناسب لعاملة منزلية أجنبية؟ و ماهي أفضل طريقة لصرف الراتب؟

لم يحدد قانون العمال المنزليين الحد الأدنى للأجور لذلك يتوجب على صاحب العمل تحديد راتب المستخدمة بكل مسؤولية. يجب أن يكون أصحاب العمل على دراية بأن بعض البلدان تفرض الحد الأدنى للأجور من خلال اتفاقيات ثنائية مع دولة قطر. فعلى سبيل المثال يحق لعامل منزلي من الفلبين أن يتقاضى أجراً لا يقل عن ٤٠٠ دولار أمريكي / ١٤٠٠ ريال في الشهر.

من الأمور التي يجب أن تأخذ بعين الاعتبار عند تحديد الأجر أن الرواتب الجيدة من شأنها تحسين مردود العاملة و تحفيزها على بذل مجهود أكبر للحفاظ على أجواء إيجابية و مريحة داخل البيت.

تحدث إلى المستخدمة حول الطريقة الأنسب لصرف راتبها.

صاحب العمل ملزم بموجب القانون أن يثبت التزامه بدفع جميع مستحقات العاملة المنزلية عن طريق وثيقة مكتوبة موقعة من طرف العاملة تثبت أن الأجر قد تم ايداعه في الحساب المصرفي الخاص بها أو أنه قد تم تسليمه نقداً.

لا يحق لصاحب العمل أن يقوم بخصم أي رسوم أو مصاريف أو عمولات من أجر العاملة مقابل إجراءات الاستقدام من الخارج. و يحق للمستخدم الحصول على مكافأة نهاية الخدمة بمعدل أدناه أجر ثلاثة أسابيع عن كل سنة من سنوات الخدمة عند انتهاء مدة العقد.

ملاحظة: يحق للموظفين في القطاع الرسمي أن يتقاضوا أجورهم المستحقة بالريال القطري شهرياً. وينبغي تحويل الأجر إلى حساب العامل في إحدى المؤسسات البنكية المحلية طبقاً لم جاء به نظام حماية الأجور.

## كيف يتم تحديد حجم العمل و المهام الموكلة للعاملة المنزلية الأجنبية؟

يتم تحديد كمية العمل المثلى على أنها جملة المهام التي يتسنى للعاملة المنزلية القيام بها دونما أي ضرر جسدي أو معنوي غير مبرر وذلك بالاعتماد على مهارات العاملة وخبرتها في أداء مهام الخدمة المنزلية. و طبقا للقانون فإنه لا يحق لصاحب العمل أن يكلف عاملا بانجاز مهام قد تعرض حياته أو سلامته للخطر.

قم بإعداد قائمة بلغة يفهمها العامل تتضمن جملة المهام المرتقبة. توزيع المهام إلى مهام يومية و أخرى أسبوعية أو شهرية حسب ما تقتضيه الحاجة تعتبر من الخطوات الهامة التي من شأنها تسهيل سير العمل. إذا كانت المستخدمة أمية يمكنك الاستعانة بالصور و الرسوم البيانية لتوضيح المهام.

### معلومة هامة:

في أغلب الأحيان لا يتم تزويد عمال المنازل الأجانب بتدريبات مكثفة و توجيهات شاملة قبل المغادرة. لذلك يجب أن تكون على أتم الاستعداد لتعليم المستخدمة فور وصولها و الاشراف على سير العمل إلى أن تتكيف العاملة مع نمط عيشكم و خياراتكم.

"كانت لغتينا الأم مختلفتان، لذلك  
قمت بوضع رسوم توضيحية في  
غرفتها لتحديد المهام المرجوة  
منها."

---

- صاحب عمل

## ما هي كمية الغذاء الكافية التي يجب أن تحصل عليها العاملة المنزلية الأجنبية؟ و هل من الأنسب أن تقوم بطهي وجباتها بنفسها؟

يعد توفير الغذاء الصحي بالجودة و الكمية المطلوبة ضروريا لضمان الحفاظ على  
صحة العاملة و تحسين شعورها بالراحة.

قد يفضل بعض العمال إعداد طعامهم بأنفسهم خاصة إذا كانت هناك اختلافات  
ثقافية و / أو دينية بين المستخدم وصاحب العمل. في مثل هذه الحالة يتوجب على  
صاحب العمل أن يحرص على توفير المكونات اللازمة للطهي و ضمان حصول العامل  
على الوقت الكافي و الظروف المناسبة لإعداد وجبات الطعام بشكل مستقل.

و من الخيارات المتاحة أيضا أن يقوم صاحب العمل بصرف بدل طعام كاف  
للمستخدمة أو دعوتها لمشاركة وجبات العائلة.

### معلومة هامة:

يحق للعاملة أن ترفض أنواع معينة من الطعام بدواع ثقافية أو دينية.

"تتصرف بوقاحة و تأمرها بان  
تغادر الغرفة. و هذا الأمر من  
شأنه أن يخلق صراعاً بين الرغبة  
في ادماج العاملة في العائلة و  
السعي للمحافظة على خصوصية  
العائلة."

---

- صاحب عمل

◀ "اشتكت احدى العاملات من عدم حصولها على الطعام من قبل صاحب العمل فقمنا بالاتصال بهذا الأخير للاستفسار حول فحوى الشكوى. اتضح بعد المكالمة التي اجريناها معه أنه حصل سوء فهم بين الطرفين حيث كانت وجبات صاحب العمل تعتمد أساسا على الخبز بينما كانت المستخدمة تتبع نظاما غذائيا يعتمد على الأرز و هو ما أدى إلى نشوب خلاف بين الطرفين."

---

- وكيل توظيف



## هل يحق لعاملة منزلية أن تحصل على يوم إجازة و فترات راحة خلال يوم العمل؟

يوم العطلة الاسبوعية هو يوم يتم فيه إعفاء العاملة من مهامها البدنية و التزاماتها المهنية مع صاحب العمل. و هي مناسبة لتجديد الطاقة و ضمان عدم تآمر العاملة من المهام الموكلة إليها .

ويحق لعمال المنازل الحصول على فترات راحة كافية خلال يوم العمل حتى تتسنى لهم الفرصة لتناول الغذاء و أداء الصلاة و هي معاملات نص عليها قانون العمل في إطار السعي "للحفاظ على كرامة" العمال.

يجب الأخذ بعين الاعتبار حق العاملة في الحصول على يوم راحة أسبوعية لمدة ٢٤ ساعة متواصلة. عند تحديد يوم الاجازة يجب مراعاة مقتضيات العمل بالإضافة إلى ثقافة المستخدمة ومعتقداتها الدينية والاجتماعية. يحق للعاملة الحصول على مكافأة أو يوم راحة آخر في حالة مزاوله عملها خلال يوم العطلة الاسبوعية.

رغم أنه لا وجود لنص قانوني يضبط كيفية قضاء يوم الإجازة فانه بإمكان العاملة أن تطلب إذن صاحب العمل للخروج مع اصدقائها أو البقاء في المنزل. و بغض النظر عن اختياراتها الشخصية في كيفية قضاء يوم العطلة يتوجب على صاحب العمل أن يحرص على ضمان سلامتها و أن ينبهها إلى الضوابط الثقافية و القانونية المعمول بها في دولة قطر.

## ما هي بعض الواجبات و الحقوق الأساسية الأخرى التي يجب أن أضعها في الحسبان؟

لا يجوز لصاحب العمل الاحتفاظ بوثائق سفر أي مستخدم لديه. إذا طلبت منك العاملة المنزلية الاحتفاظ بوثائقها فمن الضروري أن يتم ذلك بتفويض كتابي. وتعتبر مصادرة وثائق السفر انتهاكا يعاقب مرتكبه بغرامة قدرها ١٠.٠٠٠ إلى ٢٥.٠٠٠ ريال قطري بموجب القانون رقم ٢١ لسنة ٢٠١٥ .

و طبقا لنفس القانون تعد النفقات الطبية من مشمولات صاحب العمل. ولا يجوز خصم هذه المصاريف من أجر العاملة. و يتحمل صاحب العمل مصاريف الرعاية الطبية الكاملة التي يجب أن تحصل عليها المستخدمة، بما في ذلك فواتير العلاج في المستشفيات.

\* بالإمكان الحصول على بطاقة رعاية صحية من أقرب مركز للرعاية الصحية الأولية مقابل ٥٠ ريال.

القسم ٣



---

إرساء علاقة عمل مثمرة و إضفاء السعادة على  
الحياة الأسرية

---

## كيف يجب علي أن أتعامل مع معينة منزلية أجنبية؟

عندما تقوم بالترحيب بعاملة منزلية في بيتك فأنت في الواقع تفسح المجال لشخص غريب عن العائلة أن يصبح جزءاً من فضاءك العائلي الخاص. و في مثل هذه العلاقة حتى الأشياء التي تبدو صغيرة قد يكون لها أثراً بالغ الأهمية في تحديد نوع العلاقة بين المعينة و أفراد الأسرة. لذلك من الضروري أن يكون هناك أسلوب حوار جيد و طريقة معاملة سليمة من قبل أفراد العائلة (وخاصة الأطفال) للمستخدمة حتى لا تسود أجواء مشحونة داخل البيت.

إن تجنب استعمال بعض المصطلحات التي قد تسيء إلى العاملة مثل "الخدمات" أو "الخادمة" أو "المعينة" و مناداتها باسمها سيساهم في تحسين العلاقة بشكل ملحوظ.

---

تختلف المصطلحات القانونية المستخدمة للإشارة إلى العمال المنزليين الأجانب. في الفلبين و الهند مثلاً يشار إلى هذه الفئة باسم "عمال الخدمة المنزلية"، في حين أن القوانين الدولية التي تنظم حقوق هؤلاء العمال غالباً ما تدرجهم تحت مظلة "عمال المنازل الأجانب أو المهاجرين".

## هل يجب على صاحب العمل أن يسمح للعاملة المنزلية بامتلاك هاتف أو استخدامه؟

غالبًا ما يجد العمال المهاجرون الجدد أو العائدون أنفسهم أمام واقع جديد يتسم بالحرمان بسبب فقدان دعم الأسرة والمجتمع. فالتواصل مع العائلة والأصدقاء من شأنه أن يعيد الإحساس بالأمن العاطفي الذي تحتاجه العاملة الأجنبية للحد من وطأة المعاناة الناجمة عن العزلة. لذلك فإن وجود هاتف بحوزتها سيساعد في تعزيز شعورها بالراحة داخل البيت و في محيط عملها.

بعض أصحاب العمل قد يساورهم القلق بشأن استخدام العاملة للهاتف خلال أوقات العمل. في هذه الحالة يمكنك وضع قواعد تضبط استخدام الهاتف و تذكير العاملة بها باستمرار، كأن يتم إبلاغها مثلاً أنه لا يسمح لها باستعمال الهاتف إلا خلال أوقات الراحة. إذا ما انتابك قلق بشأن احتمال انتهاك خصوصية المنزل و أفراد الأسرة يمكنك تزويد العاملة بهاتف عادي بدلا من الهواتف الذكية.

بغض النظر عن الطريقة التي تختارها للتعامل مع هذه المسألة فمن الضروري أن تحرص على إرشاد العاملة و تذكيرها بالضوابط التي تنظم الطريقة والاقوات المسموح بها لاستخدام الهاتف.

◀ "لم أجد أي حرج أو اشكال في استخدام المعينة المنزلية للهاتف. حيث قمنا بإدراج الأوقات المسموح بها لاستعمال الهاتف ضمن لائحة "قوانين المنزل" التي قمنا بكتابتها و وضعها في مكان ظاهر داخل البيت. و قد استعنت برسائل تذكير إلى أن صار الأمر مألوفاً بالنسبة للعائلة."

---

- صاحب عمل -

## ما هي حدود العلاقة بين العاملة المنزلية و الأبطال في البيت؟ و كيف يمكنني أن أضمن الالتزام بنوع العلاقة المتشود؟

يمثل الحوار و الارشاد أحد أهم السبل لإرساء علاقة جيدة. يجب على كل من العاملة و الطفل أن يدرك بأن لكل طرف المسؤولية عما ستؤول إليه هذه العلاقة.

قبل الشروع في البحث عن عاملة منزلية من الضروري أن تتأكد من تقبل أفراد عائلتك للمسألة و مدى ترحيبهم بفكرة أن يتم إيواء العاملة في منزلك. و فور القيام بجلب المعينة ينبغي عليك أن تتحدث إلى أطفالك حول السلوك المرجو تجاه العاملة و دورها في المنزل. يجب أن يكون أفراد عائلتك وخاصة الأطفال على علم بفترات الراحة و يوم الإجازة المخصص لها و أن يحرصوا على احترام حق العاملة في الراحة اليومية و الاسبوعية.

لا بد من الحرص على الوضوح عند وضع القواعد المرجو الالتزام بها في التعامل مع أفراد أسرتك و يمكنك متابعة سير الأمور بالاستعانة برسائل التذكير.

◀ "ينبغي أن يصغي الأطفال إلى ما تقولينه فأنت أكبر منهم سنا. يجب أن يتعودوا على الإصغاء إليك من أجل سلامتهم. لا تسمح لهم بإملاء الاوامر و النواهي عليك حتى و لو أدى ذلك في بعض الأحيان إلى نوبة من الصراخ و البكاء. يجب عليك أن تعاملهم بلطف و أن تتوددي اليهم ولكن ينبغي في الوقت نفسه أن تكوني صارمة حتى لا يتم خرق قواعد البيت."

---

- مقتطف من عقد عمل -



## كيف يمكنني أن احقق التوازن بين ضرورة تعزيز شعور العاملة بالراحة في المنزل و ضمان أدائها لمهامها على أحسن وجه؟

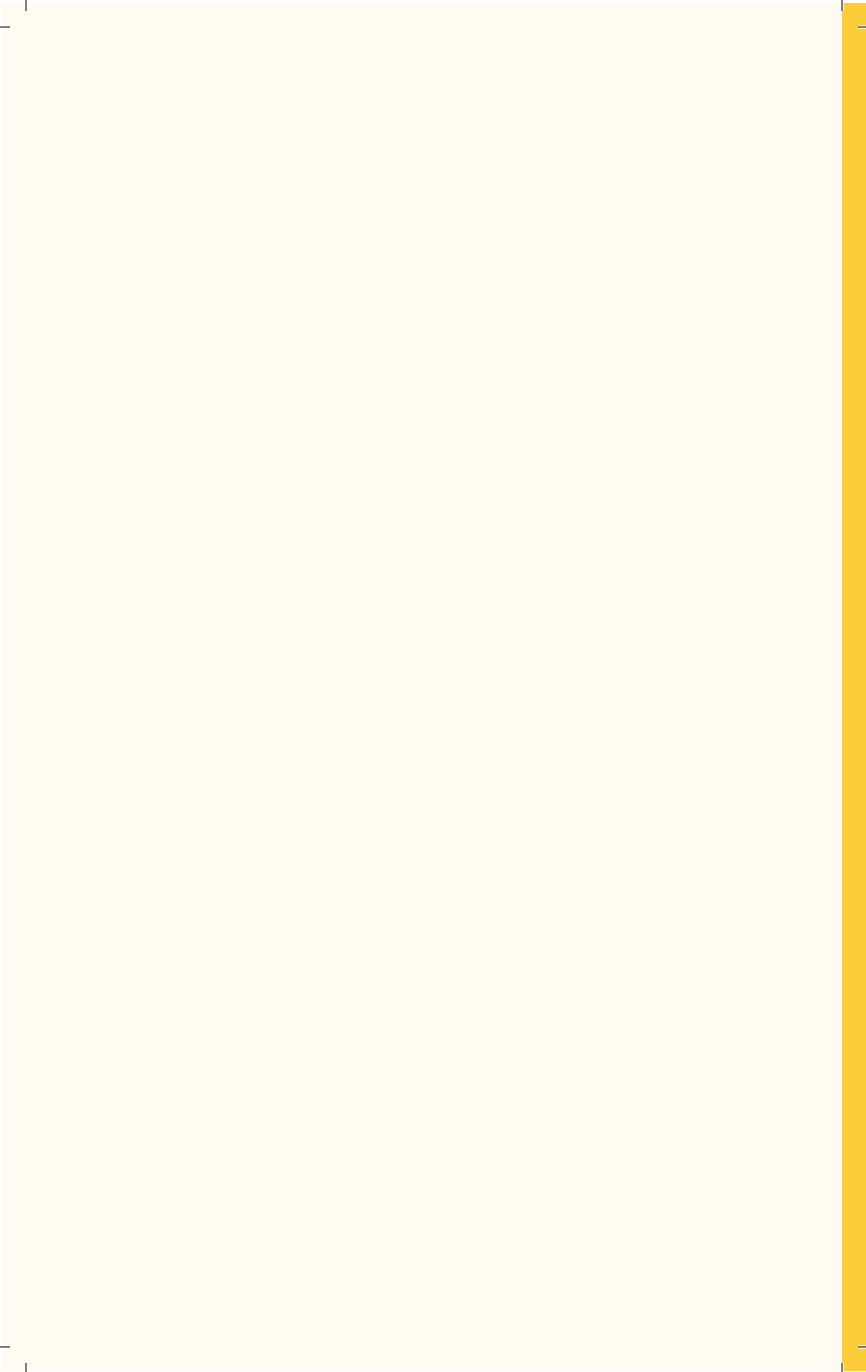
بالإضافة إلى النصائح و التوضيحات الانفة ذكرها يجب عليك أن تقوم بالخطوات التالية:

- ◀ التشجيع على الحوار و التواصل
- ◀ احرص دائما على تثمين العمل الذي تقوم به العاملة لأن ذلك سيساعدها على اكتساب عقلية الموظف و تحسين مهارتها
- ◀ تأكد من حصولها على تعليمات واضحة بخصوص سير العمل و المهام المرجوة و أترك لها حيزا زمنيا كافيا للتعلم و الاندماج في محيط العمل
- ◀ قم بإرشادها بشأن قوانين العمالة المنزلية في قطر
- ◀ ينبغي عليك أن تكون مطلعاً على ثقافتها الأم و القيم التي نشأت عليها و نمط الحياة الذي دأبت على اتباعه
- ◀ لا بد أن تتحدث إليها بوضوح حول شروط العقد التي يمكن بموجبها إعادتها إلى وطنها

◀ "يمكنك أن تتحدثي إلي إذا  
اعترضتك مشكلة ما و أن تعبري  
عن خيراتك و مخاوفك . ولكن  
يرجى القيام بذلك في الأوقات  
المناسبة. حاولي أن لا تقومي  
بطرح مسائل هامة للنقاش بينما  
أكون منهما في أعمال أخرى."

---

- مقتطف من عقد عمل





---

Migrant-Rights.org