مهن دون ضوابط.. ومهنيون دون تأهيل

تحقيق / نجلاء علي الشيباني

□ .. من الأمور الطبيعية أن لكل شخص يعمل في جهة اختصاص معينة يحاسبه إن أخطأ أو قصر في عمله أو حاول استغلال الآخرين .. لكننا اليوم نجد مهنا عديدة ليس لها رقيب ولاحسيب أو حتى قوانين تنظم أداء هذا العمل سوى الضمير الذي يكمن بداخل الفني أو المهني .. فعندما يخطئ من يصلح الغسالة أوالثلاجة أو التلفزيون أو الراديو أو السيارة وغيرها فإنك لاتجد جهة مختصة تفصل بين المستهلك الذي وقع ضحية سهلة وبين الفني أو المهني الذي يتفنن في استغلال ونهب المستهلك الذي يجد نفسه أمام طلبات لاتنتهي وخسائر فادحة ولا حل لديه إلا أن يدفع لشراء قطع غيار متنوعة لاحصر لها لاصلاح أجهزته حسب قول الفني .. وآخر يسترد سيارته وهي في حالة أسوأ مما كانت عليه ومنهم من لايتمالك نفسه وهو يرى الفني قد عبث بجهازه فينشب الشجار وتستدعى الشرطة لفصل الأمر.

المهنيون بدون قوانين ولا رقابة والمواطن لايعرف لمن يلجأ عندما يتعرض للاستغلال إنها مشكلة شائكة..

من نجار إلى فني لصيانة الأجهزة الكهربائية المنزلية

لاتوجد جهة رسمية أو مهنية تحدد قوانين للتعامل مع المهن التي تتصل باحتياجات الناس مثل مهن اصلاح الاجهزة الكهربائية أو النجارة أو السباكة أو ورش اصلاح السيارات وغيرها.. والذين يجيدون الاستغلال يظهرون أنهم فنيون وهم في حقيقة الأمر لايدركون شيئا عن تلك الأجهزة وعن أهمية هذه المهنة التي سلكوا طريقها بدون مقدمات.

ورشة متعددة

● يقرر المواطن غالب المقرمي أن غياب الرقابة عن هذه المهن تجعله كمستهلك يقع تحت استغلال هؤلاء الحرفيين الذين يعمل معظمهم غير مدركين حتى أساسيات المهنة.

لقد تعرضت سيارة غالب قبل فترة للعطل فذهب بها إلى ورشة حاصلة على ترخيص لإصلاح السيارات فقط .. لكن عمالها يقومون بعدة نشاطات منها اصلاح المكيفات وتبديل المكائن ودهان السيارات، ويقول غالب:بعد أن كانت سيارتي تصرف الزيت أصبحت بعد دخولها تلك الورشة تقف في كل شارع للاستراحة لاستئناف السير بعد أن أقوم بطرق البطارية وتحريك بعض اسلاك السيارة وهو الآن يخشى أن يأخذ سيارته إلى ورشة أخرى فقد تصيبها أضرار أخطر.

اقتنع غالب بسيارته كما هي عليه دون اللجوء إلى فني يفسد ما بقي فيها من امكانيات تسمح لها بالحركة.

أما رفيقه سالم مسعود فإنه يؤكد أن بعض هذه المهن يسعى بعض العاملين فيها بصورة واضحة إلى كيفية الكسب المادي بالدرجة الأولى دون مراعاة لأي اعتبارات أخرى أو حتى الخوف من جهة اختصاص تحاسبهم إن أخطأوا.

ويضيف: منذ فترة اصلحت سيارتي في ورشة قريبة من المنزل ولم تمر أيام على خروجها من الورشة حتى تعرضت للعطل مرة أخرى فأعدتها لنفس الورشة لكن صاحبها طلب مني بسرعة دفع فاتورة الورشة بعد أن ألقى نظرة على السيارة معللا ذلك بأن السيارة قد حدث لها عطل جديد ليس له علاقة بالعطل السابق وهو يرغب باصلاحه بعد دفع فاتورة الأدوات التي سوف يستبدلها بالطبع هو يملك هذه الأدوات لكنه أنكر وقال إنها ملك شخص آخر أراد بيعها فما كان مني إلا أن أخذت سيارتي وعدت بها إلى المنزل لحين ميسرة..

الحل الوحيد

● إذا أردت أن تفتح محلا لإصلاح أدوات كهربائية أو ورشة سيارات فما عليك إلا التنفيذ وجلب تجهيزات بسيطة ولافتة باسم المحل ومجموعة أجهزة وقطع خردة لجذب المستهلك.

سعاد القباطي عادة ما تتعطل أدواتها الكهربائية التي تشتريها بأرخص الأثمان فلا تجد سعاد مفرا من الذهاب بها إلى الفني وهنا تكتشف أنها وقعت ضحية لاستغلال هذا الفني.. وتدخل سعاد في خلاف مع الفني وبسرعة شديدة يحتدم الخلاف والوسيلة الوحيدة التي تجدها أمامها هي طلب الشرطة للتدخل في الموضوع وحسم الأمر.

يؤيد سالم الذبحاني حديث سعاد وإنه في معظم الأحيان لا يتوصل الطرفان إلى حل النزاع القائم بين المستهلك والحرفي ويتحول النزاع من قضية مهنية أو حرفية في المقام الأول إلى قضية مدنية، ومن هنا تأتي ضرورة إعادة النظر وإيجاد ضوابط لمنح التراخيص بافتتاح ورش الحرفيين ومحلات الفنيين ولا يتم السماح لهم بمزاولة المهنة إلا بعد التأكد من كفاءة الحرفيين أو الفنيين العاملين بالورشة حيث أن هذه الحال تمس حياة كل المواطنين كونها ترتبط باحتياجاتهم اليومية الضرورية التي لايمكن الاستغناء عنها.

مواطنون وصفوا الشرطة بالفيصل الوحيد لحل النزاعات التي تنشأ بين فنيين وزبائن إلا أنهم يقولون: لا وجود للقوانين المحددة للفصل في هذه الأنواع من القضايا.

يشير الضابط عبدالغني الترجمي قسم العلفي بأمانة العاصمة إلى أنه يواجه عددا من هذه القضايا والمشكلات بين مواطنين وحرفيين تارة يتهم الزبون الفني بالسرقة وتارة يتهم الفني المستهلك بالكذب عليه ولا يجد أمامه إلا أن يحل النزاع بطريقته الشخصية حيث يستمع للطرفين ويحدد من هو الشخص المخطئ وبعدها يصدر حكمه وغالبا ما يكون صاحب الحق هو الزبون حيث تعاد له أجهزة أو سيارته مصحوبة بالعطل الذي بها مع ارجاع مادفعه .. ويعلق عبدالغني قائلا: هذا هو الحل الوحيد

الكسب المادي يحكم اختيار العمل

● ويطرح محمد العزعزي مشكلة من نوع آخر هي عدم تأهيل معظم هؤلاء الفنيين المتواجدين في كافة الأزقة والشوارع الرئيسية يفتحون محلات دون أن تكون لديهم أية مؤهلات.

ويضيف محمد: يصلح المستهلك جهازه الكهربائي وتمضي لحظات فيكتشف أنه وقع في أيدي حرفي جاهل لا يملك من مهارات الحرفة سوى زيادة الأعطال مما يجبر المستهلك على العودة مرة ثانية ودفع فاتورة جديدة.

يؤكد عادل الزيادي أن المشكلة بحاجة إلى اهتمام أكبر من قبل مكاتب الإشغال التي تمنح الرخص لهذه المحلات والدكاكين والورش بحيث يتم التأكد من أن الذي يعمل في هذه الحرفة أو المهنة مؤهلا مهنيا أولا.

عادل خاض تجربة مؤلمة مع هؤلاء الفنيين غير المؤهلين كلفته ماكينة جديدة لغسالته التي لم يستخدمها سوى شهرين فقط.

ويؤكد أحمد عثمان أن هذه الظاهرة المنتشرة تشمل معظم الحرفيين المتواجدين في السوق خاصة تلك الحرف المرتبطة بصيانة وتصليح الأجهزة الكهربائية مثل الثلاجات والغسالات والتلفزيونات وغيرها من الأجهزة الضرورية للمنزل وحياة المستهلك حيث تكون المفاجأة عندما يحدث عطل في أي من هذه الاجهزة وتبحث عن فني مؤهل لاصلاح هذا العطل فلا تجده وينتهي المطاف إلى دكان صغير به مجموعة من العاملين يأتون ويحملون الثلاجة أو الغسالة إلى الدكان لاصلاحها وتكون هذه هي المرة الأخيرة التي تخرج فيها من النزل ولاتعود..

أنواع من المغالطة

● ليس كل الفنيين على خطأ .. المتمكنون موجودون ويتحسرون على الاستهتار الذي يطال أعمالهم من قبل الأدعياء .. إن لم يكن الأمر كذلك فيجب علينا اعتماد حسن الظن.

لاندور في حلقة مفرغة .. وثمة حكايات لهؤلاء.. الفني أحمد سالم يصلح في اليوم الواحد من خمس إلى ست مسجلات وكل هذه الأجهزة أحضرها له الزبائن من فني أصلحها قبله لكنها تعطلت وحين يكشف عليها يكتشف بأن الحرفي الأول قد استبدل قطع الغيار الأصلية بقطع تجارية أو قطع مستعملة أو أصلح شيئا وأفسد شيئا آخر عن عمد أو عن جهل.

أحمد سالم يلفت إلى أن هذه الحالات من الغش التجاري والمهني يصعب اكتشافها وهي بحاجة إلى مستهلك واع بشأن الاجهزة التي يستخدمها وفني متخصص يكتشف العطل ويحدد مصدره.

أما الفني أحمد حميد فيقول: الأمر لا يتوقف عند قضية الغش بل هناك ورش معينة مشهورة في أمانة العاصمة وهي معروفة لدى البعض فيما البعض الآخر لا يكتشف إلا عندما يقع ضحية لها.

ويقول حميد: وهناك شركات ووكالات ذات أسماء رنانة تمارس الغش عن طريق الترويج الدعائي لمنتجاتها بوسيلة المبالغة الاعلانية وقد يحدث عطل في الأجهزة ويذهب المستهلك للوكالة أو شركة لإصلاح العطل الخفيف فيكتشف حقيقة هذا الغش بأن يكون هذا العطل ضمن الأعطال السابقة التي تغاضت الوكالة عنها.. مؤكدا بأنه قد أصلح عدة اجهزة لمواطنين تعرضوا للغش التجاري من قبل الشركات والوكالات.

من... إلى...

● التقلبات في المهن الصغيرة عجيبة فهذا صالح كان يعمل نجارا وكان له محل نجارة لكنه خسر زبائنه كما يقول ولايمكن له أن يحصل من محل النجارة حتى على قوت يومه لهذا سرعان ما فكر هذا النجار بأن يتحول إلى تصليح الأدوات الكهربائية.

صالح يؤكد: أنه لم تكن لديه أدنى فكرة عن هذا العمل .. لكنه تعلم من صديق له أولويات العمل في هذا المجال وما هي إلا أشهر معدودة وأصبح صالح فنيا معروفا في منطقته لاينكر صالح بأنه أخطأ كثيرا قبل أن يتعلم لكنه كان يتستر على أخطائه بأن يوهم المستهلك بأن جهازه بحاجة إلى قطع غيار جديدة وإذا صعب عليه الأمر فإنه يسارع إلى صديقه وزميل المهنة ليصلح له العطل وهكذا يتقاسمون الحصاد اليومي .. اليوم صالح لا يحتاج إلى أحد إطلاقا متمكن في (التخريب) أو (التصليح) الله أعلم لكن المهم زيادة المبالغ المادية لديه.

طبعا ليس كل الفنيين لا يملكون حب وشرف المهنة فالفني العامري صاحب ورشة يؤكد بأنه يملك عمالا يتدربون لديه لكنه يشرف عليهم فهو خريج ويملك مؤهلا وهؤلاء لايملكون المؤهل لكنهم يريدون العمل ولديهم حب العمل والإخلاص .. لهذا فهو يكسب ثقة المستهلك بسرعة وإذا حدثت اشكالية بين المستهلك وأحد عماله يتدخل العامري لحل النزاع ويرضي زبونه تحت شعار (الزبون دائما على حق) ولا يدع المستهلك يخرج من عنده إلا وهو راض عن العمل وعن العاملين بالورشة.

أما أحمد حنيشي فني أدوات أجهزة كهربائية فهو يؤكد على ضرورة اهتمام الفني بعمله حيث أن هذه المهنة لاتقل أهمية عن المهن الأخرى وتتطلب جهداً ودقة وإخلاصا في العمل.. أحمد له زبائنه ولا يكتفون بإحضار أدواتهم المنزلية ليصلحها وإنما يحضرون له زبائن آخرين أحمد يحترم مهنته وإذا أخطأ يوما وهذا من النادر كما قال في اصلاح جهاز مثلا وأعاد الزبون الجهاز فإنه يصلحه مجانا ، زبائن أحمد سعداء ويتمنون لو أن الفنيين جميعهم يتمتعون بهذه الاخلاق وحب العمل.

الرقابة

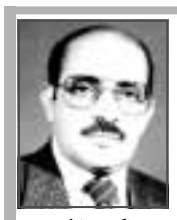
● يفتقر سوق الحرفيين والفنين إلى معايير الجودة إذ لا توجد جهة حكومية أو مهنية تحدد آليات العمل في الساحة ومنح التراخيص لمزاولة عمل هذه الورش وإنما فوضى في الأداء وعدم الجودة وانخفاض معدلات المصداقية المهنية وتعظيم الربح على حساب سمعة الحرفة وجودتها ، مكاتب التعليم الفني والمهني هي الجهة الوحيدة التي تقوم بتصنيف هذه الورش لكن هذا التصنيف لا يكفل ما يحتاجه المستهلكون من رقابة وإشراف ومتابعة خاصة وحالات الغش التجاري لا يسهل اكتشافها فهي بحاجة إلى مستهلك يتمتع بدراية مهنية بشأن الأجهزة التي يستخدمها في منزله.

المهنيون الحقيقيون يستاءون من افعال الأدعياء

ويعلق محمود إبراهيم النقيب الأمين العام المساعد للجمعية اليمنية لحماية المستهلك على هذه الجزئية قائلا: ينبغي الإشارة إلى ثلاثة محددات رئيسية تتعلق باستيراد وبيع واستخدام الأجهزة المستهلكة .. وهي محددات تكمن في تقدير المشاكل الاستهلاكية المرتبطة بهذه الأجهزة فتدني مستوى الدخل لدى المستهلك أدى إلى دخول الكثير من الأجهزة الكهربائية والالكترونية الرخيصة وذات الجودة المتدنية وإذا كانت تتمتع بجودة فإن هذه الجودة تأتي من السعر المناسب وفي هذا الواقع هناك خسائر يتكبدها المستهلك عن طيب خاطر عندما يقدم على شراء أي من هذه الأجهزة بأسعار رخيصة ويستخدمها لفترة محدودة فتتعرض للأعطال ثم يضطر لشراء جهاز جديد وهكذا ، وكذا مما يتعلق بعدم كفاءة التيار الكهربائي من الشبكة العمومية والانقطاعات المتكررة التي تسبب اتلاف الكثير من الأجهزة الكهربائية والالكترونية معتبراً أن هذه مشكلة تحتاج إلى يقظة المستهلك نظراً للامبالاة من الجهات المسؤولة في الكهرباء .. وأخيرا عدم كفاءة خدمة الصيانة سواء من حيث عدم وجود التخصص أو الخلفية العلمية لدى من يتصدون لمسألة الصيانة .. النقيب تحدث عن طبيعة رسالة التوعية التي تقوم بها الجمعية بشأن الأجهزة الكهربائية وهي تتسم بالعمومية قبل أن تقرر الجمعية إعداد دليل توعوي من المقرر أن يبدأ بثه عبر وسائل الاعلام في الأيام القليلة القادمة .. منوها أن هذه القضية احتلت أهمية خاصة لدى الجمعية منذ فترة مبكرة والجمعية حريصة على أن تكون هناك جهة واضحة تقوم بمنح تراخيص لمزاولة هذه المهن.

حماية المستهلك من الغش غائبة والفصل يتم بأقسام الشرطة

أشواق الأحد



عبدالكريم الخميسي

لمن التهنئة؟!

■ يتلقى الإخوة السفراء المتقاعدون - هذه الأيام - سيلاً من التهاني على ما حققوه في متابعة تنفيذ الأمر الرئاسي الخاص بتصحيح أوضاعهم ورد اعتبارهم ورفع الغبن عنهم، بعد ما كادوا أن يفقدوا الأمل ويركنوا إلى اليأس والقنوط والإحباط.

■ فهل يستحقون التهنئة بالفعل؟! .. نعم إنهم يستحقونها، إلاَّ أنهم أجمعوا في رسالتهم لـ «الأشواق» على أن الذي يستحق التهنئة - قبلهم - هو الأخ الرئيس الذي أصدر أوامره المشددة بإنصاف الجيل المؤسس من الدبلوماسيين، ولم يترك أي مجال لأولئك الذين حاولوا الالتفاف على التوجيهات والتملص منها، بل أصر كل الإصرار على الإسراع في تعويض أولئك الرواد الذين وضعوا مداميك العمل الدبلوماسي في بلادنا بعد الثورة، وصمدوا في وجه مغريات «اللجوء السياسي» في الخارج ومخاطر القتل والانتقام في الداخل، ورفعوا راية النظام الجمهوري في المحافل العربية والدولية رغم الصعوبات والمعوقات.

■ ولم ينس السفراء الرواد أن يشيدوا - في رسالتهم - بجهود الأخوين: الأستاذ أحمد ضيف الله العزيب، والأستاذ عبدالملك الكبسي، اللذين لم يدخرا وسعاً في المتابعة دون كلل ولا ملل، بالتعاون مع الخيرين من المسؤولين في مكتب رئاسة الجمهورية والتوجيه المعنوي ووزارة المالية والهيئة العامة للمعاشات بأمانة العاصمة، الذين ساعدوهما على تسهيل إجراءات التنفيذ.

ص . ب (٤٨٤١)
alkhmisy@hotmail.com

الجار قبل الدار

حسين جمال البكري

■ قديماً - أي قبل (٣٠) عاماً على سبيل المثال - كانت ألفاظ وعبارات الناس أكثر أدباً وحياءً وتهذيباً .. أما هذه الأيام - ليس في بلاد العرب فقط، بل وفي بلاد أوروبية أيضاً - تجد في كلام الشارع الكثير من المفردات المؤذية لسمع الإنسان الملتزم المحترم ولمشاعره المهذبة .. أما الجيران فحدث ولا حرج.

■ فيما سبق كثيراً ما كتبت شاكياً من تصرفات أصحاب البيوت «المؤجرين»، غير أنني هذه المرة أكتب عن الجيران الذين أعرفهم والذين لا أعرفهم، فقد يكون الجار متعلماً أو موظفاً كبيراً أو... إلاَّ أنه في تصرفاته وسلوكه اليومي ومع جيرانه يكون أُمياً وأنانياً، وهو يعلم أن إزعاج الجار عيب وحرام، إلاَّ أنه يهتم بمصلحته هو ولو على حساب تعذيب جاره وإقلاق راحته.

■ ومهما كانت الأسباب تبقى معاملة الجار بالاحترام وبالحسنى أمراً طيباً وعملاً فاضلاً فيه نشر للإخاء وروح المحبة في المجتمع، وبين البشر.

■ لماذا يكون الجار خصماً أو عدواً؟؟ .. لماذا لا يكون صديقاً يحبنا ونحبه من خلال المعاملة الحسنة والاحترام المتبادل؟ .. لماذا نبحث عن المتاعب وأمراض ضغط الدم والجلطة؟ .. لماذا لا نحب لغيرنا ما نحبه لأنفسنا؟ .. ثم هل بإمكان أي ساكن أن يعيش دون أن يحتاج إلى جيرانه، وعلى وجه الخصوص عند الأخطار أو حدوث طارئ ما مثل المرض أو الحريق أو الحاجة أو...؟