



## ”יש לי כמה טריקים” – על המפגש בין נותני שירותים ולקוחות

החיים בעוני

דלית יסעור-בורוכוביץ<sup>1</sup>

### תקציר

מאמר זה מבוסס על מחקר העוסק במפגשים של נותני שירות המספקים צרכים בסיסיים (תחבורה, מזון, בית ספר, בריאות ושירותי בנקאות) לבין מקבלי שירות החיים בתנאי עוני.

המחקר נערך על פי המסורת האיכותנית ומבוסס על ראיונות עומק מובנים-למחצה עם חמישים נותני שירות ”מהשורה הראשונה”, כלומר מי שנמצאים במגע ישיר עם לקוחות מקבלי שירות.

ברצוני לתאר ולדון בשני נושאים מרכזיים שעלו בראיונות: (א) הקושי של נותני-שירות לזהות מקבלי שירות עניים הזקוקים לעזרה, (ב) הדרכים הלא-רשמיות שבעזרתן עוזרים נותני השירות, לעתים תוך עקיפת המדיניות של הארגון, למקבלי שירות עניים. הדיון יעסוק במקומם ותפקידם של ארגוני שירות במאה ה- 21 בהדרה והכלה של אנשים החיים בעוני.

(ריצ'רד טיטמוס) *“Services for the poor are poor services”*

### מבוא

המאמר הנוכחי מבקש להציג את המפגש בין נותני שירות מהשורה הראשונה (כלומר, הנמצאים במגע ישיר עם לקוחות הארגון) ובין לקוחות החיים בעוני, וזאת מזווית ראייתם של נותני השירות. מחקרים שונים עסקו בעשורים האחרונים בקשר הבעייתי שבין לקוחות החיים בעוני ובין רשויות הרווחה (לדוגמה – גל וייס וגל, 2009; דורון, 1989, 2003; פלג, 2013; קרומר-נבו וברק, 2006; קרומר-נבו, 2006, ועוד). בשונה ממחקרים חשובים אלו – במחקר הנוכחי בחרתי שלא לעסוק בארגוני הרווחה, אלא להתמקד בנותני שירות העובדים בארגוני שירות ”יומיומיים”, הנותנים מענים לצרכים הבסיסיים של קיום והישרדות בחברה המתועשת (סופרמרקטים, רפואת משפחה, תחבורה ציבורית, בתי ספר יסודיים ושירותי בנקאות).

המאה העשרים ואחת מכונה ”עידן השירות”. למעשה, ניתן לומר כי את התפקיד המסורתי של המשפחה והקהילה כמטפלים בצורכי אנוש - לפחות בצרכים בסיסיים - תפסו מבנים חברתיים אחרים, קרי - ארגוני שירות (Cook, Goh, and Chung, 1999; Woodside and McClam, 2009). מכיוון שכך קשה יותר להפריד בין הצורך של הפרט לקבל שירות (במיוחד כשמדובר בשירות המספק צרכים בסיסיים) לבין האפשרות שלו לשרוד במדינה המודרנית. בתנאים אלה חשוב להכיר את **המהות הגנרית** של ארגוני השירות, לפיה תפקידם הראשון במעלה של ארגוני שירות – על המבנה, התהליכים והערכים שלהם –

<sup>1</sup> פרופ' חבר דלית יסעור בורוכוביץ החוג לשירותי אנוש, מכללת עמק יזרעאל  
[dality@yvc.ac.il](mailto:dality@yvc.ac.il)

הוא להיענות לצרכי בני אדם ולספק אותם. טבע מהותי זה משותף לתופעות ארגוניות שונות, ללא קשר לסוגם (פרטי, ציבורי, או עמותה), גודלם (קטן או גדול), התחום בו הם עוסקים (תעסוקה, בריאות, תחבורה, חינוך), האוכלוסייה אותה הם משרתים (קשישים, ילדים, אוכלוסייה כללית, מהגרים, וכ"ו), וההקשר החברתי בו הם פועלים (Zins, Leonard and Yurchyshyna, 2010; Barnetz & Vardi, 2014; 2001).

רולס (יסעור, Rawls, 1999; 2002), שהתבסס בתיאוריה שלו על ההגדרה הפרדיגמטית של "צדק כהגינות" ("justice as fairness"), טען כי "צדק הוא המעלה הראשונה של ארגונים" (עמוד 3). ואולם צדק כעקרון מנחה בארגונים, שעל פיו יש לנהוג בבני אדם ובצרכיהם באופן הוגן, מעלה קושי בסיסי מכיוון שלא תמיד ניתן לזהות את הצרכים של בני אדם, ולעתים קרובות צרכים אלה אינם נכללים בתחום האינטרסים של הארגונים.

ההתמקדות במפגש בין נותני שירות ולקוחות החיים בעוני מבוססת על המודעות למרכזיותם של ארגוני השירות בחברה מצד אחד, ולמורכבות של המפגש בין נותני שירות<sup>2</sup> המייצגים מבנים ארגוניים בירוקרטיים לבין לקוחות החיים בעוני והצרכים האנושיים שלהם, מהצד האחר (פלג, 2013; קרומר-נבו, 2006; Sen, 1993; Lister, 2004; Podur, 2002). למעשה, המחקר שלהלן עוסק ברגישותם החברתית ודרכי התמודדותם של נותני שירותים בסיסיים כלפי לקוחותיהם החיים בעוני.

### לקוחות החיים בעוני

המוסד לביטוח לאומי (אנדבלד, ברקלי, גוטליב והלר, 2014) מדווח כי בתחילת המאה עשרים ואחת חיים בישראל כ-1,838,600 בני אדם (המהווים כ-20% מאוכלוסיית המדינה) בתנאי עוני. העוני מוגדר רשמית כ"הכנסות שהן פחות מאשר מחצית החציון הלאומי" (אנדבלד ושות', 2014). מתוכם, כ-860,900 הם ילדים. ב-64.8% מהמשפחות העניות לפחות אחד מההורים עובד, ובשליש מהן יש שני מפרנסים. חרף זאת, בעשר השנים האחרונות הפכו המשפחות העניות לעניות עוד יותר (על פי מדדי עוני בינלאומיים) (אנדבלד ושות', 2014). נראה שנתונים אלה הם תוצאה של ארבעה גורמים: (א) מדיניות ההפרטה המואצת של הממשלות העכשוויות (ב) המשבר הפיננסי והכלכלי הגלובלי ב-2008. (ג) הקיצוצים התכופים וצמצום המענקים הממשלתיים. (ד) השינויים בשוק העבודה והיחלשות ארגוני העובדים. (פלג, 2013; Lister, 2004; ואחרים)

על פניו, אנשים החיים בעוני הם אזרחים בעלי זכויות שוות בחברה. מרביתם עושים את מירב המאמצים למצוא פרנסה, וכפי שצוין בדוח - מרבית הבוגרים בגיל העבודה (שאינם חולים או נכים) הם אנשים עובדים (אנדבלד ושות', 2014). בפועל מדובר באוכלוסייה שבאופן כללי זוכה מצד החברה להתעלמות מצרכיה, ובפרט להתעלמות מצד סוכנים חברתיים שונים (פלג, 2013) כגון עסקים וארגוני שירות (קרומר-נבו, 2006). וכך, לצד נתוני עוני גבוהים מאד בישראל אנו עדים לנתוני אי-שיויון גבוהים לא פחות (סבירבקי, קונור-אטיאס ואופיר, 2014), הנובעים בין היתר מתהליכי הדרה המתבססים על הקושי של האנשים החיים בעוני להשתמש בשירותים השונים הקיימים ולממש את הזכות החברתית הבסיסית של השתתפות בפעילות של החברה (דהאן, 2007; Sen, 1993).

היחס כלפי אנשים החיים בתנאי עוני כאל "אחרים" באופן כללי, וכאל "לקוחות מסוג אחר" בפרט, מקורו בדימויים משכבר הימים מחד, ובכלכלה הנאו-ליברלית המודרנית המהללת הצלחה כלכלית וצרכנות מואצת מאידך. בחברה העכשווית, נתפסים אלה החיים בתנאי עוני כאנשים שנכשלו, כ"אחרים" (דורון, 2008; קרומר-נבו, 2006; Lister, 2004). בתרבות המעודדת צרכנות מואצת והרואה בצבירת רכוש ונכסים הוכחה להצלחה, נתפסים הלקוחות החיים בעוני כאנשים שאינם שותפים אמתיים ושווי ערך במערכות הסוציו-אקונומיות במדינת ישראל (דורון, 2008). ניתן לכנותם בשם "לקוחות שקופים" משום שלרוב הארגונים אין מדיניות טיפול ברורה בהם, וגם במחקרים הדנים ביחסים בין נותני שירות למקבלי שירות הם נזכרים לעתים רחוקות מאוד (Barnetz & Vardi, 2014; Barr, 2004; Farmer, 2003).

לאדם החי בתנאי עוני, כמו לשאר בני האדם, יש צרכים רבים ומגוונים, וכדי שניתן יהיה להיענות לצרכים אלה נדרשים שירותים מגוונים, שידם של הלקוחות העניים אינה משגת לשלם עבורם. סטריאר (2007) מתאר מצב תלות זה (על אף שהדגש שלו הוא על שירותי רווחה) כ"חיים מתוך פנייה", שכן האנשים החיים בעוני מתמודדים כל הזמן עם ארגונים ומוסדות שירות שונים כרצף של חיפוש עזרה. מכיוון שבמקרים רבים האוריינטציה הכלכלית והארגונית של שירותים שונים, ובודאי אלו שאינם שירותי רווחה, מתעלמת מאוכלוסיות שאינן מסוגלות לרכוש בכסף שירותים אלה, נוצרים תנאים שבהם במקרים רבים האנשים החיים בעוני אינם מסוגלים למצוא פתרונות לצרכיהם הבסיסיים ביותר.

כבר ב-1975, תיעד אנדרסן (Andreasen, 1993) את היחס המשפיל ואת חוסר ההתייחסות כלפי לקוחות עניים, כאשר הוא תיאר כיצד אוכלוסיות החיות בתנאי עוני שורדות בקושי בשוק הקפיטליסטי, שבמקרה הטוב מתעלם מהן, ובמקרה הרע מנצל אותן. כדוגמה לכך הוא מתאר את מה שהוא מכנה "מחסומים לעריכת קניות" (barriers to shopping), וטוען שהם נובעים מקשיי התניידות מחוץ לשכונת המגורים (כלומר - חוסר היכולת לרכוש כרטיס לאוטובוס), והעדר נגישות לשירותי בנק (בעיקר להמחאות ולכרטיסי אשראי) המהווים תנאי להשתתפות בחיים הכלכליים במדינות המערב. מחסומים אלה מאלצים פעמים רבות את האנשים החיים בעוני לסמוך על השירותים הניתנים במקום מגוריהם גם כאשר אלה נחותים ולקויים, ולקנות בתנאי אשראי ושיעורי ריבית גבוהים ונצלניים. הסיבה לכך נעוצה בהימנעותם של עסקים נורמטיביים גדולים לספק שירותים וסחורות במחירים רגילים או מוזלים באזורי מחיה עניים משום שהם נתפסים כ"לא רווחיים" (Hill, 2008). גם בישראל, כבר בשנות ה-80 של המאה שעברה, כתב דורון (1989) על מה שכינה "אפקט איסוף השמנת" (creaming) בהתייחסו לשירותי הרווחה. על פי תיאורו, אספקת השירותים המופרטת מתרכזת באוכלוסייה ש"שווה" לטפל בה מהבחינה הכלכלית, כי אלו הם הלקוחות שניתן לארגוני השירות להרוויח מהם. דורון אף מוסיף שמדובר במגמה מכוונת של הממסד הפוליטי-כלכלי הישראלי של ביסוס זכויות היתר של הקבוצות החזקות בחברה.

### שירותי אנוש

תחום שירותי אנוש, שהוא מקצוע חדש ומתפתח בישראל, מוגדר באופן רחב כמקצוע גנרי מובחן השואף לענות על צרכים אנושיים באמצעות בסיס ידע בין-תחומי. תחום שירותי אנוש מתמקד במניעה, כמו גם בצרכים ובעיות אנושיים שונים, תוך כדי התכוונות ורצון לשמור על המחויבות לשיפור איכות החיים הכוללת של אוכלוסיות השירות (Leonard and Barnetz & Vardi, 2014; NOHSE, 2010). מקצוע שירותי האנוש שואף לקדם מערכות מתן שירות משופרות על ידי התמקדות לא רק באיכות של השירותים הישירים אלא גם על ידי חתירה

לשיפור נגישות, אחריות, ותיאום בין אנשי המקצוע, הארגונים והסוכנויות המספקים שירותים (Yagil, 2008; Zins, 2001).

חשוב לציין, שעל אף שלעתים קרובות המונח 'שירותי אנוש' מתייחס לשירותי טיפול ורווחה, הרי שבשנים האחרונות הוא קיבל משמעות רחבה יותר, מתוך ההבנה שלארגוני שירות יש משמעות רחבה של איכות חיים, והוא כולל את כול הארגונים המספקים שירות (Leonard and Yurchyshyna, 2010 ; Mills and Margulies, 1980; Woodside, and McClam, 2011) וזאת מתוך ההכרה שמרבית הצרכים האנושיים בחברה המתועשת מסופקים באמצעות ארגוני שירות. במאמר זה כאשר אני מתייחסת לנותני שירות אני כוללת את כול העובדים המספקים צרכים אנושיים באמצעות ארגוני השירות בו הם עובדים. חלקם פרטיים ומסחריים (כגון מרכולים ובנקים), אחרים המשתייכים למגזר הציבורי (כגון בתי ספר ומרפאות), וחלקם מונופולים (כגון תחבורה ציבורית).

חרף העובדה שלנותני שירות כישורים רבים שהם משותפים, ההטרורגניות של המגזר מביאה לכך שנותני השירות הם לעתים קרובות בעלי רקע שונה, בעלי מגוון של כישורים שונים, ובעיקר, מקיימים אינטראקציות מקצועיות שונות עם מקבלי השירות, הלוקחות (Yagil, 2008). חוקרים שונים הגדירו נותני שירות באמצעות טיפולוגיות שונות על פי סוג ומורכבות האינטראקציה (Mills and Margulies, 1980; Yagil, 2008), על פי ההכשרה הנדרשת ומידת המקצועיות והניסיון (Macdonald and Sirianni, 1996), ועל פי סוג הארגון של נותני השירות (Mills and Margulies, 1980; Yagil, 2008). למרות השוני הרב, לכל נותני השירותים, ובודאי לאלו הנותנים שירותים העונים על צרכים בסיסיים, משותפת המטרה - לתת מענה לצרכי לקוחותיהם.

### על שירותי אנוש, עוני והדרה

חשיבותם של ארגוני שירות ביחס ללקוחות החיים בעוני נעוץ בתפקידם המרכזי בתהליכי הכללה חברתית (social inclusion) מחד, ובתהליכי הדרה חברתית (social exclusion) מאידך (פלג, 2013; קרומר-נבו, 2006; Podur, 2002). במידה רבה ארגוני השירות הם מעין "מראה משקפת" של ערכי החברה בה הם מתקיימים (דורון, 1989, 2003; פלג, 2013; פז-פוקס, 2007; ואחרים).

במאמרו "מערכת הקאסטות הגזענית" (The racial caste system) מציג פודור (Podur, 2002) מערכת הדרה חברתית המתבססת על חמישה מנגנוני הדרה. הוא אמנם עסק בהדרה גזענית, אבל המודל שלו מתאים גם לתיאור מנגנוני ההדרה של קבוצות אחרות, ובמיוחד של אנשים החיים בעוני: (1) הדרה גיאוגרפית המפרידה ומבודדת את העניים באזורי מחיה ייחודיים להם. (2) הדרה כלכלית הדוחקת את העניים לתחתית המערכת הכלכלית ומשמרת אותם שם. (3) הדרה פוליטית הנעשית על ידי הדרה ממוקדי כוח והכרעות, כמו גם על ידי שימוש בכוח משטרתי ומשפטי לצורך השתקת מחאות. (4) הדרה תרבותית הנעשית על ידי הוצאת העניים ממערכות ייצור הידע (כולל על חייהם וקשייהם שלהם), ועל ידי יצירת שיח המכתיב את הדימויים החברתיים ואת הסטריאוטיפים ביחס לעוני, לאנשים החיים בעוני, והדרך "לטפל" בעויה. (5) הגדרת רעות (kinship) וסולידריות אנושית באופן שמקשה על יצירת קשרים אנושיים פשוטים וקרבה אנושית.

אם בוחנים את המודל שמציג פודור, קל לראות את מקומם ותפקידם (הן הקיים, והן האפשרי בחברה מתוקנת יותר) בתהליכי הדרה או הכללה של ארגוני שירות ונותני שירות. דוגמה הממחישה זאת היא הפער הקיים בין האופן בו ארגוני השירות תופסים את הבעיות של לקוחות החיים בעוני, לבין האופן בו תופסים אותן הלקוחות הללו. נותני השירות בדרך כלל מכוונים על ידי השיח התרבותי ההגמוני (הנאו-

ליברלי), וכמובן על ידי הארגונים בהם הם עובדים, לראות בכל מי שאיננו מסוגל לשלם בתמורה לשירות "איום על קיומו הכלכלי של הארגון" ועל "הסדר הציבורי הטוב". מכאן הדרך קצרה לאיום על מקום העבודה, כלומר על פרנסתו האישית של נותן השירות. הלקוח החי בעוני - על פי תפיסה רווחת זו - "מסכן" את הארגון ואת עובדיו. מנגד - עבור הלקוח החי בעוני המשימה העיקרית היא להשיג את השירות הנדרש לו לצורך קיומו ורצוי ללא אבדן כבודו העצמי, גם כאשר אין לו כסף לשלם בעבורו. האם ניתן לגשר על הפער הזה?

## שיטת המחקר

המחקר המתואר עשה שימוש בגישה האיכותנית בשיטת "תיאוריה מעוגנת בשדה" (grounded theory). המתודולוגיה בגישה זו מתחילה באיסוף נתונים בשדה הנחקר ובמייפויים לקטגוריות. לעתים קרובות מטרת המחקר על פי גישה זו, היא לחשוף בעיה מרכזית כלשהי של משתתפי המחקר ואת האמצעים בהם הם מתמודדים עמה. המטרה של השיטה של תיאוריה מעוגנת בשדה אינה "האמת" או השאיפה להגיע להכללות מרחיקות לכת, אלא היכולת להמשיג (to conceptualize) תופעה חברתית על ידי שימוש בנתונים אמפיריים (שקדי, 2003; Strauss & Corbin, 1990). התיאוריה המעוגנת בשדה נבחרה כשיטת המחקר המתאימה למחקר זה מכיוון שהמטרה הראשונית הייתה לזהות ולמפות את הבעיות והסוגיות בהן נתקלים נותני שירותים בסיסיים שונים במפגשם עם לקוחות החיים בעוני.

איסוף הנתונים התבסס על ראיונות עומק חצי מובנים עם חמישים נותני שירות: 10 נהגי אוטובוס ציבורי (שירות הנותן מענה לצורך בניידות), 10 קופאיות במרכולים (שירות הנותן מענה לצורך במזון ובתחזוקת בית), 10 מורות בבתי ספר יסודיים (שירות הנותן מענה לצורך בהשכלה ראשונית לילדים), 10 רופאי משפחה (שירות הנותן מענה לבעיות בריאות ראשוניות), ו-10 כספרים בבנק (שירות הנותן מענה לצורך בניהול פיננסי). למרות שנראה שנותני שירות אלה שונים זה מזה בכל מובן שהוא (סוג הארגון, רקע מקצועי, השכלה, כישורים וכ"ו), הם חולקים שני מאפיינים: א) כולם מספקים מענה שירותי **לצרכים בסיסיים**, ב) כולם "נותני שירות מהשורה הראשונה", כלומר - כולם **מעורבים באינטראקציות אישיות** ישירות עם הלקוחות. המשתתפים במחקר גויסו על ידי תלמידי סמינר המחקר שלי באמצעות הכרות אישית ושיטת "כדור שלג".

במדריך הראיונות נכללו שאלות שהתייחסו לזיהוי מקבלי שירות עניים ("כיצד את/ה מזהה לקוח עני?"), קווי המדיניות של הארגון ("האם יש לכם קווים מנחים כיצד להתנהג במפגש עם מקבל שירות עני?"), ועל תחושותיו של נותן השירות ודרכי ההתמודדות שלו עם מקבל שירות עני ("כיצד את/ה מרגיש/ה וכיצד את/ה מתנהג/ת כאשר את/ה פוגש/ת במקבל שירות עני?"). אורך הראיונות היה בין עשרים דקות לשעה, והראיונות תומללו ועובדו לתמות מרכזיות ולקטגוריות.

ניתוח הנתונים נעשה באמצעות קידוד פתוח, שהוא תהליך של בדיקה, השוואה והמשגת נתונים (Strauss & Corbin, 1990; 1994). תהליך זה נעשה תחילה עבור כול ראיון בנפרד, ואחר כך עבור כל קבוצה של אנשי מקצוע (כלומר, נהגי אוטובוס, מורים, וכ"ו). התמות המרכזיות סווגו במשותף ואחר כך תויגו באמצעות ניתוח השוואתי של התופעה (Strauss & Corbin, 1994). במחקר הנוכחי אתמקד בשתי תמות עיקריות שעלו מהראיונות: א) **'לאנשים עניים אין תווי זיהוי'** - הקושי בו נתקלים נותני שירות בניסיונם לזהות אדם עני הזקוק לעזרה, עניין שנותני השירות מזכירים שוב ושוב. והמהווה מחסום למתן עזרה. ב) **"יש לי כמה 'טריקים'"** - אמצעים (בעיקר לא רשמיים) שנוקטים נותני שירותים כדי לעקוף את

המדיניות של הארגון (שטרובס אין מדיניות לטיפול במקבלי שירות עניים) על מנת לעזור למקבלי שירות עניים.

ברצוני להביא כמה דוגמאות לשתי התמות על ידי ציטוט מהראיונות עצמם, ולהעלות כמה שאלות אתיות הקשורות ליחס של ארגוני השירות אל "מקבלי שירות שקופים" (כלומר אנשים החיים בעוני) כשיקוף של יחסה של החברה וכחלק ממנגנוני ההדרה שלה (פלג, 2013; דורון, 2008; Podur, 2002). חשוב לציין כי הציטוטים המובאים כאן הם דוגמאות בלבד, אך הם מייצגים סיפורים דומים, ועמדות שחזרו על עצמן בראיונות רבים בפרויקט מחקר זה.

## הממצאים

### "לאנשים עניים אין תווי זיהוי"

הקושי לזהות לקוח עני תואר על ידי רוב המרואיינים כמחסום ראשוני למתן שירות הולם. החשיבות של תמה זו, בנוסף על העובדה שהיא תוארה כמחסום ראשוני לשירות הולם על ידי רבים ממשתתפי המחקר, היא שהצעד הראשון למתן שירות הולם כרוך בזיהוי צרכיו וקשייו הייחודיים של מקבל השירות (Colgate & Danaher, 2000; Yagil, 2008). לדוגמה, דויד (כל השמות בדויים), נהג אוטובוס בקו עירוני, אומר:

*"ברור שיש לי נוסעים שהם עניים. במיוחד כשאני עובד על הקו לשוק החדש. הבעיה היא שאתה לא תמיד יודע אם למישהו יש בעיה... לאנשים עניים אין תווי זיהוי. היה אצלי נוסע, הוא היה עולה ואף פעם לא היה לו מספיק כסף לכרטיס, היו לו רק אגורות, והוא היה עומד שם חצי שעה וסופר, ומעכב את שאר הנוסעים... הייתי מתרגז עליו, ולפעמים אמרתי לו לרדת כי לא היה לו מספיק כסף לכרטיס. פעם אחת עלתה אחריו אישה אחרי שלא נתתי לו לעלות כי הוא לא שילם, והיא אמרה לי: 'קצת רחמים על האיש הזה, אין לו אגורה שחוקה, הוא נוסע לשוק כי יש שם מישהו שנותן לו מה שנשאר בסוף היום. יש לו ילדים קטנים...' והרגשתי ממש רע..."*

לא תמיד קל לזהות אנשים עניים, במיוחד משום שעוני נתפס בחברה שלנו ככישלון אישי וכבושה ואנשים החיים בעוני מנסים להסתירו (ברון, 1997; קרומר-נבו, 2006). הבושה הכרוכה בלהיות עני מתוארת במחקרים רבים ומגוונים (דו"ח העוני האלטרנטיבי שיצא לאור על ידי "לתת"; Ehrenreich, 2001; Wickes-Lim, 2012; Walker et al., 2013; Lohmann, 2009; Andreasen, 1993). כאשר מדובר בילדים ממשפחות עניות, הזיהוי עלול להיות קשה עוד יותר משום שתחושת הבושה על היות הילד "שונה" מאפילה לעתים קרובות אפילו על הרעב (ברון, 1997). דליה, מורה בכיתה ג' בצפון הארץ, מציגה את הדוגמה הבאה:

*"הדבר הראשון שמכאיב לי יותר מכול הוא לדעת שישנם ילדים שאני לא מצליחה לזהות (=שהם עניים). תראו, לא קל לזהות... ילדים שבאים ממשפחות עניות... אם את לא מכירה עוני אז לוקח הרבה זמן לזהות... מצד אחד ברור שזו לא אשמתם, זו לא אחריותם... מובן מאליו... מצד אחר... הם מנסים להסתיר את זה. הם מספקים תירוצים למה לא הביאו עפרונות צבעוניים לפעילות לקראת חנוכה. הם שכחו, השאירו בבית, דברים כאלה... מתקיים טיול בשטח והם צריכים להביא עשרים שקלים, אז הם 'חולים'... לעתים קרובות הם לא לובשים בגדים נקיים... אם אתה לא מכיר עוני לוקח*

הרבה זמן לזהות.... לפעמים ילדים אחרים מתלוננים שהם מבקשים מהם, כאילו בבדיחה, כול מיני דברים, גם 'ביס' מהכריך. זה לוקח זמן, אתה חייב להכיר את הילד, לפעמים להיפגש עם ההורים כמה פעמים, עד שאתה מסוגל לזהות שזו לא הזנחה, לא בעיה התנהגותית, ולא הורים שלא אכפת להם. לא. שהסיבה היא עוני. וכשאת לא מכירה ילד, ויש לך ארבעים ילדים בכיתה, זה לוקח זמן עד שאת יכולה לזהות אותם."

התחושה שדליה מתארת היא של קושי בזיהוי מקור המצוקה של הילד. היא אומרת: "... אם את לא מכירה עוני לוקח הרבה זמן לזהות..." וכך ממחישה את הפער הגדול בין העניים לבין אלה שאינם עניים ואפילו אינם יודעים "איך נראה אדם עני או איך הוא מתנהג". ואולם, כאשר היא אומרת "מצד אחד ברור שאין זו אשמתם, זו לא אחריותם" היא למעשה מחזקת את התפיסה הרווחת בחברה המערבית שהעוני הוא אכן אשמתם, או לפחות בתחום אחריותם, של ההורים. כתוצאה מכך ילדים מסתירים את המצב הכלכלי הקשה בבית כדי לגונן על הוריהם מפני גינוי חברתי. מחיר ההסתרה הוא קושי בזיהוי מקור הבעיות, ועקב כך, התעלמות מהן.

הקושי בזיהוי לקוחות החיים בעוני היה אחת הסוגיות המרכזיות שהעלו המרואיינים במחקר. חוסר היכולת לזהות אוכלוסיות מובחנות ולספק להן פתרונות התואמים את יכולותיהן וצרכיהן הוא מכשול מרכזי ביכולת לתת שירות הולם. בה בעת, נראה שמקבלי שירות עניים מעדיפים שלא לחשוף את קשייהם הכספיים, גם אם התוצאה היא שהם אינם זוכים לקבל את פתרונות השירות ההולמים את צרכיהם הבסיסיים. בשל ההסתרה הנובעת מהגינוי החברתי הסמוי, כמו גם בשל אי רצונם של הארגונים לספק את העזרה היעודה (אם כי פעמים רבות לא רווחית). ההסתרה מתעצמת ומקשה על היכולת לספק שירות יעיל גם כאשר יש רצון או אפשרות לנותן השירות לעשות זאת (Farmer, 2003). לכאורה, מטרה מרכזית של ארגוני שירות בחברה הנאו-ליברלית המופרטת היא שיהיו להם מספר רב ככול האפשר של לקוחות (Pralhad & Hammond, 2002). למעשה הם מעדיפים רק לקוחות בעלי אמצעים, והצרכים של לקוחות עניים שאינם יכולים לשלם בעד השירותים אינם מזוהים וזוכים בעיקר להתעלמות (Farmer, 2003; Ehrenreich, 2001; Hill, 2008).

למרות הנאמר לעיל, אין כוונת מאמר זה להציע שעל הלקוחות העניים לשים על עצמם תוויות או להצהיר בפומבי על מצבם הסוציו-אקונומי, אלא להאיר את הקושי ולעודד ארגוני שירות ונותני שירות לפתח גישות רבה יותר ופתרונות טובים יותר ללקוחות הפוטנציאליים של השירותים שלהם (Colgate and Danaher, 2000; Hasenfeld, 2010).

### תמה שנייה: "יש לי כמה 'טריקים'" – דרכים לא רשמיות לעזור ללקוחות עניים

מה קורה כאשר נותן השירות מזהה כי האדם שלפניו הוא לקוח החי בעוני? כאשר ברור לנותן השירות כי האיש טרוד בבעיות כלכליות, האם אזי יכול נותן השירות להיענות ולהעניק לו שירות הולם? מרבית נותני השירות שהתראיינו במחקר הנוכחי דיברו על שתי רמות שונות של תשובה לשאלה זו: האחת, ברמת המאקרו, מתייחסת למדיניות הארגון (ובעיקר - היעדרה) כלפי מקבלי שירות עניים. השנייה, ברמת המיקרו, מתארת את האפשרויות והדרך של נותן השירות כאדם הנמצא במגע עם אדם אחר הנמצא במצוקה, לתת שירות שיהלום קצת יותר את מצבו של מקבל השירות העני.

ברצוני להביא שלוש דוגמאות להמחשת תמה זו: הראשונה, של מנהלת משמרת בסניף של אחת מרשתות המרכולים, השנייה של כספר בבנק, והשלישית של רופאת משפחה העובדת במרפאה ציבורית.

אורית, מנהלת משמרת באחד המרכזים, מספרת:

"אנחנו עסק, והרשת מעוניינת ברווחים בלבד. תראו, גם הקופאיות מרוויחות גרושים, וחלקן די עניות, אם אחת מהן עושה שגיאה בקופה – מורידים את זה מהשכר שלה. הדבר היחיד שמעניין את הרשת הוא להרוויח כסף, והם אוהבים רק לקוחות "שמנים". אתן לך דוגמה למה שאני מתכוונת. נגיד שיש מבצע מיוחד על כול מיני סחורות במחיר של עשרה שקלים, או בשר שמוכרים בזול? אז אתה חושב, וואו, זה באמת התחשבות בעניים. מה, מי לא יכול להרשות לעצמו לקנות עוף שלם בתשע עשרה שקל? אבל העניין הוא זה – למי הם מתכוונים במבצעים המיוחדים האלה? כלומר, מי מרוויח מהם ומי יכול ליהנות מהם? ... תמיד יש את האותיות הקטנות – 'המבצע המיוחד נועד רק ללקוחות שקונים במאתיים שקל או יותר'. אתם מבינים? זה אומר שאם אין לך את הכסף לקנייה גדולה, אז תשכח מהמבצעים. זה כמו .... אתם מבינים? זה לתת בזול לא לאנשים שאין להם זקוקים לזה, אלא לאלה שיש. ככה זה תמיד: כסף נדבק לכסף..."

אורית עובדת במרכזל כבר כמה שנים, ולאחרונה קודמה לתפקיד מנהלת משמרת. לפני כן הייתה קופאית, וגם חמותה עובדת שם כקופאית. ברור שלמרות שהיא קודמה לתפקיד מנהלי זוט, היא ביקורתית מאוד כלפי מדיניות הרשת, ורואה את מדיניותה כך: "הדבר היחיד שמעניין את הרשת הוא להרוויח כסף..."

בתשובה לשאלת המראיין לגבי מה היא עושה כאשר היא נפגשת עם מקבל שירות עני, היא משיבה:

"תראה, אני לא אומרת שהייתי מעיזה לומר זאת בישיבות שלנו עם מנהל הסניף או בכלל בעבודה. אבל כואב לי כשמישהי באה לקנות כמה פריטים עלובים ביום שישי, וזה חג חנוכה, והיא סופרת את השקלים אצל הקופאית ואין לה מספיק לשלם עבור סופגנייה שהילד שלה כבר התחיל לאכול... אתה רואה שזה משפיל אותה מול הילד... תאמיני לי, אפשר להעלים עין, הרשת לא תקרוס מזה..."

והיא מוסיפה:

"יש לי כמה 'טריקים'... אז למשל, יש כמה אנשים שבאים לסופרמרקט ואני כבר יודעת שאין להם, אז אני שומרת קופונים והנחות שמישהו אחר השאיר, ואני משתמשת בהם בחשבון שלהם... אני מכירה טוב את הקופה הרושמת, איך אפשר... את מבינה? (מהססת) ויש גם קונים רבים שכאילו אוכלים, כאילו רק טועמים, בשעה שהם קונים. אז עכשיו שאני מנהלת משמרת, אני מעודדת את מקדמות המוצרים שאם הן רואות מישהו.. שיציעו להם 'זו עוגה חדשה, את רוצה אולי לטעום?' בזמן הקניות. וגם מתעלמת מאנשים שאוכלים בסופרמרקט. כשמקבלים דוגמיות שיווק של כול מיני דברים חדשים, קורנפלקס, אבקות כביסה, כאלה מין? אני תמיד "מפלחת" בשביל הלקוחות שאני רואה שאין להם מספיק, כאילו, מתנה כזאת. תראי, זה לא הרבה, אי אפשר להאכיל מזה משפחה שאין לה... אבל זה... זה משהו שמפנק אותם במשהו נחמד, משהו שאף פעם לא היו קונים לעצמם... פינוק קטן..."

ממרבית הראיונות עולה בבירור תמונה הפוכה מתפיסת הדרוויניזם החברתי. אורית ומרואיינים רבים אחרים במחקר הנוכחי, מחפשים וחלקם גם מוצאים, דרכים משלהם כדי לעזור מעט למקבלי שירות



עניים. נראה כי הנטייה האישית של נותני שירות רבים, ובעיקר אלה המספקים שירותים בסיסיים, היא לעזור. כפי שהוזכר בציטוט הקודם (בעמוד 9) רבים מנותני השירות הם "די עניים בעצמם", וכך גורלם לא שפר עליהם הרבה יותר מאשר אותם אנשים שהם משרתים. ואולם, כפי שאורית עצמה אומרת, "זה לא הרבה, אי אפשר להאכיל מזה משפחה שאין לה...".

דוגמה נוספת, מסוג שירות אחר, מוצגת על ידי אייל, כספר בבנק. ראוי לציין שבשונה מהמשתתפים האחרים במחקר הנוכחי, עובדי הבנק אינם מתקשים בזיהוי לקוחות עניים. ואולם, שירותי בנק נתפסים, ואולי יותר משירותים רבים אחרים, כמגזר עסקי כלכלי שאינו חייב להיענות לצרכי אנוש בסיסיים. אייל עובד בסניף קטן שבו, לפי דבריו, כול העובדים עושים את הכול. עקב כך הוא מתאר את עצמו כמי שנפגש עם לקוחות החיים בעוני כמעט מדי יום ביומו. לשאלת המראיין בנוגע למדיניות הארגון, הוא השיב:

"תראה, עד כמה שהדבר נוגע למערכת. אדון X או אדון Y הם לא יותר מאשר מספר. היום יש גם את החוק החדש האוסר משיכות יתר, והחוקים נוקשים עוד יותר כלפי הבנק... אני, הכספר, רואה שאדון X או משפחת Y נמצאים במצוקה כספית. לעומתי, המערכת הבנקאית מכירה אותם רק כאחד מהלקוחות. ואני יכול להוסיף – הם לא סוג הלקוחות שהבנק מעוניין לעודד אותם להישאר... זה נשמע אכזרי, אבל ככה זה. או, למשל, חוק עמלת הבנקים שעבר לאחרונה – עכשיו אנשים משלמים עמלה כפולה והאנשים שנפגעים הכי קשה הם החלשים והקשישים... אתה יודע, כעובד בנק אני נקרע בין צרכי הבנק והנורמות המקובלות בו... וזה... בוא נגיד את האמת, אלה נורמות מנוכרות מאוד, לפעמים אפילו אכזריות... אבל לרוע המזל אני לא מסוגל לעשות הרבה. על פי כללי הבנק אסור לנו בשום פנים ואופן להוציא כסף מכיסנו ולתת אותו ללקוח... זה נחשב למעשה לא אתי, לא מקצועי... טיפול בעוני הוא אחריות הממשלה ולא של חברות כמו הבנק בו אני עובד... וזאת הסיבה שעד כמה שזה נוגע לבנק, עדיף אם העניים לא היו נמנים על שורות לקוחותינו (צוחק), היה עדיף לו היו עוברים לבנקים מתחרים".

תיאורו של אייל את יחס הבנק כלפי לקוחות החיים בעוני דומה מאוד לתיאורים במחקרים שונים (מעטים מאוד יחסית!) הדנים בנושא (Andreasen, 1992; Colgate and Danaher, 2000). מחקרים אלה אכן מצאו כי הבנקים נוקטים באסטרטגיות שונות ביחס ובטיפול בלקוחות שונים, וכי לקוחות החיים בעוני אינם זוכים לאותו שירות כפי שזוכים לו לקוחות בעלי אמצעים. בראיון שלה אורטל, כספרית אחרת, אף הרחיקה לכת עוד יותר ואמרה שיעד לאחרונה המערכת באמת 'דפקה' את העניים. היא הפילה עליהם הלוואות בכול מחיר, זה היה... שיא הציניות. באמת."

אייל שם דגש על הקושי שחווים נותני השירות משום שהם נקרעים בין הרצון האנושי והטבעי להושיט יד לעזרה (Thalhammer et. al. 2007; Armaline, Glasberg & Purkayathsa, 2011), לבין קווי המדיניות של הבנק. בתשובה לשאלת המראיין מה הוא עושה כאשר הוא נפגש עם מקבל שירות עני, משיב אייל:

"לרוב אני לא עושה יותר מדי... מקשיב בסבלנות. הייתה לי לקוחה אתיופית, אם חד-הורית עם שלושה ילדים, שאיכשהו מצאה את עצמה במצוקה כלכלית כי השכר שלה היה נמוך ושיפוץ קטן שעשתה בבית, והדברים הסתבכו... היא מצאה את עצמה במצב שבו נאלצה לעבוד בשתי משרות, וכשהרווחה גילו שרוב הזמן היא לא נמצאת בבית איימו להוציא את הילדים מהבית. כשהיא סיפרה לי אני הזדעזעתי... והבנק לא נתן לה

להוציא אגורה. כאילו לטובתה שלא תסתבך יותר, אבל מה היא יכלה לעשות?!... אז בשני מקרים נתתי לה כסף מהכיס הפרטי שלי... אבל הפסקתי כי ברור שאי אפשר לעזור ככה לכול לקוחות הבנק העניים... אני חושב שבתי הבכורה נולדה בערך באותו זמן... לא יכולתי לסבול את המחשבה שבגלל מחסור בכסף יכולים לקחת ממנה את הילדים... אני יודע שיש כאן כספרית אחת שיש לה שתי משפחות של לקוחות, שעבורם היא קונה מצרכים בחגים ומביאה להם לבית. היא פעם סיפרה לי על זה כי היא גם ניסתה להשיג להם אשראי גדול יותר, והמנהל לא אישר זאת. אבל אני כן יכול להגיד שכשאני עובד עם לקוח עני אני גמיש יותר בעניין משיכות יתר, ואני מנסה לפקח מקרוב ולעזור להם לשמור על החשבון... בכול מקרה, אני חושב שצריך לחשוב ולגרום לכך שהמערכת הבנקאית תעזור לעניים, תעודד אותם ולא תידחק אותם לשוליים... הם בני אדם... זה יכול לקרות לכול אחד..."

המערכת הבנקאית היא אחת המערכות הנוקשות ביותר ביחסה אל הלקוחות משום שבנוסף על "מדיניות הארגון" היא נשלטת במידה רבה על ידה חקיקה ורגולציה. ברמה של נותן השירות הנתקל בלקוחות החיים בעוני, הרגולציה והביורוקרטיה הנוקשות מהוות מחסום למתן סיוע. על פניו נראה שהעובדה שמערכת זו היא בעלת אוריינטציה של רווחיות בלבד מעצימה את תחושת חוסר האונים הן של הלקוחות העניים והן של העומדים מולם – נותני השירות "בקו הראשון". חרף העובדה שעל פי הגדרה השירות הבנקאי אינו שירות ציבורי או חברתי שמטרתם לספק צרכים בסיסיים, בעולם המערבי המודרני שירותי אשראי, היכולת להשיג הלוואות ולהיכנס להתחייבויות ארוכות טווח, כמו גם להתפרנס ולא לשלם במזומן – כול אלה הם שירותים שבלעדיהם בלתי אפשרי כמעט לנהל חיי יומיום פשוטים (Barr, 2004). לפיכך, אי היכולת להשיג שירותים המותאמים ליכולות והצרכים הייחודיים של אדם החי בתנאי עוני הופכת לאבן נגף להישרדות.

הדוגמה האחרונה שאני רוצה להציג כאן היא של גליה, רופאת משפחה העובדת במרפאה ציבורית. בהיותה רופאת משפחה גליה מכירה חלק מהמשפחות, וגם יודעת שהם עניים. היא אומרת:

"אחת הבעיות עם אוכלוסיות עניות היא שאין להם את היכולת הכספית לרכוש תרופות, והם מוותרים על טיפול באופן כללי. הם לא מבקרים במרפאה אם זה מחייב קנית כרטיס אוטובוס... כבר ניסיתי לדבר בנושא עם (משרד) המחוז בשתי הזדמנויות, על כך שהמרפאה ממוקמת במקום שקשה להגיע אליו... זה "חור" וכמעט שאין תחבורה ציבורית שמגיעה למקום. אנשים שסובלים מקשיים כלכליים לא יזבזבו זמן וכסף עבור כרטיס נסיעה באוטובוס כדי לבוא ולקבל מרשם עבור תרופה שהם בלאו הכי לא יכולים לקנות. בכלל, זה די אבסורד, משום שאם אין לך ביטוח (רפואי) משלים אז אתה משלם הרבה יותר עבור רוב התרופות והבדיקות. זה אבסורד כי למי אין ביטוח משלים? למי שלא מסוגל לעמוד בתשלומים! את מבינה את הפרדוקס?..."

הביקורת של גליה על מדיניות הארגון (קופ"ח) כלפי העניים היא שזהו שירות ציבורי שמטרתו להיענות לאחד הצרכים הבסיסיים והאלמנטאריים ביותר – בריאות. גליה מתארת את המדיניות הבסיסית של קופות החולים כ"זה די אבסורד" ו"כפרדוקס", ולמעשה מציירת תמונה דומה למדיניות של "המבצעים המיוחדים" הנהוגים ברשת המרכולים אותה תיארה אורית: ההנחות והמבצעים המיוחדים ניתנים

לאנשים שכבר "השקיעו" בארגון, ולא דווקא לאלה שזקוקים להם ביותר והיו מפיקים מהם את התועלת הרבה ביותר.

כאשר המראיינת שאלה אותה מה היא עושה כאשר היא נפגשת על אנשים שאין ביכולתם לשלם עבור הטיפול או התרופה, היא השיבה :

"אין לי אפשרות לעשות הרבה כי התרופות עולות כסף בבתי המרקחת ואין לי את היכולת לתת להם תרופות חינם, או לתת להם הנחה. היו כמה מקרים שהוצאתי כסף ונתתי לחולה כדי לקנות תרופה... למשל, לפני איזה חודש באה אלי אישה יחד עם בן שסבל מחום גבוה ודלקת גרון. נתתי לה מרשם והיא יצאה וידעתי שהיא לא תקנה. היא מתגוררת כאן בשכונה ואני מכירה את המשפחה. אני יודעת שהם שקועים בקשיים כלכליים מאז שהאב לא עובד... הוא חולה ונכה. הוצאתי כסף ונתתי לה. אבל את מבינה שאני לא יכולה לנהוג כך תמיד... יש לי משפחה משלי שאני צריכה לפרנס. עוד דבר שאני מנסה לעשות, אנחנו משתתפים בכול מיני כנסים שמארגנות חברות תרופות ושם מחלקים דוגמיות של תרופות שונות. אני תמיד לוקחת את הדוגמיות שהם מחלקים בחינם וכאשר מגיעים אלי אנשים שאני יודעת שאין להם (את הכסף) או שאני חושדת שהם שרויים בקשיים כלכליים, אני נותנת להם. אבל שוב – ברור שזהו לא תחליף לתרופות ולטיפולים שהם היו צריכים לקבל חינם אין כסף."

כול הדוגמאות שהוצגו כאן, וציטוטים מייצגים רבים במחקר זה, משקפים סיטואציה דומה – לארגונים אין עניין להתייחס לאוכלוסייה ענייה כאל אוכלוסייה של מקבלי שירות בעלי צרכים שעבורם חייבים למצוא פתרונות הולמים. אין להם עניין, ועקב כך גם אין להם מדיניות ברורה לגבי מתן סיוע. נותני השירות נשארים לבדם, ללא פתרונות, מול לקוחות החיים עוני, ונאלצים לאלתר פתרונות באופן אישי.

## דיון

כאשר דנים בארגוני שירות נהוג לכלול שלושה "משתתפים" בתהליך השירות: מקבל השירות, נותן השירות, והארגון שבמסגרתו ניתן השירות (Yagil, 2008). ברצוני להוסיף משתתף מרכזי נוסף – החברה. בסופו של דבר, ארגונים אינם פועלים בריק. הם פועלים בתוך חברה שלה תרבות, ערכים, וסדרי עדיפויות המשקפים ומייצגים אותה. ארגוני השירות השונים, כחלק מהתרבות והמבנה הכלכלי הישראלי, משקפים פעמים רבות את ההדרה התרבותית שממנה סובלים האנשים החיים בעוני.

הסעיף הראשון בהכרזת האו"ם לכל באי עולם בדבר זכויות האדם משנת 1948 קובע כי "כל בני האדם נולדו בני חורין ושווים בערכם ובזכויותיהם". ואולם נראה כי התפיסה והפירוש המקובלים של אמירה זו אינם כוללים את החיים בעוני. בארצות המערב, וישראל ביניהן, מתייחסים אל אנשים החיים בתנאי עוני כ"אשמים" או לכול הפחות "אחראים" למצבם (פלג, 2013; Hill & Gaines, 2007; Lister, 2004). גישה מקובלת זו שוללת מהם את הזכות לקבל שירות שווה, משום שעל פי תפיסה זו עוני איננו בגדר של "נסיבות שמעבר לשליטתו של היחיד", אלא הוא אחריותם של העניים ואשמתם (Handler & Hasenfeld, 2007; Zucker & Weiner, 1993).

הספרות העוסקת במשאבים כלכליים וחברתיים שונים ושיטת חלוקתם מדברת רבות על "שירותים" ונגישותם כמשאב מרכזי בחברה המודרנית. יש הטוענים כי בחברה המתועשת שירותים הם משאב לא פחות חשוב (ואולי גם חשוב יותר) מכסף (למשל, Thompson, 2000; Lipsky, 2010).

הנתונים במחקר זה מציגים את המפגש בין לקוחות עניים ונותני שירות מפרספקטיבת המיקרו של נותני שירות אינדיבידואלים הנאבקים יום על מנת לשמר מידה כלשהי של הגינות וסולידריות כשהם מתמודדים עם הצרכים הבסיסיים של לקוחות המתקשים לשלם, ועם חוסר העניין והעדר המדיניות של הארגונים השונים בהם הם עובדים. הקושי שלהם בזיהוי לקוח החי בעוני מהווה מחסום "טכני" למתן שירות הולם (דורון, 2008), ואולם העדר העניין והיעדר מדיניות של הארגון (Armeline, Glasberg & Purkayastha, 2011) הם המותירים את נותני השירות לבדם בניסיונם למצוא פתרון לבעיה (Hasenfeld, Lipsky, 2010). זוהי משימה קשה מדי עבור הפרט.

מצד אחד מנגנון ההדרה התרבותית (Podur, 2002) משפיע על התפיסה של נותני השירות את הלקוחות העניים, ואת הגדרתם את הבעיות והמצבים החברתיים באינטראקציה ביניהם. כך, הם מכוונים ע"י התרבות הנאו-ליברלית (כמו גם מדיניות הארגונים בהם הם עובדים) לתפוס את כל מי שאיננו יכול לשלם כ"איום על קיומו הכלכלי של הארגון" ועל "הסדר הציבורי הטוב". הלקוח החי בעוני - על פי תפיסה רווחת זו - בעצם "מסכן" את הארגון ואת עובדיו. אולם מן הצד השני ממצאי מחקר זה מצביעים באופן ברור (גם בראיונות רבים שלא צוטטו כאן מפאת חוסר מקום) על רצונם של נותני השירות לעזור, "להעלים עין" בעת הצורך, "לאלתר" פתרונות ולעקוף את הביורוקרטיה והכללים של הארגונים בהם הם עובדים. במהלך מחקר זה מצאנו כי נותני שירות רבים אינם מוכנים לשתף פעולה עם מנגנוני ההדרה התרבותית והכלכלית, והם נוהגים בדרכים עוקפות (ולעתים אף חתרניות) מול הביורוקרטיה של הארגונים בהם הם עובדים. חתן פרס נובל לכלכלה, אמרטיה סן (Amartya Sen) מסביר ממצא זה בכך שאנשים רבים מונעים על ידי הרצון לעשות טוב לאחרים (Sen, 1993). אחת ממסקנותיו על כן היא שכלכלות מתפקדות חייבות לכלול שני מרכיבים: (א) יחסי אמון בין אנשים. (ב) משאבים משותפים ציבוריים ולא רק משאבים פרטיים ותחרות.

לפיכך, על החברה להכיר בכך ש"בעידן השירות" הזכות והיכולת לקבל שירות הנותן מענה לצורך בסיסי היא זכות בסיסית שניתן לתרגמה למונח "הזדמנות שווה". כזאת היא מהווה את מה שמכנה הפילוסוף ג'ון רולס (Rawls, 1999) "משאבים חברתיים ראשוניים", והוא מציע כי יש להחיל את עיקרון הצדק על חלוקתם.

אחת המסקנות המשתמעות ממחקר זה, על אף שהוא התמקד ברמת המיקרו, במפגש בין נותני השירות והלקוחות העניים, היא שיש לתרגם את העיקרון התיאורטי של רולס לקווי מדיניות של ארגונים המספקים שירותים בסיסיים. כדוגמה חלקית קטנה, חלק מהמרוואיינים במחקר זה סברו כי ניתן להציע הנחות מיוחדות והטבות לכולם, ולא רק כך שישמשו כתמריץ לקניות וצרכנות-יתר כפי שנעשה עכשיו. דוגמה נוספת היא הצעתה של אחת המורות שמשדד החינוך יקיים מדיניות של מתן ארוחות חינם לכל הילדים בבתי הספר וחלוקת ספרים וציוד לימודי אחיד וספרי לימוד מושאלים בתמורה לפיקדון. חלק מנותני השירותים שהשתתפו במחקר זה תיארו פתרונות רבים, שונים ויצירתיים המעידים על סולידריות ורצון אנושי לקיים שירות הוגן. אולם רצון טוב אינו יכול להוות תחליף למערכת שירותים המחויבת על ידי החברה, ערכיה, חוקיה ונציגיה הנבחרים לספק שירותים לא רק למקבלי שירות בעלי אמצעים, אלא בראש וראשונה למקבלי השירות החלשים ביותר: לקוחות עניים. אין זה המצב הקיים היום (לא בישראל ונראה שגם לא במדינות מערב אחרות). לקוחות עניים אינם מקבלים מענה הולם לצרכיהם הבסיסיים משום שברשותם משאבים מעטים שבעזרתם הם מסוגלים לשלם עבור השירותים (דורון, 2004; קרומר-נבו, 2006; Hill & Gaines, 2005). וכך, ארגוני השירות בחברה שלנו הפכו להיות חלק מהמנגנון המדיר את העניים, במקום להיות מכניזם של הכלה ושיתוף בחיים החברתיים (Lipsky, 2010).

העידן העכשווי, מכונה בפי אחדים גם "עידן תאוות הבע" (the Age of Greed). ברובק (Brobeck, 1991), כמו גם אחרים (לדוגמה - פלג, 2010; 2013; Lipsky), מצביע על הצורך בהתערבות ממשלתית ורגולציה רבה יותר בשוק השירותים, שחלקם כבר כפופים לפיקוח ממשלתי בצורה כזו או אחרת. זאת על מנת להגן על מקבלי שירות בעלי הכנסה נמוכה. במלים אחרות, טוען מילר (Miller, 2004), עמוד 197), "החברה מסוגלת לתת לאנשים את מה שזכותם לקבל, אך לא פחות מכך - להפריש משאבים על מנת לספק צרכים. הקו המנחה בעניינים כלכליים ראוי שיהיה רק בחלקו שיקול של יעילות".

על אנשי שירות לשאוף לצמצום ממדי העוני, ולהתנגד להדרה החברתית הנובעת - בין היתר - מאי היכולת לקבל מענה שירותי לצרכים בסיסיים. מהותן של זכויות חברתיות ב"עידן השירות" מאתגרת את תרבות ה"ניהוליות" (managerialism) וה"רווח מעל הכול" שפשתה בארגונים בכלל, ובארגוני שירות בפרט (Ferguson, 2008; Fook, 1993).

ארגונים הם ישויות בירוקרטיות שפעמים רבות מנהליהם מסתתרים מאחורי חוקים, כללים וטיעוני יעילות ורציונליות. לרוב הם אינם בוחנים את הקשרים האנושיים המתנהלים בהם ואת משקלם ומשמעותם בחיי נותני השירות ומקבליהם. אולם כפי שטען גופמן (1961) אנשים הם אף פעם לא רק אובייקטים פאסיביים של מי ששולט בהם, אלא הם תמיד גם משתתפים פעילים בעיצוב חייהם ותגובותיהם שלהם, כמו גם של אחרים. מנהלי שירות (כמו גם נותני שירות רבים) שבוים באידיאולוגיות הדומיננטיות המגדירות זכויות, הצלחה, עוני ואשמה. אידיאולוגיות אלו מייצגות ומשמרות סדר חברתי-כלכלי המתהדר בהוגנות ובשוויון הזדמנויות כאשר למעשה מנגנונים מרכזיים בו אינם פועלים בהוגנות ואינם מאפשרים שוויון הזדמנויות אמתי. ניתן לראות במחקר זה שאנשי ה"קו הראשון" מתקשים להזדהות עם הארגונים שלהם ולפעול בשמם כאשר - במסווה של עקרונות רציונליים וכלכליים - דורשים מהם להיצמד לכללים וחוקים שאינם צודקים. בדומה למחקרים דומים בנושא (לדוג' - Margolis & Molinsky, 2008) נראה כי לפגיעה בלקוחות החיים בעוני יש מחיר שנותני השירות מתקשים לשלם. מרגוליס ומולינסקי (Margolis & Molinsky, 2008) מציעים שרגישות בינאישית וגמישות פעולה יכולות לרכז את השחיקה הנובעת ממדיניות בירוקרטית בלתי הוגנת. טוב יעשו מנהלים של ארגוני שירות אם יאפשרו ויעודדו את נותני השירות לפעול בצורה רגישה ופתוחה, הכוללת בשעת הצורך גם "ארוחות חיים" (Van Puijs, 2001) ופתרונות יצירתיים אחרים שיאפשרו נגישות רבה יותר לאנשים החיים בעוני לקבלת השירותים הנחוצים להם.

למחקר הנוכחי יש מגבלות שונות. חלקן מתודולוגיות (כגון גודל אוכלוסיית המחקר, מיעוט המחקר העוסק בנותני שירות ולקוחות עניים, ועוד) ואחרות מושגיות. יש שיתקשו לקבל את הכללת רופאי משפחה, מורות, קופאיות בסופרמרקט, כספרים בבנק ונהגי אוטובוס תחת אותה "כותרת" של נותני שירותים בסיסיים. אחרים יטענו כנגד הכללת צרכי בריאות תחת אותה "כותרת" כמו צרכי השכלה או קניות בסופרמרקט. אני מציעה כאן הסתכלות מושגית מעט שונה מהמקובל ביחס לארגוני שירות ומתן מענה לצרכים בסיסיים, ומקווה שקוראי המאמר הצליחו לצעוד עמי בשביליו. אני תקווה שלמרות מגבלותיו - המחקר הנוכחי יעורר מודעות ויתרום לשיפור המדיניות והיחס של ארגוני שירות כלפי לקוחות החיים בעוני, ועקב כך גם ישפיע על איכות חייהם. אני גם מקווה שהוא יעודד ויעצים את נותני השירות הנמצאים בקו הראשון של המפגש, במאבקהם היומיומיים לתת למשתמשי השירות העניים את השירותים שלהם הם ראויים.

## רשימת מקורות

- אנדבלד, מ., ברקלי, נ. גוטליב, ד והלר, א. (201). דו"ח ה עוני והפערים החברתיים: דו"ח שנתי 2013. פרסומי בט"ל. הוצא באוגוסט 2015 מ - [http://www.btl.gov.il/Publications/oni\\_report/Pages/oni2013.aspx](http://www.btl.gov.il/Publications/oni_report/Pages/oni2013.aspx)
- ארגון "לתת" (2010). דו"ח העוני האלטרנטיבי ל 2010. הוצא בדצמבר 2012 מ - <http://www.latet.org.il/Index.asp?ArticleID=641&CategoryID=219&Page=1>
- ברון, י. (1997). ילדים ממשפחות עניות. בתוך גי. גל (עורך). ילדים עניים בישראל: סקירה רב-תחומית. ירושלים: המועצה הלאומית לשלום הילד.
- גופמן, א. (2006). על מאפייני המוסדות הטוטליים. ת"א: רסלינג.
- גל-וייס, ע., וגל, גי. (2009). האם עובדים סוציאליים הם סוכנים להגברת מיצוי זכויות חברתיות? בתוך גי. גל ואייזנשטדט, מ. (עורכים). נגישות לצדק חברתי. הוצ' מרכז טאוב.
- דהאן, י. (2007). תיאוריות של צדק חברתי. ת"א: הוצ' משרד הביטחון.
- דורון, א. (1989). הפרטה של שירותי הרווחה – זירת המאבק החדשה על דמותה של החברה הישראלית. *בטחון סוציאלי* (34), 18 – 34.
- דורון, א. (2003). מדינת הרווחה בעידן של צמצומים: מבט מתחילת המאה ה-21. *חברה ורווחה, כ"ג* (3), 275 – 294.
- דורון, א. (2008). העניים כ"אחרים" – עוני בישראל במאה ה-21. *בטחון סוציאלי* (77), 9 – 28.
- יסעור, א. (2002). להתראות לך המאה העשרים. ת"א: הוצ' ירון גולן.
- סטריאר, ר. (2007). עוני כמציאות רבת פנים: תפיסות עוני של תושבים ועובדים סוציאליים על רקע מגדר, תרבות ותפקיד בירושלים. *חברה ורווחה כז' (1)*, 103 – 126.
- סבירסקי, ש., קונור-אטיאס, א. ואופיר, א. (2014). *תמונת מצב חברתית 2013*. מפרסומי מרכז אדווה.
- פז-פוקס, אמיר (2007). נגישות יתר ונגישות חסר לזכויות חברתיות וכלכליות. *דין ודברים ה*, 347 – 376.
- פלג, א. (2013). אתגר העוני של המשפט המנהלי. תל אביב: רסלינג.
- קרומר-נבו, מ. (2006). נשים בעוני: סיפורי חיים. ת"א: הוצ' הקיבוץ המאוחד.
- קרומר-נבו, מ. וברק, ע. (2006). מחקר פעולה משתף: מערכת הרווחה מנקודת מבטם של צרכני שירותי הרווחה. *ביטחון סוציאלי* (72), 11 – 38.
- שקדי, א. (2003). מילים שמנסות לגעת. ת"א: הוצ' רמות.
- Andreasen, A.R. (1993). Revisiting the Disadvantaged: Old Lessons and New Problems. *Journal of Public Policy & Marketing*, 12(2), 270-275.
- Armaline, W.T., Glasberg, D.S. & Purkayastha, B. (2011). (Eds.). *Human Rights in Our Own Backyard: Injustice and Resistance in the United States*. University of Pennsylvania Press.
- Barr, M.S. (2004). Banking the Poor. *Yale Journal on Regulation*, 21(1), 121-237.
- Barnetz, Z. & Vardi, S. (2014). Moving ahead, falling apart, losing power: Three narratives to the development of human services. *Journal of Progressive Human Services*, 25(2), 75-97.
- Brobeck, S. (1991). Economic Deregulation and the Least Affluent: Consumer Protection Strategies. *Journal of Social Issues*, 47(1), 169-191.

- Colgate, M.R. & Danaher, P.G. (2000). Implementing a Customer Relationship Strategy: The Asymmetric Impact of Poor versus Excellent Execution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 3, 375-386.
- Cook, D. P., Gogh, C-H, and Chung, C. H. (1999), Service typologies: A State of The Art Survey, *Production and Operations Management*, 8(3), pp. 318-338.
- Ehrenreich, B. (2001). *Nickel and dimed: On (not) getting by in America*. New York: Holt publication.
- Farmer, P. (2003). *Pathologies of Power: Health, Human Rights, and the New War on the Poor*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Ferguson, I. (2008). *Reclaiming Social Work: Challenging Neo-liberalism and Promoting Social Justice*. London: Sage.
- Fook, J. (1993) *Radical casework: a theory of practice*. Sydney, Australia: Allen & Unwin.
- Handler, J. & Hasenfeld, Y. (2007), *Blame Welfare, Ignore Poverty and Inequality*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Hasenfeld, Y. (2010). *Human services as complex organizations*. Thousand Oaks, CA.: Sage.
- Hill, R.P. (2008). Disadvantaged Consumers: An Ethical Approach to Consumption by the Poor. *Journal of Business Ethics*, 80, 77-83. DOI 10/1007/s10551-007-9443-z.
- Hill, R.P. & Gainess, J. (2007). The consumer culture of poverty: Research findings from the consumer behavior field. *Journal of American Culture*, 30, 81-95.
- Kvale, S. (1996). *Interviews*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Leonard, M. & Yurchyshyna, A. (2011). Decision Constructing as Conceptualization of Service Innovation. Doi: 10/1109/IJCSS.2011.15
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services*. Russell-Sage foundation.
- Lister. R. (2004). *Poverty*. Cambridge: Blackwell/Polity Press.
- Lohmann, H. (2009). Welfare state, labor market institutions and the working poor: A comparative analysis of 20 European countries. *European Sociological Review*, 25 (4), 489-504. Doi: 10.1093/esr/jcn064.
- Luck, P.A., Elifson, K.W & ,Sterk, C.E.(2004). Female drug users and the welfare system: A qualitative exploration. *Drugs: Education, Prevention and Policy*, 11(2), 113-128.
- Macdonald, C.L. & Sirianni, C. (1996). The Service Society and the Changing Experience of Work. In C.L. Macdonald & C. Sirianni (Eds.). *Working in the Service Society*. Philadelphia: Temple University Press.
- Margolis, J.D. & Molinsky, A. (2008). Navigating the binds of necessary evils: Psychological engagement and the production of interpersonally sensitive behavior. *Academy of Management Journal*, 51 (5), 847-872.
- Miller, D. (2004). The concept of desert. In M. Clayton & A. Williams (Eds.). *Social Justice* (pp.186-200). Malden, MA: Blackwell Publishing.

- Mills, P. & Margulies, N. (1980). Toward a Core Typology of Service Organizations. *Academy of Management Review*, 5, 255-265.
- NOHSE . Retrieved: December 2011 from [www.nohse.com](http://www.nohse.com)
- Podur, J. (2002). Znet Institutional Racism Instructional. Retrieved 25/8/2014 from [http://zcomm.org/wp-content/uploads/zinstructionals/htdocs/znet\\_race\\_instructional7.htm](http://zcomm.org/wp-content/uploads/zinstructionals/htdocs/znet_race_instructional7.htm)
- Prahalad, C.K. & Hammond, A. (2002) Serving the world's poor, profitably. *Harvard Business Review*. 80(9), 48-58.
- Rawls, J. (1999). *A Theory of Justice* (revised 2<sup>nd</sup> edition). Oxford: Oxford University Press.
- Sen, A. (1993). Does a business ethic make economic sense? *Business Ethics Quarterly*, 3(1), 45-54.
- Sierra, J.J. & McQuitty, S. (2005). Service providers and customers: Social exchange theory and service loyalty. *The Journal of Services Marketing*, 19, 392-400.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research – Grounded Theory procedures and techniques*. Newbury park, CA: Sage.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1994). Grounded theory methodology: An overview. In N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.). *Handbook of Qualitative Research* (pp.273-285). Thousand Oaks,, CA: Sage.
- Thalhammer, K.E., O'loughlin, P.L., Glazer, M.P., Glazer, P.M., McFarlan, S., Shepela, S.T. & Stotzfus, N. (2007). *Courageous resistance: The power of ordinary people*. New York: Palgrave Macmillan.
- Thompson, N. (2000). *Theory and Practice in Human Services*. Buckingham, UK: Open University Press.
- Titmuss, R.M. (1974). *Social policy: An introduction*. London: Allen & Unwin.
- Van Parijs, P. (2001). *What's wrong with a free lunch?*. Boston: Beacon.
- Walker, R., Kyomuhendo, J., Chase, E., Chouhdry, S., Gubrium E., Yongmie, J. Lodemel, I., Mathew. , M, Pellissery, S. and Ming, Y.(2013). Poverty in Global Perspective: Is Shame a Common Denominator? *Journal of Social Policy*, 42, 215-233. doi: 10.1017/S0047279412000979.
- Wicks-Lim, J. (2012). The working poor – a booming demographic. *New Labor Forum*, 21 (3).
- Woodside, M. & McClam, T. (2011). *An Introduction to Human Services* (7<sup>th</sup> edition). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Yagil, D. (2008). *The Service Providers*. New York: Palgrave Macmillan.
- Zins, H. (2001). Defining human services. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 28 (1). 3-21.
- Zucker, G. S. and Weiner, B. (1993), Conservatism and perceptions of poverty: An attributional analysis. *Journal of Applied Social Psychology*, 23. 925–943. doi: 10.1111/j.1559-1816.1993.tb01014.x