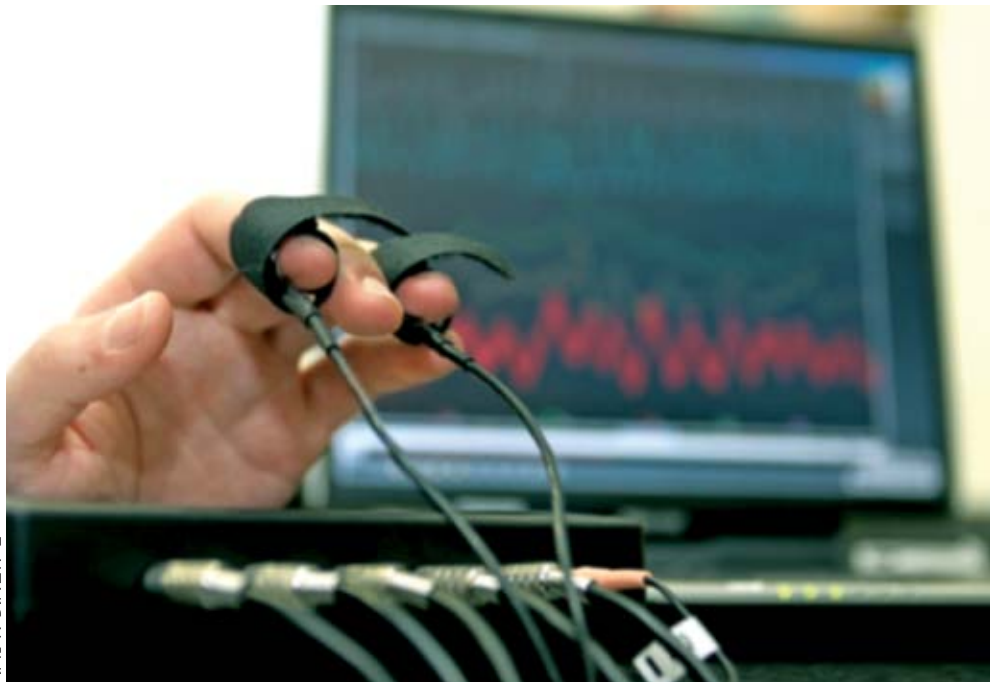


חיים מהינד לכיס

כספים שאינם מגיעים ליעדם בקופה, חומרי ניקוי שעושים את דרכם מהמשרד לביתו של אחד העובדים, וגם ארוחות צהריים צנועות שנעלמות מהמקרר המשותף. מדי שנה סופגים בתי עסק נזקים אדירים מידיהם של עובדים שלא מתאפקים, ומרשים לעצמם איזו גנבה קטנה. ועוד לא דיברנו על הבחורה שיושבת בתוך מגרסת האשפה ומחפשת מידע שיועיל למתחרים

יעל (פרוינד) אברהם

הפעם הראשונה שבה הבחינו העובדים שמשוהו אינו כשורה, הייתה כשהחמגשית של א', עם הפלפל הממולא והמוקפץ הסיני, לא נמצאה במקרר. כמורי יום הרעיבה את עצמה א' עד לשעת ארוחת הצהריים, רק כדי שתוכל להצדיק את ההתנפלות הבלתי מידתית על החמגשית בתירוף המניה את הרעת "לא אכלתי כלום עד עכשיו, אני מתה מרעב". אלא שבאותו יום מקולל נעלמה החמגשית השחורה ממטבח העובדים, וא' מוכת היגון - אחרי שסרקה כל מדף במקרר ועברה על הפחים הציבוריים כדי להפש אשמים - נאלצה להסתפק בשקית בוטנים אמריקניים ממכונת החטיפים. רוב חבריה מצאו את העניין משעשע מאוד ולא ייחסו לו חשיבות מיוחדת, אלא שכעבור ימים אחדים היה זה תורה של ר' להודיע בדרמטיות כי משולשי פיצה שהשאירה על הרלפק רק כדי לרוץ לשירותים, להטיל מימיה ולשוב, נעלמו כלא היו. המקרה הזה הותיר רושם עז על הנוכחים, אבל זו בהחלט לא הייתה המילה האחרונה של אותו פלוני רעב. מלפפונים המוצים, גבינות דלות שומן וקופסאות אחסון מלאות בעוף נעלמו גם הן מן המקרר חדשים לבקרים. מבין במיוחד היה המקרה של צ', שגילה לתדהמתו כי גנב האוכל חמד לעצמו את כדורי הבשר שהביא מביתו, אבל את האורז שנה לצדם השאיר כמות שהוא כלי לגרוע גרני. צ' נפל לרכרוך כפול: לא זו בלבד שהמנה העיקרית לארוחתו נעלמה ואין באמתחתו מטבעות לקנות ביסלי עבש מהמכונה,



צילום: נטליאימני

ליפול בגלל עט גנוב? בדיקת פוליגרף

במזומן, והם לא מכניסים את הכסף לקופה אלא למגירה שנמצאת מתחתיה. הם עשו סכומים יפים ובסוף כל יום נפגשו והתחלקו בשלל, שהצטבר עם הזמן לעשרות אלפי שקלים. על החיבור ביניהם עלינו דרך בדיקה שהראתה שהם חברים מאותה שכונה. תשאלנו את שלושתם, עשינו הערכה של סכומי הגנבה וקבענו מועד להחזרת הכסף. באותו ערב מתקשר אליי הבחור ואומר לי שהוא רוצה לפגוש אותי בתחנה המרכזית. הוא מביא לי את הכסף, ואומר 'זה היה משחק ילדים, אנחנו תכננו לעשות מכה על הכספת עם הפדיון של פסח'. הם כבר שכפלו מפתחות – לא הייתה להם בעיית גישה בגלל התפקיד הבכיר – ותכננו לחגוג על הכספת. הוא פשוט בא להתוודות על פשע שעוד לא נעשה".

לשאלתי מי גונב יותר, הדרגים הגבוהים או העובדים הוותיקים, כלף משיבה שהשאלה היא מי נתפס יותר, ואלה הם בדרך כלל המוכרים והעובדים הפשוטים. מצד שני, גנבה על ידי עובד בכיר היא בדרך כלל כואבת ויקרה יותר. כך למשל נתפס לא מכבר מנהל סניף של רשת שיווק, שנהג להוציא סחורה בעזרת המחסנאי שלו ולמכור אותה לחנות המכולת הסמוכה, כסוג של השלמת הכנסה. "לפעמים", אומרת כלף, "העבודה המרכזית הופכת להיות רק השלמת הכנסה למה שהעובד עושה מהצד, והגזק יכול לתפוח לממדים עצומים של מאות אלפי שקלים".

במקרים של גנבות מידע, התוצאות קשות כפליים. עובד בכיר שבקיא בכל נתוני המכירות, תוכניות המבצעים וההתנהלות העתידית של החברה, עלול למכור מידע ליריבים, ולגרום נזק אדיר. גופים עסקיים שוכרים לעתים משרדי חקירות בדיוק למטרה הזו – ריגול תעשייתי והשגת מידע מחברה מתחרה, בין היתר בעזרת עובדים סודרים. "את לא מבינה לאיזו רמה זה מגיע", אומרת כלף. "יום אחד יצאנו מהמשרד שלנו, ובתוך הרחסן שגורס את כל החומר המשרדי החסוי מצאנו בחורה שיושבת ומנסה לדלות מסמכים. פשוט אספה מידע בתוך מגרסה ענקית. היא ניצלה ממש בשנייה האחרונה".

כולנו מועדים

"חייבת עזרה. אני לא יכולה להפסיק לגנוב וזה לא שאני נזקקת. לפעמים אני גונבת דברים ללא צורך, בעבודה גנבתי ופיטרו אותי, גנבתי בסופרים, בעוד עבודות אך לא נתפסתי, גנבתי מחברות, מההורים וגם מבני הווה. אני רוצה להפסיק אך לא שולטת בוה. מה לעשות? לאן לפנות?" (מתוך פרום 'סטיפס')

האם אפשר לאפיין את הגנב הממוצע? מתברר שהמשימה קשה מאוד, ומלאי הפתעות צפוי למנסים.

"העובדים מכירים את המערכת מבפנים ולכן חשופים לכל הפרצות הקיימות. כל מנהל חייב להפנים שהקופאי לעולם יהיה בקיא ממנו ברזי הקופה, והמחסנאי – ברזי המחסן. המחשבה שאפשר למנוע את התופעה ולמגר אותה לחלוטין היא אשליה, אבל הבשורה היא שעל ידי פעולות נכונות והתנהלות נכונה אפשר למזער נזקים". כלף יודעת על מה היא מדברת. אחרי 16 שנה כקב"טית ראשית ברשת ניריפארם וברשתות יב, כולל מדרפים אקטיביים אחרי כנופיות גנבים מאורגנות, ושמונה שנים כמנכ"לית של פרופיט (עם שותפה מני אלון) המספקת שירותים לחברות בארץ ובח"ל, היא כבר ראתה הכול. "אני טוענת שאין גנבות קטנות, כי מניסיוני, עם האוכל בא התיאבון. אתן לך דוגמה: במהלך פענוח מצלמות אבטחה מסניף של אחת הרשתות הגדולות, נתקלתי במראה שגרתי – לקוח הוציא שתייה מהמקרר, ומכיוון שהקופאית הייתה עסוקה עם לקוח אחר, הוא הניח שישה שקלים על הדלפק ויצא. עובר זמן, הקופאית נשארת לבד, הכסף מונח שם ואני רואה את ההיסוס שלה. אין לי ספק שהיא לא גנבה אף פעם, כי גנב היה מעלים את הכסף תוך שניות בלי לחשוב, ואילו היא מהססת. היא משאירה את הכסף במקומו למשך רבע שעה, רואה שאף אחד לא ניגש אליה, ומכניסה לכיס. התחלנו לבצע מעקב אחריה וראינו כמו עינינו איך התיאבון גדל, איך שישה שקלים הופכים לעשרים שקל ואו לחמישים".

ועדיין, מה זה המישיים שקלים לעסק שמגלגל מיליונים?

"קשה להאמין כמה הנזק יכול לגדול כשגנבה קטנה נמשכת", אומרת כלף, ומיד מספקת דוגמה: "באחד מסניפי רשתות הפארם שמו לב שחלה ירידה משמעותית ברווחיות. הצבנו מצלמות והתחלנו לאסוף מידע, עד שעלינו על אובייקט אחד שאינו נקי, מישוה בשרשרת הבכירה של העובדים. כשהעמקנו את החקירה, גילינו שיש כאן מעין כנופיה – בחור ובחורה בתפקיד אחראי ועובד וזטר נוסף, ששלושתם יחד גונבים כסף מהקופה. איך הם עושים את זה? הם פשוט לא מקלידים את המוצר לתוך הקופה. לקוח מגיע, משלם



אלא שהגנב חשף עובדה מצערת שצ' סירב להודות בה: האורז הבסמטי שאשתו מתעקשת להכין – לא משהו.

הימים נקפו, וארוחותיהם של העובדים המשיכו להיעלם. שלטים מאירי עיניים ובהם איומים ותחינות להשאיר את האוכל במקומו נתלו לאורכה ולרוחבה של דלת המקרר, אבל הגנב בשלו. עד שיום אחד נפל דבר במשרדי החברה: הגנב נתפס, והתברר כי לא היה זה זר אלמוני שחדר למשרדים, אלא עובד מקומי, אחד משלהם שאיש לא העלה על דעתו לחשוך בו. מאז שב הסדר על כנו, ויוגורטים שפג תוקפם ושרידי קולה נטולת גוים חזרו לגרוש את מדפי המקרר.

המקרה המצער, שאירע לאחרונה בחברה גדולה שמשרדיה שוכנים בירושלים, לא השאיר אחריו שובל של נזקים כספיים כבדים. למעשה, גנבות בקנה מידה כזה הן עניין שבשגרה בעסקים פעילים. כל בעל עסק מכיר את התופעה של "השלמות ציוד משרדי" שנעשות בטבעיות על ידי עובדים הסכנים – מהצטיידות בעטים חדשים או בחבילת שמרדפים פתוחה, ועד לסילוק צנצנת 'סטרו' צ'ויס' הביתה, רק כדי להתפנק על איזה קפה טוב שגם ככה עומד להיגמר ומחר יביא חדש.

האם דיין סיפוח קפה ופילוח מאפה, כדין מעילה מכוונת בכספי החברה? רובכם המכריע יגיד שלא; סביבת עבודה מאפשרת לעובדיה ליהנות מהנמצא, וכן, במקרים מסוימים הגבול מיטשטש ופלוגי שוכח שהתיונים שהכניס לכיס לא נקנו כדי לחמם את גרונו של בני ביתו. אבל אם תשאלו את מול כלף, מנכ"לית 'פרופיט' מבית אם התוצאה, אחת החברות המובילות בארץ בתחום מניעת האובדן בעסק, הדמיון בין שתי העבירות גדול משחשבים. "אנשים צריכים להבין: אם עובד גונב צנצנת קפה, כדי להחזיר את הנזק בעל העסק צריך למכור ארבעה מוצרים של אותה חברה בלי להרוויח אגורה בדרך – וכל זה כדי שמישהו יתפנק על קפה בבית שלו. בעיניי אין הבדל בין שני מיליון שקלים לצנצנת קפה אחת. יש נטייה להקל ראש בגנבת של מהדקים וצורכי משרד, אבל הגנבות הגדולות מתחילות משם".

ועדיין, יש הבדל בין אדם שמצלם דפים לגן של הבת שלו על חשבון החברה, לבין גנבה בקנה מידה גדול. "הרבה פעמים אנשים שואלים אותי לפני בדיקת פוליגרף, 'גנבתי עט מהעבודה, אני אפול בגלל זה?'. כשבנארם גונב הוא יודע שהוא גונב. אם פלוגי ייקח הביתה שתי חבילות של דפי A4 הוא יודע שזו גנבה, ומכשיר הפוליגרף יזהה את זה".

השלמת הכנסה במכולת

הפסקה מתודית קלה, רק כדי להבין באיזה ג'ונגל קלפטומני אנחנו חיים. סקר נרחב שבוצע על ידי איגוד בוחני ההונאות ונפרש על פני 94 מדינות, גילה כי שיעורי האובדן בעסקים קמעונאיים מגיע לכחמישה אחוזים מסך היקף המכירות. הנתון המפתיע הוא שהנזק שנעשה על ידי גורמים פנימיים – כלומר מנהלים, מחסנאים, קופאים ויתר העובדים בשרשרת – כמעט כפול בהיקפו מהנזק שאחראים לו לקוחות שגונבים, ועומד בממוצע על 65 אחוז מהאובדן הקיים. "עובד שגונב ממקום עבודתו יכול לגרום בממוצע נזק הגדול פי חמישים מנזק שנגרם על ידי לקוח", אומרת כלף.

מזל כלף, 'פרופיט' (בתמונה): "הקופאית נשארת לבד, שישה שקלים מונחים על הדלפק, ואני רואה את ההיסוס שלה. אין לי ספק שהיא לא גנבה אף פעם, כי גנב היה מעלים את הכסף תוך שניות. בסוף היא רואה שאף אחד לא ניגש אליה, ומכניסה לכיס. התחלנו לבצע מעקב אחריה וראינו כמו עינינו איך התיאבון גדל, איך שישה שקלים הופכים לעשרים ואז לחמישים"



סימן לתקווה. ד"ר בונשטיין



לגונב את לבה של אמה. צילום אילוסטרציה

באחד מסניפי רשת מזון גדולה הסתובבה אישה כשהיא דוחפת עגלת ובה תינוק שצווח ללא הפסקה. קב"ט חד'עין הבחין שמתחת לעגלה יש שטף קל של מים ורדרדים. הוא ניגש אל התינוק וגילה לתדהמתו שמתחתיו מוחבא גוש בשר קפוא שהחל להפשיר, והתינוק האומלל צורה מקור ומרטיבות

מי שיחפש אדם בבגדים בלויים, רווק, עירי ובעל קווים פסיכויטיים, או לחילופין אב מיוסר לעשרה הנחוש לעשות כסף לבני ביתו – ימצא את עצמו שוחה לשווא בים של סטריאוטיפים. קחו למשל את המקרה של מנהלת חשבונות מסורה וותיקה מחברה במרכז הארץ, אישה נורמטיבית ומוערכת, ששום סימן בעברה לא בישר את הבאות. בחלוף הזמן הסתבכה הגברת עם מהמר, וכשבמסגרת עבודתה טיפלה בהפקדות כספים לחשבון העסק, הודימה במקביל סכומים גם לחשבון אישי שפתחה באותו הסניף. בתוך חודש אחד הצליחה העובדת המצטיינת למשוך בדרך זו 200 אלף שקל.

הסטריאוטיפים לא מתיישרים גם עם הלקוחות שגונבים. באחד הימים, סמוך לשעת סגירה, נכנסה לסניף של רשת קוסמטיקה רופאת שיניים מוכרת, אישה מטופחת, נעימה ואינטליגנטית, שעובדי הסניף כבר הכירו מרכישותיה הקודמות במקום. משדה בהתנהלות חסרת השקט שלה רמז לקב"טית כלף שכראי להישאר בסביבה. הרופאה העמיסה מוצרי קוסמטיקה לרוב על הרלפק, וכינתיים, כשהיא לכאורה מעיינת באותיות הקטנות שעל אריזות המוצרים, טיפלה במדבקות המיגון שעל מוצרים אחרים שאגרה בתיקה. 1,500 שקלים שילמה הדוקטור על הסחורה שהעבירה בקופה, ועוד 3,000 שקלים חסכה לעצמה. "אצלנו אומרים: כגודל התבונה – גודל הפיתוי", נאנחת כלף. "לכל אדם יש סף פיתוי. זה יכול להיות אדם ישר, ספוג ערכים מהבית, אבל אם הוא נקלע לצורך – חובות, שכר דירה – ונפתחת ההודמנות, הוא יעשה את זה".

או בולנו מועדים?
"אני מאמינה שכן. בכל אדם קיים היצר הרע הזה".
אם בכל זאת ננסה לתת בגנב סימנים, נגלה שרק מעטים מאוד מהגנבים שנתפסו במקום עבודתם עונים



זה לא הכסף, טמבל. וינונה ריידר

להגדרה המקצועית של קלפטומניה. הקלפטומניה זכתה רשמית להכרה כהפרעה נפשית במהדורה השלישית של ה-DMS, 'התנ"ך של הפסיכיאטרים', והוגדרה כגנבה כפייתית ואימפולסיבית של חפצים שבדרך כלל לא נגנבים כדי לעשות בהם שימוש. לרוב היא נגרמת כתוצאה מרחף בלתי נשלט, תוך כישלונות חוזרים של ניסיונות לעמוד בפני הרחף הזה. הקלפטומניה שכיחה יותר בקרב נשים, ובין המקרים הידועים אפשר למצוא את השחקנית וינונה ריידר, שלמרות חשבון הבנק המנופח שלה נתפסה בגנבת בגדים, וגם את אשתו של ראש ממשלה ישראלי, שבאירועים רשמיים נאלצו המאבטחים לעקוב אחריה ולהשיב למקומם את החפצים שהייתה מרימה באלגנטיות.

כלף נזכרת בלקוח קלפטומן שעם הזמן למדה להכיר. הוא היה נכנס לרשת מרכולים גדולה, גונב אוניות, סכיני גילוח ומכל הבא ליד, וביציאה מושיט לה את החפצים במה שהפך לנוהל קבוע. הוא המשיך לגנוב, היא עמדה שם כדי לקבל מידו את השלל, וחוזר חלילה.

בניסיון להבין את המנגנון הנפשי שגורם לאדם הנורמטיבי לחטוא בגנבה, פנינו לד"ר אודי בונשטיין, פסיכולוג קליני בכיר ופסיכולוג ראשי בבית החולים לגליל המערבי בנהריה. ד"ר בונשטיין מצטט מדבריו של הפסיכואנליטיקאי האנגלי דונלד ויניקוט, וכאן, חשוב להתריע, נדרש מעוף פילוסופי. "ויניקוט, רופא ילדים משפיע, ראה בגנבה את לב לבה של הנטייה האנטי-חברתית – בנוסף לשקרנות. לשיטתו, לא החפץ הגנב הוא משאת נפשו של הילד הגונב, אלא אמו – שעליה יש לו זכויות, היא מושא החיפוש שלו. מנקודת מבטו של הילד, אמה היא יצירתו שלו עצמו. זה לא רק נשמע מסובך, זה אכן מסובך. ויניקוט מתאר תהליך עדין, ריקוד משותף של אמה ותינוק, המחפשים ומוצאים זה את זה ללא הרף, אולם כאשר תהליך זה נכשל, נוצרת חווית חסך אצל הילד, והוא ישוב ויחיה אותה. קרי – הוא ישוב ויתבע את אמו לעצמו, גם על ידי גנבות.

"במובן זה רואה ויניקוט באקט הגנבה סימן לתקווה, ניסיון לכוונן ריפוי מחדש, דרך הספקה סביבתית חדשה. מדוע זה סימן לתקווה? כי האלטרנטיבה, לפי ויניקוט, היא התפרקות פסיכוטית. ואם לנקוט במילים פשוטות – אקט הגנבה מהווה שחזור החוויה הראשונית של הניסיון לנכס לעצמנו את מה שלדעתנו שייך לנו מלכתחילה, אך נלקח מאיתנו בטרם עת".

הסבר השני שמנפק בונשטיין, ומתכתב עם הראשון, נשען בעיקרו על חוויות זהות ושייכות. "במקרים רבים אנשים חשים זרות למקום העבודה, למשל כשהארגון גדול ועשיר. הם סבורים כי נטילת ציוד ללא רשות אינה מורגשת ואינה מזויה כהוא זה למערכת, בעוד בעבורם אותו ציוד הוא חשוב וחיוני. בעיניהם זה כמעט מעשה רובין הוד, שלוקח מעשייהם ונותן לעניים. כאן מדובר בתהליך של דדהומניזציה. העובר אומר



צילום: נטלי איתני

לעצמו: איני גונב מאדם, אלא מגוף נטול פנים שלא ירגיש בחסרון החפץ הגנב. ההרגשה שהארגון מנצל אותי, ואני עושה אך צדק במעשה הגנבה, מכשירה את המעשה בעיני עצמי".

רפרוף על וידוייהם של גנבים בפורומים השונים ברשת, יחזק את טענתו של בונשטיין: "גנבתי אלפי שקלים בעבודה שעבדתי, והתברר שאפילו המנכ"ל גנב", כותבת נערה בפורום 'אורלנוער', "אבל העבודה הזאת עוסקת בניצול אנשים תמימים ואני מעדיפה לשים את הכסף בצדקה". אם גם כך הארגון מתעמר בחלשים, למה לא לתת למי שצריך?

מה לילדים במחלקת בשמים

לא מעט מהגנבות מבתי עסק מתבצעות על ידי ילדים – אך לא תמיד מיוזמתם. "נכנסתי פעם לסניף של פרפורמריה בקניון, ואני רואה שני ילדים נכנסים ופונים למדף הבשמים", מספרת כלף. "כל אחד מהם הצטייד בבושם, השתחל מלמטה ונמלט דרך הכניסה. קשה היה לי להאמין ששני ילדים בני שבע ושש יעשו דבר כזה על דעת עצמם. ילדים גונבים במבה, לא בושם. התחלתי לעקוב אחריהם וראיתי אותם עולים קומה, מביאים את המוצרים לאמא שיושבת עם עוד תינוק בעגלה, ואז היא בורחת והם חוזרים לסניף. כמוכן, במקרים כאלה צריך לערב גם את המשטרה וגם את שירותי הרווחה".

ולפעמים השימוש בילדים לובש צורה אחרת. באחד מסניפי רשת מזון גדולה הסתובבה אישה כשהיא דוחפת עגלת תינוק. הפעוט צווח ללא הפסקה, אך אמו, במקום להרים אותו ולהרגיעו בעזרת בקבוק או מוצץ, רק המשיכה להתקדם במהירות לכיוון היציאה. לקב"ט חדה'עין שניגש אליה, הסבירה שהיא יוצאת כי התינוק רוצה לאכול. אך הקב"ט, שעיניו נותרו ממוקדות בעגלה, הבחין שמתחת לה ישנו שטף קל של מים ורדרדים. הוא ניגש אל התינוק וגילה לתדהמתו שמתחתיו מוחבא גוש בשר קפוא שהחל להפשיר, והתינוק האומלל צורה מקור ומרטיבות.

לתקשורת מגיעים מדי פעם סיפורים שגרתיים יותר על גנבות אוכל – כמו מקרה של טבח בפנימייה, שלקה הביתה על בסיס קבוע מוצרי מזון ומנות מוכנות בשווי לא מבוטל; או אישום נגד שלושה מעובדי בית החולים רמב"ם, שגנבו מוצרים ממחסן בית החולים; וגם ידיעה על כתב אישום נגד אחראי מטבח בקריה בתל-אביב, איש קבע בדרגת רס"ן שגנב מוצרים בסיסיים כמו ביצים, ירקות ומוצרי חלב והביא אותם לביתו. מקורביו העירו כי משפחתו סבלה ממצב כלכלי קשה והוא בסך הכול ביקש להאכיל את ילדיו. גנבה מעין זו, אומר בונשטיין, שנעשית על רקע צורך קיומי, תהפוך עבור מבצעה לאקט הסתגלותי ומשמר חיים.

מה בכל זאת ניתן לעשות כדי להגן על מקום עבודה מידם של גנבים, מפנים ומחוץ? כלף ושותפה הקדישו מודרך שלם כדי לתת כלים להתמודד עם הסוגיה. ספרם, 'סוד התוצאה', מתובל בסיפורים על פריצות שמובילים למסקנה חדיש-מעמית: כל ארגון או עסק חייב לדאוג לעצמו למערך הגנה מספק, אחרת ישלם מחיר כבד.

"ההבדל בין רשת שמפעילה מערך מניעת אובדן לכוון שלא מפעילה, הוא פחת של בין שלושה לחמישה אחוזים מהרווח", אומרת כלף. "אחד הדברים הכי חשובים לבעל עסק הוא לנהל את המערכת נכון מההתחלה – לבחור את המועמדים בקפידה בעזרת מבדקי מהימנות, לאמת את הנתונים שלהם, לקבוע נהלים מדויקים לגבי מה מותר ומה אסור במערכת, לאכוף את הנהלים האלה, להגדיר תפקידים ורמת אחריות, ולדעת לחלק את התפקידים כך שישקו זה לזה, כדי שתמיד תהיה בקרה. חשוב שבעל עסק יידע מה הוא רוצה מהחברה שלו, וידאג למערכת שתבקר אותו. מערך נכון יקנה הגנה וביטחון לארגון, ושקט נפשי לבעל הבית". ■

לתגובות: dyokan@makorrishon.co.il

הגבול הדק שבין איש הביטחון לעבריין. אילוסטרציה