

להעסיק אוכלוסיות מודרות - ולהצליח

בתמהיל של נציגי שירות שגילים הממוצע הוא 24 ועובדים בעבודות סטודנטיליות. למרות זאת קפצנו למים הקרים וחצינו את הרוביקון, וכיום אנו מתחילים לקצור את הפירות.

המציאות מוכיחה כי עובדים מקרב האוכלוסיות המוחלשות הם מסורים וחרוצים, ומלווים את החברה שבה הם עובדים במשך שנים ארוכות, מתוך תחושת גאווה יחידה וכבוד. כיום כשליש מנותני השירות במקדים הטלפוניים בפלאפון נמנים עם אוכלוסיות מודרות, בהם בעלי מוגבלויות ונשים חרדיות. בעוד שוק העבודה בתחום השירות הטלפוני ידוע כתחום שבו תחלופת העובדים גבוהה, כאשר מדובר באוכלוסיות מוחלשות התחלופה נמוכה.

על חברות נוספות במשק להעסיק אוכלוסיות מודרות. זוהי הדרך האמיתית לצמצום הפערים בחברה הישראלית. אין הברל בין העסקת נשים חרדיות, בעלי מוגבלויות, אתיופים או ערבים. רובם ככולם משוועים למקום עבודה קבוע, רציני ומתגמל, שיתרום לתחושת העצמאות והשייכות שלהם, וישנה את איכות חייהם מן הקצה אל הקצה. אם נרשיט להם יד, נגלה שיש לנו הרבה יותר במה להיתרם מאשר לתרום. הכותב הוא סמנכ"ל משאבי אנוש בפלאפון

גם כאשר למגור החרדי הנתונים דומים. מעסיקים חוששים לשלב נשים חרדיות בעיקר כתוצאה מסטריאוטיפים. ואולם פלאפון מעסיקה בהצלחה יותר מ-200 נשים חרדיות בארבעה מוקדים ברחבי המדינה, מהלך שהיה כרוך בלא מעט קשיים תפעוליים, אך בכל



זאת הסבלנות השתלמה. אנו זוכים לכוח עבודה אמין ואיכותי. העובדות מקבלות הכשרה מקצועית בשכר מיומן הראשון, והן נהנות ממקום עבודה יציב המספק שכר הוגן ואפשרויות קידום.

לפי סקר של ארגון מעל"ה, בישראל יש כיום כמיליון בעלי מוגבלויות, 90% מהם מובטלים. מסקר שערכה חברת מנפאואר עולה כי 92% מהמעסיקים אינם מעסיקים חרדים. גם אנחנו בפלאפון עברנו התלבטויות רבות עד שהחלטנו לקלוט אוכלוסיות אלה. רבים הרימו גבה, גם בתוך החברה, בתהייה אם אוכלוסיות אלה יוכלו לעמוד ביעדים המחמירים שהצבנו לעצמנו וכיצד ישתלבו העובדים

CALL יכול היא החברה העסקית הראשונה בישראל המעסיקה כ-160 בעלי מוגבלויות פיזיות ונפשיות במוקד טלפוני, בפלאפון היא המעסיק הראשון שלהם. כיום החברה ועובדיה הם חלק מפלאפון, אך עד לפני שלוש שנים, היו, ד"ר גיל וינש, לא מצא ולו מעסיק אחד שירסכים לחבור אליו.

אם תגיעו למוקד CALL יכול תיתקלו במחזה סוריאליסטי, שבו משתתפים כלב נחייה המסתובב במוקד, מכשירי שמיעה, מסך מחשב ענק ורגל תותבת המוטלת לצד אחד מנציגי השירות, ועדיין החרווה במקום יכולה לשמש מודל לעסקים רבים. מרגש לראות את הרצון העז של אנשים, שלעתים חצו את גיל 40, להשתלב בשוק העבודה. להלקם זהו מקום העבודה הראשון שנתן להם הזדמנות תעסוקתית.

לחברה נותנת שירותים כמו פלאפון, הזקוקה לנציגי שירות באופן מתמיד, שיתוף פעולה עם CALL יכול מאפשר להציע ללקוחות שירות טוב ורציף עם נציגים בוגרים ומסורים, שרואים את מקום תעסוקתם כמקום עבודה ולא כתחנת מעבר בתקופת הלימודים. מכאן ששיתוף פעולה כזה של מעסיק הוא בבחינת WIN WIN WIN - הן עבורו, הן עבור העובד והן למשק ולכלכלה.