

העסקת עולות מצרפת בחברות דוברות צרפתית - מלכודת דבש או רשת ביטחון?

קארין אמית ושירלי בר-לב

מחקר זה בוחן את שילובן של נשים עולות מצרפת בשוק העבודה הישראלי באמצעות 'מוקדי שירות' שהעובדים בהם נדרשים לדבר צרפתית רהוטה. המחקר תוהה אם דפוס תעסוקתי זה מהווה הזדמנות או חסם. מתברר שהגמישות התעסוקתית הכרוכה בעבודה זו וסיפוק צורך ההשתייכות לקהילה מהווים תכופות בעיני נשים אלה יתרונות הגוברים על החסרונות שבמקום עבודה נעדר יציבות ומנותק מן ההווה הישראלית.

הקדמה: הצגת המחקר

מחקר זה מבקש לבחון את שילובן של נשים מהגרות (עולות) מצרפת בשוק העבודה הישראלי, תוך התמקדות בתופעה חדשה יחסית בנוף התעסוקתי הישראלי: ארגונים הממוקמים בישראל ומעניקים שירותים בשפה הצרפתית לקהלים דוברי צרפתית (מרביתם מוקדי שירות טלפוניים). העבודה במוקדי שירות אלו מאופיינת בגמישות תעסוקתית ובתנאי העסקה נוחים יחסית, ולכן מהווה מוקד משיכה לנשים העולות מצרפת. אולם מוקדי השירות הללו מתאפיינים גם בחוסר יציבות יחסית. לרוב העבודה בהם היא זמנית, ואפשרויות הקידום כמעט אינן קיימות. בנוסף, המוקדנים נדרשים לצרפתית רהוטה ותקנית. תנאי כשירות אלו הופכים את מוקדי השירות הללו למובלעת תרבותית וחברתית, שיש הטוענים שמקבעת את העולים מצרפת בזרותם ומונעת מהם השתלבות בשוק העבודה הישראלי (אמית ובר-לב, 2015).

מחקר זה מתמקד בנשים עולות מצרפת המועסקות במוקדי שירות טלפוניים אלו ובחוויות עבודתן, ותוהה האם דפוס תעסוקתי זה מהווה עבורן הזדמנות או חסם. המחקר מתבסס על ראיונות עם 27 עולות מצרפת המועסקות במוקדי שירות טלפוניים דוברי צרפתית ועל תצפיות שנערכו בחמישה ארגונים כאלו. ממצאי המחקר מצביעים על ארבע תמות מרכזיות: הראשונה חושפת את תפיסתן של העובדות את העבודה במוקדים כאל מקור פרנסה ועל נכונותן להתפשר על קידום וקריירה בשל אי שליטתן בשפה העברית; השנייה נוגעת לחשיבות שמייחסות הנשים לגמישות התעסוקתית בעבודה במוקדי שירות, המאפשרת תמרון נוח בין עבודה למשפחה ויצירת בסיס נוח לבחינת חלופות עצמאיות בשוק העבודה; השלישית מורה על כך שמקום העבודה עונה גם על צורך חברתי-קהילתי שבו משולבות פרקטיקות דתיות המעצימות את חוויות ההשתייכות לקהילה; האחרונה עומדת על היחס האמביוולנטי של הנשים לעבודתן במוקדי שירות דוברי צרפתית. מחקר זה מצטרף להתעניינות הגוברת בשנים האחרונות בהיבט המגדרי של השתלבות מהגרים בשוק העבודה, ומציג מבט פרשני ייחודי דרך עיניהן של המהגרות.

מילות מפתח: מוקדי שירות טרנס-לאומיים, מגדר והגירה, שפה והגירה, עולים מצרפת

ד"ר קארין אמית היא ראש התוכנית לתואר שני בהגירה ושילוב חברתי, מרצה בכירה במחלקה למנהל עסקים, המרכז האקדמי רופין.

ד"ר שירלי בר-לב היא מרצה בכירה בבית הספר להנדסה, המרכז האקדמי רופין.

מחקרים בקליטת העלייה

קארין אמית ושירלי בר-לב

העסקת עולות מצרפת בחברות דוברות צרפתית - מלכודת דבש או רשת ביטחון?

רקע מחקרי: הטכנולוגיה החדשה ותמורות חברתיות

במשך שנים רבות נטתה הספרות העוסקת בשילוב מהגרים בשוק העבודה להתמקד בגברים מהגרים, אולם היום ברור כי נשים מהגרות תופסות מקום מרכזי בתנועות ההגירה העולמיות של עובדים (Castels and Miler, 2013; Donato, Gabaccia, Holdaway, Manalansan, & Pessar, 2006). מחקרים על מהגרות עבודה התמקדו לרוב בנשים חסרות השכלה המועסקות בעיסוקים הדורשים מיומנות מועטה. הם הציגו עדויות למחיר הכפול שמשלמות נשים אלו בשוק העבודה בשל היותן גם נשים וגם מהגרות (Raijman & Semyonov, 1997). תהליכי הגלובליזציה הביאו להופעתם של דפוסי תעסוקה חדשים המתבססים על תקשורת וטכנולוגיה ודורשים מהעובדים רמות שונות של מיומנות. אחת הדוגמאות המובהקות לדפוסי תעסוקה אלו הם מוקדי שירות הפועלים באמצעות טלפונים ואינטרנט (call centers). דפוסים אלו, המאופיינים בגמישות ונוחות תעסוקתית (מספר שעות עבודה מצומצם, עבודה בקרבת הבית), מעודדים נשים בכלל ומהגרות בפרט לקחת בהם חלק פעיל (Donato et al., 2006).

ספרות המגדר מצביעה על פרדוקס בנוגע לתמורה שחלה במעמדן של הנשים בעולם התעסוקה הגלובאלי (Yuval-Davis, 2009; Donato et al., 2006). מחד, נשים חוזרות לתחומים שבהם לא הייתה להן בעבר דריסת רגל וכך מצמצמות את המרחק החברתי המגדרי בשוק העבודה. מאידך, יש תחיה לדפוסי תעסוקה מסורתיים ושמרניים תחת הקריאה לחזרה לתרבות ה'אותנטית'. לטענת חוקרים (Yuval-Davis (2009), דפוסים אלו מקבעים דווקא את ההבדלים המגדריים בשוק העבודה. הדפוסים המסורתיים ה'מחודשים' יכולים לכלול בין היתר העסקת נשים במשרות חלקיות 'ידידותיות לחיי משפחה' המעודדת תעסוקת נשים בבית או בקרבת הבית, למספר מצומצם של שעות (Whitlock, Edwards, McLaren & Robinson, 2002). מוקדי שירות טלפונים מהווים דוגמה בולטת לאופן שבו טכנולוגיות תקשורת ומידע מרחיבות את הזדמנויות התעסוקה של נשים מהגרות ובו-בזמן משנות מהיסוד את ההתייחסות המסורתית למקום ולזמן בעולם העבודה. ל'גמישות הגאוגרפית' שמוקדי השירות מציעים מתלווה גם גמישות תעסוקתית. מרבית המוקדים מתנהגים כקבלני שירותים המעסיקים מוקדנים בחו"ז העסקה קצרי טווח ובצורות העסקה 'בלתי שגרתיות' (Benjamin and Goclaw, 2005). תעסוקה זו עשויה לקסום יותר לנשים המגיעות מתרבות שמרנית כמו גם למהגרות המגיעות למערב מחברות מסורתיות. דפוס העסקה דומה לזה הוא העסקת נשים חרדיות וערביות בשכר נמוך יחסית בתחום ההיי-טק בישראל (אלגזי, 2006). Whitlock et al טוענות במחקרן כי תעסוקה חלקית מהסוג הזה היא למעשה מלכודת דבש (tender trap), שכן היא מונעת בסופו של דבר מנשים להתקדם מקצועית בשוק העבודה.

מחקר זה מתמקד בתעסוקתן של נשים מהגרות מצרפת (להלן 'עולות') אשר מועסקות בישראל במוקדי שירות טלפונים טרנס-לאומיים, המספקים שירות לקהל דובר צרפתית (בעיקר מחוץ לישראל). דפוס תעסוקתי זה, שבו מרבית המועסקים הנן נשים (כ 80%), מאפשר למהגרות שכלל אינן דוברות עברית, או שהעברית שבפיהן אינה רהוטה דיה, להשתלב במהירות בשוק העבודה בישראל ולעשות שימוש במיומנויות השפה והתרבות שרכשו במדינת המוצא שלהן. מוקדי שירות אלו ממוקמים בישראל אך מספקים שירותים ללקוחות במגוון מדינות דוברות צרפתית. מלבד תודעה שירותית ויכולת שכנוע או יכולת טכנית (אם מדובר בתמיכה טכנית), נדרשות המוקדניות לרמה גבוהה יחסית של תקינות ורהיטות שפתית בצרפתית, שכן אל לו ללקוח לזהות שהמוקדנית אינה צרפתייה או שהמוקד אינו ממוקם בצרפת. מלבד התלות של החברות הללו בהתנהגות השווקים בצרפת, נדרשות המוקדניות להתחזות לצרפתיות ממש. המוקדניות נדרשות להפגין יכולות גבוהות בשפה הצרפתית ולשמר יכולות אלו על מנת שתוכלנה להמשיך לעבוד במוקד.

מחקרים בקליטת העלייה

קארין אמית ושירלי בר-לב

העסקת עולות מצרפת בחברות דוברות צרפתית - מלכודת דבש או רשת ביטחון?

במחקר שבחן שילוב חברתי של מהגרים ומהגרות הראו Walsh and Horenczyk (2002) שהסתגלותן של נשים מהגרות נשענת על אופי הקשרים החברתיים שהן משכילות לרקום בארץ הקולטת. עוד מצאו החוקרים מתאם בין בריאות הנפשית של הנשים המהגרות ומידת שביעות רצון מחיי המשפחה, בעוד שבריאותם הנפשית של הגברים המהגרים נמצאה במתאם למידת שביעות הרצון שלהם ממקום עבודתם. אם כן, מחקרים אלו לא רק משרטטים אסטרטגיות התמודדות שונות לגברים ולנשים במעשה ההגירה אלא גם שתי אפשרויות של התמקמות במרחב הציבורי. במחקר הנוכחי נבחן כיצד הנשים העולות מצרפת, רובן נשים דתיות ומסורתיות כמיפורט בהמשך, המועסקות במוקדי שירות דוברי צרפתית - בחרו להתמקם בשדה הנראות התעסוקתי. נשאל מהן התועלות של התעסוקה במוקדי השירות, לאור החסרונות הגלומים בהם, לא מתוך כוונה להכריע בשאלה האם דפוס תעסוקה זה מהווה 'מלכודת דבש' או 'רשת ביטחון' אלא במטרה לבחון את החוויות התעסוקתיות הסובייקטיביות של הנשים העולות המתעצבות לאור תפיסות מנוגדות אלו.

העולים מצרפת: אפיונים בסיסיים

עולי צרפת בישראל היגרו מהקהילה היהודית הגדולה באירופה, המונה על פי הערכות שונות כחצי מיליון יהודים, ועוד כ-200,000 זכאי חוק השבות שאינם יהודים (DellaPergola, 2011,2013; Cohen, 2011). מאז 1990 הגיעו לישראל קרוב ל 50,000 עולים מצרפת (מרביתם ילידי צרפת, כרבע מהם ילידי צפון אפריקה) (למ"ס, 2014). בשנים האחרונות חל גידול משמעותי במספר העולים מצרפת לישראל, ובשנת 2014 הגיע מספר העולים מצרפת לשיא (מעל 6,500 עולים). אולם למרות העניין הציבורי הגובר בקהילה היהודית בצרפת והעולים לישראל ממנה, אוכלוסייה זו זכתה למחקר אקדמי מועט (Cohen, 2009, 2011; DellaPergola, 2011: אמית ובר לב, 2015).

על פי מחקריו של Cohen (2009-2011), גורמים שונים עשויים לדחוף את היהודים להגר מצרפת: התעצמות גילויי האנטישמיות ופיגועי האיבה כנגד מטרות יהודיות וחשש להמשך 'הקיום היהודי' בצרפת, דאגה מהעוינות שחוגים מסוימים בצרפת (כמו גם הקהילה המוסלמית הגדולה שם) מפתחים כלפי ישראל בשל מדיניותה באשר לסכסוך הישראלי-פלסטיני, וקשיים בכלכלה הצרפתית והאירופאית בעשור האחרון. המחקר על העולים מצרפת בישראל ואשר מתבסס בעיקר על סקרים בקרב העולים, מראה שהמניעים המוצהרים המרכזיים לעלייתם הם ציוניים ודתיים (אמית, 2012). החשש מאנטישמיות, המובלט בתקשורת הישראלית, אינו מוצג בסקרים על ידי העולים עצמם כמניע משמעותי. יש לסייג ממצא זה, אשר עשוי להיות מוסבר על ידי רציונליזציה של העולים לאחר ההגירה ורצונם להבליט את מניעי המשיכה לישראל (DellaPergola, Rebhun, and Raicher, 2000). עוד עולה מהמחקרים כי העולים מצרפת מתאפיינים ברמות השכלה ורמות חיים הגבוהות מהממוצע בישראל, ומרביתם מגדירים את עצמם כמסורתיים ודתיים (אמית, 2012). בספר שפורסם לאחרונה מצביעים Ben Rafael and Ben Rafael (2013) על נטייתם של העולים מצרפת להתגורר בקהילות הממוקמות בערים מרכזיות (ירושלים, נתניה, אשדוד) ומאופיינות בכמה קווים משותפים המקנים להן אופי הומוגני: מעמד ביניים משכיל, דתיות או לכל הפחות קשר למסורת, ומוצא צפון אפריקאי. סוגיית התעסוקה היא סוגיה משמעותית עבור עולי צרפת. המחקרים שבחנו את השתלבותם של העולים מצרפת בשוק העבודה הישראלי מצביעים על כך שהעולים מצרפת פעילים מאוד מבחינה כלכלית (98% פעילים) גם ביחס לקבוצות עולים אחרות מהמערב (צפון אמריקאים - 79% ואירופאים

אחרים - 61% לפי Pupko, 2009). זאת ועוד: נמצא כי חלק מהעולים מצרפת משמרים זיקה ברורה לארץ מוצאם (דרך תעסוקה פיזית בצרפת או תעסוקה בישראל בשפה הצרפתית) וסבורים כי מצבם הכלכלי נפגע כתוצאה מהמעבר לישראל (Pupko, 2009).

העולים מצרפת דומים בפרופיל הסוציו-אקונומי, ברמת הדתיות ובמניעי העלייה המוצהרים לעולים מצפון אמריקה (אמית, 2012). עם זאת, בעוד העלייה מצפון אמריקה בעשורים האחרונים זוכה לתמיכה וליווי משמעותי של גופים ממשלתיים והתנדבותיים בהקשרים שונים, לרבות בשילוב בשוק העבודה (Amit & Riss, 2007), נראה כי העולים מצרפת נהנים מפחות תמיכה ולווי בתהליך. זאת ועוד: העולים מצפון אמריקה מצליחים ביתר קלות להשתלב במקומות עבודה ישראלים כדוברי אנגלית. מחקר שנערך לאחרונה באמצעות סקר בקרב 355 עולים מצרפת בחן סוגיות שונות הקשורות להשתלבותם בשוק העבודה הישראלי (אמית ובר-לב, 2015). כ-70% מהעונים בסקר היו מועסקים בעת העברת הסקר וכ-22% מהעונים על הסקר מועסקים כעצמאים. מקרב השכירים שהשתתפו בסקר (188 עולים) 48% דיווחו כי השפה הרווחת במקום עבודתם היא צרפתית (מרביתם מועסקים במוקדי שירות טלפוניים). ממצאי המחקר הצביעו על הסגרות האתנית של העולים מצרפת במקומות העבודה ומחוץ להם: העולים הצרפתים המועסקים בחברות דוברות צרפתית מתגוררים בשכונות שבהן יש ריכוז של עולים דוברי צרפתית ומרבית חבריהם דוברי צרפתית. עולים אלו שולטים פחות בשפה העברית. אולם נמצא במחקר כי למרות סגירותם התרבותית וללא קשר למקום תעסוקתם, לכלל העולים מצרפת תחושת השתייכות גבוהה לחברה הישראלית. החוקרות הסבירו ממצאים אלו במניעי העלייה הציוניים והדתיים הבולטים של עולי צרפת ובעובדה כי רובם מגדירים עצמם כקשורים לדת היהודית (מסורתיים או דתיים). המחקר הנוכחי מבקש להאיר את הסוגיה המגדרית בנוגע לתעסוקה במוקדי שירות טלפוניים דוברי צרפתית ולהתמקד בנשים העולות מצרפת אשר מועסקות בישראל במקומות אלו.

שיטת המחקר

המחקר הנוכחי עושה שימוש בשיטות מחקר איכותניות בהתאם להמלצתם של חוקרי מגדר והגירה הטוענים כי באמצעות שיטות אלו ניתן להגיע לתובנות משמעותיות באשר להשתלבותן של נשים במקומות עבודה, תוך הבנה רחבה יותר של ההקשר שבו הן מתפקדות (Donato et al., 2006; Pessar, 1991).

בוצעו 27 ראיונות עם עולות מצרפת המתגוררות בישראל והמועסקות (או הועסקו בעבר) במוקדי שירות טלפוניים בשפה הצרפתית. המראיינות אותרו באמצעות רשימת קשר ראשונית של 80 חברות דוברות צרפתית המעסיקות עולים מצרפת שסופקה לנו על ידי עמותת עמ"י, עמותה מרכזית הפועלת בקרב עולי צרפת. בנוסף, יצרנו קשר באופן עצמאי עם מוקדי שירות טלפוניים המעסיקים עולים מצרפת בירושלים ובנתניה. הקשר הראשוני היה עם מנהלים כלליים ומנהלי משאבי אנוש במוקדי השירות. דרכם הצלחנו לתאם הגעה לראיונות עם העובדות ולתצפיות במקום. בנוסף, בצענו ראיונות עם המנהלים במוקדי השירות שבהם ביקרנו.

גילן של המראיינות במחקר נע בין 62 ל-23 (ממוצע 42.7). מרבית המראיינות עלו לישראל בתחילת שנות ה-2000, והוותק הממוצע שלהם בארץ הוא סביב 10 שנים. מרביתן ממוצא צפון אפריקאי, כלומר ממשפחות שהיגרו לצרפת בשנות החמישים והשישים מצפון אפריקה (בעיקר מאלג'יר, תוניס ומרוקו). כ-45% מהמראיינות - בעלות השכלה אקדמית. באשר לתעסוקה בישראל, בעת ביצוע הראיונות 21 מהמראיינות (78%) הועסקו במוקדי שירות טלפוניים דוברי צרפתית, והיתר היו עצמאיות או בתהליך הקמה של חברה עצמאית, אך בעבר עבדו במוקדי שירות אלו.

מחקרים בקליטת העלייה

קארין אמית ושירלי בר-לב

העסקת עולות מצרפת בחברות דוברות צרפתית - מלכודת דבש או רשת ביטחון?

הראיונות התבצעו בצרפתית ומטרתם הייתה לעודד את המרואיינים לספר על חוויית התעסוקה שלהן בישראל באופן שיאפשר לחשוף את עולם המשמעויות האישי והסובייקטיבי של העולות (תובל-משיח וספקטור-מרזל, 2010). בנוסף לראיונות ביקרנו בחמישה מוקדי שירות טלפוניים דוברי-צרפתית בירושלים ובנתניה.

מתצאים

כשלב משלים לראיונות ביצענו תצפיות בחמישה מוקדי שירות טלפוניים, שלושה מוקדים בירושלים ושניים בנתניה. מרבית העובדים בחברות אלו הן נשים (כ 80%); העבודה נעשית במשמרות, ומרבית העובדים מועסקים בחצי משרה (כ- 4 שעות ביום). בחברות שבהן ביקרנו עובדים בימים ב'-ה': שכר הבסיס נע בין 30-50 ₪ לשעה, לא כולל בונוסים על מכירות. בממוצע כל עובד במוקד נדרש לטפל בכ-120 שיחות ביום. העובדים מקבלים הכשרה של מספר שבועות (בהתאם למקום העבודה והמוצר הנמכר) ובמהלכם הם לומדים על המוצר, על השוק הרלוונטי למוצר זה בצרפת ועל תהליך המכירה. תפקידם של המוקדנים לעניין ו/או למכור שירותים או סחורות לאנשים פרטיים או לחברות בצרפת. הלקוח הצרפתי מעברו השני של הקו אינו יודע על פי רוב שהוא מקבל שירות ממוקד הממוקם בישראל. כמה מהמרואיינות במחקר שלנו עבדו כמוקדניות באתרי הימורים שחוקיותם מוטלת בספק. אולי מסיבה זאת, חלק מהמרואיינות נקטו משנה זהירות בדברן על מקום עבודתם ונטו להיות עמומות בכל הקשור לשגרת העבודה ולספק מעט פרטים לגבי האופן שבו חוו את העבודה במוקד. למרות זאת, מרבית העולות שיתפו פעולה, ומהראיונות הצלחנו לדלות ארבע תמות (רעיונות) מרכזיות שחזרו על עצמן בדברי המרואיינות.

תמה 1: ההכרח להתפרנס - המוקד כמקור פרנסה

אף אחת מהמרואיינות לא ראתה במקום העבודה אופק קרייריסטי. הן מבינות כי מדובר בעבודה זמנית המהווה בעיקר מקור פרנסה נוח וזמין. מרבית המרואיינות טענו כי הן עובדות במוקד משום שהן צריכות לעבוד ולפרנס וכי השכר הגון ולתפיסתן גבוה מזה שיציעו להן במשק הישראלי. רוב המרואיינות הצביעו על שליטה מועטה בעברית כחסם מרכזי בהתמודדות על מקומות עבודה אחרים בשוק העבודה הישראלי. כך התבטאה אווה, שעלתה לישראל בשנת 1997, בת 35, נשואה ואם לשני ילדים. אווה סיימה 13 שנות לימוד ומועסקת במוקד שירות טלפוני בירושלים:

'אני צריכה לעבוד... נזרקנו למים. תודות למוקדי שירות אלו אנחנו קיימים. אנחנו זקוקים לזה. אם החברות האלו לא היו קיימות גם אנחנו לא היינו מסוגלים לשרוד כאן... יכול להיות שאני צריכה לחפש עבודה בעברית. אני מסוגלת לדבר, אבל קשה לי לכתוב.'

לצד ההבנה של אווה כי מקומות העבודה האלו נדרשים והכרחיים עבור העולים, היא מצביעה על מגבלת השפה המחייבת אותה ואת האחרים לעבוד בצרפתית במובלעת שלא מאפשרת לה להתקדם בשוק העבודה הישראלי. הסיפור של לורה, המאופייין במעברים תעסוקתיים רבים, מחדד אף הוא את ההכרח שבעבודה בארגונים אלו, אך גם את אפשרות העולות בחיפוש פרנסה זמינה ועם זאת זמנית. לורה עלתה לארץ בשנת 2005, היא בת 24, רווקה, סיימה 13 שנות לימוד ועבדה לאורך השנים במספר מוקדי שירות דוברי צרפתית בארץ:

'כשהגעתי לישראל מיד התחלתי לעבוד במוקד שירות בנתניה... התחלתי לעבוד בשיחות וגיליתי שזה בא לי בטבעיות. עבדתי היטב. העבודה מילאה אותי באנרגיות של

מחקרים בקליטת העלייה

קארין אמית ושירלי בר-לב

העסקת עולות מצרפת בחברות דוברות צרפתית - מלכודת דבש או רשת ביטחון?

התחדשות. העבודה הייתה מאוד קלה בעיני. לאחר מכן עבדתי בחברת פרסום... המוקד עסק במכירות של ירחון בריאות צרפתי. הוא היה מיועד לצרפתים ונמכר בצרפת. למדתי שם כל מה שאני יודעת על עולם התקשורת והפרסום...'

ב 2013 הירחון נסגר ולורה חזרה לעבוד במוקד שירות טלפוני. הפעם בחברת הימורים באינטרנט (קזינו) בתל אביב:

'עכשיו אני שוב עובדת בשיחות בשוק הצרפתי. חזרתי בכוחות מחודשים. העבודה פשוטה ומרוויחים היטב. זוהי חברת קזינו שלקוחותיה צרפתים ובלגיים. אני עובדת 45 שעות בשבוע. ברור לי שזה זמני.'

תמה 2: חשיבות גמישות העבודה

עבור מרבית הנשים המועסקות במוקדי השירות יש חשיבות רבה לגמישות התעסוקתית במקום העבודה. דפוס תעסוקתי זה מאפשר לאימהות הצעירות לגדל את ילדיהן מבלי להזדקק לסידור הכרוך בתשלום. עבור הנשים המבוגרות יותר, שעות העבודה הגמישות מאפשרות להן להמשיך לקיים את שגרת חייהן המשפחתית. חלקן מסייעות לילדיהם הבוגרים לגדל את ילדיהן, חלקן מטופלות בבני זוג חולים וחלקן עובדות בעבודות מזדמנות אחרות.

חשוב לציין כי חלק מהנשים שראיינו מתפקדות כאימהות חד-הוריות (אלמנות או גרושות). כך ניתן ללמוד מסיפורה של **שרליון**, שעלתה לארץ בשנת 1997, בת 33, אלמנה ואם לשלושה ילדים שסיימה 13 שנות לימוד ומועסקת במוקד שירות בירושלים:

'לאחר שנולדו הילדים היה קל יותר לעבוד בעבודות של צרפתים. נתנו לי חצי יום והרווחתי יפה. ביום א' אני לא עובדת וגם בימי שישי ושבת. בתוספת בונוסים אני מגיעה למשכורת של 7000 ₪. לא רע לארבע שעות עבודה ביום. זה התאים לי.'

למרות שסיפור החיים של **ברברה** שונה, מוצג בדבריה דפוס דומה המדגיח את חשיבות הגמישות התעסוקתית. מדבריה עולה גם הקושי למצוא עבודה בהיעדר שליטה בשפה מקומית. ברברה עלתה לארץ בשנת 2007, היא בת 44, נשואה ואם לשלושה ילדים, בעלת תואר שני במנהל עסקים. מועסקת במוקד שירות בנתניה (גם בעלה מועסק במוקד שירות טלפוני דובר צרפתי):

'בארץ למדתי באולפן. אבל השנה הראשונה הייתה מאוד קשה, שנה של דיכאון. לא הפסקתי לבכות. הרגשתי במבוכה מול מערכת החינוך... לפני 5 שנים וחצי התחלתי לעבוד כאן. היה קשה לחזור לעבוד. לא הייתה לי ברירה אלא לעבוד פה, כי אני לא מדברת עברית והייתי צריכה למצוא עבודה מהר. אני מסתדרת עם השעות. נשארתי בחברה בגלל קירבת הבית וגמישות שעות עבודה, למרות שהתפקיד לא מאוד מתגמל. אבל זה לא העיקר. בעלי החליף עבודה מספר פעמים. הוא עבד בעבודות קטנות עבור 25 ₪ לשעה (הוא איש מחשבים). בשלוש השנים האחרונות הוא עובד במוקד שירות דובר צרפתי. שנינו מתארגנים עם הילדים.'

גם סיפורה של **ענאל** מדגיח את חשיבות הגמישות התעסוקתית המהווה שיקול משמעותי לבחירה בעבודה במוקד השירות. במקרה שלה השפה לא היוותה שיקול מרכזי, שכן היא שולטת בעברית ואף עבדה בעבר בחברה דוברת עברית. ענאל עלתה לארץ בשנת 2007, היא בת 25, נשואה ואם לשני ילדים, בעלת תואר ראשון במנהל עסקים, עובדת במוקד שירות בנתניה:

'לא הייתה לי בעיה עם השפה. שנתיים עבדתי בחברה פיננסית ישראלית בתל-אביב. אחרי הילד הראשון שלי המשכתי לעבוד שם עד 16:00. אך לנסוע הלוך/חזור כל יום

היה מאוד מעייף. כאשר נולדה הבת שלי, לא עבדתי שנה כדי לטפל בה, כי אני לבדי, אין לי משפחה פה. חזרתי לעבוד רק לפני שבועיים, 4 שעות ביום. כך טוב למשפחה. הפעם, בחרתי לעבוד בצרפתית למרות שאין לי בעיה בעברית, משתי סיבות: המשכורת והגמישות. זאת ברירת מחדל, לא הרצון הראשון שלי. לא מדובר כאן בשאיפה אישית או מקצועית. עבודה זו היא מה שיש. הייתי רוצה למצוא עבודה אחרת אבל זה קשה בגלל הילדים. לא פשוט לשלב בין עבודה למשפחה. המטרה הראשונה שלי היא לטפל בילדיי, להיות זמינה עבורם'.

לצד הסיפורים המצביעים על חשיבות הגמישות התעסוקתית במוקדי השירות עבור הנשים המעוניינות לתמוך בין העבודה למשפחה, נשמע גם קול נוסף. על פי קול זה, הגמישות התעסוקתית מאפשרת לנשים במקביל לעבודתן לדאוג לקידום תעסוקתי חלופי. חלק מהנשים משלבות במקביל לעבודה לימודים מעשיים בתחום היזמות ומנהל העסקים. חלקן אף התוודו בפנינו על כוונתן להקים עסק עצמאי. הן הסבירו שהעבודה במוקד מהווה עבורן קרש קפיצה במובן שהיא מאפשרת להן להתפנות ולגשש בעולם העסקי. אם כן, העבודה במוקד שימשה מעין 'רשת בטחון' נוחה במידה ותוכניותיהן לא יצאו אל הפועל. כך לדוגמה מספרת **שרלין** :

'במקביל לעבודה, אני משתתפת בקורס להקמת עסקים קטנים. החלום שלי הוא לפתוח עסק קטן משלי. אני מבינה בעריכת מסיבות חינה, ואני מאוד אוהבת את זה. אני אארגן חגיגות. זה מה שאני רוצה לעשות. הבאתי גם דברים ממרוקו. אני אלמד את הנשים לרקוד בחינה. יש עכשיו חזרה לזה. אני צריכה הרבה שמחה בחיים וזה משמח! קהל היעד יהיה בעיקר דוברי צרפתית (עולים), אבל אם ירצו גם אחרים - בבקשה, אני מוכנה'.

תמה 3: מקום העבודה כ'משפחה שנייה'

למרבית העולות העובדות במוקד שימשה גם צורך חברתי-קהילתי. עבור חלקן, הקשרים החברתיים שנקמו במוקדים היוו תחליף למשפחה שנשארה בצרפת. התרבות הצרפתית-יהודית המשותפת שהן חולקות היוותה עבורן קרקע פורייה להזדהות ולהושטת עזרה. קשרים אלו נדמו טבעיים למדי גם על רקע אורח החיים הדתי שהנשים קיימו באדיקות. **מרסל**, עלתה לארץ בשנת 2008. היא בת 62 וסיימה 12 שנות לימוד. על פי לבושה היא אישה חרדית. היא מועסקת במוקד שירות בירושלים:

'פה זה כמו משפחה. יש הרבה חום. אני מאד אוהבת. המצב לא דומה בצרפת. פה את פונה לפלוני בלשון אתה. [ו]זה מסיר הרבה חסמים. כולם מכבדים את השני, כולם שומרי מצוות כמוני. מרגישים עם אחד... כן. אני באה לעבודה בשמחה, מכיוון שאני מרגישה טוב. אני חופשייה, אני יכולה להתפלל, לחבוש כיסוי ראש. אין לי צרות או דאגה שמא אחלל שבת או חגים, בניגוד למצב הקיים בצרפת. פה אנשים זקוקים למשפחה שנייה'.

עבור מרבית העולות, הימצאותן בישראל מאפשרת להן לחוות את דתיותן באמצעות פרקטיקות גלויות של חבישת כיסוי ראש, שמירת שבת, שמירה על כשרות וקיום טקסים דתיים. העובדה שמקום העבודה מאפשר זאת מחזקת את תחושת שביעות הרצון של הנשים מדפוס תעסוקתי זה. מעניין לציין שבחברות שבהן ביצענו תצפיות, יוחדו זמנים ומרחבים לעריכת טקסים דתיים. באחת מהן, בכניסה למשרדי החברה, מוקמה ספרייה שדלתותיה זכוכית ובתוכה הונחו מספר ספרי דת בצרפתית. ספרים אלו הודפסו בהוצאת החברה ועליהם הוטבע לוגו החברה. בחברה האחרת הועמד ארון ספרי דת בחדר הישיבות, ושם גם התקיימו שיעורי תורה. העירוב הזה של קודש וחול במקומות

העבודה מסמל יותר מכל את התגבשותה של זהות אתנית ייחודית. זהות זו מטופחת בחלק ממקומות העבודה (מוקדי השירות) כדי להכשיר את עובדות הנשים והגברים החרדים בה. דבריה של יעל מחדדים תובנות אלו. יעל עלתה לארץ בשנת 2011, בת 34, נשואה ואם לשלושה ילדים, סיימה 12 שנות לימוד ומועסקת במוקד שירות בירושלים:

'אני לוקחת חלק בנוהגים הדתיים במקום העבודה. זה מחמם את הלב. אנחנו מקיימים את התורה. להיות בינינו, זה בהכרח מאוד מקרב, זה יוצר יותר קשר, יותר דברים משותפים (כמו ניקיון פסח), אותן דאגות.'

תמה 4: יחס אמביוולנטי למקום העבודה - 'מלכודת דבש' או 'רשת ביטחון'

האם העבודה במוקדי שירות טלפוניים דוברי צרפתית היא 'מלכודת דבש' או שמא 'רשת בטחון' הכרחית עבור העולות מצרפת? מהראיונות שקיימנו עולה היחס האמביוולנטי של העולות לסוגיה זו. הן החזיקו בתפיסות מנוגדות באשר לתרומת המוקד להשתלבותן בשוק העבודה הישראלי בפרט, ובחברה הישראלית בכלל. יחס זה בלט במיוחד בדבריהן של העולות הצעירות והמשכילות יחסית. **אילנה** עלתה לארץ בשנת 2010. היא בת 26 ובעלת תואר שני בתקשורת המועסקת במוקד שירות טלפוני בתל אביב:

'ממש לא ראיתי את זה קורה לי... חיפשתי עבודה והתגלגלתי למוקד שירות טלפוני של דוברי צרפתית. הכרתי שם אנשים נחמדים. האווירה מאוד נעימה, מוכרת... צרפתית. בסוף החודש הרווחתי לא רע ביחס לשעות שעבדתי. וזאת בעצם הבעיה. אתה מתרגל לזה... זו מלכודת.'

דבריה של **דבורה** מחדדים גם הם את אותה השניות ביחסן של העולות. דבורה עלתה לישראל בשנת 2004. היא בת 40, נשואה ואם לשלושה ילדים, בעלת תואר אקדמי, מועסקת במוקד שירות טלפוני בירושלים:

'אני מתרשמת שמוקדי השירות הם כמו אוויר לנשימה להרבה עולים. אילולא היו, הרבה מהעולים היו חוזרים לצרפת. המוקד מהווה מקור פרנסה לאוכלוסייה שלמה. אולם מצער שהעבודה במוקדים אלו מבודדת אותנו וגורמת לנו להסתגר בסביבה צרפתית.'

בקרב העולות המבוגרות יותר, ללא מקצוע או השכלה על-תיכונית, משתקפת יותר השלמה כלפי עבודה, אשר לצד יתרונותיה הברורים עבורן מנציחה את זרותן. כך עולה מדבריה של **ג'ולי**, אשר עלתה לארץ בשנת 2006, בת 51, נשואה ואם לשלושה ילדים, סיימה 12 שנות לימוד ועובדת במוקד שירות טלפוני בירושלים:

'אני לא מדברת עברית. הילדים שלי כן, אבל עבורי עברית קשה מדי. ניסיתי ללמוד באולפן אבל זה לא הצליח... אין לי הכשרה מקצועית, אז במה יכולתי לעבוד? צרפתית היא יתרון, אבל עברית היא הכרחית לעבודה בישראל... התחלתי לחפש עבודה ומהר מאוד הגעתי למוקדי שירות דוברי צרפתית, התחלתי באשדוד והיום אני עובדת בירושלים.'

דיון

בשנים האחרונות גובר העניין בחוויות התעסוקתיות הסובייקטיביות של נשים מהגרות בשוק העבודה (Donato et al., 2006). חוויות אלו מתעצמות בעקבות תהליכי גלובליזציה מואצים,

התפתחותן של טכנולוגיות מידע משוכללות ושוק עבודה המעודד 'חיים כפולים' או 'חצויים' בין תרבויות. עד כה, המחקרים שעסקו במובלעות אתניות התמקדו בעיקר במהגרים ומהגרות עבודה חסרי מיומנויות (Logan, Alba and McNulty, 1994; Raijman & Semyonov, 1997). המקרה של העולות מצרפת בישראל מרחיב את היריעה לקהלים נוספים ומזמן דיון בדבר תפיסות סובייקטיביות של שילוב חברתי ושילוב בשוק העבודה. רבות מהעולות במחקרנו הציגו יחס אמביוולנטי כלפי העבודה במוקדי שירות טלפוניים בשפה הצרפתית. העבודה היא הכרחית להישרדותן הכלכלית ואף להישארותן בארץ, אך שומרת אותן במובלעות 'צרפתיות' ולא מאפשרת קידום מקצועי משמעותי. העולות מודעות לכך שללא שליטה טובה בשפה העברית - הן נאלצות לבחור במקומות עבודה אלו ולהתמקצע דווקא בשפת המוצא שלהן. בעוד שספרות ההגירה הקלאסית הציגה את השליטה בשפה המקומית כתנאי הכרחי להשתלבות כלכלית מוצלחת בשוק העבודה (Chiswick, 2002), במקרה שלנו דווקא שימור הרהיטות והשליטה בשפת ארץ המוצא הוא כרטיס הכניסה לשוק העבודה בישראל. לצד התחושה כי העבודה במוקדי שירות היא כורח, העולות גם ערות ליתרונות הגלומים בה. העבודה במוקדי שירות נוחה וגמישה מבחינת ימים ושעות עבודה ומאפשרת תמרון נוח בין חיי משפחה לעבודה. זאת ועוד: עבור חלק מהעולות עבודה זו מאפשרת להן, תוך כדי ביצועה, להתנסות בלימודים ובמיזמים עצמאיים ואף לקחת סיכונים מתוך ידיעה שיש להן 'רשת ביטחון' שאליה הן יכולות לחזור. דבריהן של העולות מתיישבים עם הפרדוקס המוצג על ידי חוקרות מגדר באשר למחיר הקריירה שמשלמות נשים עבור תעסוקות חלקיות נוחות וזמינות (Yuval-Davis, 2009; Donato et al., 2006). מוקד השירות דובר הצרפתית, הנתפס עי ידי העובדות כ'רשת ביטחון' משמש לרבות (בעיקר לצעירות ולמשכילות יותר מבניהן) גם כ'מלכודת דבש' שקשה להשתחרר ממנה.

המחקר שלנו מצביע על מנגנון נוסף, שלא נדון דיו בספרות, הממגנט את הנשים העולות אל מוקדי השירות דוברי הצרפתית, והוא תחושת הקהילתיות והמשפחתיות בעבודה. תחושה זו מועצמת על ידי הלחול של פרקטיקות דתיות למקום העבודה. חוקרים הראו אמנם שהסתגלותן של נשים מהגרות נשענת על אופי הקשרים החברתיים שהן משכילות לרקום בארץ הקולטת (Walsh and Horenczyk, 2002), אך מחקרים אלו לא עסקו בצורך הקהילתי והמשפחתי שממלא מקום העבודה עבורן. בהעדר משפחה קרובה או מורחבת, קשרי הידידות והאחוזה הנקשרים בין הנשים העובדות במוקד מהווים להן תחליף משמעותי. באמצעות מקום העבודה העולות מתחזקות את זהותן הצרפתית והיהודית ומבטאות בגלוי ובפתיחות את ייחודן התרבותי בישראל.

צמיחתה של תרבות פרנקופונית ייחודית בקרב העולים מצרפת, המודגמת במוקדי השירות דוברי הצרפתית, באה לידי ביטוי בהקשרים רחבים יותר בחברה הישראלית. בערים כדוגמת נתניה, אשדוד וירושלים ות"א ניתן לראות בבירור את צמיחתה של תרבות זו הניכרת בפתיחתן של מסעדות, סוכנויות תיווך המתמחות במכירת נכסים ליהודים צרפתים, חנויות למכירת מזכרות ועוד. לפרטיקולריות התרבותית של העולים מצרפת מתלווים סממנים דתיים יהודיים בולטים. זאת ניתן לראות ביוזמות של עולים מצרפת, כגון פתיחת מסעדות כשרות על טוהרת האוכל הצרפתי, הקמת בתי כנסת ובתי לימוד תורה (Ben Rafael & Ben Rafael, 2013). מקומות העבודה דוברי הצרפתית מטפחים במכוון את הזהות היהודית לצד זו הצרפתית, ורואים בהן זיקות משלימות ולא מתחרות. פרטיקולריות שפתית ותרבותית זו, טוען זוג החוקרים (Ben Rafael & Ben Rafael, 2013), אינה מעידה בהכרח על רצונם של העולים להסתגר במובלעות תרבותיות, נהפוך הוא - החירות להתקיים בשני עולמות תרבותיים אלו נתפסת בעיני העולים כהישג המתאפשר דווקא בישראל.

הגם שבטווח הקצר נראה כי דפוס התעסוקה הטרנס-לאומי שהוצג במחקר זה ממלא צורך כלכלי,

קהילתי וחברתי עבור העולות, חשוב להיות מודעים לחסמים שמקום עבודה זה מייצר. העולות מודעות היטב לכך שהעבודה במוקד אינה מסלול להתפתחות אישית ולפיתוח קריירה. בנוסף, חלק ממקומות התעסוקה האלו תלויים בגורמים חיצוניים לשוק העבודה המקומי (מדיניות ושוק העבודה בצרפת), ולכן יציבותם לאורך זמן אינה מובטחת. על קובעי המדיניות והעוסקים בקליטה של עולי צרפת בישראל לקחת בחשבון סוגיות אלו הקשורות לתעסוקתן של העולות מצרפת. עבור עולות אלו, ובעיקר המשכילות יותר, סוגיית השילוב בתעסוקה התואמת את כישוריהן היא משמעותית ביותר. ברור כי שליטה בשפה העברית תתרום משמעותית לשילוב זה.

מקורות

אלגזי, ג' (2006). מטריקס בבילעין: סיפור על קפיטליזם קולוניאלי בישראל של ימינו. **תיאוריה וביקורת**, 29: 173-191.

אמית, ק' (2012). שביעות הרצון של עולים מארצות המערב מהחיים בישראל. **הגירה**, 1: 80-97.

אמית, ק' ובר-לב, ש' (2015). כינונה של זהות טרנס לאומית בקרב עולים מצרפת המועסקים בחברות - דוברות צרפתית בישראל. **הגירה**, 4: 34-52.

בתאן-אזריאל, ג' (2007). הירידה מישראל של עולים צרפתיים. נייר עמדה, בית ספר למדיניות ציבורית, האוניברסיטה העברית.

לשכה מרכזית לסטטיסטיקה- למ"ס (2014). **שנתון סטטיסטי לישראל**, לוח 4.4.

תובל-משיח, ר' וספקטור-מרזל, ג' (2010). מבוא: מחקר נרטיבי - הגדרות והקשרים. בתוך ר' תובל-משיח וג' ספקטור-מרזל (עורכות), **מחקר נרטיבי: תיאוריה, יצירה ופרשנות** (עמ' 7-42). ירושלים: מאגנס ומופ"ת.

- Amit, K. & Riss, I. (2007). The role of social networks in the immigration decision-making process: The case of North American immigration to Israel. *Immigrants & Minorities*, 25(3): 290-313.
- Amit, K. and Bar Lev, S. (2014). Immigrants' sense of belonging to the host country: The role of life satisfaction, language proficiency, and religious motives. *Social Indicators Research* (online version 11/2014)
- Benjamin, O. & Goclaw, R. (2005) Narrating the Power of Non-Standard Employment: The Case of the Israeli Public Sector. *Journal of Management Studies*, 42(4): 737-759.
- Ben-Rafael E. and M. Ben-Rafael (2013). *Sociologie et sociolinguistique des francophonies israéliennes*, Francfort, Berlin, NY: Peter Lang.
- Castels, S. & Miller, M. (2013). *The Age of Migration: International Population Movements in the Modern World*. New York, Guilford Press. (Fifth Edition).
- Chiswick, (2002). Immigrant earnings: Language skills, linguistic concentrations and the business cycle. *Journal of Population Economics*, 15(2): 31-57.

- Cohen, E. H. (2009). *The Jews of France at the Turn of the Third Millenium- A Sociological and cultural analysis*. Research and position papers, The Rappaport Center, Bar Ilan University.
- Cohen, E. H. (2011). *The Jews of France today: Identity and values*. Leiden: Brill.
- DellaPergola, S., Rebhun, U. and Raicher, R P. (2000). The Six-Day War and Israel-Diaspora Relations: An Analysis of Quantitative Indicators. In Lederhendler, E. (ed.), *The Six-Day War and World Jewry* (pp. 11-50). Bethesda, MD: University of Maryland Press.
- DellaPergola, S. (2011). Jews in Europe: Demographic trends, contexts and outlooks. In Schoeps, J. H., & Glocjner, O. (eds.), *Jewish Experience in Unifying Europe* (3-34). Leiden, Brill.
- DellaPergola, S. (2013). *World Jewish population 2013*. The Avraham Harman Institute of Contemporary Jewry. The Hebrew University of Jerusalem, Jerusalem, Israel.
- Donato, K.M., Gabaccia, D., Holdaway, J., Manalansan M. & Pessar, P.R. (2006). Social Science Research Council A Glass Half Full? Gender in Migration Studies. *International Migration Review*, 40(1): 3-26.
- Logan, J. R., Alba, R. D., and McNulty, T.L. (1994). Ethnic Economies in Metropolitan Regions: Miami and Beyond. *Social Forces*, 72 (3): 691-724.
- Pessar, P. (1995). *A visa for a dream: Dominicans in the United States*. New York: Allyn and Bacon.
- Pupko, I. (2009). *Multi-local Aliyah: Placing two feet in two places*. The Jewish People Policy Planning Institute- working paper, Jerusalem.
- Raijman, R. and Semyonov, M. (1997). Gender, ethnicity, and immigration: Double disadvantage and triple disadvantage among recent immigrant women in the Israeli labor market, *Gender & Society*, 11(1): 108-125.
- Walsh, S.D., Horenczyk, G. (2001) Gendered Patterns of Experience in Social and Cultural Transition: The Case of English-Speaking Immigrants in Israel. *Sex Roles* 45 (7-8): 501-528.
- Whitlock, M., Edwards, C., McLaren, S., and Robinson, O. (2002). "The tender trap": Gender, part-time nursing and the effects of "family-friendly" policies on career advancement. *Sociology of Health and Illness*, 24(3): 305-326.
- Yuval-Davis, N. (2009). Women, globalization and contemporary politics of belonging. *Gender, Technology and Development*, 13(1): 1-19.