

## אמון ספק ונחישות בתוכנית 'צרכנים נותני שרות'.

### איילת צוקרמן – רכזת ליווי אזור באר שבע

ידע מניסיון אישי כגורם מקדם החלמה הינו רעיון מרכזי שהולך וצובר תאוצה במערך השיקומי. אחד מנושאי הדגל של הרעיון בפרקטיקה השיקומית הם אנשי הצוות של תוכנית 'צרכנים נותני שרות'. פעמים רבות, בשרות הרעיון וקידומו נבקש מהצרכנים להשמיע את קולם ועמדתם. עמדה זו הינה נכונה ומתבקשת אולם ברשימה קצרה זו אבקש לחרוג ממנהג מבורך זה ולכתוב אודות הרעיון מזווית קצת שונה אולי אפילו נסתרת. זווית ההסתכלות של רכז או רכזת ליווי תעסוקתי בתוכנית 'צרכנים נותני שרות'. ואם אדייק קצת יותר את הזווית בה אני מבקשת לתת לנושא אומר שאני מבקשת לדבר על הרוח... ולא על הנתונים והמגמות. אלה האחרונים יש להם נטייה להשתנות לרדת לעלות ולהפתיע בעוד שהרוח, הרוח גדולה יותר ויציבה יותר. הרוח מכתובה את הכיוון גם אם לעיתים נדמה כי ערפילים מכסים את הדרך. בהקשר זה 'משיבי הרוח' הינם צוות תוכנית 'צרכני נותני שרות'. צוות זה מורכב מאנשים שאוהבים להתווכח, לצעוק, להגיד הרבה 'אבל' להתרגז ואז להירגע ולחזור לעסוק במלאכה, אנשים אשר שיכלם פועל בשרות ליבם ולא להפך... אם הייתי מנסחת מודעת דרושים אלטרנטיבית לתפקיד הייתי כותבת.. *לתוכנית צרכנים נותני שרות דרושים אנשים נותני אמון בעלי נטייה חזקה ללכת עם ראש בקיר תוך ידיעה ברורה שעוד רגע הנה הקיר נפרץ... פעמים רבות נאמר לנו שאנחנו קצת 'מנותקים' מהעשייה השיקומית, לעיתים אנחנו בעצמנו מרגישים לא ממש מובנים... אולם פגישה אחת עם לקוח (צנ"ש) או לקוחה מבהירים לנו מיד למה אנחנו עושים את מה שאנחנו עושים באופן בו אנו פועלים. בעשייה יד ביד עם הלקוחות השונים אנחנו מממשים, הלכה למעשה רעיון גדול בתוך שגרת היומיום הקשה והמורכבת. הרעיון לא שלנו אבל הרוח הדוחפת את מפרשי האוניה מורכבת בין היתר מרוח האמון שלנו. אמון שאנחנו נותנים קודם כל בלקוחות שלנו, בחלומות שלהם, בשאיפות שלהם, אמון שאנחנו נותנים במנהלי השיקום אשר בוחרים לצאת מהקונבנציה ולהעסיק 'צרכנים נותני שרות'. ולצד האמון נמצא הספק .... ספקות של הלקוחות בעצמם, ספקות של מעסיקים בהעסקת צרכנים, ספקות שלי בעצמי, עשיתי מספיק? ואולי יותר מידי? ועוד...ועוד...לצד את הספקות לצד האמונה נדרשת נחישות, וככה אחת לשבוע כשהרכזים מכל קצוות הארץ מתכנסים לישיבה אנחנו מטעינים זה את זה בנחישות, באמונה למהססים ובקמצוץ ספק לאלה שבאותן פעמים מדברים בסימן קריאה אחד יותר מידי. מבחינתי אין זכות גדולה יותר מלעבוד בשרות רעיון גדול בו את או אתה מאמינים בו. לא משנה איזה רעיון זה, העיקר שיהיה גדול יותר משגרת היומיום הקטנה והשוחקת של חיינו. אם הרעיון שאת או אתה מאמינים בו הינו רעיון של מימוש ידע מניסיון אישי בתהליכי שיקום והחלמה אני מזמינה אותך לשלב איתנו יד ולהצטרף להרפתקה שנקראת 'צרכנים נותני שרות'.*