

ניצול קשישים בידי מטפלים "מתנדבים"

חוזה להמן*

מטרת המאמר להביא למודעותם של מי שמופקדים על שמירת החוק ושל הציבור הרחב את תופעת הניצול הכלכלי של קשישים. קשישים עריריים בעלי רכוש, נופלים לעתים קרוב לקרובי משפחה, שכנים, או זרים, אשר מציעים את עצמם כידידים, יועצים ומגינים. הפגיעה היא במישור הכלכלי, החברתי והרגשי. הענותם של השירותים הציבוריים לצורכיהם של קשישים עריריים בהדרכה ובקשר עשויה להפחית את תפוצת התופעה וחומרתה.

מבוא

המאמר עוסק בבעיה ספציפית של קשישים, המוסרים את כספם ורכושם תמורת שירותים ויחס בלתי פורמלי. הרכוש או חלק ממנו נמסרים במתן ייפוי כוח לחשבונות בנקים, בצוואות ובמתנות יקרות ערך. בעסקות אלה מעורבים בני משפחה או זרים. מאחר שאין פיקוח קורה, שאין איזון בין השירותים המתקבלים ובין המחיר המשולם תמורתם, ואין ביטחון כי הזקן יזכה לקבל את התמורה שציפה לה. הרבה פעמים אין הזקן מודע לקיומה של העיסקה, לתנאיה, למשמעותה עבורו, ואינו זוכר למסור פרטים עליה.

הנושא מוכר לעובדים סוציאליים ולעובדי סיעוד, המטפלים בקשישים, אך אינו זוכה למודעות מספקת בקרב החוקרים ושומרי החוק.

אחת המטרות כפרסום מאמר זה, להגביר את המודעות ולגרום להתפתחותם של שירותים שימנעו את התופעה הזו. ממבטה של העבודה הסוציאלית ניתן להתייחס לתופעה כאל קיפוח של אוכלוסייה חלשה, ופגיעה בזכויותיה. מבחינת סוציולוגית ניתן להגדיר את הסוגיה כהפרת מאזן, הקיים בין שני כוחות.

ריפאי (Rifai, 1977) מציעה מודל של קרבנות, המבוסס על יחסי אנוש במונחים של השקעה ורווח: כאשר מופר האיזון, מצטבר כוח בידי צד אחד, חולשה אצל האחר, נוצרת תלות והצד החזק קובע את תנאי המשחק.

דרך אחרת להגדיר את הסוגיה היא כאמצעות החוק. בחוק הישראלי, חוסר האיזון, הנוצר במסגרת עיסקת חליפין, הוא אחד מיסודות העושה. יסודות נוספים הם מצוקתו של הקרבן, חולשתו השכלית או הגופנית, וחוסר נסיונו.

* חוזה להמן, מנהלת השירות הסוציאלי, מרכז גריאטרי נתניה.

מעבר לאספקטים הלינגליים שואף המאמר להציג תופעה ולהצביע על מצב של מחסור בשירותים מתאימים כתחום הרווחה.

התופעה, שעליה נדווח כאן לא נחקרה עד כה באופן שיטתי, ממדיה אינם מוכרים, ומתברר שאין עליה עדויות מספיקות כרישום הפלילי. לעומת זאת היא ידועה מהמשפט האזרחי, כאשר אנשים מתדיינים ביניהם ותובעים את זכותם על רכושם של קשישים. הפגיעה ברכוש הקשישים מתאפשרת כשל התנאים המיוחדים שיש אצל הרבה קשישים בישראל: הגירה בגיל מאוחר, ניתוק מהמשפחה ומתרכות האם, קבלת כספים מקרנות שונות ושיפור משמעותי ברמת ההכנסות. הרבה קשישים, שחיו בצמצום כל חייהם, זכו בגיל מאוחר לשיפור ניכר ברמת ההכנסות. לעתים הם מתקשים להסתגל לשפע היחסי ולנורמות הקשורות במעמדם החדש.

תנאי נוסף להתפתחות התופעה הוא העדר שירותים לניהול כספים, למשא ומתן עם הממסד, עבור אנשים שיש להם קשיי שפה, להבנת הניירת ולהליכים בירוקרטים. הממסד והסקטור הפרטי מספקים שירותים סיעודיים ורפואיים מבוקרים, אך אינם מספקים שירותים כתחום הייעוץ, הניהול הכלכלי והפעילות המסחרית היום יומית. כוחם של מי שפוגעים בקשישים נובע בין היתר ממונופול שיש להם על שירותים חיוניים מסוימים, ובשל העדר פיקוח עליהם.

בקשת הרחבה של סוגי הפגיעות בקשישים תסוג סוגיה זו בקבוצת הפגיעות שפוגעים המטפלים. הפגיעות בקשישי יכולות להיות מסוגים שונים, החל מאלימות פיזית ועד ללקיחת רכוש השייך לקשיש בכוח או בהונאה (Guirdano, 1984).

חשיבותו החברתית של הנושא, שהוא פותח בפני המטפלים וקובעי המדיניות, שדה חדש להתערבות מקצועית.

שיטת המחקר

בעת בחירת המתודולוגיה למחקר, התעוררה בעיה, עקב העדר רישום במשטרה ובשירותי הרווחה של מקרי פגיעות. בשונה ממרבית המחקרים, שנערכו בנושא הויקטימיזציה, המדגם אינו מורכב מקרבנות, שדיווחו על הפגיעה, אלא מקשישים, שאותרו באמצעות שירותי הרווחה (השירות לקשיש ברשויות המקומיות, המוסד לביטוח לאומי, קופת חולים ומשרד הבריאות). המדגם כלל 156 קשישים, העונים לקריטריונים שנקבעו מראש:

1. גיל זקנה, על פי הגדרת החוק והנהול בישראל.
2. ארצות המוצא אירופה או ארצות-הברית. הכוונה היתה לנטרל השפעות תרבותיות ולאחר בעלי נכסים ופנסיות מגרמניה ומארצות-הברית.
3. בעלי הכנסות גבוהות מקצבת הזקנה של הביטוח הלאומי.
4. קשישים המתגוררים בגפם. המטרה היתה לאתר אנשים, שהחוקרים מצאו אותם כבעלי סיכון גבוה (Gubrium, 1974; Gottfredson, 1981).
5. קשישים המתגוררים בעיר (המחקר נערך בעיר כינונית).

המשתתפים רואיינו בעזרת טופס אחיד, והתבקשו לבחור תשובה מתאימה מתוך תשובות אלטרנטיביות שהוצגו לפניהם. עם זאת נתאפשר להם לענות בהרחבה ולהוסיף דוגמאות

ותיאורים. עם הקרבנות שאותרו נוהלו שיחות חוזרות ומעקב במשך כל תקופת המחקר. עהויות הקרבנות אומתו כשיחות עם עובדי ציבור ועם אנשים שהיו מקורבים לקשישים. בשני מקרים רואיינו גם המטפלים שפגעו בקרבנות (רק שניים הסכימו להתראיין).

הממצאים

בראיונות אותרו שבעה קשישים, שהיו קרבנות בעת עריכת המחקר ועוד שישה שהתנסו בתופעה דומה בעבר. כמו כן התכרר ש-18 קשישים היו חסרי שליטה והתמצאות בענייני כסף והסתייעו באחרים בניהול רכושם. יש להניח, כי בין הקשישים היו קרבנות נוספים, שלא מסרו על פגיעתם או לא היו מודעים לה. עדויותיהם של המרואיינים, שהתנסו בפגיעה מידי המטפל או בנסיון לפגיעה בעבר, מעידות על תהליך מתמשך, ובו כמה שלבים:

1. קשירת קשר בין הקשיש ואדם אחר – המטפל, המציע את שירותיו. בכל המקרים נקשר הקשר בעת משבר – בעקבות מחלה קשה של בן הזוג, אחרי מותו, בסמוך לעלייה ארצה או בעת מחלה.

הקשרים נקשרו במקומות ציבוריים, כגון: בית מרקחת, בנק, גן ציבורי, מסעדה, בית מלון. בשני מקרים נקשר הקשר בביתו של הקרבן, על ידי שכן ועל ידי אדם שהועסק במשק הבית. גם בשני מקרים, שבהם היו מעורבים בני משפחה, החל תהליך הניצול אחרי מות בן זוגו של הקשיש.

תקופת קשירת הקשר היא מעין תקופת חיזור. המטפל הפוטנציאלי שולח פרחים, מגיש דברי מתיקה ואוכל, מבקר בבית הקרבן המיועד, מבטיח לו יחסים אינטימיים ובלתי פורמליים "כמו בני משפחה", לעתים שותפים ביחסים אלו גם בני זוגם של המטפלים, ילדיהם ונכדיהם. במקרה אחד הובטח לקשישה עררית וחשוכת ילדים, תפקיד של סבתא לתינוק (קשר אינטימי עם נכדו הפעוט של המטפל). בשלב של קשירת הקשר מבטיח המטפל הפוטנציאלי הבטחות שונות, משתמש בסמלים רגשיים, ומציג עצמו כאלטרנטיבה לקרוב משפחה או לבן.

2. שלב של הצעת שירותים ועזרה – בשלב זה מציע המטפל הפוטנציאלי את שירותיו ועצותיו בנושאים כלכליים, כגון: השקעות בבנקים, גביית כספים, תשלום מיסים וקניות. בכמה מקרים נתגלה, כי המטפל חיטט בניירותיו ובמסמכיו של הקשיש, חקר מהו מצבו הכספי, עיין במכתביו ובדבריו דואר שקיבל. המטפל הפוטנציאלי משתמש בנימוקים, כגון: "אין לסמוך על קרובי משפחה" או "זרים מסורים יותר מבני משפחה".

3. בשלב זה מגביר המועמד את פעילותו ומעורבותו, מתחיל לפעול באופן עצמאי, יוזם הליכים, כגון: העברת הפיקדון הבנקאי לבנק אחר, שבו אין מכירים את הקשיש, ומופיע במקומו. בשלב זה משיג האישי ייפוי כוח לטפל בחשבונות הבנקים, והוא דורש ומקבל מתנות יקרות ערך, במקרים מסוימים מדובר בסכומי כסף של אלפי דולרים, תכשיטים ודברי ערך. במידה שקיים רכוש דלא נידי – יפעל המטפל לערוך צוואה לטובתו.

4. המטפל מרחיק את הקרבן מהעולם החיצון, מידידים, משכנים ומעובדי ציבור. תלותו של הקרבן במטפל הולכת וגוברת וכעבור זמן מה אין לו כתובת אחרת לפנות אליה מלבדו.

הקרבן חושש לפנות לאדם אחר מלבד המטפל, המשמש עבורו מען לכל המשאלות והבעיות וספק בלעדי לצרכיו. המטפלים מנטרלים את הקרבנות בהליכים כלכליים, ומבצעים אותם בשמם, עד שאין לקרבנות מושג מהו ענף רכושם. הקרבנות מסופקים בצורכיהם הבסיסיים בלבד ואין בידם כסף למותרות. הם מקיימים רמת חיים נמוכה ויש ביניהם מי שחיים ברמת עוני.

5. שלב האכזבה — אם המטפל אינו עומד בהבטחותיו בתחום הרגשי, אינו סבלני, מזניח את הקרבן, אינו ממלא את התדמית של בן משפחה, נוהל הקרבן אכזבה. מרואיינת, שעדיין לא התנסתה בקרבנות, אמרה כי תמורת יחסי קרבה אנושיים תהיה מוכנה ליפול קרבן להונאה אפילו תוך ידיעה מראש. אחרי האכזבה עוברים מקצת הקרבנות למטפל חדש מתוך ציפייה לקשר רגשי-משפחתי מספק. מתוך שבעה קרבנות שאותרו, שלושה החליפו מטפלים מספר. כמקרה אחד התנהל משפט אורתי בין שני מטפלים שחבצו לעצמם את רכושו של הקרבן.

על שלב האכזבה דיווחו מרואיינים, שזיהו עצמם כקרבנות. יש להניח, כי האכזבה שימשה מניע לשיתוף פעולה עם המראיינים, וקרבנות שלא התאכזבו שמרו על קשריהם עם המטפלים בסוד, ולא נתגלו במחקר זה. לא בכל מקרה יש אכזבה, אבל האכזבה היא תמריץ לדיווח. אצל מרואיינים, שמסרו על נסיון קרבנות, נותק הקשר עם המטפל בשלבים הראשונים. במקרה אחד נותק הקשר כשלב שבו המטפל הפוטנציאלי החל לעיין בניירות ולהביע דעתו על השקעות. במקרה אחר נותק הקשר בעת קבלת הצעות העזרה (שלב שני). לניתוק התלרו חרדות ופחדים מפני תגובותיו האפשריות של המטפל הנכשל. פחדים באו לידי ביטוי גם אצל קרבנות בפועל, שהחליפו מטפל. במקרים אלה המטפל החדש בא להבטיח הגנה מפני המטפל הקודם. הקרבנות הקשישים חששו לשחק פעולה עם המראיינת, פן ירגיזו את המטפל.

המטפלים, למעט אחד, לא הסכימו להיפגש עם עורכת המחקר. עוד מטפלת הסכימה לשיחה טלפונית, אך לא לשיחה פנים אל פנים. כל המטפלים הם אנשי המעמד הבינוני ויש ביניהם בעלי מקצועות חופשיים, סוחרים, נשים וגברים, מבני ארבעים וחמש ומעלה. גייס ואדלרהרץ (Geis & Edelhertz, 1973) מציינים, כי השתייכותם של העבריינים למעמד הבינוני מקשה על הגדרת המעשה.

הרקע התרבותי והסוציו-אקונומי של המטפלים והמאפיינים של התופעה הנחקרת, משייכים אותה לקטיגוריה של אנשי הצווארון הלבן, ובתור שכאלה הם זוכים באימון הקרבנות.

כל המטפלים הם יוצאי אירופה, דוברי אידיש, ומבינים את המנטליות של הקרבנות. המאפיינים שלהם — גיל ביניים, מעמד חברתי ותרבותי, עושים אותם לאנשים אמינים ול"אנשי שלומנו", יהודים כשרים, שאין לחשוש בהם. בהיותם בעלי השכלה ומעמד, יש למטפלים פוטנציאל לטפל בנושאים כלכליים, וגילם מעניק להם נסיון. מאפיינים של התופעה הנחקרת מעמידים בספק, האם יש כאן הפרה של החוק. גייס ואדלרהרץ (Geis & Edelhertz, 1973) מציינים, כי רק לעתים נדירות מדווחות סוגיות אלה למשטרה.

כל הקרבנות שרואיינו במחקר זה, מלבד אחד, לא זיהו עצמם כקרבנות חוקיים, ולא ידעו שהטיפול בתופעה נמצא בסמכותה של המשטרה. קרבנות שהיו להם קשרים רגשיים

עם המטפלים, התקשו לדווח על בעייתם, שנחשבה לבעיה "משפחתית", ונמנעו להתלונן במשטרה.

שיתוף פעולה בנושא כה רגיש, וקבלת אינפורמציה, התאפשרו על ידי ראיונות חוזרים. בריאיון נשאלו הקשישים, מה יש לעשות במקרים של ניצול והונאה. מעטים בלבד, העלו אפשרות של פנייה למשטרה ולמרביתם לא היה פתרון במקרה זה. סטרלנד (Sutherland, 1945), שחקר פגיעות של אנשי הצווארון הלבן ציין, כי בעולם המסחר יש קשת רחבה של התנהגויות לא חוקיות, ורק 9% מהמקרים מובאים לדיון פלילי. יש להניח, כי אחוז התלונות של הקשישים קטן עוד יותר. עובדה זו עושה את הונאת הקשישים לכדאית ולרווחית. ההתנהגות, המוצגת כאן, מאפשרת רווחים קלים ובטוחים, לעתים קרובות גבוהים מאוד יחסית למאמץ המושקע ולסיכון. כמו כן תדמית המטפלים אינה נפגעת.

בבדיקת פרטי העברות כספי הקשישים (7 הקרבנות) לידי המטפלים מתברר, כי במרבית המקרים מדובר בכסף רב וברכוש גדול. במקרה אחד נמסרו למטפל בית וכספים, שערכם כ-200,000\$. במקרה אחר נמסרו דברי ערך וחפצים אומנותיים, שלא הוערכו. בממוצע נמסרו בכל מקרה כ-100,000\$. העברת הכספים והרכוש נעשתה, בדרך כלל, בהסכמתם של הקשישים, שהיו תלויים בשירותי המטפלים. במקרה אחד הוצאו החתימות במרמה, מבלי שהקרבן ידע על מה הוא חותם.

מאפיינים של הקרבנות, בהשוואה לשאר המרואיינים

מתוך שבעה קרבנות בעת עריכת המחקר, שישה היו בטיפול השירותים הסוציאליים, ייעוץ, מועדונים, ארוחות חמות וכיו"ב. באופן כללי הקרבנות, יותר מקשישים אחרים, נעזרו בזולתם לצורך תפקודם היום יומי.

נמצא קשר בין קרבנות ובין אספקטים שונים של קבלת עזרה. הקרבנות קיבלו עזרה בתדירות גבוהה יחסית, נעזרו יותר בורים, כתחומים של טיפול אישי ופעילות מסחרית (קניות, סידורים, קשר עם הממסד).

מתברר כי הקרבנות מוגבלים יותר מבחינה מוטורית, הם פחות ניידים ורתוקים לבית. דפוס הקשר החברתי משתנה אצל הקרבנות והופך לאינסטרומנטלי. הוא מבוסס על סיפוק הצרכים הפיזיים והרפואיים. הקרבנות בשונה משאר הקשישים צמצמו באופן משמעותי את קשריהם החברתיים והיו פחות מודעים להתרחשויות בחברה הסובבת אותם.

מהנתונים מתברר, כי לקרבנות אין שליטה על כספם ורכושם. הם אינם מכירים את ערך הכסף, אינם מסוגלים לבצע פעילות כלכלית ואף לא לפקח עליה.

אף קרבן אחד לא הוכרז כפסול דין על פי החוק ולא מונה לו אפוטרופוס. הממצאים מצביעים על קשר סטטיסטי בין אי ביצוע סידורים כספיים בעבר ובין קרבנות כהווה. מתברר, כי גם בעבר לצורך פעילותם הכלכלית הסתייעו הקרבנות בזולתם. לממצאים אלה יש חשיבות בעת הכנת תכניות מניעה ובעת הכשרת אלמנות לתפקידים שביצע הבעל המנוח.

קיים קושי להציע פרופיל של קרבן בגלל מיעוט הקרבנות, שאותרו במהלך המחקר, ובגלל המשתנים, שהוחזקו קבועים: מצב כלכלי, רקע אתני, גיל, מגורים במשק בית בודד, וייתכן, כי דווקא משתנים אלה קשורים לקרבנות בצורה משמעותית. במהלך הראיונות נוצר הרושם,

כי לבדידות תפקיד חשוב במפגש בין הקרבן הפוטנציאלי ובין האדם העתיד לנצלו. מעבר למשמעותה של הבדידות כחסך רגשי, יש לה משמעות נוספת: ניתוק ממקורות האינפורמציה.

סיכום ומסקנות

במאמר מתואר תהליך של קרבנות בתחום, שלא נחקר עד כה, ושאינן עליו רישום שיטתי. בגלל מיעוט הקרבנות שאותרו, יש להתייחס לנתונים בזהירות. ששת המקרים של קשישים שהתנסו בעבר בפגיעה, וניתקו את הקשר עם האיש הפוגע, מסייעים בקביעת דפוסים לתהליך הקרבנות.

המסקנות העיקריות הן בתחומי החקיקה והשירותים החברתיים:

1. אין בישראל חוק המגן על אנשים, שעל אף היותם כשרים מבחינה משפטית, הם זקוקים לייעוץ ולהדרכה בעניינים כספיים.
2. הרבה מהגרים ואלמנות בישראל נזקקים להדרכה ולעזרה במבוך הכירוקרטי של השירותים הכלליים.
3. אין תקנות, המחייבות לאתר אנשים בלתי כשירים ומבולבלים, ואין דרך חוקית להגן עליהם.
4. מינוי האפוטרופוס הוא תהליך ממושך לעומת הלחצים הנובעים משינויים מהירים החלים אצל הקשישים והבעיות הדורשות התערבות מהירה.
5. אין מאגר של אנשים, הראויים לשמש אפוטרופוסים. בהעדר בני משפחה, רק מעטים מוכנים למלא את התפקיד בהתנדבות. במקרים מסוימים ניתן למנות לתפקיד זה עורכי דין בשכר, אלא שהם מכירים, אמנם, את האספקטים החוקיים, אך פחות את האספקטים האנושיים.
6. דרישות הדיווח לבית המשפט אינן מספיקות, ויש צורך להגביר את הפיקוח על האפוטרופוסים.
7. צרכני השירותים הסוציאליים והקשישים, המקבלים עזרה מוגברת מהחברה, הם אוכלוסייה כסיכון מבחינת הסכנה שבניצולם.

מאתר שאין בשירותים החברתיים ייעוץ בענייני כספים, בניהול הרכוש ועזרה בפעילות הכלכלית, מחפשים הקשישים כתובות נוספות של מספקי שירותים בלתי מוכרים, שאין עליהם פיקוח כלשהו. מניע נוסף לחיפוש הקשר עם נותני שירותים בלתי מוכרים, הוא טיב ההתקשרות, הבלתי פורמלית, היוצרת אשלייה של חמימות ושל קרבה משפתחית. יש צורך שהשירותים המבוקרים בקהילה, יסתמו את ה"פירצה הקוראת לגנב", וימצאו דרכים לפקח על עיסקות אלו, שאינן מטיבות עם החלשים.

מקורות

Geis, G. & Edelhertz, H., Criminal Law and consumer fraud — a sociological view. *American Criminal Law Review*, 1973.

Giordano, N.H. & Giordano, Y.A., Elder abuse: A review of the literature. *Social Work*, 29(3), pp. 232-236, 1984.

- Gottfredson, M.R., On the etiology of criminal victimization. *Journal of Criminal law and Criminology*, 72, 1981.
- Gubrium, Y.F., Victimization and three hypotheses. *Crime and Delinquency*, 20, 1974.
- Poertner, Y., Estimating the incidence of abused older person. *Journal of Gerontological Social Work*, 1986.
- Rifai, M., *Justice and Older Americans*, Lexington Books, Health & Comp., 1973.
- Sutherland, E., Is white collar crime, crime? *American Social Review*, 10, pp. 132-139, 1945.
- Stotland, E., "The role of law enforcement". In: H. Edelhertz & T.D. Overcast (eds.), *White Collar Crime: An Agenda for Research*. Lexington Books, Health & Comp., 1977.