



ישראל קורצק קורצק
اسرائيل تقرا كورتنشاك

איך לוקחים?

מאת: יאנוש קורצ'אק, כתבים ה, עמ' 344-347
תרגום: אורי אורלב

לא זכלתי להבין מדוע זה, פשנתנו לכלם מסביב, רק לעתים רחוקות הגיע גם לגדי רובל שלם או מחציתו. היינו יותר מעשרים פקידים ואני הייתי הצעיר ביותר. תחלה התפלאתי, אחר כך התחלתי לדאג, אחרי זה התמלאתי פעס, לבסוף – התחלתי לבדק מה מקור התופעה הבלתי רגילה הזאת. נוטנים לכלם סביבי, ולי לא נוטנים...

האם מראה פני צעיר מדי? – גדלתי זקן – ושום דבר. אולי אני משוחח עם הלקוחות יותר מדי בנימוס? – התחלתי להיות גם רוח – ושום דבר. – אולי לרמוז בעדינות שפאלו מגיע לי משוהו על הטרחיה? – נסיתי. לא הבינו.

במדור שלנו היה פקיד מנסה אחד, שקט מפלם והוא "קבל" יותר מפל אחד אחר. נגשתי אליו לקבל עצה.

- אל תכעס עלי, פיטר בן מיכאו – אני צעיר חסר נסיון. אני מבקש ללמד.

- נדרש פאן למוד ממשה... נערי... רציני... וקשה... ולא תלמד זאת גם בבית הספר... בשום בית ספר... רק באפן פרטי... נו, באפן פרטי.

חמש שעות ראשונות – אלה היו הרצאות תיאורטיות – רשמתי רשימות ואולי פעם אוציא אותן לאור כ"למוד עצמי בלקיחה". – ארבע ההרצאות הבאות – מעשיות. השעה האחרונה – בחינה.

העמדנו שלחן בחדרו של המורה; על השלחן דיוטה, עט, פוס תה, מקל שעה, ניר – פאלו שזה שלחן הכתיבה שלי. אני יושב לגדו. הוא נגש אלי, פאלו לקוח. אני מתרומם באותו רגע ונגש אל אדן החלון, מדפדף בכרף עבה – פאלו מחפש משהו. הוא עובר בחסר סבלנות מרגל לרגל, מציץ בשעון, מכחכח בגרוננו.

עוברות חמש דקות – בדיוק הזמן המאפשר לאבחן לאיזה סוג הלקוח משתייך. אני מתקרב לשלחן, פותח את המגרה, נוטל ניר, רושם עליו משהו בעפרון הכחל.

אחרי חמש דקות אני חוזר אל החלון הראשון – אני שקוע בעסוקי כמו חיל הצועד על משמרתו – אסור לי לדבר עם איש – עלי להתרכז במשימתי. אני פקיד חרוץ ושיטתי, פקיד שלא עושה שני דברים בבת אחת, שלא נגש למשימה חדשה לפני שסיים את משימתו האחרונה לפי התור.

אני נגש לשלחן, מרטיב את שפתי בלגימת תה אחת בלבד.

- סליחה, האם אני רשאי...

אני מציץ בניר שהגש לי, הצצה חטופה בלבד, פאלו שמחשבותי נתונות למשהו אחר – משוהו רחוק ומסתורי, אבל חשוב. עכשו אני כבר יודע במה הענין ופועל בהתאם את פעולתי הבאות.

- תכף, בבקשה לשבת.

בין המלה הראשונה "תכף" והשאלה הבאה אחריה: "מה הענין?" – על הפקיד להעלם בחדר הסמוך. המצב הזה מעלה תמיד בראשו של הלקוח את המחשבה שאתה עלול לצאת, להעלם – להשאיר אותו לבד, נתום, חסר אוניס.

אתה חוזר.

הוא נגש אל שלחןך.

- סליחה, האם אני רשאי....

מה הענין?





ישראל קורצק קורצק
اسرائيل تقرا كورتشاك

אתה מקשיב רב קשב, אף בנקודה אחת אתה נזכר פתאום במשהו חשוב ביותר, אתה פותח את המגרה, מוציא חמשה גליונות ניר ומשרבט על אחד מהם הערה בצבע אדם.

- עוד רגע – אתה קוטע את דברי הלקוח, נגש אל השלחן הסמוך ושוקע בעיון בכרף עבה מן הראשון.

אם הלקוח יעמד גם בזה – אתה מוסר לו מידע, לא מדיק ככל האפשר, שנותן לו להבין שהענין מסבך מאוד ומשום כך הוא עלול להתמשך הרבה, הרבה זמן. אינך מפגין שום רצון להקל עליו וחס ושלום לרמוז על מפת.

זה רבים הלכו לטמיון מבין אחיינו למקצוע רק משום שלא ידעו להמתין!

הלקוח הולך לו – יחזר מחר, מתרתיים – בעוד שבוע – במשך הזמן הזה, אם אינו יודע בעצמו, כבר מישהו יאמר לו: "תן".

הסיסמה "תן" חייבת לצאת מחוג של מקורבים, ידידים או מבין מכריי של הלקוח, לעולם לא מפיו של הפקיד. הלקוח הוא מן בהמה קטנה בעלת נשמה חדגונית: הוא תמיד חסר סבלנות ותמיד מספר למאה אנשים על קשאים שהוא נתקל בהם. שתי תכונות אלה הן בעלות ברית של הפקיד במלאכת הלקיחה.

כאן אין צורך בפרסום, או במודעות. מאה אנשים ידעו שתמורת שלושה רובלים נמנעת מן הלקוח שורה שלמה של קשאים, עכובים, התרוצצויות וכדומה.

מכאן נובע העקרון: חנם שום דבר ולאף אחד.

מפני שזאת דמורליזציה. אחד שזכה שרות חנם יספר על כך לחמש מאוד אחרים שהוא קבל בלי תשלום. יגרום בלבול – יבריח – ירבה חצפה – יעורר קנאה ורצון לחקוי.

סליחה, זאת כבר תאוריה, והייתי אמור אף ורק לתאר את מהלך הבחינה.

ובכן, מורי ורבי שחק בבחינה את הלקוח הקשה ביותר, זאת אומרת אחד בלתי צפוי, פעם מתעצבן ופעם מתנהג בנחות, פעם מבקש ופעם מאים – אחד שבאמת איננו יודע למה ומדוע עושה הפקיד את כל מה שהוא עושה. זהו זן נדיר ביותר, אבל אפשר לפגוש גם כאלה, אלה שרידי לקוחות שעברו דמורליזציה בשנים עברו, או אנשים החוזרים אחרי שהות ממשכת בחי"ל.

הבחינה נמשכה שעתים. המורה כל כך היזדהה עם תפקידו עד שלבסוף נוטף זעה, הניח רובל על השלחן.

- אני עומד לשרותך תמיד – קראתי.

הוא חבק אותי, הצמידני אל חזהו פורץ בדמעות מרב התרגשות.

עברתי בהצטיינות.

