היבטים לא-קוגניטיביים בקבלת החלטות פיננסיות ובהעצמה פיננסית

ליאנה שטירמן

עבודת גמר מחקרית (תזה) המוגשת כמילוי חלק מהדרישות לקבלת התואר "מוסמך האוניברסיטה"

אוניברסיטת חיפה

הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות

החוג לשירותי אנוש

פברואר, 2015

היבטים לא-קוגניטיביים בקבלת החלטות פיננסיות ובהעצמה פיננסית

מאת: ליאנה שטירמן

בהנחיית: ד"ר עדו גל

עבודת גמר מחקרית (תזה) המוגשת כמילוי חלק מהדרישות לקבלת התואר "מוסמך אוניברסיטה"

אוניברסיטת חיפה

הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות

החוג לשירותי אנוש

פברואר, 2015

מאושר ע"י _____ תאריך _____

(מנחה העבודה)

מאושר ע"י _____ תאריך _____

(יו"ר הוועדה החוגית לתואר שני)

הכרת תודה

ראשית, ברצוני להביע את תודתי לד״ר עדו גל, על עזרתו ותמיכתו הרבה לאורך תהליך כתיבת התיזה.

תודה מיוחדת נתונה גם לצוות עמותת ׳פעמונים׳ – לגברת רושית כהן, מנהלת סניף ׳פעמונים׳ באזור חיפה והצפון, על עזרתה בביסוס שיתוף הפעולה עם העמותה עוד משלביו הראשונים של המחקר ולגברת אפרת פלוטניק וגברת מירי ורמן, אשר תמכו בביצוע המחקר וסייעו בבניית המדגם והפצת השאלון.

תוכן עניינים

תקציר.....V
רשימת טבלאות.....VII
רשימת גרפים.....VIII
1 סקירת ספרות.....1
1.1 פתיחה.....1
1.2 רקע: חשיבות הידע הפיננסי.....1
1.3 העצמה פיננסית ואוריינות פיננסית.....4
1.3.1 העצמה פיננסית.....4
1.3.2 אוריינות פיננסית.....6
1.4 היבטים לא-קוגניטיביים הקשורים להעצמה פיננסית ואוריינות פיננסית.....8
1.4.1 חסמים פסיכולוגיים.....8
1.4.2 אמונות ועמדות הפרט.....9
2 מטרת המחקר.....11
3 שיטה.....12
3.1 שלב ראשון: מחקר חלוץ (Study 1).....13
3.1.1 מטרת מחקר החלוץ.....13
3.1.2 שיטת מחקר החלוץ.....13
3.1.3 תוצאות מחקר החלוץ.....14
3.2 שלב שני: סקר (Study 2).....18
3.2.1 כלים.....19
3.2.2 נבדקים והליך.....20
4 ממצאים.....22
4.1 סוגיה 1: טווח מיידי לעומת טווח ארוך.....22
4.1.1 ממצאי השאלות הסגורות.....22
4.1.2 ממצאי השאלות הפתוחות-ניתוחי תוכן.....23
4.2 סוגיה 2: שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים.....25
4.2.1 ממצאי השאלות הסגורות.....25
4.2.2 ממצאי השאלות הפתוחות – ניתוחי תוכן.....25
4.3 סוגיה 3: השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות.....28
4.3.1 ממצאים שאלות סגורות.....28
4.3.2 ממצאי השאלות הפתוחות – ניתוחי תוכן.....29
4.4 דפוסי תשובות המלווים.....32
4.4.1 מגדר.....32
4.4.2 רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הפיננסי.....33

4.4.3 רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי..... 33
4.4.4 מספר השנים בהן המלווה מתנדב בעמותת 'פעמונים'.....33
5 דיון.....36
5.1 סוגיה 1- חשיבה לטווח מיידי לעומת טווח ארוך..... 37
5.2 סוגיה 2- שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים..... 38
5.3 סוגיה 3- השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות..... 38
6 מגבלות המחקר והצעות למחקר עתידי..... 40
7 מסקנות והשלכות.....41
7.1 מסקנות והשלכות עיוניות.....41
7.2 מסקנות והשלכות יישומיות..... 42
8 ביבליוגרפיה.....45
9 נספחים
נספח 1 – שאלון..... 49
נספח 2 – רשימת גרפים מלאה: הקשר בין רקע המלווה לבין עמדתו לגבי כל אחת מהסוגיות..... 52

היבטים לא-קוגניטיביים בקבלת החלטות פיננסיות ובהעצמה פיננסית

ליאנה שטירמן

תקציר

מטרה: מחקר זה בחן עמדות ואמונות אשר משפיעים על קבלת החלטות פיננסיות ומהווים חסמים פסיכולוגים בתהליך העצמה פיננסית. זאת תוך התמקדות בשלושה חסמים פסיכולוגיים עיקריים אשר עלו הן מהספרות הקיימת והן ממחקר החלוץ: הסתכלות לטווח קצר (מיידי), שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים והשוואה לסביבה ולנורמות חברתיות. המחקר בחן את החסמים הללו מנקודת הראות של אנשי מקצוע אשר מספקים שירותי ייעוץ והעצמה פיננסית, מתוך הנחה כי אנשים אשר נזקקים לייעוץ פיננסי אינם בהכרח מודעים לחסמים אלו.

רקע: בשנים האחרונות השוק הכלכלי מאופיין באי-ודאות הולכת וגוברת. לאור מורכבות זו, כיום מצופה כל אזרח וצרכן לתכנן את עתידו הפיננסי לטווח הארוך ולהתנהל באופן מושכל ואחראי בתחום הפיננסי. עקב כך, עלתה המודעות לחשיבות של שיפור האוריינות הפיננסית בקרב אזרחים וצרכנים הן בעולם הן בישראל. גישות לשיפור האוריינות הפיננסית של האוכלוסייה מתמקדים לרוב בהקניית ידע טכני, כגון יכולת קריאת מסמכים פיננסיים והבנת מושגים ורעיונות בתחום הפיננסי והכלכלי שעשויים להשפיע על קבלת החלטות אישיות או משפחתיות. עם זאת, הספרות מראה כי גורמים אחרים (לא-קוגניטיביים) משפיעים גם הם על התנהלות פיננסית, במיוחד חסמים פסיכולוגיים הנובעים מעמדות ואמונות של הפרט. לאור הקושי לבחון עמדות ואמונות בנושאים פיננסיים על ידי תישאול ישיר של אנשים אשר כבר נמצאים בקשיים כלכליים, מחקר זה הינו הראשון מסוגו אשר בחן גורמים לא-קוגניטיביים כאלו מנקודת מבטם של אנשי מקצוע העובדים עם אזרחים המקבלים שירותי סיוע פיננסי. המחקר נערך בשיתוף פעולה עם עמותת 'פעמונים', אשר מפעילה ברחבי ישראל תכנית להעצמה פיננסית וליווי משפחות שנקלעו לקשיים כלכליים – תכנית הכוללת תהליך עבודה שאורכו כשנה ומעלה.

שיטה: המחקר היה רב-שלבי וכלל הן שיטות כמותיות הן שיטות איכותניות. על בסיס סקירת הספרות, נערכו ראיונות וקבוצת מיקוד עם אנשי צוות ('מלווים') הפועלים בעמותת 'פעמונים'. לאור תגובות המשתתפים בשלב מקדמי זה, ועל בסיס הספרות בתחום, פותח שאלון מחקר שהתמקד בשלוש סוגיות אשר זוהו כמרכזיות: חשיבה והתנהלות לטווח קצר (מיידי) לעומת טווח ארוך, שימוש לא מושכל

באמצעים פיננסיים, והשוואה לסביבה ולנורמות חברתיות. השאלון כלל הן שאלות דירוג מסוג ליקרט והן שאלות פתוחות ביחס לכל אחת משלוש הסוגיות, וכן שאלות רקע שונות. השאלון הועבר כסקר מבוסס-אינטרנט למדגם של 119 מלווים הפועלים במסגרת עמותת פעמונים באזורים שונים ברחבי הארץ.

ממצאים עיקריים: ממצאי המחקר הראו כי כל שלושת החסמים הפסיכולוגיים שנבדקו הינם גורמים חשובים אשר משפיעים על מצבן הפיננסי של המשפחות ועל מידת הצלחתן של תכניות לליווי פיננסי. כל שלושת החסמים נתפסו כנושאים אשר לגביהם נדרשת התייחסות בפועל בתהליך הליווי הפיננסי, כנושאים אשר יש לחלק מהמלווים קושי להתמודד אתם, ולגביהם יש צורך לרכישת ידע נוסף בתחום. בנוסף, ניתוח תוכן של התשובות לשאלות הפתוחות הצביע על מספר דרכים עיקריות באמצעותן מתמודדים המלווים עם כל אחת משלוש הסוגיות בהן המחקר התמקד. לא נמצא קשר בין תפיסות המלווים לבין הרקע המקצועי שלהם והוותק שלהם, והדבר מצביע על כך שגם מלווים מנוסים נתקלים באתגרים בבואם להתמודד עם חסמים פסיכולוגיים של מקבלי ליווי פיננסי.

מסקנות: ממצאי המחקר מראים כי היבטים לא קוגניטיביים כגון חסמים פסיכולוגיים, עמדות ואמונות שנבדקו במחקר הנוכחי, הינם חלק בלתי נפרד מקשיים פיננסיים ומשפיעים על ההתנהלות הפיננסית של משפחות ויחידים, ולכן יש צורך להתייחס אליהם ולהתמודד עימם בתהליכי ליווי וחינוך פיננסי. לממצאי המחקר תרומה לספרות העיונית בכך שהם מאוששים ומרחיבים את הידע לגבי מרכיבם לא-קוגניטיביים אשר משפיעים על העצמה פיננסית. לממצאים יש בנוסף גם תרומה יישומית, למשל ביחס להבנת צרכי הדרכה ותכנון ההכשרה של יועצים העובדים עם משפחות במצוקה פיננסית כדי לשפר את התמודדות עם היבטים אלו, וכן לתכנון של תכניות לחינוך פיננסי לקהל הרחב. המחקר דן בהשלכות הממצאים על אופן תכנון והפעלת תכניות לליווי פיננסי ועל חשיבות ההתייחסות לחסמים פסיכולוגיים כדי לשפר את ההצלחה של תכניות התערבות בטווח הארוך.

רשימת טבלאות

טבלה 1- ערכי מרכז ופיזור בתשובות לשאלות דירוג לגבי סוגיה 1 22

טבלה 2 - ערכי מרכז ופיזור בתשובות לשאלות דירוג לגבי סוגיה 2 25

טבלה 3 - ערכי מרכז ופיזור בתשובות לשאלות דירוג לגבי סוגיה 3 -השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות 28

טבלה 4 - התפלגויות תשובות הנבדקים לשאלה – מהי המידה שבה הצלחת להתמודד עם הסוגיה ולהשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה? 32

רשימת גרפים

גרף 1 - הקשר בין מגדר לבין המידה שבה לדעת המלווה יש להתייחס לסוגיה בתהליך ליווי המשפחה...34
גרף 2 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי בתחום הפיננסי של המלווה לבין המידה שבה הוא מרגיש שמצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ועל יכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך 34
גרף 3 - בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי לבין המידה שבה לדעתו הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית.....35
גרף 4- הקשר בין מספר השנים שהמלווה מתנדב בפעמונים לבין המידה בה לדעתו קיים צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו 35

1 סקירת ספרות

1.1 פתיחה

כיום מצופה מכל צרכן להצליח לעמוד בפני דילמות פיננסיות שונות, להיות מסוגל לקבל החלטות פיננסיות ולנהל פיננסית את עצמו ואת משק ביתו באופן עצמאי (Emmons, 2005). לשם כך, על כל צרכן להיות בעל מיומנויות פיננסיות כגון יכולת הבנה של מושגים כלכליים, יכולת חישוב החזר על ההשקעה (Return On Investment) ויכולת קריאה והבנה של מסמכים פיננסיים. מיומנויות אלו הן תנאי בסיסי והכרחי לניהול פיננסי עצמאי של הצרכן. עם זאת, מחקרים שונים (Murray, 2011; Emmons, 2005; PISA, 2012; Kempson, 2009) מראים כי רמת האוריינות הפיננסית נמוכה במדינות רבות וכי לחלק גדול מהאוכלוסייה חסרות מיומנויות פיננסיות בסיסיות. תופעה זו קיימת למרות ההבנה כי אוריינות פיננסיות מהווה כישור חיים הכרחי ויסוד מרכזי בקבלת החלטות פיננסיות ובכל הנוגע ליציבות והתפתחות כלכלית עבור משפחות (Fox, Bartholomae & Jinkook, 2005 ; PISA, 2012).

בשנים האחרונות גוברת ההכרה בחשיבות הידע הפיננסי כאמצעי לקידום כלכלי וחברתי של משפחות ופרטים השרויים במצוקה כלכלית. כתוצאה מכך, החלו לקום ארגונים ותכניות בארץ ובעולם, בעיקר במגזר השלישי אך גם במגזר הציבורי, שמטרתם להוציא משפחות ממעגל העוני באמצעות שירותי הדרכה, ייעוץ, ותמיכה המיועדים להקנות ידע פיננסי, לשפר אוריינות פיננסית ולקדם העצמה כלכלית. על רקע הבנת החשיבות של יכולת הפרט לניהול פיננסי עצמאי ואפקטיבי, מטרת המחקר הנוכחי הינה לתרום לידע הקיים לגבי מקבלי שירות מתוכניות העצמה פיננסית, תוך התמקדות בעמדות ואמונות שלהם המהוות חסמים אפשריים להתמודדות עם קשיים פיננסיים ואשר עד כה כמעט ולא נחקרו למרות חשיבותן בתחום. כך, תוצאות המחקר יוכלו לתרום להבנת האתגרים הניצבים בפני ארגונים המפעילים תכניות להעצמה ופיתוח אוריינות פיננסית, ולאפשר פיתוח שירותים מותאמים בתחום חיוני זה.

1.2 רקע: חשיבות הידע הפיננסי

אוריינות פיננסית חשובה הן ברמת המיקרו (לפרטים ומשפחות) הן ברמת המאקרו (לחברה), היות והיא יסוד מרכזי לא רק ביציבות הכלכלית של הפרט, אלא גם ביציבות הכלכלית של החברה בכללותה. זאת כי צרכנים בעלי אוריינות פיננסית גבוהה יותר מסוגלים להתמודד בצורה טובה יותר עם תנאים משתנים בשוק הכלכלי, לקבל החלטות מודעות יותר וכן לדרוש שירותים איכותיים או מותאמים יותר. כל אלו מובילים לעידוד תחרות בשוק, להפחתת הפיקוח הכלכלי על השוק, להפחתת סיוע פיננסי מצד הממשלה

לצרכנים שקיבלו החלטות לא נכונות ובסופו של דבר למגזר שירותים יציב יותר מבחינה פיננסית (PISA, 2012). למשל, במידה והמדינה תבנה תוכנית לשיפור האוריינות הפיננסית של הפרטים באוכלוסייה, הביטחון העצמי של כל פרט ופרט בנוגע לקבלת החלטות פיננסיות יגבר, כך שהפרט יסתמך במידה פחותה יותר על גורמים ומוסדות אחרים בכדי לקבל החלטות בתחום זה (Murray, 2011).

למרות חשיבותה של אוריינות פיננסית לפרט ולחברה, מחקרים שונים מראים על חוסרים באוריינות פיננסית במדינות רבות. מדובר בבעיה לאומית אשר מטרידה ממשלות הן במדינות מתפתחות בהן שיעורי העוני גבוהים יותר, והן במדינות מפותחות בעלות כלכלה מפותחת, ביניהן אנגליה, ארה"ב וקנדה (Emmons, 2012: Howlett, Kees & Kemp, 2008: Murray, 2011). כמו כן, עצם קיומה של הבעיה לא בהכרח תלוי רק במצבו הכלכלי של האדם – חוסר אוריינות פיננסית קיים הן בקרב משפחות עניות והן בקרב משפחות מהמעמד הבורגני ומעלה (Emmons, 2012).

ההבנה לגבי החשיבות של אוריינות פיננסית מחד וחוסרים בתחום מאידך מתחילה לחלחל בשנים האחרונות גם בישראל. בסקר אוריינות פיננסית שפורסם בנובמבר 2012 על ידי הל"מס[1] נמצא כי בקיאותם של ישראלים בני 20 ומעלה בנושאים פיננסיים הינה נמוכה בהשוואה למדינות אחרות. בנוסף לכך, דו"ח העוני שפורסם על-ידי ביטוח לאומי בנובמבר 2011 הצביע על כך שחלה עלייה משמעותית במספר המשפחות העובדות שנמצאות מתחת לקו העוני. משפחות עובדות ממעמד הביניים, שבעבר נחשבו ל"חסינות" בפני העוני, מוצאות את עצמן בתוך מעגל העוני, ולפיכך נדרשות לגלות בקיאות בהתנהלות כלכלית נכונה[2].

לאור מגמות כאלו, מדינות שונות מתמודדות עם השאלה כיצד ניתן לפתח את יכולתם של פרטים ומשפחות להתמודד בצורה אפקטיבית עם סוגיות פיננסיות. בתחום זה קיימות בעולם שלוש גישות עיקריות.

1. גישה נפוצה במדינות רבות היא התייחסות לחינוך פיננסי בבתי ספר באמצעות הכנסת מרכיבים המאפשרים חינוך פיננסי לתכניות הלימודים. הדגש בהתערבות חברתית כזו הוא על תלמידים ובני נוער, זאת למרות שהם עדיין לא מפרנסים את עצמם ואינם חלק משוק העבודה. בישראל לאחרונה הממשלה החליטה להקצות משאבים רבים לשם בניית תכנית לאומית לחינוך פיננסי.

[1] *www.cbs.gov.il/www/hodaot2012n/25_12_297b.pdf*

[2] www.ynet.co.il/articles/0%2c7340%2cL-4313196%2c00.html

מטרת התכנית[3] להעלות את המודעות ולספק את הידע והכלים אשר יובילו להתנהלות פיננסית נכונה, כאשר חלק מהתכנית מיושם בבתי ספר ברחבי הארץ.

2. גישה שנייה היא פעולות הדרכה וחינוך בעלות מתכונות והיקפים שונים המתמקדות באוכלוסיה הכללית הבוגרת, לרוב בהובלה של משרדי הממשלה ולעתים גם בביצועה (Lusardi, 2007). לדוגמא, לאחרונה פרסם משרד האוצר את תוכניתו[4] לקידום חינוך פיננסי כחלק מהרפורמה בשוק ההון. תכנית זו תפעל לקידום חינוך פיננסי באמצעות סדנאות בנושאים פיננסיים לזוגות ומשפחות, והקמת אתר אשר יכלול מידע חשוב לגבי ניהול פיננסי נכון, כאשר כל אזרח בישראל יוכל לעיין בו.

3. גישה שלישית מתמקדת בסיוע ישיר לאנשים שנתקלו בבעיות בהתנהלות הפיננסית שלהם. מודל זה מתמקד באנשים הפונים לייעוץ אישי הניתן על ידי גופי שירות שונים, בין אם ציבוריים או במגזר השלישי. בישראל מודל זה מיושם בשטח על ידי מספר עמותות, כאשר המובילה והותיקה שבהן היא עמותת "פעמונים" הפועלת בכל רחבי הארץ, ולצידה פועלות גם עמותות אחרות כגון עמותות המתמקדות בהעצמה כלכלית, המסייעות לנשים לפתח עסקים זעירים, ועוד.

בכל אחת משלוש גישות אלו עולות סוגיות מגוונות הקשורות לתכנון ומתן שירותים לאוכלוסיית היעד. המחקר הנוכחי מתמקד בסוגיות הקשורות למודל השלישי, תוך התמקדות בלקוחות המקבלים שירות מעמותת "פעמונים", עליה יורחב בהמשך.

בבחינת מודל זה מרבית המקורות בספרות מתייחסים לאוריינות פיננסית והעצמה פיננסית כמושגים אשר כוללים הן ידע והן עמדות הפרט בנושאים פיננסיים. למרות השימוש במושגים רחבים אלו, ההתמקדות בפועל בספרות המחקרית היא בעיקר בידע הפיננסי וקיים רק ידע מחקרי מועט יחסית לגבי אמונות ועמדות הפרט. הפרקים הבאים של הצעה זו מתמקדים תחילה בהבהרת המושגים העצמה פיננסית ואוריינות פיננסית ולאחר מכן סוקרים היבטים פסיכולוגיים נבחרים אשר קשורים לקבלת החלטות פיננסיות, תוך התמקדות בחסמים פסיכולוגיים אפשריים ובעמדות ואמונות הפרט אשר נבחרו כיוון ועד כה הם לא נחקרו במידה רבה. מטרתו העיקרית של מחקר זה הינה להבין באיזו מידה היבטים אלו חשובים לשם הצלחת תהליך העצמה פיננסית, וזאת על בסיס תפיסותיהם של אנשי מקצוע העוסקים

[3] http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/finance_education/memos/strategy2012.pdf

[4] http://www.themarker.com/markets/1.1847654

בנושא ומובילים תהליכי חינוך והעצמה פיננסית. בהמשך, תיבחן התרומה של הבנת ההיבטים הפסיכולוגיים לבניית תכניות לחינוך פיננסי ולידע הקיים. לאחר מכן יתוארו המתודולוגיה וממצאי המחקר ולבסוף יוסברו השלכות ממצאים אלו.

1.3 העצמה פיננסית ואוריינות פיננסית

החל משנות השמונים חוקרים רבים החלו להתעניין בתיאוריות ההעצמה כבסיס לפרקטיקה שעשויה להביא לפיתרון בעיות חברתיות וכלכליות ברחבי העולם (Sadan, 1997). אחד מסוגי ההעצמה המרכזיים ששימשו כפיתרון לבעיות הללו הוא העצמה פיננסית – העצמה אשר מתמקדת בפיתוח ההיבט הפיננסי (Howlett, Kees & Kemp, 2008). הבנת חשיבות ההעצמה הפיננסית מחייבת כל מדינה להתמקד בפיתוח ובשיפור ההיבט הכלכלי הלאומי שלה. זאת מכיוון שאחד האתגרים הגלובליים הגדולים ביותר כיום הוא הוצאת קהילות ומדינות ממעגל העוני. פיתוח כלכלי עשוי להביא לצמצום העוני ולהפחתת פגיעות האוכלוסייה לשינויים ברמה החברתית והכלכלית. מכאן שהתמקדות בהעצמה כלכלית הינה האסטרטגיה הנכונה והיעילה ביותר כאשר שואפים להשיג פיתוח קהילתי או אף על פיתוח עולמי (Simanowitz, 2002).

למרות השימוש הרב במושג העצמה פיננסית, הספרות אינה מספקת הגדרה ברורה וחד משמעית למושג זה. הכוונה במקורות הספרותיים השונים היא ליכולת להתמודד עם סוגיות פיננסיות ולקבל החלטות אשר יובילו להתנהלות פיננסית נכונה. פעמים רבות למרות שמדברים בספרות על העצמה פיננסית, בפועל ההתייחסות היא לאוריינות פיננסית. זאת מכיוון שמאמרים רבים מציגים את הדרך להעצמה פיננסית בין השאר כפיתוח אוריינות פיננסית. לפיכך, שני מושגים אלו נידונים בפרק זה.

1.3.1 העצמה פיננסית

המושג 'העצמה' בא מהרעיון של מתן כוח או סמכות לאדם אשר נמצא בעמדה נמוכה. העצמה מוגדרת כתהליך שבו האדם או הקבוצה עוברים שינוי מהיותם פסיביים להיותם שחקנים אקטיביים וחיוביים בחייהם. מהגדרה זו ניתן להסיק כי תהליך ההעצמה חייב להיעשות במידה רבה על ידי האדם שחווה את ההעצמה ונמצא בנקודת התחלה חלשה יותר. כלומר, כוח ושליטת האדם שמועצם לא יכולים להינתן לו במידה מוחלטת על ידי גורם אחר, אלא האדם שמועצם צריך ללמוד לפתח כלים אלה בכוחות עצמו (Staples, 1990). הגדרה נוספת של העצמה מתייחסת ליכולת האדם להיות בעל שליטה חברתית, כלכלית ופסיכולוגית באמצעות פיתוח ידע ומיומנויות ובאמצעות פיתוח יכולת קבלת החלטות ויעילות עצמית(Rappaport & Zimmerman, 1988 in: Becker, Kovach & Gronseth, 2004).

העצמה פיננסית מתייחסת להגברת היכולת של הפרט להיות עצמאי מבחינה כלכלית ולהגדלת טווח האפשרויות הכלכליות שלו, וזאת באמצעות התמקדות בשלושה מימדים: חינוך ואוריינות פיננסית, פיתוח מיומנויות וסיפוק מידע לגבי משאבים ורכישה (Sanders & Schnable, 2006). עקב החשיבות הכלכלית והחברתית של העצמה פיננסית, נושא זה זכה לתשומת לב רבה במדינות שונות בשנים האחרונות, וכיום העצמה פיננסית מוצגת במדינות רבות כיעד עבור פרטים ומשפחות (Simanowitz, 2002).

העצמה יכולה להתבצע בשתי רמות עיקריות: רמה אינדיבידואלית ורמה קולקטיבית. העצמה ברמה האינדיבידואלית מתייחסת לשינוי במימד האישי, כלומר לשינוי בתחושת המסוגלות והשליטה של הפרט. לעומת זאת, העצמה ברמה הקולקטיבית מתייחסת לשינוי סביבתי כוללני ולשינוי בתחושת המסוגלות והשליטה של הקהילה בכללותה. למרות שמבחינה תיאורטית מדובר בשתי רמות שונות של העצמה, בפועל לא ניתן להפריד ביניהן בצורה מוחלטת וחשוב להבין את הקשר ההדוק ביניהן: להעצמה אינדיבידואלית יש ערך חברתי וקהילתי משום שהפרט המועצם משתייך לקהילה רחבה יותר. הפרט לא רק מושפע מקהילה זו, אלא גם ביכולתו להשפיע עליה. מתוך הנחה זו ישנה חשיבות רבה לכך שמטרותיה של ההעצמה האינדיבידואלית יעלו בקנה אחד עם מטרותיה של ההעצמה הקולקטיבית (Staples, 1990 ; Sadan, 1997).

המחקר הנוכחי יתמקד בהעצמה אינדיבידואלית. במחקרים קודמים (Lapierre, Perrault, and Goulet, 1995; Becker etc., 2004) נמצא כי העצמה אינדיבידואלית מתייחסת לעידוד תהליכי הגדרה עצמית, קבלת החלטות ויעילות עצמית, תוך הגדרת צרכים, הצבת מטרות והשגתן. נוסף על כך, נמצא כי על תהליך העצמה אינדיבידואלית לספק מענה לא רק לצרכים הפיזיים של האדם, אלא גם לצרכיו הרגשיים והפסיכולוגיים. זאת מתוך נקודת ההנחה לפיה לכל פרט ישנה מערכת רגשות, מחשבות ופעולות. ברגע שהפרט יהיה מסוגל לשלוט במערכת הזאת ולבצע שינויים ברגשותיו ובמחשבותיו, יהיה ביכולתו לשנות גם את דרכי פעולתו ואת התנהגותו (Bandura, 1989 in: Becker etc., 2004).

מכאן שתכנית העצמה שמטרתה לחולל שינוי בפעולותיו ובהתנהגותו של הפרט, צריכה להתייחס גם להיבטים הרגשיים ולהיבטים הפסיכולוגיים של הפרט המועצם. אולם, כפי שיוצג בהמשך, תכניות להעצמה פיננסית לרוב מתמקדות בהיבטים של ידע ומיומנויות ולא בהיבטים הפסיכולוגיים אשר קשורים לעמדות, אמונות, או חסמים פסיכולוגיים. לפיכך, מטרת המחקר הנוכחי הינה לבחון את ההיבטים הללו ולהאיר את חשיבותם ואת השפעתם על תהליך ההעצמה הפיננסית.

1.3.2 אוריינות פיננסית

למרות שהספרות חוזרת ומציגה העצמה פיננסית כיעד חשוב להתפתחות אישית מחד והתפתחות של משק כלכלי בריא מאידך, בפועל, מרבית תשומת הלב בספרות ניתנת למושג צר יותר (אם כי רחב לכשעצמו), של אוריינות פיננסית, כאשר ההנחה המובלעת בספרות היא שפיתוח של אוריינות פיננסית הוא המכשיר המרכזי להעצמה פיננסית (Sanders & Schnable, 2006). יש מספר הגדרות בספרות לאוריינות פיננסית, להלן שתי הגדרות מקובלות, מתוכן אחת של OECD המיושמת בסקר הבינלאומי PISA (2012).

- *"היכולת לקרוא, לנהל, לנתח ולתקשר לגבי התנאים הפיננסיים שמשפיעים על רווחת הפרט. היא כוללת את היכולת להבחין בין אופציות פיננסיות שונות ולדון בנושאים כלכליים ללא או למרות האי נוחות שבדבר, לתכנן קדימה לטווח ארוך ולהגיב בהתאם לאירועי החיים אשר משפיעים על ההחלטות הפיננסיות בחיי היומיום, כולל אירועים כלכליים בחברה"* (*Luis Vitt,2006 p.xii In:* Johnson & Sherraden, 2007).

- *"ידע והבנה של מושגים פיננסיים, וכן המיומנויות, המוטיבציה והביטחון ליישם ידע והבנה אלה כדי לקבל החלטות אפקטיביות במגוון הקשרים פיננסיים, לשפר את רווחתם הפיננסית של הפרט והחברה, ולאפשר השתתפות בחיים הכלכליים" (PISA, 2012).*

למרות השוני לכאורה בין ההגדרות, ניתן לראות כי שתיהן מתייחסות לרכישת והבנת ידע ומיומנויות וליכולת לקבל וליישם את הידע הנרכש תוך פיתוח יכולת קבלת החלטות טובה יותר בתחום הפיננסי. כמו כן, שתי ההגדרות מדגישות את החלק הפעיל שהפרט צריך לקחת בתהליך האוריינות הפיננסית – עליו להיות מסוגל לרכוש את הידע, ליישם אותו בתחומים פיננסיים שונים ולהשתתף באופן פעיל בחיים הכלכליים.

לעומת זאת, מעבר למכנה המשותף לשתי ההגדרות של אוריינות פיננסית, ניתן לראות גם שוני מסוים ביניהן. בהגדרה של PISA (2012) ניתנת חשיבות גם למוטיבציה ולביטחון העצמי של הפרט ליישם את הידע שנרכש, זאת מעבר לחשיבות רכישת והבנת הידע הפיננסי שהוזכרה בשתי ההגדרות. נוסף על כך, בהגדרה של PISA (2012) ישנה התייחסות לאוריינות פיננסית של הפרט כבעלת השפעה לא רק על שיפור רווחת הפרט, אלא גם על שיפור רווחת החברה בכללותה. כלומר ישנה חשיבות לאוריינות פיננסית הן ברמת הפרט והן ברמת המקרו.

ניתן לראות בספרות טיעונים וממצאים אשר תומכים בהמשגה של PISA (2012). למשל, נמצא כי אחת הסיבות העיקריות לחוסר יכולת קבלת החלטות בתחום הפיננסי היא היעדר אוריינות פיננסית בקרב הפרטים באוכלוסייה (Howlett, Kees & Kemp 2008). בטענות אלו תומך גם הממצא כי בעלי אוריינות פיננסית גבוהה מפגינים יכולת טובה יותר בניהול כספם וחובותיהם, וכי אזרחים בעלי אוריינות פיננסית גבוהה יותר נוטים לבחור במשכנתאות פחות יקרות ויותר משתלמות ונוטים להימנע תשלומים הכרוכים בריבית או עמלה גבוהות (Lusardi & Mitchell, 2006; Lusardi & Mitchell, 2008 in: PISA, 2012).

בנוסף לכך, נמצא קשר חיובי בין אוריינות פיננסית לבין מוכנות כלכלית לפנסיה. במחקרם של Lusardi & Mitchell (2009) מדווח כי פרטים בעלי רמת אוריינות פיננסית גבוהה, מוכנים מבחינה כלכלית במידה רבה יותר לקראת יציאתם לפנסיה, ומגיעים לפנסיה עם הון כלכלי גבוה יותר, בהשוואה לפרטים בעלי אוריינות פיננסית נמוכה. מממצאים אלו ניתן להסיק כי חשיפה לרמות גבוהות יותר של אוריינות פיננסית מביאה לשינוי התנהגותי חיובי מבחינה פיננסית (PISA, 2012).

מעבר להמשגה הכללית של אוריינות פיננסית אשר הוצגה למעלה, כאשר בונים תכנית של חינוך פיננסי או העצמה פיננסית עבור הצרכן, ראשית יש צורך לקבוע נושאים מרכזיים בהם תעסוק תכנית כזו. בקרב החוקרים העוסקים בנושא אוריינות פיננסית קיים קונצנזוס לגבי תחומי התוכן המרכזיים: כסף ועסקאות, תכנון וניהול כספים, סיכון וגמול, ונוף פיננסי. ארבעת התחומים הללו מתקשרים בעיקר לתהליכים קוגניטיביים - התהליכים בהם התמקדו מרבית המחקרים בנושא חינוך פיננסי שנעשו עד כה (PISA, 2012). למשל, Mason & Wilson (2000) מדגישים ארבעה תחומים שבהם על כל פרט לרכוש ידע ומיומנויות פיננסיות: תחום ניהול חסכונות, תחום ניהול השימוש באשראי, תחום הפנסיה ותחום לקיחת הלוואות. רכישת מיומנויות בארבעת התחומים הללו היא חיונית מכיוון שאלו הם תחומים אשר משפיעים על ניהול פיננסי של משק הבית בחיי היומיום.

לצד התהליכים הקוגניטיביים בהם צריכות לעסוק תכניות לחינוך והעצמה פיננסית, ניתנת בספרות תשומת לב גם לתהליכים פסיכולוגיים והתנהגותיים (PISA, 2012; Simanowitz,1999). האוריינות הפיננסית אינה קיימת באופן נפרד ממיומנויות אחרות כגון יכולת קבלת החלטות, יכולת פתירת בעיות ויכולת ניתוח מצבים (Murray, 2011). חשוב לעשות את הקשר בין יכולת קוגניטיבית לבין היבטים לא-קוגניטיביים והתנהגות פיננסית בפועל, על מנת לקבל ראייה כוללנית יותר ועל מנת להבין כיצד היכולות הקוגניטיביות של אוריינות פיננסית מיושמות ובאות לידי ביטוי בהוצאת וחיסכון כספים בפועל (PISA,

2012). למרות חשיבות ההיבטים הלא-קוגניטיביים בבניית תכניות העצמה פיננסית, הם אינם זוכים בספרות לתשומת לב רבה ורוב המחקרים שנעשו עד כה בחרו להתמקד בידע פיננסי ובמיומנויות הקוגניטיביות או המתמטיות של הפרט. המחקר הנוכחי יעסוק בהיבטים הלא-קוגניטיביים, עקב חשיבותם מחד וההתייחסות המועטה אליהם בספרות הקיימת מאידך.

1.4 היבטים לא-קוגניטיביים הקשורים להעצמה פיננסית ואוריינות פיננסית

כאמור, עד כה ההיבטים הלא-קוגניטיביים של אוריינות פיננסית והעצמה פיננסית לא נחקרו במידה רבה (Baker & Nofsinger, 2002; Rofeld, 2008). המחקרים בנושאים אלה התמקדו לרוב בהחלטות פיננסיות שהפרט צריך לקבל ולא באופן שבו הפרט מקבל את ההחלטות הללו בפועל או בגורמים המשפיעים על שיקוליו והחלטותיו בתחום. פרק זה מתמקד בחסמים הפסיכולוגיים, ובאמונותיו ועמדותיו של הפרט בהקשר זה.

1.4.1 חסמים פסיכולוגיים

הספרות המחקרית מצביעה על כך שהפרט לא תמיד פועל בצורה רציונאליות בהתנהלותו הפיננסית. ניתן לראות זאת בדפוסי הוצאת או חיסכון כספים, השקעות והלוואות. מעבר לכך, גם במידה והצרכן מקבל את המידע המתאים בכדי להתנהל בצורה נכונה מבחינה פיננסית, הוא עלול להתעלם ממידע זה ולא ליישמו בפועל (Lyons & Neelakantan, ; Rotfeld, 2008). הסיבה לכך היא שהפרט נתון להשפעת היבטים פסיכולוגיים אשר מטים את קבלת החלטותיו הפיננסיות (Belsky & Gilovich, 2010).

חסמים פסיכולוגיים הינם נושא אשר נחקר במידה רבה בהקשרים ובתחומים שונים. בשנים האחרונות הודגשה חשיבות השפעת החסמים הפסיכולוגיים גם בהקשר הפיננסי, אך כללה התייחסות מועטה לחסמים הפסיכולוגיים הספציפיים אשר קיימים בהקשר זה (Baker & Nofsinger, 2002). כתוצאה מכך, עד היום לא הוגדרה רשימת חסמים פסיכולוגיים ברורה בהקשר הפיננסי (Fama, 1998 In: Baker & Nofsinger, 2002; Rotfeld, 2008).

אחד החסמים הפסיכולוגיים בתהליך קבלת החלטות בכלל, ובקבלת החלטות פיננסיות בפרט, הוא הערכה לא נכונה של הפרט את טיב ההחלטות שהוא מקבל. חסם זה מתייחס לנטייתו של האדם להאמין כי ההחלטות שהוא מקבל טובות מכפי שהן במציאות ולנטייה לחיפוש מידע אשר יתמוך בהחלטותיו ויצדיק אותן (Baker & Nofsinger, 2002; Kuhnen & Knutson, 2011).

חסם פסיכולוגי נוסף בעל השפעה על תהליך קבלת החלטות הוא התמקדות במטרות לטווח קצר ולא במטרות לטווח ארוך. חסם פסיכולוגי זה בא לידי ביטוי במידה רבה בתהליך קבלת ההחלטות של הפרט בתחום הפיננסי. למשל, נמצא כי בתגובה לשאלה איזו אופציה עדיפה וכדאית יותר – קבלת עשרה דולרים בשבוע הנוכחי או קבלת שנים-עשר דולרים בשבוע שלאחר מכן, חלק גדול מהאנשים העדיפו לקבל עשרה דולרים בשבוע הנוכחי ולא לחכות שבוע נוסף על מנת לקבל סכום גבוה יותר (Lowenstein & Thaler, 1989, In Krueger, 2012). נטייה זו נובעת בין השאר מקושי של הפרט לדחות סיפוקים וחוסר יכולת להבחין בין רצון לבין צורך. כאשר הפרט יעדיף לתת יותר משקל לרצונותיו, הדבר יוביל לחשיבה ממוקדת בטווח הקצר ולהתעלמות מהטווח הארוך. לעומת זאת, מתן משקל לצרכיו של הפרט יוביל לדפוסי חשיבה ולדפוסי התנהגות אשר ממוקדים בתוצאות התנהגותו ובהשלכותיהן בטווח הארוך (Bazerman & Moore, 2008 In: Krueger, 2012).

תוך בחינת החסמים הפסיכולוגיים אשר משפיעים על החלטותיו הפיננסיות של הפרט, יש לתת חשיבות גם להיבט החברתי של קבלת החלטות אלו. זאת מכיוון שבסופו של דבר האדם לומד להתנהל בחייו בהתבסס על האינטראקציות שלו עם אחרים בסביבתו. למשל, במחקר שנעשה בקרב ספרנים בתוך קמפוס בארה"ב נמצא כי שיעור ההשתתפות בתכנית חיסכון לפנסיה הושפע מהנורמה בסביבת העבודה. במחקר זה למרות שהנבדקים היו בעלי רמת הכנסה ורמת השכלה דומות, נמצאו הבדלים משמעותיים בשיעור ההשתתפות בתכנית החיסכון בין אחת עשרה הספריות השונות ברחבי הקמפוס. מחקר זה מהווה דוגמא לאופן שבו האינטראקציה עם הסביבה משפיעה על התנהלותו הפיננסית ועל החלטותיו של הפרט (Baker & Nofsinger, 2002).

1.4.2 אמונות ועמדות הפרט

שני גורמים נוספים אשר משפיעים על החלטותיו הפיננסיות של הפרט הם אמונותיו ועמדותיו. שני המושגים קשורים זה לזה, אך שונים. עמדות הינן רגשות חזקים שעוברים תהליך הפנמה הדרגתית לאורך זמן ולכן מאופיינים ביציבות יחסית. עמדות הפרט מייצגות רגשות כלפי פעולות או נושאים שונים והן באות לידי ביטוי על פני רצף חיובי-שלילי, כגון אהבה-סלידה וכו' (Gal, 2002). בספרות המחקרית ניתנה תשומת לב רבה לשלוש העדפות הקשורות להתנהגות הפיננסית של הפרט: רתיעה מפני סיכון (risk aversion/risk preference), שיעור הזמן (time rate preference) ועניין בנושאים פיננסיים (preference of interest in financial matters). למשל, נמצא כי אדם בעל רתיעה מפני סיכון יימנע מלקיחת סיכונים

פיננסיים בהתנהלותו הפיננסית. כמו כן, ישנו קשר בין שיעור הזמן לבין הנכונות להשקעה לטווח ארוך כגון קניית בית, אשר כרוכה בלקיחת הלוואות ומשכנתאות (Harrison, Lau & Rustrom, 2005; Donkers & Soest, 1999). בנוסף, נמצא כי יש לאנשים נטייה לעבד ולפרש את המידע הפיננסי באופן שיאשר את אמונותיהם ואת ההחלטות שקיבלו (Baker & Nofsinger, 2002; Kuhnen & Knutson, 2011). נטייה זו מובילה לנבואה שמגשימה את עצמה ולהמשך התנהלות פיננסית לקויה ולא רציונאלית (Baker & Nofsinger, 2002).

כאמור, בנוסף לעמדות הפרט, החלטותיו הפיננסיות נובעות גם מאמונותיו בנושאים פיננסיים. בשונה מעמדות, אמונות הינן רעיונות או דעות של הפרט לגבי תחום מסוים, האני העצמי או הקשר חברתי. אמונות נוצרות ומתעצבות לאורך זמן בהתבסס על ניסיון אישי של הפרט (Kuhnen & Knutson, 2011) ועל מידע אשר מתקבל מאחרים ומאמצעי תקשורת שונים (Baker & Nofsinger, 2002). אמונות מאופיינות בקוגניטיביות רבה יותר ובאינטנסיביות רגשית פחותה בהשוואה לעמדות, ומקובל להניח כי אמונות הינן יציבות יותר וקשה יותר לשנותן בהשוואה לעמדות (Gal, 2002). אמונות אלו מהוות חלק עיקרי מבניית אסטרטגיות, קבלת החלטות ואופן פעולה. הן משפיעות באופן ישיר על פעולות הפרט ומשפיעות באופן בלתי ישיר על תוצאות הפעולות הללו. מכאן שאמונות הפרט לגבי עניינים פיננסיים משפיעות על התנהגותו והחלטותיו הפיננסיות ומשפיעות באופן בלתי ישיר על תוצאות פעולותיו – כלומר על מצבו הפיננסי בפועל (Blanco, Engelmann, Koch & Normann, 2010).

לסיכום, הפרט נתון להשפעת היבטים לא קוגניטיביים רבים כגון חסמים פסיכולוגיים, עמדות ואמונות. היבטים אלו גורמים לכך שהפרט לא בהכרח יפעל באופן רציונאלי בתחום הפיננסי. לפיכך, המסקנה המתבקשת היא שיש להתמקד גם בהיבטים לא קוגניטיביים אלו בבחינת תכניות לחינוך פיננסי ולא להתמקד רק במידע הפיננסי שמועבר לפרט במסגרת תכניות אלו (Belsky & Gilovich, 2010). חשיבות ההתייחסות להיבטים כאלו היא רבה כי תכניות העצמה וחינוך פיננסי לרוב נמשכות זמן רב - מספר חודשים עד שנה. חינוך פיננסי לכשעצמו יכול לשנות את מצבו הפיננסי של הפרט רק לעתים נדירות מכיוון שאין ביכולתו לשבור את החסמים המנטליים והפסיכולוגיים אשר משפיעים על תהליך קבלת החלטות פיננסיות (Rotfeld, 2008). מכאן שעל מנת להביא לשיפור במצבו הפיננסי של הפרט צריך קודם כל להבין את הגורמים הלא-קוגניטיביים שמשפיעים על קבלת החלטות פיננסיות (Belsky & Gilovich, 2010).

2 מטרת המחקר

מטרת המחקר לבחון עמדות ואמונות אשר משפיעים על קבלת החלטות פיננסיות ומהווים חסמים פסיכולוגיים בתהליך העצמה פיננסית. כך, המחקר מתכוון לתרום להבנת הסוגיות הלא-קוגניטיביות שעימן יש להתמודד על מנת לשפר אוריינות פיננסית, ואשר מהוות קושי או חסם בהתנהגות פיננסית נכונה, בעוד רוב המחקרים שנעשו עד כה התמקדו בהיבטים קוגניטיביים ובמיוחד בבחינת רמת הידע הפיננסי של אנשים. מחקרים אלו לרוב ביצעו השוואת נתונים כמותניים לפני ואחרי השתתפות הפרט בתכנית להעצמה פיננסית. אמנם מתודולוגיה כזו מאפשרת לבחון האם ההשתתפות בתכנית אכן מובילה לשינוי אצל הפרט בכל הנוגע לרכישת ידע טכני או מלווה בשינוי בהתנהגות פיננסית לפי דיווח עצמי, אך היא אינה מאפשרת להתייחס למרכיבים של תהליך ההעצמה ולהבין אלו גורמים בתכנית תורמים להעצמה בסופו של דבר.

3 שיטה

מחקרים המופיעים בספרות, אשר בחנו את מידת הצלחתן של תכניות לחינוך והעצמה בתחום הפיננסי, עשו זאת תוך התמקדות בבדיקת ידע פיננסי לפני ובתום התכנית, על ידי שאלות דמויות מבחן אשר התשובה להן ניתנת לשיפוט כנכונה או לא נכונה (Chen & Volpe, 1998; Lusardi & Mitchell, 2009). אולם, גישה כזו אינה בהכרח יכולה לחשוף בצורה טובה עמדות ואמונות של אנשים המשתתפים בתכניות לפיתוח אוריינות פיננסית. עד היום לא פותח כלי מחקרי לבדיקת עמדות ואמונות בהקשר כזה אשר מותאם גם למילוי על ידי נבדקים בעלי מעמד סוציו אקונומי ורקע השכלתי נמוך אשר מהווים חלק מאוכלוסיית המטרה לתכניות לפיתוח אוריינות והעצמה פיננסית. הנחנו כי קשה לאסוף מידע אמין ומעמיק לגבי עמדות ואמונות בנושאים פיננסיים דרך דיווח עצמי מאנשים אשר בעצמם חווים קשיים פיננסיים, היות וגם אם הם מודעים לקושי האובייקטיבי שבמצבם, אין הם בהכרח מודעים לכל הסיבות לכך או לחסמים הפסיכולוגיים המשפיעים על התנהגותם. לפיכך, המחקר בחר בכיוון מחקרי ייחודי הכולל איסוף מידע מאנשי מקצוע העובדים בצמוד עם משפחות המתמודדות עם קשיים כלכליים. באופן ספציפי, המחקר יתמקד באיסוף מידע ממלווים של תכניות העצמה פיננסית ואנשי מקצוע אחרים הפועלים במסגרת עמותת "פעמונים" - הגוף הגדול והבולט בישראל בתחום של העצמה פיננסית. עמותה זו עוסקת בליווי משפחות אשר נקלעו למצוקה כלכלית ובהעצמתן על מנת להביא אותן לאיזון כלכלי, והמלווים הפועלים בה צוברים ניסיון רב והבנה של גורמים ותהליכים המשפיעים על התנהגות מקבלי השירות מהעמותה, ומלווים את אותה משפחה במשך זמן ממושך (עד כשנה).

המחקר כלל שני שלבים אשר שילבו שיטות איכותניות וכמותיות. השלב הראשון, היווה מחקר חלוץ אשר מטרתו הייתה הכרת עמותת 'פעמונים' ומתכונת פעילותה וכן איסוף מידע ראשוני לשם חידוד וגיבוש מטרת המחקר מעבר למתואר בסקירת הספרות קודם לכן. השלב השני כלל סקר בו נאסף מידע כמותי ואיכותני באמצעות שאלון מבוסס-אינטרנט שפותח על בסיס השלב הראשון, והועבר למדגם של מלווים הפועלים במסגרת עמותת 'פעמונים'. להלן תיאור שני השלבים, כאשר במסגרת תיאור מחקר החלוץ משולב גם תיאור של עמותת פעמונים.

3.1 שלב ראשון: מחקר חלוץ (Study 1)

3.1.1 מטרת מחקר החלוץ

מחקר החלוץ שם לעצמו למטרה לבחון את נקודת מבטם של אנשי מקצוע אשר אחראים להובלת תכנית לחינוך פיננסי והעצמה פיננסית מתוך נקודת הנחה שאנשי המקצוע מחזיקים בנקודת מבט רחבה יותר עקב עבודתם עם משפחות לאורך השנים. מכאן שיש להם יכולת ניתוח והבנה של כלל הגורמים שמשפיעים על חשיבתם של מקבלי השירות על נושאים פיננסיים וביכולתם לספק נקודת מבט חדשנית והוליסטית אשר עד כה לא נבדקה בספרות. בנוסף לכך, ההחלטה להתמקד בנקודת מבטם של אנשי המקצוע נעשתה בהתבסס על ההנחה כי המשפחות עלולות לחוות קושי להעיד על עמדותיהן ואמונותיהן ולבטא אותן בצורה מפורטת.

3.1.2 שיטת מחקר החלוץ

המחקר נערך בשיתוף פעולה הדוק עם עמותת 'פעמונים'. עמותה זו מסייעת למשפחות המצויות בבעיות כלכליות באמצעות הדרכה וליווי מקצועי בתחום הפיננסי וההתנהגותי, במטרה להביא לעצמאות כלכלית והתנהלות פיננסית נכונה של המשפחות. פעילות העמותה נעשית לצד רשויות הרווחה המקומיות, בשיתוף ובתיאום עם המגזר הציבורי, תוך שיתופי פעולה נוספים עם ארגונים ועמותות. העמותה מטפלת ותומכת כיום באלפי משפחות בכל רחבי הארץ בעזרת קרוב ל-3000 מתנדבים, אשר הוכשרו באופן מקצועי על ידי 'פעמונים' ונקראים 'מלווים'. המלווים פועלים בקבוצות, כאשר בראש כל קבוצה עומד 'ראש צוות'. כל מלווה מתלווה למשפחה ועובד איתה באופן אישי על מנת להגיע לאיזון כלכלי. לרוב תהליך הליווי של כל משפחה נמשך כשנה והוא נעשה בתיאום עם ראשי הצוותים בעמותה ותחת פיקוחם.

בתחילת מחקר החלוץ נערכה שיחה מוקדמת עם מנהלת סניף חיפה והקריות של העמותה, על מנת לקבל מושג כללי לגבי פעילות העמותה בתחום של חינוך פיננסי ולגבי ההיבטים החשובים בתהליך ההעצמה הפיננסית שבו העמותה מתמקדת. לאחר מכן, נערכו ראיונות מובנים למחצה עם ארבעה מלווים ושלושה ראשי צוותי מלווים בסניף חיפה של עמותת 'פעמונים', אשר כל אחד מהם ארך בממוצע כשעה. הבחירה בכלי מחקר זה נעשתה על מנת לאפשר את הבנת התפיסות והמחשבות של המרואיין, כמו גם את הבנת המשמעויות אשר הוא מייחס לנושא מסוים, עמדותיו ודעותיו לגבי התופעה הנחקרת (שקדי, 2007). ההנחה הייתה כי ביצוע ראיונות מובנים למחצה תאפשר לזהות ולהבין לעומק את הגורמים המרכזיים אשר הובילו למצב הכלכלי הבעייתי של המשפחות לדעת המלווים, כיצד המלווים מגדירים את תהליך

העבודה שלהם עם המשפחות ובאלו היבטים לדעתם יש להתמקד על-מנת להביא לאיזון כלכלי בקרב המשפחות. בהמשך, בוצע ניתוח תוכן של הראיונות וזיהוי של תמות עיקריות.

3.1.3 תוצאות מחקר החלוץ

במחקר החלוץ, לצד חוסר הידע הפיננסי, המלווים זיהו שישה היבטים לא-קוגניטיביים המהווים גורמים מרכזיים הן במצב הפיננסי הבעייתי של המשפחות והן כגורמים מרכזיים בתהליך ההעצמה הפיננסית, כמפורט להלן.

1. סוגיה מרכזית אשר חזרה על עצמה פעמים רבות במהלך הראיונות הייתה **הסתכלות לטווח קצר (מיידי) ולא לטווח ארוך**. לפי המרואיינים, אחת הבעיות המרכזיות בקרב המשפחות הינה נטייתן להתמקד בתועלת ובתוצאות ההחלטות בטווח הקצר. למשל, מרואיינת מספר 4 ציינה כי:

"אני חושבת שהמשפחות שמגיעות אלינו.. מדובר למעשה במשפחות שלא עשו חשבון בכלל. לפעמים אפילו לא לעתיד הקרוב, אז בטח שלא לעתיד הרחוק."

דוגמה נוספת לנתינת משקל לתוצאות ההחלטות בטווח הקצר, יותר מאשר לאלו אשר צפויות בטווח הארוך, היא דבריו של מרואיין מס' 2:

"אנשים לוקחים כל הזמן הלוואות מבלי שתהיה להם היכולת להחזיר אותן, וברגע שהם מתקשים להחזיר, אז הם הולכים עוד הפעם לקחת הלוואה ונוצר מעגל כזה. בעצם כשהגלגל מתחיל, זו ההתחלה של השקיעה הם פשוט לא חושבים לטווח ארוך. במקום להצטמצם כדי להתגבר על הקושי הכלכלי ולחיות תקופה מסוימת בצמצום מסוים, הם לוקחים הלוואות מעל יכולת ההחזר שלהם".

2. סוגיה אחרת שבלטה במהלך הראיונות הייתה **אימפולסיביות לעומת משמעת עצמית.** נושא זה חזר על עצמו בהתייחסות המלווים לנטיית המשפחות לקבלת החלטות פזיזה ולא שקולה, מתוך חוסר סובלנות או אי דחיית סיפוקים מיידיים.

למשל, מרואיינת מס' 4 אמרה כי:

"...הנקודה הראשונה שאנחנו באמת רואים אצל המשפחות היא חוסר היכולת לדחות סיפוקים – בגלל זה הם בכלל מגיעים אלינו לפעמונים. זאת אומרת, אם הם בכלל יגיעו למצב שבו הם יחשבו לטווח ארוך, זה כבר בשלב מאוד מתקדם בתהליך שלנו איתם לאורך השנה".

בהמשך הראיון, מרואיינת מס' 4 המשיכה ואמרה:

"הם חיו לפי happy go lucky. הן חיו לפי חשיבה של: אני רוצה עכשיו את זה, ועכשיו אני רוצה את ההוא וכו'. חיים בלי לחשוב על זה בכלל, בלי לחשוב על ההשלכות ומתעוררים רק כשיש איזשהו משבר. הרי המשפחות שכן מתקבלות לעבודה עם פעמונים הן באמת משפחות שעם עבודה נכונה עם הכסף, הן כן יוכלו להסתדר כלכלית. זאת אומרת שלרוב כן יש למשפחה את כמות הכסף כדי להסתדר, אבל הבעיה היא שהאנשים הם סופר אימפולסיביים. אם הם רואים משהו בחנות ולא יכולים להתאפק וקונים אותו, או שמרגישים שהם חייבים לנסוע השנה לחו"ל. הרצונות והאימפולסיביות – זה מה שמניע אותם, ואין שיקול דעת. הוא פשוט לא קיים.

חוסר יכולת לדחות סיפוקים ושל תחושת פיצוי עצמי בזה שקונים משהו. ומדובר רק בהרגשה רגעית בהווה, כי אחר כך לפעמים יש להם חרטה ונקיפות מצפון על כך, למרות שבדרך כלל גם זה לא קורה. כך שאני חושבת שזה מאוד מהותי אצל המשפחות."

בדומה לדבריה של מרואיינת מס' 4, מרואיין מס' 2 טען:

" הם פשוט מזלזלים. הם לא בודקים למשל חשבונות של טלפונים, דפי בנק, דפי ויזה...הכל בסדר ואיכשהו זה יסתדר. משק הבית הפרטי לדעתי, במיוחד הצעירים שעוד עושים מלחמת קיום, הם לא אוספים ניירות ובודקים כל דבר. הם פשוט לא בודקים את זה. או שאין להם סבלנות לזה, או שאין להם זמן לזה."

כמו כן, מרואיינת מס' 3 ציינה כי:

"....להרבה משפחות יש אותה דרך התנהלות בלתי מחושבת. זה מה שהביא את המשפחות למצב הזה. כלומר זה דפוס התנהגותי בעייתי לדעתי – רוצים משהו, אז קונים אותו."

3. בנוסף, המלווים העלו בראיונותיהם סוגיה אחרת, העוסקת ב**לקיחת סיכונים פיננסיים.** למשל, מספר מלווים ציינו כי חלק מהמשפחות הן בעלות נטייה להימורים או נטייה לשימוש רב בכרטיס האשראי, גם כאשר אין כיסוי לכך. מרואיינת מספר 3 אמרה כי:

" הייתה לי משפחה כזאת פעם, שראיתי פתאום שיש לה עוד הכנסות שלא הבנתי מה המקור שלהן. כששאלתי, אז הבעל אמר לי שהוא משחק קצת, אבל ישר אמר שהוא גם מרוויח מזה. גם הוא וגם אשתו אמרו שמפעם לפעם הוא מרוויח. אבל הם לא דיברו על זה שמדי פעם הוא גם מפסיד. "

גם מרואיינת מספר שבע התייחסה לסוגיה זו, כאשר דיברה על דפוסי התנהגות פיננסית של המשפחות:

" אנשים תמיד משתמשים באשראי כשאין כיסוי. רוב הבעייתיות היא בכסף ובהוצאות שבצ'קים ובכרטיס האשראי. כשאנשים מוציאים מזומן וקונים איתו, הם יודעים גם לאן הוא הולך. כשמדובר בצ'קים ובכרטיסי אשראי,אנשים כבר לא שמים לב כמה כסף הם מוציאים ולאן הוא הולך בכלל. "

4. מעבר לקבלת החלטות פזיזות הכרוכות בסיכונים פיננסיים ואשר מתמקדות בטווח הקצר, במהלך הראיונות המלווים התייחסו לסוגיה נוספת הקשורה לשיקול הדעת של המשפחות - **הערכה לא נכונה**. סוגיה זו מתייחסת לנטיית המשפחה להעריך יתר על המידה את טיב קבלת ההחלטות שהיא מקבלת בתחום הפיננסי.

דוגמה לכך היא דבריה של מרואיינת מספר 4:

" את כן נתקלת לפעמים במשפחות שכן שמות בצד כסף, אבל אלו משפחות שנמצאות לפעמים בחובות של יותר מעשרת אלפים שקלים. אז בכלל זה חוסר מחשבה פיננסית לחסוך כסף כשיש חובות שצריך לצאת מהם. זה בדיוק כמו כל הוצאה פיננסית שהיא מעבר ליכולות שלהם... "

מרואיינת מספר 3 תיארה גם היא תמונת מצב דומה:

" ... הרבה משפחות מחליטות לפתוח חסכון בצד ליתר ביטחון. הן חושבות שזו הדבר הנכון לעשות כדי שיהיה על מה להסתמך... אבל זה לא נכון לעשות את זה כשכרגע אין ממה לחסוך, כי כרגע אין מספיק כסף. זה משהו פסיכולוגי לחלוטין כדי שהן ירגישו שיש להן רשת ביטחון, אבל לפעמים צריך להפסיק לחסוך ולהגדיל את ההכנסות נכון לעכשיו. "

כמו כן, בהמשך הראיון, המרואיינת הסבירה כי חלק מעבודתו של המלווה עם המשפחה מתמקדת בהערכת טיב ההחלטות הפיננסיות אשר התקבלו על-ידה:

" מה שאנחנו עושים זה עוזרים למשפחה לחשוב על ההחלטות שהם מקבלים. הבעיה היא שבד"כ המשפחות האלה לא חשבו עד עכשיו ופתאום אנחנו נותנים להן לחשוב. אין לי כלים מיוחדים מעבר לשאול את השאלות המתאימות ואת המטלות המתאימות כדי להוביל אותם לשינוי. הרי המטרה היא לעשות את השינוי ובשביל זה צריך לשנות את התפיסה ואת החשיבה, וזה לא פשוט. אחרת לא היו כל כך הרבה משפחות במצב הזה. "

5. סוגיה חמישית אשר המלווים העלו בראיונותיהם הייתה **קביעת סדר עדיפויות לקוי**. סוגיה זו באה לידי ביטוי בקושי לוותר על דברים/ הרגלים מסוימים, גם אם הם כרוכים בהוצאות מרובות והמצב הפיננסי לא מאפשר זאת. הדוגמאות אשר חזרו על עצמן בחלק מהראיונות היו יציאה לבילויים, חופשות בחו"ל וקניית מוצרים איכותיים ויקרים יותר, מתוך האמונה שצריכת דברים אלו חשובה יותר מאשר חיסכון וצמצום הוצאות.

למשל, מרואיין מספר 2 נתן את הדוגמה הבאה:

"אתה עומד כל יום מול המראה אבל אתה לא רואה את מי שאתה רואה. אותו דבר בחיים – אדם רוצה לנסוע לחו"ל. השאלה היא אם הוא יכול או לא יכול להרשות לעצמו לנסוע לחו"ל. זה רק כרוך בהלוואה של 1000$. רק. אבל אחרי חודשיים-שלושה זה כבר לא יהיה רק, כי זה כבר יתחיל לחנוק אותו.... אנשים קונים היום מתנות לילדים שלהם מפה ועד הודעה חדשה – זה הכרחי או שאפשר להסתדר גם עם חצי מזה. אנשים לא רוצים ללכת לשוק לקנות, הם מעדיפים ללכת לחנויות יקרות יותר. אנשים מוציאים הרבה יותר כסף על בחירה של מוצרים יקרים יותר בחנויות. צריך תמיד לשאול את עצמך – זה הכרחי או שאפשר להסתדר גם בלי זה? אנשים הולכים לשתות, לעשן, לצאת לבילויים ומוציאים המון כסף על ההרגלים האלה גם אם הם לא הכרחיים ואפשר להסתדר בלעדיהם. אם צריך לסגור את החגורה, אז צריך לסגור את החגורה. צריך להיות עם יד על הדופק ולהסתכל בראי ולראות באמת את עצמך ולא לדמיין שאתה רואה מיליונר במראה."

כמו כן, מרואיינת מספר 3 אמרה בראיון כי:

" כל מי שפונה אלינו הרי מבין שהוא צריך לעשות איזשהו שינוי, אבל צריך להיות גם מספיק בשל בשביל לקום בוקר אחד ולהבין שמהיום גם אם אתה רואה משהו שאתה מאוד מאוד רוצה, אם אין לך מספיק תקציב עבורו, אתה פשוט לא קונה אותו. וזה לא פשוט....אנשים לא רוצים לרדת ברמת חיים, אלא לעלות כל הזמן. והרבה פעמים זה מביא אותם לקשיים כלכליים."

6. סוגיה שישית שהמלווים התייחסו אליה הייתה **השוואה תמידית לסביבה ולנורמות חברתיות.** המלווים טענו כי למשפחות ישנה נטיית להשוות את עצמן באופן תמידי לאחרים בסביבתן – יש להן רצון תמידי

לעשות יותר ממה שהמצב הפיננסי מאפשר, זאת על מנת להשתוות ולהידמות לאחרים ולמה שהם מסוגלים לעשות מבחינה פיננסית.

למשל, מרואיין מספר 2 הסביר:

" מה שקורה זה שהאנשים לא מוכנים לחיות לפי רמת ההכנסה. הם תמיד רוצים לחיות כמו שהסביבה חיה, כמו שהחברים חיים... ואז מתגלגלים ומתגלגלים עם הכספים עד ש...נחנקים "

כאשר נשאל מה מביא אותם למצב הזה מלכתחילה, ענה:

" דברים פסיכולוגיים, לדעתי, דברים נפשיים. למשל תמיד לחשוב שהדשא של השכנים ירוק יותר – כולם נוסעים לחו"ל וגם אני רוצה, אז למה שאני לא אסע, גם אם אני לא יכול לממן את זה. הרבה אנשים קונים מכונית, אז למה שאני לא אקנה לי גם מכונית. אני תמיד רוצה שלילד שלי יהיה הכי טוב מכולם, אז למה שאני לא אקנה לו המון דברים יקרים ואני ארשום אותו להרבה חוגים כדי שיהיה לו טוב יותר מאחרים. זה כל חברת השפע שיש לנו שמעודדות רצון לעוד ותחרות תמידית בין האנשים. נראה לי ככה. "

בדומה לכך, מרואיינת מספר 3 סיפרה:

" גם ההשוואה הזאת לאנשים אחרים ולמה שהם עושים – אם חבר שלי נוסע לחו"ל, אז גם אני חייב לנסוע לחו"ל. אם חברים שלי נותנים צ'ק של 1000 ₪ בחתונה, גם אני צריך לתת 1000 ₪. אני לא יכולה לכפות את השקפת החיים שלי על המשפחות. "

מרואיינת מספר 4 התייחסה גם היא לסוגיה זו:

" למעשה זה מאוד ברור שזה שורש העניין כשמישהו אומר לך שלא יכול להיות שהוא לא ייצא כך וכך פעמים בשבוע או בחודש לבלות. הוא רואה את זה בסביבה שלו – אם זה לא היה נהוג בסביבה שלו, זה בכלל לא היה עולה ולא היו לו הוצאות כאלו. "

3.2 שלב שני: סקר (Study 2)

בהתבסס על סקירת הספרות מחד, ועל תוצאות הראיונות שבוצעו במחקר החלוץ מאידך, ניתן היה לגשת לבדיקה רחבה יותר של ההיבטים הלא קוגניטיביים אשר אותרו בשלב 1 ולאסוף מידע לגביהם. לשם כך, בשלב השני למחקר, תוכנן ונערך סקר בו הועבר שאלון למלווים. להלן תיאור כלי המחקר וכן הדגימה והליך המחקר.

3.2.1 כלים

תהליך פיתוח שאלון הסקר כלל שלושה שלבי משנה: פיתוח נוסח ראשוני, קבלת משוב לנוסח הראשוני דרך קבוצת מיקוד, ויצירת נוסח סופי של השאלון.

א. פיתוח נוסח ראשוני של השאלון: השאלון נבנה בהתבסס על ממצאי הראיונות ועל סקירת הספרות, ובנוסח המקורי שלו התייחסות לששת הסוגיות המרכזיות שהמלווים התייחסו אליהן בראיונות בשלב הראשון: הסתכלות לטווח קצר (מיידי) ולא לטווח ארוך, אימפולסיביות לעומת משמעת עצמית, לקיחת סיכונים פיננסיים, הערכה לא נכונה, קביעת סדר עדיפויות לקוי, השוואה תמידית לסביבה ולנורמות חברתיות. ביחס לכל סוגיה פותחו שאלות סגורות ופתוחות שמטרתן להבין באיזו מידה כל סוגיה השפיעה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה ובאיזו מידה על המלווה להתייחס לסוגיה זו במהלך ליווי המשפחה על מנת לשפר את מצבה הפיננסי.

ב. קבלת משוב לנוסח הראשוני דרך קבוצת מיקוד: עם סיום בניית טיוטת השאלון, אורגנה קבוצת מיקוד אשר כללה שנים-עשר ראשי צוותים מאזור הצפון וכן את מנהלת סניף 'פעמונים' באיזור חיפה. כמו כן, נערכה פגישת התייעצות עם מנהלת ההדרכה הארצית בעמותה ועם מנהלת 'פעמונים סטודנטים' ותחום שיתופי פעולה עם האקדמיה. בהתאם למשובים ולהשגות אשר עלו הן בקבוצת המיקוד והן בפגישות ההתייעצות עם נציגות פעמונים, הוחלט לצמצם את מספר הסוגיות בשאלון ואף לאחד את חלקן . בין השאר, הוחלט כי הסוגיה של 'הסתכלות לטווח קצר (מיידי) ולא לטווח ארוך' כוללת התייחסות מספקת לאימפולסיביות ולמשמעת עצמית ולכן ניתן להשמיט את הסוגיה 'אימפולסיביות לעומת משמעת עצמית' מהשאלון. כמו כן, הוחלט לשנות את שם הסוגיה השלישית ובמקום 'לקיחת סיכונים פיננסיים', לקרוא לה 'שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים'. מעבר לכך, הוחלט להשמיט מהשאלון את הסוגיה 'קביעת סדר עדיפויות לקוי'. זאת לאור המשוב ממשתתפי קבוצת המיקוד כי שאר הסוגיות בשאלון מצביעות באופן מספק על סדר עדיפויות לקוי אשר מוביל לבעיות פיננסיות. את הסוגיה המתייחסת ל'השוואה תמידית לסביבה ולנורמות חברתיות' הוחלט להשאיר בשאלון עקב חשיבותה ומרכזיותה בעיני ראשי הצוותים ונציגות עמותת 'פעמונים'.

ג. נוסח סופי לשאלון: נספח 1 מציג את_השאלון בגרסתו הסופית אשר הועבר בסקר. כפי שניתן לראות, השאלון מכסה שלוש סוגיות, כאשר לגבי כל אחת הוצג סט זהה של ארבע שאלות דירוג בהן המלווים התבקשו לדרג את מידת הסכמתם עם ארבע השאלות הבאות על סולם ליקרט מ -1 (נמוך) עד 5 (גבוה):

1. באיזו מידה, לדעתך, סוגיה זו הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי?
2. באיזו מידה, לדעתך, על המלווה להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה?

3. נכון לעכשיו (בנקודת הזמן בה נמצא תהליך הליווי), באיזו מידה לדעתך הינך מצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך?
4. בהסתכלות רחבה יותר (מעבר למשפחה המסוימת אליה התייחסת בתשובות עד כה): באיזו מידה לדעתך קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו?

שאלות אלו באו לבחון באיזו מידה כל סוגיה השפיעה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה ובאיזו מידה על המלווה להתייחס לסוגיה זו במהלך ליווי המשפחה על מנת לשפר את מצבה הפיננסי.

מעבר לשאלות הדירוג, מכיוון שמדובר בנושא שלא נחקר במידה רבה עד כה - ביחס לכל סוגיה הוצגו גם שתי שאלות פתוחות:

1. כיצד סוגיה זו באה לביטוי בתהליך הליווי ו/או בחיי היומיום של המשפחה הזו (נשמח לקבל גם הסבר כללי וגם דוגמאות קונקרטיות)?
2. מה לדעתך סייע להצלחה בטיפול בסוגיה זו (נא לתאר כלים או דרכי התמודדות שלך, וכו'), או לחילופין, מה לא אפשר או יצר קשיים בהתייחסות לסוגיה זו? (נשמח לקבל הסבר כללי ודוגמאות קונקרטיות).

שאלות אלו נועדו לאפשר מתן הסבר נרחב יותר, אשר מטרתו לסייע בשלב ניתוח הממצאים ובהבנה מעמיקה יותר לגבי האופן בו כל סוגיה משפיעה על מצבה הפיננסי של המשפחה ולגבי דרכי ההתמודדות של המלווה עם סוגיה זו.

בחלק השני בשאלון נאסף מידע לגבי הרקע האישי של המלווים, כגון רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הפסיכולוגי ובתחום הפיננסי, ניסיון קודם בעמותה (כמה שנים הינו פועל בעמותה, כמה משפחות ליווה) ורקע דמוגרפי. כמו כן, נאסף מידע לגבי רקע המשפחות אשר אליהן המלווים בחרו להתייחס בשאלון. כגון: מספר הנפשות, סוג המשפחה (משפחה חד-הורית) רמת ההכנסה של בני הזוג, קבוצת גילם ורמת השכלתם.

3.2.2 נבדקים והליך

השאלון הועבר במתכונת דיגיטלית באתר אינטרנט מאובטח של אוניברסיטת חיפה באמצעות מערכת Forms Logic, כאשר במסך הפתיחה הוצג הסבר על מטרת הסקר והובטחה למשתתפים אנונימיות. קישור לשאלון הופץ באופן מרוכז על ידי הנהלת עמותת 'פעמונים' באמצעות דוא"ל ומכתב מלווה עם בקשה של הנהלת העמותה לעידוד השתתפות, והבטחת חיסיון המידע ברמה האישית. לא נאספו כל פרטים מזהים לגבי המשתתפים, והחוקרים העבירו להנהלת העמותה רק ממצאים מקובצים.

ההזמנה להשתתפות במחקר נשלחה לכ-500 מלווים הפועלים בחמישה אזורים שונים בארץ בהם קיימים סניפים של 'פעמונים' (דרום, שפלה, שומרון, מרכז וצפון). אזורים אלו נבחרו על מנת לייצג מלווים הפועלים הן באזורים עירוניים והן באזורים כפריים במרכז ובפריפריה ולייצג מקומות שונים עם מגוון רמות סוציו- אקונומיות. על השאלון ענו 160 מלווים (32% אחוזי החזרה), מתוכם 119 ענו על כל השאלות הפתוחות והסגורות בשאלון. מלווים אלו מהווים את מדגם המחקר אשר לגביו בוצעו עיבודי הנתונים וניתוח הממצאים. בבירור עם הנהלת העמותה הסתבר שהייתה ציפייה לאחוזי החזרה גבוהים יותר, אולם זמן קצר לפני כן הסתיים סקר גדול בנושא אחר שהועבר למלווים בעמותה וייתכן שהדבר השפיע על נכונות המלווים להשתתף בסקר נוסף.

מתוך 119 המלווים אשר נכללו במדגם, 37.8% נשים ו- 62.2% גברים. מרביתם פועלים בעמותה באזור המרכז (37.8%) ובאזור הצפון (31.9%). המלווים במדגם השתייכו לקבוצות גיל שונות (4.2% מתחת לגיל 30, 22.7% בגילאים 31-40, 18.5% בגילאים 41-50, 26.1% בגילאים 51-60, 25.2% בגילאים 61-70 ו- 3.4% מעל גיל 70). כמו כן, המלווים הגיעו ממגוון רקעים שונים – כ-79.8% בעלי השכלה אקדמית (39.5% בעלי תואר שני), מתוכם 78.2% בעלי מידה מסוימת של רקע אקדמי/תעסוקתי בתחום הפיננסי ו- 79% בעלי רקע בתחום הקואצ'ינג/הדרכה/פסיכולוגיה. מרבית המלווים אשר השתתפו במחקר מתנדבים בעמותה 2-4 שנים (59.7%). 26.9% מהמלווים מתנדבים פחות משנתיים, 11.8% מתנדבים ב'פעמונים' מזה 4-6 שנים ורק 1.7% מתנדבים 7 שנים ומעלה בעמותה. מעבר לכך, רוב הנבדקים ליוו פחות מחמש משפחות במהלך התנדבותם בעמותה (53.4%). 35.6% ליוו 5-10 משפחות ו- 10.9% ליוו מעל עשר משפחות.

4 ממצאים

בפרק זה יוצגו ממצאים ביחס לתשובות המלווים לשאלון, אשר התייחס לשלוש סוגיות שעשויות לעולות בתהליך הליווי הפיננסי. עבור כל אחת משלוש הסוגיות, ראשית יוצגו ממצאים סטטיסטיים המתייחסים לדירוגים שנתנו המלווים לשאלות השונות בשאלון. לאחר מכן יוצגו תוצאות ניתוחי תוכן של התשובות לשאלות הפתוחות בשאלון לגבי כל סוגיה: כיצד הסוגיה באה לידי ביטוי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה ומהם הדברים אשר סייעו/הפריעו להתמודדות המלווה עם סוגיה זו? בהמשך יוצגו תוצאות עיבודים נוספים לגבי הקשר בין דפוסי התשובות לשאלות לבין מספר מאפיינים דמוגרפיים של המלווים.

4.1 סוגיה 1: טווח מיידי לעומת טווח ארוך

4.1.1 ממצאי השאלות הסגורות

ניתוח דירוגי המלווים ביחס לשאלות הדירוג לגבי סוגיה זו מוצג בטבלה 1. ניתן לראות כי הנבדקים תופסים סוגיה זו כסוגיה המקשה במידה רבה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה (M=3.68). כמו כן, רוב הנבדקים מסכימים במידה רבה כי יש להתייחס לסוגיה זו בתהליך הליווי (M=4.27). מעבר לכך, ניתן לראות כי מלווים רבים חשים שהם מצליחים להתמודד עם סוגיה זו (M=3.62), אך עדיין מאמינים כי יש להתייחס אליה בהדרכה הניתנת מטעם הארגון (M= 4.10).

טבלה 1- ערכי מרכז ופיזור בתשובות לשאלות דירוג לגבי סוגיה 1

סוגיה 1: טווח מיידי לעומת טווח ארוך	***ממוצע***	***ס. תקן***
המידה שבה הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי	3.68	1.04
המידה שבה המלווה חושב כי עליו להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה	4.27	0.81
המידה שבה המלווה חושב כי הצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך	3.62	0.70
המידה שבה לדעת המלווה קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו	4.10	0.82

4.1.2 ממצאי השאלות הפתוחות-ניתוחי תוכן

<u>א. כיצד סוגיה 1 (טווח מיידי לעומת ארוך) באה לביטוי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה ?</u>

מניתוח התוכן שנעשה בשאלה זו, עלו שתי תמות עיקריות מתשובות הנבדקים. לפי תמות אלו החשיבה לטווח מיידי או לטווח ארוך באה לידי ביטוי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה בשתי צורות עיקריות: ראייה פיננסית ממוקדת בטווח הקצר והרגלים פיננסיים אשר מביאים לקשיים בטווח הארוך. להלן תיאור מפורט יותר של כל אחת מהתמות.

1. ראייה פיננסית ממוקדת בטווח הקצר.

הנטייה לראייה פיננסית קצרת-טווח נגרמת כתוצאה מהצורך למימוש רצונות וסיפוקים מיידיים, תוך התעלמות מההתמודדות עם ההשלכות והמשמעויות הפיננסיות בטווח הארוך:

- *"נראה לי שההתמודדות עם היבטים פסיכולוגיים של דחיית סיפוקים היא הקשה ביותר"*
- *"הפיתויים המיידיים גורמים אף ללקיחת הלוואות לסגירת המינוס כדי להמשיך בסיפוקים המידיים."*
- *"לא הייתה למשפחה שום חשיבה לטווח רחוק. יתרה מכך, לא ממש הייתה חשיבה על התנהלות כלכלית התואמת את יכולתם בהתאם להכנסותיהם. המשפחה התנהלה עם תחושה של "יהיה בסדר". הם לא בדקו ולא מסרו לעצמם דין וחשבון על מה שבאמת קורה באופן שוטף."*
- *"(המשפחה) העדיפה לדחות התמודדות לא נעימה כל שהיא לאחר כך"*

2. הרגלים התנהגותיים אשר מביאים לקשיים פיננסיים בטווח הארוך.

בתשובות הנבדקים בלטה גם ההתייחסות למספר הרגלים אשר הקשו על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה ועל תהליך הליווי, כגון הוצאות מרובות הקשורות לילדים והוצאות על מותרות כמו אירועים, בילויים וחופשות:

- *"הקושי בצמצום הוצאות נובע מהקושי לשנות הרגלים. כמו בהפסקת עישון או בדיאטה, גם אם אתה מבין שה לטובתך עדיין קשה לך לעשות זאת. ולכן קשה לצמצם קניות מזון, ביגוד או ללכת פחות למספרה. קשה מאוד גם לצמצם בילויים, במיוחד מול הילדים"*

- *"המשפחה על אף שלא היה לה כסף לחיות לא וויתרה על חופשה שנתית , לא הקפידה על חסכון הוצאות כמו חשמל ומים. התנהלה באיכות חיים יוקרתית. ההוצאות המיידיות האלה פוגעות ביכולת המשפחה להפריש לחסכון"*

<u>ב. מה מסייע למלווים להתמודד עם סוגיה 1 (טווח מיידי לעומת ארוך):</u>

בתשובה לשאלה מה סייע למלווים להתמודד עם סוגיה 1 בתהליך הליווי, ניתן היה לראות כי **יחס המלווה למשפחה** מהווה חלק מרכזי בתהליך. למשל, המלווים שמו דגש על הבעת אמון ותמיכה של המלווה במשפחה, על חשיבות השמירה על חוסר שיפוטיות ועל ניהול דו-שיח מתמיד עם בני המשפחה, תוך עידוד הסתכלות רחבה לטווח אורך ודגש על חיסכון.

- *"צריך לצלול לאספקטים הפסיכולוגיים שמובילים להוצאה המיותרת ולהבנה שצריך להסתכל אחרת על הנושא"*

כמו כן, מתשובות הנבדקים ניתן היה לזהות מספר שיטות שעזרו למלווים בהתמודדותם עם נטיית המשפחה לחשיבה לטווח מיידי ולא לטווח ארוך. הדברים המרכזיים שעזרו למלווים להתמודד עם סוגיה זו היו **רישום ההכנסות, ההוצאות והחובות (תהליך השיקוף), בניית תקציב תוך הצבת מטרות לטווח ארוך ושיתוף המשפחה בבניית התכנית הפיננסית עבורה.**

- *"לדעתי הסיוע קורה כאשר המשפחה מבינה שהעתיד נמצא כאן. וכל הוצאה מיותרת אוכלת עכשיו את העתיד...הרישום הקבוע מראה כמה נשאר בקופה להמשך החודש ומחזק מאד את התחושה שלמעשים יש משמעות "*

<u>ג. מהם הגורמים אשר מקשים על המלווים להתמודד עם סוגיה מספר 1 ?</u>

הנבדקים העידו על שני גורמים עיקריים אשר הקשו עליהם בהתמודדות עם סוגיה זו:

1. **לחץ סביבתי.** לחץ זה בא לידי ביטוי בלחץ מהסביבה הקרובה כגון שכנים, משפחה וחברים.

- *" ההתבוננות בהוצאות ובהרגלי הקניה סייע להצלחה בסוגיה הנ"ל. התבוננות באפשרויות נוספות ל"עקוף" את הקוד התרבותי. אבל לא תמיד צלח. הלחץ המשפחתי ומה אחרים יגידו חזק ומנחה"*

2. **קושי בשינוי הרגלים התנהגותיים.** לפי הנבדקים, הקושי לשנות את ההתנהלות וההתנהגות הפיננסית נגרם בגלל גורמים פסיכולוגיים ורגשיים, איתם קשה יותר להתמודד.

- *" למרות הכנסות גבוהות המשפחה לא הצליחה לצמצם פערים בין הכנסות והוצאות"*

- *"הקושי הגדול ביותר הוא לרתום את המשפחה לוותר על מה שנחשב מותרות ופינוקים בגלל הצורך הרגשי בהם... להתיר הקשר בין ה"בזבוז " לתחושת הסיפוק המלווה את ההוצאה"*

4.2 סוגיה 2: שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים

4.2.1 ממצאי השאלות הסגורות

בטבלה 2 ניתן לראות כי הנבדקים תופסים את סוגיה 2 (שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים) כסוגיה אשר מקשה במידה רבה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה (M=3.82). ניתן לראות גם כי מרבית הנבדקים מאמינים כי יש להתייחס לסוגיה זו בתהליך הליווי (M=4.48). בנוסף לכך, רוב המלווים מאמינים שהם מצליחים להתמודד עם סוגיה זו (M=3.84). עם זאת, הם עדיין חשים שיש להתייחס אליה בהדרכה שניתנת להם מטעם הארגון (M= 4.24).

טבלה 2 - ערכי מרכז ופיזור בתשובות לשאלות דירוג לגבי סוגיה 2

סוגיה 2 - שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים	***ממוצע***	***ס. תקן***
המידה שבה הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי	3.82	.92
המידה שבה המלווה חושב כי עליו להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה	4.48	.67
המידה שבה המלווה חושב כי הצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך	3.84	.67
המידה שבה לדעת המלווה קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו?	4.24	.73

4.2.2 ממצאי השאלות הפתוחות – ניתוחי תוכן

<u>א. כיצד סוגיה 2 (שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים) באה לביטוי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה?</u>

בדומה לממצאים הסטטיסטיים, גם ניתוח התוכן העלה ממצאים התומכים בחשיבות סוגיה 2 בהתנהלות הפיננסית של המשפחות ובתהליך ההעצמה הפיננסית. לפי הנבדקים, סוגיה זו באה לידי ביטוי בשתי דרכים:

1. **התנהלות פיננסית מוגזמת.**

הנבדקים העידו על כך שמשפחות רבות הגיעו לקשיים פיננסיים וחובות עקב שימוש רב בכרטיס האשראי (ולפעמים אף במספר כרטיסי אשראי) ועקב נטייה לפריסה לתשלומים.

- *" משפחה נוטה להסתמך על אשראי כאמצעי תשלום נוח או בצקים דחויים כדרך להקלה באותו חודש, נטייה בו שקרית היות וחדש הבא מהווה גורם משפיע מאד על התנהלותה"*

כמו כן, נבדקים רבים טענו כי לקיחת הלוואות גם היא פעולה שמשפחות רבות נוקטות בה, וגם היא עלולה להוביל לקשיים פיננסיים.

- *"משפחה אשר לקחה הלוואות רבות, השתמשה בצ'קים דחויים ודחיית תשלומים, נקלעה למעגל בו מידי חודש היא הייתה צריכה לקחת הלוואות כדי לכסות תשלומים של הלוואות אחרות"*
- *" האישה לקחה הלוואה מכרטיסי אשראי וזה למרות שידעה להגיד לי אחוז הריבית שהיא משלמת על כך.*

נוסף על שימוש רב בכרטיסי אשראי ובפריסה לתשלומים, נראה כי חלק מהמשפחות הינן בעלות נטייה לשימוש בכרטיסי מזל/פיס שונים, למרות הקשיים הכלכליים.

- *"לא היה כסף למשפחה, אבל הייתה הוראת קבע למפעל הפיס"*
- *"לעתים ניראה כי 60 ש"ח לחודש מנוי במפעל הפיס זה סכום קטן ו"לא מורגש". סכום זה מצטבר ל 720 ₪ בחישוב שנתי כאשר הסיכוי לזכות שואף לאפס. בד"כ הוראות קבע כאלה "נעלמות מן העין" וגם מן התודעה..."*

2. **חוסר בקרה פיננסית**.

נבדקים רבים טענו כי חלק מהמשפחות אינן מתעדות מסמכים פיננסיים חשובים ואינן מבצעות מעקב אחר הוצאות שוטפות.

- *"סכומי החיוב של כרטיסי האשראי היוו מעין חידה. לא רשמו ולא ידעו הנתון לחיוב ולא התכוננו לכך מראש"*

מעבר לכך, חוסר המעקב והבקרה על הפעולות הפיננסיות נבע ברובו מתוך הניסיון להימנע מהתמודדות עם נושאים שעלולים לגרום לאי נוחות ומתוך אופטימיות ואמונה שהדברים יסתדרו מעצמם.

- *"הלוואות על הלוואות וחשיבה אופטימית שבחודש הבא יהיה טוב יותר..."*

<u>ב. מהם הגורמים המסייעים למלווים להתמודד עם סוגיה 2 (שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים):</u>

בתשובה לשאלה זו, בדומה לתמות אשר עלו מניתוח התוכן בסוגיה מספר 1, גם כאן הנבדקים התייחסו במידה רבה לקשר שנבנה בין המלווה למשפחה והדגישו את **חשיבות תפקיד המלווה** בשינוי דפוסי החשיבה של בני המשפחה:

- *"המלווה בפעמונים עוזר למשפחה להפסיק להתעלם, שמים את הדברים על השולחן. מנסים לשים בצד את הייאוש, האכזבה, התסכול וכדו- ואחרי הרבה זמן שהמשפחה לא עשתה את זה - להתמודד ...בהחלט יש להביא לכיוון חשיבה שיוביל למהלך ההתייעלות."*

בנוסף לכך, הנבדקים התייחסו למספר שיטות אשר אפשרו להם לקדם ולעודד שינוי של דפוסי החשיבה וההתנהגות בקרב בני המשפחה. למשל, אחד הדברים שהמלווים התייחסו אליו בהקשר זה היה צמצום **השימוש בכרטיסי אשראי ובצ'קים ומעבר למזומן**:

- *"בתחילת הדרך היה צורך לצמצם את מספר כרטיסי האשראי כדי למנוע שימוש נרחב מדי ולשפר את השליטה בהוצאות"*

דבר נוסף שסייע לנבדקים היה שימת דגש על **מעקב אחר ההוצאות והימנעות מהלוואות** – זאת תוך הצבת מטרות וקביעת יעדים בשיתוף פעולה עם המשפחה:

- *"ראשית ההבנה שיש לחתוך את מעגל ההלוואות כאמצעי לסגירת החובה בבנק"*
- *"יש להציב מטרות ברורות שניתנות להשגה ע"י המשפחה. צריך להקנות הרגלים קבועים למשפחות המלוות, של בדיקת יתרת הבנק, את המעקב אחרי החיובים של כרטיסי האשראי ברמה יומיומית"*

<u>ג. מהם הגורמים אשר הקשו על המלווים להתמודד עם סוגיה 2?</u>

כאשר הנבדקים נדרשו לזהות את הגורמים אשר הקשו עליהם להתמודד עם הסוגיה ולהביא לשיפור בהתנהלות הפיננסית של המשפחה, הם התייחסו בעיקר לגורמים של **קיבעון מחשבתי והתנהגותי** שהוביל לחוסר שיתוף פעולה מצד המשפחה:

- *"קשה להשתחרר מהרגלים, גרועים ככל שיהיו"*
- *"הדוגמא הנפוצה ביותר היא קרנות נאמנות או קרנות השתלמות שניתן לעשות בהן שימוש לכיסוי המינוסים וחיסול הלוואות והמשפחות מביעות התנגדות רעיונית לכך."*

מתשובות הנבדקים עלה כי הגורמים העיקריים לקיבעון זה היו **תחושת ייאוש או חוסר אמונה** של המשפחה ביכולת לשינוי ההרגלים, במיוחד כאשר שינוי זה עומד בניגוד לנורמות המקובלות בקרב המשפחה והחברים:

- *"ייאוש של משפחה - נעל אותה וגרם להמשיך באותו דפוס"*

- *"הקושי "להראות" את המצב בפני מקורבים וגם בפני משפחה, כאשר אחרים נוהגים "רגיל". לדוגמה: יש הרבה אירועים משפחתיים משך השנה, בהם צריך להביא מתנה ראויה, כגון לחתונה או בר-מצווה. אין כסף לזה, אך איך אפשר להגיע לאירוע ולא להביא. או...איך אפשר בכלל לא להגיע."*

4.3 סוגיה 3: השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות

4.3.1 ממצאים שאלות סגורות

בטבלה 3 ניתן לראות כי הנבדקים תופסים את סוגיה 3 (השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות) כסוגיה המקשה על התנהלותה הפיננסית של המשפחה (M=3.32) וכי יש להתייחס אליה במהלך תהליך הליווי (M=3.63). ניתן לראות גם כי חלק מהמלווים חשים שהם מצליחים להתמודד עם סוגיה זו (M=3.33), אך מרביתם חושבים שיש להתייחס אליה במהלך ההדרכה שניתנת להם מטעם הארגון (M= 3.75).

טבלה 3 - ערכי מרכז ופיזור בתשובות לשאלות דירוג לגבי סוגיה 3 -השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות

סוגיה 3- השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות	*ממוצע*	*ס. תקן*
המידה שבה הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי	3.32	1.03
המידה שבה המלווה חושב כי עליו להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה	3.63	1.01
המידה שבה המלווה חושב כי הצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך	3.33	.91
המידה שבה לדעת המלווה קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות עם הסוגיה?	3.75	.91

4.3.2 ממצאי השאלות הפתוחות – ניתוחי תוכן

<u>א. כיצד סוגיה 3 (השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות) באה לביטוי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה ?</u>

מתשובות הנחקרים לשאלה זו עלו שתי תמות מרכזיות אשר מעידות על כך שסוגיה 3 באה לידי ביטוי בהתנהלות הפיננסית של המשפחה בשתי דרכים עיקריות:

1. התאמת דפוסי הצריכה של המשפחה לדפוסי הצריכה של הסביבה

לטענת הנבדקים, משפחות רבות שמות דגש על האופן שבו הסביבה תופסת אותם – ניסיון להיות ולהיראות כמו האחרים בסביבתם. הניסיון להיראות טוב כלפי חוץ, במיוחד כאשר מדובר בהוצאות הקשורות לילדים במשפחה.

- *"התחושה שצריכים להיראות כמו כולם, בעיקר כלפי חוץ. לדעתי הצורך הזה מגיע מהרצון להיות לפחות שווה לאחרים כדי לא להרגיש נחות, מסכן, עני וחסר אמצעים, ולא משנה איזה מחיר זה גובה מהמשפחה"*
- *"הפזרנות שלהם נובעת מהצורך להראות שהכל בסדר אצלם והם חיים בסדר גמור. יש פחד נורא מהמילה "לא" או מהתנהגות חסכנית שלפעמים מתפרשת כקמצנית"*
- *"ימי הולדת מפוארים לחגוג לילדים, בגדי מותגים לילדים...ההשוואה התייחסה בייחוד בהקשר לילדים בגילאי בי"ס או תיכון"*

2. הוצאת כספים מוגזמת באירועים בהתאם לנורמות החברתיות

מלווים רבים טענו כי המשפחות נוטות להוציא כספים רבים באירועים, מעבר ליכולתם הפיננסית. גם כאן הסיבה לכך היא הרצון להתאים את התנהגותם למקובל בסביבתם.

- *"המשפחה מודעת למצבה ולא מסתתרת. עם זאת בחתונות של אחיינים גם הם מביאים 1000 ש"ח מתנה כי כך מקובל"*

<u>ב. מהם הגורמים אשר מסייעים למלווים להתמודד עם סוגיה 3 (השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות) ?</u>

ישנן שתי תמות עיקריות אשר עלו מניתוח התוכן של תשובות המלווים לשאלה זו:

1. **פרקטיקת המלווה**. גם בסוגיה זו ניתן לראות את הדגש שניתן לתפקיד המלווה בהצלחת תהליך ההעצמה הפיננסית. הפרקטיקות העיקריות אשר המלווים ציינו שעזרו להם היו עידוד ותרגול הקניית הרגלים חדשים שלא בהכרח תואמים את הנורמות החברתיות, בניית תקציב וקביעת סדר עדיפויות

תוך שימת דגש על אלטרנטיבות אפשריות וזולות, ושימוש בתהליך השיקוף- רישום כל ההוצאות וההכנסות, במטרה לאפשר אימות של המשפחה עם המציאות.

- *"השיחה, ההתבוננות, לשים את הדברים על השולחן, לראות אותם, לחפש דרכים שיתאימו להם ולמצבם הכלכלי, להיות אוטנטיים עם עצמם ולפתח אומץ לעשות מה שלא תמיד מתאים לנורמות החברתיות בהם הם נמצאים."*
- *"מה שעוזר זה שיקוף העלות האלטרנטיבית - כתוצאה של צריכה של משהו שלא באמת צריך, אינך יכול להרשות לעצמך משהו חשוב יותר"*
- *"השיקוף שפורט את כל ההוצאות וההכנסות..בתוך סעיפי השיקוף ניתן מיד לראות על אילו סעיפים ניתן לוותר ואיפה אפשר לקצץ."*

2. **גישת המשפחה לתהליך**. מעבר לתפקידו החשוב של המלווה בליווי הפיננסי, למשפחה יש חלק לא פחות חשוב בהעצמה הפיננסית. המלווים זיהו את מוטיבציית המשפחה להכיר בבעיה ולבצע שינוי, כמו גם נחישות המשפחה והתמדתה לסגל הרגלים חדשים, כגורמי מפתח אשר קובעים את מידת הצלחת התהליך.

- *"דרושה מוטיבציה של המשפחה ללמוד וליישם באופן מעשי את הדרוש תיקון"*
- *"הרצון והנחישות של המשפחה חשובים כדי להתנהל כלכלית באופן נכון "*

<u>ג. מהם הגורמים אשר הקשו על המלווים להתמודד עם סוגיה 3 ?</u>

מניתוח התוכן עלו שני גורמים עיקריים אשר הקשו על המלווים בהתמודדותם עם סוגיה זו:

1. **לחץ חברתי**. המלווים התייחסו לכך שלחץ סביבתי – בין אם מצד בני המשפחה, השכנים או החברים – מקשה על צמצום ההוצאות בפועל. זאת מכיוון שמופעל לחץ רב על המשפחה להידמות או להשתוות מבחינת הרגלי הצריכה שלה לאלו של סביבתה. מעבר לכך, מלווים רבים ציינו כי קושי זה אף בולט יותר כאשר מדובר בצמצום הוצאות אשר קשורות לדברי מותרות עבור הילדים, כגון בגדי מותגים, חוגים וכו'.

- *"הלחצים החברתיים רבים וקשה מאוד לעמוד בפניהם.... יש דגש על סטאטוס חברתי-אנשים פוחדים להודות שאין להם"*
- *"מאד קשה לצאת כנגד מוסכמות חברתיות, בעיקר כשמדובר בילדים וישנו חשש שהדבר יפגע במעמדם החברתי"*

2. **קיבעון מחשבתי.** מלווים רבים ציינו כי אופן החשיבה של המשפחה הקשה במידה רבה על הצלחת התהליך. כמו כן, הם התייחסו לקושי להתמודד עם קיבעון זה ולחולל שינוי בהרגלי הצריכה של המשפחה.

- *" בשלב זה אין הצלחה כלל בנושא זה, שכן הפסיכולוגיה חזקה מהכלכלה"*
- *" יש מקומות שקיים קיבעון מחשבתי/ תרבותי ...הם לא משתנים כי הם שבויים בנורמה הזו"*

מתשובות המלווים ניתן לראות כי מרביתם מרגישים כי הינם מצליחים להתמודד עם כל אחת משלושת הסוגיות במידה רבה. עם זאת, בחינה מעמיקה יותר של התפלגויות תשובות המלווים לשאלה באיזו מידה לדעתך הינך מצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך?' (ראו טבלה 4) מעידה על כך שישנו מספר לא מבוטל של מלווים אשר מתקשים להתמודד עם סוגיות אלו.

במבט ראשוני, בטבלאות 3-1 הממצאים מצביעים על כך שמרבית המלווים מרגישים כי הם מצליחים להתמודד במידה רבה עם כל אחת משלושת הסוגיות. עם זאת, כאשר בוחנים את התפלגויות תשובות המלווים, מתגלה תמונה שונה במקצת.

בטבלה מספר 4 (בעמוד הבא) ניתן לראות כי 37.8% מהמלווים מעידים על כך שאינם מצליחים להתמודד עם סוגיה מספר 1 (חשיבה לטווח קצר) לעתים קרובות. כמו כן, 24.4% מהמלווים העידו על כך שאינם מצליחים להתמודד לעתים קרובות עם סוגיה 2 (שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים). התפלגות תשובות הנבדקים מצביעה על קושי רב יותר בהתמודדות המלווים עם סוגיה מספר 3 (השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות) לעומת התמודדות עם שתי הסוגיות האחרות – 40.4% מן המלווים העידו על כך שלא הצליחו להתמודד עם סוגיה זו לעתים קרובות. מעבר לכך, ניתן לראות כי 16.8% מהמלווים מרגישים כי הצליחו להתמודד עם סוגיה זו רק לעתים רחוקות ו- 2.5% מהמלווים מרגישים כי לא הצליחו להתמודד איתה כלל.

טבלה 4 - התפלגויות תשובות הנבדקים לשאלה – מהי המידה שבה הצלחת להתמודד עם הסוגיה ולהשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה?

	סוגיה 1: חשיבה לטווח קצר	***סוגיה 2: שימוש לא מושכל בכספים***	***סוגיה 3: השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות***
בכלל לא	0.8	0.8	2.5
לעיתים רחוקות	4.2	1.7	16.8
מדי פעם	32.8	21.8	31.1
לעיתים קרובות	56.3	63.9	43.7
תמיד	5.9	11.8	5.9

4.4 דפוסי תשובות המלווים

בחלק זה של פרק הממצאים יוצג רקע המלווים וייבחן הקשר בין הרקע שלהם לבין דפוסי תשובותיהם לשאלות הסגורות בשאלון לגבי שלושת הסוגיות. זאת תוך התמקדות בארבעה משתני רקע: מגדר, רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הפיננסי, רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי (קואצ'ינג/הדרכה/פסיכולוגיה) ומספר השנים בהן המלווה פועל בעמותת פעמונים ומלווה משפחות. מטרת בחינת קשר זה הינה להבין האם קיימים הבדלים בין מלווים מרקעים שונים מבחינת נקודת מבטם ותפיסתם של שלוש הסוגיות ומידת חשיבותן בתהליך הליווי ובמצבן הפיננסי של המשפחות. הדבר עשוי לתרום להבנת קיומן של הטיות בקרב המלווים ולאפשר איתור צרכי הדרכה בהתאם להבדלים אשר יימצאו.

4.4.1 מגדר

תחילה, נבדק הקשר בין המגדר של המלווים לבין תפיסותיהם לגבי שלוש הסוגיות. כדוגמה לבדיקה זו, גרף 1 מציג את הקשר בין מגדר המלווה לבין המידה שבה לדעתו כל אחת משלוש הסוגיות הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת הליווי. גרף 1 מראה כי אין הבדלים מהותיים בין גברים לנשים בדפוסי התשובות לשאלות לגבי שלוש הסוגיות, אם כי ישנה נטייה קלה לנשים לדרג את כל הנושאים ביחס לשלושת הסוגיות במידה מעט יותר גבוהה, הבדלים אלו הינם קטנים ולא נמצאו מובהקים. באופן דומה,

נבדקו הקשרים בין מגדר לבין התשובות לשאלות האחרות שהוצגו ביחס לשלוש הסוגיות, וגם שם לא נמצאו הבדלים מובהקים לפי מגדר. הממצאים בנושאים אלו מוצגים בגרפים 5- 8 בנספח 2.

4.4.2 רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הפיננסי

באופן דומה, נבדק הקשר בין המידה בה יש למלווה רקע אקדמי/תעסוקתי בתחום הפיננסי לבין דפוסי תשובותיו לשאלות לגבי שלושת הסוגיות. כדוגמה, גרף 2 מציג את הקשר בין המידה בה יש למלווה רקע בתחום הפיננסי לבין המידה בה הוא מרגיש שהצליח להשפיע על המשפחה ביחס לכל אחת מהסוגיות. ניתן לראות כי קיימים הבדלים מסוימים אך קטנים למדי בתפיסת שלוש הסוגיות בין מלווים בעלי רקע פיננסי שונה. הבדלים אלו אינם עקביים ולא נמצאו מובהקים. באופן דומה, נבדקו הקשרים בין רקע המלווה בתחום הפיננסי לבין התשובות לשאלות האחרות שהוצגו ביחס לשלוש הסוגיות, וגם שם לא נמצאו הבדלים מובהקים. הממצאים בנושאים אלו מוצגים בגרפים 9- 12 בנספח 2.

4.4.3 רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי

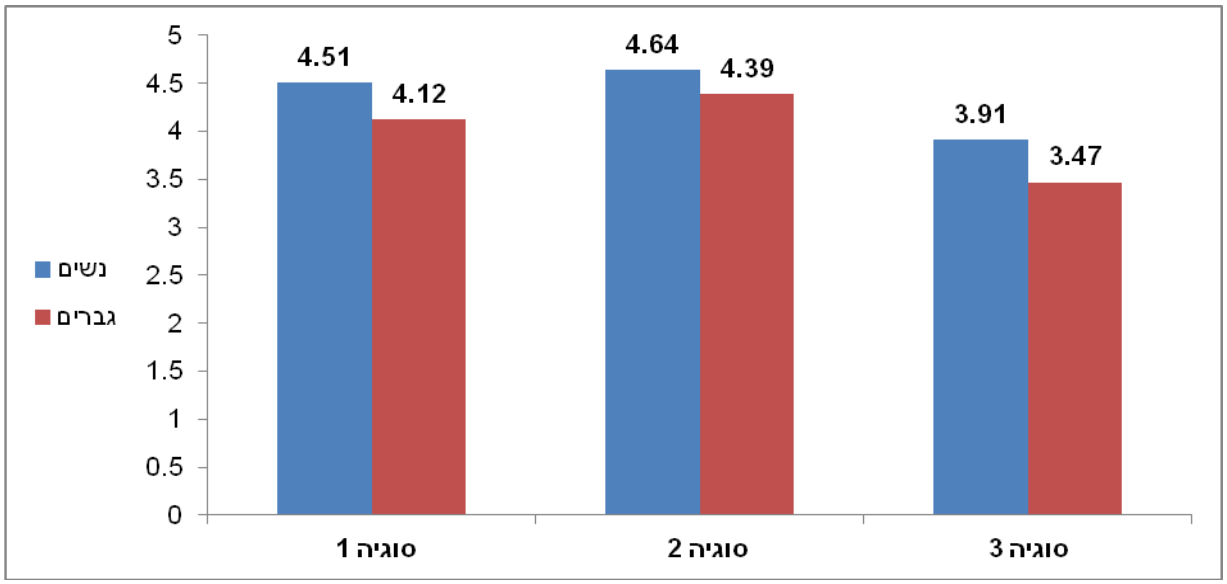
בהמשך, נבדק הקשר בין הרקע האקדמי/התעסוקתי של המלווה בתחומים בין-אישיים הקשורים לפסיכולוגיה/הדרכה/אימון (קואוצ'ינג) לבין תפיסותיהם לגבי שלושת הסוגיות. כדוגמה לבדיקה זו, גרף 3 מראה כי יש הבדלים מועטים בין מלווים בעלי רקע מקצועי שונה בתחום הבין-אישי מבחינת המידה שבה לדעתם סוגיה מסוימת הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה. הבדלים אלו לא נמצאו מובהקים. באופן דומה, נבדקו הקשרים בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי לבין התשובות לשאלות האחרות שהוצגו ביחס לשלוש הסוגיות, ולא נמצאו הבדלים מובהקים. הממצאים בנושאים אלו מוצגים בגרפים 13- 16 בנספח 2.

4.4.4 מספר השנים בהן המלווה מתנדב בעמותת 'פעמונים'

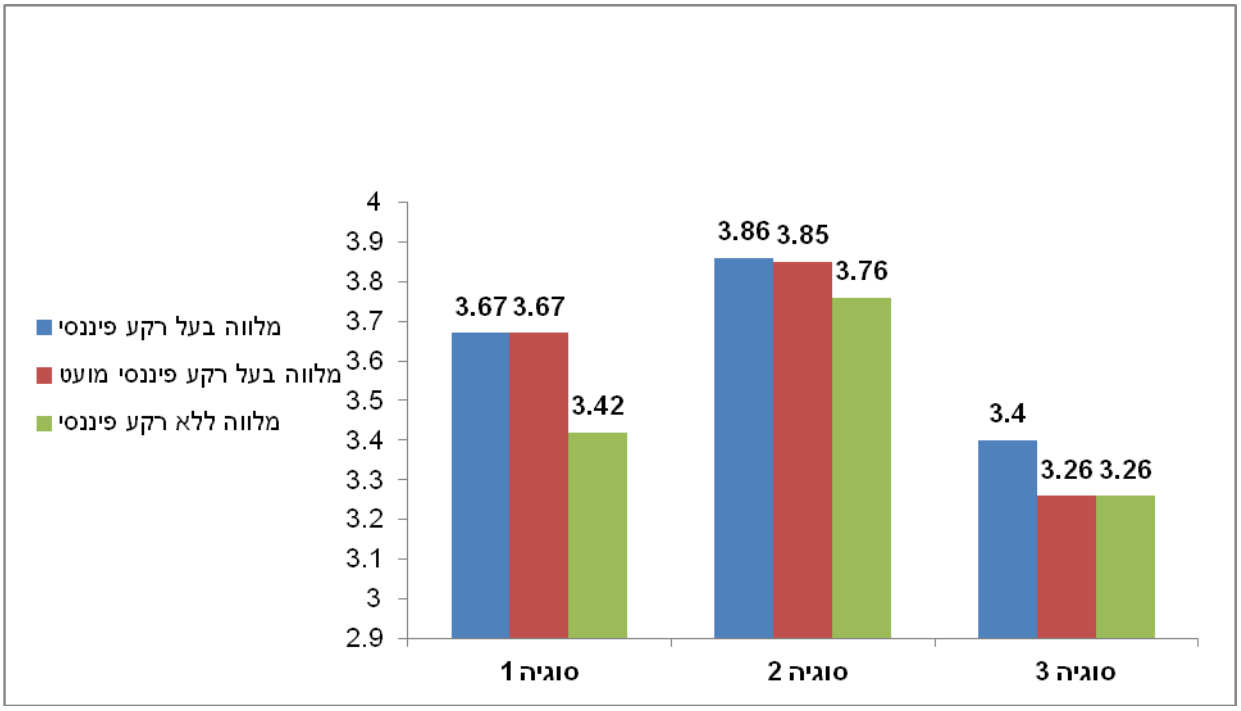
לסיום, נבחנה ההשפעה של הוותק המקצועי של המלווה בליווי פיננסי של משפחות עם קשיים כלכליים על תפיסות המלווה לגבי השאלות שהוצגו ביחס לשלוש הסוגיות. כדוגמא לבדיקה זו, גרף 4 מציג את הקשר בין , מספר השנים שהמלווה מתנדב בעמותת 'פעמונים' לבין המידה שבה לדעתו יש צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם עם כל אחת משלושת הסוגיות. ניתן לראות כי למלווים אשר מתנדבים פחות משנה בעמותה, ישנה נטייה קלה לדרג את חשיבות הנושאים ביחס לשלוש הסוגיות מעט נמוך יותר מאשר מתנדבים בעל וותק גבוה יותר בעמותה. עם זאת, הממצאים מצביעים על כך שהבדלים אלו הינם מזעריים וגם כאן הם לא נמצאו מובהקים. באופן דומה, נבדקו הקשרים בין ותק המלווה בליווי פיננסי לבין התשובות לשאלות האחרות שהוצגו ביחס לשלוש הסוגיות, וגם שם לא נמצאו הבדלים מובהקים. הממצאים בנושאים אלו מוצגים בגרפים 17- 20 בנספח 2.

בהסתכלות כוללת על דפוס הממצאים המוצגים בגרפים 1 - 20, ניתן להבחין כי מלווים מרקעים שונים מבחינת מגדר, תחום לימוד אקדמי או תעסוקתי בתחום הפיננסי או הבין אישי, ומבחינת ותק בליווי

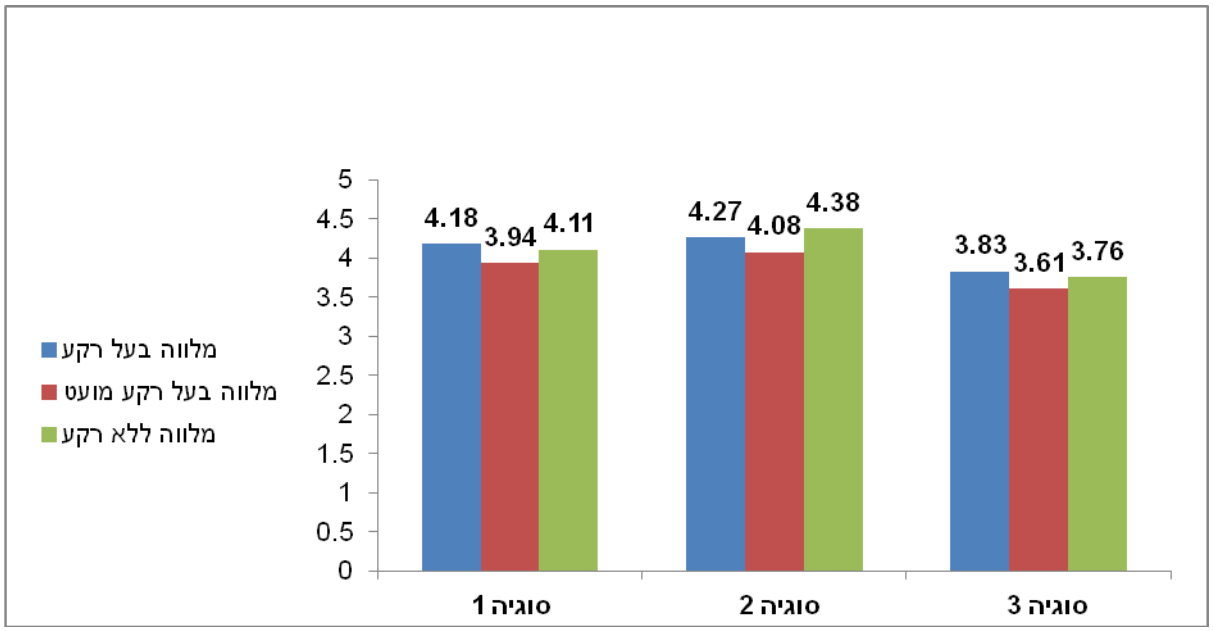
פיננסי, תופסים את כל שלוש הסוגיות כסוגיות חשובות ומהותיות בהתנהלות הפיננסית של המשפחות, אשר יש להתייחס אליהן הן בתהליך הליווי והן בתהליכי ההדרכה שניתנת למלווים. ניתן להסיק מממצאים אלו כי לא קיים קשר בין רקע המלווה לבין תפיסותיו ביחס לכל אחת משלושת הסוגיות.



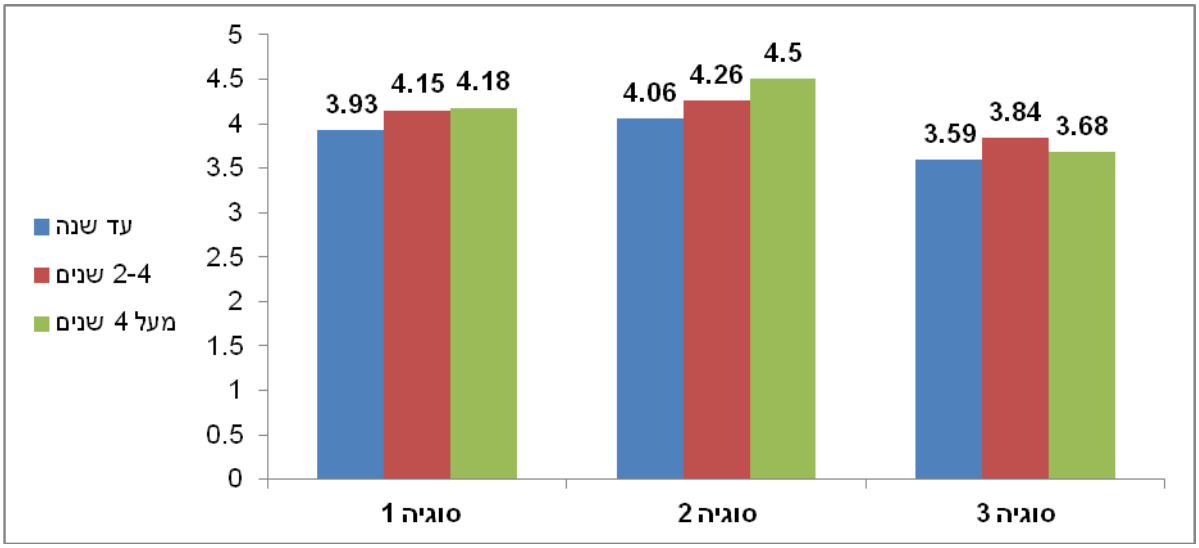
גרף 1 - הקשר בין מגדר לבין המידה שבה לדעת המלווה יש להתייחס לסוגיה בתהליך ליווי המשפחה



גרף 2 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי בתחום הפיננסי של המלווה לבין המידה שבה הוא מרגיש שמצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ועל יכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך



גרף 3 - בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי לבין המידה שבה לדעתו הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית



גרף 4- הקשר בין מספר השנים שהמלווה מתנדב בפעמונים לבין המידה בה לדעתו קיים צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו

5 דיון

אחד הדברים החשובים ביותר לאדם, כבר מגיל צעיר, הוא העצמאות הפיננסית שלו (Arnett, 2000). עצמאות זו משרתת הן את הפרט (האזרח), אשר מסוגל להתנהל נכון מבחינה פיננסית, הן את החברה ככלל, כיוון ותלות הפרט במוסדות השונים פוחתת (PISA, 2012; Murray, 2011). עם זאת, בשנים האחרונות, על בסיס מחקרים וסקרים שונים, ניתן היה להבחין במגמה מדאיגה של חוסר מיומנויות פיננסיות בסיסיות, המובילה לקשיים פיננסיים ולחוסר עצמאות פיננסית באוכלוסייה (Fox, Bartholomae & Jinkook, 2005 ; PISA, 2012, Murray, 2011). מגמה זו חוצה מעמדות וחוצה מדינות – מחקרים מראים כי משפחות מהמעמד הבורגני ומעלה חוות קשיים כלכליים, הן במדינות מתפתחות הן במדינות מפותחות כלכלית (Emmons, 2012).

לאור מגמות אלו, בשנים האחרונות גדלה תשומת הלב לצורך להבין לעומק את הגורמים המשפיעים על ההתמודדות של אזרחים עם סוגיות פיננסיות טיפוסיות בחיי הפרט. כפי שהוצג בסקירת הספרות, סקרים שונים בוחנים הן כישורים וידע בתחום זה. אולם, למרות שמחקרים רבים העידו על חשיבותם של גורמים לא-קוגניטיביים בהתנהלות פיננסית נכונה, עד כה לא בוצעו מחקרים רבים אשר התמקדו בגורמים אלו וחקרו אותם לעומק, במיוחד בקרב אנשים אשר חווים בפועל קשיים פיננסיים ולא רק במדגמים כלליים שמטרתם לייצג את כלל האזרחים (אך אין הם בהכרח מייצגים את האנשים שמתמודדים בפועל עם קשיים פיננסיים).

המחקר הנוכחי הוקדש לחקר ההיבטים הלא-קוגניטיביים הללו, תוך התמקדות בשלוש סוגיות: חשיבה לטווח מיידי לעומת טווח ארוך, שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים והשוואה לסביבה ולנורמות חברתיות. ייחודיות המחקר נובעת מכך שבחן סוגיות אלו לעומק, מעבר למקובל בסקרים שנערכו עד כה. בנוסף, המחקר בחן היבטים לא-קוגניטיביים מנקודת הראות של מלווים/יועצים המעורבים בסיוע למשפחות עם מצוקה פיננסית, הכולל התמודדות עם היבטים לא-קוגניטיביים. סוגיות אלו זוהו כסוגיות מרכזיות בהתנהלות פיננסית ובתהליך העצמה פיננסית, כחלק ממחקר גישוש איכותני שנעשה בתחילת המחקר הנוכחי.

המחקר בכללו בוצע בשיתוף פעולה מלא עם עמותת 'פעמונים', אשר מפעילה קרוב לשלושת אלפים מלווים המסייעים למשפחות הנקלעות לקשיים פיננסיים ופונות לקבלת ליווי מתמשך הכולל בין השאר מרכיבי חינוך פיננסי והעצמה פיננסית. הנחת העבודה של המחקר היא כי יש חשיבות מיוחדת ללכידת תובנות

מצטברות של מלווים העוסקים בתחום, כיוון שהם רואים את הסוגיות הללו בצורה שונה מאשר הפרטים והמשפחות החווים את התהליך. תפיסה חיצונית זו תואמת את גישת ה- Etic, אשר לפיה כאשר חוקרים קבוצה מסוימת, יש לבחון גם את נקודת המבט של גורמים החיצוניים לקבוצה זו (Hoare, Buetow, Mills & Francis, 2014). הדבר דומה לנקודת הראות של צוות רפואי ביחס לקשיים שבהתמודדות עם מחלה מסוימת, אשר חשוב להבינה כי היא הבסיס להחלטות מקצועיות שונות באשר לניהול המצב.

פרק זה יסקור תחילה את ממצאי המחקר לגבי כל אחת משלושת הסוגיות בנפרד, ולאחר מכן יתייחס לנקודת מבט רחבה יותר לגבי סוגיות אלו, תוך קישור להיבטים דמוגרפיים והתייחסות להשלכות יישומיות של ממצאי המחקר. בהמשך, יידונו מגבלות המחקר ויועלו הצעות למחקר נוסף והמלצות יישומיות.

5.1 סוגיה 1- חשיבה לטווח מיידי לעומת טווח ארוך

תוצאות המחקר מראות כי לפי תפישת המלווים בעמותת פעמונים, סוגיה זו מקשה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחות. תוצאות אלו תואמות את הטענות בספרות הקיימת, המכירות בהתמקדות במטרות לטווח הקצר כחסם פסיכולוגי שמשפיע על תהליך קבלת ההחלטות של האדם (Lowenstein & Thaler, 1989, In Krueger, 2012).

כתוצאה מקושי זה, המלווים שהשתתפו במחקר הנוכחי ציינו כי יש חשיבות רבה בהתייחסות אל סוגיה זו בתהליך הליווי הפיננסי. לפי הספרות, מקורו של חסם זה טמון בקושי האדם להבחין בין צורך לבין רצון ובנטייה לתת יותר משקל לרצונותיו מאשר לצרכיו בתהליך קבלת החלטות (Bazerman & Moore, 2008 In: Krueger, 2012).

תופעה זו עולה גם מניתוח התוכן שנעשה בחלק האיכותני לגבי סוגיה 1. מתשובות המלווים ניתן לראות כי קיים קושי בקרב המשפחות המלוות להתמודד עם דחיית סיפוקים. כתוצאה מכך, מעצם היכנעות המשפחות לרצונות מיידים - אשר לרוב לא עומדים בקנה אחד עם הצרכים הפיננסיים, המשפחות מפתחות הרגלים פיננסיים והרגלי צריכה אשר מזיקים בסופו של דבר למצבם הפיננסי.

מעבר לכך, מתוצאות המחקר עולה גם כי חלק מהמלווים מתקשים לעתים להתמודד עם סוגיה זו בתהליך הליווי. ייתכן כי אחת הסיבות לקושי זה הינה שגם עמדותיו של האדם (למשל, עמדותיו לגבי כסף או לגבי שימוש בכרטיסי אשראי) משפיעות על חשיבה לטווח המיידי. למשל, נמצא כי ככל שהאדם תופס הוצאה כספית כדבר חיובי אשר מעיד על כוח ויכולת עצמית, הסיכוי שהוא יבצע קנייה אימפולסיבית גדל. בנוסף

לכך, במידה והוא מאמין כי הדברים שהוא קונה מהווים תגמול חיובי/ פרס עבורו, הסיכוי לקנייה אימפולסיבית ולא רציונאלית גדל גם כן (Lai, 2010). טענה זו תואמת את ממצאי המחקר הנוכחי – שכן מניתוח התוכן עולה כי משפחות רבות נוטות לצרכנות מוגזמת של מוצרים לא הכרחיים מתוך האמונה שמגיע להן ליהנות מהכסף בהתחשב בכך שהם עובדים קשה.

5.2 סוגיה 2- שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים

תוצאות השאלון מעידות על כך שבעיני המלווים גם סוגיה זו מהווה חלק חשוב בהתנהלות הפיננסית של המשפחות. מניתוח התוכן שנעשה, עולה כי משפחות רבות נוטות לשימוש מוגזם באמצעי התשלום העומדים לרשותם, בעיקר בכרטיסי אשראי. כתוצאה מכך, מרבית המלווים ציינו את החשיבות בהתייחסות לסוגיה זו כחלק מתהליך הליווי הפיננסי.

בשנים האחרונות עלתה המודעות לשימוש הרב בכרטיסי אשראי ונראה כי כרטיס האשראי הפך לאמצעי התשלום הנפוץ ביותר (Besharat, Carrillat & Ladik, 2014). בעוד השימוש בכרטיסי אשראי הולך וגובר, כך עולה גם המודעות לחסרונות של שימוש בכרטיסי אשראי ולסיכונים שבכך. למשל, במחקר שנעשה בקרב סטודנטים באוניברסיטה, נמצא שככל שלסטודנט יש יותר כרטיסי אשראי, כך עולה הסיכוי שייכנס לחובות כספיים ושלא יוכל להשלים את לימודיו באוניברסיטה עקב קשיים כלכליים (Lyons, 2004 In Hancock, Jorgensen & Swanson, 2012). לפי Hancock, Jorgensen & Swanson (2012), אחת הסיבות לשימוש מוגזם בכרטיסי אשראי ולחובות כלכליים בקרב סטודנטים הינה עמדותיהם לגבי שימוש בכרטיסי אשראי. סטודנטים אשר לא חוששים משימוש בכרטיס אשראי ואשר תופסים את השימוש בכרטיסי האשראי כדבר חיובי, יהיו בעלי נטייה גדולה יותר לשימוש מוגזם ולא מושכל בכרטיס האשראי ויהיו בעלי חובות גדולים יותר.

5.3 סוגיה 3- השוואה לסביבה ולנורמות חברתיות

קבלת החלטות אמנם מורכבת גם מגורמים קוגניטיביים ופסיכולוגיים, אך גם מגורמים חברתיים (Moore, Cain, Loewenstein & Bazerman, 2005). בשנים האחרונות יותר ויותר מחקרים התייחסו לגורמים החברתיים אשר משפיעים על החלטות פיננסיות של הצרכן, תוך דגש על חקר צרכנות קונפורמית. לפי Zinkhan & Lascu (1999), צרכנות קונפורמית הינה "שינוי באופן בו הצרכן תופס ומעריך את המוצר, במטרות ובסיבות לצריכת המוצר ובהתנהגות הצרכן, וזאת כתוצאה מהיחשפות למטרות הצריכה של אחרים ולהתנהגותם כצרכנים".

תופעת הצרכנות הקונפורמית עלתה גם במחקר זה. המלווים העידו על כך שסוגיה זו מקשה במידה רבה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה. מתוצאות ניתוח התוכן עולה כי אחת הבעיות הנפוצות בהתנהלות הפיננסית של המשפחות היא קניית מתנות יקרות והוצאת כספים רבים במסגרת אירועים, וזאת מעבר ליכולת הכלכלית של המשפחות. לטענת המלווים,המשפחות מרגישות מחויבות לתת כספים רבים באירועים, בהתאם למה שמקובל במשפחתם ובסביבתם החברתית. לכן לדעתם יש צורך להתייחס לסוגיה זו בתהליך הליווי הפיננסי.

בספרות ניתן לראות כי גם סוגיה זו קשורה לעמדות האדם כלפי השימוש בכסף. נמצא כי כאשר כסף נתפס בעיני האדם כסמל לכוח, מעמד ושליטה, תהיה לו נטייה גדולה יותר להוצאת כספים על מנת להשאיר רושם חיובי על אחרים ולקבל כבוד מהסביבה. בנוסף, כסף יכול להיתפס בעיני האדם גם כאמצעי להפגנת אהבה, אכפתיות ונדיבות. כתוצאה מכך, האדם יוצא כספים על אחרים מתוך אמונה שזוהי דרך לגיטימית לבטא את חיבתו (Furnham, Wilson, & Telford, 2012 In: Von Stumm, O'Creevy, & Furnham, 2013).

6 מגבלות המחקר והצעות למחקר עתידי

למחקר הנוכחי ישנן מספר מגבלות. ראשית, מחקר זה מתייחס למשפחה כאל יחידה אחת. הוא אינו מבחין בין העמדות, האמונות והחסמים של בני המשפחה השונים. היחסים בין בני המשפחה, ההבדלים ביניהם ובפרט הדינאמיקה בין בני הזוג - כל אלו עשויים להשפיע במידה רבה הן על קבלת ההחלטות והתנהלות הפיננסית של המשפחה והן על שיתוף הפעולה של המשפחה בתהליך הליווי. לכן, יש להתייחס לנושאים הללו במחקרי המשך בנושא העצמה פיננסית ולהבחין בין נקודות המבט השונות של בני הזוג או בני המשפחה לגבי התנהלות פיננסית ושינוי הרגלים פיננסיים.

מגבלה נוספת של מחקר זה הינה ההתמקדות בנקודת מבטם של המלווים המתנדבים בעמותת 'פעמונים'. כאמור, מטרת המחקר הייתה לבחון את העמדות, ההרגלים ההתנהגותיים והחסמים הפסיכולוגיים של המשפחות המגיעות לעמותה. עם זאת, משפחות אלו לא היוו את מדגם הנבדקים במחקר, אלא הנבדקים היו המתנדבים אשר ליוו אותן. החלטה זו נעשתה מתוך ההנחה שלאנשים החווים קשיים כספיים בגלל סוגיות פסיכולוגיות אין בהכרח יכולת לתובנה מלאה לגבי הסוגיות המשפיעות על התנהגותם, בעוד אנשי מקצוע העובדים בצמוד עם המשפחות, יכולים לתאר את מצבן בצורה יותר ברורה ואובייקטיבית. למרות הרציונל מאחורי החלטה זו, ניתן לבצע מחקר המשך אשר יבחן הן את התפיסה החיצונית של המלווים והן את התפיסה הפנימית של המשפחות לגבי תהליך הליווי הפיננסי. זאת על מנת לקבל תמונה הוליסטית של תהליך ההעצמה הפיננסית ולהבין את תפיסתם של כל הגורמים המעורבים בו.

מעבר לכך, מחקר זה התמקד בשלוש סוגיות לא-קוגניטיביות עיקריות. עם זאת, בשלבים המוקדמים של המחקר, במסגרת מחקר הגישוש, הראיונות עם המלווים בעמותת פעמונים העלו שש סוגיות שונות. למשל: 'קביעת סדר עדיפויות' ואימפולסיביות וחוסר סבלנות לעומת משמעת עצמית'. כזכור, לאחר קיום פגישות עם מנהלת העמותה וביצוע קבוצת מיקוד, הוחלט להוריד חלק מהסוגיות ולמזג חלקן עקב חפיפה חלקית, באופן שיפשט וימקד את המשך המחקר בכמה סוגיות פסיכולוגיות מובחנות זו מזו. עם זאת, כיוון שהסוגיות הנוספות שצוינו הועלו גם הן על ידי המלווים והוגדרו כסוגיות מהותיות בהתנהלות הפיננסית של המשפחות, יש חשיבות לחקור גם אותן לעומק. התייחסות ספציפית במחקרי המשך לכל ששת הסוגיות שהועלו בסקירת הספרות תאפשר הבנה נרחבת יותר לגבי חשיבות כל אחת מהסוגיות ואף תאפשר לאתר צרכי הדרכה ספציפיים יותר.

7 מסקנות והשלכות

מחקר זה הינו הראשון מסוגו אשר בחן לעומק שלוש סוגיות פסיכולוגיות והתנהגותיות הקשורות להתנהלות פיננסית ביחס להתנהגות בפועל של משפחות שנקלעו למשבר כלכלי ולא באוכלוסיה הכללית. המחקר בחן את שלושת הסוגיות בדרך ייחודית ורב-שלבית אשר שילבה הן שיטת מחקר איכותנית וכמותית. דרך זו אפשרה הבנה טובה יותר של הסוגיות, של הקשר שלהן למצבן הפיננסי של המשפחות ושל אופן ההתמודדות איתן.

אמנם מחקר זה התמקד בשלוש סוגיות ספציפיות ונעשה בשיתוף פעולה עם עמותה מסוימת, אך מסקנותיו ישימות גם לגבי גופים אחרים אשר מספקים שירותי ייעוץ פיננסי. הפרק הבא יתמקד במסקנות המרכזיות שעלו מן המחקר הנוכחי ויפרטו את השלכותיו, תוך התייחסות הן להשכלות עיוניות והן להשלכות יישומיות.

7.1 מסקנות והשלכות עיוניות

כאמור, מחקרים רבים התייחסו לחשיבות הבנת הגורמים הלא-קוגניטיביים אשר משפיעים על התנהלות פיננסית. עם זאת, עד כה הספרות המחקרית לא התייחסה לסוגיות שנחקרו במחקר הנוכחי בהתייחס לאנשים שנמצאים בפועל בקשיים פיננסיים - המחקרים שבוצעו עד כה בתחום הם רובם ככולם מחקרי מעבדה המתייחסים לאוכלוסיות סטודנטים, או מחקרים אשר מבוססים על סקרים ומדגמים ארציים באוכלוסיה הכללית.

במחקרים קודמים שנעשו נמצא כי קבלת החלטות אינה נעשית בהכרח באופן רציונאלי וכי מודעות האדם לגורמים המשפיעים על קבלת החלטותיו הינה לעתים מוגבלת. כתוצאה מכך, פעמים רבות האדם נכשל ביישום הידע שיש לו (Bazerman & Chugh, 2007). כמו כן, נמצא שקבלת החלטות הינה תהליך אשר מורכב ממרכיבים פסיכולוגיים סמויים שהאדם אינו מודע להם ואינו שולט בהם. מסיבה זו, גם כאשר לאדם יש מידע נגיש שעשוי לעזור לו, הוא לאו דווקא יבחר להשתמש במידע זה וליישם אותו (Moore, Cain, Loewenstein & Bazerman, 2005; Rotfeld, 2008).

ממצאי המחקר מאוששים את הטענות בספרות לגבי חשיבות סוגיות פסיכולוגיות בהבנת התנהגות פיננסית ובהתמודדות עם קשיים פיננסיים. מעבר לכך, ממצאים אלו מאירים שלוש סוגיות פסיכולוגיות ספציפיות המהוות חלק מרכזי בהתנהלות הפיננסית ובקבלת ההחלטות הפיננסיות של המשפחות: חשיבה

לטווח מיידי לעומת טווח ארוך, שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים והשוואה לסביבה ולנורמות חברתיות.

כאמור, גישת המחקר שנבחרה הינה שונה מהאופן שבו מחקרים קודמים נעשו בתחום. גישה זו, אשר כללה מספר שלבים מחקריים, הן איכותניים והן כמותיים, אפשרה לחשוף מידע מעמיק יותר לגבי סוגיות פסיכולוגיות בקבלת החלטות פיננסיות ובהעצמה פיננסית. מכיוון שממצאי המחקר מצביעים על חשיבות הסוגיות הפסיכולוגיות בתחום הפיננסי, סקרים ומחקרים עתידיים העוסקים בהתמודדות עם קשיים פיננסיים ובקבלת החלטות פיננסיות צריכים גם כן לעשות שימוש בכלי מחקר אשר יאפשרו לחשוף את ההיבטים הלא-קוגניטיביים וזאת על מנת לקבל תמונת מצב מקיפה יותר לגבי התמודדות עם קשיים פיננסיים. במרבית כלי המחקר הקיימים כיום בתחום זה, כגון הסקר הלאומי לגבי אוריינות פיננסית (למ״ס) לא ניתן לכלול שאלות שמכוונות לחשוף חסמים פסיכולוגיים כיוון שאלו נושאים רגישים שלגביהם קיימת רצייה חברתית. המחקר הנוכחי מראה שהידע הקיים לגבי חסמים פסיכולוגיים ולגבי צרכי התפתחות אישית של נועצים הינו חלקי בלבד. כתוצאה מכך, נדרשת הרחבת הידע דרך כלים אחרים (כגון הגישה בה נעשה שימוש במחקר הנוכחי) כדי לספק תמונת מצב מקיפה יותר על מצב האוכלוסייה בתחום של ידע פיננסי ורמת העצמה פיננסית.

7.2 מסקנות והשלכות יישומיות

כתוצאה מאוריינות פיננסית נמוכה במדינות רבות בעולם, בשנים האחרונות קמו ארגונים רבים שמטרתם לשפר מצב זה הקיים בקרב האוכלוסייה. מרבית התכניות להעצמה וחינוך פיננסיים בארגונים אלו שמו דגש על הענקת ידע פיננסי לשם עידוד שימוש מושכל באמצעים פיננסיים. עם זאת, נראה שפעמים רבות תכניות אלו אינן מצליחות להשיג את מטרתן ואינן מצליחות להביא לשיפור המצב הכלכלי של האוכלוסייה בפועל (Mandell, 2008 ; Braunstein and Welch, 2002; Lyon et al., 2006). **אחת הסיבות לחוסר ההצלחה של תכניות אלו היא שאין מספיק ידע על הקשר בין אוריינות פיננסית לבין קבלת החלטות פיננסיות**. מכאן שעל מנת להביא להצלחת התכניות האלה, יש תחילה לזהות את הגורמים שמשפיעים על יישום המידע המוענק בתכניות לחינוך פיננסי (Frijns, gilbert & Tourani-Rad, 2013).

ממצאי מחקר זה מדגישים את חשיבות ההיבטים הפסיכולוגיים בתהליך קבלת ההחלטות הפיננסיות ויישום הידע הפיננסי בפועל – היבטים שהנועצים המגיעים לקבלת שירותי ייעוץ פיננסי לא בהכרח מודעים אליהם או שולטים בהם. ארגונים אשר מציעים שירותי ייעוץ פיננסי או העצמה פיננסית, צריכים להתייחס

לסוגיות הפסיכולוגיות הללו כחלק חשוב ובלתי נפרד מהשירות, וזאת על מנת לשפר את יעילות הייעוץ ואת הסיכוי ליישמו בפועל.

ממצא חשוב נוסף שבולט במחקר הוא שמרבית המשפחות מתקשות להתמודד עם כל אחת משלושת הסוגיות שנחקרו במחקר זה. מכאן עולה השאלה: כיצד ישנם כל כך הרבה אנשים אשר לא מצליחים ליישם עקרונות שהם כביכול אלמנטאריים? מפתיע לראות כי משפחות רבות מתקשות להבין שהוצאות המשפחה צריכות להיות קטנות מהכנסותיה על מנת לחסוך כספים, להבין את הפער בין צרכים פיננסיים לבין רצונות, בין יכולות פיננסיות קיימות (המצב המצוי) לבין סיפוקים מיידיים בעלי השלכות בטווח הרחוק (המצב הרצוי). ארגונים המציעים שירותי תמיכה פיננסית צריכים להתמקד בעידוד יישום העקרונות הללו ובהתמודדות עם החסמים הפסיכולוגיים אשר מקשים על יישומם. מחקרים מצאו כי לא ניתן להתייחס למושג כסף כמושג אובייקטיבי ולהפריד אותו מהאופן הסובייקטיבי שבו הוא נתפס. לכל בני האדם יש עמדות שונות ומורכבות לגבי כסף - עמדות אשר יקבעו את אופן השימוש בו (Argyle & Furnham, 2013).

תוצאות מחקר זה תומכות בטענה זו ומעידות על כך שהחסמים הפסיכולוגיים, העמדות והאמונות של בני האדם משפיעים על התנהלותם הפיננסית ומצבם הפיננסי. דבר זה מראה את החשיבות של שירותי ייעוץ פיננסי אשר מותאמים אישית לנועצים ואת חוסר האפקטיביות של מתן ייעוץ פיננסי כללי וטכני לאוכלוסיות שונות בחברה.

מסקנה נוספת ממחקר זה היא שחינוך פיננסי המתמקד בהעברת ידע טכני לגבי מושגים פיננסיים ואוריינות פיננסית לא בהכרח יוביל לשינוי אופן קבלת החלטות פיננסיות ולהתנהלות פיננסית טובה יותר בפועל. ידע זה הינו חשוב, אך אין ביכולתו לאפשר שינוי אמיתי בהתנהלות הפיננסית. לכן, לצד החינוך הפיננסי שניתן כיום על ידי ארגונים במגזר הציבורי והפרטי יש גם לבצע העצמה פיננסית – העצמה שתכלול שירות הוליסטי אשר יעניק כלים להתמודדות עם עמדות, חסמים פסיכולוגיים והרגלים התנהגותיים, ולא רק יאפשר שינון מושגים פיננסיים. העצמה פיננסית מהווה התמודדות עם הבעיה לטווח ארוך מכיוון שהיא מאפשרת התמודדות עם שורש הבעיה. חינוך פיננסי בצורת העברת ידע לגבי מושגים פיננסיים - כגון מהי ריבית, מהי הלוואה וכו', יאפשר הבנה טובה יותר של האדם לגבי פעולותיו הפיננסיות. עם זאת, אין ביכולת חינוך מסוג זה לאפשר התמודדות ארוכת-טווח עם פיתויים שהבנקים והתקשורת מעמידים בפני הצרכנים ועם שינוי או שבירת הרגלי צריכה אשר משפיעים לרעה על המצב הפיננסי.

תרומה נוספת של המחקר הינה הדגשת החשיבות לכך שארגונים המציעים שירותי ייעוץ פיננסי יאפשרו תמיכה פיננסית ארוכת טווח – זאת על מנת לאפשר התמודדות עם בעיות עמוקות ומושרשות הכוללות

עמדות, אמונות והשפעה של גורמים חיצוניים. שירות מורכב מסוג זה עשוי להצריך שיתופי פעולה נרחבים יותר בין ארגונים שונים הפועלים במגזר השלישי, כמו גם בין המגזר השלישי לבין המגזר הציבורי.

תרומה ייחודית נוספת של מחקר זה היא שהמחקר אינו מתייחס רק לקשיי הנועצים עם קשיים פיננסיים ועם שינוי הרגלים פיננסיים, אלא גם מבליט את הקושי של נותני השירות בהתמודדות עם החסמים הפסיכולוגיים של הנועצים – חסמים אשר מקשים על תהליך הייעוץ. ממצאי המחקר מצביעים על כך שרבים מהמלווים חשים כי יש להדגיש במידה רבה את שלושת הסוגיות בתהליכי ההדרכה הניתנת להם. בדומה לכך, גם ממצאי מחקר החלוץ (ראיונות שנעשו עם הנהלת העמותה וראשי צוותים) מעידים על כך שלמרות שהנושאים הללו מוזכרים בהדרכות, הם אינם מודגשים במידה מספקת. ממצאים אלו מעלים את הצורך להתייחסות לחסמים הפסיכולוגיים בהדרכות אשר ניתנות לנותני השירות בתחום הליווי הפיננסי, כמו גם את הצורך בחיזוק מערכי הדרכה קיימים באופן שיאפשר התמודדות מוצלחת עם חסמים אלו.

8 ביבליוגרפיה

אסטרטגיה לאומית לקידום חינוך פיננסי בישראל. (2012). משרד האוצר. נלקח ב-10 באוקטובר, 2014. מהאתר: http://ozar.mof.gov.il/hon/2001/finance_education/memos/strategy2012.pdf

אפרים,ע. (נובמבר 29, 2012). דו"ח העוני : יותר משפחות עובדות הפכו לעניות. אתר : http://www.ynet.co.il/articles/0%2c7340%2cL-4313196%2c00.html

דטל, ש. (אוקטובר 22, 2012). האוצר מבטיח חינוך פיננסי. אתר : http://www.themarker.com/markets/1.1847654

שקדי, א. (2007). *מילים המנסות לגעת מחקר איכותני - תיאוריה ויישום*. תל-אביב : רמות - אוניברסיטת תל-אביב.

Financial Literacy Survey: Knowledge, Opinions and Behavior in Financial Issues. (2012). Retrieved October 10, 2014 from http://www.cbs.gov.il/www/hodaot2012n/25_12_297b.pdf

Argyle, M., & Furnham, A. (2013). *The psychology of money*. Routledge.

Baek, E. & Hong, G. (2004). Effects of family life-cycle stages on consumer debts. *Journal of Family and Economic Issues*, 25: 359–385

Baker, H. K. & Nofsinger, J. R. (2002). Psychological biases of investors. *Financial Services Review*, 11: 97–116.

Bandura, A., & Wood, R. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision making. *Journal of Personality & Social Psychology, 56:* 805-814.

Becker, J., Kovach, A.C., & Gronseth, D.L. (2004). Individual empowerment: How community health workers operationalize self-determination, self-sufficiency, and decision-making abilities of low-income mothers. *Journal of Community Psychology*, 32(3): 327–342.l

Belsky, G., & Gilovich, T. (1999). *Why smart people make big money mistakes-and how to correct them*. New York: Fireside Books.

Bernheim, B. D, Garrett, D.M, and Maki, D.M. (2001). Education and Saving: The Long-Term Effects of High School Financial Curriculum Mandates. *Journal of Public Economics*, 85: 435–465.

Besharat, A., Carrillat, F. A., & Ladik, D. M. (2014). When Motivation is Against Debtors' Best Interest: The Illusion of Goal Progress in Credit Card Debt Repayment. *Journal of Public Policy & Marketing*

Blanco, M., Engelmann, D., Koch, A. & Normann, H. T. (2010). Belief elicitation in experiments: is there a hedging problem? *Experimental Economics*, 13: 412–438.

Braunstein, S. & Welch, C. (2002). Financial Literacy: An overview of practice, research and policy. *Federal Reserve Bullentin*, 11, 445-457.

Chen, H., & Volpe, R. (1998). An analysis of personal financial literacy among college students. *Financial Services Review, 7*(2): 107–28.

Donkers, B. & Van Soest, A. (1999). Subjective Measures of Household Preferences and Financial Decisions. *Journal of Economic Psychology. 20*: 613–642.

Emmons, W. (2005). Consumer-Finance Myths and Other Obstacles to Financial Literacy. *St. Louis University Public Law Review,* 24: 335–362.

Fox, J., Bartholomae, S. & Jinkook, L. (2005). Building the Case for Financial Education. *Journal of Consumer Affairs*, 39: 195–214.

Frijns, B. P. M., Gilbert, A., & Tourani-Rad, A. (2013). Why do financial literacy programmes fail. *Auckland Centre for Financial Research, Auckland University of Technology: Applied Finance Letters*, vol.2(1), pp.18 - 21 (4)

Frijns, B., Gilbert, A., & Tourani-Rad, A. (2014). Learning by doing: the role of financial experience in financial literacy. *Journal of Public Policy*, 34(01), 123-154.

Harrison, G. W., Lau, M. I., Rutstr¨om, E. E. & Sullivan, M. B. (2005), Eliciting Risk and Time Preferences using Field Experiments: Some Methodological Issues, in J.Carpenter, G. W. Harrison and J. A. List (eds.), *Field Experiments in Economics*, JAI Press Greenwich, NY.

Howlett, E., Kees, J., and Kemp, E. (2008). The Role of Self-Regulation, Future Orientation, and Financial Knowledge in Long-Term Financial Decisions. *Journal of Consumer Affairs*, 42: 223–242.

Johnson, E. & Sherraden, M. (2007). From Financial Literacy to Financial Capability among Youth. *Journal of Sociology & Social Welfare*, 34 (3): 119–146.

Kempson, E. (2009), Framework for the Development of Financial Literacy Baseline Surveys: A First International Comparative Analysis. *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions,* No. 1, OECD Publishing.

Krüger, J.I. (Ed.) (2012). *Social judgment and decision making*. New York: Psychology Press.

Kuhnen, C. M, & Knutson, B. (2011). The influence of affect on beliefs, preferences, and financial decisions. *Journal of Financial Quantitative Analysis*, 46: 605–26.

Lai, C. W. (2010). How financial attitudes and practices influence the impulsive buying behavior of college and university students. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 38(3), 373-380

Lapierre, J., Perreault, M., & Goulet, C. (1995). Prenatal peer counseling: An answer to the persistent difficulties with prenatal care for low-income women. *Public Health Nursing*, 12(1): 53–60.

Lascu, D. N., and G. Zinkhan. (1999). Consumer Conformity :Review and Applications for Marketing Theory and Practice. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7 (3): 1-12.

Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2006). Baby Boomer Retirement Security: The Roles of Planning, Financial Literacy, and Housing Wealth. Working Paper No. 12585. Cambridge, MA: National Bureau of Economics Research.

Lusardi, A. & Mitchell, O. S. (2007). Financial Literacy and Retirement Preparedness: Evidence and Implications for Financial Education. *Business Economics,* 42: 35-44.

Lusardi, A. & Mitchell, O. (2008). Planning and Financial Literacy: How Do Women Fare. *American Economic Review,* 98(2): 413-417.

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2009). How ordinary consumers make complex economic decisions: Financial literacy and retirement readiness. NBER Working Paper,15350.

Lyons, A. C., Lance Palmer, Koralalage S.U Jayaratne, S.U. and Scherpf, E. (2006). Are We Making the Grade? A National Overview of Financial Education and Program Evaluation. *Journal of Consumer Affairs*, 40: 208–235.

Mae, N. (2004). Undergraduate students and credit cards: An analysis of usage rates and trends.http://www.nelliemae.com/library/research_12.html. Retrieved 17 July 2007.

Mandell, L. (2008). The financial literacy of young American adults. Results of the 2008 national Jump start Coalition survey of High School seniors and college students. Retrieved from http://www.jumpstart.org/assets/files/2008SurveyBook.pdf

Mason, C. & Wilson, R. (2000). *Conceptualising Financial Literacy.* Loughborough University Business School.

Moore, D. A., Cain, D. M., Lowenstein, G., & Bazerman, M. H. (2005). *Conflicts of interest*. Cambridge University Press, Cambridge, UK.

Murray, T. S. (2011). *Financial Literacy: A Conceptual Review. Data* Angel Policy Research

Organisation for Economic Co-operation and Development (in press). *PISA 2012 mathematics framework*. Paris: Author.

Roberts, J. A., & Jones, E. (2001). Money attitudes, credit card use, and compulsive buying among American college students. *The Journal of Consumer Affairs*, 35: 213–240.

Rotfeld, Herbert Jack. 2008. Financial Aliteracy. *Journal of Consumer Affairs*, 42: 306–9.

Sadan, E. (1997). *Empowerment and community planning: Theory and practice of people-focused social solutions.* Tel Aviv: Hakibbutz Hameuchad Publishers.

Sanders, C.K. & Schnabel, M. (2006). Organizing for economic empowerment of battered women: Women's savings accounts. *Journal of Community Practice*, *14*(3): 47-68.

Simanowitz, A. W. (1999). Effective strategies for reachingthe poor. *Development Southern Africa*, 16: 169–181.

Simanowitz, A. W. (2002). Ensuring impact: reaching the poorest while building financially self-sufficient institutions, and showing improvement in the lives of the poorest women and their families. In: *Pathways out of poverty: innovations in microfinance for the poorest families*. Bloomfield, D. H. S. (Eds) Connecticut: Kumarian Press; pp. 1–74.

Staples, L. H. (1990). Powerful ideas about empowerment. *Administration in Social Work. 14(2):* 29-42.

Von Stumm, S., Fenton O'Creevy, M., & Furnham, A. (2013). Financial capability, money attitudes and socioeconomic status: Risks for experiencing adverse financial events. *Personality and Individual Differences,* 54(3), 344-349.

9 נספח 1 - שאלון

<u>חלק ראשון</u>

<u>סוגיה 1 - הסתכלות לטווח קצר, ולא הסתכלות לטווח ארוך:</u>

סוגיה זו מתייחסת לנטייתו של האדם להתמקד בתועלת ובתוצאות החלטותיו בטווח הקצר (המיידי), ולתת להן יותר משקל מאשר לתועלת ולתוצאות החלטותיו אשר צפויות בטווח הארוך. נטייה זו באה לידי ביטוי למשל בהוצאות מרובות בטווח המיידי במקום חיסכון לטווח ארוך, ובאמונה כי יציאה לבילויים, חופשות או צריכת מוצרים איכותיים ויקרים יותר חשובים מאשר לצמצם בהוצאות לאורך זמן.

להלן שאלות הקשורות לסוגיה זו - בכדי לענות, נא לבחור משפחה אחת מסוימת אותה ליווית (לתקופה של לפחות 3 חודשים) במהלך 12 החודשים האחרונים, ולהתייחס בתשובותיך רק למשפחה זו.

1. באיזו מידה, לדעתך, סוגיה זו הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי?

2. כיצד סוגיה זו באה לביטוי בתהליך הליווי ו/או בחיי היומיום של המשפחה הזו (נשמח לקבל גם הסבר כללי וגם דוגמאות קונקרטיות)?

3. באיזו מידה, לדעתך, על המלווה להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה?

4. נכון לעכשיו (בנקודת הזמן בה נמצא תהליך הליווי), באיזו מידה לדעתך הינך מצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך?

5. מה לדעתך סייע להצלחה בטיפול בסוגיה זו (נא לתאר כלים או דרכי התמודדות שלך, וכו'), או לחילופין, מה לא איפשר או יצר קשיים בהתייחסות לסוגיה זו? (נשמח לקבל הסבר כללי ודוגמאות קונקרטיות).

6. בהסתכלות רחבה יותר (מעבר למשפחה המסויימת אליה התייחסת בתשובות עד כה): באיזו מידה לדעתך קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו?

<u>סוגיה 2 – שימוש לא מושכל באמצעים פיננסיים</u>

סוגיה זו מתייחסת לנטיית האדם להסתמך בהחלטות הפיננסיות על מזל והסתברות או לא לקחת בחשבון את המשמעות של הצטברות של עלויות, ובכך לקחת סיכונים פיננסיים. למשל, שימוש לא-מושכל ונרחב מאוד בכרטיסי אשראי, לקיחת הלוואות בהיקף לא סביר, שימוש רב בתשלומים ובציקים דחויים, שימוש רב בכרטיסי גירוד או לוטו. וכו'

7. באיזו מידה, לדעתך, סוגיה זו הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי?

8. כיצד סוגיה זו באה לביטוי בתהליך הליווי ו/או בחיי היומיום של המשפחה הזו (נשמח לקבל גם הסבר כללי וגם דוגמאות קונקרטיות)?

9. באיזו מידה, לדעתך, על המלווה להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה?

10. נכון לעכשיו (בנקודת הזמן בה נמצא תהליך הליווי), באיזו מידה לדעתך הינך מצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך?

11. מה לדעתך סייע להצלחה בטיפול בסוגיה זו (נא לתאר כלים או דרכי התמודדות שלך, וכו'), או לחילופין, מה לא איפשר או יצר קשיים בהתייחסות לסוגיה זו? (נשמח לקבל הסבר כללי ודוגמאות קונקרטיות).

12. בהסתכלות רחבה יותר (מעבר למשפחה המסויימת אליה התייחסת בתשובות עד כה):
באיזו מידה לדעתך קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו?

סוגיה 3 - השוואה לאחרים ולנורמות חברתיות

סוגיה זו מתייחסת לנטיית האדם להשוות את עצמו לאחרים שבסביבתו שהם קבוצת התייחסות חברתית, או לרצות להידמות לאחרים מבחינת מה שהם מסוגלים לעשות מבחינה פיננסית או מבחינת תחומי או היקפי ההוצאות שלהם.

13. באיזו מידה, לדעתך, סוגיה זו הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי?

14. כיצד סוגיה זו באה לביטוי בתהליך הליווי ו/או בחיי היומיום של המשפחה הזו (נשמח לקבל גם הסבר כללי וגם דוגמאות קונקרטיות)?

15. באיזו מידה, לדעתך, על המלווה להתייחס לסוגיה זו בתהליך ליווי המשפחה?

16. נכון לעכשיו (בנקודת הזמן בה נמצא תהליך הליווי), באיזו מידה לדעתך הינך מצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ויכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך?

17. מה לדעתך סייע להצלחה בטיפול בסוגיה זו (נא לתאר כלים או דרכי התמודדות שלך, וכו'), או לחילופין, מה לא איפשר או יצר קשיים בהתייחסות לסוגיה זו? (נשמח לקבל הסבר כללי ודוגמאות קונקרטיות).

18. בהסתכלות רחבה יותר (מעבר למשפחה המסויימת אליה התייחסת בתשובות עד כה): באיזו מידה לדעתך קיים צורך להתייחס בתהליכי ההדרכה אשר ניתנת למלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו?

19. באופן כללי, מהם לדעתך הדגשים שנדרש לתת או לשנות בהדרכת המלווים ביחס לשלוש הסוגיות שהוצגו?

20. האם לאור ניסיונך בשטח, קיימות סוגיות נוספות שמשפיעות על קבלת החלטות בתחום הפיננסי או על יישום החלטות שהתקבלו לגבי התנהגות פיננסית, אשר חשוב להתייחס אליהן בתהליך הליווי ? אנא פרט.

21. האם משפחה זו התנהלה לפי תקציב כאשר פגשת את המשפחה לראשונה בתחילת תהליך הליווי?

כן/ חלקית/ לא

22. האם לבני המשפחה היו מסמכים פיננסיים מקובלים ותיעוד פעולות עיקריות, כאשר פגשת את המשפחה לראשונה בתחילת תהליך הליווי?

כן/ לא

23. מי מבני המשפחה אחראי לקבלת ההחלטות הפיננסיות היומיומיות?

בעיקר הבעל/ בעיקר האישה/ שני בני הזוג במידה שווה/ מדובר במשפחה חד הורית

חלק שני

לסיום, להלן מספר שאלות לגבי הרקע האישי שלך ושל המשפחות איתן אתה עובד בעמותת פעמונים.

רקע אישי של המלווה:

24.מין:

זכר/נקבה

25.קבוצת גיל:

20-30/ 31-40/ 41-50/ 51-60/ 61-70/ מעל 70

26.מהי השכלתך?

תיכונית/ על תיכונית(לא אקדמית)/ תואר ראשון/ תואר שני

27.האם יש לך רקע אקדמי/ תעסוקתי משמעותי בתחום הפיננסי? (למשל כלכלה, חשבונאות, מנהל עסקים, ביטוח, בנקאות, וכד'):

כן/קצת/לא

28.האם יש לך רקע אקדמי/ תעסוקתי בתחום האימון (קואצ'ינג), ההדרכה, או הפסיכולוגיה?

כן/קצת/לא

29.באיזה אזור גיאוגרפי בארץ הינך עוסק/ת בליווי המשפחות?

צפון/מרכז/דרום/יהודה ושומרון

30.כמה משפחות בערך ליווית עד היום מאז תחילת עבודתך בפעמונים?

31.כמה שנים בערך הנך מתנדב/ת בפעמונים?

עד שנה/ 2-4 שנים/ 4-6/ שבע שנים ומעלה

<u>שאלות לגבי רקע המשפחה בה בחרת להתמקד במילוי שאלון זה:</u>

32.כמה נפשות סה'כ יש במשפחה זו המתגוררים בבית (הורים + ילדים?

33. האם זו משפחה חד-הורית? *כן/לא*

34.מהי רמת ההכנסה החודשית הכוללת 'ברוטו' של משפחה זו (הבעל והאישה יחד)?

35.מהי קבוצת הגיל של הבעל במשפחה זו? (אם אין בעל, לסמן 'לא רלוונטי')

20-30, 31-40, 41-50, 51-60, 61-67, מעל 67

36.מהי קבוצת הגיל של האשה במשפחה זו? (אם אין אשה, לסמן 'לא רלוונטי')

20-30, 31-40, 41-50, 51-60, 61-67, מעל 67

37.ככל הידוע לך, מהי רמת ההשכלה של הבעל במשפחה זו? (אם אין בעל, לסמן 'לא רלוונטי')

יסודית (עד 8 שנים)/תיכונית(9-12 שנים)/על תיכונית(לא אקדמית)/תואר אקדמי/אין לי מושג/לא רלוונטי

38.ככל הידוע לך, מהי רמת ההשכלה של האשה במשפחה זו? (אם אין אשה, לסמן 'לא רלוונטי')

יסודית (עד 8 שנים)/תיכונית(9-12 שנים)/על תיכונית(לא אקדמית)/תואר אקדמי/אין לי מושג/לא רלוונטי

39.כמה זמן הנך מלווה את המשפחה הזו?

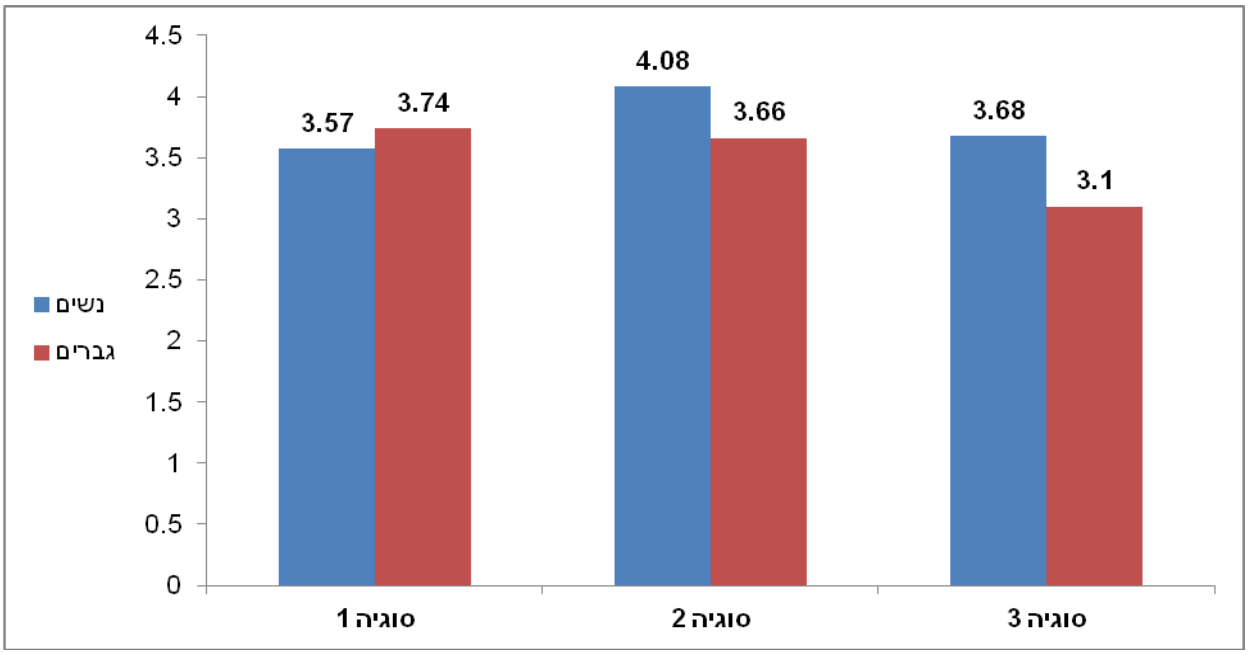
<u>שאלות לסיכום:</u>

40. האם בתשובותיך התייחסת רק למשפחה אחת לאורך כל השאלון? *כן/ לא*

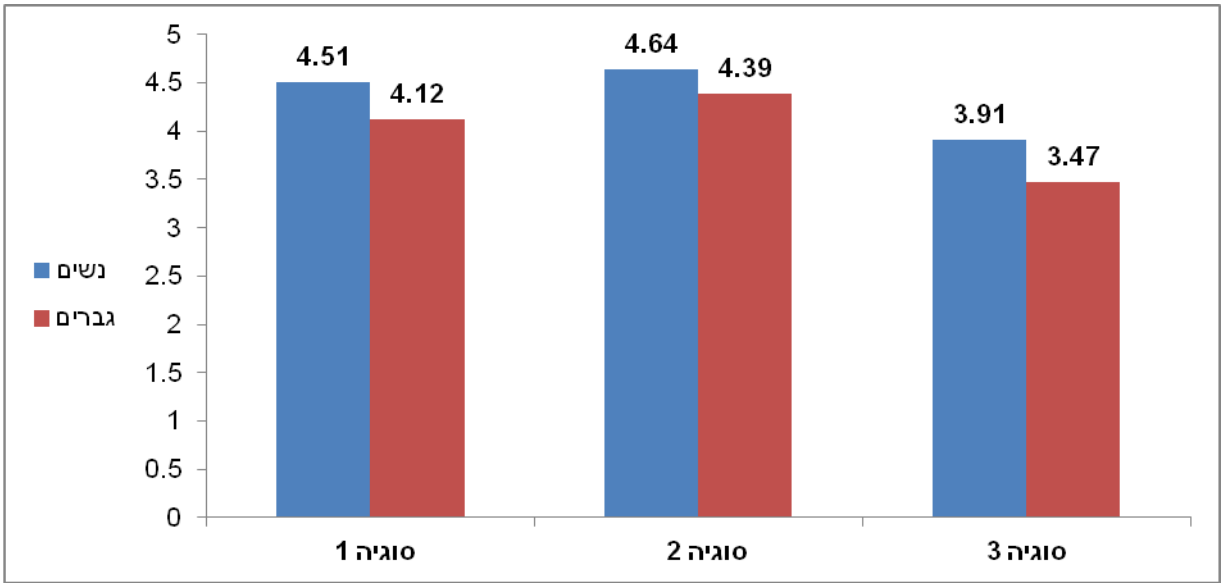
41. הערות או הבהרות ביחס לכל היבט שהוא של השאלון או לגבי התשובות בכל שאלה שהיא

10 נספח 2 – רשימת גרפים מלאה: הקשר בין רקע המלווה לבין עמדתו לגבי כל אחת מהסוגיות

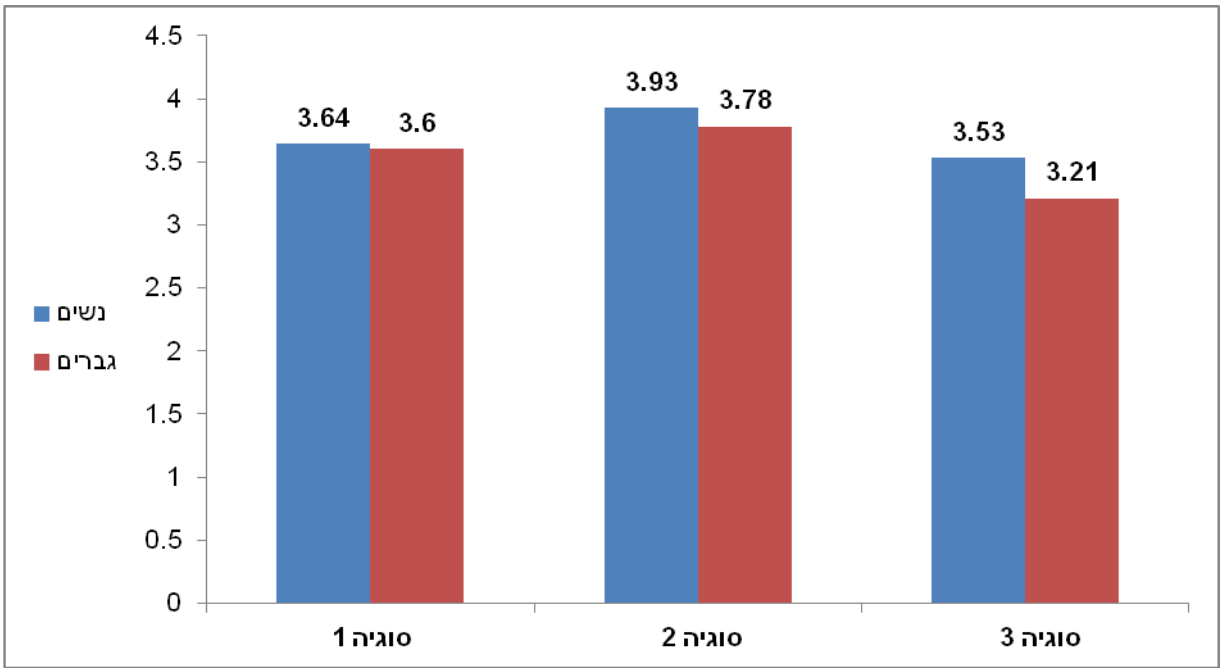
מגדר



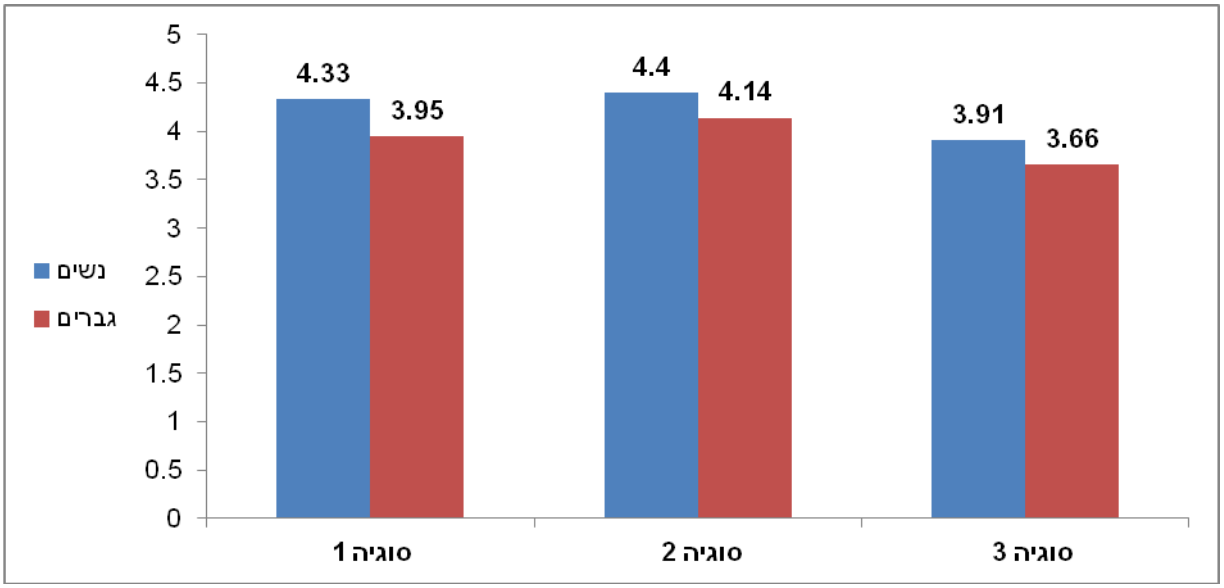
גרף 5 - הקשר בין מגדר לבין המידה שבה לדעת המלווה הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי



גרף 6 - הקשר בין מגדר לבין המידה שבה לדעת המלווה יש להתייחס לסוגיה בתהליך ליווי המשפחה

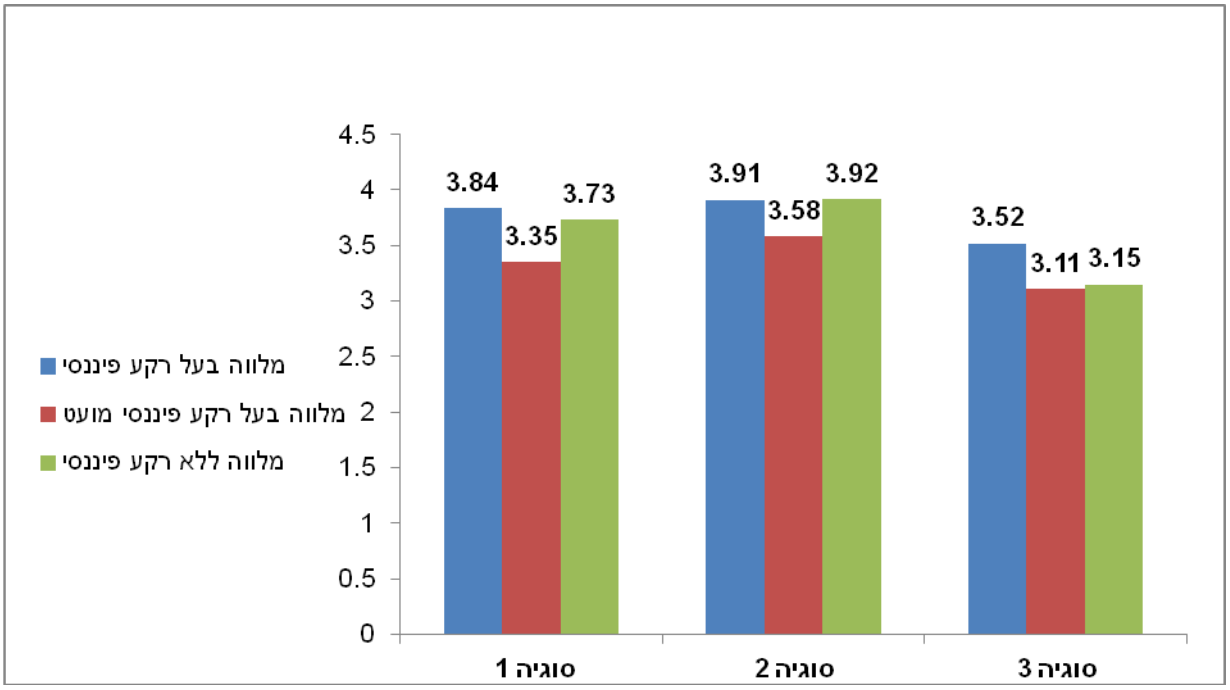


גרף 7 - הקשר בין מגדר לבין המידה שבה המלווה מרגיש שהינו מצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ועל יכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך

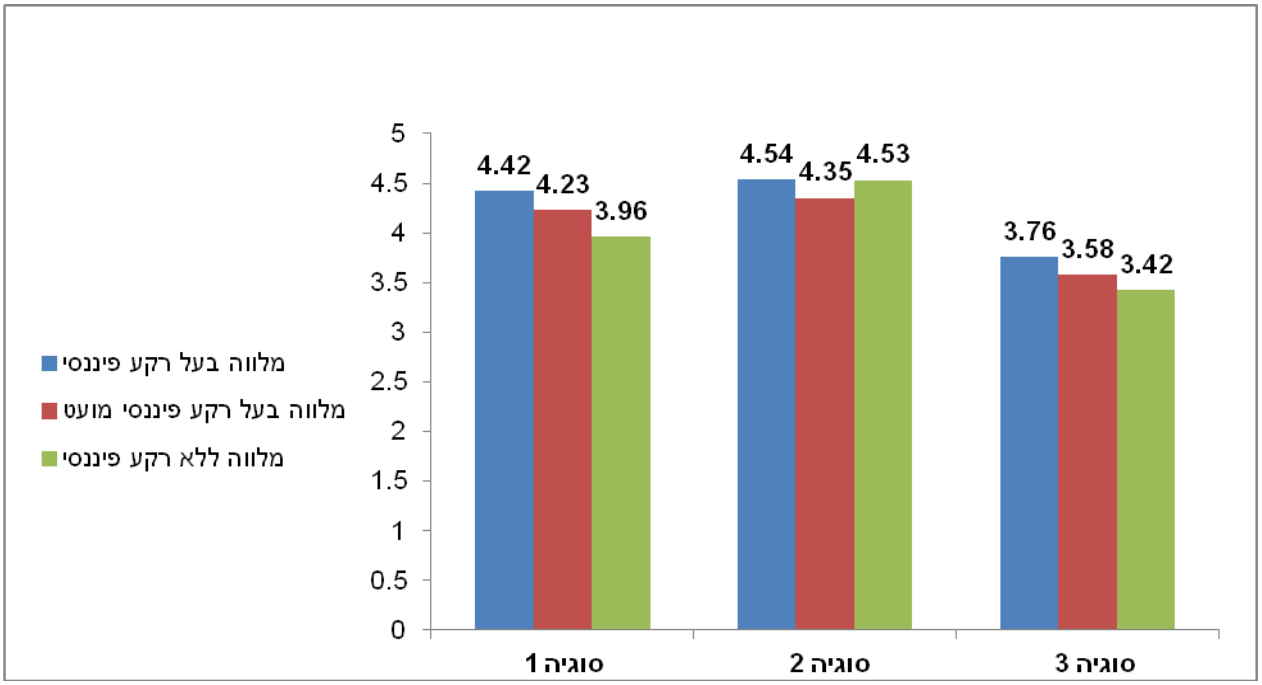


גרף 8 - הקשר בין מגדר לבין המידה שבה לדעת המלווה קיים צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם הסוגיה

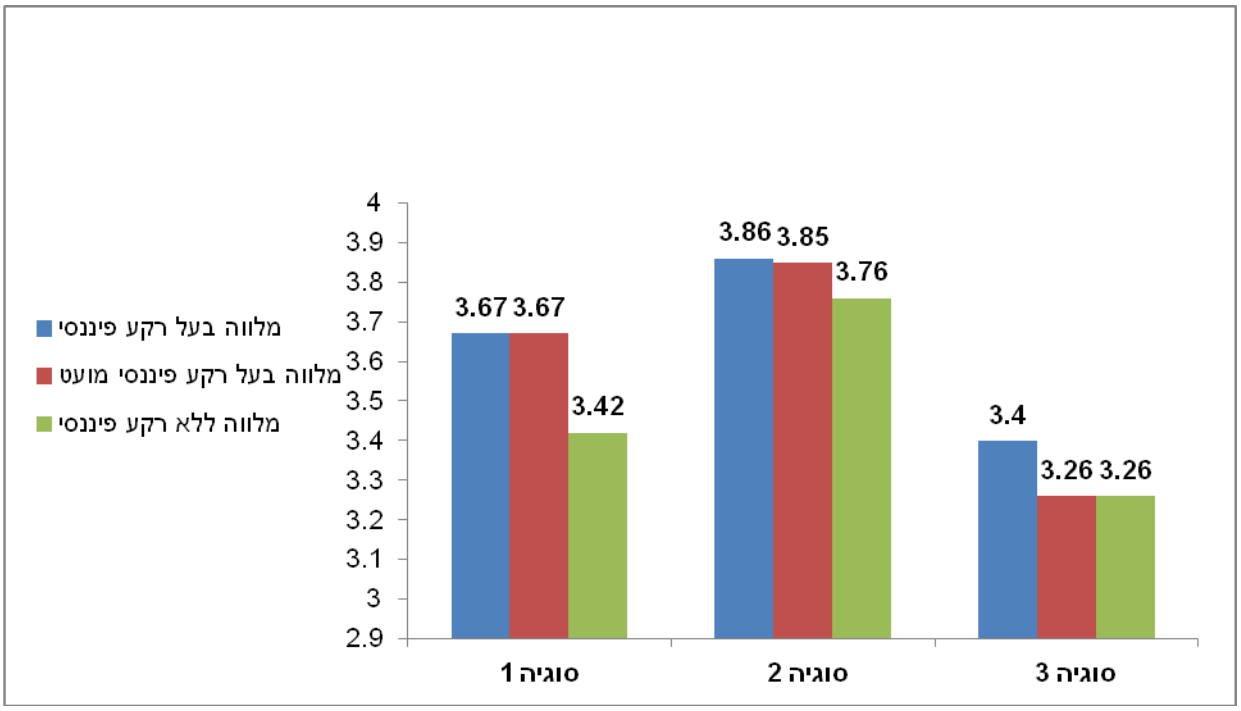
רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הפיננסי



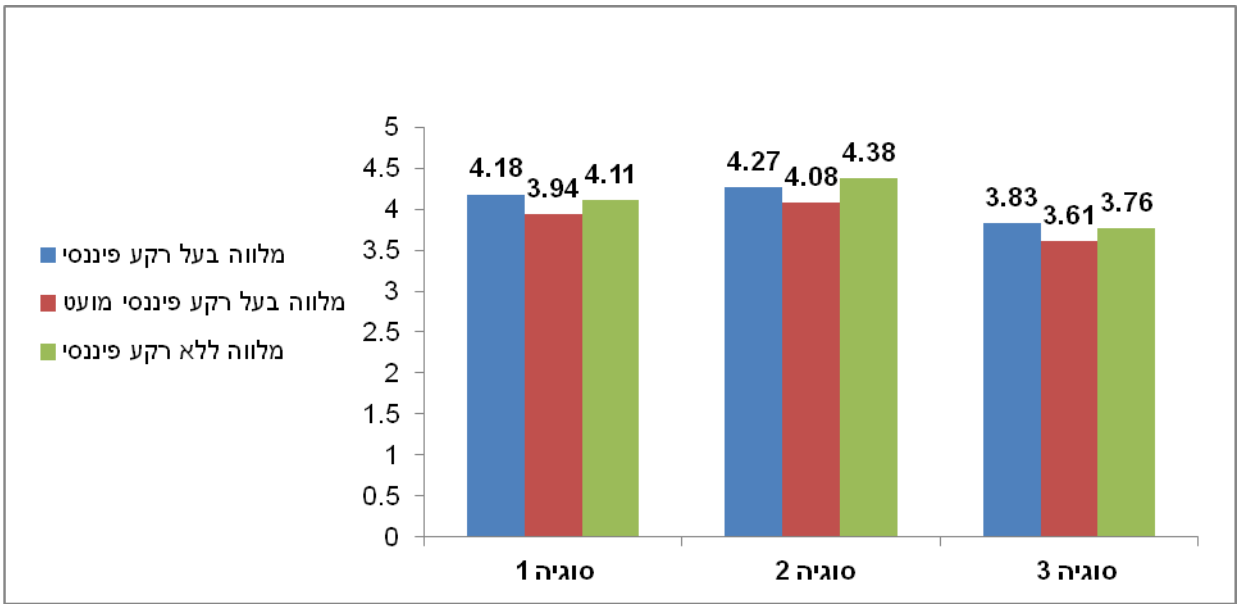
גרף 9 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי פיננסי של המלווה לבין המידה שבה לדעתו הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי



גרף 10 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי פיננסי של המלווה לבין המידה שבה לדעתו יש להתייחס לסוגיה זו בתהליך

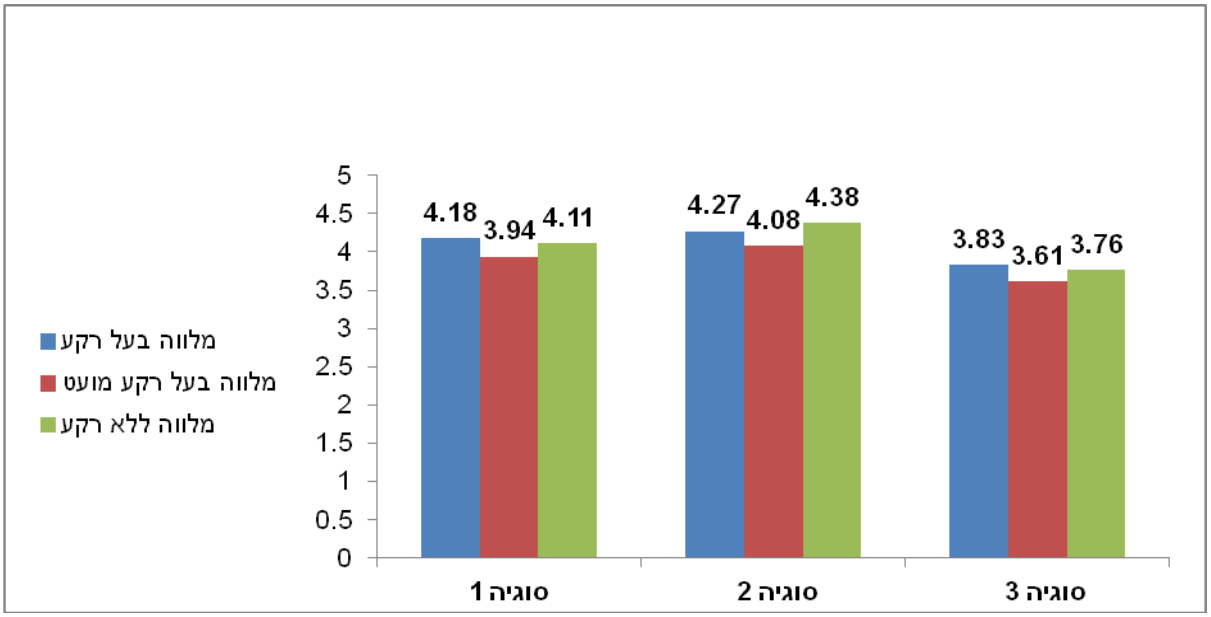


גרף 11 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי פיננסי של המלווה לבין המידה שבה הוא מרגיש שמצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ועל יכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך

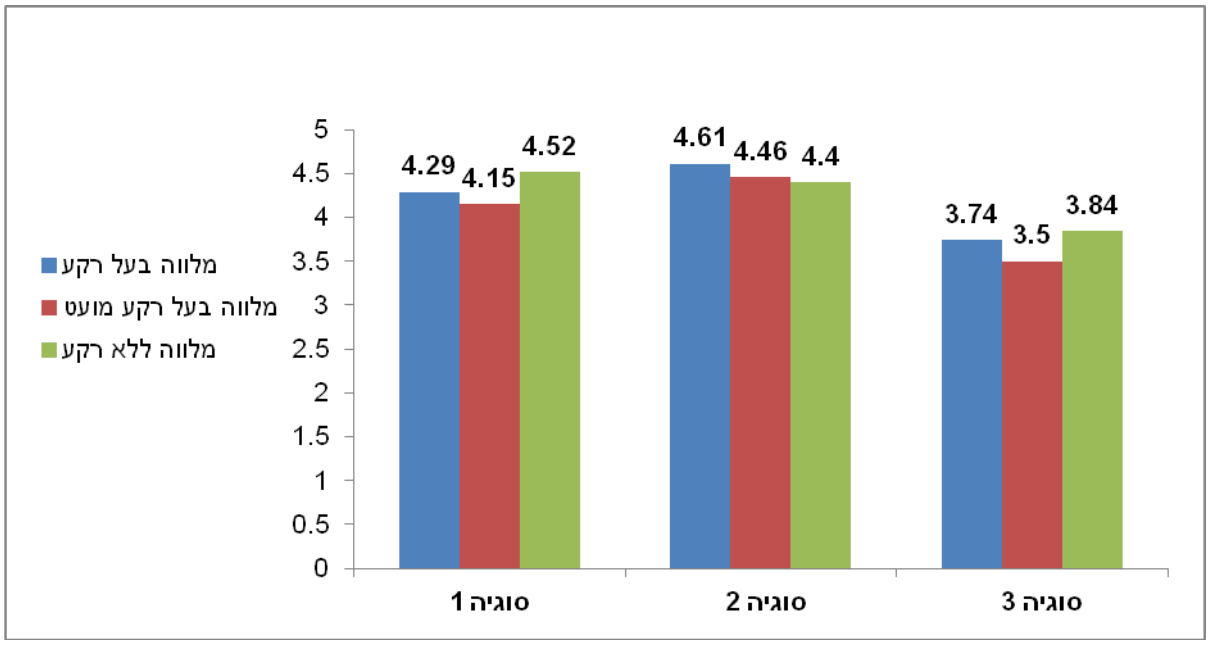


גרף 12 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה לבין המידה שבה לדעתו קיים צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו

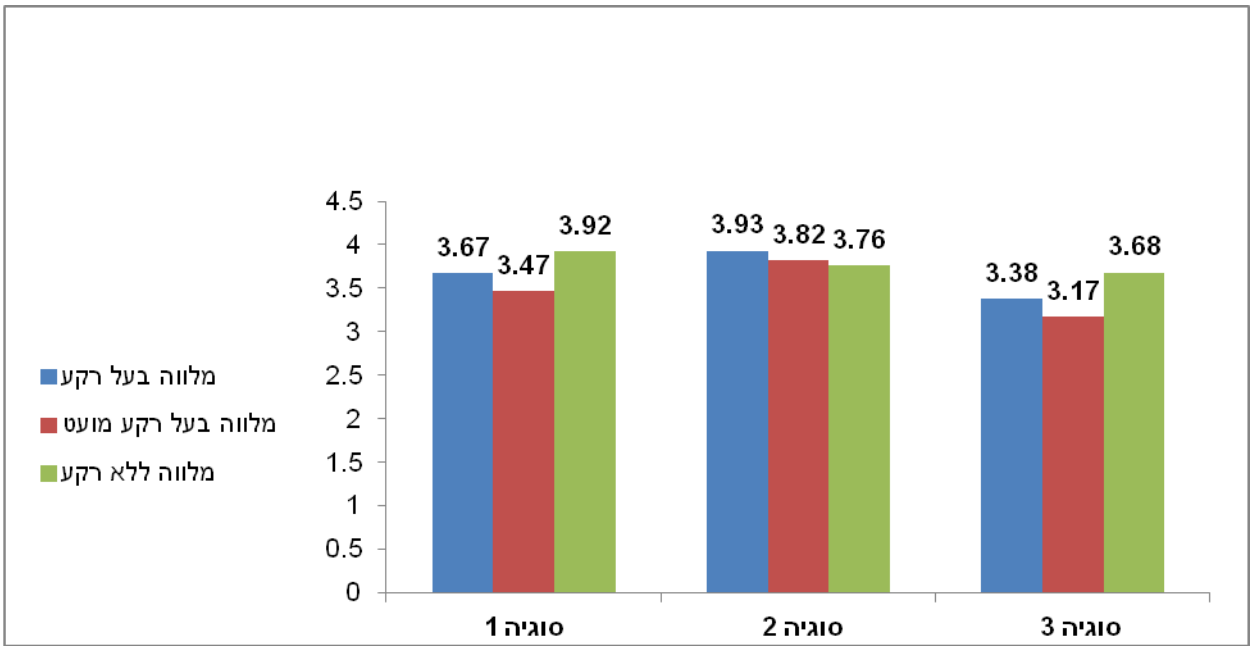
רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין- אישי



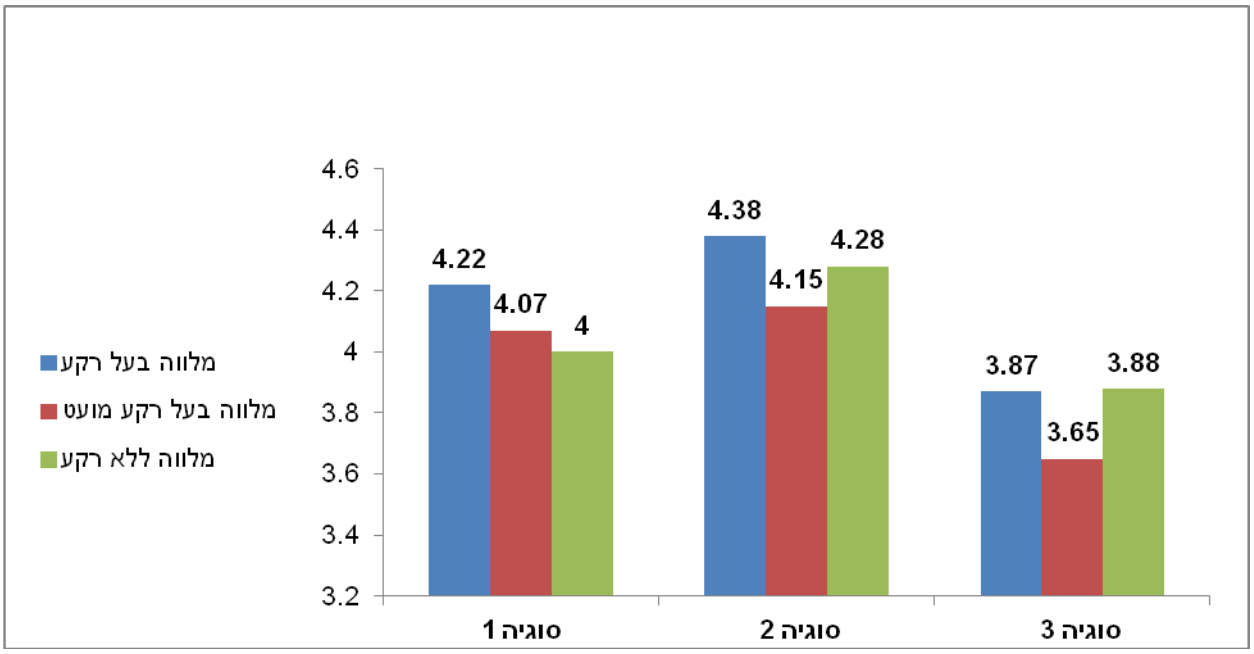
גרף 13 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי לבין המידה שבה לדעתו הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית



גרף 14 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי בתחום הבין-אישי של המלווה לבין המידה שבה לדעת המלווה יש להתייחס לסוגיה בתהליך ליווי המשפחה

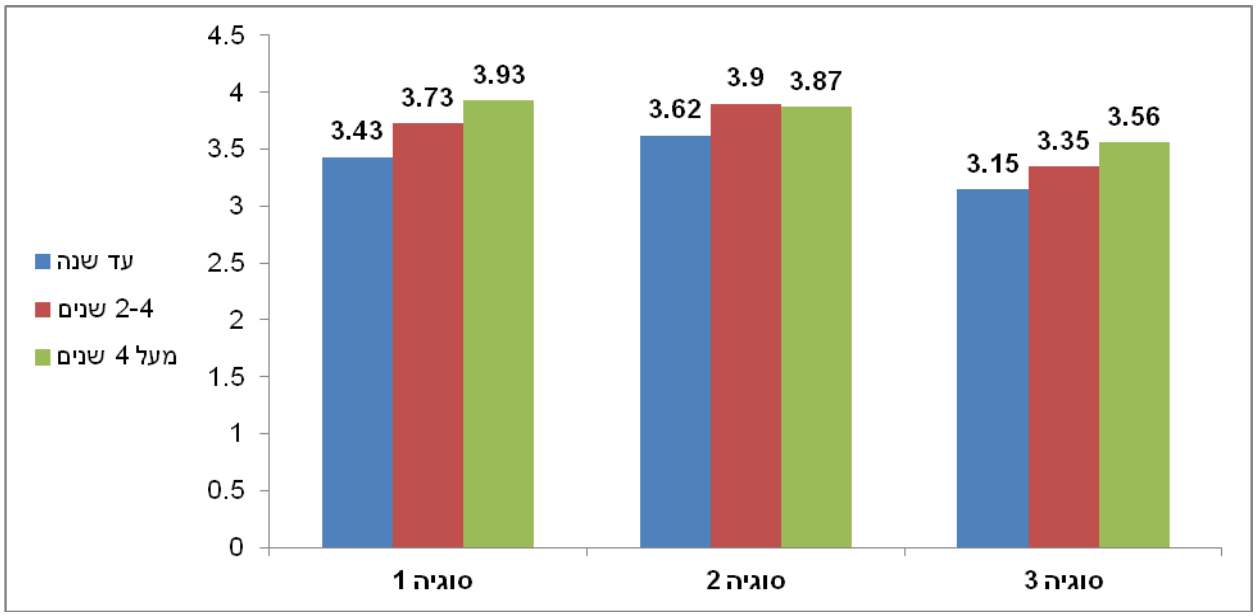


גרף 15 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי לבין המידה שבה לדעת המלווה יש להתייחס לסוגיה בתהליך ליווי המשפחה

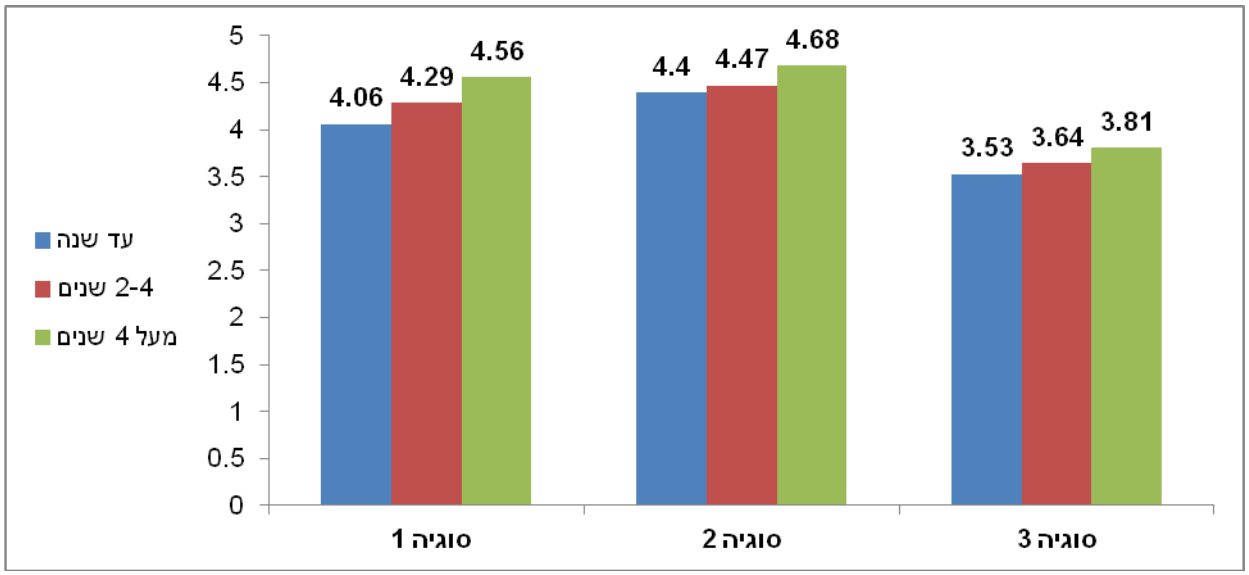


גרף 16 - הקשר בין רקע אקדמי/תעסוקתי של המלווה בתחום הבין-אישי לבין המידה שבה לדעת המלווה קיים צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם הסוגיה

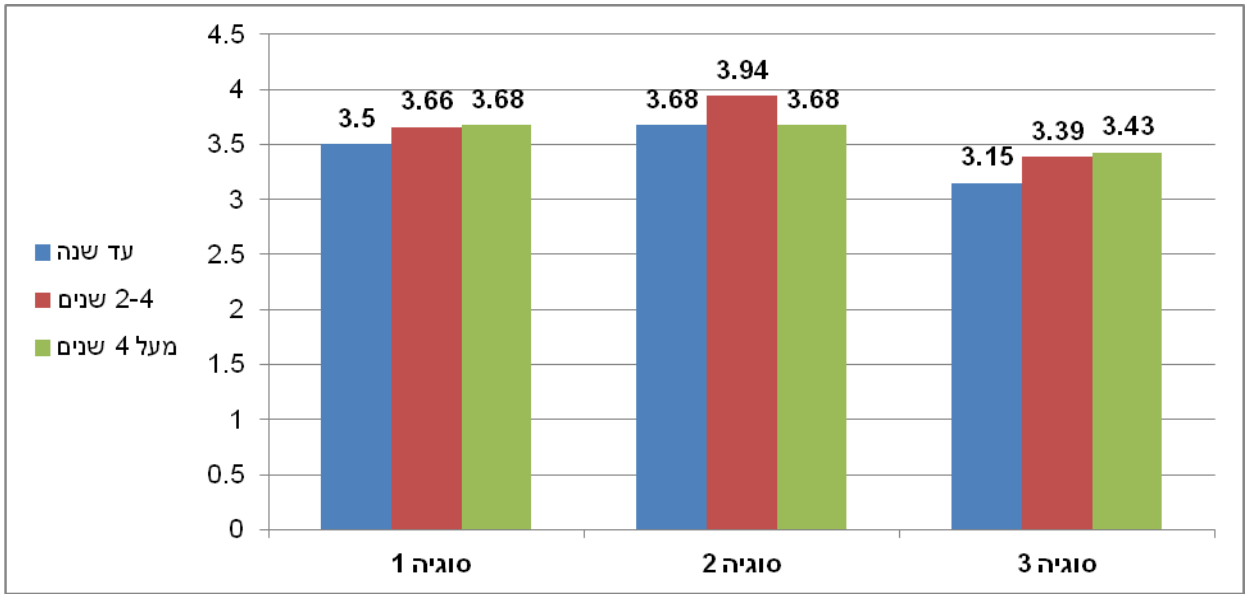
מספר השנים בהן המלווה מתנדב בעמותת 'פעמונים'



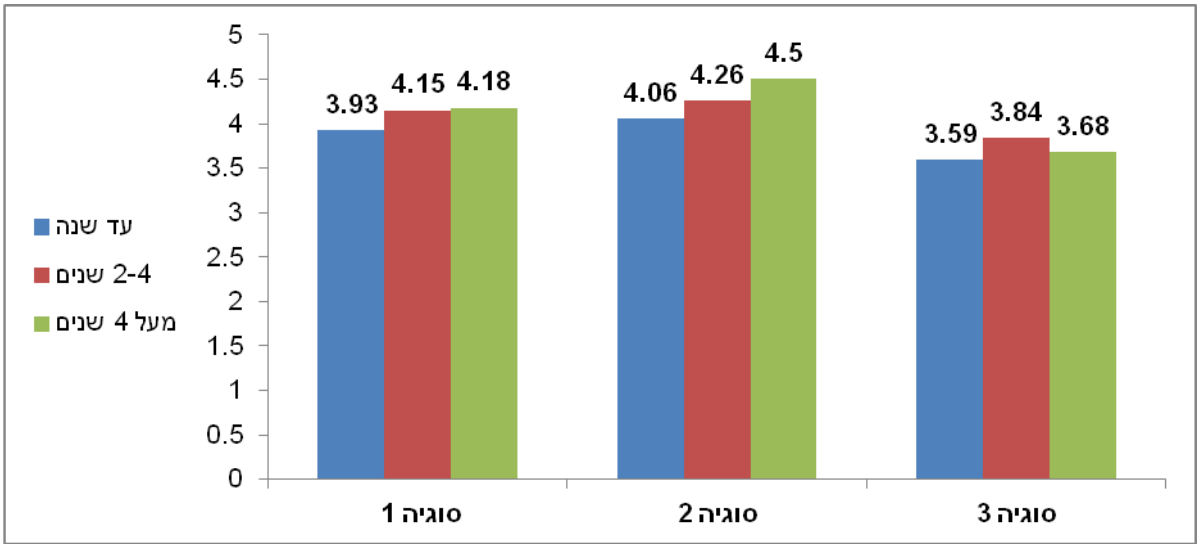
גרף 17 - הקשר בין מספר השנים שהמלווה מתנדב בפעמונים לבין המידה שבה לדעתו הסוגיה הקשתה על ההתנהלות הפיננסית של המשפחה בתחילת תהליך הליווי



גרף 18 - הקשר בין מספר השנים שהמלווה מתנדב בפעמונים לבין המידה שבה לדעתו יש להתייחס לסוגיה בתהליך



גרף 19 - הקשר בין מספר השנים שהמלווה מתנדב בפעמונים לבין המידה שבה הוא מרגיש שהצליח להשפיע על תהליך השינוי המחשבתי של המשפחה ועל יכולת הראיה והתכנון שלה לטווח ארוך



גרף 20 - הקשר בין מספר השנים שהמלווה מתנדב בפעמונים לבין המידה בה לדעתו קיים צורך להתייחס בתהליכי הדרכת המלווים אל דרכי ההתמודדות (של המלווה) עם סוגיה זו

Psychological barriers to effective financial decisions among clients of a financial empowerment program: Theoretical and applied implications

Liana Staerman

Abstract

Purpose: People with financial difficulties may not be able to sufficiently describe psychological barriers they face and their impact, e.g., as they may not be aware of them. The study was designed to bypass such methodological obstacles by surveying consultants who work on improving financial behavior.

Design/Methodology: Mixed-methods. Following a literature review, Interviews and a focus group with trained volunteers who work at a large non-profit organization on a year-long program for families with financial difficulties suggested a focus on three barriers: Improper use of financial tools, Short-term vs. long-term outlook, Comparison to others and social norms. An internet survey followed with N=119 consultants, using Likert items on prevalence and importance of the three selected areas, and open-ended questions on impact of each barrier on treatment and more.

Results: Statistical and content analysis showed that the consultants see all three psychological barriers as present and important in influencing intervention results, coping methods with each barrier, and more.

Research/Practical Implications: The study has implications for the design of financial education and personal empowerment programs. There is a need to emphasize personal habits and specific barriers and beliefs in the design of training for counselors who aim to improve financial behavior and decisions.

Originality/Value: The study used a unique methodology, confirms the presence and influence of barriers to financial decision making that so far were identified mostly only in laboratory-based research or surveys of the general population, and suggests new directions for future research and interventions.

Psychological barriers to effective financial decisions among clients of a financial empowerment program: Theoretical and applied implications

By: Liana Staerman

Supervised by: Dr. Iddo Gal

THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER'S DEGREE

University of Haifa

Faculty of Social Welfare and Health Sciences

Department of Human Services

February 2015

Psychological barriers to effective financial decisions among clients of a financial empowerment program: Theoretical and applied implications

By: Liana Staerman

THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE MASTER'S DEGREE

University of Haifa

Faculty of Social Welfare and Health Sciences

Department of Human Services

February 2015