

התור הישראלי – גיהנום או סתם סיוט? מה גורם לנו להתנפל על האומלל שרוצה רק מרשם? מה גורם לפקאצה עם הסל המלא להידחף בתור לקופת אקספרס? ומי אחרון בתור? ומי רק שאלה? פרופ' ענת רפאלי מהטכניון חקרה את תופעת התור וגילתה שישראלים יעדיפו לעמוד בו יותר זמן, ובלבד שלא ייצאו פראירים. וזו רק ההתחלה. קחו מספר, תחזרו עוד חצי שעה



# אנא המתן!



אם מעמידים חיילים בני 19 כמנהלי תורים כל־כך טעונים מבחינה  
אנושית ומבחינה פוליטית, צריך להבין שגם עבורם וגם עבור הממתיונים ניהול  
של תור מנומס וחביב הוא פשוט משימה בלתי אפשרית

פרופ' ענת רפאלי חקרה את התור הישראלי, כולל זה שמעבר לקו הירוק

**אריאנה מלמד**

איורים: דב אונלמאייר

גברת, קחי מספר. ילד, אתה לא רואה שהתור מתחיל מצד ימין? אתה, כן אתה שעומד לפניי כבר שעה עם המישים המפתחות של המבצע של הוגרה, אולי תוותר לי, כי לי יש רק שניים? לא תוותר?

**אזוני, לא צריך להידחק, יש מקום לכולם.**

ברוכים השבים ממופשת הקיץ. שנה ביורוקרטית חדשה החלה, וקול התור נשמע בארצנו. בשבוע האחרון, סביר להניח, עמדתם לפחות פעם אחת בתור שלא התקדם בדיוק לשביעות רצונכם. אוטובוס או קופת יחולים, דלפקי השיבה ארצה בבני גוריון או סופרמרקט, שירות הלקוחות של הסלולרי שלכם או סתם פקק - כי גם תור שאינו נראה לעין הוא תור, וגם פקק הוא בסך הכול תור קולני ממונע, או מה יש בה, בתופעה החברתית הזו, שכליכך מרגיז אותנו, לא חשוב בכמה תורים כבר



# המתן, והמתן

# אנא המתן



המאמר ממודר קודם

עמדנו בעברו ומדוע, מכל העמים, רק בישראל למרו לעקוף את הפקקים בירידה לשוליים, ואת שורת הממתנים בוקפת חולים במסע הממתי "אני רק שאלה". השאלות לא טריוויאליות. תור הוא שלילת הישות, הכתבת מרות של הזולת על זמננו, על גופנו. מאלצים אותנו לעמוד או לשבת, להתפתל או לצעוד לפי רצונו של מנהל התור. שולטים לנו על הזמן, על יכולת היציאה, על המרחק בין השירות, שעבורו אנחנו מוכנים לשלם, לבין היציאה שבו נקבל אותו סוף סוף.

החברות וארגונים משיקים מחשבה לא מעט נבילה תורה על מנת שנתקדם כלי לחוש שתמיד, אבל תמיד, מתקיים פער בין מספר נותני השירותים לבין אלו שחפצים לקבל אותם, וזכה. מה לא עשו בשבילנו: מבגנים במנהטן התחילו לנגן מוזיקה חיה, כרי שאנשים לא יתעצבו. הפארקים של דיסני – אלוף העולם בפסיכולוגיה של ההמונים – נוקטים הרי חת דעת משלהם במהלך את מתנה הממושכת לתורנו: הם משעשעים אותנו במוכרסמים ונמופים אור קוליים, שגורמים לזמן להתי כיוץ קצת או לפחות טעמים אותנו לחשוב שהגשם האנושי המשתרך לפנינו, אינו ארוך כל כך. אפילו כמה מהמוסי דית הרשמיים בישראל השכירו על להבין שישנו יעצובנו הם גורמים שיש להתייחס אליהם כשנותנים שירות, וראה זה



פרופ' עילת רפאלי

פרופ' עילת רפאלי

פלא: אפשר לקחת מספר, לשבת ולקוות לטוב ביותר. כי אם לא מנהלים את התור נכונה, כסופו של דבר גם נותני השירותים, לא רק הממתנים, נפגעים מהמסמכות, ואם מנהלים אותו בהפקרות נמורה, זה יכול להסתים אפיי לו באסון כמו בפסטיבל ערד.

אבל מה אנחנו נאמץ רוצים מהתור שלנו לחקר עניין זה טעם והתייחס לפני שלוש שנים ענת רפאלי פרוססור לפסיכולוגיה ארגונית מהמחלקה ההנהגת ועיית המנהל

בטכניון. מסדרת מחקרים ומאמרים שפרסמה יחד עם אפרת קרמן, רנה ושרי וגרג כרון, ניתן ללמוד הרבה על מהות התור ועל אופיו של האדם התקוע בעיצומו של נחש אנושי. כך התגלה כי כמעט כל מה שחשבו מארגני תורים על עצמם ועליו, אינו נכון. "הנתת היסוד של חוקרי תורים ושל כלכלני תורים היא שהעניין המרכזי שצריך להתייחס אליו הוא כלכלת הזמן החולף בהמתנה לשירות, כי מה שאנשים רוצים, וצדק, זה להמתין מינימום זמן", מסבירה פרופ' רפאלי. "אם כך, שנות בתורים שונים, סביר להניח שהם יבחרו בתור שנראה להם המהיר ביותר האפשרי, ובכן, להפתעתנו, הוכח שזה לא מה שקורה". אבל עוד לפני שנסייר, וכדי להבין מה קורה לנו בתור, מגויי נובעות תחושות הזעם התורני שלנו, ולמה אנחנו לא מסוגלים לעמוד בשקט בסופרמרקט ולצפות בקופאית החדשה מתלמדת על גבנו, צריך להבחין בין שני תורים שונים, שיש להם ובאנגלית, בינתיים) אפילו קיצורים מרעיים. התור הכי פשוט הוא שורה ארוכה אחת של ממתינים לגותי שירות בודד. כדי שזה לא יימשך לנצח, הנהיגו המוני מוסדות תור הישראלי לגותי שירותים מרובים, שבו צריך להמתין רק עד שהכסף יגמור עסקה טרנסאקציונלית מסוימת עם 15 המרות מסביב עובר הלקוח שעומד לפניו, כדי שנוכל להפקיד המטחה על גבי טאב, כי מעטפת ההפקדה המהירה בדיוק אלו. וחמור מזה: תור מרובק שירותים

לגותי שירות מרובים, ובמילים של בני אדם: מה שקורה בסופר, כשאני עומדת על עגלתי הגדושה רק לפני הקופאית, שכבר למדה כמה עולה כרום סיני, וניגש אליי איש הכיס עם ארבעה מצרכים ביד ומצטיף להקרום אותי, כי יש לו רק ארבעה, ואני אומרת לו: אבל כדיוק בשביל זה יש קופת אקספרס, לאן הוא שולף שיעון מנצח: "ראית איזה תור יש

והנה, מן המחקרים של רפאלי ועמיתיה עולה בבירור כי אנחנו מעדיפים לעמוד לא בתור שנמשך פחות זמן, אלא בזה שנראה לנו צורך יותר. אנחנו, ישראלים מוכיח תורים

הנה, מן המחקרים של רפאלי ועמיתיה עולה בבירור כי אנחנו מעדיפים לעמוד לא בתור שנמשך פחות זמן, אלא בזה שנראה לנו צורך יותר. אנחנו, ישראלים מוכיח תורים

## פרופ' רפאלי:

### "מוסדות ממשלתיים

### מגלים אטימות, כשהם

### נדרשים לחשוב על הזמן

### שלנו לפני תבנון התור, ועוד

### יותר מזה הם גורמים להפרה

### של הציפייה שלנו להגיונות.

### אני רק שאלה?

### תתקינו בבקשה אשנב לאלה

### שיש להם רק שאלות,

### ותמנעו מעצמכם ומאתנו

### הזמן עוגמת נפש"

מעדיפים להגיע למוסד, לקבל מספר, להתיישב בצד ולראות כיצד תחוש הצדק שלנו מנצחת את תחושת בזבוז הזמן. או מה, אנחנו עם שמשוה בניגון שלו רמיקס לא בריוק. במאמר הכיב של ד"ר קארל קרוולניקי, מדען אוסטרלי שמתמחה בפופולריוזיה של סוגיות סכומות להרויטות, מופיע הסיפור המלאך הבא על טבע האדם: ממברר שבשרה התעופה ביוסטון טקסס, נותחת מדי בוקר טיסות מרובות של אנשי עסקים שמתהדרים לעמל יומם, והללו התלוננו בקולניות בדלפקיקון של כל חברות התעופה על כך שהתור לקבלת המזוורות ממש בלתי אפשרי. הלכו התכרות ושכרו מהנדסי תעשייה וניהול, שאמורים היו לשפר את המצב, והללו אכן הצליחו להעמיד את התור על הסטנדרט המקובל בתעשייה – שמונה דקות מן המוסד ועד לאיחוד הנוסעים

## מה רעש הם עושים שם מאחורה

### אבנר ברנהיימר עמד בתור לצירטר ברצלונה

מחשך, הוא חודר אל המסכתון של הצ'רטר. המישים והמש שניות מאוחר יותר, הוא רץ כמו שראיתי אותו רץ רק כשרוץ אחרי ג'וק, ונעמד מול דלפק מס' 11. נציג חברת הנסיעות ההמונים שהייתה לו מן הסתם תכנית שלבים לשנע – 12, 11, 10 – נראה חסר אונים כשמאזת הנוסעים מדלפק בידוק 21, 22, 23 לדלפקי הבידוק 10, 11, 12 – נראה חסר אונים כשמאזת הנוסעים החלו לרוץ בעקבות בעלי, דוחפים ועולים זה על זה כאילו זו הטיסה האחרונה למארים. לפני שכורד הארץ מתפוצץ, אבל למי אכפת. עכשיו אנחנו ראשונים בתור, ושימית העולם. שלוש התורים ההרשים תססו כמו צואת סוסים באנוסט. משום מה, תוצאות המירוץ הראשון, מהאוטובוס בדלפקים 21, 22, 23 היה מקובל על כולם, בעוד תוצאות המירוץ הנוסף לדלפקים 10, 11, 12 היו שניות במחלוקת. "אני יודע שרבים מכם כועסים, כי אנשים שהיו קודם בתחילת התור, הם עכשיו בסוף התור". נאם נציג חברת הנסיעות בנימוס נאיבי נוגע ללב. "או אני מבקש ממי שהיו בסוף התור, לפנות את מקומם למי שהיו בתחילת התור". אהה. אף אחד לא זה, כמובן, והמתח בין הנוסעים גבר, במיוחד זה העדיתי. סקירה מהירה של הנוכחים העלתה, שבעוד ברצונה הראשונה ניצחו המורחים ותפסו את ראש התור, כניצח השנייה הקובעת ניצחו דווקא האשכנזים. בעידן הלימוד זה הרי דבר בלתי נסלח. "היה לי ורשם אחר עליך, אבל אבה חרא של בן אדם", צעקה מורחית אחת לאשכנזי שהתיידיה אתו, ועכשיו עקף אותה בתור. "מסתבר שאת רק נראית אינפלציונית", הוא צווח עליה בחורה, וחברות מורחים מאסצע התור נמנה לה להתקדם ואף לעקוף אותם, רק כי האשכנזי צעק ש"צריך למגר את התופעה". כעלי ואני עמדנו בראש התור הזומגני שיר שמת. כשאתה ראשון, אין לך פנאי למתחים חברתיים. כמה רעש הם עושים שם מאחורה, אהה, אמרתו לדיוולת הקרקע הספרדייה, שנמנה לי את המקום הטוב ביותר במסוס.

אבנר ברנהיימר

# אנא המתן

(המשך מעמוד קודם)

וכבודתם. סביר להניח ששלמותם נתמך לא היה שותפים לקביעת הסגרות הווה, אבל כהם נטפל עוד מעט בסיועה של פרופ' רפאלי. בינתיים, ביוסטון, הטענות לא פסקו להפוך: אנשים התלוננו ביתר שאת על כך ש"זה נמשך המון זמן". החברות נותרו ארוכות עצות, עד שכמה מהמומחים שלהן עלו על המוטות בעצמם והבינו מה קורה. הנוסעים אכן הגיעו מהמטוס אל הטרמינל תוך דקה אחת, והקרוסלה המסתובבת היכתה להם ממש בפתח הטרמינל שאליו נכנסו. אבל המוודות בוששו להגיד, כי זמן הפריקה וההסעה שלהן מהמטוס למסע נמשך שבוע רמות. מתברר שכבר דקות של כרייה נעריט נע ריק הן מעל לכוסף הסבילה של המין האנושי המוטס, אבל מבוזבזים מרעיים: "הממתנים בתוך נכנסים למצב של עוררות גבוהה", כפי שמסבירה פרופ' רפאלי.

מה עשי המומחים לקצר את התור לא ניתן, בזכות מקצפת של ריסני לא ירשימו אנשי עסקים נחפזים, יליכך החלטת להתחכם: היוו את הקרוסלה לפינה הכי מרוחקת בטרימינל. בעת הפסקת הרגלי מהמטוס אל המוודות נמשך שש דקות, אבל כשמגיעים, המוודות כבר ממתנות שם, והחלפת עוד דקות עד שאפשר להפוך משרה העופות. מתברר שיש שמונה דקות שהן המותנז בלתי סבירה, ושמונה דקות שהן הגיוניות לכרייה. כמות התלונות ירדה לאפס.

## התור לפקה, לתוכנית, לתוכנית צילום

אבל זמננו כן חשוב. לפחות לנו. בבתי צילום רבים מריי מומינים את כל הממתנים לתור במראות החוף לאותה עתה ממש. כך גם נהגים, למרבה הפליאה בבתי ששפט. היתממרות המוצדקת מתחילה כשמגיעים בזמן ומגלים שמי שהגיע דקה לפני המועד כבר מטופל, ושבעצם יש בינינו חסמים הרואים את התור הנולד ועוקפים אותו בשוטר, שנראות לגמרי מייאיוז איוראל. "הבעיה המרכזית היא ששטעיכות שמנהלות את התורים שלנו יש פחות מריי כבוד לתאגד של הניהול", אומרת רפאלי. היום לא שואלים את עצמם, מי זה המקומות שהם מהם הצרכים שלהם? מה הן הצפייות החברתיות שצריך להשתדל למלא עבורם? מוסרות ממשלתיים מגלים אסימות, כשהם גורמים לחשוב על המון שלבי לפני כניסת התור, ועוד יותר מזה הם גורמים להפרה של הצפייה שלנו להגיונות. "אני ריק שלהם? תתקינו בנקשה אשנב לאלה שיש להם את שאלות, ותמנעו מעצמכם ומאתנו המון עוגמת נפש".

בין שיטות עקופת התורים שלנו אפשר



## 10 התורים המעצבנים בישראל

**התור לבנק הדואר:** זה משנה, הדואר הזה, לא הייתם החשבים שאהרו מאת עיום בטביבה משהו וישתפר יונו והפוך יעיל יותר, אבל איפה. פקדי הדואר הוא לעולם במרחק כמה שעות המתנה, ועוד כדי לשלם חשבון השמל מטופ ולחוצא "הבילה אקדטיבות, שהתקוות המבשרת אותה נחתה שלשים בלובת הדואר שלכם. זה הנייה מהעירייה בדואר רשום.

**התור לדובן הבניית בוספר:** אם הישישה הצפורה שלפנים מומינה עוד סגן אחד של ניונה אחרי 17 השנים שזכר הזמנה - מבולם 400 גום פרזס דק, זה מעושן לא תו לטעום התיכה. הממם - אתם מודיעים לה את העולה על הראש והמרושים עם זה לנומי בדר.

**התור להיסול דוחות התייה שלכם ביום האחרון (לפי הארגון) להבצע חצי-השלום של התייה:** תגיעו למחלקת התייה למפת בוקר. הביאו אתכם ציוד, חלבשה, מון וערכת קמפיו למשך שבוע. טלפנו התיכה פנים כיומים, שיידעו שאתם בסדר מומלץ. שימרוי בשר, מחזיקים מעמד ימי.

**התור לדלפק אל על:** בכל גוד דגה: לא מספיק שאתם הוריים לראיין מוקפים עוד שלם של כרימינים מיישה מהם לעולם עם כלי נייה פילי בוד. מוטלים בחלקו המרוחק ביותר של הטרמינל כמובי צועת ומחליטים במינים מוריאימה עם השוטרים המקומיים - אתם זוכרים פתאום בדיוק איפה במלוא השארית את הרכבו.

**התור לתועדון הכי חם בעיר:** טוב, יותר מאשר תור, מדובר בקודת התנת. עומדים, עומדים, מדן פעם נתקן מישהו העוב מספיק עלידו השלקטורים ומשונו נומיה כמבטה קסם. מוקומכם בתור, לצורך העניין, לא משנה. אתם יכולים להיות ראשוניים או בסוף, ועדיין אין לכם שום סיכוי להינעם.

**התור לשידורים הציבוריים:** לא רק שמסרית, לח וצפוף שם בתור, אלא שכל זה רק מתנהג, כשאתם כבר מגיעים ליעד.

**התור לתיאום את הנוסע:** מה זוכיתם שעתיים כדי שהפקיד יבשר לכם כי זוכיתם ביכוי המקסמלי של 50 אחוז ליוצים וכולתם לא למוא בכלל, ועדיין הן זמנים לכם 50 אחוז.

**התור להשגת התעודות הבנקאיות:** תמש שניות באון-כניסה בבורסה, ובלבד יעלו לכם שש שעות בכניסה לאלמנו של כבוד השופט. כשתתעוררו, תגלו שהדין כניינים התקיים כבר לפני שעותיים, ומשך תשע שניות והסתים בשלילה לשלושה חודשים.

**התור לאנקודת בלויה בארץ גוי:** הנתרובנה: קצת לא נעים להרביץ לילדים של אנשים אחרים. אבל העובדה שהנבלים הקטנים מסוגלים להעביר את גופם הכחוש כן דוך גוד תול ולהגיע לראש התור כמו היו שם מאז ומעולם. עלולה למועז מכס לתינו איפעם לעלייה למתקן. מה ויש שילבו לספאר מתאים להם יותר.

**התור לאורולוג:** בבקשה בבקשה אלוחים, בבקשה בחיפה, ממן, רק שלא יחלוש שוב שתגיע הזמן לביקורת בלויות העומיות. דוקטור, אני אומר לך, היא בסדר. היא יופי היא לא זקוקה למבקרים וטפנים בזמן הקרוב, טוב לה כבת, לכך.

רענן שקד



## פרופ' רפאלי:

"מעבר נתיבים בכביש מהיר הוא דוגמה מצוינת להידרמות בתור, אבל גילינו שב-90 אחוז מהמקרים די בתנועת אצבע קטנה של הנחה, שפירושה האוניברסלי הוא 'תנו לי להיכנס', כדי שזה אכן יקרה. אותה פעולה ממש, בלי האצבע, פשוט מעוררת זעם"

נהגו שמאחרוך תמיד התור יותר מזה של העומר מאחרוך כפיסת-חולים, גם אם מדובר כריים באותו זמן המתנה, מספיק רפאלי הסבר פשוט: "כשאנחנו יושבים בתוך מכונית, לא מתקיימים המגעים החברתיים שיש בתור. אין קשר עין, אנחנו לא מבחינים בשפת הגוף של הולת, אנחנו לא מתנהגים כחיות חברתיות, שמרעות למגבלות המוטלות על מולם".

"אנחנו זה לא בהכרח ישראלים. אמנם הכינים ידועים בשלותם המיתולוגית בפקקים וביכולתם לפתור תשכבים במקום שישראלים מויע ומקלל, אבל רפאלי מאמינה בנו. "ישראלים אינו מכוני עד שואפים אותו למכוני. כשרחפים אותו, מתנהגים אליו לא יפה, מלולים בכבוד, בזמנו ובמקומותיו, הוא נהיה מכוני".

## התור לדוכנים, לחסום, השתלת כד

אם שבתם ארצה כניסה בחודשים האחרונים, יכולתם להחלק כניעור כבר בדלפק הכניסה לישראל כשרם החתמו הדוכנים. פעם, בימי התום והאסימות, התקיימו תורים משותפים לישראלים ולזרים, וחלפו שנים ארוכות של התמרמרות "למה אני צריך לחכות בתור אחרי תורה, שמת-סאלים אותו חצי עתה בסך הכול רציני להגיע לתור של 'סקאל', לא מגיע ליי" עד שנדרקה נודה בראשיתם של האחרים שהפריחו בין התורים המיידיים לאוהבים זרים ולישראלים חוזרים. ואו נתמעטה תנועת התיירות, ובהתאם פתח מספרם של בורקי הדוכנים בנתב"ג. כך שבכל שעה בה תגיעו - ומסוס מלא ישראלים יודחק בתור מאלתר כבר באוטובוס שיוצא מהמטוס כדי להקדים לתור הולקפים - לעולם תמצאו את עצמכם ממתנים שלא לצורך, או בלשונו של האיש שעמד מאחורי כניסה עמוסה מרחקלין: "למה אני צריך לחכות פה למה מה מחלקים? רק מיתון יארגתי-ספאר".

התור הזה מצליח לעצבן גם את רפאלי. "כשאנחנו נכנסים לארץ, אנחנו לא מרגישים שעלינו לתרים עוד זמן אחרי שזה עתה גילינו

למצוא כמה מספיק נופת בישראלית מדוברת, למשל, 'אני כהמשך טיפול, לך תעמיד את המגשר בסוף התור בלי לפגיע בו, ומצד שני, לך תן לו את התור שלך. דילמה אמיתית, שעד מהרה יהיו שותפים לה כל מי שועמד מאחרוך וגם מלפנד, כי התור, כפי שידועים תלמידי סוציולוגיה שנה א, שנסלחים לצפות באחד כזה, הוא ההתארגנות החברתית הבעיית ביותר שיש, ואם כבר מתארגנים בישראל, מיר יש מתנות, סחבוקיה, נותני עצות, כועס מקצועי, מומחה מטעם עצמו ולפתות אחת שתנצל את המצב לקידום תורה ביאתם לא רואים שאני בחירויין? "העוררות שלנו מוגברת, כשנדרמה לנו שעומדים להפר את התורה הפסיכולוגי וגם את החוזה החברתי, שעומד בבסיסו של כל תור, את הציפייה הסבירה שלנו שהוא יתנהל באופן הוגן, ומי שעומד ראשון גם יושל קודם, שון וכך הלאה". אומרת רפאלי. כשה קורה מתחילה הסטוטוס הירודעה כנינו אלו, מה אחת נדחף, ויכון. עכשיו זה מדעי: לא כדאי להירחק בתור, אבל אפשר לשפר עמדות בדריי כים אחיות. "ניסיתי שרה של אלו לאנגו באיי ניכרס-טאות אמריקניות עסקו בתור לצילום מאמרים במכונת צילום. תור פשוט של תור אחד, וכולם יש אתה מסרה ממש. אל תור התור הזה הכנינו נכדקים פעילים שפשוט נדי חפן, נכנסו למקום לא להם ולא הסבירו את מעשיהם. הם עוררו עליהם את זעמם של הממתנים. אחרי-כך ניסו להשתיל לתור אני שים שביקשו בנימים, 'תנו לי להיכנס בבקשה, כי יש לי רק כמה צילומים לעשות', וגילו שיש נכונות מאוד נדיבה של הממתנים להיר עתר לבקשה הזאת, לפרות שגם הם עצמם מחכים לתורם לצלם כמה צילומים. הנכונות עלתה כאשר נאמר לממתנים: 'יש לי כעיה, יש לי מצב חירום', והמסקנה המתבקשת. כמדי, הרי אל תירחף. תבקש, לכנייארם יש תה' ניה לא לסרב למי שמבקש מהם".

רפאלי ועמיתיה חזרו על הניסוי הזה בעצמותם העמוסים של מרכז חורב חיפה. "מעבר נתיבים בכביש מהיר הוא דוגמה מצוינת להידרמות בתור, אבל גילינו ש-90 אחוז מהמקרים די בתנועת אצבע קטנה של הנחה, שפירושה האוניברסלי הוא 'תנו לי להיכנס', כדי שזה אכן יקרה. אותה פעולה ממש, בלי האצבע, פשוט מעוררת זעם". לכל מי שתהה אי-פעם מרוע הועם של

(המשך בעמוד 130)

# אנא הבתן

(המשך מעמוד 80)

שעות ארוכות בשדה תעופה זר ואחר־כך היינו לכודים בתוך מטוס ולא התלוננו. הזעם בתורים הללו בהחלט מוצדק, ואפשר היה למנוע אותו, לו רק מישהו מן האחראים היה מבין שאפשר להפריד את התורים בחבלים וכך לזכות בתחושה של צדק". אנשים חשים שהגינות בתורים מופרת גם ללא סיבה סבירה: יש, למשל, מהקרים המעידים שאנשים מפתחים זעם כלפי תורים של VIP, וברוגמה הרווחת – תורים של ממתנים ברלפקי חברות התעופה לטיסות במחלקת עסקים ובמחלקה ראשונה – וזאת למרות הידיעה הברורה שאלה שהתקדמו מהר יותר שילמו המון כסף תמורת הזכות לעמוד בתור הנחשק.

אבל יש גם תורים שאפליה חברתית היא מסימני החיכך שלהם, ויש ביניהם אפילו תורים של דיכוי פוליטי. פעם, כשקצבאות הביטוח הלאומי נקראו 'קצבאות סעד', וכדי לקבל אותן צריך היה לעמוד בתור בבנק היואר, התורים שהשתרכו שם ביז בכל חודש, פשוט סימנו את העניים מבין אזרחי ישראל סימון פיזי של ממש. היום, ברוב המקרים, הכספים מועברים אלקטרונית, וכך נחסכת עוגמת נפש רצינית. התורים הקשים יותר הם אלה שטסמנים לא רק את העומדים בהם, אלא גם את כוונותיה של ממשלת ישראל לגביהם. בעברית תקנית הללו קרויים בפשטות 'מחסומים', ושלוש שנות אינתיפאדה לימרו אותנו שהכוונה לנחסים האנושיים של פלסטינים המתפתלים בכל רחבי הגדה בניסיון לעבור מנקודת מחסום אחת לשנייה. "מחסום לגודו בקלנדיה: הגיגים על תורים ואישויון", מאמר מאלף של סוציולוגית פלסטינית, רימה המאמי, מלמד משהו על אופיו של התור במחסום, שבאמצעותו יצרה ישראל, כך כותבת המאמי, "קו גבול דמיני שהפך למסה רוחשת של אלפי אנשים כועסים, מתוסכלים ומיואשים". בעצם קיומו של התור הזה, טוענת המאמי, נוצר אישויון מהותי בין פלסטינים לבין ישראלים. התור אינו רק סמל לריכוז, הוא גם יוצר וממחזר אותו: הזעם והתסכול, עוד לפני שנתקלים בהתנהגות החיילים, נובע מכך שכל העומדים שם פלסטינים, ולכולם מוכהר שהם אנשים מסוג ב' לעומת המתנחלים, שלא אמורים לעמוד ולהירחק עם אלו שתנועתם מוגבלת רק מפני שהם פלסטינים. ובאשר להתנהגות החיילים, פרופ' רפאלי מוכנה לומר ש"אם מעמידים חיילים בני 19 כמנהלי תורים כליכך טעונים מבחינה אנושית ומבחינה פוליטית, צריך להבין שגם עבורם וגם עבור הממתינים ניהול של תור מנומס וחביב הוא פשוט משימה בלתי אפשרית, והאימפליקציות עלולות להיות מפחידות מאוד לשני הכיוונים".

המאמי אוחבת את התור לקונסוליה האמריקנית במזרח ירושלים. שם עומדים אזרחי ארה"ב בתור אחד, ובשני – ללא הברלי לאים – ישראלים ופלסטינים שפתאום הפכו, במחי ידה של המעצמה, לזרים שווים להלוטין בפניה.

לפעמים המאסה האנושית הרוחשת אינה מסתדרת בשורה ארוכה, אלא ממתינה שתיענה לפי התור הטלפוני, שגם הוא תור לכל דבר. מתי בפעם האחרונה ניתקתם בוועם את השיחה, אחרי שלא נעניתם דקות ארוכות אלא האזנתם ל"מוזיקת לילה זעירה" של מוצרט – בדיוק מה שלא רציתם לשמוע על הבוקר? גם לתור הטלפוני יש כללי ניהול אנושיים, והם לא מסתכמים בניסיון הנואל לברר אותנו. "בכל שיש לנו פחות מירע על מצבנו בתור, אנחנו נתונים לעוררות גבוהה יותר", מסבירה רפאלי. "כך קורה בתורים שאיננו יכולים לראות בעין, אבל הם מן החשובים בחיינו. התור להשתלות איברים הוא קצה אחד של הספקטרום, והתור לקבלת שירות ממוקדן הוא הקצה השני, אבל בשניהם הוכח שמירע על מצבנו ישפר את האמון שלנו בהיותו של התור הגון וראוי וצודק. אותן חברות שטורחות להודיע לממתינים מהו זמן ההמתנה הממוצע, או שמכתיחות כי הפונה ייענה בטווח זמן מסוים, וזכות לציונים גבוהים יותר של הממתינים".

האמריקנים סובלים מהתורים הללו יותר מכל אומה אחרת, ובצדק המציאו את המונח 'טו די יאן הולד' – למות בהמתנה. אבל עד אז אפשר להתנחם בגחמנותה המפוארת של הנפש האנושית. האומנם מצב של אפס תורים, היעדרה מוחלט של המתנה, הוא חלום נכסף של צרכן השירותים המערבי? ובכן, לא בכל מצב. האגדה מספרת כי בראשית ימיה של מקדונלד'ס יעצו המנהרסים לזכיינים לסדר את מערך השירות שלהם כך שכל מי שנכנס יקבל את מבוקשו מיד. עד מהרה הבינו ברשת שזה ממש לא טוב לעסקים, ושצריך – אפילו באמצעים מלאכותיים – ליצור תור שיצביע על נחשקות. "כשאנחנו רואים שתי מסעדות סמוכות וזהות למדי, שתי שיפוריות שלפני האחת משתרך תור והשנייה ריקה לגמרי, ניכנס למלאה או לריקה?" שואלת רפאלי רטורית. "ואם לפני המסעדה המלאה בסיעדים יש תור, לא נעמוד בו קצת?"

ועוד איך נעמוד. עד שיעצבנו אותו עם "אני הייתי כאן לפניך, אבל הלכתי רק לרגע", או עד שההוא עם מאה המפתחות של 'הונדה' יתייצב בדיוק לפנינו וגם, יימח שמו, יזכה במכונית. ■