

אל תישארו לבד מול איום איגרת אישית לעורכות ועורכי הדין מאת יוסף ויצמן עו"ד

לשכת עורכי הדין

חברותיי וחבריי, עורכות ועורכי הדין,

האירוע הקשה שבו נרצח עורך דין על רקע יחסיו המקצועיים עם לקוח הוא תמרור אזהרה כואב ומטלטל עבור כולנו. יש לעשות הכל למנוע את הרצח הבא.

 **איום על עורך דין בשל עבודתו אינו עניין פרטי של בלבד. זהו איום על המקצוע כולו.**

המקצוע שלנו מביא אותנו מדי יום למפגש עם אנשים ברגעים הרגישים, הכואבים והמורכבים ביותר בחייהם. לעיתים, תחושות של תסכול, כעס או אכזבה עלולות להסלים להטרדה, לאיומים ואף לאלימות. אסור לנו להשלים עם מציאות כזאת, ואסור שאף אחד מעוה"ד יאלצו להתמודד עמה לבדם.





יותר מעשור אני פועל למען הגנתם של עורכות ועורכי הדין ורואה בשמירה על שלומם, ביטחונם וכבודם שליחות אישית ומקצועית מן המעלה הראשונה. מבחינתי, איום על עורך דין בשל עבודתו אינו עניין פרטי שלו בלבד. זהו איום על המקצוע כולו ועל היכולת שלנו למלא את תפקידנו ללא פחד.



על שולחן הכנסת מונחת הצעת חוק שכתבתי, המבקשת לקבוע עונש של עד חמש שנות מאסר בגין תקיפת עורך דין על רקע מילוי תפקידו, בדומה להגנה המוענקת לעובדי ציבור.

לצערי, חברי הכנסת סירבו עד כה לקדם את ההצעה משיקולים פוליטיים. ברור שהחמרת הענישה לבדה אינה יכולה למנוע כל מעשה אלימות ברגע האמת, אך היא מעבירה מסר חד וברור: עורכות ועורכי הדין אינם הפקר. היא עשויה להרתיע, לגרום לאדם אלים לחשוב פעם נוספת ולהבטיח שמי שפוגע בעורך דין בשל עבודתו יישא בעונש חמור ומרתיע. אמשיך לפעול לקידום הצעת החוק ולא ארפה, משום שהגנה על עורכות ועורכי הדין חייבת להתבטא לא רק במילים, אלא גם בחקיקה, בענישה ובמעשים.

לאורך השנים גיליתי כי עורכי דין נשארים לעיתים במצבים מסוכנים ואף נמנעים מהצבת גבולות ברורים, מתוך חשש להפר את כללי האתיקה, לפגוע בחובותיהם המקצועיות או להיחשף לתביעה. החשש מובן, אך הוא לעולם אינו צריך לבוא על חשבון הביטחון האישי.

מאחר שתחומי האתיקה והאחריות המקצועית הם מתחומי עיסוקי, ערכתי עבורכם איגרת הכוללת כללים מעשיים לזיהוי מוקדם של הסלמה, להצבת גבולות מול לקוחות ולהיערכות נכונה של המשרד למצבי סיכון. הכללים נועדו לאפשר לכל אחת ואחד מאיתנו להגן על עצמם, בלי להתפשר על חיסיון, סודיות, נאמנות ללקוח, הוראות הדין וכבוד המקצוע.

חשוב לי שתדעו: דלתי פתוחה בפניכם תמיד. כל עורכת דין או עורך דין החווים איום, הטרדה או חשש אלימות, מוזמנים לפנות אליי להתייעצות, להכוונה ולסיוע. לא רק לאחר שהמצב מחמיר, אלא כבר ברגע שבו מתעורר החשש הראשון.

זכרו, הגורם היחיד במדינה שמוסמך לטפל בבעיות של אלימות, הוא משטרת ישראל, אין לאף גוף אחר כלים להתמודד עם אלימות. עם זאת, בשל ניסיון בהגנה על עורכי דין, אני יכול לסייע בעצה נכונה, ולפעמים להפעיל לחץ על תחנת המשטרה לפעול למיצוי הדין עם התוקף.

- ❑ אל תישארו לבד מול איום. פנו, שתפו והתייעצו. אני כאן עבורכם, ואפעל בכל דרך אפשרית כדי לסייע, להגן ולחזק את ביטחונם של עורכות ועורכי הדין בישראל.



יוסף יצמן, עו"ד
לשכת עורכי הדין



ערכו תיאום ציפיות כבר בתחילת הייצוג

יש להסביר ללקוח בצורה ברורה, כבר בתחילת הטיפול בתיק מה כולל הטיפול המשפטי, מה אינו בשליטת עורך הדין, מהם הסיכונים האפשריים, מהו לוח הזמנים המשוער ואילו תוצאות עשויות להתקבל.

אין להבטיח הצלחה או ליצור רושם שתוצאה משפטית מסוימת מובטחת. תיאום ציפיות כן ומקצועי הוא חלק מחובת הנאמנות ללקוח ועשוי למנוע תחושות של אכזבה, הטעיה וכעס בהמשך הדרך.

הגדירו בכתב את גבולות הייצוג

הסכם שכר הטרחה צריך להגדיר באופן ברור את הפעולות הכלולות בייצוג, את הפעולות שאינן כלולות בו, את אופן חישוב שכר הטרחה, את זהות הגורם המטפל ואת דרכי התקשורת והעדכון.

ככל שחל שינוי בהיקף הטיפול, **יש להסביר אותו ללקוח ולתעדו.** ההסכם וההתנהלות מכוחו צריכים לעמוד בדיון ובכללי האתיקה, תוך שמירה על חובת הנאמנות ועל עצמאות שיקול הדעת המקצועי.

קבעו כללי תקשורת ברורים ומכבדים

כבר בתחילת הטיפול יש להסביר ללקוח באילו ערוצים ניתן לפנות למשרד, מהן שעות הפעילות ומהו פרק הזמן המקובל לקבלת מענה.

כאשר לקוח מתקשר ללא הפסקה, פונה למספרים פרטיים או יוצר קשר עם עובדים ובני משפחה שאינם מטפלים בתיק, **יש להציב גבול ברור ומכבד.** גם כאשר התנהגות הלקוח מקשה על העבודה, יש לשמור על שפה מקצועית ולהימנע מהשפלתו או מחשיפת ענייניו.

לקוח שמתגלה ככפייתי וטורדני, בעיקר כזה שמציק, **יש לשקול הפסקת ייצוג מסודרת.**



מסרו ללקוח עדכונים ברורים ומדויקים

מומלץ לקבוע מנגנון מסודר לעדכון, גם כאשר אין התפתחות משפטית משמעותית. חוסר ודאות והיעדר מענה עלולים להגביר את תחושת התסכול של הלקוח.

אין להסתיר מהלקוח התפתחות מהותית, למסור מידע מטעה או להציג תמונה שאינה מבוססת רק במטרה להרגיעו. כאשר לא ניתן למסור מידע מסוים מסיבה משפטית או אתית, יש להסביר זאת בצורה עניינית ככל שניתן.

ממליץ על תוכנות משפטיות שיודעות לשלוח עדכון חודשי באופן אוטומטי.

05

היו ערניים לשינוי חד בהתנהגות הלקוח

יש לתת תשומת לב מיוחדת ללקוח שהתנהל באופן ענייני ולפתע הופך לתוקפני, חשדן, אובססיבי, מאשים או בלתי צפוי.

שינוי בהתנהגות אינו מוכיח שהלקוח מסוכן, אך הוא מחייב לבדוק אם מדובר באירוע חד-פעמי או בדפוס מתמשך ומחמיר. הערכת המצב צריכה להתבסס על עובדות ועל התנהגות ממשית, ולא על מראה, מוצא, מצב אישי או דעות קדומות.

06

אל תתעלמו מאיומים מפורשים או מרומזים

לא כל איום נאמר באופן ישיר. אמירות כגון "אתם עוד תצטערו", "אני אדאג שתשלמו", "אין לי מה להפסיד" או "אני יודע איפה למצוא אותך" מחייבות התייחסות רצינית.

יש לבחון את תוכן האמירה, את ההקשר שבו נאמרה, את התנהגותו הקודמת של הלקוח ואת השאלה אם קיימת החמרה בתדירות או בחומרת ההתבטאויות.

אם יש חשש שמשוה מסלים, יש להקדים ולדווח למשטרה.

בחנו אם נוצר דפוס מצטבר של הסלמה

יש לבחון את התמונה הכוללת ולא רק אירוע בודד. בין הסימנים המחייבים תשומת לב: שיחות והודעות חוזרות ללא הפסקה, הגעה למשרד ללא תיאום, מעבר מהיר בין התנצלות לאיום, ניסיון להשיג מידע אישי על עורך הדין, פגיעה ברכוש, מעקב אחר עובדים או עיסוק כפייתי בעורך הדין ובתוצאה המשפטית.

ככל שמספר הסימנים גדל וההתנהגות מחמירה, **יש לבצע הערכת מצב מחודשת ולשקול שינוי באופן ההתנהלות עם הלקוח.**

תעדו כל אירוע חריג באופן עובדתי

יש לתעד בזמן אמת איומים, קללות, הטרדות, הגעה בלתי מתואמת, סירוב לעזוב את המשרד, פגיעה ברכוש או שינוי משמעותי בהתנהגות.

התיעוד צריך לכלול את מועד האירוע, שמות הנוכחים, הדברים שנאמרו ככל האפשר במדויק והפעולות שננקטו. **אין לכלול כינויי גנאי, השערות או אבחנות שאינן מבוססות.**

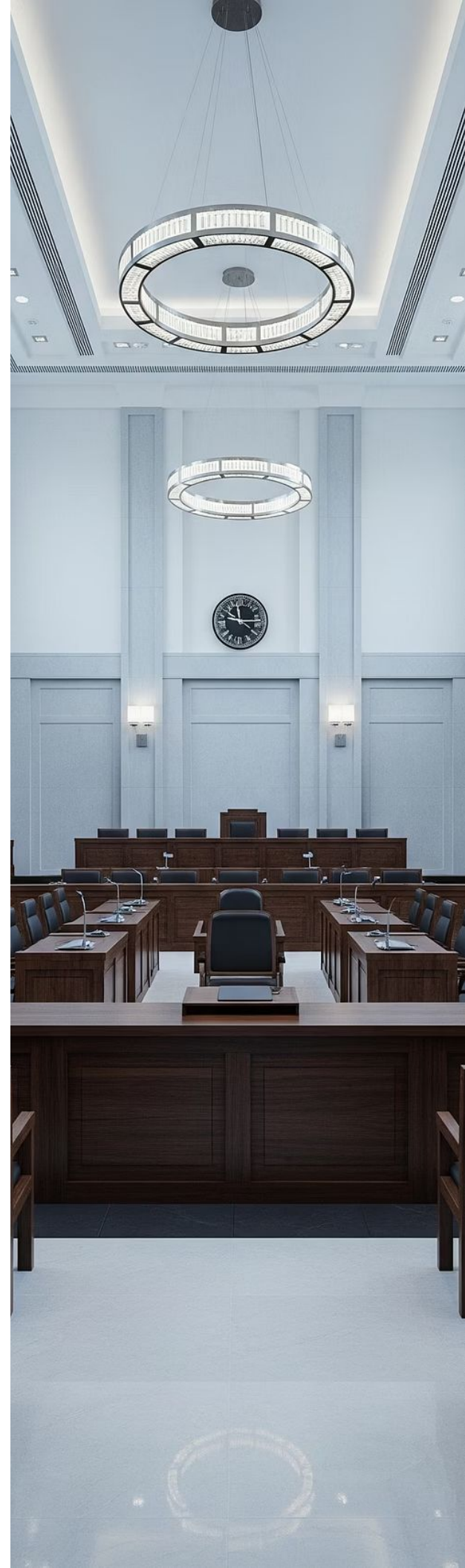
יש לשמור את המידע במקום מאובטח. כל הקלטה, צילום, שמירה או העברה של מידע ייעשו בהתאם לדין, לכללי האתיקה, לחובות הסודיות ולהוראות הגנת הפרטיות.

בהתאם לדין ולכללי האתיקה

קבעו גורם אחראי במשרד לטיפול באיומים

בכל משרד צריך להיות אדם מוגדר שאליו ניתן לדווח על לקוח מאיים או על אירוע חריג. הגורם האחראי ירכז את המידע, יבחן את רמת הסיכון, יקבע את אופן המשך ההתנהלות ויוודא שהעובדים הרלוונטיים יודעים כיצד לפעול.

אין להשאיר מזכירה, מתמחה או עובד זוטרי להתמודד לבדם עם לקוח מאיים. העברת המידע בתוך המשרד תיעשה לפי עקרון הצורך לדעת ותוך שמירה על החיסיון ועל חובת הסודיות.



בצעו הערכת סיכון לפני פגישה רגישה

לפני פגישה עם לקוח שכבר הפגין התנהגות מאיימת או חריגה, יש לבחון מה התרחש בעבר, האם הושמעו איומים, מה צפוי להימסר לו בפגישה, מי יהיה נוכח, היכן תתקיים הפגישה וכיצד ניתן יהיה לסיימה בבטחה.

בהתאם להערכת הסיכון ניתן להחליט לקיים את הפגישה מרחוק, בנוכחות עובד נוסף, במקום מאובטח או שלא לקיימה במתכונת שתוכננה.

אל תיפגשו לבד עם לקוח שהעלה חשש

פגישה עם לקוח שקיים לגביו חשש ממשי תתקיים בשעות הפעילות, כאשר עובדים נוספים נמצאים במשרד ויודעים על קיומה.

אין לקיים פגישה כזו בשעות הערב, במשרד ריק, בחניון, בבית פרטי או במקום מבודד.

נוכחות אדם נוסף תיעשה תוך שמירה על החיסיון והסודיות. במידת הצורך יש לקבל את הסכמת הלקוח או לבחור בדרך אחרת, כגון פגישה מרחוק או פגישה במקום מאובטח.

שקלו לקיים פגישה רגישה בקפיטריה של בית המשפט

אם קיימת תחושת איום ונדרשת פגישה פנים אל פנים – שקלו לקיימה במקום ציבורי מאובטח, כגון הקפיטריה בהיכל בית המשפט.

כאשר עורך הדין חש מאוים, אך קיימת הצדקה מקצועית לקיים פגישה פנים אל פנים, מומלץ לשקול לקיים אותה באזור ציבורי מאובטח ומתאים לדוגמא, בקפיטריה של היכל בית המשפט.

הכניסה לבתי המשפט כרוכה בבידוק ביטחוני, והמפגש מתקיים בסביבה ציבורית שבה נמצאים אנשי אבטחה ואנשים נוספים. מקום כזה עשוי לצמצם את הסיכון, להרתיע מפני התנהגות אלימה ולאפשר קבלת סיוע מהירה במקרה של הסלמה.

יש לברר מראש שהמקום פתוח, לקבוע את הפגישה בשעות הפעילות ולעדכן אדם נוסף על מיקומה ועל שעת סיומה הצפויה.

כאשר רמת האיום גבוהה, אין להסתפק בבחירת מקום מאובטח. יש לשקול שלא לקיים את הפגישה, לקיימה מרחוק או לפנות לגורמי הביטחון ולמשטרה.

גם בפגישה בבית המשפט יש לשמור על חיסיון וסודיות. אין לדון בקול רם בפרטי התיק, להציג מסמכים חסויים לעיני אחרים או למסור מידע שעלול להישמע על ידי הסובבים.

שמרו על נתיב יציאה בטוח

בחדרי הפגישות יש להימנע ממצב שבו הלקוח יושב בין עורך הדין לבין הדלת וחוסם את היציאה.

יש לוודא שהדלת נגישה, להסיר חפצים המפריעים ליציאה ולבחון כיצד ניתן להזעיק עזרה במהירות. רצוי שלא להשאיר בחדר חפצים מיותרים העלולים להגביר את הסיכון במקרה של הסלמה.

התקינו אמצעי אבטחה והתרעה

בהתאם למבנה המשרד ולרמת הסיכון, מומלץ לשקול בקרת כניסה, אינטרקום, תאורה מתאימה, מצלמות באזורים המותרים, לחצן מצוקה והפרדה בין אזור ההמתנה לבין אזורי העבודה.

יש לבדוק שאמצעי האבטחה פועלים ושעובדי המשרד יודעים כיצד להשתמש בהם. אין להסתמך על אמצעי אבטחה יחיד, אלא על שילוב של נהלים, הדרכה, תכנון פיזי ותגובה אנושית.

שימוש במצלמות ובמערכות הקלטה ייעשה בהתאם לדין, תוך שמירה על פרטיות הלקוחות, העובדים והמבקרים ועל כללי האתיקה המקצועית.

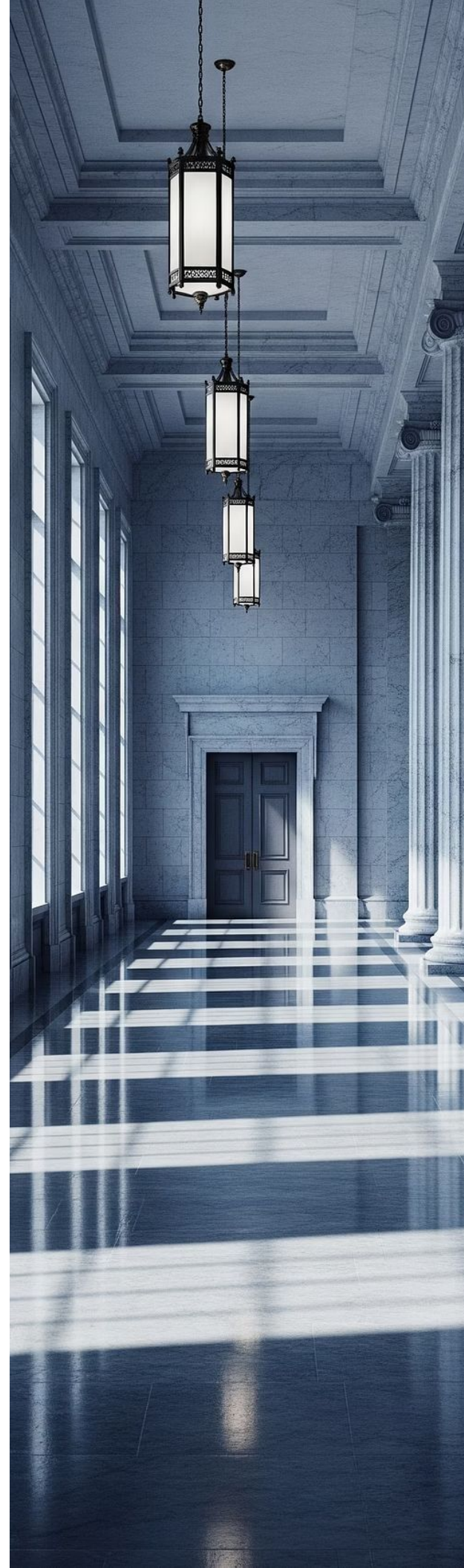
קבעו מילת קוד פנימית

מומלץ לקבוע מילת קוד או משפט מוסכם שבאמצעותם יוכל עובד לבקש עזרה בלי להחריף את המצב ובלי להתריע בפני הלקוח.

מילת הקוד יכולה להורות לעובד אחר להיכנס לחדר, לקרוא למנהל המשרד, לפתוח נתיב יציאה, להזעיק מאבטח או לפנות למשטרה.

כל עובדי המשרד צריכים לדעת מה משמעות הקוד ומהי הפעולה שעליהם לבצע כאשר הם שומעים אותו.

חשוב לתרגל את הקוד בימי שגרה, אחרת ברגע האמת הוא ישכח.



הדריך את כלל עובדי המשרד

יש להדריך לא רק את השותפים ועורכי הדין, אלא גם מתמחים, מזכירות, עובדי קבלה ואנשי הנהלה.

ההדרכה צריכה לכלול זיהוי סימני הסלמה, אופן הדיווח, הפעלת מילת הקוד או לחצן המצוקה, סיום שיחה מסלימה, התנהלות מול אדם המסרב לעזוב ושמירה על נתיב יציאה.

לצד היבטי הבטיחות, יש להדריך את העובדים בדבר חובת הסודיות, שמירה על מסמכים, הגבלת השימוש במידע ואיסור שיתוף פרטים מחוץ למשרד.

אל תנהלו ויכוח כאשר הלקוח נמצא בשיא הכעס

כאשר הלקוח צועק, מקלל, מאיים, מתקרב באופן מאיים או אינו מאפשר שיחה עניינית, אין לנסות לנצח אותו בוויכוח.

יש לדבר בקול רגוע, להשתמש במשפטים קצרים, להימנע מהשפלה, מהטחת האשמות ומהתקרבות פיזית. ניתן להודיע כי השיחה אינה יכולה להימשך במצב הנוכחי וכי היא מופסקת.

אין לאיים על הלקוח בחזרה, להשתמש במידע מתיקו כאמצעי לחץ או לנצל את מצוקתו. אין לגעת בו, לחסום את דרכו או לנסות להוציאו בכוח.

אם המצב אינו נרגע, יש להתרחק למקום בטוח ולהזעיק עזרה. יש לסיים את הסיטואציה במהירות, להתנצל עד כמה שניתן ורק אחרי שהלקוח מחוץ למשרד לטפל בתוצאות האירוע.

תכננו מראש מסירת בשורות קשות והפסקת ייצוג

פסק דין שלילי, דחיית בקשה, מחלוקת על שכר הטרחה או החלטה להפסיק את הייצוג עלולים להיות נקודת הסלמה.

לפני מסירת הודעה כזו יש לתכנן מי ימסור אותה, כיצד היא תימסר, מי יהיה נוכח, היכן תתקיים השיחה ואילו אפשרויות משפטיות ומעשיות יוצגו ללקוח.

ברירת המחדל היא להודיע טלפונית ללקוח על התוצאה בתיק. ככל ויש חובה שהוא יימשיך במשרד, יש להיערך מראש לתגובה אלימה.

הפסקת הייצוג תיעשה בהתאם לדין, לכללי האתיקה, לחובות כלפי הלקוח ולהחלטות הערכאה המטפלת. יש להימנע מחשיפת מידע חסוי מעבר לנדרש ולפעול באופן שלא יפגע בענייניו של הלקוח מעבר לנחוץ.



קבעו נוהל ברור למצבי חירום

הנוהל צריך להגדיר מי מוסמך להפסיק פגישה, מי מזעיק את המשטרה, כיצד מזהירים את העובדים, היכן נמצאות היציאות, לאן מתפנים ומה עושים כאשר אדם מסרב לעזוב.

בסכנה מיידית – 5 צעדים

1. זהה את האיום
2. הפסק את הפגישה מיד
3. התרחק למקום בטוח
4. הזהר את העובדים
5. פנה למשטרת ישראל – 100

בעת הדיווח יש למסור את המידע הנחוץ להתמודדות עם הסכנה, תוך הימנעות מחשיפת מידע חסוי שאינו נדרש. כאשר אין סכנה מיידית וקיים ספק בנוגע למידע שניתן למסור, יש לקבל ייעוץ אתי או משפטי מתאים.

בדקו כל אירוע והפיקו ממנו לקחים

לאחר איום, אירוע חריג או הפעלת נוהל החירום, יש לקיים בדיקה מסודרת ולבחון מה התרחש, אילו סימנים הופיעו מראש, האם המידע הועבר בזמן, האם העובדים ידעו כיצד לפעול והאם אמצעי האבטחה פעלו כראוי.

הבדיקה צריכה להתמקד בשיפור נהלי המשרד ולא בהשפלת הלקוח או בהפצת פרטי המקרה. יש לצמצם את מספר הנחשפים למידע ולשמור את חומרי הבדיקה במקום מאובטח.

יש לעדכן את הנוהל בהתאם למסקנות, לבצע בדיקת סיכונים תקופתית ולרענן את הדרכת העובדים, תוך שמירה על חיסיון, סודיות, פרטיות הלקוח וכבוד המקצוע.

אל תתעלמו – ואל תישארו לבד

עורך דין אינו נדרש לבחור בין שירות מקצועי לבין שמירה על ביטחונו.

לא כל לקוח כועס הוא לקוח מסוכן, ולא כל אדם המצוי במשבר עלול לנהוג באלימות. עם זאת, אסור להתעלם מאיום ישיר או מרומז, מדיבור חוזר על נקמה, מניסיון להשיג מידע אישי על עורך הדין, מהגעה למשרד בניגוד להנחיות, ממעקב, מפגיעה ברכוש או מהסלמה מהירה בהתנהגות.

התנהלות נכונה, תיעוד, התייעצות והיערכות מוקדמת יכולים להציל חיים.

בכל מקרה של איום, הטרדה או חשש לאלימות – ניתן לפנות אליי לקבלת הכוונה, התייעצות ועזרה.