

50 שנים להקמת הסיוע המשפטי: נגישות לצדק וייצוג מותאם לקוח

נוחי פוליטיס מגידיש*

אנשים מאוכלוסיות מוחלשות מתמודדים עם חסמים שונים לנגישות לצדק, כגון חסמי מידע וידע, מוגבלויות פיזיות ומנטליות, חסמים של גיל, נגישות פיזית וגיאוגרפית, חסמי אמון ברשויות הציבוריות ועוד. במאמר זה אטען כי עצם הייצוג המשפטי, שאותו אני מכנה "נגישות לצדק מסדר ראשון", מאפשר לאדם לקבל את יומו בפני הערכאות ומקדם את עקרון השוויון לכול בפני מערכת המשפט. אך בכך אין די. האתגרים השונים, שעיימם מתמודדים רבים מלקוחות הסיוע המשפטי, מקשים על עורך הדין לתקשר עם הלקוח ולספק לו ייצוג מיטבי. התגברות על חסמים אלה מחייבת יצירה של "נגישות לצדק מסדר שני", דהיינו, הסרה של חסמי התקשורת ושיפור העברת המידע והשיח בין הלקוח לבין עורך הדין המייצג. כפי שאראה במאמר, מערך הסיוע המשפטי עמל על הנגשה זו באמצעות פיתוח של כלים מקצועיים והקנייתם לעורכי הדין הפועלים מטעמו, כלים המאפשרים לעורכי הדין לתקשר עם לקוחותיהם, להסביר להם את המשמעות של ההליך המשפטי ואת האפשרויות הניצבות בפניהם, להבין את העדפותיהם, ולייצג העדפות אלה באופן מיטבי בפני הערכאות השונות. המאמר מספק דוגמאות להתמחות ייחודית זו של הסיוע המשפטי – "ייצוג מותאם לקוח", ויתאר חלק מן הכלים הללו ואת המקרים שבהם נעשה שימוש בכלים אלה.

* עורכת דין, ראש הסיוע המשפטי, משרד המשפטים. תודותיי נתונות לסגנית, עו"ד בת שבע שרמן שני, הממונה גם על תחום מעמד אישי בהנהלת הסיוע המשפטי, לעו"ד אביטל בגין, מנהלת מחוז ירושלים ולשעבר ממונה ארצית (מדיניות ציבורית), לעו"ד מירב שייבק, ממונה ארצית (משפט אזרחי), לעו"ד ד"ר מיטל סגל-רייך, ממונה ארצית (כשרות משפטית וזקנים), לעו"ד לידיה רבינוביץ, ממונה ארצית (ייצוג קטינים), לעו"ד דניאל רוז, ממונה ארצי (אשפוז כפוי), מהנהלת הסיוע המשפטי, לעו"ד יפעת פוליצר, ממונה ארצית (ייצוג הורים בהליכי נוער) בהנהלת הסיוע המשפטי, ולמתמחה יואב קלארמן, על הסיוע המעולה לצורך כתיבת המאמר.

פתח דבר

היכל המשפט אינו אלא זירת מלחמה – מלחמת הצדק. אין לכם במלחמות טהורה וקדושה ונשגבה מזו: עילתה היא הזכות, נשקה הוא החוק ותוצאתה היא דין צדק [...] אתם, כלוחמי מלחמות הצדק [...] תפתחו את לבכם לרווחה לכל העשוקים והנרדפים, הנרדפים והמוכים, הנחשלים והמופלים לרעה. איש המשפט הער לאחריותו ולשליחותו המיוחדת לעולם לא יאמר, לא עלי המלאכה לגמור, ולמה לי טורחכם ומשאם וריבם של אלה – ומה גם שאין ידם משגת על-פי רוב לשלם שכר.¹

לוחמי הצדק, עורכות ועורכי הדין של הסיוע המשפטי בישראל, בעזרתם של עובדות ועובדי הסיוע המשפטי, נכנסים מדי יום, זה 50 שנה, לזירות המלחמה למען זכויות בערכאות השיפוטיות השונות, וניצבים מול רשויות ציבוריות שונות, בהגנה על האינטרסים של הלקוחות המשתתפים לאוכלוסיות מעוטות יכולת – העשוקים, הנדכאים, הנרדפים והמוכים, הנחשלים והמופלים לרעה. במלחמה זו נאבקים עורכי הדין הציבוריים על הזכויות של לקוחותיהם. בזירות אלה מושמע קולם של הלקוחות, בשפה משפטית בהירה וסדורה. קול שללא הייצוג המשפטי לא היה נשמע כלל, ואם היה נשמע – היה זאת בקול ענות חלושה.

בהציגו את הצעת חוק הסעד המשפטי (בשמו המקורי) במליאת הכנסת בשנת 1970 אמר שר המשפטים דאז:

רבתי, לא פעם נזדמן לי להזכיר לחברי הכנסת את האימרה המפורסמת שנהפכה כעין קלישאה, זו האומרת ששערי בתי המשפט פתוחים לכל, ממש כמו שערי מלון 'ריץ'. אפשר להיכנס, אבל צריך לשלם ביוקר. נגד אמיתותה של אימרה זו מנסה מדינת ישראל להיאבק.²

ייחודו של הסיוע המשפטי, כמשרד עורכי הדין החברתי הגדול בישראל, אינו רק בייצוג האינטרסים של הלקוחות. לסיוע המשפטי, בכובעו הציבורי, יש גם חלק מרכזי בקידום מדיניות ציבורית למען ציבור הלקוחות.³

1 מתוך נאומו של השופט חיים כהן בדברי ברכה לעורכי דין חדשים בשנת 1980: חיים כהן "ברכה לעורכי-דין בראשית דרכם" מבחר כתבים: קצין עשור הגבורות 508-510 (אהרן ברק ורות גביוון עורכים 2001).

2 הצעת חוק הסעד המשפטי, התשל"א-1971, ה"ח 907.

3 כך, למשל, בתחום החובות שבו מייצג הסיוע המשפטי למעלה ממחצית החייבים הפרטיים, נקבע בעניין רע"א 6353/19 לשצינקו נ' כונס הנכסים הרשמי (נבו 11.2.2020), כי לא ניתן לקבוע צו תשלומים לחייב בהליך חרלות פירעון שאין לו כל הכנסה פרט לגמלה חודשית מהמוסד לביטוח לאומי, זאת לאור תכליתה של הגמלה להבטיח את צורכי מחייתו המינימליים ולספק לו אמצעי קיום; בעת"מ (מנהליים ת"א) 47545-01-18 לוי נ' משרד הבינוי והשיכון (נבו 4.8.2021), ייצג הסיוע המשפטי ארבעה מתוך חמישה עותרים שענינם נדון במאוחד, שבקשותיהם לאישור חריג לדיוור ציבורי נדחו בוועדת החריגים של משרד השיכון. בפסק הדין, שבו התקבלה העתירה באופן חלקי תוך מתן פסק דין חשוב ועקרוני בסוגיה, נקבע כי ועדת החריגים של משרד השיכון מחויבת לפעול על פי נהלים וקריטריונים מדידים ומפורסמים לכול, ועל החלטותיה להיות מנומקות ומפורטות;

זכות הנגישות לצדק הוכרה בפסיקה בית המשפט בישראל,⁴ כמו גם במשפט האמריקאי,⁵ ובין היתר באמנות בינלאומיות שישראל אישרה וחתמה עליהן.⁶ זכות זו מהווה חלק מהיסודות המהותיים של שלטון החוק, והיא הבסיס להבטחת ההגנה על זכויות האדם הבסיסיות, אכיפתן וקבלת סעד הולם בגין הפרתן. הנגישות לצדק אינה תורמת רק לפרט אלא היא גם מקדמת התנהלות תקינה של רשויות המדינה.

מאמר זה מבחין בין שתי רמות של נגישות לצדק: הרמה הבסיסית של נגישות לצדק, שאותה אני מכנה "נגישות לצדק מסדר ראשון", היא עצם ההנגשה של ייצוג משפטי לכל אדם, באופן המאפשר לו לקבל את יומו בערכאות המשפטיות השונות.⁷ אך בכך אין די. נגישות ממשית לצדק מחייבת גם לאפשר לאדם המוחלש לתקשר עם עורך דינו באופן המתגבר על החסמים הנפשיים, התרבותיים והשפתיים שלהם נתון האדם המוחלש. זוהי הרמה השנייה של נגישות לצדק ואותה אני מכנה "נגישות לצדק מסדר שני", והיא תתאפשר רק כאשר עורכי הדין המייצגים אנשים מוחלשים יהיו מצוידים בכלים

- בשנת 2021 פנה הסיוע המשפטי לרשות לניצולי שואה בבקשה לאפשר לניצולי שואה וללוחמים בנאצים, שלא ידעו על זכויותיהם השונות, לממש טרוראקטיבית את זכויותיהם, ובעקבות זאת הצליחו הלקוחות לממש ברגע האחרון זכויות שהיו לא נתבעות וכמעט אבודות; בפסק דין של בית המשפט לנוער שדן בהליך נזקקות לפי חוק הנוער, צב"ן (נוער שלום י-ם) 21-10-45651 ע"ס חוק נוער נ' פלוני (20.10.2021), נדונה מסוגלותה של אם בעלת קשיים קוגניטיביים ומצב רפואי ונפשי מורכב עקב מחלה שבה לקתה בילדותה, לטפל בתינוקת שנולדה לה. גורמי הרווחה ביקשו צו להוצאה חוץ-ביתית עבור התינוקת לאור מצבה הנפשי של האם שנבע מהפסקת טיפול תרופתי במהלך ההיריון. בני משפחתה של האם ביקשו לסייע לה בגידול התינוקת. עורכת הדין מטעם הסיוע המשפטי התנגדה להוצאת התינוקת מביתה, וביקשה כי האם תקבל ליווי והדרכה הורית שיאפשרו לה להמשיך לגדל את בתה. בית המשפט לנוער קיבל את עמדת הסיוע המשפטי שלפיה יש לגבש מעטפת טיפולית בקהילה לצורך השארת הקטינה אצל אימה, וסבר בהחלטתו כי "הלקויות מהן סובלת המשיבה אינן צריכות לטעמי לשלול ממנה את הקשר עם התינוקת שרק עתה נולדה לה, ההפך, יש לסייע לה לגדל את התינוקת בצורה מיטיבה וחרף הקשיים שלה. ייצוין בהקשר זה כי הקשיים האמורים הם מגיל ילדות צעיר, ונראה כי לא ישתנו בעת הקרובה, ולכן הוצאת הקטינה ממשמורת המשיבה בשל קשיים אלה, יביא למעשה לנזק ממושך שתוצאותיו ונזקיו אינם ידועים לנו".
- 4 בעניין ע"פ 8794/20 פלוני נ' מדינת ישראל (נבו 10.5.2022), דן בית המשפט העליון באיזון הראוי בין שמירה על הזכות לחירות של נאשמים מצד אחד, לבין הבטחת נגישות לצדק לנפגעי עבירה, מצד אחר, והכריע במקרה הנדון לטובת עקרון הנגישות לצדק לנפגעי עבירה; בעניין רע"פ 8182/18 מושיא נ' מדינת ישראל (נבו 18.2.2020), נקבע כי בעניין הנדון מצופה היה מבית המשפט המחוזי להעניק לשיקול הנגישות לצדק משקל מכריע, ולהתיר את ההליך המבוקש.
- 5 ראו עניין *Zatko v. California*, 502 U.S. 16 (1991), שבו דן בית המשפט העליון האמריקאי בחובה שהטיל עליו הפרלמנט לספק נגישות שווה לצדק לעשירים ולעניים.
- 6 למשל אמנה בינלאומית בדבר זכויות אזרחיות ומדיניות, כ"א 31, 269 (נפתחה לחתימה ב-1966), שעיגנה את הזכות לסעד אפקטיבי ואת הזכות לשוויון בפני החוק ולהליך הוגן; ראו בהקשר זה גם יעד 16 ברשימת יעדי האו"ם: U.N. Department of Economic and Social Affairs, Goal 16: Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels (last visited Aug. 27, 2023) <https://sdgs.un.org/goals/goal16>
- 7 ראו למשל אצל יובל אלבשן "עריכת דין מניעתית ככלי לעבודה עם אוכלוסיות מוחלשות" מעשה משפט ד 151, 151-152 (2011).

מקצועיים שסייעו להם להבין את רצון הלקוח ולהביאו בפני הערכאות הרלוונטיות. לשם כך מקיים הסיוע המשפטי הכשרות ייעודיות לשיפור התקשורת והשיח של עורכי הדין עם לקוחותיהם.

בפרק א' של המאמר אציג את הפעילות של הסיוע המשפטי לקידום נגישות לצדק מסדר ראשון. בפרק ב' אציג את הדרך שבה מקדם הסיוע המשפטי נגישות לצדק מסדר שני באמצעות התאמת הייצוג לצרכים המיוחדים של הלקוחות. בפרק ג' אציג שלושה כלים מקצועיים שפותחו בסיוע המשפטי, אשר מסייעים לעורכי הדין לקדם נגישות לצדק מסדר שני. ובפרק ד', סוף דבר, אציע כיווני פעולה להמשך השכלול של כישורי הייצוג של עורכי הדין של הסיוע המשפטי, למען הגשמת ייעודו ותכליתו בייצוג הלקוחות.

א. משרד עורכי הדין החברתי הגדול בישראל – נגישות לצדק מסדר ראשון

חוק הסיוע המשפטי החל את דרכו במנגנון החקיקה כהצעת חוק הסעד המשפטי. בשינוי המילה "סעד" שהייתה בהצעת החוק, ל"סיוע" – בשמו של החוק שהתקבל בכנסת, הובהר כי הגם שמדובר ביחידה שהוקמה כדי לסייע למי שידם אינה משגת לשכור לעצמם ייצוג משפטי פרטי,⁸ אין מדובר ביחידה המעניקה שירותי סעד, אלא במשרד עורכי דין המעניק שירות משפטי.

במהלך השנים התרחבה הפריסה הגיאוגרפית של מערך הסיוע המשפטי, וכיום הוא פועל באמצעות שישה מחוזות ובאמצעות הנהלת הסיוע המשפטי המרכזת את עבודת המטה המשפטית והמקצועית של היחידה. מרבית תיקי הסיוע המשפטי מטופלים על ידי עורכי דין "חיצוניים" המתקבלים לרשימת עורכי הדין ועוברים הכשרות ייעודיות. עורכי הדין העובדים בסיוע המשפטי, המכונים "עורכי דין פנימיים", מייצגים בעצמם בתיקים המעוררים בעיות רוחביות או סוגיות משפטיות מיוחדות, וכן מלווים את עורכי הדין החיצוניים ומפקחים על עבודתם. יתר עובדי הסיוע המשפטי משמשים מעטפת מקצועית להפעלת מערכי הייצוג. לצד ההתרחבות הגיאוגרפית חלה בסיוע המשפטי במהלך השנים גם התרחבות נושאית. עם השנים, בעקבות שינויי חקיקה והחלטות ממשלה נוספו לסיוע המשפטי תחומים נוספים, כגון ייצוג נפגעי עבירות סחר בבני אדם (2003), ייצוג נפגעי עבירות המתה (2010), ייצוג הורים בהליכי נוער ואימוץ (2010), ייצוג מאושפזים בכפייה (2013), ייצוג ניצולי שואה (2014), הקמת מערך ייצוג קטינים (2015), הקמת מערך כשרות משפטית וייצוג זקנים (2015), ייצוג משפחות שכולות ומשפחות שאיבדו את יקיריהן כתוצאה מפעולת איבה (2017), ייצוג נפגעי עבירות מין בהליכים פליליים (2017) וייצוג נפגעי עבירות מין בהליכים לחשיפת מסמכים טיפוליים (2022). כאמור, מרבית הפונים לקבלת סיוע משפטי מתמודדים עם עוני ואתגרי חיים מורכבים אחרים, המקשים עליהם לתבוע את זכויותיהם. לפיכך שם הסיוע המשפטי

8 ס' 2 לחוק הסיוע המשפטי, התשל"ב-1972.

דגש על הקלת הנגישות להגשת בקשות לסיוע משפטי. בשנים האחרונות חלה בסיוע המשפטי מהפכת שירות המאפשרת גישה קלה ונוחה יותר לפונים המבקשים לממש את זכותם לקבלת ייצוג משפטי. למבקשים סיוע משפטי מוצעות מגוון דרכי פנייה: אפשרות להגעה פיזית לאחד ממשרדי הסיוע המשפטי בשישה מחוזות ברחבי הארץ; פתיחת בקשה באמצעות מוקד טלפוני העורך גם תשאול כלכלי על מנת לבדוק את הזכאות לקבלת הייצוג; שליחת בקשה בהודעת דוא"ל; וכן "טופס פשוט" המונגש לאנשים עם מוגבלות. החל משנת 2017 פועל בסיוע המשפטי מנגנון "גישה ישירה" שנועד לקצר ולפשט באופן משמעותי את משך ההליך מרגע הגשת הבקשה לסיוע משפטי ועד לקבלת החלטה בנוגע לזכאות לקבלת ייצוג על פי המבחנים המקובלים. מדובר בבקשות לייצוג בתחומים שבהם, בדרך כלל, אין צורך לבדוק את הסיכוי המשפטי טרם מינוי עורך הדין, כגון בבקשות להגשת תביעה לגירושין או לטיפול בחובות, ולאחר בדיקה של הזכאות הכלכלית לייצוג, הפנייה מועברת ישירות לעורך דין ממונה ממערך הייצוג החיצוני. נוסף על כך, הסיוע המשפטי מפעיל עמדות נגישות לצדק שבהן ניתן לקבל ייעוץ ראשוני והכוונה משפטית, במעין "חדר מיון משפטי", וכן לפתוח פנייה שתועבר להמשך בדיקה לצורך מתן ייצוג משפטי ופתיחה בהליכים משפטיים. מדובר בפרויקט משותף עם הנהלת בתי המשפט, שנועד לאפשר לציבור הבלתי מיוצגים הזכאים לכך לקבל ייעוץ ראשוני וייצוג משפטי מידי במקרים דחופים בבתי המשפט עצמם. הסיוע המשפטי שניתן בעמדות הנגישות לצדק מיישם הלכה למעשה את זכות הגישה לערכאות באמצעות מתן ייעוץ וייצוג משפטי דחוף, ובמידת הצורך גם ייצוג משפטי הניתן על אתר בסעדים דחופים בעניינים אזרחיים ובענייני משפחה, כגון בקשות למתן צווי הגנה, בקשות לצווי מניעת הטרדה מאיימת, בקשות למתן צו לטיפול רפואי דחוף, בקשות לעיכוב יציאה מן הארץ בענייניו של קטין ועוד.

על מנת לאפשר ללקוחות פוטנציאליים של הסיוע המשפטי להתגבר על חסמי מידע על זכויותיהם וידע על הדרכים הפרקטיות למימושן, מתקיימים בסיוע המשפטי שיתופי פעולה עם סוכני זכויות מפרופסיות אחרות, כגון אנשי רווחה, חינוך ורפואה המעניקים שירות לאנשים מאוכלוסיות מוחלשות; קליניקות אקדמיות; וכן עובדי עמותות וארגוני זכויות שונים הפועלים בחברה האזרחית. נוסף על כך, קיימים פרויקטים רבים ומגוונים של הסיוע המשפטי בשיתוף גורמי מקצוע שונים במשרדי הממשלה, ברשויות המקומיות ובחברה האזרחית. כך, למשל, מתקיים שיתוף פעולה עם אגף במשרד הביטחון המאפשר למשפחות שכולות לממש את זכותן לסיוע משפטי.⁹ המשפחות מופנות אל

9 בשנת 2017 התקבלה החלטת ממשלה שעניינה, בין היתר, סיוע משפטי למשפחות שכולות של משרד הביטחון (כהגדרתן בחוק משפחות חיילים שנספו במערכה (תגמולים ושיקום), התש"י-1950) ומשפחות שיקייהן נרצחו כתוצאה מפעולות איבה (כהגדרתן בחוק התגמולים לנפגעי פעולות איבה, התש"ל-1970), וזאת ללא צורך בבחינת זכאות כלכלית או סיכוי משפטי. ראו החלטה 2777 של הממשלה ה-34 "הענקת סיוע משפטי לבני משפחותיהם של נפגעי עבירות המתה כתוצאה מפעולות איבה ולמשפחות שכולות" (23.6.2017).

הסיוע המשפטי לצורך טיפול בבקשות להגשת צווי ירושה וניסוח צוואות, בקשות לייפוי כוח מתמשך, רישום זכויות במקרקעין ועוד. כמו כן, החל משנת 2016 מתקיים שיתוף פעולה בין נציגי הסיוע המשפטי לבין צה"ל, שבמסגרתו מונגשים השירותים המשפטיים לחיילים המצויים במצב סוציו-אקונומי קשה, והדבר מסייע בידם להשלים שירות צבאי מלא ומקדם את השתלבותם בחברה האזרחית לאחר מכן. החיילים יכולים לפנות אל הסיוע המשפטי באמצעות ערוץ תקשורת ייחודי – "וואטסאפ חיילים", מכל מקום ובכל עת.¹⁰ כן מופנים אל הסיוע המשפטי, בשיתוף פעולה עם ההוצאה לפועל, דורשי עבודה המתמודדים עם חובות במטרה לסייע להם להסדיר את חובותיהם ובכך להסיר את החסם מפני השתלבותם במעגל העבודה.

ב. נגישות לצדק מסדר שני – ייצוג מותאם לקוח

כאמור, רבים מלקוחות הסיוע המשפטי מתמודדים עם אתגרים משמעותיים שונים המקשים על התקשורת עימם. סוג ראשון של קשיי תקשורת נובע ממצוקות החיים של הלקוחות. כך, למשל, לחלקם אין מגורים קבועים או טלפון, דבר המקשה על יצירת קשר עימם. חלקם מתקשים לפתוח מכתבים המגיעים אליהם בהיעדר כוחות נפש להתמודדות עם דרישות כספיות שונות שמופנות אליהם. דפוסי התנהלות אלה מקשים על יצירת קשר עם הלקוחות ועל קבלת מידע בסיסי מהם. סוג שני של קשיי תקשורת נובע ממאפייניו המיוחדים של הלקוח, כגון מגבלות שפה, תרבות, קוגניציה, מצב נפשי או רגשי, וכן קושי במתן אומן בעורך הדין הנתפס לעיתים כמשתייך לאותה "מערכת ציבורית" המקשה על הלקוחות בתחומים אחרים.

בסיוע המשפטי הלכו והתפתחו במהלך השנים מספר מסלולי התמחות ייצוג, לפי האתגרים המיוחדים לקבוצות שונות של לקוחות. בכל מסלול פותחו כלים מקצועיים שמנסים להתמודד עם אתגרים אלה. הכלים המקצועיים הללו מאפשרים לעורך הדין להתאים את הייצוג לצרכים המיוחדים של כל לקוח ובדרך זו לממש את חובתו לייצג את לקוחותיו "בנאמנות ובמסירות".¹¹

במבט רחב וחוצה תחומים משפטיים, ניתן לומר כי ל"ייצוג מותאם לקוח" שניתן בסיוע המשפטי יש מספר מאפיינים המשותפים לכל מסלולי התמחות הייצוג. בכל מסלול התמחות, מאפיינים אלה מתורגמים לכלים מקצועיים המוקנים בהכשרות לעורכי

10 כמו כן, נבנו ערוצי שיתוף פעולה לצורך גיבוש הסדרי חוב עבור חיילים עם הגופים המוסדיים העיקריים במשק שהם הבנקים המרכזיים וחברות הסלולר הגדולות. במסגרת זו פועל הסיוע המשפטי גם למען חיילים הכלואים בצה"ל בגין עריקות, בשיתוף פעולה עם גורמי רווחה, בין השאר תוכנית ית"ד, התוכנית הלאומית לקידום צעירים וצעירות בסיכון, וזאת לצורך מתן מענה הוליסטי לחיילים. כמו כן קיים שיתוף פעולה עם תוכנית בית דין משלב בצה"ל שמטרתו להעניק חלופה טיפולית ושיקומית להליך הפלילי "הרגיל" לחיילים שהוגש נגדם כתב אישום בגין היעדרות מהשירות. זאת מתוך הבנה כי במקרים רבים הסיבות המביאות חיילים להיעדר משירות הן בעיות משפטיות אזרחיות שמטרידות אותם, ובמקרים רבים חובות שיצר החייל.

11 ס' 2 לכללי לשכת עורכי הדין (אתיקה מקצועית), התשמ"ו-1986.

הדין שעובדים מטעם הסיוע המשפטי, על מנת שיוכלו להתגבר על חסמי הנגישות, הן מן הסדר הראשון והן מן הסדר השני, האופייניים ללקוחות של אותו מסלול. להלן אציג את שלושת המאפיינים המרכזיים של "ייצוג מותאם לקוח", שעל בסיסם פותחו הכלים המקצועיים הללו:

1. עריכת דין הרואה את הלקוח כאדם שלם, ולא רק כאדם עם בעיה משפטית
המייצגים מטעם הסיוע המשפטי מונחים לראות בלקוח, כבכל אדם, כמי שמתמודד עם אתגרים וקשיים, שיש לו גם חוזקות שאותן יש לרתום לטובת ההליך המשפטי ולמיקסום האפשרות של השתתפות הלקוח בהליך. המיקוד במלאכת הייצוג אינו רק בבעיה המשפטית, אלא גם בהקשר הרחב שלה. בראייה זו, המגבלה שעמיה מתמודד הלקוח נתפסת כחלק אחד בלבד ממהותו, ללא דעות קדומות לגבי מי שמתמודד עם אתגר כזה או אחר.

עם הזמן נחשפים עורכי הדין לעוד ועוד לקוחות המתמודדים עם אתגרים דומים, אך הם שונים מאוד בנסיבותיהם ובאופן ההתמודדות שלהם עם המגבלה. חשיפה זו מחזקת את הגישה של ייצוג ללא דעות קדומות.

ניתן לומר, אם כן, כי תפיסת הייצוג של עורכי הדין בסיוע המשפטי היא של משפטן, שמלבד חשיבות הידע והכישורים המשפטיים שלו, הוא אוסף מידע בעניין צרכיו המיוחדים של הלקוח ובקיא במכלול מאפייניו וצרכיו האחרים של הלקוח, גם אלה שאינם ניכרים לעין או בולטים בתקשורת עימו. עורכי הדין ייטיבו לקדם את האינטרס של לקוחותיהם המתמודדים עם אתגרים מורכבים, ככל שיצליחו לספר בפני הערכאות ומקבלי ההחלטות את "הסיפור של הלקוח" באופן המלא והרלוונטי לעניין המשפטי. היטיבה לתאר זאת נטע זיו בעניין הדרת אנשים המתמודדים עם עוני: "יכולת ה'תיווך' של עורכי־דין בין לקוחותיהם מעוטי האמצעים לבית־המשפט תמיד תהא מוגבלת ויכולתם של השופטים להכיל את עולם המשמעויות שלהם ולהפנימם כל שכן. עם זאת ככל שנסיר את המכשולים הפיזיים, המנטליים, הגלויים והסמויים, אלו על פני השטח ואלו ברבדי העומק, בין מערכת המשפט לבין אנשים החיים בעוני יתקרב יותר המשפט להגשמת ערך השוויון בפני החוק במובנו המהותי והערכי".¹²

2. נאמנות לקולו של הלקוח

"ייצוג מותאם לקוח" יחתור להגדרה ולדיוק של רצון הלקוח, גם כאשר קשה לחלץ זאת ממנו בתקשורת "רגילה". חובת הנאמנות של עורך דין כלפי לקוחו, כוללת גם נאמנות של הטיעון המשפטי לקולו האותנטי של הלקוח בייצוג רצונו המדויק ובקידום האינטרס שלו. כפי שיודגם להלן, עורכי הדין של הסיוע המשפטי מצוידים בארגזי

12 נטע זיו "משפט ועוני – מה על סדר היום? הצעה לאג'נדה משפטית לעוסקים בייצוג אוכלוסיות החיות בעוני" עלי משפט ד 17, 34 (התשס"ה).

כלים מקצועיים המשפרים את יכולתו של הלקוח להבין את ההליך המשפטי, לבטא את רצונו ולהשמיע את קולו המדויק, וכן את היכולת של עורכי הדין לברר את דעתו. עורכי הדין מסירים מכשולים גלויים וסמויים המקשים על השמעת קולו האוטנטי של הלקוח, באמצעות התגברות על קשיי תקשורת, והתייחסות ברורה לעמדותיהם של גורמים אחרים כאשר לרצון הלקוח. כאשר אין אפשרות לברר את דעתו ורצונו של הלקוח, חרף ניסיונות עורך הדין לגשר על חסמי התקשורת, יגבש עורך הדין עמדה בנוגע לאינטרס של הלקוח וטובתו, ואותם ינסה לקדם מול הערכאות. גישה זו תואמת למשפט המוכר "Nothing about us without us" המתייחס לשיתוף האדם או הקבוצה בקבלת ההחלטות לגביה או לגביה. ככל שיוכל עורך הדין לברר את רצונו של הלקוח באופן המדויק ביותר, כך ייטיב הראשון למצוא ולקדם את המענה המשפטי הנכון ביותר עבור הלקוח.¹³

3. קידום טובתו הרחבה של הלקוח

עורכי הדין של הסיוע המשפטי מקדמים ייצוג הוליסטי של הלקוחות, מתווכים בין האחרונים ובין גורמים שונים בקהילה היכולים לשפר את רווחתם, ובמידת האפשר מתכללים את ייצוגו של לקוח אחד בידי עורכי דין שונים, בתחומי משפט שונים, על מנת למקסם את כלל הידע והתובנות כאשר לקידום ענייניו של הלקוח.

לשם מתן ייצוג הוליסטי, על עורכי הדין להכיר היטב את הגורמים היכולים לסייע ללקוחותיהם ובכך גם לסייע למימוש זכויותיהם המשפטיות. גישה הוליסטית ביחס ללקוח וביחס למכלול ההליכים המשפטיים וגורמי המקצוע הקשורים ללקוח, וכן נאמנות לקולו ורצונו של הלקוח, לצד ידיעת המטריה המשפטית ושכלול מיומנויות הליטיגציה, מאפשרים לעורכי הדין של הסיוע המשפטי לקדם את הנגישות לצדק באופן מיטבי עבור לקוחותיהם, ואף לגרום לכך שההישגים המשפטיים שהושגו בהליך ישפיעו באופן מיטבי על עתידם של הלקוחות.

כך, למשל, בייצוג לקוחות בהליכים בבית המשפט הקהילתי בנוגע להסדרת חובותיהם, שמים עורכי הדין של הסיוע המשפטי דגש גם על מציאת ההסדר המתאים ביותר ליכולותיו הכלכליות והתפקודיות של הלקוח, וגם לקידום שיקום כלכלי שיאפשר לו לשמר את הליך השיקום הכולל בתיק הפלילי בבית המשפט הקהילתי. המייצגים מטעם הסיוע המשפטי, שפעמים רבות בודקים אם לקוחם רעב או סובל מקור טרם קיום שיחה מקצועית בנוגע להליך המשפטי, עושים זאת כמחווה אנושית של אדם מול אדם במצוקה, ולא דווקא מתוקף תפקידם הפורמלי. בתפקידם הפורמלי מצופה מהם שיכירו ויבחנו

13 בשל קוצר היריעה בחרתי שלא להרחיב כאן בעניין ההיבטים השונים בייצוג רצונו וטובתו של לקוח, בהתייחס לייצוג על ידי אפוסטרופוס וייצוג על ידי אפוסטרופוס לדין. להרחבה ראו מיטל סגל-רייך "לכובע שלי שלוש פאות: ייצוג משפטי מותאם בהליכי כשרות משפטית של בגירים" הון משפחתי (2) 3 (2017) (להלן: סגל-רייך).

את מסגרות השיקום והטיפול שעשויות לשפר את רווחת לקוחם, במיוחד כאשר ישנה זיקה בין השיקום ובין קידום האינטרס המשפטי.

ג. ייצוג מותאם לקוח במסלולי ההתמחות השונים של הייצוג

במאמרי המשותף עם פרופ' אורן גזל אייל בנושא התמקצעות שיפוטית,¹⁴ צוין כי בניגוד למקובל בעיסוקים שונים, כגון ברפואה, עורכי דין רשאים לעסוק בכל תחום משפטי, ואין תהליך פורמלי של התמחות בתחומי המשפט השונים. בשונה מעורכי דין אחרים המטפלים בלקוחות מקרב אוכלוסיות מוחלשות, עורכי הדין של הסיוע המשפטי מתקבלים לרשימת המייצגים רק לאחר שנבדקה התאמתם לטיפול בנושאים משפטיים מסוימים, ולאחר שעברו הכשרות ייעודיות. ייצוג אנשים ונשים מאוכלוסיות מאתגרות דורש לא רק רכישת מימנויות משפטיות רלוונטיות, אלא אף יכולת ליצור בזמן קצר יחסי אמון עם הלקוחות ורתימתם לסייע לעצמם ולבאי כוחם בקידום ההליך. רבים מלקוחות הסיוע המשפטי הם אנשים קשי יום המתמודדים עם עוני ומצוקות אישיות שונות, והאכזבות שחוו מניסיונותיהם לממש את זכויותיהם או להגן עליהן, מול רשויות ובעלי מקצוע שונים, הן רבות מספור. מחשבה, מאמץ ומעשים רבים מושקעים בסיוע המשפטי כדי להעניק ללקוחות, לא רק סיוע במובנו המילולי, אלא גם מענה הוליסטי למכלול בעיות שעמן הם מתמודדים; בעיות שחלקן הן המחולל של הבעיה המשפטית וחלקן – התוצר של הבעיה המשפטית. אציג להלן ארבעה מקרים שבהם ייצוג נשים ואנשים המתמודדים עם אתגרים מורכבים, ואתאר כיצד סייעה הכשרתם של עורכי הדין, במסגרת מערך הסיוע המשפטי, לייצר התמחויות ודרך זו לקדם את עניינם של הלקוחות.

1. ייצוג של חייבים ושל אנשים החיים בעוני

תחום החובות הוא תחום ליבה בסיוע המשפטי מאז הקמתו. הוא מתייחס בעיקר לייצוג בתחום חדלות פירעון וההוצאה לפועל. הסיוע המשפטי הוא הגורם המרכזי בייצוג חייבים בפשיטת רגל ובהליכי חדלות פירעון, והוא מייצג בכ- 50% מתיקי חדלות פירעון של יחידים, וכן נושים ובעיקר נושות בתחום גביית מזונות. בתחום זה זכאים הלקוחות לפטור מתשלום האגרה, והם מקבלים סיוע רחב היקף, החל מהכנת הבקשות לצו לפתיחת הליכים והגשתן, דרך הגשת בקשות הנוגעות לצו התשלומים, ליווי החייבים וייצוגם בפני הנאמן, וייצוג החייבים בשלב קביעת תוכנית השיקום והתנאים לקבלת הפטר. אחד האתגרים המרכזיים בעבודה עם אנשים המתמודדים עם עוני, הוא היעדר הבנה מספקת בדבר השלכות העוני על התנהלותם של אנשים אלה. חלק מהשלכותיו הברורות של העוני, מיוחס בטעות למאפייני אישיות של אנשים המתמודדים עם עוני. כך, למשל, לעיתים מתקשים אנשים השקועים במצוקות חיהם הקשות להמציא אישורים ומסמכים הנדרשים לקידום ענייניהם המשפטיים, והתנהגות זו עשויה להיתפס כחוסר שיתוף פעולה

14 אורן גזל אייל ונוחי פוליטיס "התמקצעות או כלליות? – השפעה של התמקצעות של שופטים על תהליכים והחלטות" משפטים מד 891, 896 (2015).

עם הייצוג; פעמים רבות תיתקל עורכת דין בקושי להיפגש עם לקוחה המחליפה תדיר מקום מגורים בשל אי-יכולת לשלם שכר דירה, והדבר מקשה על גיבוש האסטרטגיה המשפטית בתיק של הלקוחה; ולא אחת ננזף אדם בשל אי-התייצבותו החוזרת לדיון בהיעדרו, גם כאשר הדבר קורה בשל חששו לאבד את משרתו בשל היעדרות מהעבודה. לכן בשנה האחרונה עוברים כל עורכי הדין של המערך המייצג של הסיוע המשפטי העוסקים בתחום החובות, הן עורכי הדין הפנימיים והן עורכי הדין החיצוניים, הכשרה בעבודה משפטית מודעת עוני,¹⁵ לשיפור התקשורת בין עורכי הדין ובין הלקוחות בתחום זה, ולקידום שיקומם הכלכלי של הלקוחות באמצעות הייצוג המשפטי. בהכשרה זו נסקרות שלוש גישות שונות להבנת עוני כתופעה חברתית-כלכלית: הגישה השמרנית שלפיה האדם העני אחראי לעוני שלו וגורם לעוני שלו על ידי התנהגותו; הגישה המבנית שלפיה עוני נגרם כתוצאה מחלוקה לא שוויונית של משאבים; והגישה מודעת העוני. הגישה מודעת העוני, שאותה מבקש הסיוע המשפטי להטמיע באמצעות ההכשרה, רואה בחיים בעוני כפגיעה בזכויות אדם, המתבטאת במחסור חומרי, מחסור בהזדמנויות ומחסור בהון סימבולי: אפליה, תיוג שלילי, מחסור בנראות והאחרה.¹⁶ בין היתר, עורכי הדין לומדים בהכשרה זו כי אנשים נאבקים בעוני כל חייהם ויש להם יכולת שליטה מוגבלת על השפעת אילוצי העוני על חייהם; כי הייצוג חייב לכלול ידע ועובדות המבוססות גם על נקודת המבט של הלקוח, מתוך היכרות מעמיקה עימו ועם סיפור חייו הרחב; כי התייצבות לצד הלקוח במצבים מאתגרים והכרה בכאב שלו מקדמות את שיתוף הפעולה של הלקוח ומסייעות לו לעזור לעצמו בהליך המשפטי, ועוד. ההכשרה מעורדת את עורכי הדין לנקוט אקטיבית בקידום האינטרסים של הלקוחות ולבצע פעולות למיצוי זכויות עבור הלקוחות על פי צורכיהם, תוך שימוש בכלים המשפטיים ובפרקטיקות של עבודה מודעות העוני, כגון הכוונה של הלקוחות בהמצאת מסמכים נדרשים ותיווך ביניהם ובין הגופים הממציאים את האישורים, הבעת אמפתיה למגבלות העוני על חי הלקוחות יחד עם עידוד נקיטת אקטיביות בהליך וסיוע ללקוחות בכך, ועוד.

הדוגמה הבאה ממחישה את האופן שבו הכשרה זו משפרת את הייצוג של לקוחות עניים: בהליך חדלות פירעון שהתנהל בלשכת ההוצאה לפועל,¹⁷ בגין תביעות חובות בסך כולל של כ-20,000 ש"ח, ביקש הנאמן לקבוע תוכנית לפירעון החוב בצו שיקום כלכלי בהיקף של כ-27,000 ש"ח. דובר באישה קשת יום מהמגזר הערבי, פרודה מבעלה, המגדלת שישה ילדים. מצבה הסוציאקונומי של האישה קשה ביותר והיא משתכרת כ-1,500 ש"ח – 2,000 ש"ח בחודש בעבודת ניקיון ללא יכולת להגדיל את המשורה. האישה לא התגרשה מחשש לאבד את מקום מגוריה בבית (בן שני חדרים) השייך

15 ההכשרה נעשית בשיתוף ארגון הג'וינט ועמותת פעמונים.

16 מיכל קרומר-נבו "עבודה סוציאלית מודעת-עוני: פרדיגמה חדשה לפרקטיקה עם משפחות בעוני" חברה ורווחה: רבעון לעבודה סוציאלית לה (3) 301 (2015).

17 תהוצל"פ (חי) 20-12-804529-26.5.2022. ייצגה עו"ד סאלי ח'ליפה מטעם הסיוע המשפטי.

למשפחת בעלה, והחלה לבקש תשלום מזונות מהביטוח הלאומי רק לאחר שעברה הליך מיצוי זכויות בסיוע המשפטי בעקבות פנייתה לטיפול בחובותיה. עורכת הדין שמונתה לייצג את האישה, פעלה על פי הכלים של נגישות לצדק מסדר שני, שאותם רכשה בהכשרה המקצועית מטעם מערך הסיוע המשפטי: תחילה אספה עורכת הדין מן הלקוחה ומגורמים רלוונטיים אחרים, כגון המעסיק של הלקוחה, נתונים ועובדות שהרכיבו את תמונת העוני של האישה בהקשר המשפחתי, הסביבתי והתרבותי. לאחר מכן הציגה עורכת הדין בפני רשמת ההוצאה לפועל את פרטי ההתמודדות הקשה של הלקוחה עם אתגרי חיה, לרבות העובדה שהמקרה שלה ריק ממזון, וכן את החשיבות הציבורית בעידוד יציאה ממעגל העוני. בעקבות הדברים הללו, הנאמן חזר בו מעמדתו והודיע שהוא משאיר את ההחלטה לשיקול דעתה של הרשמת. בפסק דינה קיבלה הרשמת את טענת הלקוחה, כי חרף מאמציה הרבים אין ביכולתה לסלק את חובותיה, והורתה על מתן צו הפטר לאלתר.

באמצעות ייצוג המודע להשלכות העוני על הלקוחה, בהתאם להכשרה, הצליחה עורכת הדין "לספר את הסיפור" של החייבת, סיפור המורכב מנתונים וראיות, ולרתום את הלקוחה לסייע בהליך כמתן תשובות לעובדות נחוצות לכיסוס הטענה כי היא עושה כל שביכולתה על מנת לפרוע את חובותיה ועל כן יש לפטור אותה מהם.

2. ייצוג אנשים עם מוגבלויות ואנשים זקנים

הסיוע המשפטי, בהובלת מערך ייצוג זיקנה וכשרות משפטית, היה שותף מרכזי ב"וועדה להנגשת השירותים המשפטיים" שהוקמה במשרד המשפטים בשנת 2017, ופעלה לפיתוח כלים לייצוג מותאם של אנשים עם מוגבלויות. בוועדה הוביל הסיוע המשפטי, בשיתוף עם הסנגוריה הציבורית והפרקליטות, את פיתוח הכלים לייצוג,¹⁸ כלים המאפשרים תקשורת "פשוטה" בין עורך הדין לבין אנשים עם מוגבלות, במיוחד לאנשים עם שונות קוגניטיבית.

כך, למשל, ארגז הכלים שהוקנה לעורכי הדין כולל מילון מונחים לתחום הכשרות המשפטית ולתחום המשפט האזרחי ותרגומם לשפה "פשוטה", המאפשר ללקוחות להבין טוב יותר את ההליכים המשפטיים, ומאפשר להם להשתתף בהליכים באופן משמעותי יותר. כן כולל ארגז הכלים ספר דיגיטלי שמכיל אוסף של 19 מקרים בייצוג לקוחות זקנים או עם מוגבלויות, ובו המשגה של טכניקות ליצירת תקשורת וקרבה עם לקוח שמתמודד עם אתגרים בתקשורת. נוסף על כך, הופק הסרט "בגובה העיניים", שנועד לסייע לעורכי דין חדשים בסיוע המשפטי לשפר את התקשורת עם לקוחות המתמודדים עם מוגבלות. הסרט כולל ראיונות עם עשרה עורכי דין של הסיוע המשפטי, המשתפים במקרים אמיתיים ובאתגרי הייצוג של אנשים מוגבלויות. כלים מקצועיים אלה משמשים לארגון ולשימור ידע במערך הייצוג של הסיוע המשפטי, והם רלוונטיים ליחידות

נוספות במשרד המשפטים ובמשרדי ממשלה אחרים.¹⁹ כמו כן, הכשיר המערך רפרנטים למוגבלות בכל מחוזות הסיוע המשפטי, ונערכו הכשרות לעורכי הדין המייצגים, הן לאלה שאינם עוסקים בדרך כלל בתחום המוגבלויות, והן לאלה המייצגים בדרך כלל לקוחות המתמודדים עם מוגבלות.

המקרה שיוצג להלן ממחיש כיצד ההכשרה לייצוג המותאם ללקוח עם מוגבלות, סייעה לתקשורת עם לקוחה כזו ואף תרמה לקידום האינטרס שלה ולתוצאה משפטית ראויה. בתיק שהתנהל בבית המשפט בחיפה,²⁰ יוצגה ניצולת שואה בשנות ה-80 לחייה, המתמודדת עם מוגבלות נפשית ופיזית (להלן: הלקוחה), על ידי אפוטרופוסית לדין מטעם הסיוע המשפטי.²¹ במקרה זה, הגישה בתה של הלקוחה בקשה לבית המשפט לענייני משפחה, למנותה כאפוטרופוסית על רכוש אימה, כשהיא נסמכת על חוות דעת פסיכיאטרית הקובעת כי הלקוחה זקוקה להשגחה קבועה ולעזרה מתמדת בכל תפקודיה ובכל שעות היממה, כי היא מצויה במצב פסיכויטי ובעלת בוחן מציאות ושיפוט לקויים, אינה מסוגלת לקבל החלטות בכוחות עצמה ואינה מסוגלת לדאוג לענייניה הבריאותיים והכספיים. מנגד, בת אחרת של הלקוחה הגישה חוות דעת פסיכיאטרית סותרת, שלפיה הלקוחה עצמאית ברוב התפקודים הבסיסיים, מסוגלת להביע דעתה באופן ברור ולנהל את ענייניה האישיים והכלכליים, היא אומנם זקוקה לסיוע בניהול משק הבית ובקניות, אך אינה זקוקה לאפוטרופוס. בית המשפט קבע כי נוכח הפערים בין חוות הדעת שהוגשו מטעם הצדדים, בדעתו למנות מומחה מטעם בית המשפט. בהמשך לכך הוגש תסקיר של עובדת סוציאלית לסדרי דין שבו נאמר כי הלקוחה היא דעתנית, מאוזנת תרופתית וכל התערבות בעניינה תערער את האיזון העדין במצבה. כמו כן נאמר בתסקיר כי יש לכבד את רצונה של הלקוחה ואת כבודה ואין צורך בשלילת חירותה, ולפיכך מומלץ שלא למנות לה אפוטרופוס. בשלב זה, ונוכח העמדות הסותרות של גורמי המקצוע, מינה בית המשפט ללקוחה אפוטרופוס לדין מטעם הסיוע המשפטי על מנת שיחווה דעה בנוגע למינוי אפוטרופוס.

עורכת הדין שמונתה לייצג את הלקוחה כאפוטרופוסית לדין, נפגשה עם הלקוחה בביתה ושוחחה עימה באופן המותאם למצבה על מנת להסביר לה את מצבה המשפטי ואת ההשלכות הצפויות על אורחות חייה אם ימונה לה אפוטרופוס. כמו כן שוחחה עורכת הדין עם שתי בנותיה ועם נכדותיה של הלקוחה וביקשה מהן מידע על אודות

19 תוכנית זו זכתה בשנת 2021 בפרס על שותפות יוצאת דופן מטעם ה-NJHSA (ארגון הגג של עמותות וגופים המספקים שירותי רווחה לקהילות יהודיות בארצות הברית, קנדה וישראל), וכן בפרס Zero Project במעמד האו"ם בווינה בפברואר 2022 בקטגוריה "פיתוח חדשני להנגשת השירותים המשפטיים".

20 עמ"ש (מחוזי חי') 21534-07-21 פלוני נ' פלונית (נבו 6.12.2021).

21 על ידי עו"ד רונית ויצמן; יש לציין כי בעוד שתפקידו של אפוטרופוס שמונה לאדם הוא לנהל את ענייני היום יום וענייני הכספים והרכוש של האדם, תפקידו של אפוטרופוס לדין הוא לייצג את האדם ולדאוג לכך שענייניו של האדם לא ייפגע בשל העובדה שהוא אינו מסוגל לדאוג בעצמו לענייניו. להרחבה ראו מאמרה של סגל-רייך, לעיל ה"ש 13.

הלקוחה וחייה. הלקוחה הביעה בפני עורכת הדין את רצונה להמשיך לנהל את ענייניה בעצמאות, ואף סיפרה כי חוות הדעת הראשונה, שנערכה בעניינה ביוזמת בתה, נכתבה על ידי מומחית שאליה הביאה אותה בתה בעורמה והציגה אותה כ"חברה". ברוח שהוגש מטעם האפוטרופוס לדין נסקרו מכלול הנתונים הרלוונטיים, לרבות ציון העובדה כי ביום שבו נבדקה הלקוחה על ידי המומחית, היא אושפזה בבית חולים פסיכיאטרי, וגורמי הרפואה המליצו להימנע ממצבי חקירה ותשאול של הלקוחה, שכן לאלה עשויים להיות מחירים כבדים על מצבה הנפשי. לפיכך, ועל מנת להימנע מגרימת נזק נפשי ניכר ללקוחה, המליצה האפוטרופוסית לדין להימנע מביצוע בדיקה רפואית על ידי מומחה מטעם בית המשפט. בית המשפט אימץ עמדה זו ודחה את בקשת בתה של הלקוחה למינוי אפוטרופוס.

על החלטה זו ערערה הבת שביקשה מינוי אפוטרופוס. הבת השנייה ביקשה לדחות את הערעור. האפוטרופוסית לדין עתרה אף היא לדחיית הערעור, וטענה שבדיקותיה העלו כי:

המערערת אינה מכבדת את אמה, ומסרבת בתוקף לשים לנגד עיניה את צרכיה, דעתה ורצונה של אמה, את שלומה, בטחונה ושלוותה הנפשית, והכל על מנת לקבל שליטה על רכושה של המשיבה 1 [הלקוחה]. [...] המערערת כלל לא התעניינה בשמירת זכויותיה של המשיבה 1 [הלקוחה], בבחינת טובתה, בדאגה לטיפול הרפואי שהיא מקבלת או לסיוע המוגש לה בידי מטפלת, והעמידה את אמה באור מקטין וחסר תובנה ויכולת.

בא כוח היועץ המשפטי במשרד הרווחה ביקש אף הוא לדחות את הערעור. בית המשפט דחה את הערעור, בין היתר על סמך התרשמות העובדת הסוציאלית והאפוטרופוסית לדין מנסיבות העניין, "התרשמות שנלמדה ממאגר נתונים רחב, מבחינת מסמכים, מצפיה בהתנהגותה ובהתנהלותה של המשיבה 1 [הלקוחה] וקשייה, מהאזנה לתשובותיה בעת הביקורים בביתה ומשיחות עם בנותיה [...]". ערכאת הערעור, כמו הערכאה דלמטה, נתנה משקל רב יותר לחוות הדעת השנייה שהוגשה בעניינה של הלקוחה, שלפיה היא מסוגלת לדאוג לענייניה, שכן ממצאי חוות דעת זו עלו בקנה אחד עם התרשמות העובדת הסוציאלית לסדר דין והאפוטרופוסית לדין. ערכאת הערעור ציינה את הדוח שכתבה האפוטרופוסית לדין, שבו צוין, בין היתר, כי לא בוצעה בחשבונה של הלקוחה כל פעולה כלכלית מחשידה, לא נצרכו מהחשבון כספים וההוצאות מנוהלות בצורה צנועה מאוד וקפדנית. לבסוף קבע בית המשפט כי לא הוכח בפניו כי בלא מינוי אפוטרופוס ייפגעו זכויות, אינטרסים או צרכים של הלקוחה, ולכן אין בסיס, הקבוע בדין,²² למינוי אפוטרופוס, ולפיכך נדחה הערעור.

מקרים מעין אלה, שבהם מתבקש אפוטרופוס לדין מטעם הסיוע המשפטי לייצג באופן ניטרלי את האינטרס של אדם מבוגר, במחלוקת שבין קרובי משפחתו, הם נפוצים למדי.

22 ס' 33 לחוק הכשרות המשפטית והאפוטרופוסות, התשכ"ב-1962.

עורכת הדין, אשר ייצגה את הלקוחה בהליכים שנדונו בשתי הערכאות השיפוטיות, פגשה את מרשתה בביתה ולמדה להכיר את סביבתה הטבעית ואת האנשים הקרובים אליה. אף שמדובר היה באישה מבוגרת, המתמודדת עם קשיים שונים, הצליחה עורכת הדין להבין את רצונה האוטנטי של האישה באמצעות שיחה "פשוטה", שבמהלכה היא הבהירה ללקוחה את פשר המונח המשפטי "אפוטרופוס על רכוש" ואת ההשלכות של מינויו על אורחות חייה, ומצד שני הצליחה לברר את עמדת הלקוחה בנוגע להשלכות אלה; כל זאת, בדרך שעל פיה מונחים עורכי הדין לעשות בשיח עם לקוח המתמודד עם אתגרי גיל וקוגניציה. לאחר מכן בחנה עורכת הדין את ההיתכנות למימוש רצונה של הלקוחה בשמירה על האוטונומיה שלה, ולצורך זאת ביצעה בדיקות עובדתיות שונות שכללו שיח עם הגורמים המטפלים בלקוחה, בחינת התנהלותה הכלכלית מול דוחות כספיים וקשר עם הבנק, ועיון בחוות דעת המומחים השונות שהוגשו בעניינה. עורכת הדין גיבשה והציגה תמונת מצב הוליסטית של הלקוחה כפי שהיא משתקפת מנקודת מבטם של גורמים שונים בסביבתה, ובכך הנגישה לבית המשפט את הלקוחה כאדם. בסופו של יום השמיעה עורכת הדין בבחירות ובנחרצות את קולה של הלקוחה שביקשה להמשיך לנהל חיים עצמאיים, קול שאותו ניסתה בתהליך המערער לעמעם ואף להשתיק. כפי שמונחים עורכי הדין במערך כשרות משפטית וזיקנה של הסיוע המשפטי, ייצוג משפטי לעולם חייב להתאים עצמו לאדם ולהיות "תפור למידותיו", ואכן בייצוגה של הלקוחה הושמע קולה, והוצגו רצונה וטובתה תוך התבססות על ראיות וטיעונים משפטיים; בית המשפט קיבל את הבקשה להימנע מתשאול נוסף של הלקוחה בידי מומחה מטעם בית המשפט, כדי למנוע פגיעה כבדה בשלומה הנפשי, ובדרך זו נשמרו עצמאותה, חירותה וכבודה של הלקוחה.

3. ייצוג מותאם לקטינים

בבסיס מערך ייצוג הקטינים של הסיוע המשפטי – "עו"ד משלי" – עומדת התפיסה שלפיה הילד הינו במרכז ההליך: עמדותיו המוצהרות, כמו גם תפיסת עולמו, חוויותיו והאופן שבו הוא רואה את הדברים החשובים בחיים. האפוטרופוס לדין, המתמנה על ידי בית המשפט כדי לייצג את טובת הקטין, מבצע מהלך הנגשה דו-כיוונית. הנגשת ההליך המשפטי ללקוח הקטין, בהתאם לגילו, התפתחותו ומצבו הנפשי, לרבות עידוד ההשתתפות הישירה והמוגנת של הילד בהליך, ובמקביל, הנגשת עולמו של הילד המיוצג לבית המשפט. תפיסת הסיוע המשפטי בהקשר זה היא כי אין מדובר ב"לקוח צעיר" שייצוגו דומה לייצוגו של לקוח בגיר, אלא מדובר בלקוח מיוחד, הדורש ייצוג שיש בו מיומנויות וכישורי תקשורת מיוחדים הנרכשים בהכשרות עומק.

על פי ההנחיות של מערך "עו"ד משלי", עורך הדין יגבש עמדה בנוגע לטובתו של קטין אך ורק לאחר היכרות עומק עימו, נסיבותיו האישיות, עמדותיו ורצונו בנוגע להליך המתנהל בענייניו. נוסף על כך, על פי ההנחיות נדרש עורך הדין להעמיק את ההיכרות עם הורי הקטין, עם הדמויות המשמעותיות בחייו ועם הגורמים המטפלים בו,

ולאסוף מידע על אבחונים והמלצות בנוגע לקטין. אופן קיום המפגש עימו מובנה אף הוא בהנחיות, והוא כולל קיום פגישה ביחידות, בסביבתו הטבעית של הקטין. על עורך הדין להסביר ללקוחו הקטין, על פי יכולת ההבנה שלו, את תפקידו כעורך דין וכיצד ניתן ליצור עימו קשר, שיח המקדם את ההיכרות בין השניים ואת ביסוס האמון ביניהם. הנחיות התקשורת מתייחסות גם לשונות בין קטינים ובגירים בנוגע לתפיסת הזמן: תקופת זמן הנתפסת על ידי בגיר כקצרה, יכולה להחוות על ידי קטין כארוכה מאוד, ועל כן מונחים עורכי הדין להיפגש עם הקטינים בצמתים מרכזיים ולפי צורכי ההליך המשפטי. כמו כן, על מנת שיוכל לשקף לבית המשפט את האינטרס של הילד, על האפוטרופוס לדין להיות מסוגל להבין את רצונו של הילד, את תפיסותיו ואת האינטרס שלו מנקודת מבטו. יתרה מזו, מונחים עורכי הדין לקדם השתתפות אקטיבית של הקטין בקבלת ההחלטות בעניינו, שכן לא תיתכן הכרעה מושכלת בעניין טובתו של הקטין, מבלי שקולו הובא בפני מקבלי ההחלטות באופן הישיר ביותר האפשרי.

את האסטרטגיה המשפטית מבסס האפוטרופוס לדין על עמדותיו של הקטין (המוצהרות והמשתמעות), על ראיות עצמאיות ועל עמדות גורמי הטיפול וגורמי מקצוע נוספים. על עורכי הדין להעניק לקטינים ייצוג הוליסטי המתייחס למיצוי הזכויות השונות של הקטין, גם אם הן חורגות מתחום ההליך המשפטי.²³

במקרה שלהלן,²⁴ מונתה אפוטרופסית לדין מטעם הסיוע המשפטי,²⁵ לקטין רך בשנים. הוריו התגרשו זמן קצר לפני מינוי האפוטרופוס לדין ואימו עזבה את הארץ, לטענתה על רקע אלימות מצד האב. לאחר עזיבתה את ישראל הגישה האם תביעת הגירה לבית המשפט לענייני משפחה. האפוטרופסית לדין נפגשה עם הקטין פעמים אחדות, במקומות שונים, הן בבית אביו והן במוסדות החינוך שבהם למד, ואף נפגשה עם כל אחד מההורים עם הקטין. לאחר מספר מפגשים וביסוס האמון ביניהם, הקטין שיתף את האפוטרופסית לדין בכך שגדל עם אביו באווירה נוקשה מאוד והוא חשוף לעונשים קשים. הדברים קיבלו אישוש משמעותי בשיחות שערכה האפוטרופסית לדין עם גורמים נוספים בסביבתו של הקטין, כגון הצוות החינוכי במוסד שבו למד הקטין, מטפלת רגשית ועוד. ראיות אלה הועברו אל בית המשפט בדיווח סודי, בהסתמך על חסיון עורך דין ולקוח בין האפוטרופסית לדין לבין הקטין. הקטין סירב להסיר את החיסיון מחשש שיבולע לו מצד אביו.

בית המשפט לענייני משפחה מינה מומחה מטעמו לבחינת המסוגלות ההורית של ההורים. המומחה קבע כי מסוגלותו ההורית של האב לקויה והמליץ לאפשר את הגירת

23 להרחבה על תפיסת הייצוג של מערך ייצוג קטינים ראו משרד המשפטים – סיוע משפטי קווים מנחים לייצוג קטינים מטעם הסיוע המשפטי – נובמבר 2021 (30.11.2021) <https://www.gov.il/he/departments/policies/policy-30-11-21>

24 בע"מ 9773/16 פלונית נ' פלוני (נבו 11.6.2017).

25 עו"ד מירב פלד.

הקטין לאימו בחו"ל. בית המשפט אישר את ההגירה על בסיס חוות דעת המומחה וגם על בסיס ההתרשמות הבלתי אמצעית שלו מהצדדים והמלצתה של האפוסטרופסית לדין. האב ערער על החלטה זו לבית המשפט המחוזי, אשר מינה מומחה נוסף מטעמו. המומחה השני קבע שאומנם לאם מסוגלות הורית מעט גבוהה יותר, אך לשיטתו הפער אינו מצדיק את העברת הקטין למשמורתה והגירתו. האפוסטרופסית לדין מסרה דיווח חסוי לבית המשפט המחוזי שעניינו אירוע שבו נהג האב כלפי הקטין באלימות, סברה כי הקטין אינו מקבל מאביו מענה לצרכיו והישארותו של הקטין במשמורתו של האב אינה מקדמת את טובתו. הקטין שב וחזר באופן עקבי בפני כל הגורמים על רצונו העז לעבור להתגורר עם אימו בחו"ל.

בית המשפט המחוזי קיבל את ערעור האב והורה על מעורבות שירותי הרווחה לצורך פיקוח והנחיית הורים. הן האפוסטרופוסית לדין והן האם הגישו שתי בקשות רשות ערעור לבית המשפט העליון. בית המשפט העליון דחה את הערעור והותיר על כנו את פסק הדין של בית המשפט המחוזי.

בחלוף כשנה וחצי ממתן פסק הדין בבית המשפט העליון, הגיעה האם לישראל בעקבות מסרונים מדאיגים שקיבלה מבנה שבהם הוא העלה תכנים אוכדניים וטענות לאלימות מצד האב. האם והקטין פנו לבית החולים, אשר הפנה את הקטין לבדיקה פסיכיאטרית מעמיקה אך האב סירב לבצעה. לפיכך פנתה עובדת סוציאלית לחוק הנוער לבית המשפט לנוער בבקשה למתן צו לבדיקה. בית המשפט נעתר לבקשה. חוות הדעת הפסיכיאטרית הצביעה על מצוקה רגשית קשה ביותר. בהתאם הוציא בית המשפט לנוער צו הגנה נגד האב מחשש לאלימות שלו נגד הקטין והקטין עבר להתגורר עם הורי אימו. האם פנתה בבקשה נוספת לקבלת משמורת ואישור הגירה של הקטין עימה. האב, מצידו, ניתק קשר עם הקטין וסירב לפגוש אותו. בית המשפט לענייני משפחה נעתר לבקשה ואישר את הגירת הקטין.

תיאור הליך מורכב ורגיש זה מאפשר לעמוד על מאפייניו של ייצוג מותאם לילד. כאמור, על עורך הדין המייצג להתייחס בשיח עם לקוחו הצעיר לגילו של הקטין, ואין דומה ייצוגם של עובר, פעוט, ילד, נער צעיר או נער על סף הבגירות. במקרה שתואר מדובר היה בילד צעיר, שהצליח לבטא את רגשותיו ורצונותיו הגם שהיה בתחילה קרוע בין רצונות שני הוריו שחפצו שניהם במשמורתו. האפוסטרופסית לדין פעלה על פי ההכשרה שקיבלה, ובטרם שגיבשה את עמדתה בנוגע לטובתו של הילד, היא נפגשה עימו, שוב ושוב, במקומות שונים ובהקשרים שונים, ביססה עימו יחסי אמון, הבינה את רצונו ושיקפה אותו באופן המדויק ביותר בעיניה לבית המשפט. נוסף על כך, נכחה עורכת הדין במפגשיו של הקטין עם הוריו אף זאת בהתאם למצופה מעורכי הדין שעברו הכשרה, והתרשמה בעצמה מהתקשורת ביניהם.

בשונה מייצוג של לקוח בגיר שיכול לסייע בידו של בא כוחו בהכוונה אל מקורות עובדתיים לתמיכה בעמדתו של הלקוח, עורכת דין של ילד צריכה להתמודד לבדה עם הצורך החיוני באיסוף ראיות תומכות לעמדתה ולשיקוף טובת הקטין כפי שהיא הולכת

ומתבהרת בפניה, כפי שמונחים עורכי הדין המייצגים קטינים לעשות. במקרה שבנדון קיבלה עורכת הדין את התרשמותם של גורמי המקצוע השונים שהיו בקשר קרוב עם הילד. נוסף לאלה, אספה עורכת הדין ראיות ועובדות שהיו לדעתה דרושות לבית המשפט על מנת להכריע בשאלת טובתו של הילד בנוגע להגירה. ניתן לומר כי ככל שגילו של הילד צעיר יותר, וככל שקשה לדייק את רצונו בהליך, כך נדרש עורך הדין לאיסוף ראיות מוצדקות יותר לעמדתו בדבר טובת הקטין. במקרה שבנדון התרשמותה של שופטת הנוער ממצבו הקשה של הקטין הובילה את בית המשפט למסקנה כי אין טובתו של הקטין בהישארותו עם אביו. ספק רב אם מסירות מיוחדת זו של עורכת הדין (כפי שקבע בהמשך בית המשפט העליון "הרשימה [...] במסירותה לתפקיד"), ללא הכלים המקצועיים שהוקנו לה בהכשרה וכליוי המקצועי של "עו"ד משלי" על מנת לקדם נגישות לצדק מסדר שני, הייתה מספיקה על מנת לבטא נאמנה את קולו ולממש את האינטרס של הקטין בתיק מורכב זה.

לסיכום חלק זה יש לחדר, כי הדוגמאות שלעיל ממחישות כיצד ההתמחות של עורכי הדין בסיוע המשפטי בתחומי הייצוג, מאפשרת להם לייצג נאמנה את רצונם של הלקוחות ואף לקבל מענה הולם בהחלטה השיפוטית. במקרים שתוארו, בסופו של יום אכן התקבלה החלטה לשביעות רצונם של הלקוחות. אך לדידו של הסיוע המשפטי גם במקרים שבהם לא נענית הערכאה השיפוטית לרצונו של הלקוח, כל עוד קיבל הלקוח את יומו באמצעות הייצוג המותאם לו – הוגשם הערך של שוויון לכול בפני הערכאות וממומשת הנגישות לצדק מסדר שני.

סוף דבר

בנושאים שבהם עוסק המשפט האזרחי, הנוגעים בתחומי חיים רבים, הפך הסיוע המשפטי לשחקן מרכזי בקידום האינטרסים של לקוחותיו, המתמודדים עם אתגרי חיים מורכבים. קידום האינטרסים נעשה, כאמור, הן בייצוג הלקוחות בתיקים והן בקידום מדיניות ציבורית ראויה עבורם. במהלך 50 שנות פעילותו ייצג הסיוע המשפטי רכבות לקוחות, ובאמצעות הידע והמידע שנצברו מניהול ההליכים זיהה הסיוע המשפטי בעיות רוחביות הדורשות טיפול מערכתי. נקודת מבט רחבה זו מאפשרת לעמוד על החסמים המקשים על הייצוג המיטבי של לקוחות מסוימים, כגון אלה המתמודדים עם עוני או עם מוגבלות או לקוחות קטינים. זיהוי החסמים אפשר לסיוע המשפטי לפתח כלים מקצועיים ייחודיים להתמודדות עם אותם חסמים, ולקידום נגישותם של הלקוחות לצדק, הן מן הסדר הראשון והן מן הסדר השני. כך, למעשה, מתקיים היזון חוזר מתמיד בין תפקידו של הסיוע המשפטי כמפעיל מערך ייצוג ארצי בייצוג לקוחות, לבין תפקידו בקידום מדיניות ציבורית ראויה עבור הלקוחות. כך, למשל, פעילותו הרבה של הסיוע המשפטי בשיתופי פעולה עם משרדי ממשלה וגורמי חברה אזרחית, בהשתתפות בוועדות ציבוריות ובשולחנות עגולים, וכן ביוזמות החקיקה והמעורבות בהליכי חקיקה רבים, מקדמות הן את האפשרות להעניק ייצוג למספר גדול יותר של לקוחות פוטנציאליים הזכאים לייצוג (נגישות לצדק מסדר

ראשון), והן את היכולת להעניק ייצוג מותאם לאוכלוסיית לקוחות בעלת צרכים מיוחדים (נגישות לצדק מסדר שני). כך, למשל, בתחום ייצוג חייבים, בשנים האחרונות, הסיוע המשפטי הוא שותף מרכזי וחשוב בתוכניות הוליסטיות של טיפול בחובות לאוכלוסיות ייעודיות, באמצעות טיפול בחובות של משתתפי התוכנית בבתי המשפט הקהילתיים, תוכניות לשיקום כלכלי של צעירים, של חייבים בחברה הערבית, של שורדות זנות ועוד. במאמר זה הוצגו לראשונה תחומי התמחות שונים שהתפתחו במערכת הסיוע המשפטי, ואשר לכל אחד מהם הותאמו כלים מקצועיים המתאימים לאוכלוסייה הרלוונטית, ומאפשרים לעורך הדין המתמחה באותו תחום להנגיש את המשפט ללקוח, הן הנגשה מהסדר הראשון והן הנגשה מהסדר השני. נעשה לראשונה שיום של מנגנונים שהם חלק מהאתוס של ייצוג מותאם לקוח בסיוע המשפטי, אותם מנגנוני הכשרה של עורכי דין המסייעים בידם לקיים תקשורת טובה ושיח התורם לאיכות הייצוג. במאמר הוצגו שלוש דוגמאות, ויודגש שאלה הן רק דוגמאות, לתחומי התמחות כאלה: ייצוג אנשים החיים בעוני, ייצוג אנשים עם מוגבלויות שונות ובזיקנה, וייצוג קטינים. אזכיר בקצרה גם תחומי התמחות נוספים שפותחו בסיוע המשפטי: ייצוג ניצולי שואה במימוש זכויותיהם, ייצוג הורים בהליכי נזקקות או הליכי אימוץ, ייצוג מאושפזים בכפייה, ייצוג נפגעי עבירות מיין ועבירות המתה, ייצוג נפגעי ונפגעות סחר בבני אדם ומי שהוחזקו בתנאי עבדות, מימוש זכויות בדיוור ציבורי, ועוד. כמו בשלושת תחומי ההתמחות שתוארו במאמר, בכל תחומי הייצוג מקבלים עורכי הדין הכשרות ייעודיות וכלים מקצועיים המאפשרים להם לתקשר עם הלקוחות, לעמוד על רצונם האוטנטי ולהנגיש להם את המשפט באופן המתיישב עם חובת הנאמנות שלהם. וכל זאת, לצד הכשרות משפטיות שנועדו לשמר את רמת הידע והטעון המשפטי בתיקים.

במהלך 50 השנים האחרונות פעילותו של הסיוע המשפטי לא רק הלכה והתרחבה על פני תחומים משפטיים שונים, אלא אף הלכה והעמיקה את ההתמחות בייצוג לקוחות בכל אחד ואחד מהתחומים האלה. הסיוע המשפטי לא רואה את תפקידו כמשרד עורכי דין המעסיק עורכי דין בעלי הכשרה משפטית מינימלית בתחום הייצוג, אלא, כגוף האמון על הנגשת הצדק עבור לקוחות מאוכלוסיות מוחלשות. הסיוע המשפטי רואה חובה בפיתוח התמחות בייצוגם הנאות של האנשים והקטינים הזכאים לייצוג. אך הדרך הארוכה שעברנו לא מאפשרת לנו לנוח על זרי הדפנה. עלינו, מנהלי ועובדי הסיוע המשפטי, להמשיך לזהות את הצרכים המיוחדים של לקוחותינו, ולהמשיך לפתח כלים מקצועיים ייעודיים לייצוג על מנת לשמר ולשפר את הכשירות ליתן את השירות. כך, למשל, בעת הזו שבה עורכי הדין במערך כשרות משפטית וזיקנה כבר מיומנים היטב בייצוג הרצון והאינטרס של קשישים במצב של דמנציה המסרבים שתבוצע בגופם קטיעת גפיים לצורך הצלת חייהם, עלינו להמשיך ולשכלל את הייצוג המותאם ללקוחות המתמודדים עם אוטיזם – מוגבלות ששיעוריה באוכלוסייה הולכים וגדלים. נוסף על כך, הסיוע המשפטי מחויב להמשיך לבצע היוזן חוזר בין המידע המצטבר מייצוג הלקוחות הרבים, ובין היכולות המערכתיות שהתפתחו בגוף זה במהלך השנים.

ככל שייטיב הסיוע המשפטי לגבש תוכנות על בעיות חברתיות-משפטיות על סמך המידע המצטבר בייצוג בתיקים המרובים, כך הוא ייטיב לקדם מדיניות ציבורית ראויה. וככל שייטיב להגדיר מדיניות ציבורית ראויה, כך ייטיב לייצג את הלקוחות ביישום המדיניות בתיקים בסיוע הכלים המקצועיים לייצוג שנפתח. למשל, הניסיון המצטבר מייצוג אנשים מאושפזים בכפייה בכתי חולים פסיכיאטריים, מאפשר לסיוע המשפטי לעמוד על כשלים מערכתיים בתנאי החזקה של הלקוחות באשפוזם, לרבות קשירתם, לעיתים בניגוד להנחיות. קידום מדיניות ציבורית ראויה – באמצעות מעורבות בהליכי חקיקה, השתתפות בוועדות ציבוריות, כתיבה אקדמית ועוד – שתבטיח הקפדה על זהירות ומידתיות בקשירת מאושפזים בכפייה, תחזק את טיב ומשקל טיעוניהם של עורכי הדין בתיקים הפרטניים בסוגיית הקשירה ותסייע להם לפעול לצמצום תופעה זו. יתרה מזו, במסגרת התפיסה ההוליסטית של ייצוג הלקוחות, על הסיוע המשפטי להמשיך לקיים הפריה הדדית בין מערכי הייצוג השונים, באמצעות שיתוף ידע וכלים מקצועיים. חלק לא מבוטל מלקוחות הסיוע המשפטי מתמודדים בה בעת עם מספר אתגרים בו זמנית, ועל אף העובדה שבעיותיהם המשפטיות השונות מטופלות במערכי הייצוג השונים בהתמחותם, יש להמשיך לשלב בין התוכנות שהתגבשו בכל מערך ייצוג לטובת ייצוג מיטבי כולל של הלקוחה או הלקוח. כך, למשל, התקיימה בסיוע המשפטי בשנה האחרונה הכשרה משותפת למערך ייצוג בתחום החובות ולמערך ייצוג בתיקי מעמד אישי, על מנת להעניק ייצוג מיטבי לנשים שפנו אל הסיוע המשפטי בבקשת סיוע בהסדרת חובות, ושכמהלך ייצוגן עלה החשש כי הן סובלות גם מאלימות – נפשית, פיזית או כלכלית – בתא המשפחתי. שילוב מושכל בין תחומי הייצוג השונים עשוי לקדם את הייצוג המותאם ללקוחות המתמודדים עם בעיות רב-מערכתיות.

אחתום במכתבו של אב ללקוח כבן 30, מתמודד נפש, אל עורכת הדין שייצגה את הבן מטעם הסיוע המשפטי בהליך של מינוי אפוטרופוס לבן.²⁶ האב סיפר שבנו לא יצא מביתו במשך שלוש שנים והסתגר בחדרו בשל חרדה חברתית. נדמה לי שמילותיו של האב בעניין השפעת המפגש של הבן עם עורכת הדין, המתמחה בייצוג אנשים עם מוגבלות, מדברות בעד עצמן וממחישות את החשיבות והאפקטיביות של ייצוג מותאם לקוח לשם קידום הנגישות לצדק מסדר ראשון ומסדר שני:

”מה שאחרים לא הצליחו לעשות [בן] במשך שנים, את הצלחת במשך שעה אחת, להעיר אותו מתרדמתו והוא התחיל לשתף פעולה. אני מודה לך מאד על השתדלותך הרבה, ומצפה באופטימיות לראות איך אנחנו מתקדמים איתו ביחד.”

