

"עורכי דין שמסתכלים רק על המספרים מפספסים את העיקר"

עו"ד עודד שטרנברג, בעל משרד מוביל, מביא איתו ארגז כלים יוצא דופן המשלב ניסיון של 30 שנה וקדמה טכנולוגית עם רגישות אנושית. בשיחה פתוחה הוא חושף כיצד הכשרתו כמטפל בפסיכודרמה מאפשרת לו לראות בנפגע הרבה מעבר למספר תיק ("עורך הדין הוא לעיתים קרובות גם פסיכולוג בעל כורחו"), מספר על מה שלמד מתקופת המלחמה, על ההכנות המקדימות לכל שינוי בתחום, לרבות השפעות הבינה המלאכותית: "כבר עכשיו אנחנו שמים דגש על הצורך במפגשים פרונטליים" | עופר לין

לומד, והרבה, מעולמות הפסיכודרמה להם אני מקדיש את סופי השבוע, ולא פעם אני משתמש בטכניקות מעולמות אלה כדי להירגע מהאינטנסיביות של הימים".

לצאת לנשום - ולחזור למסכים

עו"ד שטרנברג מגדיר את המשרד שלו כעסק עם "טעם של פעם", אבל באותה נשימה מדגיש כי מבחינה טכנולוגית הוא בטופ של המחשוב וצורת העבודה: "הכל אצלנו נגיש בענן הכי מאובטח שיש. השקעתי בזה המון כסף כי סייבר ואבטחת מידע, במיוחד כשמדובר בחומרים רפואיים רגישים, הם קריטיים. הלקוחות צריכים לישון בשקט ולדעת שהמידע שלהם מוגן. המשרד שלנו הולך וגדל בצורה בריאה ובקצב אחיד כבר שנים רבות. זה מאפשר לי להיות כל הזמן עם אצבע על הדופק, ולזהות מגמות בתוך תחום דינמי ומשתנה. בשנה האחרונה, למשל, עקב פניות רבות מלקוחות חדשים, נוספו עוד עורכי דין, רובם ותיקים, למחלקת הרשלנות הרפואית. בכלל, הרכב המשרד שונה מאוד ממקומות אחרים. יש לנו, לדוגמה, פונקציה של תקשורת אישית ואינטנסיבית 24/7 עם הלקוח, ניהול לקוח אמיתי, בסטנדרטים שלי, לא סתם רשימה שמית, אלא אנשים שמדברים ומרגישים אותם".

כמנהל, איך אתה מנווט במציאות הביטחונית המורכבת שמשפיעה על כל תחום בחיינו?

"ראשית, עבורי, השנתיים וחצי האחרונות הן נייר לקמוס להובלה של המשרד. כשעובדים מהבית, בגלל אילוצים, אני סומך על העובדים בעיניים עצומות, מקפיד על שיחת זום שבועית לכולם, וזה כולל גם עבודה רגשית. מבחינת הלקוחות, בגלל הנחיות פיקוד העורף, אין אפשרות להיפגש במשרד ואנחנו נוסעים אליהם הביתה. בנוסף, מאז הקורונה ובטח מאז השבעה באוקטובר, כמות התיקים עם פגיעות נפשיות עלתה משמעותית, ואלו תיקים לא פשוטים. פעם לאנשים היה קשה להודות באובדן כושר עבודה או נכות מסיבה נפשית, אבל אנחנו מלמדים אותם שאין הבדל מהותי, וודאי בראי של עולמות הביטוח והנזיקין, בין זה לבין פגיעה אורתופדית או נוירולוגית".

"תקופת המלחמה לימדה אותי לא להיות מקובע, אלא להגיב למציאות משתנה. אם אתה נכנס למערבולת בים ומתנגד לה - אתה תטבע. אם תשלים עם זה שיש מערבולת ואתה בתוכה, אתה תעבור כנראה חוויה לא נעימה, אבל בסוף תחיה. לקחתי את השוני הדרמטי הזה בחוויה היום יומית של כולנו, ומינפתי אותו לטובת הלקוחות והמשרד. כמנהל, אני רואה שדווקא בשנתיים וחצי האחרונות של המלחמה, אנחנו חווים גדילה משמעותית וצמיחה גדולה".

בהיבט המקצועי, מה השינוי המשמעותי שאתה צופה לקראת השנים הקרובות?

"ברור שהנושא של AI (בינה מלאכותית) הפך לחלק בלתי נפרד בכל תחום בחיינו, אבל בתחום המשפט צריך להיזהר לא לשפוך את התינוק עם המים. בשנים האחרונות אנחנו עושים השתלמויות AI מסודרות במשרד כדי ללמוד איך להשתמש בזה בצורה מושכלת ומדויקת, מבלי לוותר על מקצועיות, עם דגש על יותר פגישות פרונטליות בין הצוותים במשרד, וכמובן בינו לבין הלקוחות, גם מחוץ למשרד כשצריך".

"אנחנו גם נערכים לכל נושא הרפורמות עוד לפני פרסומן הרשמי. תחומי הסיעוד, אובדני כושר עבודה ונזיקין מאד דינמיים, וכל הזמן עוברים שינויים. לדוגמה - לרפורמות השונות בתחום הבריאות, הסיעוד ואובדני כושר עבודה, נערכנו עוד הרבה לפני שרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, פרסמה את ההנחיות העדכניות. ידענו שהתנהלות חברות הביטוח עומדת להשתנות, אז מראש הכנו את התביעות בצורה כזאת שלא יהיה ניתן למצוא בהן פרצות, והגשנו אותן במועדים שמיצו עד תום את זכויות הלקוחות שלנו. זה ההבדל המשמעותי בין מקצועיות לבין אלתור. מבחינתי, אחד הדברים שנדרשים ממני ומצוות המשרד זה לראות את המגמות האלה מראש, ולהעריך לאן הן יתפתחו. לשמחתי, עד היום לא פספסתי. אני כל הזמן מסתכל גם פנימה וגם החוצה, תמיד עם אצבע על הדופק ומבט צופה פני עתיד".



צילום: חגית גורן

עודד שטרנברג

"אנחנו נלחמים בשביל הלקוח כאילו זה אנחנו. היחס הוא אישי והטיפול סופר מהיר כי למהירות יש חשיבות אדירה בתחום הזה"

1 עולם המשפט - בין ערימות של פרוטוקולים יבשים, טיעונים סבוכים וביורוקרטיה שלא נגמרת - קל מאוד לאבד את הקשר האנושי. כשמדובר בתחומי נזיקין, אובדן כושר עבודה, נכות, מחלות קשות וכדומה, המסמכים והעיסוק המשפטי הם רק קצה הקרחון של סערה רגשית גדולה הרבה יותר, אך עבור עו"ד עודד שטרנברג, המציין השנה 30 שנות קריירה משפטית, הפער הזה, שבין החוק היבש לבין מה שמתחולל בנפש האדם, הוא המקום שבו נמצא המפתח לטיפול נכון בלקוח.

שטרנברג בן ה-55 מבנימינה הוא בעליו של משרד עורכי דין מוביל עם סניפים בתל אביב ובחיפה. בשנים האחרונות למד פסיכודרמה, ולאחר שהשלים את ההתמחות, הוא הבין שמבחינתו מדובר בכלי עבודה לכל דבר: "בעולמות הנזיקין והביטוח, עורך הדין הוא לעיתים קרובות גם פסיכולוג בעל כורחו. כשלקוח מגיע אלינו, זה קורה בשעה שעולמו חרב עליו. זה יכול להיות מקרה פטירה פתאומי, בית או עסק שנשרף, או אובדן כושר עבודה, שמשמעותו אובדן הזהות המקצועית והכלכלית. הכלים שרכשתי בפסיכודרמה מאפשרים לי 'לראות' את הלקוח מעבר לתיק המשפטי. גם בתפקידי כמגשר, עולה הרבה פעמים אצל אחד מהצדדים כעס שבכלל לא קשור למה שנאמר בחדר. צריך להיות ער לזה, לתת לזה את המסגרת הרגשית והמקצועית המתאימה, ולא לתת לזה לנהל את הישיבה".

הגישה הזו מחלחלת לכל עבודת המשרד שלו, שמתנהל על פי מודל הוליסטי - הטיפול בלקוח אינו מסתכם בהגשת כתב התביעה, אלא כולל ליווי רגשי, הכוונה לגורמים טיפוליים וסיוע למשפחה כולה להתמודד עם המציאות החדשה. "שוחחתי לאחרונה עם משפחה לאחר שאחד מההורים חווה פגיעה קשה בתאונת דרכים", הוא מספר, "מחצית מהשיחה הוקדשה להיבטים משפטיים, והשנייה לשיחה מהבטן ומהלב על האתגר הרגשי שהם עוברים. עורך דין שמסתכל רק על מספרים מפספס את העיקר".

"לא מתפשרים במילימטר"

הדרך המקצועית של עו"ד שטרנברג התחילה מהצד השני של המתרס. במשך יותר מעשור שימש כעורך דין המייצג את חברות הביטוח, שם הכיר מקרוב את השיטות שבהן גופי ענק מתגוננים בפני תביעות, ולפני כ-15 שנה יצא לדרך עצמאית. "העובדה שייצגתי רק גופים מוסדיים במשך תקופה ארוכה היא אחד מהיתרונות המשמעותיים ביותר שלי כיום", הוא מסביר, "המעבר לייצוג לקוחות וגופים פרטיים היה כמו ששחקן טניס עובר מהגנה להתקפה: הוא יודע בדיוק לאן הכדור מגיע עוד לפני שהיריב חבט בו". כיום משרדו מונה כ-12 עורכי דין ומתמקד בעולמות הביטוח, כאשר כל מחלקה מובלת על ידי עורכי דין מומחים וותיקים בתחומם. מלבד מחלקת הביטוחים, יש במשרד שתי מחלקות מובילות נוספות: האחת עוסקת בתביעות נזיקין מורכבות, כולל תאונות דרכים קשות, והשנייה בכל תחום הרשלנות הרפואית. "במקביל לניהול המשרד אני מרצה בכנסים של מערכת המשפט, מעביר הרצאות לעורכי דין וליועצי ביטוח, ומשמש כיועץ משפטי של לשכת סוכני הביטוח בישראל וכחבר בטרירבונלים שיפוטיים. אלו תפקידים שהם למעשה ממש כמו להיות שופט. זו בעצם הפשרה שעשיתי עם עצמי, כי קיבלתי הרבה הצעות לעבור לכס השיפוט אבל ויתרתי".

למה ויתרת על המעבר הזה?

"בעריכת דין יש המון קסם ואחד המפתחות העיקריים שלי בחיים זה לעשות דברים שאני מרגיש שטוב לי איתם, שאני נהנה מהם ושאיני צומח איתם ומהם. אני מגיע לעולם המשפט לגמרי מהלב ומהאהבה, ממקום של עזרה לאנשים, לא כי הכריחו אותי או כי רציתי להוכיח משהו, וזה מוקרן גם לעובדים וגם ללקוחות. אנחנו משרד עם די.אן.איי מאוד ייחודי שאין עוד כמוהו, מקום ששם את הלקוח במרכז, ולא מתפשר במילימטר על המקצועיות. אנחנו נלחמים בשביל הלקוח כאילו זה אנחנו. היחס הוא אישי ואנושי, והטיפול סופר מהיר, כי למהירות יש חשיבות אדירה בתחום הזה. אנחנו גם מנסים כל הזמן לחשוב מחוץ לקופסה - לקחת מכשול ולהפוך אותו ליתרון. את זה אני