

## גישור- ראיון עם עו"ד ומגשרת גלית סנה לוריה

עיתון "הגפן" זכרון יעקב

הגישור הוכיח עצמו בשנים האחרונות ככלי יעיל ומאוד פופולרי ליישוב סכסוכים ומחלוקות. נדמה כי בכל יום יותר ויותר אנשים נחשפים ופונים להשקפת עולם זו, כדי להתגבר על בעיות ולהתקדם אל עבר עתיד טוב יותר. עו"ד גלית סנה לוריה מזכרון יעקב למדה את השיטה בארה"ב, היתה מראשני המגשרים בארץ, ומאז, במשך כמה שנים, הכשירה דור שלם של מגשרים ישראלים, ואף הקימה את הסכמות בגישור – המרכז הישראלי להכשרת מגשרים אשר מסייע למרכז הגישור הקהילתי בזכרון יעקב. פגשנו אותה לשיחה, כדי לשמוע מהו גישור, וכיצד היא הפכה השקפת עולם זו, לכה פופולרית בקרב המסוכסכים...

### גפן: בואי נתחיל מהתחלה... מהו גישור?

עו"ד גלית סנה-לוריה: "גישור זו תפיסת עולם שהיא מתנה לחיים. הרעיון הוא שבאמצעות תקשורת נכונה, יצירתיות, הבנת צרכים, ופיתרון משותף של בעיות, ניתן ליישב מחלוקות ולהגיע לפתרונות שמתאימים לשני הצדדים.

אנשים בעת מחלוקת חוששים להפסיד או לוותר אך לא כל פתרון הוא כזה בו צד אחד מנצח והצד האחר מפסיד, בגישור שואפים תמיד ל- win/win situation, כלומר ששני הצדדים יצאו נשכרים, ולא בהכרח האחד על חשבון השני. הדבר לא תמיד אפשרי אך השאיפה היא להגיע לפתרון ששני הצדדים יוכלו לחיות איתו טוב.

במהלך הגישור, משתנה הדינמיקה של הסכסוך. במקום אני נגדך, שנינו יחד נגד הבעיה, דבר זה מסייע לצדדים לחשוב ביחד על פתרונות לבעיה... זו דרך מאוד איכותית לפתור בעיות, ויש לה הצלחות רבות בארץ ובעולם".

### גפן: כלומר מנסים לשים בצד את העניין האישי/רגשי ולהתמקד בבעיה מוגדרת בלבד?

"על פניו זה נשמע כך, אך השינוי בהתייחסות למחלוקת הוא תהליכי. אסביר בדוגמה שתמחיש זאת טוב יותר: הגיע אלי זוג שהחליט להתגרש. אופיו של הגבר היה מאוד החלטי, בכל נושא, ואילו אשתו בעלת דפוס קבלת החלטות שונה. מעוניינת לשקול כל דבר ונוטה להתמהמה בקבלת החלטות, ההחלטות של בעלה התקבלה אצלה כתוקפנות וכאיום. הבעל פירש את מעבר הזמן בתגובתה כנסיון חוזר ונשנה שלה להערים עליו קשיים ולפיכך

סבר כי אין סיכוי להגיע עימה להסכם דבר שגרם לו להיות תקיף יותר כלפיה.. בני הזוג היה על סף פיצוץ.. בגישור עצמו משקפים לצדדים את הדינמיקה המונעת מהם להתקדם ולהגיע להסכמות, בפועל שני הצדדים רצו להגיע להסכמות אך פרשו את הצד השני כמעודד מלחמה. בגישור מסייעים להם לראות מבעד לכעס ולרגשות את מטרותיהם המשותפות ואת צרכיהם, מסייעים להם להבין את הצד השני והלגיטימיות שבראיית עולמו ודרך ההתמודדות שלו וכן מסייעים להם לפתח פתרונות המתאימים לשניהם ולילדיהם ולהסיר את המכשלות העומדות בדרכם להסכם.

**-גפן: פסיכולוגיה התנהגותית וקוגניטיבית, הן שתי גישות בהן המטפל לא מתחיל לחפור במה שהביא את המטופל לעניין כזה או אחר, או מה גרם לו להגיע למצב בו הוא נמצא, אלא מתמקד ישירות בפתרון הבעיה. נשמע כי זה דומה...**

" גישור הוא תהליך קצר מועד וממוקד לסיוע בפתרון הבעיה, אך כדי לסייע לצדדים להתקדם יש לעיתים צורך לחפור כדי להבין את הבעיה לעומקה".

**-גפן: אם כך ישנו אלמנט של טיפול...**

"אין אלמנט של טיפול אלא כלים טיפוליים. בגישור אנו לא מתיימרים לעשות טיפול. בגישור לגירושין לדוגמא, ישנו צורך לערוך בירור לגבי העתיד, לגבי חלוקת הרכוש, הילדים, הכלכלה, וכד'. נקודת המוצא והמטרה שונה מאשר אצל הפסיכולוג, אנו מנסים לברר כיצד ניתן לקחת בית אחד ולהפוך אותו לשני בתים שטוב לחיות בהם, בתים שיכולו לתפקד כראוי, בתים עם יכולות, וששני הצדדים וכן ילדיהם ירגישו שיישום הפתרון אפשרי ומתאים להם".

**-גפן: כמה זמן נמשך גישור?**

"משך זמן גישור עסקי תלוי בהיקף הסכסוך בין הצדדים, ובמידת הבשלות של הצדדים להגיע לפתרון אמיתי. גישורים של תביעות כספיות עשויים להימשך פגישה אחת או שתיים של שלוש שעות בלבד. מקרים מורכבים יותר, באופן טבעי יימשכו זמן רב יותר, למשל גישורים בהם מעורבים יחסים עסקיים ממושכים, פירוק של שותפויות ארוכות טווח, היקפים כספיים גדולים של תשלומים וכד', יכולים להימשך גם כמה חודשים. בגישור גרושין לעומת זאת, מדובר בתהליך שיכול להימשך בין-3 ל-7 מפגשים בממוצע. יש הליכים שיכולים לקחת זמן רב יותר, הכל תלוי במורכבות המטענים הרגשיים של הצדדים, בעיותיהם, רצונם ובשלותם של הצדדים לסיים את הפרשה ולהתקדם הלאה".

**-גפן: מי מגיע לגישור?**

"אנשים שמעוניינים לסיים סכסוך או מחלוקת בצורה יעילה, מהירה ומכובדת באמצעות משא ומתן מונחה. לגישור גרושין יגיעו זוגות המאמינים בהדברות כדרך ליישוב מחלוקות. מדובר

באנשים המעוניינים במסגרת אינטימית ולא חושפנית, מסגרת המבינה רגשות, ומאפשרת קיום שיח ענייני בצורה מכובדת".

#### **-גפן: איך אנשים מגיעים לגישור?**

"מפה לאוזן בעיקר! ישנם גישורים שמופנים על ידי בתי המשפט, לרוב בתי משפט של ענייני משפחה, ואף בתי משפט השלום, המחוזי והעליון, כמו גם בתי דין לעבודה. במקביל המשטרה מפנה מקרים של מחלוקות בקהילה למרכז לגישור הקהילתי בזכרון יעקב".

#### **-גפן: כיצד התחלת את דרכך בעולם הגישור?**

"ב-1992 הוספו סעיפי חוק ותקנות בנושא גישור במדינת ישראל, אך לא היה גישור בפועל. במילים אחרות הרעיון מאחורי התקנות יובא מחו"ל, אך לא היה מי שיגשר ויעסוק בזה, כי לא היו כאלו מגשרים מקצועיים. לי באופן אישי תמיד היה נראה הגיוני שבעת סכסוך, הידברות היא הדרך לפתרון יעיל, ולא קרבות קשים בבתי המשפט ומחוצה לו. זו תפיסתי החברתית. החלטנו לנסוע, בעלי ואני, לשיקגו שבארה"ב - שם למדתי את נושא הגישור העסקי. במשך שנה למדתי והתנסיתי במרכזי הגישור בשיקגו. למדתי גישור משפחתי ועסקי. ב-1995 חזרתי ארצה והכרתי את שותפתי דר' סוזן זיידל, הצטרפתי לקבוצה שסוזן הקימה "המרכז הישראלי לגישור". במשך תקופה ארוכה העברנו הרצאות בנושאי גישור לגופים שונים ולשופטים, לימדנו את התחום והכשרנו מגשרים ברחבי הארץ. קדמנו הפניה של תיקים לגישור לבוגרי הקורסים שלנו בשיתוף עם בתי המשפט - זאת כדי לאפשר קידום של התחום וכן שבתי המשפט יראו שזה עובד. זמן קצר לאחר מכן, כאשר בתי המשפט השתכנעו, הם התחילו להעביר לגישור תיקים נוספים. בנוסף הייתי חלק מועדת הגישור שהוקמה בלשכת עורכי הדין, ולימים שימשתי כיו"ר ועדת הגישור במחוז חיפה והצפון של לשכת עורכי הדין. קידמנו את הנושא בכל הארץ, העברנו עשרות קורסים בגישור לעורכי דין, פסיכולוגים, שמאים, ועוד. עבדנו רבות עם קבוצים ועם איגוד התעשייה הקבוצית. עד מהרה גופים רבים הזמינו אותנו כדי ללמוד השקפת עולם זו. אנו מתייחסים ללימוד עקרונות הגישור כלימוד כלי ניהולי ממדרגה ראשונה המתאים לכל אדם העובד בסביבה אנושית, אשר מטבע הדברים קיימים בה מחלוקות".

#### **-גפן: תמיד קיים פתרון בסופו של דבר?**

"ברוב המקרים מגיעים להסכם. ישנם כמובן אותם מקרים בהם אנשים לא מצליחים להגיע להסכמות. חשוב לי להדגיש כי מיומנותו של המגשר היא לא לפסוק ולא להחליט החלטות בעבור הצדדים, אלא להעביר אותם תהליך שבסופו יקבלו הצדדים החלטות שטובות לשניהם, המילה האחרונה היא בידי הצדדים. "

### **גפן: מי יכול להיות מגשר?**

"יש שתי תשובות לשאלה הזאת. ראשית יש את התשובה הפורמלית של התקנות המגדירות במדויק מי יכול לקבל תיקים לגישור מבתי המשפט: הדרישה היא למעבר של קורס גישור מוכר בן-60 שעות אקדמיות, חמש שנות ניסיון בעבודה כלשהי, תואר ראשון במוסד מוכר והעדר עבר פלילי.

לגישור גירושין ישנן דרישות נוספות- תואר שני במקצוע ייעוצי כמו פסיכולוגיה, או לחילופין תואר במשפטים, עם ניסיון כעורך דין".

זה לגבי התקנות.

לגבי התשובה השניה: מדובר באישיותו של המגשר. הוא צריך להיות אוהב אדם, בעל יכולת הכלה רגשית לצורך עבודה עם אנשים במצבי כעס ומתח, בעל קישורים תקשורתיים טובים, סבלנות אין קץ, אופטימיות, יכולות חשיבה לוגיות, אסרטיביות לקידום ההליך ומיומנויות בין-אישיות גבוהות מאוד".

### **גפן: כל כמה זמן נפגשים הצדדים בגישור?**

"בגישור עסקי פרטני קודם. בגישור גרושין לרוב מדובר בפגישות שבועיות של שעתיים למפגש. הפגישה מתקיימת עם שני הצדדים באותו חדר, אך במהלך הגישור אני אף נפגשת עם כל צד בנפרד.

בפגישות לומדים נושא-נושא לעומק, בעיה-בעיה, לפעמים עוצרים כדי לחשוב, לפעמים עוצרים כדי לגבש תוכנית, וכד'. זהו תהליך מאוד דינאמי".

### **גפן: איזה מין מקצוע זה להיכנס כל יום לסכסוכים של אחרים בידיעה כי צריך לפרק אותם?**

הנושא בגישור זה לא אני, העניין הוא להביא את הצדדים לקבל את החלטות הכי טובות בשבילם".

### **גפן: ממה את הכי נהנית בעבודה שלך?**

"מהקשר האישי, מההבנה, מהאנושיות ומההצלחות לסייע לאנשים לצאת ממצבי מצוקה קשים באמצעות ההליך".

### **גפן: יש בזה הרבה סיפוק?**

"ועוד איך!".

### **גפן: כמה מגשרים ישנם בארץ כיום?**

"מדובר באלפי מגשרים שעברו קורסים, אך יחסית מעט מאו עובדים בזה, ויש גם כאלו שעושים זאת כעסוק צדדי".

#### **-גפן: במסגרת עבודתך את נתקלת וודאי במקרים קשים מאוד לפעמים...**

"בוודאי. במקרים קשים יש מטענים קשים וקשירת רגשות עזים סביב הבעיה. לפעמים נתקלים באנשים אשר להם קשיים גם בתחומים אחרים, אנשים שנמצאים במצבים לא טובים בחייהם, מכל הבחינות. זה כמובן מקשה על התהליך".

#### **-גפן: שתפי אותנו בדוגמא לגישור שעשית...**

"היתה תחנת דלק כלשהי בארץ, שבה היה מזנון ישן. הבעלים של תחנת הדלק רצה לשדרג את המקום כדי להגדיל את קהל הלקוחות. לצורך כך, יצר קשר עם רשת בתי קפה מפורסמת להקמת בית קפה בתחנת הדלק שלו. במשך זמן רב, פעם אחר פעם, כמעט סגרו הצדדים ביניהם חוזה להשכרת המזנון עד שלבסוף, ערב החתימה התפוצצה העסקה כולה, כי בעלי הרשת החליטו לוותר עליה. בשלב זה בעל התחנה כבר פינה את המזנון הישן, ונותר בלי מזנון כלל בתחנתו.

הוא כמובן ביקש פיצוי, אך נאמר לו על ידי בעלי רשת הקפה כי הוא לא ישלם ולו שקל... הם נכנסו לתביעות בבתי המשפט ונשלחו לגישור. בגישור הם הגיעו להסכם כי כל לקוח של תחנת הדלק שיתדלק מעל סכום מסוים יקבל שובר לקפה ולעוגה חינם בסניפי הרשת. כך גם יותר אנשים יבואו לתדלק בתחנה, וגם יותר אנשים יחשפו לרשת הקפה. במילים אחרות שני הצדדים הרגישו שיצאו מרווחים ונשכרים. למעשה הם הפכו את הבעיה, ביחד, לתועלת שני הצדדים. יתרה מכך, גם לאחר שהסתיימה תקופת ההסכם ביניהם, הם יידעו אותי כי המשיכו במבצע".

#### **-גפן: בזכרון יעקב קיים מרכז גישור קהילתי...**

"לבקשת גב' גניה וינשטוק ממחלקת הרווחה במועצת זכרון יעקב, העברנו בזכרון יעקב קורס גישור לפני שבע שנים, קורס שבוגריו היוו גרעין למרכז הגישור הקהילתי ובראשם הגב' עליזה קרייזל המנהלת את המרכז במסירות אין קץ ועמותת מוזאיקה. מאז, פעם בשנה אנו פותחים קורס גישור גם בזכרון. בוגרי הקורס, המעוניינים בכך, מופנים לגשר במרכז בנושאים בו הוא עוסק כגון סכסוכים מהקהילה, סכסוכי שכנים וכיוב'. חשוב מאוד להזכיר כי כל המגשרים במרכז הקהילתי לגישור בזכרון יעקב עושים מלאכת קודש זאת בהתנדבות מלאה. המגיעים לגישור משלמים סכום סמלי בלבד אשר מיועד להחזיק ולתחזק את המנגנון הקהילתי בזכרון, ואת המשך השירותים ההתנדבותיים".