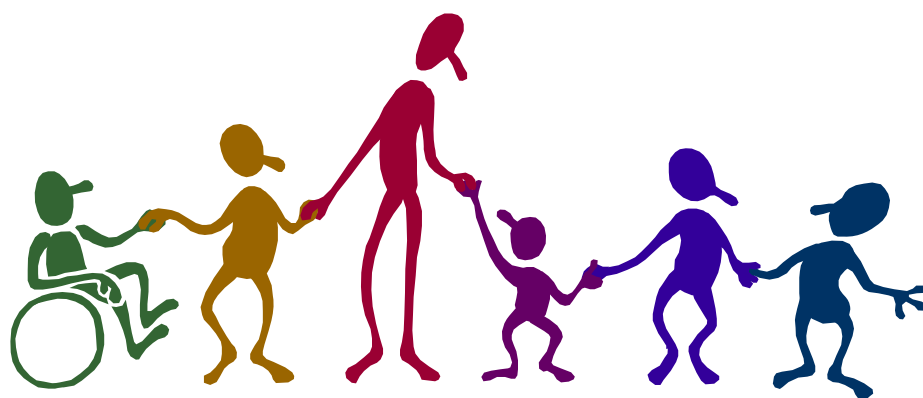


שירות נגיש (גם) לאנשים עם מוגבלות



המלצות להתנהגות
נגישה ורגישה

ד"ר גבריאלה עילם

מדריך זה נכתב במטרה להעלות את המודעות לנגישות השירות ולערוך הכרות ראשונית "על קצה המזלג" עם הגורם האנושי במתן שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.

ההמלצות בחוברת מבוססות על מחקרים וניסיון שנרכש בתחום נגישות השירות בארץ ובעולם.

תוכן

4	מבוא
7	פרק א': השירות הנגיש – עקרונות יסוד
8	פרק ב': הנחיות כלליות להתנהגות נגישה ורגישה
11	פרק ג': מה לומר ומה לא לומר
פרק ד': שירות נגיש – מותאם לסוג המוגבלות:		
12	אנשים המשתמשים בכיסא גלגלים
15	אנשים עם מוגבלות בהליכה או בתנועה
18	אנשים עם ליקויי ראייה או עיוורים
22	אנשים עם ליקויי שמיעה או חרשים
25	אנשים עם מוגבלויות דיבור
27	אנשים נמוכי קומה
28	אנשים עם מראה שונה או התנהגות שונה
29	אנשים עם מוגבלות נפשית (פסיכיאטרית)
אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית:		
31	1. אנשים עם מוגבלות התפתחותית / שכלית
32	2. אנשים עם לקות למידה
34	3. אנשים עם נזק מוחי
35	מוגבלויות סמויות
פרק ה': שירות נגיש – היבטים נוספים:		
36	חיות שירות
37	חניות נכים
38	המתנה בתור לקבלת שירות
39	הכנה לפינוי במצבי חירום
40	הכי חשוב
41	מבחר מקורות

מבוא

מיהם אנשים עם מוגבלות?

**אנשים עם מוגבלות הם קודם כל בני אדם.
כמו לכל אדם, יש לאנשים עם מוגבלות יכולות, כישרונות,
רצונות, רגשות ושאיפות והם יכולים ורוצים להיות שותפים
מלאים בכל תחומי החיים בחברה ובתרבות ביחד עם
משפחותיהם וחבריהם.**

בישראל יותר מ- 10% מהאוכלוסייה הם אנשים עם מוגבלות.¹

מדובר במאות אלפי אנשים וביניהם:

אנשים המשתמשים בכיסא גלגלים,

אנשים עם מוגבלות בהליכה,

אנשים עם ליקויי ראייה או עיוורים,

אנשים עם ליקויי שמיעה או חרשים,

אנשים עם מוגבלות בתקשורת (כגון ליקויי דיבור),

אנשים עם ליקויי למידה,

אנשים עם מוגבלות שכלית,

אנשים עם מוגבלות נפשית

אנשים נמוכי קומה,

צעירים וקשישים.

בנוסף ישנם עוד אנשים רבים מאד שיש להם קושי קבוע או זמני בהליכה, תנועה, שמיעה,

ראייה, למידה או הבנה.

רק בחלק מהמקרים המוגבלות נראית.

במקרים רבים המוגבלות סמויה.

אנשים עם מוגבלות מהווים ציבור גדול מאד בעל פוטנציאל חברתי, כלכלי ותרבותי אדיר. ואולם, הרבה אנשים עם מוגבלות אינם יכולים להשתתף באופן שוויוני בעשייה החברתית, בלימודים, בעבודה, בפעילויות פנאי ופעילויות אחרות. הסיבות לכך הן מכשולי נגישות בסביבה הפיזית, היעדר נגישות לשירות ויחס שלילי של אנשים אחרים הנובע מדעות

¹ לפי נתונים שפורסמו על ידי נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות, משרד המשפטים – 24% מהאוכלוסייה בישראל (1.36 מיליון) הם אנשים עם מוגבלות, וביניהם 9% מהאוכלוסייה (600 אלף) אנשים עם מוגבלות חמורה. ראו: **אנשים עם מוגבלות בישראל 2006**, עורכים: ד"ר דינה פלדמן וד"ר אליהו בן משה.

קדומות, פחד, חוסר במידע ומהעובדה שאנשים רבים בישראל אינם פוגשים בחיי היומיום אנשים עם מוגבלות.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (משנת 1998) ופרק הנגישות בחוק זה (משנת 2005), נחקקו במטרה לשנות מצב זה, לקבוע את זכותם של אנשים עם מוגבלות לשוויון זכויות ולאפשר את שילובם השוויוני והמלא של אנשים עם מוגבלות בישראל בכל תחומי החיים.

שוויון זכויות אינו ניתן למימוש ללא שוויון הזדמנויות.

עבור אנשים עם מוגבלות, נגישות היא תנאי הכרחי כדי שיוכלו להשתלב (ביחד עם משפחותיהם) בכל תחומי החיים באופן מכובד ובעצמאות מרבית.

נגישות מושגת כאשר אין מכשולים החוסמים את אפשרות הגישה העצמאית של כל אדם ואדם למקומות, מתקנים, פעילויות, שירות או מידע ללא צורך בסידורים מיוחדים.

לרוב מתייחסים לנגישות במונחים של נגישות פיזית או נגישות למידע. אך גם כאשר הסביבה הפיזית/הבנויה נגישה, תשתית נגישה שאינה מטופלת כראוי, מעברים ומסדרונות נגישים הנחסמים על ידי ציוד, אנשים החונים בחניות נכים למרות שאינם מורשים לכך, שימוש בשירותי הנכים כמחסן, הזנחת תחזוקה שוטפת של ציוד כמו מעליות או מערכות שמע, הצבת ריהוט או צמחייה באופן המסתיר את השילוט, או התייחסות ללקוחות או לעמיתים עם מוגבלות באופן פוגע ומעליב, יוצרים במקום מכשולים החוסמים את הנגישות לאנשים עם מוגבלות.

במקרים רבים ההשקעה ביצירת סביבה פיזית/בנויה נגישה אינה יעילה בגלל חוסר מודעות של העובדים, או כאשר נותני שירות אינם יודעים כיצד לסייע לאנשים עם מוגבלות וכיצד להשתמש באמצעי עזר קיימים.

לדוגמה: כשנהג אוטובוס אינו יודע כיצד להפעיל ולהוריד את הרמפה באוטובוס נגיש; כשעורך הדין או הבנקאי אינו מודע לכך שאדם עם ליקויי ראייה או עם ליקויי למידה צריך שיקראו בפניו בקול את הכתוב בחוזה בטרם יחתום עליו; כשנותן השירות אינו יודע מתי וכיצד להשתמש בלולאת השראה כדי לנהל שיחה עם אדם עם ליקויי שמיעה, כשהעובדים אינם מודעים לכך שאדם בכסא גלגלים או אדם נמוך קומה צריך עזרה כדי להוריד מוצר ממדף גבוה.



החוק מחייב לבצע התאמות בסביבה ובשירות כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות נגישות באופן שוויוני, מכובד ובעצמאות מרבית.

עם זאת, שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות חשוב לא רק כדי לעמוד בדרישות החוק. אנשים עם מוגבלות מהווים ציבור גדול של לקוחות ולקוחות פוטנציאליים וכמו כל הלקוחות, גם אנשים עם מוגבלות מצפים שיתייחסו אליהם בשוויון, בנימוס ובכבוד. נגישות לשירות ושירות נגיש כדאיים מבחינה עסקית ושיווקית ומהווים חלק בלתי נפרד מהאחריות החברתית של כל מי שמספק שירות לציבור.

כיוון שאנשים רבים הם חסרי ניסיון בכל הקשור ליכולות ולצרכים של אנשים עם מוגבלות, חשוב להדריך את העובדים הנותנים שירות ללקוחות כך שיכירו את ציבור האנשים עם המוגבלות וידעו כיצד לתת שירות רגיש, מנומס, מכובד ונגיש גם ללקוחות עם כל סוג של מוגבלות.

יתרה מזו, לא רק לקוחות אלא גם עובדים עם מוגבלות מרגישים נוח יותר ועובדים ביתר יעילות כאשר מנהלים, מפקחים, ושותפים לעבודה מתנהגים על פי המלצות ההתנהגות במדריך זה.

באופן כללי, השימוש בהמלצות המוצעות במדריך זה פשוט וקל וייתן לאנשים עם מוגבלות את ההרגשה שהם רצויים ומתקבלים בברכה בבית העסק, במשרד, ברשות המקומית, בחברה.



התנהגות נגישה ורגישה תעזור לכל מקום המספק שירות להרחיב את קהל הלקוחות. לקוחות ותושבים מרוצים יביאו אתם גם את בני משפחתם וחבריהם.

בנוסף, כל עובד שעבר הדרכה כיצד לתת שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות יהיה בודאי יותר ערני ורגיש וייתן שירות יותר טוב ויותר מקצועי לכל לקוחותיכם.

פרק א'**השירות הנגיש – עקרונות יסוד**

אדיבות
הציגו את עצמכם באדיבות.
אמרו מה שמכם ותפקידכם.
דברו לאט וברור.

הצעת עזרה
שאלו אם וכיצד אפשר לעזור,
אך אל תכפו את עזרתכם.

הקשבה
לפני שאתם עוזרים הקשיבו
היטב לדברי (או לבקשת)
הלקוח ופעלו בהתאם.

סבלנות
בכל מקרה היו סבלנים.

פרק ה'

הנחיות כלליות להתנהגות נגישה ורגישה

התייחסו בכבוד בהקשבה ובאדיבות

- התייחסו לאדם עם מוגבלות בכבוד, בהתחשבות, בהקשבה ובאדיבות כפי שאתם מתייחסים לכל אחד וכפי שאתם מצפים שיתייחסו אליכם.
- אל תצפו לאחידות. אנשים עם מוגבלות הם בראש וראשונה אינדיבידואלים בעלי מגוון רחב של יכולות ולכל אחד ואחת אישיות ייחודית. אנשים שונים מתמודדים בדרכים שונות עם מה שנראה כלקויות דומות.
- אל תניחו הנחות לגבי היכולת של אדם עם מוגבלות. לכל אחד ואחת מוגבלות אישית וייחודית וככל אדם, גם אדם עם מוגבלות יודע הכי טוב מה הוא מעדיף לעשות, מה היכולות שלו ומה אינו יכול לעשות.
- כבדו את זכותם של אנשים עם מוגבלות להשתמש במקומות החניה הנגישים. חשוב שהעובדים במקום יעירו באדיבות אך בתקיפות למי שמשתמש בחניית נכים ללא תו חניה. (ראו להלן בפרק ה': חניות נכים).

חשוב לשאול לפני שאתם עוזרים.

- במקומות נגישים אנשים עם מוגבלות יכולים בדרך כלל להסתדר היטב באופן עצמאי.
- אל תניחו שהיא זקוקה לעזרה רק מכיוון שיש לה מוגבלות.² מבוגרים עם מוגבלות מצפים ורוצים שיתייחסו אליהם כאל אנשים עצמאיים.
- אם ניראה לכם שהיא זקוקה לעזרה, הציגו את עצמכם אמרו מה שמכם ומה תפקידכם בעסק והציעו את עזרתכם באדיבות.
- אל תעזרו לפני שהצעתכם התקבלה בחיוב ואל תמשיכו לעזור אם הצעתכם לעזרה התקבלה בשלילה.
- אם הצעת העזרה התקבלה בחיוב, או אם היא ביקשה את עזרתכם, שאלו כיצד לעזור לפני שאתם פועלים. אל תחליטו לאיזו עזרה היא זקוקה.

² אנשים עם מוגבלות הם אינדיבידואלים – חברים שלכם, שותפים לעבודה או ללימודים, שכנים, לקוחות – כדי להדגיש עובדה זו, במקום להשתמש במונח הקבוצה הכללי "הם" עבור אנשים עם מוגבלות, אשתדל להשתמש במדריך זה בכינויים "הוא" או "היא".

חישוב לפני שאתם מדברים

- פנו תמיד ישירות אל האדם עם המוגבלות ולא אל המלווה שלו, העוזר שלו או המתורגמן לשפת הסימנים. חשוב ליצור קשר עין. זכרו, האדם עם המוגבלות הוא תמיד המקור הטוב ביותר כדי לדעת כיצד להתנהג.
- כבדו את הפרטיות של האדם עם המוגבלות. התרכזו ביכולות ובצרכים, לא במוגבלות.
- אל תשאלו שלא לצורך שאלות אישיות על הלקות. אם היא תרצה שתדעו היא תספר לכם. אם תשאלו אותה על המוגבלות היא עשויה להרגיש שאתם מתייחסים למוגבלות שלה ולא אליה כאדם. עם זאת, חשוב לדעת שהרבה אנשים עם מוגבלות מרגישים נוח כשילדים שואלים אותם שאלות מתוך סקרנות טבעית.
- דברו כפי שהייתם מדברים עם כל אחד אחר. שיחה קלה עם אדם עם מוגבלות היא מצוינת.

היו רגישים לגבי מגע פיזי

- אל תתפסו בזרועו של אדם עם מוגבלות כשאתם מתכוונים לעזור – חלק מהאנשים עם מוגבלות משתמשים בידיהם כדי לשמור על שיווי משקל ואתם עשויים להוציא אותם משיווי המשקל.
- התייחסו בכבוד לעזרים אישיים: אל תזיזו ציוד עזר, אל תגעו בכיסא הגלגלים, הקלנועית, ההליכון, או המקל, אל תלטפו ללא רשות את כלב הנחייה. ציוד העזר של אדם עם מוגבלות הוא חלק מהמרחב האישי שלו.

אל תחליטו בשבילם

- אל תקבלו החלטות בשביל אדם עם מוגבלות לגבי השתתפות בפעילות כלשהי. אדם עם מוגבלות יודע טוב יותר מכל אדם אחר מה הוא או היא יכולים ומה הם אינם יכולים לעשות. אם תניחו הנחות מוקדמות אודות יכולותיהם ומגבלותיהם אתם עשויים לפגוע ביכולתם להשתלב באופן שוויוני בחברה וזו עשויה להיות הפרה של חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

היענו לבקשות

- כשאדם עם מוגבלות מבקש מכם לבצע התאמות נגישות בעסק שלכם, או במקומות שבאחריותכם (בחנות, בבנק, במשרד, במרפאה, בבית המלון, באולם האירועים, בעיר, ברשות המקומית) זו אינה תלונה. בקשה כזו מצביעה על כך שהלקוחה מרגישה מספיק בנוח במקום שלכם כדי לבקש את מה שהיא צריכה. **אם תיענו לבקשה זו, קרוב לוודאי שהיא תחזור למקום וגם תספר לבני משפחתה ולחבריה אודות השירות הטוב שקבלה.**

בעקרון חשוב שנותני השירות ללקוחות:

יכבדו את העצמאות של אנשים עם מוגבלות,

יציעו עזרה,

ויגלו כבוד רגישות, נימוס והבנה כשהם מציעים ומספקים

עזרה כזו.

בכל מקרה אינכם צריכים לחוש מבוכה כשאתם נמצאים עם

אדם שיש לו מוגבלות. אם אינכם בטוחים מה לעשות או מה

לומר לאדם עם מוגבלות, פשוט תשאלו אותו/אותה!

תקשורת טובה, סבלנות ואדיבות הם המפתח לנוחות,

לבטיחות ולשביעות הרצון של כל הלקוחות.

פרק ד'

מה לומר ומה לא לומר³

אופן הדיבור והכתיבה על אנשים עם מוגבלות אינו עניין קוסמטי בלבד. השפה היא כלי רב עוצמה שיכול לשנות סטריאוטיפים והתייחסות. המילים משמשות אותנו כדי לצבוע את הגבולות והאפשרויות של המציאות כפי שהאמן משתמש בצבעים כדי לבטא את רשמיו. שימוש נכון במילים ובשפה יכול למקד את ההתייחסות אל האדם כאינדיבידואל במקום אל המוגבלות שבמקרה יש לו.

כשאתם מדברים אל אנשים עם מוגבלות או עליהם חשוב להשתמש במונחים המדגישים את האדם ולא את המוגבלות.

- השתמשו במונחים המבטאים גישה חיובית, כבוד ואדיבות. הדגישו את האדם במקום הראשון. אמרו "אדם עם מוגבלות" אל תאמרו "מוגבל". אמרו "אנשים עם מוגבלות" אל תאמרו "מוגבלים".
- אל תדברו על "המוגבלים", "הנכים" כקבוצה נפרדת. מונחים כאלה אינם משקפים את האינדיבידואליות, השוויון או הכבוד של האנשים עם המוגבלות.
- אמרו "משתמשת בכיסא גלגלים", אל תאמרו "מרותקת לכיסא גלגלים". אנשים אינם "מרותקים" לכיסא גלגלים, השימוש בכיסא הגלגלים מאפשר חופש תנועה ושיפור התפקוד והעצמאות.
- אמרו "אדם עם ליקוי שמיעה", "אדם חרש", "אדם עם שתוק מוחין". אל תשתמשו במילים שליליות ומשפילות כמו "קורבן" או "סובל" ('סובל מחרשות', 'קורבן של שיתוק-מוחין') המציגות אנשים עם מוגבלות כאנשים תלזתיים, חלשים או מסכנים.
- דברו באופן רגיל וטבעי. אל תחששו להשתמש בביטויים רגילים כשאתם משוחחים עם אנשים עם מוגבלות. לדוגמה, אל תחששו לומר לאדם עיוור "טוב לראות אותך" או "להתראות". גם אנשים עם מוגבלות משתמשים בביטויים כאלה כל הזמן.
- מוגבלות אינה מחלה. לכן, לא נכון להשתמש במונח "אנשים בריאים" כדי לתאר באופן כללי אנשים ללא מוגבלות.

³ להרחבת הנושא ראו: עילם גבריאלה (2007), איך לדבר ולכתוב על אנשים עם מוגבלות.

פרק ד'

שירות נגיש – מותאם לסוג המוגבלות⁴

אנשים המשתמשים בכיסא גלגלים



מעט רקע

- לאנשים המשתמשים בכיסא גלגלים יש מוגבלויות שונות ויכולות שונות.
- חלק מהאנשים המשתמשים בכיסא גלגלים יכולים לקום מכיסא הגלגלים ואפילו ללכת מרחקים קצרים עם או בלי עזרת מקל או קביים.
- חלק מהאנשים המשתמשים בכיסא גלגלים יכולים להשתמש בידיהם, לאחרים יש קושי בשימוש בידיים.
- יש כיסאות גלגלים בגדלים שונים ובצורות שונות המספקים צרכים שונים ומגוונים.
- ישנם כסאות גלגלים ממונעים ולא-ממונעים.
- יש אנשים עם מוגבלות המשתמשים בקלנועית.
- כל האנשים המשתמשים בכיסא גלגלים (וחלק מהאנשים עם מוגבלות בהליכה) זקוקים לסביבה פיזית נגישה המותאמת לאנשים עם מוגבלות בניידות.

⁴ שימוש בהמלצות המובאות במדריך זה כחומר רקע להכנת חומרי לימוד והדרכה מחייב בדיקת הדרישות על פי החוק והתקנות.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- **השאירו כניסות ומעברים פנויים ממכשולים.** אל תנעלו ואל תחסמו את הרמפות, המעברים והדלתות הנגישות לכיסא גלגלים במבנה, במקום או בבית העסק שלכם. אל תמקמו תצוגה לפני הכניסות, אל תמקמו פחי זבל, מאפרות, סחורה, תצוגות באמצע מעברים ורמפות.
- **אל תדחפו אדם בכיסא גלגלים ללא רשות. בקשו תמיד הוראות מהאדם בכיסא הגלגלים כיצד לעזור.** אם אתם עוזרים לה לרדת משפת המדרכה מבלי לחכות תחילה להוראות שלה אתם עשויים להפיל אותה מהכיסא. אם אתם אוחזים בידיות או במשענות הרגליים של כיסא הגלגלים כדי להרים אותו, הכיסא עשוי להתפרק.
- **כיסא הגלגלים ועזרי ניידות אחרים הם חלק מהמרחב האישי של המשתמש בהם. אל תישענו על כיסא הגלגלים שלה ואל תבקשו מאדם המשתמש בכיסא גלגלים להחזיק מעילים או לשאת חפצים.** בשום אופן אל תניחו את המשקה שלכם על המגש המחובר לכיסא הגלגלים שלו.
- **אם התבקשתם לקפל, לשאת או לאחסן כיסא גלגלים, טפלו בו בזהירות כדי שלא יישבר או יתקלקל.** קשה לתקן כיסא גלגלים בהתראה קצרה והמשתמש בו מאד זקוק לו.
- **אל תטפחו על הראש או הכתף של אנשים בכיסא גלגלים.**
- **בשיחה ממושכת עם אדם המשתמש בכיסא גלגלים השתדלו להיות באותו גובה עיניים.** קחו כיסא ושבנו. אם אין אפשרות כזו, עימדו במרחק מה מהאדם היושב בכיסא הגלגלים כך שהיא שלא תצטרך למתוח את צווארה כדי להסתכל עליכם. תנו לה את המרחב שלה.

- אל תשמשו בשירותי הנכים כמחסן.
- אפשרו גישה של המשתמשים בכיסא גלגלים למוצרים. הניחו כמה שיותר פריטים במקומות נגישים. הבטיחו מעבר תנועה פנוי אל המדפים ואל מתקני התצוגה.
- אם דלפק השירות ללקוחות גבוה ואין במקום דלפק נגיש מונמך המותאם ללקוח בכיסא גלגלים, גשו לצדו של הלקוח. אם צפוי שיהיה צורך למלא טפסים או לחתום, הכינו מראש לוח קשית.⁵
- אם המבנה / המקום נגיש רק בחלקו ורק חלק מהדרכים מותאמות למעבר של כסא גלגלים, הציבו שלטים שיכוונו את המשתמשת בכיסא גלגלים למסלולים הנגישים ביותר באתר. גם לאנשים הנעזרים במקל, בקביים או בהליכון חשוב לדעת מהי הדרך הקלה ביותר להתמצא במקום, אם כי ייתכן שחלקם יעדיפו לעלות ולרדת במדרגות ולא ברמפה.
- חשוב ששומרי הביטחון, פקידי הקבלה, צוות העובדים והמנהלים ידעו להשיב על שאלות אודות הדרך הנגישה ביותר במבנה ובאתר ומיקומם של שירותי הנכים.
- אם אין שירותים ציבוריים נגישים בקרבת מקום או בקומה נגישה, אפשרו לאדם בכיסא גלגלים להשתמש בשירותים הנגישים הפרטיים או בשירותי העובדים (במידה ויש שירותים כאלה).

⁵ יש לוודא הצבת עמדה נגישה בהתאם לנדרש על פי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).

אנשים עם מוגבלות בהליכה או בתנועה



מעט רקע

- רק חלק מהאנשים עם מוגבלות בהליכה משתמשים בעזרים כמו מקל, קביים או הליכון.
- חלק מהאנשים עם מוגבלות בהליכה זקוקים לנגישות בסביבה הפיזית המותאמת לאנשים עם מוגבלות בניידות.
- לא תמיד רואים שלאדם יש מוגבלות בהליכה ובכל זאת יש לו צרכים נוספים בהתאם ליכולת ההליכה שלו. לדוגמה: אדם עם בעיות נשימה או לב עשוי להתקשות בהליכה מהירה או בהליכה למרחקים גדולים ובעליה במדרגות.
- אנשים רבים המתקשים בתנועה מעדיפים לשבת. אחרים מעדיפים לעמוד בגלל כאב או קושי להתיישב ולקום.
- כיסאות עם משענות ידיים ומושבים גבוהים יחסית (גובה מושב של 45-50 ס"מ) לרוב יותר נוחים לשימוש עבור אנשים עם מוגבלות בהליכה.⁶
- הצבת מגוון כיסאות עם גובה ישיבה שונה, חלקם עם וחלקם בלי משענות ידיים יאפשרו ליותר אנשים להתיישב ולקום בנוחות ולהרגיש בנוח.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- השאירו כניסות ומעברים פנויים ממכשולים. אל תנעלו ואל תחסמו רמפות, מדרגות, דלתות נגישות ומעברים.
- אל תאחזו בזרועם של אנשים המשתמשים במקל, קביים או הליכון, הם זקוקים לזרועותיהם לצורך שמירה על שיווי משקל.

⁶ לנתונים מפורטים על מקומות ישיבה נגישים ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טיוטה). ראו גם: עילם גבריאלה (2006), מקום ישיבה לאנשים עם מוגבלות בניידות.

- אל תזיזו קביים, הליכון, מקל או עזרי הליכה אחרים מבלי שקבלתם תחילה את רשות המשתמש בהם.
- הציעו עזרה בפתירת דלתות כבדות, אך אמרו לפני שאתם פותחים את הדלת. אנשים עם מוגבלות בהליכה נשענים לעתים על הדלת כשהם פותחים אותה. אל תדחפו את הדלת מאחוריהם ואל תפתחו אותה באופן בלתי צפוי מכיוון שאתם עשויים לגרום לכך שיפלו.
- הציעו כיסא לשבת עליו. הציעו לאדם עם מוגבלות לבחור את הכיסא המתאים עבורו, אך אל תמשכו או תדחפו כיסא באופן בלתי צפוי מכיוון שאתם עשויים לגרום לנפילה של האדם עם המוגבלות בהליכה.
- הציעו באדיבות עזרה בנשיאת חבילות ושקיות.
- נפילה היא בעיה חמורה עבור אנשים עם מוגבלות בהליכה. כדי למנוע החלקה, הציבו שלטי אזהרה מתאימים לאחר שטיפת רצפות. בימים גשומים הניחו שטיחון לניגוב רגליים בקרבת הכניסה כדי לשמור על רצפות יבשות עד כמה שניתן. אל תשכחו לדאוג שהשטיחון לא יתקפל כדי שלא יהווה מכשול להולכים או למשתמשים בכיסא גלגלים.
- הבטיחו שיש במקום (המבנה, האתר, בית העסק, המשרד) שלכם מספיק מקומות לישיבה ומנוחה. וודאו שלפחות חלק ממקומות הישיבה יהיו מקומות מותאמים בגובה ישיבה של 45-50 ס"מ ועם משענות ידיים.⁷

⁷ לנתונים מפורטים על מקומות ישיבה נגישים ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טייטה); ראו גם: עילם גבריאלה (2006), מקום ישיבה לאנשים עם מוגבלות בניידות.

- לחלק מהאנשים שימוש מוגבל בידיהם, במפרק כף היד או בזרועותיהם. היו מוכנים להציע עזרה בתפיסה או בהרמה של חפצים, בפתיחת דלתות וארונות תצוגה, בדפדוף או במילוי טפסים, באריזה ובהפעלת מכונות מכירה אוטומטיות וציוד אחר.
- חשוב ששומרי הביטחון, פקידי הקבלה, צוות העובדים והמנהלים ידעו להשיב על שאלות אודות הדרך הנגישה ביותר במבנה ובאתר ומיקומם של שירותי הנכים.
- אם אין שירותים ציבוריים נגישים בקרבת מקום או בקומה נגישה, אפשרו לאדם עם מוגבלות בהליכה להשתמש בשירותים הנגישים הפרטיים או בשירותי העובדים (במידה ויש שירותים כאלה).

אנשים עם ליקויי ראייה או אנשים עיוורים



מעט רקע

- יש דרגות שונות וסוגים שונים של ליקויי ראייה.
- רוב האנשים עם ליקויי ראייה והאנשים העיוורים ניידים ועצמאיים, יודעים כיצד להתמצא ולהסתדר ברחוב ומיומנים בנסיעות ללא עזרה.
- רק חלק מהאנשים עם ליקויי ראייה משתמשים במקל או בכלב נחיה.
- בחלק מהמקרים לקות הראייה סמויה.
- לרוב האנשים עם ליקויי ראייה קל יותר לקרוא חומר כתוב בדפוס מוגדל, גופן ברור עם רווחים כשהאותיות והרקע הם בצבעים קונטקסטים (כגון אותיות גדולות לבנות על רקע שחור).⁸
- עבור אנשים עם ליקויי ראייה חשובה תאורה טובה ואחידה אך לא בהירה מדי ולא מסנוורת.
- רק חלק מהאנשים העיוורים יכולים להשתמש בכתב ברייל.
- היו מוכנים להציע עזרה – לדוגמה, לקרוא בקול או לספק מידע כתוב בפורמט אלטרנטיבי מותאם (גופן מוגדל, קלטת שמע, CD או כתב ברייל) כשאתם מתבקשים לכך.⁹

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- השאירו מעברים פנויים ללא מכשולים.
- דברו אל אדם עיוור כשאתם עומדים מולו.

⁸ להגדרת המאפיינים של דפוס נגיש על פי דרישות החוק ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח - 2007 (טייטה)

⁹ לחובת מתן מידע בפורמטים אלטרנטיביים ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח - 2007 (טייטה)

- **כשאתם מציעים עזרה, הציגו את עצמכם אמרו את שמכם ובנוסף אמרו גם מהו תפקידכם (לדוגמה: שומר ביטחון, שרת, מוכר, פקידת קבלה או סטודנטית עמיתה).**
- **אם נמצאים אתכם אנשים אחרים זכרו להציג את האדם העיוור כך שלא ישכחו לכלול גם אותו בשיחה.**
- **לפני שאתם עוזבים אדם עיוור, אמרו שאתם עוזבים, אמרו לה היכן היציאה והשאירו אותה ליד קיר, שולחן או סימן דרך אחר. אמצע החדר יהיה עבודה כמו אמצע שום מקום.**
- **הובילו אדם עיוור רק לאחר שקבלתם את הסכמתו.**
- **אנשים עיוורים זקוקים לזרועותיהם לצורך התמצאות ושיווי משקל, לכן כשאתם מובילים אדם עיוור תנו לו לאחוז בזרועכם – אל תיקחו את זרועו. עם זאת, נכון להנחות את ידו של אדם עיוור אל המעקה או אל גב הכיסא כדי לכוון אותו למדרגות או למקום הישיבה.**
- **אם אתם מובילים אדם עיוור תארו לה את הסביבה, התריעו בדיבור על כל מכשול כמו ריהוט (כיסא, ארון, שולחן), דלת מסתובבת, חפץ בולט מהקיר בגובה הראש כמו עציץ תלוי או מנורה, מדרגות ("עולות" או "יורדות") ומספר המדרגות, או שקע גדול במדרכה.**
- **כשאתם מזהירים אדם עיוור היו ברורים ותנו הסבר מפורט. אם תצעקו "זהירות!" האדם העיוור לא ידע אם עליו לעצור, לרוץ, להתכופף או לקפוץ.**
- **אם אתם הולכים לצדו של אדם עם כלב נחיה, לכו בצד הנגדי לזה של הכלב.**

- **אם אתם מובילים אדם המשתמש במקל לבן אל תאחזו במקל.**
- **אם אתם נותנים הוראות כיוון מילוליות לאדם עיוור או לאדם עם ליקויי ראייה, תנו הוראות מפורשות לא ויזואליות.** אל תאמרו "פני ימינה כשתגיעי למחסן של הציוד המשרדי" בהנחה שהיא יודעת היכן הציוד המשרדי, אמרו "לכי עד סוף המסדרון הזה ואז פני ימינה".
- **אל תיגעו בכלב הנחיה של אדם עיוור.** הכלב עובד ועליו להתרכז.
- **אל תיגעו במקל של אדם עיוור.** המקל הוא חלק מהמרחב האישי של האדם העיוור. **אם הוא הניח את המקל, אל תזיזו אותו.** אמרו לו **אם המקל מפריע למעבר.**
- **אל תזיזו את חפציה של לקוחה עיוורת או לקוחה עם ליקויי ראייה ללא ידיעתה והסכמתה.**
- **הציעו ללקוחות עיוורים או ללקוחות עם ליקויי ראייה לקרוא להם בקול מידע כתוב – כמו תפריט, כתוביות על מוצרים, הצהרות בנק, טופס או מידע.**
- **במידת הצורך הציעו עזרה במילוי טפסים ואפשרו ללקוחה לקחת טפסים למילוי בביתה.**
- **כשאתם מבצעים פעולות עבור אדם עם ליקויי ראייה או אדם עיוור תארו את פעולותיכם בדיבור.** לדוגמה: "ארזתי את המוצר שקנית והנחתי אותו בסל הקניות שלך".
- **ספרו בקול את העודף כך שהלקוחה תדע אילו שטרות היא מקבלת.** ודאו שלקחה את כל חפציה בטרם עזבה את המקום.

- **כשאתם מגישים אוכל לאדם עיוור, אמרו לו היכן ממוקם כל דבר על הצלחת על פי מיקום מחוגי השעון (12 הכי רחוק, 6 הכי קרוב). הסירו מהצלחת קישוטים וכל דבר שאינו אכיל. חלק מהלקוחות הקבועים עשויים לבקש שתחתכו עבורם את האוכל, אפשר לעשות זאת במטבח המסעדה לפני הגשת הארוחה.**
- **אדם עם ליקויי ראייה עשוי להזדקק לחומר כתוב בדפוס גדול. גופן ברור עם מרווחים מתאימים חשוב לא פחות מגודל הדפוס. הכיתוב על תוויות ושליטים צריך להיות באותיות ברורות בצבעים קונטרסטים.¹⁰**
- **אם במבנה שלכם מבקרים אנשים עיוורים או אנשים עם ליקויי ראייה באופן קבוע כלקוחות או כעובדים, הודיעו להם על כל שינוי פיזי כגון: ארגון חדש של הריהוט, הציוד או כל פריט אחר שהוזז ממקומו.**
- **אם מגיעה למבנה או לעסק שלכם לקוחה חדשה או עובד חדש עיוור או עם ליקויי ראייה, הציעו להם סיור במקום.**

¹⁰ ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח - 2007 (טיטה)

אנשים עם ליקויי שמיעה או אנשים חרשים



מעט רקע

- לאנשים רבים יש שמיעה חלשה, רבים מהם אנשים מבוגרים וקשישים.
- אנשים חרשים ואנשים עם ליקויי שמיעה מתקשרים בסגנונות שונים ואי אפשר להסביר את כולם בקצרה.
- לרוב האנשים החרשים והאנשים עם ליקויי שמיעה יש שמיעה מסוימת, לא כולם יכולים להיעזר במכשירי הגברה.
- רעשי רקע מפריעים לשמיעה של אנשים עם ליקויי שמיעה.
- מקום שקט ומואר (לצורך קריאת שפתיים) תורם לתקשורת יעילה.
- רק חלק מהאנשים החרשים משתמשים בשפת סימנים. שפת סימנים היא שפה שונה לחלוטין מעברית (או אנגלית). זוהי שפה בעלת דקדוק, תוכן, כללים וחוקים משלה.
- אנשים חרשים ששפת האם שלהם היא שפת סימנים לעתים מתקשים לקרוא שפתיים של שפה מדוברת שהיא עבורם שפה שנייה.
- לעומת זאת, אנשים עם ליקויי שמיעה, מתקשרים לרוב בעברית. הם משתמשים מעט בשמיעה, לעתים בעזרת מכשור הגברה, ורובם סומכים גם על קריאת שפתיים כדי להבין את הנאמר ולתקשר באופן יעיל.
- גם רוב המבוגרים שהתחרשו בגיל מאוחר אינם מתקשרים בשפת הסימנים.
- לולאת השראה מאפשרת ניהול שיחה בתקשורת טובה עם אנשים עם ליקויי שמיעה שיש להם מכשיר הגברה. (לולאת השראה אינה תומכת בכל הסוגים של מכשירי ההגברה).
- בהתאם לצורך אפשר לשפר את התקשורת עם אנשים עם ליקויי שמיעה גם על ידי שימוש בכתיבה.

- אנשים עם ליקויי שמיעה ואנשים עם שתל באוזן בדרך כלל יאמרו לכם איזו שיטת תקשורת הכי יעילה עבורם.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- לפני שאתם מדברים אל אדם חרש או אדם עם ליקויי שמיעה, ודאו שזכיתם בתשומת ליבו. בהתאם למצב, אפשר לנפנף קלות בכף היד, לגעת בקלילות בכתפה או להבהב בתאורה.
- הבטיחו שאין מחסומים פיזיים לתקשורת. כשאתם מדברים עמדו במקום מואר היטב, הפנו את פניכם אל האדם החרש או האדם עם ליקויי השמיעה. אם אתם עומדים מול מקור האור – לדוגמה, עם הגב אל חלון – הבוהק עשוי להסתיר את פניכם ולהקשות על קריאת שפתיים.
- הימנעו מלעיסת מסטיק, עישון או הסתרת הפה באמצעות ידיכם בזמן שאתם מדברים.
- אל תנסו לנחש עד כמה היא שומעת. שאלו אותה אם היא מעדיפה שימוש בדיבור רגיל, כתיבה, תנועות או שפת סימנים.
- אם יש במקום לולאת השראה הציעו לאדם עם ליקויי השמיעה להשתמש בלולאת ההשראה. לולאת השראה מתאימה לשימוש עבור חלק מהאנשים שיש להם מכשיר שמיעה מתאים.¹¹
- אם אתם מתקשים להבין את הדיבור של אדם חרש או אדם עם ליקויי שמיעה, אמרו לה. אל תעמידו פנים שהבנתם. בקשו שתחזור על דבריה.

¹¹ היכן ומתי חובה להציב לולאת השראה ו/או מערכת שמע ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טייטה).

- **להעברת מידע מורכב – כמו בראיון עבודה, בביקור אצל רופא או בעת דיווח על פשע – הדרך היעילה ביותר לתקשר עם אדם המשתמש בשפת סימנים היא באמצעות מתורגמן מקצועי לשפת הסימנים.**
- **לתקשורת פשוטה – כמו הזמנה במסעדה או הרשמה לחדר במלון – לרוב מתאימה תקשורת באמצעות כתיבה.¹²**
- **כאשר משתמשים במתורגמן לשפת סימנים צרו קשר עין עם האדם החרש ופנו ישירות אליה ("מה את רוצה?"), לא אל המתורגמן ("שאל אותה מה היא רוצה").**
- **אל אנשים הקוראים שפתיים, דברו ברור ולאט. עדיפים משפטים קצרים ופשוטים. השתמשו בידים ובהבעות פנים כדי לסייע להבנה. נסחו מחדש משפטים שלא הובנו במקום לחזור עליהם שנית. אל תגזימו בתנועות שפתיים ואל תצעקו. אם האדם משתמש במכשיר שמיעה, המכשיר יתאים את הצעקה לעוצמת קול רגילה אך יעוות את הנאמר.**
- **אם היא לא שמעה אתכם כתבו זאת. אם אתם בספק שהוא הבין אתכם, שאלו בנימוס: "האם הסברתי את עצמי היטב?" כדי לברר האם הבין את דבריכם.**
- **אל תחליטו בשבילה. בכל מצב יש לשתף אנשים חרשים או אנשים עם ליקויי שמיעה בקבלת החלטות הנוגעות לעניינים המשפיעים עליהם.**
- **אם אנשים מחכים לעזרה (כגון הסעה, שולחן, תחילת פעילות) והשיטה הנהוגה היא על ידי כריזה קולית, פתחו שיטה אלטרנטיבית כדי להודיע לאנשים חרשים או כבדי שמיעה.¹³**

¹² היכן ומתי חובה להציב לולאת השראה ו/או מערכת שמע ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טיוטה).
¹³ לחובת התקנת מערכות כריזה קולית וויזואלית ראו: תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טיוטה).

אנשים עם מוגבלויות דיבור

מעט רקע

- קשה להבין את הדיבור של אדם שלקה בשבץ, של אדם המשתמש במכשיר דיבור או מגמגם או של אדם עם סוג אחר של מוגבלות דיבור.
- לחלק מהאנשים עם שיתוק מוחין (CP) דיבור לא ברור המלווה לעתים בתנועות גוף לא רצוניות בגלל קושי לשלוט בשרירים כתוצאה מפגיעה במערכת העצבים המרכזית.
- קשיים בדיבור אינם מצביעים על קושי בלמידה או בהבנה.
- רוב האנשים עם מוגבלות בדיבור רוצים לדבר בשם עצמם אך לעתים קרובות אנשים אחרים אינם נותנים להם את הזמן הנחוץ לכך ומדברים בשמם.
- סביבה שקטה ואווירה רגועה עוזרת לתקשר.
- בדרך כלל נחוצים רק מעט סבלנות וזמן כדי להבין אדם עם מוגבלות בדיבור.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- תנו לה את מלוא תשומת הלב וההקשבה שלכם ואת הזמן הנחוץ לה כדי להעביר את המסר שלה.
- היו סבלנים, אל תפסיקו אותה ואל תסיימו את דבריה במקומה.
- אל תזלזלו במה שיש לה לומר. דברו בטבעיות כפי שהייתם מדברים עם כל אחד אחר.
- אל תעמידו פנים שהבנתם. אם אתם מתקשים להבין את דבריו בקשו ממנו שיחזור. לרוב הוא ייענה ברצון ויעריך את המאמץ שלכם להקשיב למה שיש לו לומר.

- אם אינכם בטוחים שהבנתם, תוכלו לחזור על מה שהבנתם מדבריה ולבקש את אישורה.
- אם ניסיתם ובכל זאת אינכם מבינים אותו, בקשו שיכתוב את דבריו או הציעו דרך אחרת לשפר את התקשורת. אך זכרו לא לפעול לפני שקבלתם את הסכמתו.
- חלק מהאנשים עם מוגבלות בדיבור משתמשים באמצעי תקשורת חלופי כמו לוח תקשורת ידני או אלקטרוני. אם היא משתמשת באמצעי תקשורת חלופי תנו לה להנחות אתכם איך להשתמש באמצעי זה.
- לעולם אל תתגרו באדם עם מוגבלות דיבור ואל תצחקו עליו. היכולת לתקשר באופן יעיל ולקבל יחס רציני חשובה לכולנו.

אנשים נמוכי-קומה

מעט רקע

- ישנן כ – 200 סוגי הפרעות הקשורות לגובה והעשויות לגרום לננסות.
- אנשים בגובה ממוצע לרוב מפחיתים בהערכת היכולות של אנשים נמוכי קומה.
- עבור אדם נמוך-קומה קבלת יחס ילדותי מהווה מכשול חמור.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- התייחסו לגילו של האדם ולמעמדו המקצועי, לא לגובהו.
- הניחו כמה שיותר פריטים נחוצים בגובה מתאים להישג ידו של האדם נמוך הקומה.
- אנשים נמוכי-קומה סומכים על כך שיוכלו להשתמש בצידוד הנמצא בגובה שלהם. היו רגישים לגבי מיעוט של טלפונים מונמכים, דלפקי בנק מונמכים או משתנות נמוכות. אם לאדם נמוך-קומה יש קושי להשתמש בריהוט, שאלו מה הוא מעדיף. אל תציעו הדום או סולם מדרגות.
- בשיחה ממושכת עם אדם נמוך קומה השתדלו לשמור על קשר בגובה העיניים. קחו כיסא ושבו. אם אין אפשרות כזו עימדו במרחק מה כדי ליצור מגע עיניים מבלי שהאדם נמוך-קומה יצטרך למתוח את צווארו.
- התנהגו בטבעיות והתאימו עצמכם לסימנים שתקבלו מהאדם נמוך-קומה.

אנשים עם מראה שונה או התנהגות שונה

מעט רקע

- אנשים עם מראה פנים שונה מהרגיל, כגון שפה שסועה, עיוות בעצמות הפנים או עור פנים מצולק; אנשים שהם הרבה מעל או מתחת לממוצע הגובה או המשקל, אנשים עם תגובות חיצוניות לתרופות (כגון רעד) – בקיצור אנשים עם מראה שונה – מתנסים לעתים קרובות ביחס פוגע. הם אינם מוגבלים ביכולת לבצע פעילויות חיים חיוניות, אך אנשים אחרים בוהים בהם, נמנעים מלהסתכל עליהם או מסתכלים דרכם כאילו היו בלתי נראים.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- היו בטוחים שאינכם תורמים לדימוי שלילי של אנשים עם מראה שונה או עם התנהגות שונה. כדי להיות שותף מלא בחברה, כל אדם זקוק לדימוי עצמי חיובי.
- אם אתם רואים אדם שנראה לכם שונה, פשוט חייכו באדיבות, זה יגרום לכולם להרגיש יותר בנוח.
- אל תתנו למראה שונה של אנשים להרתיע אתכם. בהתאם למצב, פתחו בשיחה ושתפו את האדם במתרחש, כפי שהייתם משתפים כל אדם אחר בעל "מראה ממוצע".
- אל תתנו להתנהגות שונה להרתיע אתכם. שיתוק מוחין או מוגבלויות אחרות עשויות לגרום לתנועות לא רצוניות. אדם הנראה לכם שיכור, חולה או במצב חירום רפואי עשוי להיות למעשה אדם עם שיתוק מוחין או עם מוגבלות אחרת.
- בכל מצב, עסקים, קשר חברתי או אכיפת החוק, בדקו את העובדות לפני שאתם פועלים על פי התרשמותכם הראשונית.

אנשים עם מוגבלות נפשית (פסיכיאטרית)



מעט רקע

- מוגבלות נפשית היא לעתים קרובות מוגבלות סמויה. במקרים רבים לא תדעו כלל שלפניכם אדם עם מוגבלות נפשית.
- מוגבלות נפשית עשויה להפריע ליכולתו של האדם להרגיש, לחשוב או להתייחס לאחרים.
- אנשים עם מוגבלות נפשית מתקשים לעתים להתמודד עם קשרי גומלין חברתיים ומשימות בחיי היומיום.
- לאנשים שונים עם מוגבלות נפשית יש אישיות שונה ודרכים שונות להתמודד עם המוגבלות שלהם.
- יש אנשים עם מוגבלות נפשית המתקשים לנהוג על פי קודים חברתיים ולעומתם אחרים שהם רגישים במיוחד.
- יש אנשים עם אנרגיה גבוהה מאד בעוד שאחרים איטיים במיוחד.
- רוב האנשים עם מוגבלות נפשית אינם אלימים.
- אחד המכשולים העיקריים עבור אנשים עם מוגבלות נפשית הוא היחס השלילי של אנשים אחרים אליהם ולכן רובם מעדיפים לא לחשוף את המוגבלות שלהם.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- **היו סבלנים ורגישים.** עבור אנשים עם מוגבלות נפשית יחס חברתי חיובי הוא המפתח לנגישות.
- **השתדלו לא לגרום למצבי לחץ.** לחץ עשוי להשפיע על יכולת התפקוד.

- **התייחסו לכל אדם כאינדיבידואל. בהתאם למצב, שאלו מה יהיה לה הכי נוח והתייחסו בכבוד לצרכיה ככל האפשר.**
- **במצבי משבר, הישארו רגועים ותומכים כפי שהייתם עושים עם כל אדם אחר. שאלו איך תוכלו לעזור, בררו אם יש מישהו תומך שאפשר לשלוח לקרוא לו. בהתאם לנסיבות אתם יכולים לשאול אם יש בידי האדם תרופה שעליו לקחת.**

אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית:

1. אנשים עם מוגבלות התפתחותית / שכלית



מעט רקע

- אנשים עם מוגבלות התפתחותית לומדים לאט.
- לרוב הם מתקשים ליישם את מה שלמדו במצב אחד למצב חדש.
- אנשים עם מוגבלות שכלית נשענים לעתים קרובות על שגרה ועל המוכר בעבודה ובחיי היומיום. שינוי בסביבה או במסלול עשוי לדרוש מהם תשומת לב מיוחדת ותקופת הסתגלות.
- שילוט ברור עם תמונות (פיקטוגרמות) יכול לעזור לאדם עם מוגבלות שכלית למצוא את דרכו במקום.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- השתמשו במילים פשוטות ובמונחים מוחשיים – במקום במונחים מופשטים.
- אל תשמשו בשפת תינוקות ואל תדברו בהתנשאות.
- תנו מידע ברור. עזרו לו להבין רעיונות מורכבים על ידי פירוקם לחלקים קטנים.
- כשאתם מדברים, התאימו אליו את הקצב, המורכבות ואוצר המילים. ודאו שהמידע שנתתם הובן.

- זכרו שהיא אדם מבוגר ואם אין לכם מידע אחר היא מסוגלת לקבל החלטות בעצמה.
- לאנשים עם מוגבלות שכלית יש לפעמים נטייה לרצות לדוגמה, במהלך ראיון, היא עשויה לומר לכם את מה שלדעתה אתם רוצים לשמוע. במצבים מסוימים, כמו אכיפת חוק או בדיקת רופא, אם שיטת הראיון שלכם אינה יעילה תיתכנה תוצאות חמורות. **כדי לקבל מידע מדויק נסחו את השאלות בצורה ניטרלית. חיזרו שנית על כל שאלה בניסוח אחר כדי לאמת את התשובות.**
- אנשים עם מוגבלות שכלית עשויים להתקשות בקבלת החלטות מהירה. **היו סבלנים, הקשיבו היטב ותנו לאדם את הזמן הנחוץ לו.**

2. אנשים עם לקות למידה



מעט רקע

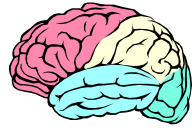
- לקות למידה היא לרוב מוגבלות קוגניטיבית סמויה.
- לקות למידה היא לקות לכל החיים הפוגעת ביכולת לקלוט, לבטא או לעבד מידע.
- למרות מוגבלות מסוימת, לרוב האנשים עם לקות למידה יש אינטליגנציה ממוצעת או מעל לממוצע.
- אנשים עם דיסלקציה או עם מוגבלות קריאה אחרת מתקשים לקרוא ולהבין מידע כתוב או למלא טפסים. חלקם יכולים להיעזר בתוספת זמן כדי לקרוא.
- הרבה מהאנשים עם ליקויי למידה מתפקדים היטב. לעתים קשה לתפוס שלאדם עם תפקוד גבוה כל כך יש בעיות בהיבט מסוים.

- לרוב אדם עם לקות למידה יתפקד טוב יותר בסביבה שקטה שאין בה הפרעות כמו נגינת רדיו, אנשים מסתובבים או רעשי רקע אחרים.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- **דברו ברור ולאט.** קצב הקליטה והתגובה של חלק מהאנשים עם ליקויי למידה קצת יותר איטי.
- **כשאתם נותנים הוראות פשוטות מאד אל תתפלאו אם היא תבקש מכם לרשום עבורה את ההוראות והיענו לבקשתה.** אנשים עם מוגבלות למידה כמו לדוגמה, הפרעה בעיבוד שמיעתי, זקוקים לפעמים להדגמה או למידע כתוב כיוון שהמידע המדובר "מתערבב" כשהם מקשיב לו.
- **שאלו אותו מהי הדרך הטובה ביותר להעביר לו מידע.** נסחו את דבריכם בצורה ברורה וישירה. אדם עם מוגבלות למידה לעתים מתקשה בהבנת דקויות.
- **לאנשים המתקשים בקריאה, בהבנת מידע כתוב או במילוי טפסים תנו הסברים מילוליים וזמן נוסף לקריאה.**
- **הציעו עזרה במילוי טפסים או הציעו ללקוח לקחת טפסים למילוי בביתו.**

3. אנשים עם נזק מוחי נרכש (כתוצאה מטראומה)



מעט רקע

- נזק מוחי נרכש הוא בדרך כלל תוצאה של טראומה כמו תאונה או שבץ מוחי.
- חלק מהגורמים המשפיעים על אנשים עם ליקויי למידה משפיעים גם על אנשים עם נזק מוחי נרכש.
- אנשים עם נזק מוחי נרכש עשויים לאבד שליטה על שרירים או על תנועות עדינות. לדוגמה, ייתכן שהאדם לא יוכל לחתום את שמו, למרות שהוא יכול להניע את ידו.
- אדם עם נזק מוחי נרכש לעתים אינו שולט היטב בדחפים, הוא עשוי להעיר הערות לא מתאימות ולא להבין רמזים חברתיים או לתפוס שהוא העליב מישהו.
- אדם עם נזק מוחי נרכש נראה לפעמים תוקפני בגלל תחושת התסכול מכך שניסה להבין משהו או להסביר את רעיונותיו. כל ההתנהגויות האלה מופיעות כתוצאה מהנזק המוחי.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- ייתכן שאדם עם נזק מוחי נרכש לא יוכל לעקוב אחרי הוראות בגלל פגיעה בזיכרון לטווח קצר או בגלל פגיעה באוריינטציית כיוון. ייתכן שהיא תבקש ליווי לצורך אוריינטציה למרות שאינה נראית כאדם עם מוגבלות בהליכה.
- אם אינכם בטוחים שהיא מבינה אתכם, שאלו אם היא רוצה שתרשמו עבורה את מה שאמרתם.
- ייתכן שהיא תתקשה להתרכז או לארגן את מחשבותיה בעיקר בסביבה עשירה בגירויים, כמו סרט, תיאטרון או תחנת הסעה עם קהל רב. היו סבלנים. אתם יכולים להציע לעבור למקום אחר, שקט יותר, שיש בו פחות הפרעות.

מוגבלויות סמויות

מעט רקע

- לא כל המוגבלויות נראות לעין. גם מוגבלות פיזית או חושית יכולה להיות סמויה, כמו לדוגמא: אדם עם בעיות לב שאינו יכול ללכת למרחקים או לעלות במדרגות, אדם עם מוגבלות בשמיעה המשתמש במכשיר שמיעה קטן מאד.
- מוגבלות סמויה היא אמיתית לא פחות ממוגבלות גלויה.
- כאשר אדם מבקש בקשה או מתנהג באופן שנראה מוזר בעיניכם, ייתכן שהבקשה או ההתנהגות קשורות למוגבלות סמויה.
דוגמאות:
אתם נותנים למישהי הוראות פשוטות לכאורה, אך היא מבקשת שתרשמו עבורה את המידע. ייתכן שיש לה ליקויי למידה וקל לה יותר לתקשר באמצעות כתיבה.
אדם שנראה בריא מבקש לשבת בתור במקום לעמוד. ייתכן שאותו אדם מתעייף בגלל מחלת הסרטן, או בגלל השפעת תרופות.
- אנשים עם מוגבלות סמויה, פיזית, חושית, נפשית או קוגניטיבית, לעתים קרובות מעדיפים לא לחשוף את המוגבלות שלהם. הסיבה לכך היא לרוב בושה הנובעת מהתייחסות סטריאוטיפית של החברה אל אנשים עם מוגבלות והתנסות אישית בקבלת יחס שלילי ופוגע מאנשים אחרים.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- נהגו תמיד על פי עקרונות השירות הנגיש. הציעו עזרה באדיבות ותנו לאדם עם המוגבלות להנחות אתכם כיצד לעזור.
- זכרו, מוגבלויות סמויות הן אמיתיות ויש לכבד את הצרכים והבקשות של כל אדם ככל האפשר.

פרק ה'

שירות נגיש – היבטים נוספים

חיות שירות (כלבי נחיה לאנשים עיוורים או לאנשים עם ליקויי

ראייה)



מעט רקע

- חלק מהאנשים עם מוגבלות משתמשים בחיית שירות העוזרת להם בחיי היומיום.
- חיית השירות המוכרת ביותר היא כלב נחיה לאנשים עיוורים או עם לאנשים עם ליקויי ראייה.
- ישנן גם חיות שירות (לרוב כלבים) כליווי לאנשים עם מוגבלות בתנועה ולאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית או נפשית.

המלצות לשירות נגיש ורגיש

- אל תלטפו ואל תאכילו כלב נחיה של אדם עיוור או חיית שירות אחרת. חיית השירות עובדת ועליה להתרכז.
- הרשו לאדם הנעזר בחיית שירות להיכנס עם חיית השירות גם כאשר על פי מדיניות המקום אין כניסה לחיות.
- חיות שירות לרוב מאומנות היטב ומתנהגות היטב. אתם יכולים לבקש מהאדם להוציא את החיה אם אינה בשליטתו.

חניות נכים



חניות נכים הן תנאי נגישות בסיסי והכרחי כדי שאנשים המשתמשים בכיסא גלגלים, אנשים עם מוגבלות בהליכה ואנשים עיוורים או עם ליקויי ראייה יוכלו להגיע למקום ולהשתלב כלקוחות.

חניות נכים הן מקומות חנייה שסומנו בהתאם לנדרש על פי החוק והתקנות ומציגות את הסימון הבינלאומי של נגישות לנכים.¹⁴ חשוב שחניות הנכים יהיו על משטח אופקי סלול או מהודק, קרובות ככל האפשר לכניסה, עם דרך מעבר נגישה וללא מכשולים עבור אדם בכיסא גלגלים או אדם עם מוגבלות בהליכה, מחניית הנכים ועד הכניסה הנגישה למקום קבלת השירות. יש להתאים את מספר חניות הנכים לסוג המקום וגודלו.

**חניות הנכים מיועדות לאנשים עם מוגבלות שיש להם תו חניה לנכים
וחשוב ביותר שאנשי הצוות במקום ידאגו לכך שחניות אלה תהיינה
פנויות עבור לקוחות עם מוגבלות.**

¹⁴ ראו תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח – 2007 (טייטה).

המתנה בתור לקבלת שירות¹⁵



כאשר לקוחות צריכים לחכות לקבלת שירות, או ללכת מרחק ניכר בתוך המקום או המבנה, חשוב לדאוג לשילוט נגיש, למעברים פנויים לכיסא גלגלים וכן לספק מקומות ישיבה מתאימים (מומלץ בגבהים שונים לישיבה, חלקם עם משענות ידיים וחלקן בלעדיהן) עבור אנשים עם מוגבלות בהליכה.

- יש לדאוג לכך שלקוחות עם מוגבלות הממתינים בישיבה לא יפסידו את התור.
- השאירו במסלול התור מעבר רחב מספיק עבור אנשים המשתמשים בכיסא גלגלים.
- באזור המתנה הציבו את הריהוט כך שיאפשר מעבר חופשי ללא מכשולים לאדם בכיסא גלגלים מהכניסה לאזור מקומות הישיבה ועד לדלפק השירות או המקום שבו ניתן השרות.
- אם יש מערכת כריזה הבטיחו שתהיה גם קולית וגם ויזואלית.
- היו רגישים וגמישים, השתמשו בהגיון שלכם ובהתאם למצב החליטו מתי לאפשר לאנשים עם מוגבלות המתקשים להמתין להתקבל ללא המתנה בתור.

¹⁵ ראו התאמות הנגישות הנדרשות על פי תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) התשס"ח-2007 (טיוטה).

הכנה לפינוי במצבי חירום



בתכנית פינוי של מבנה, אתר או מתקן יש להביא בחשבון אנשים עם מוגבלות.

- הכינו רשימה של אנשים עם מוגבלות המבקרים במקום באופן קבוע, כגון עובדים, סטודנטים, דיירים.
- הודיעו לאנשים עם מוגבלות או קושי שעליהם להיכלל ברשימה במידה והם עשויים להזדקק לעזרה במקרה חירום. לדוגמה, אדם שמצב של לחץ או עשן עשוי לעורר אצלו התקפת אסתמה.
- עדכנו את הרשימה באופן שוטף כך שתכלול גם אנשים עם מוגבלות זמנית כמו אישה בהריון או אדם ששבר רגל.
- תכננו ביחד עם כל מי שמופיעים ברשימה את הדרך היעילה ביותר לעזור להם במקרה חירום. לדוגמה, אדם עם מוגבלות קוגניטיבית עשוי להתבלבל ולהזדקק לעזרה בביצוע הוראות. אדם עיוור, יזדקק לליווי במהלך מצב חירום, גם אם הוא מכיר את דרכו במתקן, בעיקר כשמעורבים במצב זה הרבה אנשים.
- קבעו תכנית שתכלול מתנדבים לפינוי במצבי חירום העשויים להשפיע על אנשים שאינם קבועים במקום כמו לקוחות, מבקרי תיאטרון, חולים או אנשים אחרים.
- תרגלו את הליכי הפינוי, רעננו ועדכנו את תוכנית הפינוי.

הכי חשוב

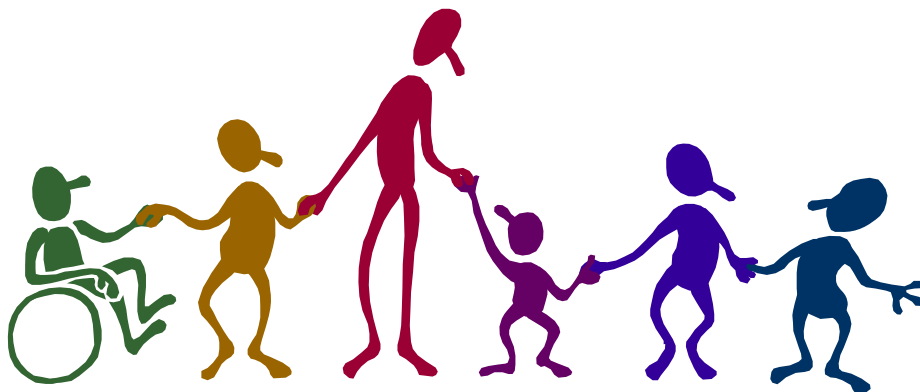
אנשים עם מוגבלות הם אינדיבידואלים עם משפחות, עבודה, תחביבים, עניין, העדפות, בעיות ושמחות ככל אדם. המוגבלות היא אמנם חלק אינטגרלי ממי שהם, אך המוגבלות כשלעצמה אינה מגדירה אותם. אל תהפכו אותם לגיבורי המוגבלות או לקורבנותיה. התייחסו אליהם כאל אינדיבידואלים.

בכל מקרה היו רגועים.

התרכזו באדם ולא במוגבלות.

**אם אינכם בטוחים שנהגתם כראוי התנצלו בחיך.
כל אחד יכול לטעות.**

זכרו לשמור על חוש הומור, רצון טוב לתקשר והרבה סבלנות.



מבחר מקורות

- **Attitudinal Barriers.** (2005) U.S. Department of Labor, Office of Disability Employment Policy Publications.
 - Cohen Judy (2003) **Disability Etiquette. Tips on interacting with People with Disabilities.** A Publication of *United Spinal Association*.
 - **Communicating With and About People with Disabilities.** (2002) U.S. Department of Labor, Office of Disability Employment Policy Publications, (Fact Sheets).
 - **Disability Etiquette Handbook.** City of San Antonio Disability Access Office, Texas. (Prepared by the Planning Department and the Disability Advisory Committee.)
 - **Disability Etiquette. How to interact with people who have disabilities.** (2005). MCIL. The Memphis Center for Independent Living, Memphis, Tennessee.
 - **Interacting with People with DisAbilities. An Etiquette Hand-Book.** DisAbled Women's Network (DAWN) Ontario.
 - Jones, Moira Horgan (1997) **People with Disabilities.** The Canadian Centre on Disability Studies.
 - McCormick, Sally (ed.), **REMOVING BARRIERS. Tips and Strategies to Promote Accessible Communication.** The North Carolina Office on Disability and Health.
 - **Reaching Out to Customers With Disabilities.** (Online Course 2005). USA Department of Justice. Information and Technical Assistance on the Americans with Disabilities Act (ADA).
 - **קורס של משרד המשפטים האמריקאי לפי חוק ADA**
 - **Recommended minimum training standard for staff assisting disabled people.** (2004). MACS: Mobility and Access Committee for Scotland. Scottish Ministry of Transport.
 - Westcott, Jacqueline (2004), **Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People.** Office for Official Publications of the European Commission, Luxembourg. Enterprise publications. ISBN 92-894-7678-8
 - **פרסומים שונים בנושא נגישות שירות מתוך אתר האינטרנט של משרד המשפטים האמריקאי לפי חוק ADA.**
 - **Draft CONSULTATION document issued by the FFA (Fair for All) Disability Initiative** on behalf of the Scottish Executive Health Department.
-
- עילם גבריאלה, (2007) **איך לדבר ולכתוב על אנשים עם מוגבלות**, www.negishut.com
 - עילם גבריאלה, (2006) **מקום ישיבה לאנשים עם מוגבלות בניידות**, www.negishut.com
 - **תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות)**, התשס"ח – 2007 (טיוטה)