

# שירות נגיש ורגיש

## התנהגות נגישה לכולם

### (גם) לאנשים עם מוגבלות - לקוחות, עובדים, עמיתים

ד"ר גבריאלה עילם

בישראל חיים מאות אלפי אנשים עם מוגבלויות פיסיות, חושיות, קוגניטיביות, שכליות, או נפשיות (יותר מ- 10% מהאוכלוסייה). ציבור גדול זה מהווה פוטנציאל כלכלי וחברתי אדיר כעובדים וכלקוחות.

אנשים עם מוגבלות הם אנשים רגילים שיש להם יכולות, כישרונות, רצונות, רגשות ושאיפות כמו לכל אדם אחר. לאנשים עם מוגבלות יש משפחה וחברים והם יכולים ורוצים להיות שותפים מלאים בחברה ובתרבות בכל תחומי החיים. עם זאת, הרבה מאד אנשים עם מוגבלות אינם יכולים להשתתף בעשייה החברתית, בלימודים, בעבודה בפעילויות פנאי ואחרות בגלל היעדר נגישות בסביבה הפיזית, היעדר נגישות לשירות ויחס שלילי של אנשים אחרים הנובע מדעות קדומות, פחד וחוסר במידע. לכן אנשים רבים בישראל ובתוכם עובדים רבים אינם פוגשים בחיי היומיום אנשים עם מוגבלות.

חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, פרק הנגישות בחוק זה והתקנות הנלוות, מציגים שינוי בתפיסת העולם החברתית כלפי אנשים עם מוגבלות – מתפיסה של חסד לתפיסה של שוויון וצדק חברתי. החוק מחייב נגישות לשירות באופן שוויוני, מכובד ועצמאי לאנשים עם מוגבלות.

באמצעות המתקדמות בעולם, חברות, עסקים ורשויות התגייסו במלוא המרץ לביצוע שינוי עמוק במדיניותם במטרה לפתוח את דלתות ההזדמנות השווה לאנשים עם מוגבלות הן כלקוחות והן כעובדים. בתהליך זה מבוצעת הנגשה של הסביבה הבנויה בד בבד עם הדרכות להעלאת מודעות, למתן שירות נגיש ללקוחות וליחסי אנוש נגישים בין העובדים. הניסיון מלמד שהגברת המודעות לנגישות מובילה למציאת המשאבים הנדרשים להנגשת הסביבה, השירות והפעילויות החברתיות והתרבותיות.

גם בישראל חברות, ארגונים ורשויות החלו לפעול להנגשת הסביבה. עם זאת שינוי המדיניות הנדרש בהתייחסות כוללת לנגישות הסביבה, השירות ויחסי אנוש הן כלפי לקוחות והן כלפי עובדים עם מוגבלות מתקדם בעצלתיים.

הטיפים והעקרונות הכלליים להתנהגות נגישה נועדו לשפר את הנגישות לשירות ולהעלות את המודעות לנגישות ולשילוב של אנשים עם מוגבלות בחברתנו.

היישום של עקרונות אלה יעזור לכם לשפר את השירות לכל הלקוחות ואת מערכות היחסים בין כל העובדים.

## טיפים ועקרונות כלליים להתנהגות נגישה ורגישה\*

### **1. התנהגו באדיבות, בכבוד ובהתחשבות, לא בהתנשאות.**

תנו לאדם עם המוגבלות אותו יחס אדיב של כבוד, שוויון והתחשבות שאתם נותנים לכל אדם אחר וכפי שהייתם מצפים לקבל מאחרים.

### **2. היו רגועים.**

התרכזו באדם לא במוגבלות והיו רגועים ונינוחים. זכרו: רק אצל חלק מהאנשים המוגבלות נראית, לעתים קרובות המוגבלות סמויה.

### **3. היו סבלנים כלפי עצמכם.**

השתמשו בשכל הישר. אל תלחצו ואל תדרשו מעצמכם לדעת הכל ולעשות הכל "כמו שצריך". גם אם טעיתם בהתנהגותכם או בדבריכם אין צורך להרגיש מבוכה. כל אחד יכול לטעות. אם אינכם בטוחים תמיד תוכלו לשאול את האדם עם המוגבלות מה הכי מתאים עבורו.

### **4. היו סבלנים כלפי הזולת.**

היו סבלנים גם אם האדם עם המוגבלות זקוק ליותר זמן כדי לתקשר, ללכת, לקרוא, למלא טופס או כדי לבצע פעולות שונות.

### **5. הציעו עזרה, אך אל תכפו את עזרתכם.**

כאשר נראה לכם שמישהו זקוק לעזרה, או כאשר מישהו מבקש את עזרתכם, הציגו את עצמכם (שמכם, תפקידכם) ושאלו באדיבות אם ואיך אפשר לעזור. אל תכפו את עזרתכם ואל תעזרו ללא הסכמתו. אם הצעתכם התקבלה בחיוב בררו תחילה כיצד לעזור והתנהגו בהתאם להוראות שתקבלו.

אל תיעלבו אם הצעת העזרה שלכם נענתה בשלילה. זכותו של האדם עם המוגבלות להיות עצמאי בהתאם ליכולתו.

### **6. דברו ישירות עם האדם עם המוגבלות, לא עם המתורגמן, המלווה או העוזר שלו.**

תנו לאדם עם המוגבלות להרגיש שהתקשורת איתו חשובה. כשאתם מדברים עם אדם שיש לו קושי בתקשורת (שמיעה, דיבור, הבנה) וודאו שהבנתם את הנאמר ושהאדם עם המוגבלות הבין אתכם. אם לא הבנתם שאלו או אמרו שוב. אל תעמידו פנים שהכל מובן.

בהתאם למצב אפשר להשתמש באמצעי עזר כגון לולאת השראה או כתיבה. בהתאם לצורך הציעו לתת מידע בפורמטים אלטרנטיביים כמו דפוס מוגדל, קלטת שמע, הקראה או כתב ברייל.

### **7. כבדו את פרטיותו של האדם עם המוגבלות.**

התרכזו ביכולות ובצרכים לא במוגבלות. אל תשאלו שלא לצורך העניין שאלות על הלקות. הימנעו מלשאל שאלות אישיות שאין זה מתאים לשאל כל אדם אחר.

### **8. היו רגישים לצרכי הזולת.**

אנשים עם מוגבלות לעתים קרובות יותר עצמאיים מאשר רוב האנשים חושבים. במקומות נגישים אנשים עם מוגבלות יכולים בדרך כלל להסתדר היטב באופן עצמאי. לעתים קרובות עבור אדם עם מוגבלות התמרון בין מכשולי נגישות מתסכל פחות מאשר הניסיון לתקשר עם אנשים שאינם מודעים ואינם קשובים.

### **9. היו רגישים לתנאי הסביבה.**

סביבה חשוכה, מקום רועש או אנשים רבים המדברים בו-זמנית עשויים להקשות על ההשתתפות בשיחה של אנשים עם מוגבלות בראייה, בדיבור, בשמיעה או עם מוגבלות סמויה אחרת. וודאו שהשיחה מתקיימת במקום שקט ומואר.

וודאו שישנם מסלולי מעבר נגישים וחופשיים עבור אנשים עם ליקויי ראייה או עיוורים, אנשים בכיסאות גלגלים או הנעזרים בעזרי הליכה.

הציעו כיסא מתאים לישיבה לאנשים המתקשים בהליכה או בעמידה.

### **10. היו רגישים לגבי מגע פיזי.**

אל תתפסו בזרועו של אדם עם מוגבלות כדי לעזור לפני שקבלתם את הסכמתו ואת הנחייתו כיצד לעזור.

אל תזיזו ואל תגעו ללא רשות באמצעי עזר או בכלב נחייה.

### **11. כבדו את ההחלטות של האדם עם המוגבלות.**

אל תניחו הנחות לגבי היכולת של אדם עם מוגבלות. אל תצפו לאחידות. לכל אחד מוגבלות אישית וייחודית ויכולת ייחודית וככל אדם, גם אדם עם מוגבלות יודע הכי טוב מה הוא מעדיף לעשות, מה יכולותיו ומה מתאים לו.

### **12. היענו לבקשות של אדם עם מוגבלות.**

כאשר אדם עם מוגבלות מבקש מכם לבצע התאמות נגישות (בסביבה או בשירות) זו אינה תלונה אלא בקשה. השתדלו להיענות לבקשות אלה ככל האפשר. כך תהיו שותפים בקידום השילוב המלא והשוויוני של אנשים עם מוגבלות ובבניית חברה צודקת וטובה יותר לכולם, תיהנו מהערכה חברתית ותפעלו ברוח החוק לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

---

\* השימוש בלשון זכר הוא לצורך פישוט הניסוח בלבד. כל ההנחיות מתייחסות במידה שווה לאנשים משני המינים.