

# מקצוע עם שליחות - מורשה לנגישות השירות

ד"ר גבריאלה עילם

בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2) התשס"ה – 2005 מוגדר מקצוע חדש שלא היה קיים עד כה בארץ ובעולם: "מורשה לנגישות השירות". החוק והתקנות הנלוות מגדירים מהם תפקידיו המקצועיים של המורשה לנגישות השירות, איזה ניסיון וידע מקצועי קודם נדרש ממי שיוכל להיות מורשה לנגישות השירות וכן מהי ההכשרה וההשתלמות המקצועית הנדרשת.

מאמר קצר זה מציג את עמדתי, ציפיותי ותקוותי האישיות לגבי דמותם, תפקידם ותרומתם החברתית של המורשים/ות לנגישות השירות.

במדינות המתקדמות בעולם וגם בישראל מתרחש בשנים האחרונות שינוי חברתי מהפכני שמטרתו להוביל לשילובם השוויוני של אנשים עם מוגבלות בחברה ובתרבות באופן מכובד ובעצמאות מרבית ככל בני האדם. בישראל חיים מאות אלפי אנשים עם מוגבלות (לפחות 10% מהאוכלוסייה). זהו ציבור גדול מאד בעל פוטנציאל חברתי, תרבותי וכלכלי אדיר שחלקו הגדול אינו בא לידי ביטוי בחברה ובתרבות. הרבה מאד אנשים עם מוגבלות אינם יכולים להשתלב באופן שוויוני ככל אדם אחר בחברה, בלימודים, בעבודה ובפעילויות פנאי בגלל מכשולי נגישות בסביבה ובחברה.

עבור אנשים עם מוגבלות, הנגישות היא תנאי הכרחי כדי שיוכלו להשתלב בכל תחומי החיים, לבטא את יכולותיהם ולתרום לכלל החברה. לפי חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, הנגישות מוגדרת כאפשרות להגיע למקום, לנוע ולהתמצא בו, להשתמש וליהנות מהשירות ומקבלת המידע הניתן או מופק במקום, להשתמש במתקנים הקיימים ולהשתתף בתוכניות ובפעילויות המתקיימות בהם והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.

חשיבות הנגישות של הסביבה הפיזית/הבנויה החלה כבר לחלחל לתודעה החברתית בישראל. אלא שנגישות הסביבה הפיזית היא רק היבט אחד בהסרת המכשולים להשתלבותם השוויונית והמלאה של אנשים עם מוגבלות בחברה. סטיגמות, דעות קדומות, חוסר ידע והעובדה שאנשים רבים אינם מכירים ואינם פוגשים בחיי היומיום אנשים עם סוגים

שונים של מוגבלות, יצרו במשך דורות מחסומים חברתיים המהווים עבור הרבה אנשים עם מוגבלות מכשולי נגישות שהם, לעתים קרובות, חשובים לא פחות ממכשולים פיזיים הגלויים לעין כל.

נגישות לשירות היא מרכיב מהותי ביצירת סביבה פיזית/בנויה וחברתית נגישה. יחסי אנוש ויחס אנושי הם בין המרכיבים המרכזיים במתן שירות.

ההכרה בחשיבות של נגישות השירות גרמה לכך שבמדינות רבות בעולם המערבי מקבלי ההחלטות, המנהלים והעובדים עוברים הדרכות ופעילויות המכוונות להעלאת המודעות לאנשים עם מוגבלות (disability awareness training). מטרת הדרכות אלה להוביל לשינוי המדיניות של חברות, ארגונים ומוסדות ציבור כלפי אנשים עם מוגבלות כלקוחות וכעובדים ולהנגשת אופן מתן השירות, בד בבד עם התאמות הסביבה הפיזית בדרך לקבלת השירות ובסביבת מתן השירות.

אפשר לומר, אם תרצו בחיך, שהמקצוע של מורשה לנגישות השירות הוא "המצאה ישראלית".

המצאה מבורכת של מקצוע שיש בו שליחות חברתית ונשמה יתרה. אנשי המקצוע שיהיו המורשים לנגישות השירות יכולים להיות וראוי שיהיו שגרירים בעלי ידע, מומחיות וניסיון שיצטרפו כחלק מעבודתם המקצועית ובמסגרתה להוביל ולקידום השינוי החברתי המהפכני הזה בחברה הישראלית.

כל מקצוע, בעיקר מקצוע חדש מעורר מחשבות ושאלות לגבי דמותם של המומחים במקצוע החדש, לגבי התכונות, הנתונים האישיים והידע הנדרשים מאנשי המקצוע, לגבי הדרך והכלים שבאמצעותם ניתן יהיה להעריך ולקבוע מיהו בעל מקצוע טוב וראוי. כמו בכל מקצוע, רמה גבוהה של ידע מקצועי היא כמובן תנאי הכרחי לכל מורשה לנגישות השירות, אך זהו אינו תנאי מספיק. המורשה לנגישות השירות הוא מקצוע ייחודי הפותח חלון הזדמנויות לקפיצת דרך בתהליך של התוויית שינוי פני החברה הישראלית והובלתה לחזית המדינות המתקדמות בעולם בכל הקשור להסרת המכשולים החברתיים ולקבלת ציבור האנשים עם מוגבלות בחברה בכללותה. לכן יש מקום ויש חשיבות רבה לבחינת, הגדרת ואיפיון התכונות והכישורים הייחודיים הנדרשים ממי שיקבלו על עצמם ויימצאו ראויים להיקרא מורשים לנגישות השירות.

## דמות המורשה לנגישות השירות

### א. נתונים בסיסיים של יחס וגישה

1. מודעות, מחויבות והבנה עמוקה למשמעות השילוב של אנשים עם מוגבלות באופן שוויוני, מכובד ובעצמאות מרבית בכל תחומי החיים בחברה ובתרבות, הן מבחינת החברה והן מבחינה אישית/אנושית (דימוי עצמי, צמיחה אישית, ביטוי ומימוש היכולות).
2. עבור כל אדם ואדם, רציפות הנגישות בסביבה, בשירות ובחברה בכלל מהווה תנאי בסיסי להשתלבות בחברה. לכן נדרשת הבנת המשמעות המעשית של נגישות הסביבה הפיזית והחברתית, לרבות התייחסות לפרטים "קטנים לכאורה" העשויים להוות מכשולי נגישות לאנשים עם סוגים שונים של מוגבלות (בהתאם לסוג המוגבלות).
3. יישום מעשי מקצועי ואישי של עקרונות יסוד בשירות הנגיש בחיי היומיום ובעת מתן שירות נגיש ורגיש לאנשים עם מוגבלויות שונות כחלק מהניסיון המקצועי הקודם והעתידי.
4. נגישות השירות הוא תחום חדש ומתפתח בארץ ובעולם. הידע בתחום מתקדם תוך כדי ביצוע התאמות נגישות בסביבה ובשירות. לא רק החברה בכלל אלא גם אנשים עם מוגבלות בעצמם עדיין אינם יודעים מהן יכולותיהם ואיך יתנהלו חייהם בעולם שבו אנשים עם יכולות השונות ממה שנחשב כנורמטיבי יזכו, ככל אדם אחר, לשוויון זכויות והזדמנויות של ממש. לפיכך הכרחית פתיחות ומוכנות ללמוד בכלל (ישנו מגוון רחב של מגזרים וסוגים של מתן שירות) ומאנשים עם מוגבלות בפרט.
5. יכולת ומוכנות להציג ולקדם את תחום הנגישות בדרך של שכנוע והסבר מול נותני השירות (על ידי הדגשת המשמעות האנושית והכדאיות העסקית, החברתית והציבורית לצד דרישות החוק), במטרה להוביל ולקדם שינוי במדיניות של חברות וארגונים ביחסם לשילוב אנשים עם מוגבלות כעובדים וכלקוחות.
6. יכולת לעבוד בהתייעצות ובשיתוף פעולה עם מומחים ויועצים ובמקביל עם קהל היעד (דהיינו, אנשים עם מוגבלות).

### ב. ידע מקצועי

1. ידע והכרות עם נתוני הנגישות המותאמים לאנשים על פי סוג המוגבלות: אמצעי העזר האישיים (כגון: מקל, כיסא גלגלים, מכשיר שמיעה, מקל נחיה וכדומה), תנאי סביבה נגישים ואמצעי עזר נוספים (כגון: מערכות שמע, אמצעים מישושיים, אמצעים חזותיים, מקומות ישיבה), אופן מתן השירות, התנהגות נותני השירות.
2. ידע מעמיק והבנת הרציונל של: דרישות חוק השוויון, פרק הנגישות בחוק השוויון, כל תקנות הנגישות למבנים ולשירות וכן כל התקנים הרלוונטיים לנגישות.
3. הכרת ההגדרה של תפקיד המורשה לנגישות השירות:
  - א. מבחינת דרישות החוק והתקנות – היכן ומתי חובה להיוועץ במורשה לנגישות השירות.
  - ב. היכן מומלץ/חשוב להיוועץ במורשה לנגישות השירות ומדוע. (העמקה מעבר לחוק ולתקנות)
4. ידע מקצועי לגבי כל מה שנכלל בנגישות השירות על פי החוק והתקנות - כגון: מדיניות, נהלים ונוהגים, ריהוט פנים הבניין, אמצעי עזר למתן שירות, סביבת מתן השירות, התייחסות לנגישות הדרך אל אזור מתן השירות, הכנת חומרי הדרכה לעובדים בהתאם לסוג השירות וערוץ השירות וכן הדרכת עובדים למתן שירות נגיש.
5. רכישת ניסיון מעשי: עבודה בשיתוף פעולה עם מורשי מתו"ס (מבנים תשתיות וסביבה) ועם המבצעים בשטח (לרבות אנשי הבינוי ונותני השירות), הכרות מעשית של תחומי "חפיפה" בין עבודת המורשה לנגישות מתו"ס והמורשה לנגישות השירות.
6. הבנה, ידע והכרות מעשית (ו"תיאורטית" על פי הנעשה בארץ ובעולם) לגבי החשיבות, המשמעות וההשלכות של התאמת מדיניות, נהלים ונוהגים (פרוצדורות) בתחום הנגישות בכלל והנגישות לשירות בפרט.
7. ידע, הכרות מקצועית ורכישת ניסיון בדרכי מתן שירות בערוצי/סוגי השירות השונים: פרונטלי (פנים אל פנים), טלפוני, אינטרנט, מידע ופרסום, הוראה נגישה לרבות הוראה במוסדות להשכלה על-תיכונית ונגישות בפעילויות פנאי.
8. הבנת המשמעות המעשית של הנגישות לשירות עבור אנשים עם מוגבלויות שונות: נגישות השירות כמרכיב הכרחי ברצף הנגישות מצד אחד, וכדרך לפיצוי חלקי במצבים של היעדר נגישות בסביבה (באופן זמני או בגלל פטור מהנגשה).
9. ידע ויכולת לבצע סקר מצב קיים, לנתח ולזהות את עקרונות הנגישות הרלוונטיים – נגישות הסביבה ונגישות השירות – ולייעץ בביצוע ההתאמות הנדרשות לכל סוג של שירות ולסוגים שונים של מוגבלות (במגזר העסקי והציבורי ובמסגרות נוספות בהן ניתן שירות לציבור)

10. שימוש שוטף במקורות מידע (לרבות החוק, התקנות והתקנים) לצורך חיפוש, התעדכנות ולימוד ממומחים, ממידע בע"פ, מאנשים עם מוגבלות, ממידע בכתב.

### **ג. אתיקה מקצועית**

1. התייחסות לאנשים עם מוגבלות בכבוד, הקשבה, (להקשיב, לא להחליט בשבילם), ללא התנשאות, "בגובה העיניים" כבסיס ונקודת המוצא ליישום הידע והמומחיות המקצועית.
2. תפיסת התפקיד של המורשה לנגישות השירות בראש וראשונה מתוך המחויבות לייצג את הצרכים של אנשים עם מוגבלות (ובשיתוף פעולה עם אנשים עם מוגבלות) – מול מעסיקים ו/או ספקי השירות.
3. הצבת המקצועיות בביצוע הנגישות בפועל לקהל היעד בראש סדרי העדיפויות, מתוך ידע והבנה של נתוני ואופן מתן השירות (במקומות שונים) מצד אחד ושל הצרכים הנוספים של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות מצד שני.
4. ענווה מקצועית המעוגנת בהבנת המשמעות והחשיבות של נגישות עבור אנשים עם מוגבלות מצד אחד ובהכרת וקבלת העובדה שאנשים עם מוגבלות שונים זה מזה ביכולות ובצרכים הייחודיים מצד שני.
5. קבלת האחריות המוסרית והחברתית של מורשה הנגישות לשירות (כאיש/אשת מקצוע מומחה) כלפי קהל היעד (אנשים עם מוגבלות) והחברה בכללותה.
6. השתתפות בהובלת וביצוע השינוי החברתי-תרבותי שמטרתו שילוב שוויוני ומלא של אנשים עם מוגבלות בחברה, כחלק מהעשייה המקצועית.

במשך מאות שנים, החברה בה אנו חיים לא התייחסה באופן שוויוני לאנשים עם מוגבלות. הסביבה, הפעילויות החברתיות והתרבותיות בכל התחומים תוכננו, נבנו ואורגנו מבלי להתייחס ליכולות ולצרכים של אנשים עם סוגים שונים של מוגבלות. אנו נמצאים עתה, בישראל ובמדינות המתקדמות בעולם, בתהליך של "פתיחת דלתות החברה" לתיקון מצב זה שהוביל להדרה חברתית ותרבותית של אנשים עם מוגבלות. התהליך מורכב. הוא מצריך שינוי לא רק בסביבה הפיזית אלא בראש וראשונה שינוי מהפכני בהתייחסות האנושית, בהתייחסות החברתית אל אנשים עם מוגבלות ובתפיסת אנשים עם מוגבלות את עצמם. היבטים אלה קשורים זה בזה. ליצירת תהליך כזה אין די בפתיחת חריץ צר של הזדמנויות. כדי שהשינוי יוכל להתרחש נדרשת פתיחה לרווחה של דלתות החברה בפני אנשים עם

מוגבלות. אנשים עם מוגבלות כמו כלל החברה עדיין אינם יכולים לדמיין ולהעריך איך תיראה החברה ואיך ייראו החיים של כל אדם בחברה בעולם שבו יהיה שוויון הזדמנויות אמיתי לאנשים שיש להם יכולות שונות מאלו הנחשבות כנורמטיביות. כדי ליצור מציאות שתאפשר באופן מעשי את שילובם השוויוני של אנשים עם מוגבלות בכלל החברה והתרבות תידרש בכל שלב בחינה מחדש של מה שנעשה עד כה ושל מה שעדיין יש לעשות. המורשים לנגישות השירות יכולים להוביל ולשמש שגרירים ונוסעי דגל בתהליך מבורך זה.