



איך לדבר עם אנשים חירשים וכבדי שמיעה

תורגם מאנגלית מאתר: wikiHow, "מאגר המדריכים הגדול והאיכותי ביותר בעולם". ניתן
אישור לתרגום בהתאם לרישיון Creative Commons

תרגום: יעל סגל מחברת Manpower Group Solutions, באמצעות אגף בכיר קשרי חוץ
ודוברות.

עריכה:

ד"ר אסתר גולדבלט, מנהלת תחום שירותים ישירים לאנשים חרשים וכבדי שמיעה.

תודות לבנימין בהר, המחלקה ליחסים בין-לאומיים, אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות, על הסיוע
הרב.

תודות לכל נציגי הארגונים שסיפקו הערות בונות וסייעו בידנו לדייק את התכנים בחוברת.

תוכן עניינים

3.....	הקדמה
4.....	שיטה 1 תקשורת באמצעות קריאת שפתיים
8.....	שיטה 2 שימוש בשפת סימנים
10.....	כללי נימוס כלליים
14.....	מספר דגשים לסיום

מינהל מוגבלויות במשרד העבודה, הרווחה, והשירותים החברתיים שם לו למטרה לספק לאנשים עם מוגבלות את השירותים והמענים המיטביים בכדי לאפשר את השתתפותם המלאה בכל תחומי החיים, תוך מימוש יכולותיהם ושיפור איכות חייהם. תפיסת המינהל כוללת הכרה בכך שמוגבלות מושפעת הן ממאפייני הלקות והם מהאינטראקציה בין האדם והסביבה בה הוא חי.

אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות במינהל מוגבלויות פועל, בין היתר, להכשרה, למתן כלים ולפיתוח הידע של אנשי המקצוע וספקי השירות. במסגרת זו עלה הצורך במתן הסבר אודות תקשורת של אנשים שומעים עם אנשים חרשים וכבדי שמיעה.

קיימות שתי גישות להגדרת חירשות: גישה אחת מתייחסת לחירשות כתרבות, ורואה בחירשות דרך חיים. הגישה השנייה היא הגישה הרפואית, הרואה בחירשות קושי רפואי או מוגבלות שדורשת שיקום. לכל אחת מגישות אלה, התייחסות שונה לדרכי התקשורת ולדרכי הטיפול באנשים עם מוגבלות שמיעה. כפועל יוצא מכך חרשים וכבדי שמיעה יתקשרו בדרכים שונות: שפת סימנים, שפה מדוברת, או תקשורת כוללנית (סימולטנית) – שפה מדוברת המלווה בסימנים. חרשים דוברי שפת סימנים אינם רואים עצמם כמוגבלים, אלא כמיעוט לשוני ותרבותי. חלקם תופסים את עצמם אנשים "שווים אך שונים" בחברה, כאשר שפת הסימנים היא שפתם, בניגוד לשפה המדוברת של מרבית החברה.

ההתפתחות הטכנולוגית בעשורים האחרונים מאפשרת שיקום מיטבי לאנשים חרשים וכבדי שמיעה, באמצעות מכשירי שמיעה, שתל שבלול ושתל אוזן תיכונה, ועזרים נוספים. טכנולוגיה משוכללת, וטיפול אינטנסיבי באמצעות אנשי מקצוע, מאפשרים כיום למרבית הילדים שנולדו חרשים או כבדי שמיעה לפתח יכולות שפה ודיבור טובות. אך עדיין יש לתת את הדעת על מאפייני שיחה רבים, המפורטים בחוברת זו. כמו כן, קיימים חרשים וכבדי שמיעה רבים שאינם יכולים להיתרם מטכנולוגיות עדכניות, וחלקם משתייכים מתוך בחירה לקהילת החרשים שדוברת שפת סימנים.

המדריך שלפניכם מיועד לתת כלים ולסייע בתקשורת עם אנשים חרשים וכבדי שמיעה, תוך הבנת האתגרים איתם מתמודדים השותפים בסיטואציה התקשורתית. המדריך מיועד לאנשי מקצוע ולציבור הרחב, במטרה להרחיב הזדמנויות לתקשורת מאפשרת ויעילה.

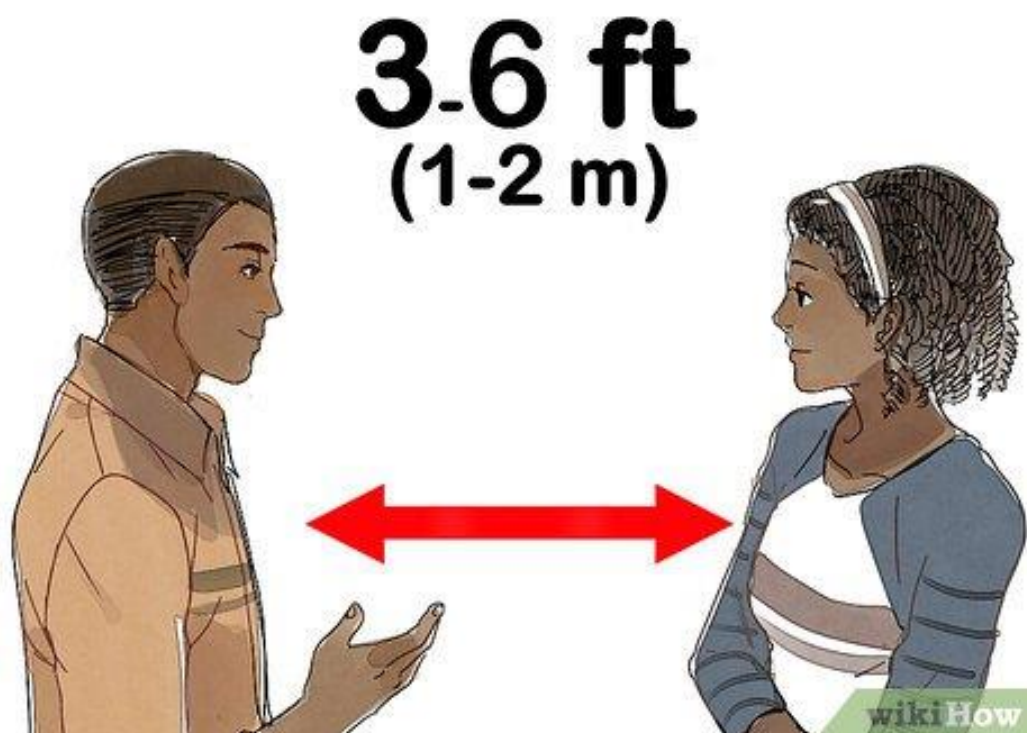
בברכה,

מארק שמיס	ד"ר אילנה גלייטמן	ד"ר אסתר גולדבלט
מנהל אגף הערכה, הכרה ותכניות	מנהלת שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה	מנהלת תחום שירותים ישירים
		לחרשים וכבדי שמיעה

תקשורת עם אנשים חרשים וכבדי שמיעה

יש מספר אפשרויות מצוינות לתקשר עם חרשים וכבדי שמיעה. השיטות הנפוצות ביותר הינן קריאת שפתיים ושפת הסימנים, אך ניתן לתקשר גם באמצעות עט ונייר, שירותי תרגום שפת סימנים, תמלול ועוד. תהיה השיטה אשר תהיה, יש מספר כללי התנהגות שיעזרו לכם בתהליך. הדבר החשוב ביותר הוא להיות מנומסים וקשובים.

שיטה 1 תקשורת באמצעות קריאת שפתיים



1. הישארו בשדה הראיה של האדם עימו מדברים. כשאתם מדברים עם אדם חירש או כבד שמיעה, נסו להשאיר את העיניים שלכם באותו הגובה של העיניים שלו. תוכלו לשבת אם הוא יושב, או לעמוד אם הוא עומד. יש לשמור על מרחק מעט גדול יותר מאשר בזמן שיחה רגילה (1-2 מטרים). הדבר יעזור לו לראות את כל המחוות שלכם.

- אם אתם בתוך מבנה, וודאו שיש די תאורה כדי שהוא יוכל לראות אתכם בבירור.
- אם אתם מחוץ לבית, פנו כשפניכם לעבר השמש כך שלא יוטל צל על פניכם והשמש לא תסנוור את האדם החירש.

- הימנעו מהצבת חפצים כלשהם בתוך או סביב הפה שלכם (מסטיק, ידיים, מסיכה) בזמן שאתם מדברים.



2. דברו בקול ובטון רגילים. נסו עד כמה שתוכלו לדבר באופן רגיל. לחישות או צעקות עלולות לעוות את תנועות השפתיים שלכם, ולהקשות על האדם החירש לעקוב אחר המילים שאתם אומרים. באופן דומה, אם תגזימו את תנועות השפתיים שלכם, יהיה קשה יותר להבין אתכם מאשר אם תדברו רגיל.

- הגברת עוצמת הקול שלכם עוזרת רק אם האדם שמולכם מבקש לעשות זאת.
- האטו את קצב הדיבור שלכם אם האדם שמולכם מבקש לעשות זאת, אך הקפידו לא לדבר לאט מדי.



3. **שמרו על קשר עין.** הבעות העיניים והפנים שלכם יעזרו לתקשר את אופי הדברים שאתם אומרים, כך שחשוב לשמור על קשר עין. השתדלו שלא לסובב את הראש בזמן שאתם מדברים.

○ כמו כן, וודאו שהאדם שמולכם שומר על קשר עין.

○ אם אתם מרכיבים משקפי שמש, הורידו אותם.

○ אם אתם יכולים להוסיף הבעות פנים כדי להדגיש נקודה (חיור, גלגול עיניים, הגבהת גבות), עשו זאת היכן שהדבר מתאים.

○ תשתדלו לא להסתכל לתוך מסך מחשב או טלפון תוך כדי שיחה.



4. השתמשו במחוות וברמזים חזותיים. ייתכן שיהיה כדאי לשלב כמה תנועות גוף או אביזרים לשיחה. תוכלו להצביע על חפץ (באופן כללי הצבעה לא נחשבת לפעולה לא מנומסת בתקשורת עם חרשים) או להחזיק כל חפץ עליו אתם מדברים, או לחקות תנועות (כמו שתייה, קפיצה או אכילה) כדי לעזור להדגים את דבריכם. תוכלו להרים את האצבעות כדי לציין מספרים, לשרבט באוויר כדי להראות שאתם כותבים מכתב וכולי. שימו לב: אם אתם משלבים תנועות גוף בשיחה אל תחזיקו בנוסף חפץ כלשהו בידיכם. זה יכול להפריע להבנה.

שיטה 2 שימוש בשפת סימנים

1. **קבעו את השפה שלכם.** חלק מהחרשים (אם כי לא כולם) מתקשרים באמצעות שפת סימנים. לרוב המדינות שפות סימנים ייחודית להן. הן די שונות מהשפות המדוברות, ובאופן כללי לא מוגבלות לאותה חלוקה גיאוגרפית. זכרו: שפות הסימנים הן שפות טבעיות, עם דקדוק ותחביר משלהן.

2. **למדו את האותיות והמספרים.** אם אינכם מכירים שפת הסימנים, תוכלו להתחיל בלמידת האותיות של הא"ב וכמו כן בספרות. הכרת סימנים אלו תאפשר לכם להתחיל ולתקשר באופן בסיסי, ולהרגיש בנוח עם השימוש בסימנים.

3. **תרגלו ביטויים נפוצים.** הכרת מספר ביטויי מפתח תעזור לכם לתקשר באמצעות שפת הסימנים. ביטויים כגון "בבקשה", "תודה" ו"שלום" יכולים לשמש במגוון הקשרים כדי לשדר ידידותיות וכבוד.

4. **שפרו את היכרותכם עם שפת הסימנים.** אם תרצו להיות בקיאים בשפת הסימנים, תצטרכו ללמוד את הדקדוק שלה, להבין את מבנה שפת הסימנים, ולהרחיב את אוצר המילים שלכם. כמו כן תצטרכו להתאמן לא מעט. כדי ללמוד את שפת הסימנים, בדומה ללמידת כל שפה, יש צורך בלא מעט תרגול.

- הרשמו לקורס שפת סימנים.
- תרגלו שפת סימנים עם מכר חירש.

5. **וודאו שאותו אדם דובר את שפת הסימנים.** חשוב לזכור שלא כל החרשים משתמשים בשפת הסימנים. לפני שתפתחו בשיחה, יש לוודא שהאדם שמולכם דובר את שפת הסימנים. התחילו בכך שתתפשו את תשומת ליבו של האדם שמולכם. לאחר מכן סמנו את המילה "שלום". אם האדם מגיב בשפת הסימנים, תוכלו להמשיך לומר את דבריכם.

- זכרו שיש שפות סימנים שונות. ייתכן שהאדם שאיתו אתם מנסים לדבר דובר שפת סימנים אחרת מזו שאתם מכירים. בישראל רוב החרשים דוברי שפת סימנים משתמשים בשפת סימנים ישראלית. יש עולים רבים שדוברים שפת סימנים רוסית.



6. הפנו את ידיכם ואת גופכם לעבר האדם עימו אתם מדברים. כשאתם מדברים בשפת הסימנים, חשוב שניתן יהיה לראות את ידיכם. הקפידו להשאיר את ידיכם ואת גופכם כשהם פונים אל האדם שאיתו אתם מדברים.

- סמנו כשהידיים שלכם לפניכם, בערך בגובה החזה.
- אם אתם חייבים להסתובב מסיבה כלשהי, הסבירו מדוע אתם עושים זאת, ועצרו לרגע את השיחה.



1. **תפשו את תשומת ליבו של האדם החירש לפני שתנסו לדבר או לתקשר אתו.** דרך טובה לעשות זאת היא יצירת קשר עין. במידת הצורך, תוכלו למשוך את תשומת ליבו באמצעות נפנוף קל ממרחק סביר (לא קרוב מדי) או מגע קל. באופן כללי נגיעה בעדינות באנשים שאתם לא מכירים כדי למשוך את תשומת ליבם אינה נחשבת לחוסר נימוס בקהילות של חרשים. הכתפיים הם אזור טוב לגעת במישהו שאתם לא מכירים היטב; השתמשו בכמה טפיחות קצרות.



2. הגדירו את תמצית הדברים שאתם עומדים לדבר עליהם. לאחר שאתם יודעים מהו הנושא הכללי, קל יותר לאדם שמולכם לעקוב אחר השיחה. נסו שלא לשנות את הנושא בפתאומיות ללא עזירה קצרה שתאותת על השינוי. בצעו עצירות לעיתים קרובות ושאלו את האדם שמולכם אם הוא מבין את דבריכם. אם האדם שמולכם לא מבין מה שאמרתם כדאי לנסות לבחור מילים אחרות בכדי להסביר את עצמכם.



3. **הסבירו הפרעות.** אם יש הפרעות שייתכן שהאדם החירש לא שם לב אליהן, כגון טלפון מצלצל או דפיקה על הדלת, הסבירו מדוע אתם מתרחקים ממנו או לא מדברים אליו. אחרת, האדם החירש עלול לחשוב שסיימת לדבר אתו, מה שעלול להיחשב לחוסר נימוס.



4. **דברו אל האדם, לא אל המתורגמן.** אם יש מתורגמן לשפת סימנים כדי לסייע לכם לתקשר, חשוב לדבר ישירות אל האדם החירש, ולא אל המתורגמן (או אל בן לוויה אחר שאינו חירש). מתורגמן ידע באופן הטוב ביותר כיצד לסייע לאדם החירש להבין את מה שאתם אומרים. אין צורך שתדאגו בנוגע אליו.

5. **הקפידו על לקיחת תור בשיחה.** אם השיחה מתקיימת בקבוצה הקפידו שכל דובר ידבר בתורו. חשוב שלא ייווצר מצב בו מספר אנשים מדברים בו-זמנים.

6. הקפידו על סביבה שקטה. אל תקיימו שיחה במקום רועש.



7. **הציעו סיכום.** כשהשיחה מתקרבת לסופה, תוכלו להציע סיכום קצר של מה שנאמר. הדבר עשוי לעזור לחלק מהחירשים, אם כי הוא אינו נדרש לאחרים. לכן תמיד יש לשאול תחילה האם הם מעוניינים בכך.

○ תוכלו לומר, "האם יעזור לך אם אסכם את מה שדיברנו עליו?"

מספר דגשים לסיום

- שפת הסימנים היא שפה נפרדת עם חוקים משלה, מבנה דקדוקי משלה וזמנים משלה. זו לא פשוט עברית בסימנים; לא ניתן לתרגם עברית מילה-במילה לשפת הסימנים. חירשים רבים מבינים את מה שאתם אומרים אם תסמנו להם את המילים בעברית, אך זו פעולה מייגעת מאוד.
- תרגום שפת סימנים מרחוק הופך לאמצעי תקשורת יותר ויותר נפוץ. מומלץ לנסות.

- חלק מהחירשים, ובעיקר כבדי שמיעה, משתמשים בעזרי שמיעה, ולכן ייתכן שלא תצטרכו להשתמש בתנועות ידיים איתם. במקום זאת, דברו בקול רגיל במהירות בינונית. ודאו תקשורת בסביבה שקטה, ללא רעשי רקע.
- אם לא ניתן להשתמש בקריאת שפתיים, או סימנים בסיסיים בשפת סימנים, תוכלו לנסות לתקשר באמצעות עט ונייר.
- אם אתם מחליפים פתקים עם אדם חירש, ייתכן שהוא לא יוסיף תווית (כגון ה' הידיעה או המילה "ו...") וישמיט מילים אחרות או יארגן את המילים במה שייראה לכם כמבנה דקדוקי לא תקין.
- בתרבות החירשים מעריכים ישירות. היו מודעים לכך שבקהילת החירשים הדבר לא נחשב ללא מנומס, אלא פשוט ליעיל.
- טלפונים עם אפשרות להעברת הודעות טקסט/מיסרונים הם כלי מעולה אם אין לכם עט ונייר.
- **אל** תניחו שכל האנשים החירשים וכבדי השמיעה יודעים לקרא שפתיים. לכל אדם חירש או כבד שמיעה יכולות משלו, ולכן חלקם אולי יודעים לקרא שפתיים, בזמן שאחרים לא יודעים.