



איך לסייע לאנשים עם מוגבלות בראיה

"הדברים הגדולים באמת נעלמים מן
העין: רק בעזרת הלב אפשר לראותם"
("הנסיך הקטן" דה סנט אקזופרי")

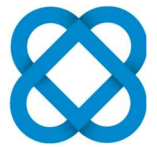




תוכן

- 3..... פתח דבר
- 4..... רקע על האוכלוסייה ודגשים:
- 5..... טיפים
- 6..... טיפים בנושא תקשורת באמצעים דיגיטליים
- 7..... חלק 1-הכרת כללי התנהגות והנימוס הבסיסיים
- 14..... חלק 2- לעזור לאדם עם מוגבלות בראיה לנווט את דרכו
- 21..... חלק 3-הגשת עזרה לאנשים שהתעוורו זה מקרוב

התדריך מיועד לתת כלים לסיוע, במידת הצורך,
במפגש עם אדם המתמודד עם מוגבלות בראיה



איך לסייע לאנשים עם מוגבלות בראיה

החומר בחוברת מבוסס על:

<https://www.wikihow.com/Help-a-Blind-Person> וידע שנצבר לאורך השנים

תרגום לעברית: ע"י נעמן נוב (חברת Manpower Language Solutions) באמצעות אגף
בכיר קשרי חוץ ודוברות.

אתר מגדל אור: מרכז ידע: [/https://migdalor.info](https://migdalor.info)

אתר נציבות שוויון לאנשים עם מוגבלות www.justice.gov.il

עריכה: מירי מאיר שטטמן, מנהלת תחום שיקום תפקודי והנגשה

תודות לכל מי שהעיר ודייק את האמור בחוברת:

נתי ביאליסטוק מנכ"ל המרכז לעיוור, ד"ר נורית נוי, ריטה לפיד מנהלת מקצועית, מגדל אור,
טלי בנימין מנכ"לית האגודה למען העיוור הרצליה והשרון ואילנה בייניש מורשת נגישות שירות
תודה לבנימין בהר, המחלקה ליחסים בין-לאומיים, אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות על הסיוע
הרב

*במסמך זה המלל המופיע מתחת לכל תמונה מהווה הסבר לתוכן התמונה



פתח דבר

מינהל מוגבלויות במשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים שם לעצמו למטרה להעניק לאנשים עם מוגבלויות את השירותים והמענים המיטביים על מנת לאפשר את השתתפותם המלאה בכל היבטי החיים, לממש את יכולתם ולשפר את איכות חייהם. תפיסת המינהל מכירה בכך שמוגבלות מושפעת הן ממאפייני המוגבלות והן מהאינטראקציה בין מאפייני האדם למאפייני הסביבה בה הוא חי.

אגף בכיר הערכה, הכרה ותוכניות במינהל מוגבלויות פועל להערכת הצרכים, התפקוד והכוחות של האדם עם המוגבלות כדי לספק לו מעטפת שירותים כמענה לצרכיו האישיים, להכשרת אנשי המקצוע ולשימור ופיתוח הידע בכל תחומי השירות לאדם עם מוגבלות.

עיוורון הינה מוגבלות מולדת או כזו שמתפתחת במהלך חיי האדם. האוכלוסייה הנה הטרוגנית ומתגוררת בכל רחבי הארץ. דרגות העיוורון יכולות לנוע מעיוורון מוחלט עד שרידי ראייה בתפקוד מסוים. המוגבלות עלולה ליצור אתגרים המשפיעים על התפקוד היום יומי.

המדריך "**איך לסייע לאנשים עם מוגבלות בראיה**" נועד להרחיב הזדמנויות לתקשורת מאפשרת ומיטיבה ולתת כלים לסיוע, במידת הצורך, במפגש עם אדם המתמודד עם מוגבלות בראיה, באופן מכבד ובטוח המאפשר לאדם עם המוגבלות בראייה להישאר עצמאי ככל שניתן, תוך הבנת האתגרים עמם הוא מתמודד.

המדריך מיועד לצוותים, מעסיקים, בני משפחה וכל אדם שמעוניין להכיר ולסייע.

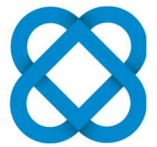
בברכה,

מירי מאיר שטטמן

ד"ר אילנה גלייטמן

מארק שמיס

מנהל אגף הערכה הכרה ותוכניות מנהלת שירותי ראייה שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט) מנהלת תחום שקום תפקודי והנגשה



רקע על האוכלוסייה ודגשים:

אנשים עם מוגבלות בראייה רואים בדרגות ראייה שונות. חלקם אינם רואים כלל ולחלקם שרידי ראייה המאפשרים ראייה חלקית. במסמך זה נגדיר אנשים על פני כל הרצף כאנשים עם מוגבלות בראייה.

אנשים עם עיוורון מוחלט יהנו מהתאמות עם חיווי קולי ו/או מישושי בעוד אנשים עם שרידי ראייה יוכלו להינות בנוסף גם מהגדלת אובייקטים ושימוש בניגודיות.

שני עקרונות בסיסיים שיכולים לסייע לאנשים עם מוגבלות בראייה:

עיקרון הקביעות - קביעות של עצמים מאפשרת לאדם עם מוגבלות בראייה לדעת היכן נמצא כל פריט.

עיקרון הניגודיות (contrast) = הבלטה של פריטים באמצעות צבע מנוגד לצבעים אחרים, תבליטים מיחושיים או הגדלה, מאפשרת לחוש אותם או לראות אותם (כשיש שרידי ראייה).

תחומים נוספים שחשוב לתת עליהם את הדעת:

1. **תאורה:** תאורה משמשת אמצעי משמעותי לאדם עם מוגבלות בראייה על מנת שיוכל לנצל בצורה אופטימלית את שרידי הראייה. יחד עם זאת, תאורה רבה מידי וישירה עלולה לסנוור ולמנוע שימוש בשרידי הראייה הקיימים.
2. **טכנולוגיה מסייעת** - עזרים שונים יכולים לאפשר ביצוע פעולות יום-יומיות. לדוגמא: מד נוזלים המאפשר לדעת עד היכן ניתן למזוג מים רותחים לכוס ללא קבלת כווייה ועוד.

לקבלת פרטים אודות זכויות ושירותים ניתן לפנות לתחנות מידע של משרד

העבודה הרווחה והשירותים החברתיים:

דוא"ל: tahanotinfo@gmail.com

טל' 03-6393938



טיפים

 אנשים עם עיוורון/מוגבלות ראייה לא יוכלו לראות אותך מחייך אליהם או מנפף בזמן

שאתה עובר ברחוב, לכן עליך להזדהות כדי שידעו שאתה נמצא בקרבה אליהם.

 אם נראה לך שאדם עם עיוורון/זקוק לעזרה, שאל אותו אם הוא זקוק לעזרה ובאיזו

דרך הוא מבקש לקבל אותה.

 השתמש בשפה המרבה בתיאורים מפורטים ככל שניתן, על מנת להמחיש לאדם עם

העיוורון/מוגבלות הראיה את המראה החזותי. שים לב, אין בעיה לדבר במילים כמו

"תראה", "תסתכל".

 השתמש במונח אדם עם עיוורון/מוגבלות בראייה ולא אדם עיוור היות והעיוורון הנו רק

מאפיין ואינו מייצג את האדם כמכלול.

 חשוב להודיע לאדם עם העיוורון/מוגבלות בראייה על כל תנועה שנעשית בחלל שבו

הוא נמצא וליידע אם משהו יוצא מהחדר או נכנס אליו.

 אין צורך להרים את הקול בשיח עם אדם עם עיוורון/מוגבלות בראיה. ההפך הוא

הנכון, יש לדבר בקול רגיל על מנת לאפשר לו להמשיך לשמוע גם את הצלילים והקולות

מהסביבה.

 כאשר אתה מלווה אדם עם עיוורון/מוגבלות ראייה, לעולם תלך לפניו ולצידו, טכניקה זו

נועדה לאפשר לאדם עם עיוורון ללכת בחופשיות קדימה בעוד שיש לו תווך תגובה

לתנועות גופך על מנת שיוכל להתאים עצמו לשינוי השטח מבעוד מועד. אפשר מרחב

הליכה, יידע אותו על מכשולים, התאם את קצב הליכתך לזה שלו והסבר על שינוי פני

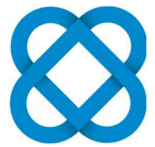
השטח.

 אם תרצה לצלם אדם עם עיוורון/מוגבלות בראיה, עליך לבקש את רשותו.

 אסור למנוע מכלב נחייה להיכנס למקום בו ניתן השירות אלא אם כן קיים דין (חוק או

תקנות) האוסר על כך. למעוניינים, להלן קישור לחוק:

https://www.nevo.co.il/law_html/law01/p181k1m1_001.htm



טיפים בנושא תקשורת באמצעים דיגיטליים

 בררו עם האדם מה הם אמצעי התקשורת הדיגיטליים הנוחים לו.

 כתיבת מסמכים:

○ מומלץ להשתמש בפורמט מונגש

▪ למעוניינים להלן קישור ליצירת מסמכי Office נגשים

<https://support.microsoft.com/he-il/office-נגשים-ecfcd-4f00-4224-b881-a65537a7c155868>

○ יש להשתמש בגופן הנגיש אריאל ודומיו

○ הקפידו על ניגודיות גבוהה בין הטקסט לרקע

 שימו דגש על אופן הנגשת תכנים ויזואליים

○ הוסיפו מלל חלופי במסמך

○ בהצגת מסמך תארו באופן מילולי את התמונה המוצגת . במידה והנכם

מצביעים על נקודה מסוימת במסמך, יש ללוות את ההצבעה בהקראת הטקסט.

 השתדלו להעביר לאדם את המסמכים (מצגות ועוד) מבעוד מועד

 ככלל יש להימנע משימוש באמצעים גרפיים ככלל הניתן (שליחת מדבקות בווטסאפ,

ועוד)

○ אין להעתיק ולהדביק צילומי מסמך המכילים טקסט, יש לכתוב את הטקסט

מחדש

○ בשליחת קישור מאתר אינטרנט בווטסאפ, חשוב לכתוב את שם האתר אליו

מפנה הקישור, מכיוון שטקסט התצוגה לעיתים לא מוקרא למשתמשי תוכנות

קוראות מסך

○ טבלאות ותרשימים המוטמעים במסמכים יהיו פשוטים ובהירים ככל האפשר



חלק 1-הכרת כללי התנהגות והנימוס הבסיסיים



1. **קדם את פני האדם בברכה בקול רם.** כשאתם נכנסים לחדר שממתין בו אדם עם מוגבלות בראיה, אמרו מיד משהו שיביא לידיעתו את נוכחותכם. אם לא תשמיעו קול עד שתהיו ממש ליד האדם, אתם עלולים לגרום לו להרגיש שהתגנבתם פתאום לחדר, דבר שאינו נוח לאף אדם.

- אמרו את שמכם כך שהאדם ידע מי אתם.
- אם האדם מושיט יד ללחיצה, לחצו את ידו.



2. אמרו לאדם כשאתם יוצאים מן החדר. ייתכן שזה לא אינטואיטיבי, אבל עליכם לומר תמיד משהו כשאתם עומדים לצאת מהחדר. אל תצאו מתוך הנחה שהאדם יוכל לשמוע את צעדיכם בצאתכם. אין זה מנומס לעזוב את המקום מבלי לומר דבר, מאחר שאם תעשו זאת תשאירו את האדם כשהוא מדבר לחלל האוויר. זה מתסכל ומביך.



3. שאלו את האדם אם ירצה לקבל עזרה. אם נראה לכם שדרושה לו עזרה כלשהי, הדבר הטוב ביותר הוא לשאול במקום להניח שעזרתכם דרושה לו. פשוט שאלו בנימוס: "אפשר לעזור לך במשהו?" אם התשובה היא כן, שאלו את האדם מה ואיך ירצה שתעזרו. אבל אם התשובה היא לא, לא יהיה זה מנומס להתעקש. אנשים רבים עם מוגבלות בראיה מסוגלים בהחלט להסתדר ללא עזרה.

- אם האדם אומר שישמח לקבל עזרה, עשו רק את מה שהתבקשתם, ולא יותר. לא אחת קורה שאנשים רואים "תופסים פיקוד" מתוך כוונה טובה ובכך פוגעים יותר מאשר עוזרים.
- יש מצבים שבהם אין בכלל צורך לשאול. לדוגמה, אם כולם יושבים סביב שולחן והאדם עם המוגבלות בראיה כבר יושב, אין צורך לגשת אליו ולשאול אם יש משהו שתוכלו לעשות. גלו רגישות למצב ואל תניחו הנחות.



4. הציגו את השאלות ישירות לאדם. לאנשים רבים אין ניסיון בהתנהלות עם אדם עם מוגבלות בראיה והם אינם יודעים כיצד לפנות לאדם, ולכן במקום לפנות אליו ישירות הם פונים לבן לוויתו. במסעדה למשל, מלצרים נוהגים לפנות לאדם שיושב ליד האדם עם המוגבלות בראיה ולשאול אם הוא רוצה מים, תפריט וכו'. אנשים עם מוגבלות בראיה שומעים היטב, ואין כל סיבה שלא לפנות אליהם כפי שהייתם פונים לכל אדם אחר.



5. אל תיראו כאילו לא נוח לכם להשתמש במילים כמו "הבט" ו"ראה". הנטייה שלכם תהיה להימנע מהרגלי הדיבור הרגילים שלכם ולנסות למצוא דרכים כדי לעקוף את הצורך להשתמש במילים כמו "להביט" ו"לראות". זה בסדר גמור להשתמש במילים הנפוצות האלה במקרה שהימנעות משימוש בהן עשויה להישמע מסורבלת. אם תדברו אל אדם עם מוגבלות בראיה באופן שונה מזה שאתם מדברים אל אדם אחר, זה עלול לגרום לו להרגיש אי-נוחות רבה יותר.

- תוכלו לומר למשל "נחמד לראות אותך" או "נראה שירד הלילה גשם".
- עם זאת, אל תשתמשו במילים כמו "הבט" ו"ראה" כשהאדם אינו יכול לעשות זאת. כך למשל, אם האדם עומד להתנגש במשהו, יהיה מועיל יותר לומר "עצור!"



6. אל תלטפו כלב נחייה ללא רשות. כלבי נחייה הם בעלי חיים מאולפים ביותר המשפרים את חייהם ואת בטיחותם של האנשים המתניידים איתם. אנשים עם מוגבלות בראיה תלויים בכלביהם לצורך ניווט, ולכן אסור לכם לקרוא לכלב נחייה או ללטף אותו. אם תשומת לבו של הכלב מוסחת, הדבר עלול ליצור מצב מסוכן. אל תעשו דבר שעלול למשוך את תשומת ליבו של הכלב. אם האדם מזמין אתכם ללטף את הכלב, אתם יכולים לעשות זאת, אחרת – אל תגעו בכלב.



7. אל תניחו הנחות לגבי חייו של האדם עם המוגבלות בראיה. לא מנומס לשאול הרבה שאלות ולעשות עניין גדול מהעיוורון. אנשים עם מוגבלות בראיה כבר ענו על השאלות האלה. בכל יום הם נתקלים במצבים ובמקומות המותאמים לאנשים רואים. תוכלו לעזור לאדם עם מוגבלות בראיה להרגיש יותר בנוח אם תגלו רגישות בעניין זה ופשוט תדברו אתו בדרך רגילה.

- מיתוס נפוץ אחד שאנשים עם מוגבלות בראיה נשאלים אודותיו פעמים רבות הוא האם יש להם חוש שמיעה או חוש ריח מפותחים במיוחד. אנשים עם מוגבלות בראיה צריכים לסמוך על חושים אלה יותר מכפי שעושים אנשים רואים, אבל אין זה נכון שיש להם כוחות על כשמדובר בחוש השמיעה או בחוש הריח, ויש משום גסות רוח בהנחה כזאת.
- ייתכן שהאדם אינו רוצה לדבר על הגורם לעיוורונו. (ייתכן שזו הייתה תאונה מפחידה שזיכרונה מכאיב מאוד). אם האדם עצמו מתחיל לדבר על כך, אפשר להמשיך בשיחה ולשאול עוד שאלות, אבל בכל מקרה אחר אין להעלות את הנושא.



חלק 2- לעזור לאדם עם מוגבלות בראיה לנווט את דרכו



1. אל תזיזו רהיטים ממקומם מבלי לומר לאדם. אנשים עם מוגבלות בראיה רשמים בזיכרונם את מקומם של הרהיטים בבתים, בחדרי כיתות, במשרדים ובמקומות אחרים שהם מבקרים בהם לעתים מזומנות. הזזת רהיטים ממקומם עלולה לבלבל אותם ואף לפגוע בבטיחותם.

- אם אתם מזיזים את הרהיטים, תארו לאדם בדיוק את מערך הרהיטים החדש בחדר.
- הימנעו מהשארת מכשולים בדרכו של האדם. אל תשאירו דלתות פתוחות למחצה. אל תשאירו חפצים מגובבים באי-סדר על הרצפה במיוחד לא במקומות שמטבעם נועדו למעבר חופשי כגון מסדרונות, ופתחים.



2. הציעו יד מנחה. אם האדם מבקש עזרה בהליכה ממקום אחד לאחר, הציעו לו את זרועכם , קרבו את כף ידו אל החלק האחורי של הזרוע ממש מעל למרפק. לאדם עם מוגבלות בראיה יהיה בטיחותי להחזיק בזרועכם במקום זה כשאתם צועדים. כשאתם מתחילים ללכת, צעדו חצי צעד לפניו ובקצב מותאם.

- כשאתם מוליכים מישהו, עליכם לסנרכן את קצב ההליכה בניכם. הליכה מהירה עלולה לגרום לאדם למעוד.
- אם האדם נעזר בכלב נחייה או במקל, צעדו לצדו בצד שיש לו יד פנויה.



3. תארו דברים באופן מפורט. כשאתם צועדים, שוחחו על הדברים הנקרים בדרככם. אם אתם מגיעים לשפת מדרכה, אמרו "עולים למדרכה" או "יורדים מהמדרכה" כדי שהאדם ידע שעליו לעלות או לרדת, חשוב מאוד לזכור לעלות ולרדת אל מדרכות במצב אנכי להם ולא באלכסון. תארו דברים באופן מדויק והסבירו היכן הם נמצאים. אם אדם עם מוגבלות בראיה מבקש מכם הכוונה בדרך, לא יהיה זה מועיל מאוד להצביע על המקום ולומר "שם". מה שצריך לעשות הוא לתאר כיצד להגיע לשם ולדבר במונחים של מרחק.

- אמרו למשל: "חנות המכולת נמצאת במרחק שלושה רחובות מכאן. כשאתה יוצא מהדלת פנה שמאלה, צעד שלושה רחובות צפונה, פנה ימינה ותמצא אותה ממש לפני הרחוב הרביעי בצדו הימני של הרחוב".
- הכוונה בדרך בעזרת ציוני דרך אינה מועילה במיוחד לאדם שאינו תושב המקום. לא יהיה מועיל במיוחד לומר לאדם שאינו מכיר את האזור "זה ממש אחרי חנות הצעצועים".
- תארו דברים שנמצאים במסלול ההליכה של האדם. הזהירו אותו מהימצאותם של ענפים נמוכים ומכשולים אחרים שהוא אינו יכול לראות.



4. עזרו לאדם להתיישב, במידת הצורך. הדרך הטובה ביותר לעשות זאת היא להזיז כיסא לעבר האדם ולהניח את ידו על חלקו האחורי של מסעד הכסא כך שיוכל להתיישב. כשאתם עושים זאת, תארו לו את גובה הכיסא ואת הכיוון שהוא פונה אליו. אל תוליכו אדם לאחור לעבר כיסא, מאחר שהוא עלול לאבד את שיווי המשקל.



5. עזרו לאדם לעשות את דרכו במדרגות, במידת הצורך. התחילו בכך שתאמרו לו אם המדרגות עולות או יורדות, ותארו לו עד כמה הן תלולות ומה אורך גרם המדרגות. לאחר מכן הניחו את יד האדם על מאחז היד (מעקה). אם אתם מוליכים את האדם, התקדמו במדרגות לפניו כשאתם מוודאים שיש לו זמן לעשות את צעדיו במדרגות מאחוריכם לאורך הדרך. כלב נחייה מאומן להוביל אדם במדרגות עולות ויורדות. במקרה בו אתם רוצים לסייע לאדם המתנייד עם כלב עליכם רק להכווין אותו היכן מדרגות.



6. עזרו לאדם לעבור דרך פתח דלת. כשאתם מתקרבים לדלת, ודאו שהאדם נמצא בצד של הצירים, והסבירו לו לאיזה כיוון הדלת נעה על הצירים. פתחו את הדלת ועברו ראשונים דרך הפתח. הניחו את ידו של האדם על ידית הדלת והניחו לו לסגור אותו לאחר ששניכם עברתם דרך הפתח.



7. עזרו לאדם להיכנס למכונית. כשאתם מתקרבים למכונית, אמרו לאדם לאיזה כיוון המכונית פונה והאם יש דלת פתוחה. הניחו את ידו על דלת המכונית. סביר להניח שהאדם יוכל לפתוח את הדלת ולהתיישב, אבל עמדו ליד המכונית למקרה שעזרתכם תידרש.



חלק 3-הגשת עזרה לאנשים שהתעוורו זה מקרוב



1. אפשרו לאדם שהתעוור לחלוק אתכם את תחושותיו. אם יש לכם חבר או בן משפחה שהתעוור זה מקרוב, ייתכן שהוא מתקשה להסתגל והוא מפוחד. יש להניח שהוא מבלה זמן רב עם רופאים ואנשי מקצוע רבים לצורך ביצוע המעברים השונים בחייו. קשה לדעת מה לומר, אבל אנשים רבים עם מוגבלות בראיה מנהלים חיים מלאים, נפלאים, בלימודים או בעבודה ועם מערכות יחסים רגילות.

- אם האדם מספר לכם שהיה רוצה לדבר על המוגבלות בראיה, הקשיבו לו תוך גילוי אמפתיה.
- לימדו על הדרכים הטובות ביותר לסייע ליקירכם עם המוגבלות בראיה, סייעו לו לארגן מחדש את כל תחומי חייו וסביבתו (כגון: לסידור הבית באופן נגיש יותר ועוד).



2. ספקו לאדם מידע על ארגונים. הצטרפות לארגונים היא דרך חיונית להתמודדות עם המצב החדש. כמו כן, אפשר להפיק תועלת רבה משיחות עם אנשים שעברו את אותו התהליך וללמוד מהם אילו שינויים כדאי לעשות. להלן פרטים אודות ארגון הגג של הארגונים הפועלים בישראל למען אנשים עם מוגבלות בראיה :

- **המרכז לעיוור בישראל:** ארגון גג של ארגונים הפועלים למען אנשים עם עיוורון

www.ibcu.org.il טל' 03-7915555



3. **שוחחו על זכויות ועל משאבים.** חוקים, מדיניות ותמורות טכנולוגיות מסייעות לאדם עם המוגבלות בראיה. אם אתם מכירים מישהו שהתעוור לאחרונה, עזרו לו למצוא משאבים שייתנו לו מידע על כל ענין הנדרש לו כגון: מידע אודות הזכויות והשירותים העומדים בפניו, אביזרים מותאמים וכדומה.