



מינהל מוגבלויות

אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות

שירות הערכה והכרה

יצירת קשר

עם אדם עם מוגבלות קוגניטיבית



חלק מהכתוב תורגם מאתר wikiHow .

ניתן אישור לשימוש ותרגום בהתאם לרישיון Creative Commons.

תורגם באמצעות אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות.

עריכה: ענת פרנק, עו"ס מנהלת תחום תכניות ייחודיות

תודה מיוחדת על ההערות החשובות והליווי ל:

- מארק שמיס, מנהל אגף בכיר להערכה, הכרה ותכניות.
- שרית טילוביץ' לוי, עו"ס מנהלת שירות הערכה והכרה, אגף בכיר הערכה הכרה ותכניות.
- מיכל קדרי, פסיכולוגית אחראית באגף הערכה, הכרה ותכניות.
- בנימין בהר, המחלקה ליחסים בן לאומיים אגף בכיר קשרי חוץ ודוברות על הסיוע בתרגום החומרים.

תודות לכל מי שהעיר, שינה, תיקן ובעיקר האיר את עיניי והוסיף לי ידע.

- לחברותי באגף הערכה, הכרה ותכניות בשירות הערכה והכרה ובשירות רש"ט.
- לסיגל פרץ יהלומי, מנכ"לית אקים ישראל, לגרי דוד מנהל הסנגור הקהילתי אקים ישראל ולקבוצת ההורים יו"ר סניפי אקים על הערותיהם החשובות.
- למעיין גולדהירש, מנהלת תכנית "נט.חבר" ולקבוצת המדריכים העמיתים משתתפי תכנית "נט.חבר" על כך שהקדישו מפגש לדין בנושא והוסיפו הערות מהותיות.
- תודה מיוחדת לרונית שמואלי ולשמרית קרויטורו, מתכנית "נט.חבר" על ששיתפו אותנו בתחושותיהן.
- תודה לנירית שרעפי, על הציורים פרי יצירתה (נירית דיירת במערך הדיור התומך, משתתפת בחוג ציור בקהילה ובחירה בציורים אלו לפרסום בחוברת)
- תודות לחברות של... חברים של... ולצעירים, שאינם אנשי מקצוע, שהסכימו לקרוא ולהעיר הערות חשובות.



תוכן עניינים

4	א. פתיח
5	ב. טיפים
6	ג. נעים להכיר
8	ד. מה חשוב שנדע על אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית
13	ה. תקשורת לאור האתגרים
18	ו. תקשורת מעודדת למידה
20	ז. מקורות



ציורה של נירית שרעפי



א. פתיח

מינהל מוגבלויות במשרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים שם לעצמו למטרה להעניק לאנשים עם מוגבלויות את השירותים והמענים המיטביים על מנת לאפשר השתתפותם המלאה בכל היבטי החיים, לממש את יכולתם ולשפר את איכות חייהם. בין המרכיבים המרכזיים של התפיסה המדגישה את היותו של "האדם במרכז", ניתן למנות את האמונה ביכולותיו וחזקותיו של האדם ללא קשר לרמת תפקודו.

אגף בכיר הערכה, הכרה ותוכניות במינהל מוגבלויות פועל להערכת הצרכים, התפקוד והכוחות של האדם עם המוגבלות לצורך בניית מעטפת שירותים כמענה לצרכיו האישים. תפקיד נכבד בעבודת האגף מתבטא בהפצת ידע והכשרת אנשי המקצוע ובשימור ופיתוח הידע בכל תחומי הטיפול באדם עם מוגבלות.

תפיסת "האדם במרכז" מכירה בכך שמוגבלות מושפעת הן ממאפייני הלקות והן מהאינטראקציה בין מאפייני האדם למאפייני הסביבה בה הוא חי. לעיתים, יותר מאשר המגבלה מגבילה את האדם, החברה היא זאת המגבילה וחוסמת אותו.

מתוקף היותנו חברה מתוקנת ונוכח התהליכים החברתיים לרבות מגמת ההכללה של אנשים בקהילתם בכל תחומי החיים יש חשיבות להיכרות עם אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית ולדרכי התקשורת עימם.

מטרתה של חוברת זו להרחיב הזדמנויות לתקשורת מאפשרת ומיטיבה. המדריך מאגד את הידע שנצבר ומיועד לסייע בתקשורת עם אנשים עם מוגבלות זו תוך הבנת האתגרים. המדריך מיועד לצוותים, מעסיקים, בני משפחה וכל אדם שמעוניין להכיר ולדעת.

מארק שמיס	שרית טילוביץ' לוי	ענת פרנק
מנהל אגף בכיר להערכה, הכרה ותוכניות	מנהלת שירות הערכה והכרה	מנהלת תחום תכניות ייחודיות



ב. טיפים

- אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית יכולים לחיות חיים מלאי משמעות.
- האישיות של האדם עומדת לפני מוגבלותו.
- לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית מגוון רחב של יכולות.
- התאמות אישיות יאפשרו להתמודד עם חלק מהאתגרים.
- קשיים בהשתלבות חברתית מתעצמים כתוצאה מיחס החברה.
- החלטות תעשינה במשותף, "שום דבר עלינו בלעדינו".
- כבדו את יכולת הפרט לקבל החלטות עבור עצמו.
- סיוע צריך להינתן בהתאם לבקשת הסיוע.
- דיבור ישיר הוא המפתח ליצירת קשר.
- זיהוי דרכי התקשורת יאפשר הזדמנויות להבעה עצמית.
- דברו בהתאם לגיל ובאופן ברור.
- התאימו את קצב השיחה לקצב ולסגנון התקשורת של האדם.
- השתמשו בשפה חלופית המוכרת לאדם, היעזרו גם בטכנולוגיה.
- לצרכי למידה, מקדו את תשומת הלב בתכנים החשובים לאדם והיצמדו לנושא מרכזי אחד.
- השתמשו בתכנים קלים להבנה וליישום, המזמנים אפשרות להצלחה.
- הכירו בשונות, קבלו והבינו התנהגות שאינה מוכרת.
- היו רגישים לשמירה על מרחקים חברתיים מותאמים.
- התייחסו בכבוד, התחשבו ברצונות והיו סבלנים.

ג. נעים להכיר



מהי מגבלה קוגניטיבית?

אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית מתמודדים עם הקושי הנובע מהנמכה, ביחס לנורמה, ביכולת לבצע תהליכים המערבים חשיבה (לדוגמא - הבנת הוראות, זיכרון, הפשטה, פתרון בעיות, הבנה של מצבים חברתיים, רכישה של מיומנויות אקדמאיות). תפקודים אלה משפיעים על היכולת של האדם לחשיבה, ללמידה ולרכישת ידע וכן על היכולת שלו לפעול ולהתנהל באופן עצמאי בתחומי חיים מרכזיים.

מגבלה קוגניטיבית כוללת גם מוגבלות שכלית על כל טווחיה, אך לא רק, ומתייחסת גם למוגבלות אחרת המתאפיינת לעיתים רק בהנמכה בתחומים מסוימים של תפקוד קוגניטיבי.

קיים גיוון רחב בהגדרות הקליניות של ליקויים קוגניטיביים ואנשים יכולים להיות שונים מאוד ביכולות שלהם. מדובר בטווח רחב של יכולות ולכל אחד ואחת גם אישיות הייחודית לו.



האתגרים האפשריים

האתגרים מתמקדים בדרך כלל בלמידת דברים חדשים, בהבנת תהליכים ומצבים לרבות מצבים חברתיים ובינאישיים, בפתרון בעיות ובקבלת החלטות, מיומנויות אקדמיות, בקשיים בקריאה ובכתיבה. לחלק מהאנשים יש גם התמודדות עם מוגבלויות נוספות פיזיות וחושיות.

אתגר משמעותי מתבטא בפעילות יומיומית מותאמת גיל לרבות פעילות עזרה עצמית, ניהול וביצוע עבודות הקשורות למשק הבית ושימוש בשירותי הקהילה. עם זאת, התאמות אישיות יאפשרו לאנשים עם מוגבלות זו ללמוד, להתפתח, לממש את כישוריהם ולחיות חיים מלאים ומספקים.



חשוב להכיר באתגרים עימם מתמודדים אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית. לעיתים, יותר מאשר המגבלה משפיעה על האדם, החברה היא זאת המגבילה וחוסמת אותו. למשל, פעמים רבות רתיעה וחוסר היכרות גורמת למעסיקים שלא להעסיק אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית לעבודה, גם כשמדובר בעבודות מתאימות. הכירו בקשיים עימם מתמודדים אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית. אך יחד עם זאת אל תניחו הנחות לגבי היכולת של כל אדם עם מוגבלות.

זכרו לראות את האישיות של האדם לפני המוגבלות

אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית מתפקדים באורח שונה אחד מהשני. הם בעלי מגוון רחב של יכולות ולכל אחד ואחת אישיות הייחודית לו. נוכל להבחין באנשים להם קשיים מרובים בכל תחומי החיים ולאחרים קשיים מועטים. קשיים בתחומים מסוימים מחד, אך יכולות, כישרונות וחזקות בתחומים אחרים.



ד. מה חשוב שנדע על אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית?

למדו על הרצונות בתחום החברתי



אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית הם בעלי יכולת ללמוד, להתפתח, לממש את כישוריהם ולחיות חיים מלאים.

התהליכים החברתיים ומגמת ההכללה של אנשים בקהילתם הובילו לשילוב בכל תחומי החיים: בדיוור בקהילה, בתעסוקה בשוק החופשי, שירות בצה"ל ועד.

לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית רצונות השווים לכולנו והם כוללים גם צורך לקרבה, אהבה, קשר זוגי ואינטימיות.

הימצאות בחברה יכולה להיות מאתגרת על רקע הקשיים בהבנה ובפירוש מצבים חברתיים. קושי זה יכול לעורר תגובות לא מותאמות, שמקורן בחרדה היכולות לבוא לידי ביטוי בהימנעות וחשש להיכנס למצבים לא מוכרים ו/או לקשר עם אנשים לא מוכרים, התפרצות זעם וביטויי התנהגות לא מותאמת לאירוע ולמצב.

ניתן להבחין גם במצבים בהם מתקיימת חשיפה לא מותאמת למצבי סיכון, חוסר גבולות, שיח שאינו מותאם עם האחרים, יצירת קשרים לא מותאמים ואף מסכנים, יצירת קשר עם אנשים שאינם מקבוצת השווים שלהם. לדוגמא, יצירת קשר עם ילדים/בני נוער שגילם אינו תואם.

יש חשיבות רבה בטיפול וביסוס הקשרים הבין אישיים של האדם עם סביבתו החברתית לצורך חיזוק ההשתלבות, המעורבות והשותפות. לשם כך חשוב לעודד את האדם לביטוי רצונותיו, לוודא כי ההשתתפות בכל פעילות היא בעלת משמעות עבורו ולוודא כי הבחירות שנעשו על ידו הן בחירותיו האישיות.

אם יש לכם מכר עם מוגבלות קוגניטיבית, חשוב שתתעניינו בשלומם. מרבית האנשים יגיבו בשמחה לרצון ביצירת קשר, אך כאמור, לא כל בני האדם מגיבים באותה דרך ועל כן אין צורך להיפגע או להרגיש אשמה בשל תגובה זועפת או לא מותאמת. כנראה שתשומת הלב הזאת איננה נוחה לאדם אתו אתם מדברים.

לנו כחברה יש חובה לשוויון זכויות והזדמנויות. סביבה המחזקת הזדמנויות לביטוי ולהעדפה אישית ומאפשרת יכולת בחירה, היא סביבה המטיבה עם האדם.



"שום דבר עלינו בלעדינו" - "Nothing about us without us"

כך בחרו קבוצת אנשים עם מוגבלות שכלית להדגיש את האתגרים המשמעותיים עימם הם מתמודדים (אקים ישראל, 2014):

- קושי בהבנת מצבים.
- קושי בלמידת מיומנויות חדשות.
- קושי בהסבר על מהות הבעיה.
- קושי בהסבר תחושות ורגשות באופן מובן.
- צורך בסיוע לקבלת החלטות.
- קושי בקריאה ובכתיבה.
- קושי בביצוע מטלות יומיומיות כמו: לנקות את הבית, לבשל, לצרוך שירותים בקהילה, לנסוע בתחבורה ציבורית, לקנות דברים בחנות.

חשוב מאד שתדעו (דבריהם של מדריכים עמיתים קבוצת משתתפי תכנית "נט.חבר"):

- עקיצות ושימוש בשפה צינית וגם אם נעשות ברוח טובה, עלולות לפגוע.
- חשוב שתראו אותנו, לא רק כאנשים עם מוגבלות אלא גם כאנשים עם כישרונות אמנותיים, כוחות ויכולות יוצאות דופן.
- מה שקורה במדינה מאד חשוב לנו וקיימת אצלנו מודעות למה שקורה.
- ההתנהגויות השונות וצורת הדיבור (כמו גמגום, רעד, דיבור איטי) נובעת מבעיה מוחית, בלתי נשלטת ולא מתוך רצון ובחירה.

מתוך ראיון עם רונית:

ר: אני חושבת שאנחנו יכולים להבדיל בין אנשים עם צרכים מיוחדים לאנשים רגילים.
ש: מה זה רגילים?
ר: רגילים כמוך, כמו א.... אנשים ששופטים אותך, אנשים ששופטים אותך על המראה. הם שופטים אותך על המראה שלך. איך אתה נראה, מה הבעיות.
ש: שופטים אותך?
ר: כן, לשפוט על משהו שאתה לא רגיל לזה. אני לא יודעת איך להבדיל בין בן אדם רגיל שאין לו משהו כמו שלנו יש. אנחנו נולדנו עם זה. אם לא הייתי נולדת עם אז כאילו הייתי אומרת יאללה. אבל אני עושה כל מה שאנשים רגילים עושים. אני נוסעת באוטובוסים, טסה לבד, מדברת, רוקדת. הייתי בארצות הברית ארבע שנים. עשיתי צבא.
ש: את מרגישה לפעמים שמסתכלים עלייך אחרת?
ר: אנחנו לא יצורים. ככה הם חושבים. אנחנו אנשים ששווים כמו אנשים רגילים. אנחנו אנשים רגילים רק עם זוויות אחרות, עם מוגבלות אחרת.
ש: נכון. את מרגישה לפעמים שלא מכבדים?
ר: הם לא מכבדים. הם לא מודעים לעצמם. לכל אחד מאתנו יש בעיה.
ש: ואת מרגישה שמסתכלים אחרת?
ר: הם מסתכלים עקום, מסתכלים בזווית שונה לגמרי.
למשל אני אסביר. אדם רגיל שאומר לך את המילה מפגר, זה נשמע כמו קללה. נכון?
זה לא. המילה מפגר זה סוג של אנשים עם מוגבלות. זה מאוד מעליב שאומרים לך את זה. אנחנו מאוד נפגעים מהקטע הזה.



למדו על ההתנהגויות של חלק מהאנשים עם המוגבלות הקוגניטיבית

דרגת החומרה של המוגבלות ומידת השפעתה על התפקוד עשויה להשתנות מאדם לאדם. יכול להיות שתשימו לב שיש לאדם נטייה להתנהגות שאינה מותאמת או מקובלת בחברה. הסיבה לכך יכולה להיות שלעיתים אנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות מתקשים ללמוד כללים חברתיים.

הכירו בכך שזה בסדר להיות שונה

יש אנשים המפתחים התנהגויות גרייה עצמית המרגיעה אותם, כמו נדנוד הגוף, הנפת ידיים ועוד. התנהגות זו אולי נראית לצופה מהצד כהתנהגות מוזרה ולא מקובלת, אך היא לעיתים מתקיימת כאמצעי להרגעה.

חשוב להתייחס לכך בהבנה וקבלה, כל עוד לא נגרם נזק לאדם או לאחרים. ניסיון לעצור גרייה עצמית, במיוחד זו הנובעת מלחץ או חרדה, עלול להגביר את החרדה. במקום זאת עדיף לשאול מה לא בסדר ואיך אפשר לסייע? ניתן גם להעיר וללמד מהי הדרך המקובלת. זה בסדר להסביר כלל חברתי או להגיד שפעולה מסוימת אינה מותאמת. עדיף להעיר בעדינות וללמד, מאשר להתעלם ולחזק התנהגות שאינה מותאמת.

שותפות מעגלי התמיכה

מעורבותם ושיתופם של מעגלי התמיכה לרבות בני המשפחה חשובה מאד וגם היא נמדדת באופן אישי ומותאם לאדם. לרוב המשפחה היא הבסיס הבטוח והתומך המקנה לאדם את הכלים המיטביים ללמידה ולהשתלבות בתחומים שונים. מעגלי התמיכה הקרובים של האדם יכולים להוות גורם מסייע ומתווך באותם המקרים בהם נתקשה להבין את האדם, במיוחד במצבים בהם נדרשת הבנת מחוות גופניות בהיעדר יכולת לשפה מילולית. יחד עם זאת, חשוב מאד כי בפנייתכם לאדם גם אם אינו משתמש בשפה המוכרת לכם, תדברו ישירות אליו ולא רק אל המלווה אותו או אל בן המשפחה שעמו.



היו רגישים לגבי דרכים לשמירת מרחקים חברתיים



אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית רגישים לתגובות האחר. על רקע קושי בהבנת מצבים חברתיים, נוכל להבחין כי ההתעניינות בזולת מתקיימת לעיתים ללא שמירה על מרחקים חברתיים מקובלים שיבואו לידי ביטוי בפלישה למרחב האישי של האחר, במגע פיזי קרוב שאינו מותאם ו/או בחדירה למרחב האישי בשאלות פולשניות ולא מותאמות לא לאדם ולא למצב.

גישה ידידותית, יכולה להיות לעיתים מפורשת כרצון ליצירת קשר הדוק יותר מכפי שרצוי ומקובל. אם הקשר שנוצר מפריע, אפשר לכוון לגבולות המתאימים לשני הצדדים. לדוגמא, "זה מפריע לי ששולחים לי הרבה הודעות לטלפון, אני מבקשת שתשלח לי רק הודעה אחת בשבוע". לפעמים צריך לחזור על הגדרת הגבולות מספר פעמים, עד שהאדם יפנים אותם ויפעל בהתאם להם. אם האדם מולכם רוצה מאד לחבק אתכם, וזה מתאים לטיב היחסים שלכם, זה בהחלט רצוי. אך אם לא והאדם משתמש בהתנהגות זו כחלק מ"שפה תקשורתית" המוכרת לו, אתם יכולים להושיט לו יד, לבחון את תגובתו ובאדיבות רבה למנוע את החיבוק. בדרך זו נחזק שפה תקשורתית מקובלת. אנשים עם מוגבלות זו עלולים לטעות במסרים הלא מילוליים המועברים מהאחר ויש צורך להסביר להם גם באופן קונקרטי מה הייתה כוונת האחר בביטוי מסר שאינו מילולי.

כבדו את הדעות והרצונות

דעות ורצונות הן נחלת הכלל שאינה פוסחת על אף אדם. עלינו לעודד אנשים להשמיע את קולם ולקחת ריבונות על חייהם. הבנה והקשבה הוא הבסיס לתקשורת טובה. שאלו את האדם לרצונו, התחשבו בדעותיו, עודדו אותו לביטוי עצמי.

אם יש קושי בהבנת הרצונות והצרכים, השתמשו בשאלות פתוחות המעודדות את האדם לחשיבה וביטוי עצמי.

לאנשים שאין ביכולתם לבטא באופן מילולי את רצונותיהם ומחשבותיהם השתמשו בכלי עזר המותאמים לאדם על מנת להבין את רצונותיו.



הכירו את שפת הגוף



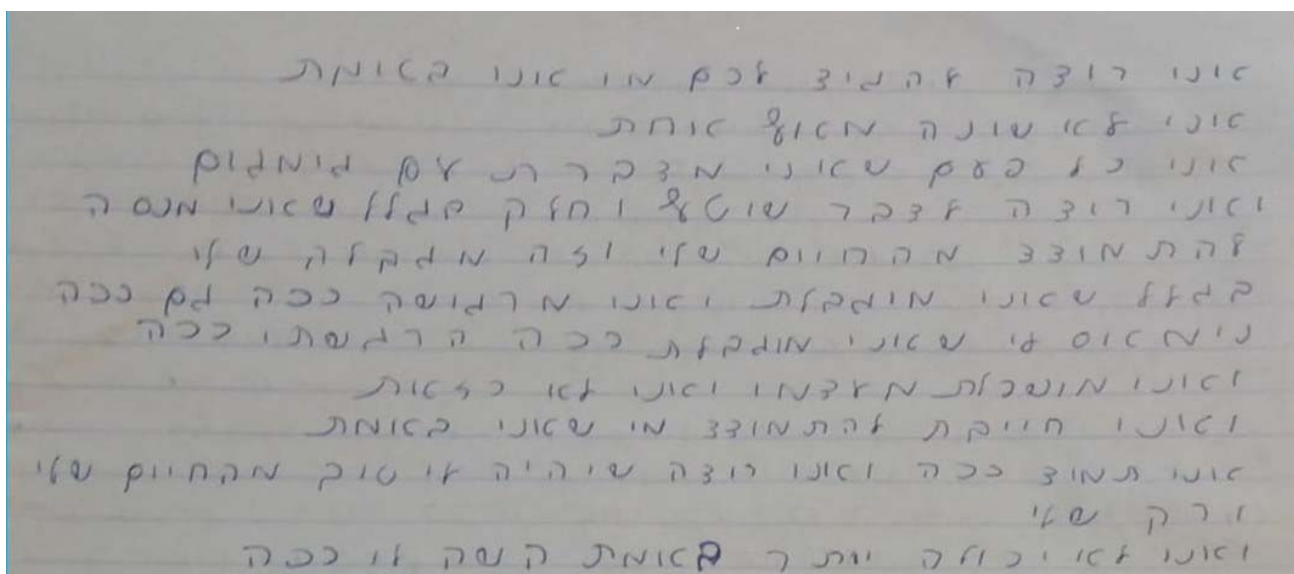
אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית יכולים לעיתים להסיט מבט או לקיים שפת גוף שאינה מוכרת. הסטת המבט בעת הקשבה ותנועה מתמדת אינה בהכרח תגובה לחוסר הקשבה.

תשכחו מדעות קודמות

אנשים שאינם יכולים לדבר עשויים להיות בכל רמת אינטליגנציה. אל תניחו שלמישהו יש מוגבלות קוגניטיבית רק משום שהוא מתקשה בדיבור.

יש נטייה לייחס לאנשים עם מוגבלויות קוגניטיביות סטראוטיפ של אנשים אלימים. רוב האנשים עם המוגבלויות, בדומה לאנשים ללא מוגבלויות, אינם תוקפניים.

התנהגות זו, באם קיימת, מוגדרת כ"התנהגות מאתגרת" הנובעת ממגוון סיבות ואפשר גם שמקורה בתסכול על רקע חוסר היכולת להביע את עצמם. התנהגות זו, הנקראת "התנהגות מאתגרת", מאתגרת את הצוות למציאת דרכי טיפול ושינוי מתוך רצון וחובה מקצועית להביא לשיפור באיכות החיים של האנשים.



ממחשבותיה של שמרית



ה. תקשורת לאור האתגרים



התייחסות בכבוד, התחשבות, סבלנות והבנת האחר מהווה מילת מפתח ביצירת קשר

תקשורת עם אדם עם מוגבלות קוגניטיבית עשויה להיות מורכבת, מאחר שלא תמיד קל לדעת כיצד האדם תופס או מבין את דבריכם. חשוב לזהות את דרכי התקשורת של העומד מולכם ולאתר הזדמנויות עבורו להבעה עצמית. כל אדם הוא עולם ומלואו ועל כן התייחסו ודברו לאדם עם המוגבלות הקוגניטיבית בכבוד ובהתאם לגילו.

כבדו את הרצון

התייחסו לאדם עם מוגבלות בכבוד, בהתחשבות ובאדיבות, כפי שאתם מתייחסים לכל אחד וכפי שאתם מצפים שיתייחסו אליכם. ייתכן שחלק מהאנשים עם המוגבלות יחוו שלא בנוח רק מעצם התקשורת עם אנשים אחרים, לכן אל תרגישו שאתם חייבים לדבר אליהם כדי להיראות נחמדים, כבדו את רצונם ואפשרו להם לפנות אליכם כשהיו מעוניינים בכך.

אל תניחו הנחות לגבי הצורך בסיוע

חשוב לשאול לפני שאתם עוזרים. שאלו אם וכיצד אפשר לעזור, אך אל תכפו את עזרתכם. אל תניחו שהאדם זקוק לעזרה רק מכיוון שיש לו מוגבלות. אם נראה לכם שהאדם זקוק לעזרה, הציגו את עצמכם והציעו את עזרתכם באדיבות. אל תעזרו, לפני שהצעתכם התקבלה בחיוב ואל תמשיכו לעזור, אם הצעתכם לעזרה התקבלה בשלילה.



כבדו את הפרטיות

אנשים יכולים לפרש שאלות התעניינות כחדירה לפרטיות. כבדו את פרטיותם והימנעו משאלות העלולות להתפרש כשאלות חודרניות. פעמים רבות הסקרנות בהתייחס לאנשים עם מוגבלות הנמצאים בסביבתנו מובילה, מבלי משים, לנעיצת מבטים או "דיבור מאחורי הגב". חשוב לכבד אותם ואת פרטיותם ולהימנע מכך. אנשים רבים עם מוגבלות מתארים תחושה קשה שנוצרת אצלם כאשר הם מרגישים שמדברים עליהם מאחורי הגב.

כבדו את היכולת לקבלת החלטות

כבדו את רצונם ואת ההחלטות הנעשות על ידם, הנוגעות לחייהם. גם אדם עם מוגבלות יודע טוב יותר מכל אדם אחר מה הוא או היא יכולים ומה הם אינם יכולים לעשות. אל תקבלו החלטות עבורם לגבי השתתפות בפעילות כלשהי ללא התייעצות עימם.



נירית שרעפי



דברו באופן מותאם ומובן לאדם שמולכם



התחילו את הפגישה כפי שהייתם נוהגים במצבים אחרים בפגישה עם אדם חדש. הציגו את עצמכם וגלו פתיחות לשמוע את מה שיש לו לומר.

- היו חביבים ופתוחים. דברו ישירות אל האדם באופן ברור ולא אל מי שמלווה אותו.
- שאלו שאלות, הקשיבו ושתפו אותו במחשבותיכם ובסיפוריכם. אם נראה שמישהו הופך ללחוץ וחרד יותר ככל שאתם מדברים אתו, תשאלו האם דבריכם מובנים והציעו סיוע בהתאם לצורך.
- אם השיחה אינה מתקדמת, או אם נראה שנושא השיחה אינו מעניין את האדם שאתם משוחחים אתו, מצאו נושא שיעורר בו התלהבות והניחו לו לספר לכם עליו. הקשבתכם תגרום לו לכבד אתכם יותר ואתם תגרמו לו להרגיש, שמתייחסים אליו בכבוד ומגלים בו עניין.
- קחו בחשבון שלחלק מהאנשים יש יכולת קשב קצרה, ולכן כדאי שהשיחה תהיה קצרה וממוקדת.
- השתמשו במילים פשוטות ובמונחים מוחשיים.
- השתמשו במשפטים קצרים ופשוטים, עדיף משפטים בצורת פעיל ולא בצורת סביל.
- שאלו שאלה אחת בכול פעם ולא רצף של שאלות.
- השתדלו להמעיט בשימוש בכינויים רומזים כמו הוא/היא/זה. עדיף לחזור על שם האדם או העצם אליו אתם מתכוונים. למשל, אל תגידו הרופא יצא להפסקת צהריים **הוא** יחזור עוד מעט. עדיף לומר הרופא יצא להפסקת צהריים. **הרופא** יחזור עוד מעט.
- רצוי לא להשתמש בשפה ספרותית גבוהה או בביטויים תנכיים, ביטויים לא מוכרים, פתגמים שאינם מובנים, שימוש בראשי תיבות, מילים בכפל משמעות וכד'. כל אלו יקשו על אדם עם מוגבלות קוגניטיבית להבין את דבריכם.
- אם דברי האדם המשוחח עמכם אינם מובנים, אל תעמידו פנים כאילו הבנתם. זכרו, המטרה היא שתבינו איש את רעהו. במצבים כאלו ניתן לבקש מהאדם לחזור על דבריו. לדוגמא, "אני מתנצל, לא הבנתי את דבריך, תוכל בבקשה לחזור עליהם שוב?".
- בדקו מול האדם האם הבנתם את דבריו, אפשרי גם שתבדקו למה התכוון שאמר מילה מסוימת אותה לא הבנתם נכון. לדוגמא, "הבנתי שאמרת כך וכך... האם הבנתי נכון?"
- בדקו האם האדם הבין את דבריכם. האם הבין את המסר אותו רציתם להעביר?



התאימו את השיחה לקצב ולסגנון התקשורת של האדם



תנו לאדם שמולכם זמן להתבטא, היו סבלניים ואפשרו לאדם להתבטא בקצב ובדרך שלו. סגנון התקשורת שלכם חשוב מאד ורצוי לשנותו רק אם האדם מבקש מכם לעשות זאת.

אנשים רבים עם מוגבלות קוגניטיבית יכולים להבין דיבור רגיל ואינם רוצים שאנשים ידברו אליהם באופן שונה. השתדלו לא להפריע באמצע משפט אותו מנסה הדובר להגיד ולא להשלים עבורו מילים או משפטים.

השתדלו לא לתקן את דבריו אלא רק לבקש הבהרות אם יש צורך בכך. אין צורך לצעוק או לדבר באיטיות. חשוב לדבר ברור.



הקשיבו בסבלנות

ניהול שיחה עם אנשים עם מוגבלות בדיבור מחייב גמישות. כאשר האדם מדבר, מומלץ להקשיב לו בצורה רציפה וללא הפרעה.

התקשורת עלולה להיפגע אם צד אחד חש כי המאזין איבד סבלנות. לכן, רצוי שהמפגש יהיה נינוח ככל האפשר.

תקשורת טובה, סבלנות ואדיבות הן המפתח לנוחות, לבטיחות ולשביעות רצון.



הכירו דרכי תקשורת אחרת - היעזרו גם בטכנולוגיה



ישנם אנשים ללא יכולת לשפה מדוברת המוכרת ומקובלת על ידינו, התקשורת עימם יכולה להיות באמצעים אחרים.
חשבו על שיטות של תקשורת חלופית כדי לתקשר לפי הצורך.
השתמשו באמצעי המחשה אם יש צורך כגון הצבעה על לוחות תקשורת (לוח עם ציורים או מילים), כתיבה על נייר, ג'סטות המוכרות לאדם, שימוש בתמונות, סמלים מוכרים ועוד.
במקרים מסוימים, יתאים יותר השימוש במכשירים אלקטרוניים ובתוכנות מחשב ייעודיות.
אמצעים אלו יכולים לאפשר תקשורת חלופית עם אדם שאינו יכול להשתמש בתקשורת מילולית.
לחלק מהאנשים תידרש גם עזרה ותמיכה קבועה של מסייע.



ו. תקשורת מעודדת למידה

בהקניית ידע לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית יש להתייחס לאתגרים האישיים של האדם ולהתאים את דרכי הלמידה לצרכים יחד עם הבנת הקושי.



מקדו את תשומת הלב בתכנים החשובים לאדם והיצמדו לנושא מרכזי אחד

- בחרו מטרות יישומיות המשמעותיות לאדם וקשורות לתחומי העניין שלו. שאלו אותו מה מטרות, לאן שואף להגיע, מה מעניין אותו, מה עשוי לעשות לו טוב.
- בסיוע את הלמידה על ידע קודם שהאדם כבר צבר, המעמיק ומרחיב את הידע החדש.
- התאימו את המסר אותו תרצו להעביר לגיל, לתרבות ולרמת ההבנה של האדם.
- כווננו ללמידה חווייתית, רב חושית, תוך שימוש בטכנולוגיה מתאימה ובאמצעי המחשה והסמלה המתאימים ו/או המוכרים לאדם.
- הקפידו על גמישות, הדרגתיות וחזרה תוך מתן זמן לתגובה הן בתכנון והן בביצוע.



השתמשו בתכנים קלים להבנה ויישום



- תנו מידע פשוט, ברור וקצר. עזרו לאדם להבין רעיונות מורכבים על ידי פירוקם לחלקים קטנים.
- העדיפו העברת מידע בדיבור, בסרטונים/תמונות, על פני העברת מידע בכתב.
- השתמשו במערכת סימול והנגשה הנבנית בהתאם לצרכים האישיים של כל אדם כאמצעי לעקוף קשיים שונים, כגון קשיי קריאה, ליקויי ראייה, קשיי זיכרון, קשיי ריכוז, קשיי מיקוד ועוד.
- הקפידו על גמישות, הדרגתיות וחזרה על התכנים, תוך מתן זמן לתגובה הן בתכנון והן בביצוע.
- הקפידו לא להעמיס מטרות ומושגים.
- הפחיתו עומס גירויים וצמצמו הסחות דעת.



ז. מקורות

- אקים, (2014) "שום דבר עלינו בלעדיו, מהי מוגבלות שכלית?", חוברת בפישוט לשוני בהוצאת אקים.
- עוזיאל – קרל, ס. טנא – רינדה, מ. ילון – חיימוביץ, ש. (2011) "הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית", חוברת הנחיות, הקריה האקדמית אונ. עבור משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- עילם ג, (2007) שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות, המלצות להתנהגות נגישה ורגישה.
- עילם, ג, (2007) איך לדבר ולכתוב על אנשים עם מוגבלות?
http://www.negishut.com/image/users/55500/ftp/my_files/my%20papers/Speaking-Writing-PWD-August2007.pdf
- פישל, ד. כהן, נ. (2019) המכללה האקדמית לחינוך ע"ש קיי
<https://www.sce.ac.il/academic-units1/beersheva/software-engineering/aistq-2019/materials/intellectual-disability>
- שרייבר, ב. (2001) טכנולוגיה מסייעת לתלמידים עם לקויות למידה טכנולוגית סיוע Assistive Technology - המדיניות והחקוק. סקירה מתוך עבודת תזה בהנחית דר' אורית חצרוני, החוג לחינוך מיוחד, אוניברסיטת חיפה.
- Schalock, R. L, (2010) **Intellectual Disability, Definition, Classification, and Systems of Supports** The AAIDD ad Hoc Committee on Terminology and Classification
- How to Interact with Someone with an Intellectual Disability (2019)
<https://www.wikihow.com/wikiHow:Attribution>