

נגישות החוק והמשפט בישראל: הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית כמקרה מבחן

סיגל עוזיאל-קרל, מיכל טנא-רינדה ושירה ילון-חיימוביץ*

ידע הוא כח. כיום, בעידן המידע, מידע רב זמין לכל דורש, ובכלל זה מידע משפטי על זכויות המגיעות על פי חוק. מידע זה כולל זכויות בתחום התעסוקה, הבריאות, ההגנה המשפטית, חוזים מסוגים שונים ועוד. אולם, מידע זה אינו נגיש לכולם. למורכבותו הלשונית של המידע הנמסר ולבחירת המילים יש השפעה מכרעת על מידת נגישותו לאנשים עם מוגבלות שכלית. כתוצאה מכך, נפגעת יכולתם של אנשים עם מוגבלות שכלית להבין את המידע, לעשות בו שימוש, לצרוך שירותים מסוגים שונים, להיות מודעים לזכויותיהם ולדרוש את מימושן באופן ישיר או לסגור על עצמם בעת הצורך. בשנת 1998 נחקק חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, במטרה להגן על כבודם, על חירותם ועל זכותם של אנשים עם מוגבלות להתנהלות עצמאית, להשתתפות ולשותפות מלאה בחברה. בשנת 2005 התווסף לחוק זה פרק הנגישות (תיקון מספר 2), הכולל בין היתר התייחסות לנגישות השירות, ובתוך כך נגישות למידע (סעיף 29 לחוק). במאמר נטען כי על אף שהחוק אינו מחייב הנגשת מידע משפטי, חיוני להנגיש לאוכלוסייה זו את המידע המשפטי אשר מספקים גופים ציבוריים כדבר שבשגרה. דוגמאות למידע זה כוללות מסמכי ביטוח לאומי המונפקים לקהל הרחב, חוזים וכתבי התחייבות על סוגיהם השונים, פטורים מתשלום מטעם גופים ציבוריים וכדומה. בנוסף, מאמר זה ידון בסוגיות משמעותיות עליהן יש לתת את הדעת כאשר

* ד"ר סיגל עוזיאל-קרל, חוקרת ומרצה לבלשנות במכללה האקדמית אחווה ובאוניברסיטת בר-אילן. בנוסף, יועצת לגופים עסקיים וציבוריים בתחום ההנגשה הלשונית לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית ויועצת במכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית.

מיכל טנא-רינדה, דוקטורנטית לריפוי בעיסוק, מורשת נגישות השירות, מרצה בחוג לריפוי בעיסוק בקריה האקדמית אונו. יועצת במכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית ומנהלת תכניות במסד נכויות-ג'וינט ישראל.

ד"ר שירה ילון-חיימוביץ, מרפאה בעיסוק ומורשת נגישות השירות. ראש החוג לריפוי בעיסוק בקריה האקדמית אונו, ראש המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית של אגודת עמי והקריה האקדמית אונו ויועצת לנציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים.

ברצוננו להודות לאגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית-התפתחותית במשרד הרווחה והשירותים החברתיים על מימון המחקר שהוביל לפיתוח הידע בתחום ההנגשה הלשונית בארץ, לאנשי המקצוע ולאנשים עם המוגבלות השכלית שהסכימו לשתף אותנו ולהכניס אותנו לעולמם. כמו כן ברצוננו להודות לקוראי המאמר על הערותיהם המועילות ולצוות עורכי כתב העת "חוקים" על עבודתם המקצועית והמוקפדת. לפניית בנוגע למאמר, אנא כתבו אל ד"ר שירה ילון-חיימוביץ' shirayc2@gmail.com או אל ד"ר סיגל עוזיאל-קרל sigaluk@gmail.com.

מגיעים לשלב היישום ומנגישים בפועל מידע משפטי לאנשים עם מוגבלות שכלית. לסיכום, נדגיש כי למרות מורכבות התהליך, תוצרי ההנגשה הלשונית עשויים לשפר במידה ניכרת את איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות שכלית, ולאפשר להם להיות שותפים פעילים בקהילה.

מבוא. א. מוגבלות שכלית התפתחותית – הגדרה ומאפיינים לשוניים. ב. הצורך בהנגשה לשונית לקבוצות אוכלוסייה מוחלשות נוספות. ג. חקיקה בתחום הנגשת המידע לאנשים עם מוגבלות. ד. הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית – הגדרות והנחיות. ה. פישוט לשוני של מידע בשביל אנשים עם מוגבלות שכלית הלכה למעשה. ו. דילמות בפישוט לשוני של מסמכים משפטיים. סיכום.

מבוא

המאה העשרים ואחת נחשבת ל"עידן המידע והטכנולוגיה". מידע רב זמין לכל דורש באמצעי התקשורת, באינטרנט, בעיתונים ובספרים, ובכלל זה מידע משפטי על זכויות המגיעות לנו על פי חוק. לדוגמה, זכויות בתחום התעסוקה, הבריאות, ההגנה המשפטית, בחוזים מסוגים שונים (חוזה שכירות, פוליסות ביטוח) ועוד. מידע רב מועבר אלינו מילולית בכתב או בעל פה, ובהנחה שאנו מבינים את הנאמר, או הכתוב, אנו יכולים לפענח את המסר המופנה אלינו ולהגיב עליו בהתאם. אולם יכולות אלה אינן נחלת הכלל. התמודדות עם חוזה או עם פוליסת ביטוח היא במקרים רבים אתגר עבור כלל הציבור, בשל השפה המשפטית הגבוהה ובשל השימוש בעגה מקצועית, במונחים מופשטים ובניסוחים מורכבים. על אחת כמה וכמה נכון הדבר כשמדובר בקבוצות אוכלוסייה המתקשות גם בהבנת מידע פשוט יחסית, ובכללן אוכלוסיית האנשים עם המוגבלות השכלית. אנשים עם מוגבלות שכלית חווים לעתים קרובות קושי להבין את הכתוב או את הנאמר ולהגיב אליו כיאות. אנשים אלה זקוקים, לרוב, לתיווך של המצב שבו הם נמצאים – להסבר על הסיטואציה ולפישוט התהליכים והבירוקרטיה הנדרשים לקבלת שירות מסוים, ובכלל זה להצגה פשוטה, תמציתית ובהירה של המידע הרלוונטי. עם זאת כאשר הצגת המידע נגישה וברורה להם, הרי לרוב יוכלו להגיב אליו בצורה מתאימה. לפיכך למורכבותו הלשונית של המידע הנמסר יש השפעה מכרעת על יכולתו של האדם עם המוגבלות השכלית לצרוך שירותים מסוגים שונים, להיות מודע לזכויותיו, לדרוש את מימושן באופן ישיר או לסגור על עצמו בעת הצורך.

בעקבות קשיים כגון אלה עלתה דרישה חברתית לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, ובהן גם לאנשים עם מוגבלות שכלית, אשר הביאה לשינויים חברתיים וחוקתיים רבים בארץ ובעולם. בישראל עוגנה לראשונה הדרישה לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במסגרת חוק שוויון

זכויות לאנשים עם מוגבלות (להלן: "החוק").¹ הנגשת המידע נוספה לחוק בשנת 2005 במסגרת הוספת פרק הנגישות (תיקון מס' 2).² עם זאת, יש לציין כי למרות הצורך והחיוניות בפישוט לשוני של מידע בתחום המשפטי לאנשים עם מוגבלות שכלית, החוק כיום עדיין אינו מחייב פישוט לשוני של מסמכים בעלי אופי משפטי. במאמר נטען כי אף שאין חובה חוקית לכך, ראוי להנגיש לאוכלוסייה זו את המידע המשפטי שמספקים גופים ציבוריים כדבר שבשגרה, כגון מסמכי ביטוח לאומי שמונפקים לקהל הרחב, פטורים מתשלום מטעם גופים ציבוריים וכדומה. בנוסף, נעלה במאמר כמה סוגיות שיש לתת עליהן את הדעת כאשר מגיעים לשלב היישום ומנגישים בפועל מידע משפטי לאנשים עם מוגבלות שכלית.

א. מוגבלות שכלית התפתחותית – הגדרה ומאפיינים לשוניים

הגדרת המוגבלות השכלית מעוגנת בחוק הסעד (טיפול במפגרים).³ על פי חוק זה, אדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית מוגדר: "אדם שמחמת חוסר התפתחות או התפתחות לקויה של כושרו השכלי מוגבלת יכולתו להתנהגות מסתגלת והוא נזקק לטיפול".⁴ אולם בפועל תהליכי האבחון וההשמה בארץ כיום מבוססים במידה רבה על הגדרות עדכניות למוגבלות שכלית, כולל הגדרת האגודה האמריקאית למוגבלות שכלית התפתחותית (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities – AAIDD),⁵ אשר מגדירה מוגבלות שכלית: "מוגבלות המתגלה לפני גיל 18 ומתאפיינת במוגבלות משמעותיות הן בתפקוד האינטלקטואלי והן בהתנהגות המסתגלת, כפי שזו באה לידי ביטוי בכישורי הסתגלות מושגיים, חברתיים ומעשיים".⁶

אוכלוסיית האנשים עם המוגבלות השכלית היא אוכלוסייה הטרוגנית מאוד הן במגוון הגורמים האטיולוגיים והן ברמת התפקוד בתחומים שונים, ובכללם התקשורת, הדיבור, ההבנה והקריאה.⁷ נמצא כי בדרך כלל ככל שהפיגור עמוק יותר, כך הבעיות בכישורי התקשורת, השפה

- 1 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998.
- 2 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2), התשס"ה-2005.
- 3 חוק הסעד (טיפול במפגרים), התשכ"ט-1969; להגדרת המוגבלות השכלית ראו גם אתר משרד הרווחה, האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית: www.molsa.gov.il/Populations/Disabilities/MentalRetardation/Diagnosis/Pages/Pigur_Ivhun.aspx.
- 4 ס' 1 לחוק הסעד (טיפול במפגרים).
- 5 ROBERT L. SCHALOCK ET AL., INTELLECTUAL DISABILITY: DEFINITION, CLASSIFICATION AND SYSTEMS OF SUPPORTS (2010).
- 6 ראו אתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים: www.molsa.gov.il/Populations/Disabilities/MentalRetardation/Pages/Pigur.aspx.
- 7 למוגבלות השכלית שני גורמים אטיולוגיים עיקריים (מקורות) – גנטיים וסביבתיים. למידע מפורט על גורמים אלה ראו אתר עמותת אקים: www.akim.org.il.

והדיבור חמורות יותר.⁸ להלן נתאר את המאפיינים הלשוניים העיקריים של אוכלוסייה זו כפי שתוארו בספרות המחקרית. חשוב לציין כי עדיין קיים מחסור רב במידע עדכני מבוסס-ראיות בנושאים לשוניים הנוגעים לאנשים עם מוגבלות שכלית. על פי המחקרים הקיימים, לאנשים עם מוגבלות שכלית עלולים להיות קשיים בזיכרון לטווח ארוך ובזיכרון לטווח קצר. הדבר יכול להשפיע על יכולתם לרכוש מבנים לשוניים מורכבים כמו גם על יכולתם להרחיב את אוצר המילים שלהם. כך למשל כדי לרכוש מילים חדשות עליהם להיחשף אליהן מספר רב של פעמים.⁹ בנוסף נמצא כי אנשים עם מוגבלות שכלית מתקשים בתהליכים קוגניטיביים כמו הסמלה, הכללה והפשטה, ביצירה ובהבנה של מושגים כמו זמן וכמות, בהבנת רב-משמעות, פתגמים, ניבים ומטבעות לשון אשר פירושם אינו מילולי.¹⁰ אוצר המילים של אנשים עם מוגבלות שכלית מצומצם יחסית ומכיל בעיקר מילים מוחשיות כגון שמות עצם ופעלים.¹¹ אנשים עם מוגבלות שכלית נוטים להפיק משפטים קצרים ופשוטים ומשפטים מחוברים בסיסיים, למשל "דני נסע באוטובוס ורינה נסעה במונית". הם מתקשים להפיק ולהבין משפטים בעלי מבנה סביל כמו "הספר נקנה על ידי דני", משפטים שסדר המילים בהם אינו הסדר הטבעי בעברית, כמו "את הספר קנה דני", משפטי תנאי כמו "אם ירד גשם לא ניסע לטוול", ומשפטים משועבדים כמו "הספר שדני קנה מעניין מאד" ו"דני חשב שמחר יקנו לו עוד ספר". אנשים עם מוגבלות שכלית משתמשים רק במעט הרחבות באמצעות מילות תיאור, למשל: הם יעדיפו לומר "דני קרא את ההוראות" ולא "דני קרא בתשומת לב את ההוראות בשלט האזהרה הגדול הניצב מחוץ לחניון התת-קרקעי העמוס".¹² לרוב, לאנשים עם מוגבלות שכלית יכולת אוריינית (יכולת קריאה וכתובה) ברמה נמוכה, ורבים מהם חווים קשיים בקריאת טקסטים פשוטים.¹³ בסקר

-
- 8 PAUL RHEA, LANGUAGE DISORDERS FROM INFANCY THROUGH ADOLESCENCE: LISTENING, SPEAKING, READING, WRITING AND COMMUNICATING (Kathy Falk & Jolynn Gower eds., 2004).
- 9 Elisabeth Kay-Raining Bird et al., *Fast Mapping of Words and Story Recall by Individuals With Down Syndrome*, 47 JOURNAL OF SPEECH, LANGUAGE AND HEARING RES. 1286 (2004).
- 10 Paul J. Yoder & Steven F. Warren, *Early Predictors of Language in Rhea, לעיל ה"ש 8*; 109 AMERICAN JOURNAL ON MENTAL CHILDREN WITH AND WITHOUT DOWN SYNDROME, 109 AMERICAN JOURNAL ON MENTAL RETARDATION 285 (2004).
- 11 שם.
- 12 Andrea Zukowski, *Investigating Knowledge of Complex Syntax: Insights from Experimental Studies of Williams Syndrome*, in DEVELOPMENT LANGUAGE DISORDERS: FROM PHENOTYPES TO ETIOLOGIES 99 (Mable L. Rice & Steven F. Warren eds., 2004).
- 13 Louise Young et al., *Literacy Skills of Adults with Intellectual Disabilities in Two Community-based Day Programs*, 51 INTERNATIONAL JOURNAL OF DISABILITY, DEVELOPMENT AND EDUCATION 83 (2004); David Cohen et al., *Word Identification in Adults with Mental Retardation: Does IQ Influence Reading Achievement?*, 46 BRAIN AND COGNITION 69 (2001).

שערך משרד החינוך האמריקאי נמצא כי 87% מהאנשים עם המוגבלות השכלית מצויים ברמת האוריינות הנמוכה ביותר.¹⁴

כאשר אנשים עם מוגבלות שכלית מגיעים למקום שניתן בו שירות כלשהו, הם לא יוכלו לממש את זכותם לקבלת השירות אם לא יבינו את הנאמר או הכתוב. הקושי בקריאה ובכתבה מהווה חסם להשתלבותם של אנשים אלו בקהילה – הם עלולים לחוות קשיים בהתמצאות בסביבה, בקבלה ובקליטה של מידע, בארגון המידע ובתכנון סדר היום שלהם. היכולת האוריינית היא כלי מרכזי המאפשר תפקוד עצמאי, ולכן נודעת לה חשיבות רבה בתרומה לאיכות החיים של האדם עם המוגבלות.¹⁵ היעדר כישורים אורייניים והצורך בקבלת עזרה עלולים לפגוע בדימוי העצמי ובתחושת המסוגלות של האדם עם המוגבלות, לגרום להימנעות מהתנסויות מאתגרות ולחזק את החסך במיומנויות הנדרשות להשתלבותו בקהילה.¹⁶ קשיים אלה יוצרים צורך במתן תמיכות חיצוניות ברמה היום-יומית, בדמות מטפל, חונך או מלווה בעת ביצוע משימות הדורשות יכולות אורייניות.

ב. הצורך בהנגשה לשונית לקבוצות אוכלוסייה מוחלשות נוספות

הקשיים הלשוניים ומחסום השפה שאנשים עם מוגבלות שכלית חווים מאפיינים קבוצות אוכלוסייה מוחלשות נוספות, הנזקקות להנגשת מידע ולפישוט לשוני על מנת לקבל שירות נאות ולמצות את זכויותיהן. עו"ד יובל אלבשן, לדוגמה, דן בנגישות המשפט לקבוצות אוכלוסייה מוחלשות מבחינה כלכלית וחברתית.¹⁷ אלבשן מציין כי כמו בכל מדינת מהגרים, גם במדינת ישראל קיים בקרב קבוצות האוכלוסייה המוחלשות שיעור גבוה של אזרחים שהעברית אינה שפת אמם ואינה שגורה בפיהם, והשפה שהם דוברים אינה מוכרת בישראל כשפה רשמית (לדוגמה: רוסית, רומנית, אמהרית, טיגרית, סינית ושפות רבות אחרות).¹⁸ בתי המשפט יכולים להתמודד עם מצב זה בעזרת מתורגמנים, אולם הבעיה היא היעדר המשאבים הנחוצים לכך

-
- IRWIN S. KIRSCH ET AL., ADULT LITERACY IN AMERICA: A FIRST LOOK AT THE FINDINGS OF THE NATIONAL ADULT LITERACY SURVEY 43 (3rd ed. 2002) 14
- JUNE E. DOWNING, TEACHING LITERACY TO STUDENTS WITH SIGNIFICANT DISABILITIES 12–25 (2005); אביבית שיינגרוס לקרוז את העולם – הזדמנות שנייה בלימוד קריאה: השפעתה של תכנית התערבות אוריינית על מיומנויות קריאה ומתוך כך, איכות החיים של בוגרים עם מגבלה קוגניטיבית (עבודת מאסטר, אוניברסיטת חיפה – הפקולטה לחינוך למנהיגות ומדיניות בחינוך, 2011). 15
- Patricia Salmi, *Wayfinding Design: Hidden Barriers to Universal Access*, 5(8) 16
IMPLICATIONS 1 (2007)
- יובל אלבשן "נגישות האוכלוסייה המוחלשת בישראל למשפט" עלי משפט ג 497, 533–497 (2003). 17
- שם, בעמ' 508. 18

והיעדר היכולת להבטיח השתתפות קבועה של מתורגמנים בדיונים. בעקבות זאת נפגעות זכויותיהם של הנתבעים, של הנאשמים ואף של התובעים.¹⁹ בדומה לתחום המשפט, גם בתחום הבריאות ניתן לראות שיעור גבוה של פונים לקבלת שירות במרפאות ובבתי החולים אשר אינם שולטים בשפה העברית ברמה פונקציונלית מספקת שתאפשר דו־שיח (אנשים שאינם דוברים את השפה – תיירים, עולים, מהגרי עבודה, החברה הערבית; אנשים עם מוגבלות חושית – לקות שמיעה או ראייה; אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית; ובמידה מסוימת אף קשישים וילדים). מתן מידע לאדם לצורך קבלת החלטות מושכלות על טיפול רפואי הוא חיוני ומחויב על פי חוק זכויות החולה.²⁰ אולם למרות חשיבותו של המידע הרפואי למטופלים מידע זה אינו נגיש לכולם במידה שווה.²¹ הפתרונות הנוכחיים לבעיית השפה והתקשורת מבוססים בעיקר על אלתורים ומציאת פתרונות אד הוק, כמו היעזרות באנשי הצוות הרפואי או המנהלי, בבני משפחה או במטופלים אחרים, אשר מפחיתים מגישות הטיפול, פוגעים בפרטיות ובעקרון השוויוניות בפני החוק ומעלים את ההוצאות על בדיקות מיותרות.²²

סוגיית ההנגשה הלשונית במערכת הבריאות עלתה לסדר היום בבית המשפט בדיון תקדימי אשר הסתיים ב-8 בינואר 2007. בעניין זה פסק השופט דראל לטובת התובעים על רקע היעדר הנגשה לשונית.²³ הזוג מהא וסלים דלאשה, דוברי ערבית, טענו כי בית החולים "פוריה" התרשל במתן הסברים לאישה, שהייתה הרה ואשר לא שלטה בשפה העברית, בנוגע להריונה, ובכך הפר את חובת הזהירות כלפי התובעים. יתר על כן, לטענתם, התקיים קשר סיבתי בין אי-קבלת ההסבר הרפואי בשפה מובנת לאישה או לבעלה לבין הימנעות התובעת מביצוע בדיקות הנוגעות להריונה. כמו כן התקיים קשר סיבתי בין אי-ביצוע הבדיקות לבין מות העובר. בפסק הדין נכתב:

"היה על הנתבעת לספק לתובעים את הוראות הטיפול בעת שחרורה של מהא מבית החולים באופן שיובן לה, ובמקרה זה לא היה די בכך שההסבר ניתן לסלים בעברית כדי שיתרגם אותו אלא בהתחשב בכך שמהא עצמה אינה שולטת בעברית ושליטתו של סלים בעברית חלקית, היה על הנתבעת לדאוג למתן ההסבר על ידי איש צוות דובר השפה הערבית. [...] בנסיבותיו של מקרה זה, מהלך הדברים שננקט לא היה ראוי ובית החולים לא עמד גם בחובה

19 שם, בעמ' 508–533.

20 חוק זכויות החולה, התשנ"ו–1996.

21 למידע על הנגשה של טיפול רפואי לאנשים עם מוגבלות, ראו גם אתר "בזכות": bizchut.org.il/he/%d7%a4%d7%a8%d7%a1%d7%95%d7%9e%d7%99%d7%9d/%d7%94%d7%a0%d7%92%d7%a9%d7%aa-%d7%98%d7%99%d7%a4%d7%95%d7%9c-%d7%a8%d7%a4%d7%95%d7%90

22 מיכל שוסטר ומרים שלזינגר "נגישות במבט אחר: נגישות שירותים חיוניים למיעוטים לשוניים" נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלויות בפתח המאה ה-21 639 (דינה פלדמן, יעל דניאלי להב ושירה ילון-חיימוביץ' עורכות, 2007).

23 ת"א (שלום י-ם) 2564/05 דלאשה נ' מדינת ישראל (פורסם בנבו, 8.1.2007).

המינימאלית המוטלת עליו של מתן ההסבר באופן שבו יבין אותו המטופל, תוך שהוא מוודא את הבנת היולדת את הדברים המתורגמים לה".

דוגמה זו ממחישה את נחיצותן הרבה של הבנת השפה ובהירות המידע ככלי לקבלת החלטות מושכלות. צורך זה להבין את המידע קיים, כאמור, גם בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, שאצלם הלקות הבסיסית יכולה לבוא לידי ביטוי גם בקושי בהבנת השפה.

ג. חקיקה בתחום הנגשת המידע לאנשים עם מוגבלות

מדינות רבות בעולם המערבי ובכללן מדינת ישראל הגיעו להכרה בחשיבות הנגשת המידע לאנשים עם מוגבלות ואף עיגנו זכות זו בחקיקה, בתקינה ובאמנות בין-לאומיות. בשנת 2008 נכנסה לתוקף אמנת האו"ם בדבר זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות.²⁴ מדינת ישראל חתמה על האמנה ב-31 במרס 2007²⁵ ואשררה אותה ב-28 בספטמבר 2012. אמנה זו קובעת אמות מידה בין-לאומיות של שוויון, השתתפות מלאה בחיי הקהילה, הכללה והשתלבות בחברה, ביצוע התאמות וקבלת החלטות בידי האדם עם המוגבלות עצמו, והיא מחילה אמות מידה אלו בתחומי החיים השונים: עבודה, חינוך, מגורים בקהילה ועוד. באמנה צוין שעל מנת לאפשר לאנשים עם מוגבלות להיות חיים עצמאיים ולהשתתף בכל היבטי החיים במלואם יש לנקוט, בין היתר, באמצעים הבאים: לזהות מכשולים ומחסומים לנגישות ולבטל אותם, לפתח ולנסח תקנים והנחיות נגישות ולפקח על יישומם, ליזום ולקדם מחקר ופיתוח של טכנולוגיות חדשות ולקדם עיצוב כולל (UD – Universal Design). להלן דוגמאות מתוך סעיפי האמנה, הרלוונטיות לתחום הנגשת המידע: סעיף 9 באמנה, העוסק בנגישות, קובע כי המדינות שהן צדדים לאמנה תנקוטנה אמצעים הולמים כדי להבטיח לאנשים עם מוגבלות גישה לסביבה הפיזית, לתחבורה, למידע ולתקשורת, לרבות לטכנולוגיות ומערכות מידע ותקשורת ולמתקנים ושירותים אחרים הפתוחים או ניתנים לציבור, באזורים עירוניים וכפריים כאחד, בשוויון עם אחרים. אמצעים אלה יחולו בין היתר על אלה: (א) בניינים, כבישים, תחבורה ומתקנים פנימיים וחיצוניים אחרים, לרבות בתי ספר, בנייני מגורים, מתקנים רפואיים ומקומות עבודה; (ב) מידע, תקשורת ושירותים אחרים, לרבות שירותים אלקטרוניים ושירותי חירום; סעיף 13, העוסק בנגישות הצדק, קובע כי המדינות שהן צדדים לאמנה מחויבות להבטיח כי תהא לאנשים עם מוגבלות גישה לצדק בפועל, בשוויון עם אחרים, לרבות תוך מתן התאמות בהליך המשפטי והתאמות תואמות-גיל, על מנת לסייע להם להשתתף ביעילות בכל הליך משפטי, במישרין ובעקיפין, לרבות כעדים ולרבות בשלב החקירה ובשלבים מקדמיים אחרים; לבסוף, סעיף 21,

UN General Assembly, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities: Resolution /* 24
Adopted by the General Assembly, 24 January 2007, A/RES/61/106, available at
www.refworld.org/docid/45f973632.html

שם. 25

העוסק בחופש הביטוי ובגישה למידע, קובע כי המדינות שהן צדדים לאמנה תנקוטנה את כל האמצעים ההולמים כדי להבטיח שאנשים עם מוגבלות יוכלו לממש את זכותם לחופש הביטוי והדעה, לרבות החירות לחפש מידע, לקבל ולספקו, בשוויון עם אחרים ובאמצעות כל דרך תקשורת שהיא, לפי בחירתם. סעיף זה קובע בין היתר כי יש לספק לאנשים עם מוגבלות מידע המיועד לכלל הציבור בפורמטים ובטכנולוגיות נגישות המתאימות לסוגי מוגבלויות שונים, במועד, וללא עלות נוספת. כן קובע סעיף זה שיש לעודד את אמצעי תקשורת ההמונים, לרבות ספקי מידע באמצעות האינטרנט, להנגיש את שירותיהם ואת התכנים המופצים באתריהם גם לאנשים עם מוגבלות.

בשנת 1998 נחקק בישראל חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. מטרת החוק היא להגן על כבודם, על חירותם ועל זכאותם של אנשים עם מוגבלות להתנהלות עצמאית.²⁶ בשנת התשס"ה–2005 התווסף לחוק זה פרק הנגישות (תיקון מס' 2) הכולל גם התייחסות לנגישות השירות, ובתוכה הנגישות למידע, אם כי בית המשפט נדרש לנושא הנגישות עוד קודם לכן. לדוגמה, בשנת 1996 הכיר בית המשפט העליון בישראל בזכות לנגישות כחלק מהזכות לשילוב בחברה.²⁷ בית המשפט ציין בפסיקתו כי ההנגשה אינה מתבססת על תפיסת חסד וצדקה אלא על תפיסת זכויות אדם ושוויון הזדמנויות.²⁸

כאמור, המונח "נגישות" הוגדר בישראל לראשונה בתיקון לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. בפרק זה "נגישות" מוגדרת זכות בסיסית של כל אדם: "אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי".²⁹ הגדרת המונח מתייחסת ליצירת סביבה המאפשרת השתתפות, תפקוד והנאה ממקום או משירות הניתן בו לאנשים עם מוגבלות. הגדרה זו היא תוצר של תפיסת עולם הרואה בהשתתפות החברתית וביכולת לצרוך שירותים ציבוריים מגוונים פועל יוצא של יחסי גומלין בין האדם המבצע את הפעילות לפעילות עצמה ולגורמים הסביבתיים המאפשרים, או המעכבים, השתתפות זו (סביבה פיזית, סביבה אנושית, מידע, סביבה טכנולוגית ועוד).³⁰ הגדרה זו מבטאת את המודל החברתי אשר מדגיש כי על החברה חלה האחריות להבטיח שאדם עם מוגבלות לא יהיה נתון לפגיעה או להדרה על רקע מוגבלותו.³¹

26 ס' 2 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.

27 בג"ץ 7081/93 בוצר נ' מועצה מקומית מכבים-רעות, פ"ד נ(1) 19 (1996).

28 שם, פס' 13 לפסק הדין.

29 חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2).

30 ליה זק"ש, נעמי ווינטראוב ושירה ילון-חיימוביץ' מרחב ותהליך העשייה המקצועית בריפוי בעיסוק בישראל (העמותה הישראלית לריפוי בעיסוק, אוניברסיטת תל-אביב, 2006) www.tau.ac.il/~chamd/framework.pdf.

31 דינה פלדמן, יעל דניאל-להב ושמואל חיימוביץ' נגישות החברה הישראלית לאנשים עם מוגבלות בפתח המאה ה-21 (דינה פלדמן, יעל דניאל-להב ושמואל חיימוביץ' עורכים, 2007); חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2).

בהמשך לתוספת הנגישות לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות הותקנו בין היתר תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמת נגישות לשירות), ובהן הודגשה מאוד הנגשת המידע והתקשורת בכל שירות ציבורי.³² בתקנות מוגדרת הנגישות לשירות: "התאמת נהלים, הליכים ונוהגים של השירות וכן מתן אמצעי ושירותי עזר על מנת לאפשר לאדם לקבל מידע הניתן או מופק במסגרת המקום או על מנת שיוכל להשתתף בתכניות ובפעילויות המתקיימות בו". תקנות אלה חלות על כל מרחב ושירות ציבורי. נושא הנגשת המידע מעוגן אף הוא בתקנות. תקנות אלו מפנות לתקן ישראלי (ת"י) 1918, חלק 4 (2014) העוסק בנגישות התקשורת. חלק זה עבר לאחרונה ררוויזיה לשם עדכון ההגדרות, ההמלצות והתאמות הנגישות האפשריות בתחום הנגשת התקשורת והמידע. ררוויזיה זו מבוססת על מחקרים עדכניים בתחום ועל התנסות מעשית ביישום ובהחלת התקנות בשטח.³³ לפיכך יידרש כי מידע שמסופק על ידי כל נתן שירות יעמוד בדרישות התקן (תקן ישראלי 1918, חלק 4), התקנות והחוק, לפי העניין. עם זאת התקנות מגדירות גם החרגות ופטורים שונים כאשר "חייב בביצוע התאמות נגישות יהיה פטור ממתן התאמות [...] באמצעות פשוט לשוני [...] אם המידע שלגביו נדרשת התאמת הנגישות הוא מידע המנוסח בלשון משפטית, כגון חוזים, ציטוט מחיקוק, או מנוסח בלשון מקצועית כגון תשריטים אדריכליים ודוחות מדעיים".³⁴ אולם למרות החרגת המידע המשפטי מחובת ההנגשה, בשל דרישת החוק להחלת תקנות הנגישות על כל מרחב ושירות ציבורי, כאמור לעיל, טענתנו היא כי ראוי לעגן בחקיקה הנגשה של מידע משפטי שמספקים גופים ציבוריים כחלק מן השירותים הניתנים ללקוחותיהם, ובעיקר מידע חיוני לצורך התנהלות תקינה של הלקוחות בחיי היום-יום.

ד. הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית – הגדרות והנחיות

אנשים עם מוגבלות שכלית זקוקים להתאמות נגישות מגוונות על מנת להתגבר על מחסום השפה ועל מנת להבין מידע הנמסר להם בעל פה ובכתב. התאמות אלה כוללות בין היתר האטה בקצב הדיבור והפעילות, עיצוב ברור המסייע בהתמצאות, שימוש בסמלול ובייצוגים גרפיים מתאימים, סיוע אנושי בידי נתן השירות, פשוט לשוני של מידע דבור או כתוב, שימוש במערכות כריזה להעברת מידע פשוט בקצב אטי ועוד.³⁵ התאמות אלו מבוססות על המודל החברתי למוגבלות ולנכות אשר מדגיש כי לכל אדם באשר הוא אדם מוקנית הזכות להיות חלק מן החברה ולקבל כשווה וברוך מכבדת את השירותים הניתנים לכלל הציבור. על מנת להבטיח את מימוש זכותו

32 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג–2013.

33 ת"י 1918 חלק 4 "נגישות הסביבה הבנויה: תקשורת" (11.2001) (להלן: תקן 1918).

34 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).

35 Shira Yalon-Chamovitz, *Invisible Access Needs of People with Intellectual Disabilities: A Conceptual Model of Practice*, 47 INTELLECTUAL AND DEVELOPMENT DISABILITIES 395 (2009).

הבסיסית של אדם עם מוגבלות לתפקד תפקוד עצמאי ככל האפשר לפי יכולתו ובחירתו, על החברה ליצור סביבה המותאמת לצרכיו וליכולתו התפקודית, וכשתיערכנה ההתאמות הנכונות, הדבר יתאפשר ואף יוביל לשיפור ניכר באיכות חייו.³⁶

אחת ההתאמות החשובות ביותר לאנשים אשר קליטתם שונה מזו של כלל הציבור היא הנגשת השפה (להלן: "הנגשה לשונית"). ההנגשה הלשונית היא תהליך שבו מידע כתוב או דבור מותאם לצרכים של אנשים עם מוגבלות באמצעות שימוש באמצעים שונים. מטרת ההנגשה הלשונית היא להפוך את המידע למובן, ברור, זמין ומזמין יותר בשביל אנשים אלה. תוצר ההנגשה הלשונית הוא מידע נגיש ומותאם לכלל האנשים עם מוגבלות, ובהם גם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. האמצעים המשמשים לצורך התאמת המידע יכולים להיות חזותיים, קוליים או מישושיים. אמצעים חזותיים מסתמכים על חוש הראייה לצורך תקשורת והעברת מידע, כמו מידע מודפס או שילוט אלקטרוני. עם התאמות הנגישות הנפוצות בממד זה נמנים הדפוס הנגיש והסמלול ("ייצוג גרפי פשוט וברור של מידע הנמסר לכלל הציבור").³⁷ אמצעים קוליים מסתמכים על חוש השמיעה לצורך תקשורת והעברת מידע, כמו דיבור, מידע מוקלט או מערכות כריזה. עם התאמות הנגישות הנפוצות בממד זה נמנים ההקראה והשילוט הקולי. אמצעים מישושיים מסתמכים על חוש המישוש והמגע לצורך תקשורת והעברת מידע. עם התאמות הנגישות הנפוצות בממד זה נמנים השילוט המובלט וכתב ברייל.

התאמת השפה לאוכלוסייה של אנשים עם מוגבלות יכולה להתבצע ברמות שונות. בהקשר זה יש להבחין בין שפה פשוטה לפשוטת לשונית. שפה פשוטה מוגדרת כשפה שכולם מבינים, שפה יום-יומית וידידותית המובנת לקהל הרחב (שלא כשפת מומחים), שפה שאינה רוויה במונחים מקצועיים ובמילים גבוהות ועם זאת אינה ילדותית ופשטנית. זוהי שפה ברורה ובהירה, המותאמת ליכולת של הקורא או השומע לפענח את המידע הנקלט.³⁸ עיבוד מידע לרמה של שפה פשוטה הוא שלב הכרחי בתהליך ההנגשה, אך הוא אינו מספיק לצורך הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית.

במסגרת פיתוח הידע וכאמצעי המסייע להטמעת התקנות בתחום הנגשת המידע, פרסם האגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית במשרד הרווחה והשירותים החברתיים חוברת הנחיות להנגשה לשונית של מידע לאנשים עם מוגבלות שכלית.³⁹ חוברת הנחיות נבנתה על בסיס סקירת ספרות מקיפה, אשר כללה בין היתר הסתמכות על המלצות של ארגונים נותני שירות

36 Tom Shakespeare, *The Social Model of Disability*, in THE DISABILITY STUDIES READER 214 (Lennard J. Davis ed., 2006).

37 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).

38 סיגל עוזיאל-קרל, מיכל טנא-רינדה ושירה ילון-חיימוביץ, נגישות לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית: חוברת הנחיות (הקריה האקדמית אונו והאגף לטיפול באדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית, משרד הרווחה והשירותים החברתיים, 2011) www.kshalem.org.il/pages/item/288

39 שם.

שירות וארגונים של אנשים עם מוגבלות שכלית.⁴⁰ הנחיות אלה הן בגדר המלצות בלבד, אולם הן שימשו בסיס להגדרת הפישוט הלשוני בתקנות נגישות השירות ובתקן.⁴¹ להלן הגדרות מתוך החוברת לכמה מונחים מרכזיים בתחום ההנגשה הלשונית. סקירה זו תסייע לנו בהמשך, בכווננו להבהיר באמצעות דוגמאות כיצד מבצעים תהליך פישוט לשוני לזכויות משפטיות.

תהליך ההנגשה הלשונית מתבצע בשלושה שלבים עיקריים, שיתוארו להלן:⁴² שלב התכנון הוא השלב המכין. מתבצעים בו גיבוש הרעיונות, בחירת אופנות העברת המידע (אם המידע יועבר בכתב או בעל פה) ובחירת אמצעי מסירת המידע (בחירת האמצעי המתאים ביותר להעברת המסר לקהל היעד). שלב הביצוע הוא השלב שבו נעשה פישוט המידע הלכה למעשה. שלב זה מתמקד בתהליכים הנוגעים להיבטים שונים של התאמת התוכן והשפה לאוכלוסיית היעד ובהתאמה לקהל היעד של אמצעי מסירת המידע. שלב הבקרה מתמקד בבקרת איכות התוצר, ומטרתו להבטיח שהמידע המפושט אכן מותאם לאוכלוסיית היעד.

המונח פישוט לשוני מתייחס אפוא לתהליך המובנה של עריכת המידע לשם הפיכתו לפשוט, ברור וקל להבנה לאנשים עם מוגבלות שכלית והוא עיקרו של שלב הביצוע בתהליך ההנגשה שתואר לעיל. הפישוט הלשוני מתייחס לתוכן, למבנה, לעיצוב ולסמלול. ההתייחסות לתוכן – ארגון הרעיונות העיקריים והשמטת מידע עודף שאינו תורם ישירות להבנת המסר, שימוש באוצר מילים שגור ומוכר; למבנה – התאמת השפה ליכולות של אוכלוסיית המטרה באמצעות שימוש במבנה משפט פשוט; לעיצוב (מידע כתוב) – שימוש באמצעים חזותיים לתמיכה בכתוב, כגון שימוש בדפוס נגיש, דגשים עיצוביים המבחינים בין עיקר לטפל כגון סימון כותרות בקו תחתי ושימוש ברווחים בין פסקאות; לסמלול – ייצוג גרפי פשוט וברור של מידע הנמסר לכלל הציבור.⁴³ הסמלול מאפשר גם לאדם שאינו יודע קרוא וכתוב או אדם שקריאתו אינה מספקת או תפקודית, להבין את ההקשר של הכתוב מתוך הסמל. הסמלים תומכים בטקסט, מכניסים להקשר והם בבחינת רמז תוכני לכתוב.

הפישוט הלשוני מוגדר בתקנות נגישות השירות כדלהלן:⁴⁴

התאמת מידע באופן שמבנהו הלשוני פשוט ותוכנו ברור, ואשר מתקיימים בו ככל האפשר כל אלו:

1. המידע מכיל את עיקרי הדברים בלבד;

40 Omolara Funmilola Akinpelu, Meera Adya & Shelley Kaplan, Burton Blatt Inst., Draft Document Submitted to the Division of Services for People with Mental Retardation, Israel Ministry of Social Affairs and Social Services.

41 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות); תקן 1918, לעיל ה"ש 33.

42 שלבי ההנגשה הלשונית נקבעו על פי ממצאי הסקירה לעיל בה"ש 41 ותוך התייעצות עם אנשי מקצוע בתחום המוגבלות השכלית ובתחום השפה והאוריינות אשר השתתפו בוועדת ההיגוי של חוברת ההנחיות להנגשה לשונית.

43 ההגדרה לקוחה מתוך תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).

44 ס' 1 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).

2. המידע מועבר לפי רצף ברור ומסודר, כגון סדר פעולות כרונולוגי או תנאים ותוצאותיהם האפשריות;
 3. המשפטים קצרים ופשוטים תחבירית;
 4. שימוש מרבי באוצר מילים יום-יומי ושכיח; שימוש מועט ככל האפשר בעגה מקצועית, במילים בשפות זרות שאינן בשימוש יום-יומי ובניבים; נעשה שימוש במילים או במונחים כאמור, יפורשו בסמוך לאזכור הראשון שלהם (כגון על ידי הגדרה או דוגמא להמחשה);
 5. שימוש מועט בראשי תיבות ובקיצורים, לרבות קיצורי פנייה בלשון זכר ונקבה, כגון "יועצ/ת" "חלק/י";
 6. בהתאם להקשר, שימוש מרבי בפעלים בצורת הפעיל ולא הסביל (כגון "דני כתב את הספר" ולא "הספר נכתב ע"י דני")
 7. שימוש בסמלול.
- תוצר הפישוט הלשוני הוא מידע בשפה מובנת, ברורה, מותאמת ובעלת דגשים רלוונטיים לקהל היעד.
- דפוס נגיש מוגדר כך: ⁴⁵
- דפוס נגיש הדפסה אשר מתקיימים בה כל אלה:
1. האותיות הן אותיות דפוס;
 2. הגופן מסוג פשוט (כגון אריאל) מעובה, וגודלו בין 16 לבין 22 נקודות;
 3. בטופס שמקבל השירות נדרש להוסיף בו מידע, מצוי רווח הולם להוספת המידע כאמור;
 4. הנייר אינו מבריק ואין בו קישוטי רקע;
 5. ככל שניתן, גוון האותיות והספרות יהיה נוגד את הרקע באופן המאפשר לקרוא אותן בבירור.

ה. פישוט לשוני של מידע בשביל אנשים עם מוגבלות שכלית הלכה למעשה

הנגשת מידע בשביל אנשים עם מוגבלות שכלית חיונית בתחומי חיים מגוונים, כגון התמצאות במרחב הציבורי (שילוט, מפות התמצאות), שירות לציבור (מוסדות ציבור כמו ביטוח לאומי, קופת חולים, משרד הרווחה), תקשורת (עיתונות, טלוויזיה, אינטרנט, רדיו), תרבות ופנאי (מופעי תרבות, מוזאוני, אתרי טיולים), מסמכים רשמיים (טפסים, חוזים, מכתבים רשמיים) וכמובן בתפקוד היום-יומי (בסופרמרקט, בתחבורה הציבורית). המודעות הגוברת לצורך בנגישות ולאכיפתן של תקנות נגישות השירות מובילה בהדרגה לעלייה במספר הפרויקטים בתחום הנגשת המידע שמבצעים גופים ציבוריים וממשלתיים, ארגוני סיוע חברתיים וקליניקות

משפטיות במוסדות אקדמיים.⁴⁶ פעילות ההנגשה שמתבצעת הלכה למעשה על פי הצרכים בשטח, תומכת בטענתנו במאמר זה ומחזקת אותה ולפיה ראוי לעגן בחקיקה הנגשה של מידע משפטי אותו נותנים גופים ציבוריים כחלק מן השירות, ואשר יש בו כדי לאפשר התנהלות תקינה של הלקוחות בחיי היום-יום.

אחד התחומים המרכזיים שבהם נעשית פעילות בתחום הנגשת המידע הוא מיצוי הזכויות של אנשים עם מוגבלות בתחומי החיים השונים. כחלק זה של המאמר נדגים את השימוש בהנחיות לפישוט לשוני של מידע באמצעות כמה דוגמאות בנושא זכויות.⁴⁷ נצביע על המקומות שבהם עלולים אנשים עם מוגבלות שכלית להיתקל בקושי בהבנת המידע, ונציע דרכים לפשט את המידע ולהתאימו לאוכלוסיית היעד.

הדוגמה הראשונה שנבחן היא הגדרת המונח "נגישות" בתוספת הנגישות לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות.⁴⁸ דוגמה זו מייצגת את המשפט – החוק והתקנות – וגם את זכותו של האדם עם המוגבלות להבין את זכויותיו ולממש אותן:

"נגישות היא אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו, שימוש והנאה משירות, קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם, שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם, והכל באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי".

הגדרה זו מורכבת למעשה ממשפט אחד ארוך עם מספר רב של פסוקיות. נתחיל את תהליך הפישוט בארגון הרעיונות (התייחסות לתוכן). נארגן את המידע באופן שכל רעיון יוצג במשפט נפרד. לשם כך נחלק את הגדרת הנגישות לפסוקיות, שכל אחת מהן מתייחסת להיבט אחד בהגדרה (מקום, מידע, שירות, אופן).

נגישות היא –

- אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו;
- שימוש והנאה משירות;
- קבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם;
- שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם;
- הכול באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.

46 לדוגמה ראו אתר נגישות ישראל: www.aisrael.org.

47 להדגמת תהליך הפישוט הלשוני נבחרו דווקא הדוגמאות שלהלן, משני טעמים עיקריים: א. דוגמאות אלה עוסקות בזכויות בעלות חשיבות רבה יחסית בשגרת חייהם של אנשים עם מוגבלות (נגישות, עבודה ופיטורין, ניידות – נסיעה בתחבורה הציבורית); ב. מחברות המאמר פישטו את מסמכי הזכויות הללו במסגרת פרויקטים יישומיים שונים טרם כתיבת המאמר הנוכחי, וכך הכירו את המורכבות הכרוכה בפישוטם ויכלו לבחור את הדוגמאות להמחשת עקרונות הפישוט השונים בחירה מושכלת.

48 ס' 19(א) לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (תיקון מס' 2).

יש לוודא כי רצף הנושאים הגיוני, וכי אין מידע עודף או מיותר אשר פוגם בהבנת המסר. במצב ההפוך, כאשר חסר מידע להבנת הרצף או התהליך המתואר, יש להשלימו. לדוגמה, המשפט "שימוש במתקניהם והשתתפות בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם" אינו ברור די צרכו, כיוון שלא ברור באילו מתקנים ופעילויות מדובר.

ניסוח מפורש יותר יכול להקל את הבנת המשפט:

- נגישות היא שימוש במתקנים במקום מסוים
- לדוגמה, שימוש פשוט בעמדה אוטומטית לקניית כרטיסים;
- נגישות היא אפשרות להשתתף בתכניות במקום ובפעילויות במקום לדוגמה, האפשרות לצפות בסרט בבית קולנוע.

לאחר ארגון הרעיונות נבחן את התאמת אוצר המילים ומבנה המשפט ליכולות הלשוניות של אנשים עם מוגבלות שכלית (התייחסות לתוכן ולמבנה). בהגדרת המונח נגישות נעשה שימוש רב בשמות פעולה – "הגעה", "תנועה", "התמצאות", "שימוש", "קבלת (מידע)". מומלץ להחליף שמות פעולה אלה בפעלים, שכן קל יותר להבין פעולות מלהבין שמות עצם מופשטים.

נגישות היא אפשרות –

- להגיע למקום, לנוע בו ולהתמצא בו;
- להשתמש בשירות וליהנות ממנו;
- לקבל מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם;
- להשתמש במתקניהם ולהשתתף בתכניות ובפעילויות המתקיימות בהם;
- הכול באופן שוויוני, מכובד, עצמאי ובטיחותי.

המילה "מתקניהם" קשה להבנה בשל השימוש במורפולוגיה חבורה לציון השייכות, ולכן נבחר להביע את השייכות בצורה שקופה יותר, באמצעות מילת היחס "של" – "המתקנים שלהם".

הפעלים "ניתן" ו"מופק" מופיעים בצורת הסביל ובשל כך קשים להבנה. כדי להקל את הבנתם, נחליף אותם בפעלים בצורת הפעיל (א) או בפעלים אחרים בעלי משמעות דומה (ב), תוך שמירה על משמעות המשפט המקורי.

(א) נגישות היא אפשרות לקבל מידע.

– נותנים לנו את המידע במסגרת מקום או שירות...

– מפיקים את המידע במסגרת מקום או שירות...

– המקום או השירות נותנים לנו מידע...

(ב) נגישות היא אפשרות לקבל מידע.

– אנחנו מקבלים את המידע במסגרת מקום או שירות...

מלבד אוצר המילים השגור והמוכר שמומלץ להשתמש בו, יש להקפיד על משפטים פשוטים מבחינה תחבירית (התייחסות למבנה). לפיכך נפשט את המשפטים הבאים בהגדרת הנגישות באמצעות חלוקתם למשפטים קצרים, כך:

- (א) נגישות היא אפשרות הגעה למקום, תנועה והתמצאות בו ;
- נגישות היא אפשרות להגיע למקום ;
 - נגישות היא אפשרות לנוע במקום ;
 - נגישות היא אפשרות להתמצא במקום.
- (ב) נגישות היא אפשרות לקבלת מידע הניתן או המופק במסגרת מקום או שירות או בקשר אליהם ;
- נגישות היא אפשרות לקבל מידע ;
 - נותנים לנו את המידע במסגרת מקום ;
 - נותנים לנו את המידע במסגרת שירות ;
 - נותנים לנו את המידע בקשר למקום או שירות.

נושא התעסוקה הוא נושא חשוב מאוד בחיי כולנו, ובכלל זה בחייהם של אנשים עם מוגבלות. אצל אנשים אלו החשש מפיטורין גדול יחסית. לעתים חוסר היכולת של אנשים עם מוגבלות שכלית להבין את זכויותיהם ולסנגר עליהן או הסטיגמה של המעסיקים באשר ליכולתם של אנשים אלה להבין את החוק ולסנגר על זכויותיהם, מביאים מעסיקים לבצע הליכי פיטורין שאינם עומדים בכל סעיפי החוק. לכן בחרנו כדוגמה נוספת לתהליך הפישוט הלשוני סעיף אחד מתוך חוק פיצויי פיטורים.⁴⁹ דוגמה זו ממחישה כיצד ניתן לבצע הנגשת מידע משפטי חיוני בשביל אנשים עם מוגבלות שכלית באופן שיאפשר להם להבין את זכויותיהם ולדרוש את מימושן. באמצעות דוגמה זו נמחיש גם את השימוש בעיצוב מותאם כאמצעי עזר להנגשת המידע הכתוב.

חוק פיצויי פיטורים קובע את זכות העובדים לקבלת פיצויים כאשר נסתיימו יחסי העבודה, וזאת לפי הוותק שלהם במקום העבודה ולפי שיעור שכרם. סעיף זה מפרט את התנאים לקבלת פיצויי פיטורין במקום העבודה לאחר חילופי מעבידים. סעיף 1(ב) קובע:⁵⁰

“עובד שעבר ממקום עבודה למקום עבודה אצל אותו מעביד ונתחלפו המעבידים במקום העבודה הנוכחי, זכאי לקבל פיצויי פיטורים מהמעביד הקודם בעד תקופת עבודתו אצלו או במקום העבודה הקודם כאילו פוטר העובד ביום חילופי המעבידים כאמור ; קיבל המעביד החדש כאמור על עצמו, על פי התחייבות בכתב כלפי העובד, את האחריות לפיצויי הפיטורים שהיה העובד זכאי לקבלם מהמעביד הקודם כאמור, יהיה המעביד הקודם פטור מתשלום הפיצויים ויראו

49 חוק פיצויי פיטורים, התשכ"ג-1963.

50 ס' 1(ב) לחוק פיצויי פיטורים.

לעניין חוק זה את תקופת עבודתו של העובד אצל המעביד הקודם או במקום העבודה הקודם כאילו עבד במקום העבודה הנוכחי.⁵¹

גם פסקה זו בנויה כמשפט ארוך מרובה פסוקיות אשר קשה מאוד לאדם מן היישוב להבינו, קל וחומר לאנשים עם מוגבלות שכלית. בבואנו לפשט את המידע, נתאר תחילה את הסיטואציה הכללית ולאחר מכן את שני התרחישים (המופרדים זה מזה באמצעות " ; ") המתייחסים לתשלום הפיצויים. תרחיש אחד מתייחס לקבלת פיצויים ממעביד קודם, והתרחיש השני מתייחס לקבלת פיצויים ממעביד חדש. לצורך הפישוט נפריד בין הנושאים השונים בפסקה באמצעות כותרות מתאימות. בהמשך נדגים כיצד השימוש באמצעים חזותיים, כמו תרשים זרימה, יכול לסייע בהצגת המידע הצגה בהירה ופשוטה להבנה.

פיצויי פיטורין במקום העבודה לאחר חילופי מעבידים

תיאור המקרה

עובד עבד במקום מסוים.

העובד עבר ממקום עבודה אחד למקום עבודה אחר אצל אותו מעביד. במקום העבודה החדש התחלפו המעבידים – המעביד הקודם עזב והגיע מעביד חדש.

תרחיש 1 – פיצויים מהמעביד הקודם

במקרה זה:

– מגיעים לעובד פיצויי פיטורין מהמעביד הקודם, כאילו פיטרו אותו ביום שהמעבידים התחלפו.

תרחיש 2 – פיצויים מהמעביד החדש

המעביד החדש יכול להתחייב בכתב כלפי העובד לשלם לו את פיצויי הפיטורין במקום המעביד הקודם.

במקרה זה:

– המעביד הקודם לא יצטרך לשלם פיצויים לעובד.

– כשהעובד יצטרך לקבל פיצויים ממקום העבודה החדש, הוא יקבל:

1. את הפיצויים עבור תקופת העבודה במקום הקודם.

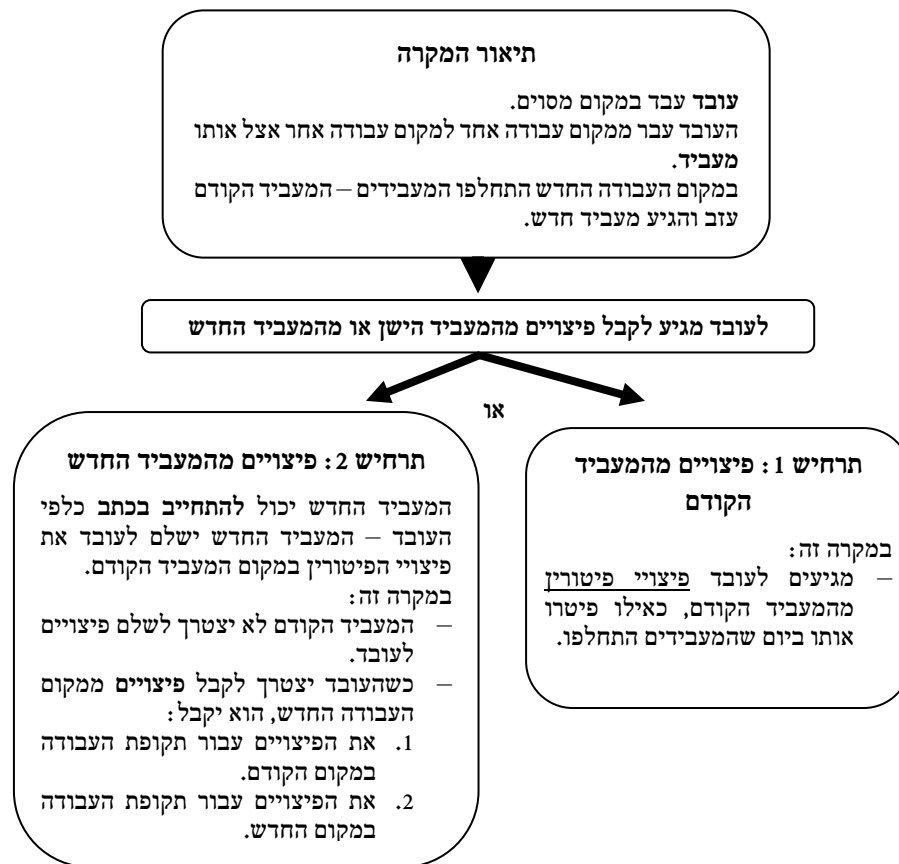
2. את הפיצויים עבור תקופת העבודה במקום החדש.

תחילה ארגנו את הרעיונות המרכזיים והבענו אותם במשפטים נפרדים ופשוטים מבחינה תחבירית. כעת נבחן את אוצר המילים. כדי לאפשר לאנשים עם מוגבלות שכלית להבין טוב יותר

51 ראוי לציין כי קיימים כמה תרחישים המתייחסים לתשלום פיצויי פיטורין. לצורך המחשת ההנגשה הלשונית בחרנו להתמקד בשניים מהם.

את המידע בנושא התפטרות ופיטורין, אפשר ליצור מילון של המילים החשובות. מילון המונחים יוצג בראש המסמך הכתוב (אם יש מעט מונחים) או בסופו (אם מספר המונחים רב). לדוגמה הנוכחית בחרנו להגדיר את המונחים האלה: "עובד", "מעביד", "פיטורין", "פיצויים" ו"פיצויי פיטורין" (ראו רשימת המילים החשובות והגדרותיהן מתחת לתרשים הזרימה). המילים שמופיעות במילון יסומנו בצורה מובחנת גם בגוף הטקסט (באמצעות קו תחתני), כדי לסמן לקורא כי הן מוסברות במילון.

פיצויי פיטורין במקום העבודה לאחר חילופי מעבידים



רשימת מילים חשובות

"עובד" – אדם שעובד אצל מעביד כדי לקבל משכורת (כסף עבור עבודה);
"מעביד" – אדם או ארגון שנותנים לעובד עבודה ומשכורת;

"פיטורין" – המעביד מודיע לעובד שהעובד מפסיק לעבוד;
"פיצויים" – כסף שאנחנו מקבלים מאדם או מארגון על נזק שהם עשו לנו;
"פיצויי פיטורין" – כסף שהעובד מקבל מהמעביד בעקבות פיטורין.

להלן דוגמאות לכללי פישוט נוספים העוסקים באוצר המילים: יש להימנע ככל האפשר משימוש במילים לועזיות ובעגה מקצועית. כך למשל יקשה על אנשים עם מוגבלות שכלית, וקרוב לוודאי שגם על כלל הציבור, להבין מונחים כמו "פוליסה", "לגיטימציה", "סוב יודיזה", "קניין", "ערכאות" ודומיהן, ומומלץ להחליף אותן במילים מוכרות ושכיחות או להסבירן ולתת דוגמאות להמחשת משמעותן. לדוגמה, את המילה "פוליסה" אפשר להחליף ב"חוזה ביטוח" או "הסכם ביטוח" ולהסביר מהו "ביטוח". מומלץ להימנע גם משימוש בראשי תיבות וקיצורים כמו "בג"ץ", "בי"מ", "עו"ד", "חוק חט"מ" ודומיהם ולהשתמש בביטוי המלא "בית דין גבוה לצדק – בג"ץ", או "עורך דין – עו"ד" ולהסבירם. כמו כן יש להימנע משימוש במילים רב-משמעיות ובניבים. לדוגמה, שאלה כמו "מי הכי קרוב אליך?" המתייחסת לרוב לקרבה רגשית או משפחתית של הנשאל אל מישו, עלולה להיענות בתשובה המתייחסת לקרבה פיזית של אדם הנמצא בסמוך לנשאל.

בדוגמאות שבחנו עד כה הצגנו תהליך של פישוט לשוני ללא סמלול. כדי להפוך את המידע המילולי לנגיש עוד יותר לאנשים עם מוגבלות שכלית, מומלץ להשתמש בסמלול לתמיכה בכתוב. הסמלים שנשתמש בהם יהיו סכמתיים ויופיעו מצד שמאל של הכתוב (כדי לאפשר קריאה רציפה באמצעות תוכנת הקראה, במידת הצורך). נדגים זאת באמצעות מידע הנוגע לשוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות בתחבורה הציבורית.⁵² בדוגמה זו מוצג מידע מפורט מבחינה לשונית בדפוס נגיש ובליווי סמלים.

החוק קובע:



אסור להפלות אנשים עם מוגבלות.

אסור להתייחס אל אנשים עם מוגבלות בצורה אחרת, בצורה פחות טובה.



לאנשים עם מוגבלות יש זכות להשתמש בתחבורה הציבורית כמו כולם.

בתום תהליך הפישוט הלשוני חשוב לבצע בקרה של התוצר עם אנשים עם מוגבלות שכלית. תהליך הבקרה מסייע לנו לבחון אם המסר שברצוננו להעביר אכן ברור ומובן לקהל היעד.

52 תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (הסדרת נגישות לשירותי תחבורה ציבורית), התשס"ג–2003.

בדוגמאות שהצגנו עד כה הודגם תהליך הפישוט הלשוני של מידע כתוב. אולם כפי שתואר במבוא, חלק ניכר מן המידע שהציבור קולט הוא מידע דבור, הנמסר בעל פה, אם באינטראקציה פנים אל פנים ואם באמצעי התקשורת כמו הרדיו והטלוויזיה. גם מידע דבור המיועד לאנשים עם מוגבלות שכלית צריך להיות נגיש ומובן לאוכלוסייה. לדוגמה, אדם המגיע לקבל טיפול רפואי יקבל הסבר בעל פה מנותן השירות באשר למצבו הרפואי, לבדיקות שעליו לעבור, לתרופות שעליו ליטול ולזכויות המגיעות לו בטיפול. כאשר מוסרים מידע בעל פה לאדם עם מוגבלות שכלית, יש לפנות אל האדם עצמו ולא רק אל המלווה שלו. על ההסברים להיות בשפה מותאמת וברורה, תוך שימוש במשפטים קצרים ובאוצר מילים מוכר; על הדובר להתאים את קצב הדיבור ליכולת הקליטה של האדם עם המוגבלות ולוודא שמה שנאמר הובן. יש לחזור על הנאמר ולעשות שימוש באמצעי מסירה מגוונים של מידע, לפי הצורך. הבנה של הסיטואציה מחזירה לאדם תחושה של שליטה, מפחיתה את החרדה מפניה ומאפשרת הבנת השיח והתכנים הנמסרים בה.⁵³

1. דילמות בפישוט לשוני של מסמכים משפטיים

הדוגמאות שהצגנו ממחישות כיצד אפשר להציג לאנשים עם מוגבלות שכלית מידע משפטי בשפה מובנת וברורה התואמת את צרכיהם ואת יכולותיהם. מידע שעבר פישוט לשוני מסייע לאנשים עם מוגבלות להבין את הכתוב או את הנאמר, ובכך מאפשר להם להיות שותפים פעילים בקבלת החלטות בנוגע לחייהם. הם נעשים מודעים יותר לזכויותיהם ואף מסוגלים להתנהלות עצמאית יותר בחיי היום-יום. עם זאת פישוט מידע ככלל ומידע משפטי בפרט מעורר כמה סוגיות עקרוניות שיש לתת עליהן את הדעת.

אחת הסוגיות המרכזיות שיש לתת עליהן את הדעת היא מידת הסלקטיביות שיש לנהוג בהנגשת מידע משפטי. הדרישה להנגיש את כל ספרי החוק נשמעת קוסמת במובנה החברתי-שוויוני, אולם היא כמעט בלתי אפשרית ברמה המעשית. הידע המשפטי הוא רב, וברובו הגדול אינו נגיש גם לאוכלוסייה הכללית במדינה שאינה בעלת השכלה משפטית ולא רק לאנשים עם מוגבלות שכלית. האם יהיה נכון לדרוש הנגשה רק של החוקים בעלי ההשפעה הישירה על האוכלוסייה עם המוגבלות? האם קיימים כלל חוקים או חלקי חוקים שאינם בעלי השפעה על אוכלוסייה זאת? האם כספם המופקד בבנק של אנשים עם מוגבלות אינו כפוף לחוקי החברות והבנקאות? האם עברה שהם עוברים אינה כפופה לדין הפלילי? האם בפגיעת הרשות בזכותם אין להם סעד מדיני המנהל הציבורי? בשל הדילמות לעיל נראה לנו שאין דרך אחת אלא שינוי החקיקה בתחום הנגשת המידע המשפטי לאנשים עם מוגבלות, אשר במסגרתו תחול חובת הנגשה גם על מידע משפטי שגופים ציבוריים נותנים כדבר שבשגרה. לדוגמה, מסמכי ביטוח

53 אתר "בזכות", לעיל ה"ש 21.

לאומי שמונפקים לקהל הרחב או פטורים מתשלום מטעם גופים ציבוריים. טענה זו מתיישבת עם תיקון 2 לחוק, שכן החוק כולל שירותים ציבוריים, והיא נראית יעד בר השגה.

סוגיה אחרת היא השמירה על הדיוק בהעברת המסר המקורי. תהליך הפישוט כולל ניפוי מידע מתוך המסמך המקורי, אשר אינו תורם ישירות להעברת המסר או מסיח ממנו. את ההחלטה איזה מידע לנפות ואיזה להשאיר מקבל, לרוב, איש המקצוע המבצע את הפישוט על פי שיקולים מקצועיים הנוגעים לתהליך הפישוט ולא דווקא מתוך היכרותו את תחום התוכן של המסמך שהוא מפשט. בנוסף, לעתים מזומנות יש צורך לשנות את אופן הניסוח של הכתוב במסמך המקורי על מנת להתאים ולהנגיש את התכנים (למשל הפיכת המסר למסר חיובי והימנעות משלילה כפולה: "צריך להתנהג בצורה מכובדת" במקום "אסור להתנהג בצורה לא מכובדת") ובכך משתנה גם גון המשמעות המקורי. במקרים רבים יש צורך להשתמש בתהליך הפישוט במילים נרדפות או קרובות במשמעותן למילים המקוריות (למשל "כלל" במקום "חוק", "הסכם" במקום "חוזה" וכדומה) או לצמצם את משמעותו של ביטוי מסוים רק להקשר שבו הוא מופיע במסמך העובר פישוט (למשל, המונח "זכויות" יוגדר במסמך העוסק ביחסי עובד-מעביד, רק במה שנוגע לתחום זה). שינויים אלה עלולים לפגום בדיוק של העברת המסר המקורי; גם מבנים לשוניים מסוימים עלולים ליצור קושי בבואנו לפשט מידע בשביל אנשים עם מוגבלות שכלית. לדוגמה, מילות תנאי ("אם", "אלא אם"), פעלים ותארים מודליים ("רוצה", "יכול", "חייב", "צריך"), שלילה כפולה ("אסור לא להעיד") וכדומה. לאור זאת מומלץ כי פישוט לשוני של מסמכים בתחום המשפטי ייעשה בידי מפשט לשוני בעל רקע בתחום המשפטי, וכן שהמסמך המפושט יעבור ביקורת של מומחה בתחום, על פי העניין (עורך דין או יועץ משפטי, רואה חשבון, רופא, עובד רווחה וכדומה), וזאת כדי לוודא שתוכנו נאמן למקור ככל האפשר. בנוסף, חשוב לבנות קבוצת ביקורת של אנשים עם מוגבלות, שתספק היוזן חוזר על המידע המפושט ותשקף את מידת הבנתו בקרב אוכלוסיית היעד.

הסוגיה אחרונה שתידון כאן היא התוקף המשפטי של מסמכים או מידע מפושטים. כאמור, על פי חוק, אין חיוב לפישוט לשוני של מסמכים בעלי אופי משפטי. לפיכך יש להתייחס למידע משפטי מפושט לא כתחליף למידע משפטי או רפואי במסמכים מקוריים אלא דווקא כאמצעי עזר שנועד לסייע בהעברת המסר לאוכלוסייה המתקשה להבינו בצורתו המקורית. אמצעי עזר זה מאפשר הבנה של רוח הדברים ועיקרי הדברים ובכך מסייע בהתמודדות עם התכנים המשפטיים. ככלל, יש להציע לאנשים עם מוגבלות את המסמך המפושט לצד הנוסח המקורי. בנוסף, למען הסר ספק, יש לציין בכתב בכל מסמך מפושט כי אינו תחליף לחוק, וכי לסיוע משפטי או לעיון בחוק יש לפנות אל עורך דין או אל היועץ המשפטי בארגון. לפיכך ראוי להנגיש ולפשט גם את הליך הפנייה לעורך הדין או ליועץ המשפטי בארגון, כדי שאנשים עם מוגבלות יוכלו להיעזר בהם ולהשתמש בשירותיהם במידת הצורך.

סיכום

בשנים האחרונות, עם הוספת פרק הנגישות לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות וכניסתן לתוקף של תקנות נגישות השירות, עולה צורך מהותי בהנגשה לשונית והתאמת השפה והמסרים המועברים לאנשים עם מוגבלות בעת קבלת שירות ציבורי כזה או אחר. צורך זה מקבל משנה תוקף כאשר המסר המועבר מופשט, מורכב או מכיל מונחים מקצועיים ברמה גבוהה. מסרים ותכנים כאלו מרכיבים את עולם החוק והמשפט שבו אנו חיים. עם זאת יש לציין כי למרות הצורך והחיוניות בפישוט לשוני של מידע בתחום המשפטי לאנשים עם מוגבלות שכלית, החוק כיום עדיין אינו מחייב פישוט לשוני של מסמכים משפטיים. במאמר זה טענו כי אף שאין חובה חוקית לכך, ראוי לעגן בחקיקה הנגשה של מידע משפטי שגופים ציבוריים נותנים כדבר שבשגרה. כלומר, ראוי לעגן בחקיקה מידע משפטי שגופים ציבוריים נדרשים להעביר ללקוחותיהם כחלק מהשירות שהם מעניקים, ובעיקר מידע שהלקוחות זקוקים לו ומשתמשים בו לצורך התנהלות תקינה בחיי היום-יום.

ההנגשה הלשונית היא כלי לתיווך בין עולמות תוכן שונים, בין שפה מקצועית לשפה יום-יומית ובין עגה מקצועית למונחים בהירים וברורים שכל אדם יכול להבין. זאת, על מנת שהאדם שמקבל שירות יוכל למצות את השירות במלואו, להבין את הנדרש ממנו, להפעיל שיקול דעת ובעקבותיו להחליט החלטות במודע. היכולת להבין את הנעשה, להבין את השפה הכתובה או הדבורה ולהיות שותף אמיתי לשיחה, לתהליך או להתנהלות מחזירה תחושה של ביטחון ושליטה לחייו של כל אדם, על אחת כמה וכמה אדם עם מוגבלות.

תהליך ההנגשה הלשונית הוא מורכב ודורש היכרות עם עולמות התוכן הרלוונטיים ועם קבוצות אוכלוסיות היעד הרלוונטיות. תהליך זה מציב אתגר בפני המפשט – להחליט מהם התכנים המרכזיים שיש לפשט ובאילו מונחים להשתמש כדי להעביר תכנים אלה במדויק לאוכלוסיית היעד. החלטות אלה דורשות מיומנות, ולכן מומלץ להיעזר באיש מקצוע לצורך הנגשת התכנים המשפטיים. עם זאת התהליך נעשה באופן מובנה ומגובה בתקנות נגישות השירות. הוא כולל את פישוט המידע מבחינה לשונית ואת התאמת אמצעי מסירת המידע למקבל השירות. הבניית ההליך כוללת בתוכה גם בקרה על התהליך עצמו וגם בקרה על הבהירות וההתאמה של התכנים לאנשים עם מוגבלות המסתמכים על הנגשת השפה.

לסיכום, הנגשה לשונית דווקא בעולמות התוכן של החוק והמשפט מעלה סוגיות ודילמות רבות, החל ביכולת להגדיר מהו מידע רלוונטי לעומת מידע טפל וכלה בבחינת התוקף המשפטי של חומרים אלו. אולם למרות מורכבות התהליך ולמרות הסוגיות הרבות סביב הנושא, חשוב לזכור כי תוצרי ההנגשה הלשונית בכלל והפישוט הלשוני בפרט עשויים לשפר במידה ניכרת את איכות חייהם של האנשים עם המוגבלות השכלית ולא רק שלהם. לעתים ההנגשה היא שתגרום להבדל בין אדם בדיור סרגטיבי, מאחר שאינו מצליח להתנהל בעצמו ביחסיו עם המערכות והשירותים השונים, לבין אדם עצמאי ושותף פעיל בקהילה.