



# היבטים בתקשורת בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית חוברת העשרה

עורכת ראשית:  
ד"ר עדי לוי-ורד | מכלול -  
יחידת הערכה ומחקר, קרן שלם.

שותפות עריכה:  
שרון גנות | מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם.  
אדוה אהודה גמליאל | מנהלת תחום מומחיות בסוגי מוגבלויות, שרות רש"ט,  
אגף הערכה, הכרה ותוכניות, מנהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי.







אמן: אשטו טנג'יי. שם היצירה: דברים טובים ויפים.

### על האמן:

אשטו טנג'יי, צייר בן 23, מאובחן עם מוגבלות שכלית התפתחותית. למד בבית ספר סיני ברמלה במגמת אמנות. את הציור צייר כשהיה בן 20 והוא הוצג בתערוכת בוגרי מגמות אמנות של החמ"ד, וכן בתערוכת בוגרים מצטיינים של מגמות אמנות בתשע"ט. אשטו סיים את הלימודים וכיום עובד ומשתלב באופן עצמאי בתעסוקה, וחי בבית המשפחה בראשון לציון.

### על היצירה:

**שם הציור:** דברים טובים ויפים. את היצירה צייר כפרויקט גמר בסדנה, במסלול מגמת אמנות לבגרות. ההשראה ליצירה הייתה פעילות בית ספרית על מפת ישראל, בה הכינו התלמידים יצירה משותפת של מפה תלת ממדית גדולה בכניסה לבית הספר. אשטו מספר: ציירתי במרכז מפה של ארץ ישראל ובתוכה בית, מסביב ציורים יפים. ציירתי בית בתוך ליווייתן, עצים, איש ישן, יהלום, מוח, לב, כובע נחש בתוך פרצוף, אנשים, פרח, ענן וגשם. ציירתי בטושים באופן חופשי על קנבס דברים שאני אוהב. הציור צבעוני ונותן הרגשה של שמחה. טכניקת ציור: טושים על קנבס 70X100 ס"מ.

עבור בני האדם היכולת לתקשר עם הסביבה הינה צורך אנושי בסיסי.

תקשורת מתאימה ויעילה הינה מרכיב חשוב בחיי היום-יום של כל אדם, בין היתר בהיותה מאפשרת אוטונומיה, עצמאות, השתתפות ויכולת להתנהל בצורה שוויונית.

מכאן יש להבין את חשיבותה של התקשורת עבור אנשים עם מוגבלות שכלית, בהיותה משפיעה הלכה למעשה על היכולת של כל הצדדים בה, ליצור קשרים עם בני אדם אחרים בחברה. תקשורת ברורה ויעילה יכולה לסייע למקבלי השירות, ליצור ולקיים שיתופי פעולה, להביע רצונות, מחשבות, רגשות וצרכים ולקבל את התמיכה המתאימה. צוותים הנותנים שירותים לאנשים עם מוגבלות שכלית נמצאים בחזית הראשונה ולכן הם הראשונים שצריכים לדעת כיצד לתקשר באופן מיטבי עם מקבלי השירות שהם עובדים איתם.

אנו רואות חשיבות רבה בהעשרת הצוותים והמדריכים במסגרות, על מנת שיוכלו לתת את השירות המיטבי למקבלי השירות, זאת באמצעות מתן כלים ללמידה והתפתחות. מינהל מוגבלויות שבמשרד הרווחה וקרן שלם מחויבים לנושא זה ועושים פעולות רבות על מנת להרחיב את הידע והכלים העומדים לרשותם.

החוברת שלפניכם מציגה עושר רב של מאמרים קצרים העוסקים בתקשורת מיטבית עם האדם עם מוגבלות שכלית. החוברת מצטרפת לארבע חוברות קודמות שמטרתן לתת מידע מקצועי ויישומי למדריכים במסגרות.

לכבוד החוברת הזו אף צולם סרטון שמציג מעגל שיח של מקבלי שירות סביב נושא התקשורת והשיחה, כפי שהם רואים וחווים אותה.

אנו מאחלות קריאה נעימה ומעשירה,

בברכה,

### שרון גנות

מנהלת ידע ומחקר  
קרן שלם

### אדוה אהודה גמליאל

מנהלת תחום מומחיות בסוגי מוגבלויות  
שירות רש"ט, אגף הערכה, הכרה ותכניות, מינהל  
מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי

## תודה לוועדת ההיגוי המלווה:

- **אדוה אהודה גמליאל**, מנהלת מומחיות בסוגי מוגבלויות, שרות רש"ט, אגף הערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- **ד"ר אסתר גולדבלט**, מנהלת תחום מוגבלויות שמיעה, שרות ראייה, שמיעה וטכנולוגיה. אגף הערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- **פרידה קורנברוט**, קלינאית תקשורת ראשית, מערך שירותי הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
- **ד"ר עדי לוי ורד**, מרכזת יחידת מכלול – מחקר והערכה, קרן שלם
- **תמנע גבאי-מרקביץ**, מנהלת תחום פיתוח מקצועי, קרן שלם
- **שרון גנות**, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם

## תודה למדריכים שהתנדבו לקרוא ולהתייחס למאמרים בחוברת:

- **אלברון-גודבדזה נטלי**, מנהלת הוסטל השחר, אקים הרצליה. בעלת תואר שני בחינוך, התמחות בניהול וארגון מערכות חינוך.
- **אמון הילה**, מדריכה במע"ש כרמי גיל, כרמיאל, אקים ישראל.
- **אסבג פזית**, עו"ס ומנהלת איכות מרכז מיל"י.
- **אסמאעיל מונא**, מדריכה במע"ש כרמי גיל, כרמיאל, אקים ישראל.
- **בוקר הגר**, רכזת תכניות הכשרה, מרכז קש"ת, אשדוד.
- **בנצ'נקו אולגה**, מדריכה ביחידה של אוטיזם רמה נמוכה, מע"ש מרכז יום, קריית גת.
- **ברגר מרים**, מדריכה במפעל מוגן רב נכותי, צ'יימס ישראל, ראש העין.
- **וינברג ניקו**, מדריך שיקומי והשמה, סיגליות פתח תקווה עמותת ש.ק.ל (אוכלוסיית מש"ה מזדקנת).
- **טל רונן**, מדריך תעסוקתי במרכז קש"ת, אשדוד.
- **טפנס רחל**, מדריכה שיקומית, מרכז שח"ף (שיקום חברתי פיזיקלי), אשדוד.
- **יהודה רונית**, רכזת טיפול בבית עמית, עפולה, אקים ישראל.
- **כחול עדן**, סגנית מנהלת ואחראית תכניות אישיות במפעל המוגן של עמותת צ'יימס, ראש העין.
- **מאיר שרה לי**, מדריכה ורכזת השמה במרכז קש"ת, אשדוד. משלבת מקבלי שירות עם צרכים מיוחדים (מש"ה, אוטיזם, שיקום) בני 18+ בתפקוד בינוני-גבוה במקומות תעסוקה (באופן יחידני או עם ליווי).
- **מזרחי שרון**, מנהלת יחידת אוטיזם, מרכז רב נכויות, עמותת ש.ק.ל בת ים.
- **קירשנבוים עדי**, מדריכת גימלאים, אלווין חולון.
- **רוקח ליאת**, מדריכה מוסמכת, מרכז מיל"י, נתניה.
- **ששוני ליזה**, מדריכה במערך דיור אקים חולון.

\* בכל מקום שבו כתוב **מש"ה** הכוונה היא למוגבלות שכלית התפתחותית.

\*\* החוברת תורגמה לשפה הערבית. ניתן לעיין בה [בקישור המצורף](#).

\*\*\* חוברת זו נכתבה בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד, אך היא מיועדת לנשים וגברים כאחד.

**אבו אלהיג'א חוסן**, BSc SLP אחראי תחום קלינאות תקשורת במחוז צפון של עמותת אקים ישראל. מזה כ- 15 שנים נותן שירותי ייעוץ ואבחון בתחומי האכילה, התקשורת, השמיעה, והטמעת תכניות קידום במעונות, במרכזי יום ובמע"שים, בארגונים שונים בארץ. עובד במתי"א כרמל וחוף ובבתי אבות.

**אבידן-זיו אורנית**, מרפאה בעיסוק, מורשה לנגישות השירות ומומחית להנגשה קוגניטיבית. בעלת תעודת 'דור המדבר' בהנגשה קוגניטיבית של משרד העבודה, הרווחה והביטחון החברתי. מנהלת תחום הדרכה והנגשה ומדריכת צוותי טיפול באגודת עמי, אגודה לטיפול באנשים עם מוגבלות שכלית-התפתחותית. משנת 2014 מנהלת את המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית של אגודת עמי והקריה האקדמית אונו. שותפה לכתיבת מאמרים ולהרצאות רבות בתחום ההנגשה הקוגניטיבית. מרצה אורחת בחוגים לריפוי בעיסוק ובקורסים למורשי נגישות השירות ברחבי הארץ ומדריכה בפרויקט הגמר של הכשרות אלה.

**פרופ' איכט מיכל**, קלינאית תקשורת PhD, ראש המחלקה להפרעות בתקשורת, אוניברסיטת אריאל. עוסקת באבחון ובטיפול בלקויות שפה ודיבור אצל ילדים, מתבגרים ומבוגרים מאוכלוסיות שונות. מחקרה מתמקדים בהפקת דיבור (הגייה, קול) תקינה וחריגה.

**אנקורי רוני**, B.A. באמנות ותיאטרון קהילתי אוניברסיטת ת"א, M.A. בחינוך מיוחד במסלול מוגבלות שכלית, אוניברסיטת בר אילן. אוצרת. מרצה בתחום הפישוט הלשוני והנגשה קוגניטיבית, מקימה ומנהלת לשעבר את מכון אקים להנגשה קוגניטיבית, ומנהלת את תחום תרבות ופנאי באקים ישראל. זוכת פרס בשיתוף משרד הרווחה, קרנות הביטוח הלאומי, קרן שלם ואקים ישראל, בתחום החדשנות בהנגשה קוגניטיבית של מוזיאונים ואתרי פנאי - מטעם הארגון הבינלאומי Zero Project. מנהלת את "מודל עיר נגישה, שהם", עמותת לטם- נגיש להכיר. עיר נגישה הוקמה על ידי קרנות הביטוח הלאומי, קרן שלם והמועצה המקומית שהם.

**אהודה גמליאל אדוה**, עובדת סוציאלית (M.A.), מנהלת תחום מומחיות בסוגי מוגבלויות בשירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה באגף הערכה, הכרה ותוכניות, מינהל מוגבלויות משרד הרווחה והביטחון החברתי. במסגרת תפקידה אחראית גם על יישום ופיתוח ידע פרקטי לטובת מתן טיפול מיטבי ומקצועי.

**איצקוביץ דליה**, אחות מוסמכת B.S.N, בעלת M.A בניהול ארגונים ומלכ"רים, האוניברסיטה העברית, ירושלים. אחות אחראית מערך דיור "שיח סוד", מדריכת צוותי טיפול ושותפה לבניית תכניות קידום אישיות וניהול סיכונים. בעבר, מורה ומרצה בקורס ל"תקשורת בין אישית", בביה"ס לסיעוד "שערי צדק", ובקורס "מטפל מוסמך" של משרד הרווחה. בהריר שירה, קלינאית תקשורת (M.A). עובדת שנים רבות עם פעוטות וילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ועם ילדים עם ASD. בעלת קליניקה פרטית וניסיון רב בעבודה עם תת"ח (תקשורת תומכת וחליפית). מדריכה בעמותת 'שתילים' בגני תקשורת, מלמדת במקומות שונים ומרצה ברחבי הארץ.

**בן דוד נופר**, קלינאית תקשורת בעמותת עמיחי. עוסקת שנים רבות במתן ייעוץ בנושאי בליעה, שמיעה ותקשורת, יחד עם הדרכת נותני שירות לבוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. מחקרה מתמקדים בתחומים אלה.

**בניטה אתי**, קלינאית תקשורת M.A. מדריכת צוותי טיפול בהטמעת תקשורת חלופית למתבגרים ומבוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. מרצה בקורסי הכשרה למטפלים העובדים עם פעוטות וילדים במעונות שיקומיים מטעם בית הספר המרכזי של משרד הרווחה. בעבר ריכזה את קורס העומק של קלינאי התקשורת במסגרות הדיור בתחום תקשורת חלופית במנהל מוגבלויות, משרד הרווחה. מרצה ומדריכה שנים רבות בתחומי הנגשה והתאמות לסטודנטים בעלי קשיים שונים המשולבים באקדמיה. מייצעת ומדריכה בתחום אכילה ובליעה בקרב אוכלוסיית מש"ה.

**ברקוביץ טובה**, טובה ברקביץ M.A. אחראית תחום קלינאות תקשורת בעמותת "שלוה" בירושלים. בעלת ניסיון רב בתחומי אכילה, תת"ח (תקשורת תומכת חליפית) ומשחק, בכל הקשת של אוכלוסיית המש"ה. עוסקת בהדרכת צוות שעובד עם פעוטות וילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית ועם ילדים עם ASD.

**ד"ר גולדבלט אסתר**, קלינאית תקשורת PhD. מנהלת תחום שירותים ישירים לחרשים וכבדי שמיעה במינהל מוגבלויות במשרד הרווחה והשירותים החברתיים. בנוסף, עוסקת בהוראת התפתחות שפה וליקויים בהתפתחות שפה במכללות אקדמיות לחינוך, ומטפלת בהפרעות שפה, דיבור ותקשורת של ילדים ומבוגרים מאוכלוסיות שונות.

**גיגרת שבתאי ענת**, M.A., מטפלת בדרמה ואשת תיאטרון. עובדת כמטפלת רגשית עם ילדים על הספקטרום האוטיסטי ועם זקנים במצבי דמנציה. בעבודת התזה חקרה את עולמם הרגשי והחברתי של מתבגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית באמצעות כלים מעולם הדרמה. דוקטורנטית בבית הספר לטיפול באמנויות באוניברסיטת חיפה. עורכת מחקר משותף ומבוסס דרמה על חוויותיהן של נשים עם מוגבלות שכלית בתחומים של יחסים רומנטיים, זוגיות ומיניות. יוצרת ומופיעה בתחום תיאטרון הבובות האמנותי לילדים, מספרת סיפורים ומנחת סדנאות תיאטרון.

**גרינשטיין אורית**, מרפאה בעיסוק MSc OT מורשת נגישות השירות ומומחית בטכנולוגיה מסייעת. עוסקת בהתאמת טכנולוגיות שונות וסביבות חכמות לאנשים עם מוגבלויות. רכזת תכנית בתים חכמים מטעם "ג'וינט - ישראל מעבר למוגבלות" המופעלת על ידי בית איזי שפירא וחברת ATVISOR.

**הגואל קרניאלי יונת**, קלינאית תקשורת, מנהלת המרכז הארצי לתקשורת תומכת, עזר מציון, נשיאה - נבחרת, ארגון אייזק עולמי.

**ד"ר הוזמי בנימין**, מנהל אקדמי בבית איזי שפירא. במשך 25 שנים הרצה בבית הספר לעבודה סוציאלית שבאוניברסיטת בר אילן וכן ניהל תחנה לאבחון מוגבלות שכלית התפתחותית. שימש כיועץ בכיר למנכ"ל משרד הרווחה. תחומי הפעילות והמחקר בהם עוסק מתמקדים בנושאים: משפחה ומוגבלות, הנגשה אקדמית לסטודנטים עם לקויות למידה מורכבות, זהות של מסוגלות בקרב אנשים עם מוגבלות והתמודדות עם התנהגות מאתגרת. הוא עורך את כתב העת "מוגבלות וחברה - מחקר ופרקטיקה" ומחבר הספר "זהות של מסוגלות - תשומת לב ללב בלקויות למידה מורכבות".

**זלצר פלאח הדר**, מנהלת מקצועית, דגש טכנולוגיה מסייעת. מומחית להנגשת טכנולוגיה מסייעת לילדים ובוגרים עם מוגבלויות דיבור ומוגבלות מורכבת. בשנת 2007 הצטרפה לצוות משרד החינוך לפרויקט 'תקשוב כהשתלבות' בו יזמה ולקחה חלק בפיתוח טופס מיפוי יכולות התלמיד. יו"ר עמותת ISAAC ישראל לתקשורת תומכת וחליפית (2016-2011), עמדה בחזית הובלת ההכללה של טכנולוגיה מסייעת בסל השירותים של משרד הבריאות עבור מוגבלות דיבור, ביחד עם עוד שש עמותות. בעלת תואר ראשון במנהל עסקים ומערכות מידע, בוגרת החוג לתואר שני בחינוך מיוחד ומוגבלות שכלית התפתחותית, אוניברסיטת בר-אילן.

**טננבאום רז**, דוקטורנטית בחוג להפרעות בתקשורת באוניברסיטת חיפה. קלינאית תקשורת המתמחה בטיפול בילדים עם לקויות מורכבות. מרכזת ומדריכה צוות קלינאיות תקשורת במעון יום שיקומי, בעלת קליניקה פרטית ומרצה בחוג להפרעות בתקשורת בקריה האקדמית אוננו. במחקר הדוקטורט שלה מתמקדת בחקר הג'סטות בקרב פעוטות עם התפתחות טיפוסית ועם לקויות מורכבות.

**ד"ר כהן ניצן**, קלינאית תקשורת. עובדת במשרד החינוך ובמכללת קיי להכשרת מורים בבאר שבע. מתנדבת באלו"ט בוגרים. מתמחה בתחום התת"ח, ההנגשה הלשונית, מיומנויות חברתיות וקריאה בלקויות המורכבות.

**מאיר-וייל לוי**, מנכ"ל ומייסדת "התערבות מכילה", שיטה להכשרת אנשי מקצוע ובני משפחה למניעה והתמודדות עם התנהגות מאתגרת בקרב אנשים עם צרכים מיוחדים ועם מוגבלות שכלית התפתחותית בפרט. החל משנת 2002 מנהלת ומעבירה הכשרות (בשיתוף עם קרן שלם) מזה 12 שנים, בכ- 100 מסגרות לאנשים עם מש"ה. במשך 5 שנים, סייעה לנציגי הרווחה (ממשרד הרווחה) בכתיבת נוהל שמטרתו להסדיר את השימוש בדרכי פעולה למניעה ולהתמודדות עם התנהגות מאתגרת בקרב אוכלוסיות בעלות מוגבלויות (נוהל שהופץ ב-2013). גב' מאיר וייל כתבה את המאמר המופיע בחוברת הנוכחית, מתוך פרספקטיבה של שני עשורי עבודתה בשטח, בהכשרות לצוותים העובדים במסגרות של אנשים עם מש"ה.

**סאלח אולפת**, קלינאית תקשורת מוסמכת, בוגרת לימודי הפרעות בתקשורת באוניברסיטת אל אהלייה, עמאן. מאז שנת 2012, בעלת תואר שני בלקויות למידה עם התמחות בחינוך ללקויי שמיעה באוניברסיטת תל אביב. מאבחנת דיסקטית בעלת ניסיון בעבודה עם מגוון אוכלוסיות בגילאים שונים, המתמודדים עם קשיי תקשורת, שפה, דיבור, תפקודי פה ובליעה.

**ד"ר סבן רונית**, קלינאית תקשורת, מרצה וחוקרת במחלקה להפרעות בתקשורת באוניברסיטת אריאל. חוקרת את תחום הלקויות המורכבות (אוטיזם ומוגבלות שכלית). רכזת קלינאיות תקשורת במתי"א במעלה"-לוד, בעבר מדריכה ארצית באגף לחינוך מיוחד בתחום מוגבלות שכלית התפתחותית.

**ד"ר עוזיאל סיגל**, בלשנית, חוקרת ומרצה בבית הספר לחינוך ובמחלקה להפרעות תקשורת במכללה האקדמית אחוה. מומחית בהנגשת מידע לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית ומפתחת תחום ידע זה בארץ. ד"ר עוזיאל עוסקת באופן פעיל בפישוט לשוני, ובקידום הנגשת השפה לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית באמצעות מחקר, יזמות (מילון נגיש), הוראה (פיתחה ומלמדת מזה מספר שנים קורס ייחודי בהנגשת הלשון במכללת אחוה, ומרצה בהשתלמויות בתחום), פרסום מאמרים, וייעוץ לארגונים ומקבלי החלטות בתחום כמו הכנסת, משרד הרווחה, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, פיקוד העורף, המרכז לחינוך משפטי קליני באוניברסיטה העברית בירושלים ועוד.

**ד"ר פניגור-שאל רינת**, דרמה תרפיסטי ופסיכולוגית, מרצה וחוקרת, ראש התכנית ללימודי דרמה תרפיה ופסיכודרמה לתואר שני באוניברסיטת חיפה. מחקרי עוסקים ביחסי הורים ילדים, התקשורת, משחק, תנועה ודרמה. בנוסף אני חוקרת פסיכופתולוגיות התפתחותיות בעיקר מוגבלות שכלית התפתחותית.

**ד"ר נאמן עדי**, מרצה, חוקרת בחוג לחינוך מיוחד ובחוג לגיל הרך במכללת אורנים. מרכזת המסלול לחינוך מיוחד בחוג לגיל הרך במכללת אורנים. יו"ר מכהנת בעמותת איזק ישראל לתקשורת תומכת וחליפית.

**פרנק ענת**, MSW עו"ס מומחה בתחום שיקום. ניהלה את תחום תוכניות ייחודיות בשירות הערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים. במסגרת תפקידה ענת הייתה אחראית גם על התחום המיני חברתי, ועל תחום ההתנהגות המאתגרת במינהל מוגבלויות. לענת הכשרה בטיפול מיני, עסקה בחינוך מיני ובטיפול מיני-חברתי פרטני וקבוצתי. ענת עוסקת היום בטיפול מיני.

**קורנברוט פרידה**, קלינאית תקשורת ותיקה ובעלת ניסיון רב בקידום תכניות אבחון וטיפול באוכלוסיות בעלות צרכים מיוחדים. שמשה כיועצת במנהל מוגבלויות וכעת קלינאית תקשורת ראשית במערך שירותי בריאות במשרד הרווחה והביטחון החברתי.

**רובין חגית**, מרפאה בעיסוק MSc OT מורשת נגישות השירות ומומחית בטכנולוגיה מסייעת. מדריכה ארצית במשרד החינוך בתחום של נגישות פרטנית וטכנולוגיה מסייעת, יועצת לקרנות הביטוח הלאומי, מרצה בתחום הנגשת טכנולוגיה מסייעת ויועצת בתכנון הנגשה טכנולוגית במסגרות של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

שם המאמר	כותבי המאמר	עמוד
<b>מבואות ורקע</b>		
• מבוא לתקשורת וחשיבותה	ד"ר ניצן כהן	9
• המדריך והצוות כמקדם תקשורת	חוסן אבו אלהיג'א	11
• "הוא צריך להרגיש שהלב שלך איתו" – תיאור עבודת מדריכה במסגרת כמקדמת תקשורת	אדוה אהודה גמליאל בשיתוף: תמר רחמים, גליה סבג ומינה רובין	13
• התפתחות תקינה של תקשורת, שפה ודיבור – מושגי יסוד בהתפתחות תקשורת ושפה	פרידה קורנברוט	16
• מאפייני תקשורת אצל מקבלי שירות בוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית	נופר בן דוד	18
• מאפייני שפה בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית	ד"ר רונית סבן	20
• מאפייני דיבור בקרב בוגרים עם מוגבלות שכלית התפתחותית	פרופ' מיכל איכט	22
• היבטים שמיעתיים בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית	ד"ר אסתר גולדבלט	24
• דוגמאות למאפייני תקשורת בתסמונות שונות	ד"ר אסתר גולדבלט	26
• כיצד משפיעות לקויות של דיבור, שפה, תקשורת בין-אישית ושמיעה על איכות החיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית	אולפת סאלח	27
<b>אופני תקשורת וכלי תקשורת</b>		
• תקשורת בלתי-מילולית ורכישת כלים לתקשורת בלתי-מילולית	שירה בהריר	29
• תנועת הגוף ככלי אבחון	ליז מאיר וויל	31
• שפת גוף ככלי תקשורת בבניית אמון	דליה איצקוביץ	34
• חשיבות ההנגשה הלשונית בתקשורת יומיומית עם אנשים עם מוגבלות שכלית	אורנית אבידן זיו	37
• מהו פישוט לשוני? עקרונות, קווים מנחים ודוגמאות	ד"ר סיגל עוזיאל	40
• קישורים לחומרים ברשת המיועדים לאנשים עם מוגבלות שכלית וקוגניטיבית	שרון גנות	44
<b>עקרונות השיח מיטבי</b>		
• עקרונות השיחה עם אדם עם מגבלה קוגניטיבית	ענת פרנק	45
• תקשורת מקרבת – הדרך אל ליבו של מקבל שירות עם מוגבלות שכלית התפתחותית	ד"ר בנימין הוזמי	48
• סרטון – להרגיש כשמקשיבים – שאלות ותשובות בנושא שיחה מיטבית עם אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית	שרון גנות ואדוה אהודה גמליאל	50
<b>קידום תקשורת</b>		
• המשחק ככלי לפיתוח תקשורת ושפה	טובה ברקוביץ	51
• סיפורים ככלי לקידום תקשורת ושפה	רז טננבאום	53
• תיאטרון בובות ככלי לקידום תקשורת ואמצעי הבעה עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית	ענת גיגר שבתאי וד"ר רינת פניגר שאל	55
• תקשורת באמצעות אמנות פלסטית ואמנות הבמה	רוני אנקורי	57
<b>תת"ח (תקשורת תומכת חליפית)</b>		
• סוגי טכנולוגיות מסייעות בשירות המדריכים	חגית רובין ואורית גרינשטיין	59
• מהי תקשורת תומכת חליפית?	אתי בניטה	61
• תפקיד שותף התקשורת	אתי בניטה	63
• שימוש בתת"ח (תקשורת תומכת חליפית) כאמצעי הבעה	יונית הגואל קרניאלי	65
• שימוש ובניית לוחות תקשורת	ד"ר עדי נאמן	66
• שילוב עקרונות תקשורת תומכת וחליפית כמנוף למשחקים מוצלחים	הדר זלצר פלאח	71



"תקשורת היא מהות חיי האדם" (ג'. לייט)

תקשורת היא פעולה של יחסי גומלין בין בני אדם, שמטרתה להעביר ולקבל מסרים. הצורך ליצירת תקשורת הוא טבעי ואנושי.

התקשורת מלווה אותנו לאורך כל קיומנו, מן הלידה לאורך כל החיים. תינוק יוצא אל העולם ומודיע "הנה אני!" זו התקשורת הראשונית ביותר, בכיו של תינוק שבזה הרגע הגיח לאוויר.

המסרים שאנו מעבירים בזמן התקשורת מעניקים לנו מגוון עצום של אפשרויות, למשל: היכולת לבקש, להציע, לשאול, לתת מידע, לספר חוויה, להביע דעה ורגש, להסביר, להתווכח, להתלונן, להתחבר, להזמין, לדרוש, לתת הוראות, לרכל, לעודד, להתריע, להחמיא, לשקר, לנחם, להתבדח, להבטיח, ליעץ, להתעניין, לברך... התקשורת איתנו ולשירותנו כל הזמן, בכל מקום בו אנו נמצאים!

התקשורת פותחת דלתות בתחומי החינוך, התעסוקה, הפנאי והמעורבות החברתית. היא גם מאפשרת לאדם לבטא את אישיותו המיוחדת. לכן, התקשורת היא הבסיס לחיים עצמאיים, אותנטיים (אמיתיים) ואיכותיים. לעיתים, התקשורת אף מצילה חיים. דמיינו מקרה בו אדם משוחח עם איש מקצוע ובכך נמנעת התאבדותו, או מי שכיסא הגלגלים שלו החל להתדרדר בעקבות תקלה בבלם אך הוא יכול לקרוא לעזרה שתציל אותו מתאונה. דוגמה נוספת היא לאדם שלא הבין את הוראות השימוש בתרופות שנתן לו הרוקח ובעקבות כך מוצא עצמו מאושפז בטיפול נמרץ עקב הרעלת דם קשה.

חשוב להפריד בין המושג תקשורת למושג דיבור. ניתן ליצור תקשורת גם מבלי לדבר (נסו לדבר בעברית עם תייר מסין...). וחשוב לעודד זאת! אמנם, הדרך היעילה והטבעית ביותר לבני האדם לתקשר היא באמצעות מלל, אך זו לא הדרך היחידה! אנחנו מתקשרים גם על ידי כתיבה (או הקלדה), על ידי הבעות פנים ותנוחות גוף (מבט אחד שווה אלף מילים...), וכמובן מחוות/ג'סטות (תנועות ידיים בעיקר). פעמים רבות נעשה שילוב של כל אלו באותו הזמן (תופעה שמכונה תקשורת רב-ערוצית). אנשים עם לקויות מורכבות בתקשורת, יכולים לתקשר גם באמצעות הפקת קולות ובחירת תמונות או סמלים. התקשורת היא המהות והמטרה, והדיבור הוא אמצעי בלבד.

ישנה עוד דרך תקשורת שעלינו לשים לב אליה, והיא התקשורת הלא מכוונת שמועברת באמצעות תגובות פיזיולוגיות והתנהגותיות. למשל, אם האדם מזיע וזה מתרחש אחרי פיזיותרפיה, אפשר להבין שחם לו. אם הוא מזיע וגם איבד תיאבון ונרדם תכופות, אפשר להסיק שהוא חולה.

תהליך התקשורת מערב מספר רכיבים. יש את שולח המסר (המוען) ויש את מקבל המסר (הנמען). לעיתים, זה ששולח את המסר שולח אותו לכמות של אנשים (כמו בהרצאה בפני קהל), ולפעמים מספר אנשים שולח מסר לאדם אחד (כמו שקורה בזמן הפגנה, כאשר הקהל קורא את קריאותיו, או במשחק טניס כשמעודדים את השחקן המועדף).

כדי לקיים תקשורת תקינה, על כל שותפי התקשורת להכיר את הקוד המשמש להעברת המסר. למשל, הכרת השפה בה מתקשרים או הבנת משמעות הסמלים או המחוות בהם משתמשים. כאשר אחד מהשותפים לתקשורת לא מבין את הקוד, ישנו "קצר" בתקשורת. למשל, אם מתקשרים באמצעות מורס, ורק אחד מן הצדדים השותפים לתקשורת מבין את משמעות המסר, הרי שהתקשורת היא לא יעילה. באותו אופן, אם אני מטיילת במערב אפריקה ומרימה את אגודלי כלפי מעלה (בתנועת "לייק") כלפי אומן רחוב מזדמן, לא אתפלא אם הוא יתחיל לקלל אותי, כיוון שבתרבות שלו, סימן זה פירושו העלבה!

מטרת התקשורת היא להיות מסוגל להגיד מה שאני רוצה להגיד, למי שאני רוצה להגיד, מתי ואיפה שאני רוצה לומר זאת, ואיך שאני רוצה. לכל בני האדם, ללא קשר למידת המוגבלות שלהם, יש את הזכות הבסיסית להשפיע דרך תקשורת על חייהם. אתם, המטפלים והמדריכים, נמצאים בעמדת מפתח להבטיח זכות זו. באחריותכם לסייע לאנשים "להשמיע את קולם", כדי שיהיו מסוגלים להשתלב בסביבתם, להפעיל אותה, לפעול בתוכה ולהתבטא.

אנשים משתמשים בשפה בעיקר בכדי להביע רצונות, להעביר/לקבל/להשיב למסרים, לשתף בחוויות ולשאל שאלות. אוכלוסייה עם מוגבלות שכלית נוטה פחות להשתמש בשפה או ליזום שיחות. לרוב, אנשים עם מוגבלות שכלית ממלאים אחר הוראות, עונים לשאלות, ויוזמים קשר עם הצוות המלווה בעיקר סביב רצונות וצרכים בסיסיים.

מבחינה חברתית, אנשים עם מוגבלות שכלית יוזמים שיח עם איש הצוות המלווה אותם – אך לרוב ממעיטים ביצירת קשר עם שאר הסובבים. לכן, אחד התפקידים החשובים של המדריך והצוות הוא לקדם, לתמוך ולהעשיר את השפה של אוכלוסייה זו. להלן כמה רעיונות שהצוות יכול להשתמש בהם לטובת קידום, העשרה ועידוד יוזמה תקשורתית של אנשים עם מוגבלות שכלית:

- לעודד לפנות לחברים ולאנשי צוות אחרים, ולא רק למדריך הישיר שלהם.
- לעודד ליזום שיח עם חבריו, לדוגמה: להכווין אותו לומר "בוקר טוב" לאדם מסוים (ולא באופן כללי), או לשלוח אותו לבקש משהו ממישהו.
- לעודד לשאול שאלות, לדוגמה: "תשאל את יוסי איפה הוא שם את המספריים?".
- לעודד לשתף בחוויה שהוא חווה, לדוגמה: "ספר לנו מה עשית בסדנת המוזיקה?".
- לעודד לבחור - לבחור אם לעשות משהו או לא, לבחור בין שני פריטים, לבחור מה ירצה לעשות קודם. מומלץ להשתמש בתמונות להמחשת אפשרויות הבחירה.
- חזרה של המדריך אחרי דבר מה שמקבל השירות אמר, וניסוח מחדש בשפה פשוטה ותקינה.
- אל תניח שהאדם עם מוגבלות שכלית תמיד יבין את הנאמר, ולכן יש לשאול אותו שאלות הבהרה, לדוגמה: "האם התכוונת לומר שהיה לך קשה לחכות בתור?".
- לעודד לומר שהוא לא הבין משהו מסוים, ולבקש שיאמרו או שיסבירו לו שוב, עד שיבין.
- לחשוף למילים חדשות - בהצגת מילים חדשות מומלץ להשתמש בתמונות, סמלים וסימני ידניים, לדוגמה: לאחרונה חוונו בחירות - ניתן להסביר לאדם עם מוגבלות שכלית מה זה פתק הצבעה ומה זה קלפי תוך כדי הצגת תמונה של קלפי.
- אנשים עם מוגבלות שכלית מתקשים להשתמש ולהבין את זמני הפעלים: עבר, הווה, עתיד. לכן, על המדריך והצוות לציין דוגמאות על מנת להמחיש זאת, למשל: "היום נתחיל להכין את העציץ ומחר נסיים", "לפני 10 דקות אכלנו ועכשיו אנחנו מסדרים".

רבים מהאנשים עם מוגבלות שכלית משתמשים במחוות גוף, הבעות פנים וג'סטות, כולל הצבעה והובלה של השותף התקשורתית לעבר חפץ או מקום שהם רוצים להגיע אליו, כפיצוי על הקושי התקשורתית שלהם. יש לשים לב לא רק לדיבור של האדם אלא במיוחד להבעות הפנים שלו, למחוות הגוף ולג'סטות שמלוות את דיבורו. כמו כן, יש לשים לב כי אנשים עם מוגבלות שכלית מתקשים לנהל שיח בסביבה רועשת, סביבה בה אנשים מדברים/שרים, או בסביבה בה דולקת טלוויזיה.

מומלץ שהמדריכים והצוות ישתמשו בתנועות ידיים ובהבעות פנים תואמות כאמצעי נוסף לקידום והבנת השפה בקרב מקבלי השירות. ישנו אחוז לא קטן של אנשים עם מוגבלות שכלית שלא מדברים בכלל, אך זה לא אומר שהם לא מבינים דיבור. יש להתייחס לאנשים אלו כאנשים מדברים לכל דבר ועניין. במקרה כזה, יש לדאוג להפנות אותם להערכה ואבחון של קלינאי/ת תקשורת, לשם התאמת כלי תקשורת חלופיים (תת"ח), בדגש על עידוד שיח חברתי. לדוגמה, במקום לשים בלוח תקשורת של האדם את המסר "בוקר טוב", עדיף לשים "בוקר טוב ל...", והאדם יבחר למי הוא ירצה לומר בוקר טוב.

השיח עם אנשים עם מוגבלות שכלית מאוד מעניין, מכיוון שהוא מאפשר לנו לצלול לעולמו הפנימי של האדם, והאתגר שלנו הוא לתת להם כלים, כדי לאפשר להם להוציא את זה החוצה ולהכיר את עולמם בצורה טובה יותר.

**אין לוותר לאדם עם מוגבלות שכלית להבין אותנו ואנחנו אותו.**

## "הוא צריך להרגיש שהלב שלך אתו" - תיאור עבודת מדריכה במסגרת כמקדמת תקשורת

כתבה: **אדוה אהודה גמליאל**  
בשיתוף: **תמר רחמים, גליה סבג ומינה רובין**

התכנסנו יחד במסגרת יום שהות ארוך, צוות נשות מקצוע העובדות עם אנשים וילדים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, לשוחח על תקשורת, להבין מהי? איך היא נחוות על ידי הצוות? איך מפצחים אותה למעשים? השיחה התמקדה בחוויה של תמר המדריכה, העובדת עם קבוצת ילדים ובני נוער, בדגש על תפקיד המדריך כמקדם תקשורת.

השיחה התחילה בסיפורה של מעיין (שם בדוי). מעיין בת 20, נערה גבוהה ומרשימה, היא לא מדברת, יודעת להפיק קולות ומאובחנת עם מש"ה ברמת תפקוד בינונית. בראשית ההכרות של תמר עם מעיין עלו תהיות וחששות - כיצד ניתן ליצור קשר עם מישהי שלא יודעת לדבר בכלל? כיצד ניתן להבין מה רצונה? כיצד ניתן לעבוד עם ילד, נער, בוגר כאשר אתה לא מבין מה הוא רוצה וצריך?

בתחילה הבינה תמר כי עליה להכיר את מעיין, להתבונן, לצפות וללמוד. לכן במהלך המפגשים תמר שאלה את מעיין שאלות של "כן או לא" להן היא ענתה בתנועות ראש, וזאת על מנת להבין את מעיין ואת רצונותיה. במהלך תהליך ההכרות הזה הבינה תמר כי מעיין יוצרת היטב קשר עם האחר ואף יודעת להביע את רצונותיה באמצעות ג'סטות שייחודיות לה. לאט לאט החלה תמר להבין את שפת הג'סטות של מעיין, דבר שגרם למעיין לקחת חלק יותר פעיל בפעילות במסגרת. תמר סיכמה תהליך זה באומרה: "מעיין לימדה אותי איך לדבר איתה, היא לימדה אותי ג'סטות". תמר מציינת כי מדובר בשלב הכרחי אך גם קשה, היות וכמדריכה עליה לשלב גם את הפעילות השוטפת וגם להיות פנויה לתהליך אישי עם כל מקבל שירות, דבר הדורש זמן ללמידה ולהתבוננות בהתנהגותו הייחודית. תמר מחדדת כי הדברים שעזרו לה היו האושר והשמחה של הילדים ובני הנוער כאשר הבינו אותם ואת רצונם, ומבחינתה היכולת לגלות רגישות לצד עידוד יצירת תקשורת בינם לבין עצמם הינם חשובים ביותר, כפי שניתן לראות בסיפור של אלעזר ויאיר (שמות בדויים) שיתואר כעת.

שני הילדים, אלעזר ויאיר, בני 11, מגיעים למסגרת ביחד ממסגרות חינוך שונות. שניהם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברמת תפקוד בינונית. שניהם מתקשרים באמצעות מילים בודדות וג'סטות. תמר שיתפה כי בתחילת ההכרות הם התקשו להסתדר ביחד, עד כדי כך שהיה צורך להפריד ביניהם, בעיקר מכיוון שאלעזר פחד מיאיר. לאחר תצפית על השניים, הבינה תמר כי התנהגותו של יאיר מתפרשת כהתנהגות מפחידה עבור אלעזר. יאיר, אשר רצה בקרבת אלעזר, לא הצליח לבטא את רצונו. תמר הבינה כי בין היתר מדובר כאן בקושי בתקשורת, בגלל שאותם ילדים לא ידעו לייצר תקשורת נכונה וטובה ביניהם. למעשה היא התרשמה כי קיים רצון הדדי ליצור קרבה וקשר, אך הם לא ידעו איך לבצע זאת. תמר הבינה כי עליה לסייע בתקשורת בין השניים. בשלב הראשון, היא ביצעה "פירוש חיובי" של ההתנהגות של כל אחד מהילדים. לדוגמה, כאשר יאיר הזיז את השולחן לכיוון של אלעזר, אלעזר פירש זאת כהתנהגות תוקפנית. תמר נתנה לכך פירוש חיובי ואמרה לאלעזר: "תראה איזה יופי הוא הזיז את השולחן לכיוון שלך, כדי שהשולחן יהיה קרוב אליך, בוא תגיד לו תודה". כאשר אלעזר הודה ליאיר, זה יצר קרבה בין השניים. בשלב השני, תמר בקשה מהם לשבת אחד ליד השני בחוג "כלכלת-בית" וביקשה מכל ילד לדאוג כי לילד השני יהיו המוצרים הנדרשים לפעילות. מכאן החל להיווצר שיח משותף בין הילדים, אשר הוביל ליצירת תקשורת טובה, קשר וקרבה בין השניים.

יחד עם זאת, תמר הרגישה שמהו עדיין חסר לה לטובת יצירת תקשורת טובה יותר במסגרת, והחליטה להתחיל ולהשתמש בלוחות תקשורת, כדי ליצור קשר עם מקבלי השירות. אך, כיצד ניתן לבנות לוח תקשורת?



האם רק קלינאי תקשורת יכול לבנות לוחות כאלו ולעבוד איתם? איך ניתן להעמיק את התקשורת עם מקבלי השירות? (אמנם לחלק מבני הנוער יש אייפדים אך הם משאירים אותם בבית הספר). תמר פנתה למנהלת המסגרת אשר הבינה את חשיבות הנושא, ובעבודת צוות משותפת עם קלינאית התקשורת הם החלו לבנות לוחות תקשורת בסיסיים. חשוב לציין כי תמר לא הסתפקה בבניית לוחות תקשורת אלו, והמשיכה להעשיר את לוחות התקשורת ולהתאימם לכל מקבל שירות ולפעילות השוטפת במסגרת. לאחר מכן, ולאור הצלחת לוחות התקשורת הפיזיים, נרכשו אייפדים לשימוש ייעודי במסגרת.

חשוב לחדד כי תקשורת היא לא רק שימוש באייפד, כפי שניתן לראות בהמשך סיפור התקשורת של מעיין: תמר התחילה לתקשר עם מעיין באמצעות לוחות התקשורת שנבנו במסגרת. מעיין, המתוארת כנערה רגועה, חייכנית ושמחה, החלה להביע שינוי (לרעה) בהתנהגות בחודשים האחרונים, בעיקר בבית הספר. צוות בית הספר דיווח זאת לצוות המסגרת, אך לא הצליח להבין את המקור לשינוי בהתנהגות. כאשר הנושא דווח לתמר היא החלה לחשוב מה לעשות? בגלל שמעיין לא הביעה התנהגות שונה במסגרת, תמר שאלה את עצמה האם יש בכלל צורך לעורר את הנושא? האם זה לא יכול לעורר התנהגות סוערת של מעיין גם במסגרת? יחד עם זאת, לא ניתן להתעלם מדיווחים של בית הספר אודות השינוי בהתנהגות, ולכן עלתה השאלה האם כדאי לבקש מגורם מקצועי אחר, כמו עובד סוציאלי או יועצת, לבדוק זאת? האם זה בכלל תפקידה של תמר כמדריכה? תמר ראתה יום יום את מעיין, דברה עם ההורים ועם בית הספר והרגישה את המצוקה של כולם, ובפרט של מעיין עצמה. תמר לא יכלה להתעלם ובחרה לתקשר עם מעיין ולשאול אותה לשלומה, באמצעות לוח תקשורת. היא פינתה זמן ומקום לשוחח בפרטיות עם מעיין. השיחה התחילה כשיחה רגילה בין השניים, אך לקראת סוף השיחה, מעיין סיפרה לתמר, באמצעות הסימנים בלוח התקשורת, על חוויה אישית שעברה, אשר הקשתה עליה מאד. שיתוף זה, ככל הנראה, נתן למעיין תחושת ביטחון כי מישהו מבין אותה ורוצה בשלומה. דוגמה זו חידדה עבור תמר עד כמה היכולת לבטא את מה שאתה מרגיש וחווה היא יכולת משמעותית, ולחילופין, איזה קושי חווה אדם שלא יכול לספר מה מטריד אותו, מה משמח אותו, מהן החוויות שלו במהלך היום, ועוד. מאז, בכל יום כאשר מעיין היתה חוזרת מבית הספר, היא ותמר היו משוחחות כמה דקות באמצעות האייפד. מעיין היתה משתפת בדברים שהיא חוותה בבית ובבית הספר, ולאחר מכן ניכר כי מעיין היתה רגועה יותר ופנויה לפעילות במסגרת.

אם כן, מהי תקשורת? מענה לחלק מהשאלה הזו מצאנו לקראת סיום המפגש שלנו, כאשר הסתכלנו בפעילות של תמר עם הילדים, כפי שמתואר בדוגמה הבאה:

הלל, בת עשר, מתקשרת במילים בודדות. היא הגיעה למסגרת לבושה בשמלה עם כפתורים, אשר אחד מהם היה פתוח. תמר אמרה להלל: "אני רואה שהכפתור שלך נפתח. רוצה שאני אעזור לך לסגור את הכפתור?". הלל התקרבה לתמר והצביעה על הכפתור. תמר המשיכה לדבר ולתאר במילים: "הינה, בואי אני יכולה לעזור לך לסגור את הכפתור". כביכול, מתוארת סיטואציה קטנה, שלא קשורה לתחום התקשורת. לחילופין, תמר היתה יכולה ללכת לכיוון הלל ולסגור לה את הכפתור מבלי לדבר אתה, אך היא בחרה שלא לעשות זאת. תמר בחרה לתאר להלל את הסיטואציה ולשאול אותה מה היא רוצה לעשות, מאחר ומדובר בבגד ובגוף שלה. הלל, שלא יודעת לתקשר טוב במילים, הבינה את דבריה של תמר, ובחרה ללכת לכיוונה על מנת שתמר תסגור לה את הכפתור. יכול להיות שסיטואציה זו, בהתנהלות אחרת, היתה יכולה לגרום להתנהגות שונה של הילדה; אולי היא לא היתה רוצה שמישהו יגע בה, יסגור לה את הכפתור, אולי היא בחרה בעצמה לפתוח את הכפתור כי משהו הפריע לה?

סיטואציה זו מלמדת אותנו על חשיבותה של תקשורת, גם אם היא מצומצמת ובסיסית. התקשורת נמצאת כמעט בכל דבר שאנחנו עושים. התקשורת לא מוגדרת בזמן, בפעילות או במקום מסוים, ובכך הכוח שלה. לכן, היכולת לזהות רגעים אלו ולהתנהל בהם מתוך כבוד ובגובה העיניים, הם שיוצרים את היכולת לתקשר באופן מיטבי וגם לקדם תקשורת. תמר סיכמה זאת באומרה כי "הבסיס לתקשורת הוא אהבה לילדים ואמון

ביכולות שלהם". היא הדגישה כי גם לה כמדריכה קל יותר כאשר הילדים ובני הנוער יודעים ומצליחים לתקשר עמה ובינם לבין עצמם, ולכן קידום התקשורת חשוב לא רק עבורם אלא גם לצוות. לדברי תמר: "הילד או הנער צריך להרגיש שהלב שלך איתו, הוא מרגיש מי אנחנו, ולכן חשוב לתת עוד ועוד הזדמנויות לתקשורת, גם אם לפעמים זה נראה יותר ממה שהוא יכול, כי בסוף לכל אחד יש דרך להתבטא ולתקשר".

# התפתחות תקינה של תקשורת, שפה ודיבור מושגי יסוד בהתפתחות תקשורת ושפה

כתבה: פרידה קורנברוט

ילדים נולדים עם יכולת לפתח תקשורת ולרכוש שפה, המאפשרים יצירת קשרים והיכרות עם הסביבה ומאפשרים להעביר מידע, רגשות ומחשבות בין בני אדם. תינוק מתקשר את הצרכים הפיזיים הבסיסיים בחייו על ידי בכי, כאשר הוא רעב, רטוב או כאשר קר לו. ככל שהתינוק מקבל מענה מהסביבה לצרכיו, הוא לומד לתקשר, ומהר מאד המבוגרים לומדים להבדיל בין סוגי בכי שונים.

בהתפתחות תקשורת תקינה, התינוק לומד לחקות את הסביבה ולרכוש צלילים דומים לאלה שהוא שומע. המבוגר שלידו מהווה דוגמה לניהול תקשורת והחלפת תפקידים ביניהם, כך שכאשר התינוק משמיע קולות, המבוגר חוזר אחריו ומעודד להשמעת הקולות. כך התינוק לומד את עקרונות השיח והחלפת התפקידים בינו לבין השומע.

תקשורת ושפה מהווים מערכת של סמלים מילוליים ולא מילוליים המאפשרים העברת תוכן בין השותפים לתקשורת. בשיחה, יש החלפת תפקידים בין השותפים לתקשורת, כשאחד משמיע והשני מקשיב ולאחר מכן התפקידים מתחלפים (השני משמיע והראשון מקשיב). ככל שהתוכן מועבר בין אחד לשני, כך התקשורת תהיה יעילה ומשמעותית יותר. ניתן לכלול חמישה תחומים בידע השפתי, הנרכשים בעיקר בשנים הראשונות לחיים וממשיכים להתפתח בשנות ההתבגרות והבגרות:

- 1. תחום השימוש בשפה (פרגמטיקה) -** מציין את היכולת ליצירת הקשר בצורה משמעותית. יעילות בהעברת ה"מסר" (מידע, רגש, שותפות, בחירה או כל תוכן אחר) יכולה להתקיים גם ללא הערוץ המילולי. לדוגמה, ילד שמסרב על ידי הפניית הראש, או מבקש דבר מה על ידי הושטת היד (ללא מילים) - מעביר את המסר בצורה יעילה ומובנת לסביבתו. העברת המסר משקפת תקשורת יעילה, גם ללא צורך במילים.
- 2. תחום הפקת קולות (הגאים, עיצורים ותנועות) -** התינוק לומד לחקות את הצלילים שהמבוגרים משמיעים סביבו, משתמש בהם לצורך הבעה, ולומד עם הזמן את הצורה הנכונה להגות כל מילה. רכישת "הגאים" הוא תהליך התפתחותי שמשתפר עם השנים, עד לידי דיבור תקין לקראת גיל 5-6 (אצל ילדים עם התפתחות תקינה). הדיוק ברכישת ההיגוי תלוי ביכולת של הילד לזהות את הצלילים, ולהפיק אותם בצורה נכונה ובמקום הנכון במילה. לדוגמה: ילד שאומר "תלב" במקום "כלב" עדיין לא רכש את ההגה "כ". אם מדובר על ילד בגיל 3 עדיין זה נחשב בתחום הנורמה, וסביר להניח שכחלק מהתפתחות התקינה הוא ילמד את ההיגוי הנכון מאוחר יותר.
- 3. תחום תורת הצורות של המילים (מורפולוגיה) -** בתחום זה התוכן של המילה מקבל משמעות על ידי שינוי הצורה של המילה. למשל: שינוי סיום המילה כדי לשנות את המין (ילדים/ילדות) או כדי להשתמש בצורת רבים (ילד/ילדים). דוגמה נוספת היא שינוי המילה כדי לציין את זמן ביצוע הפעולה: הולך/הלכתי.
- 4. תחום התחביר (סינטקס) -** מתייחס לצורה בה אנו מחברים בין המילים במשפט, על פי כללים בשפה: השם יהיה בתחילת המשפט, אחר כך הפועל, ובסוף יופיע המקום או התיאור של הפעולה. לדוגמה: "הילד קפץ במיטה" - לפי סדר הופעת המילים ניתן לדעת מי עשה, מה עשה, והיכן עשה זאת. ככל שסדר המילים נצמד לכללי התחביר, כך ניתן לקיים תקשורת יעילה יותר.
- 5. תחום המילים ומשמעותם (סמנטיקה) -** ככל שאוצר המילים רחב ועשיר יותר, כך תשתפר היכולת שלנו לתקשר בצורה יעילה. השימוש המדויק במילים (כמו שמות עצם, פעלים, רגשות, טעמים וכו') תאפשר לאדם לדייק את כוונתו התקשורתית ולייעל את הקשר עם הסביבה. היקף אוצר המילים של אדם קשור לחשיפה חברתית, ללמידה של תחומים מגוונים ובהקשרים שונים. וכמובן, ביכולת השכלית והלמידה האישית.

אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית נצמדים למושגים מוחשיים ומציגים צמצום משמעותי באוצר המילים שמשמשים אותם לתקשורת עם הסביבה.

ישנם היבטים נוספים הקשורים להתפתחות שפה, כגון:

- **רצף הדיבור** - היכולת להרכיב ולהביע את המשפטים בקצב דיבור סביר ויעיל. במקרים רבים הורים מדווחים על "גמגום" בגיל הצעיר, אשר הוא למעשה שלב התפתחותי בו הילד חוזר על תחילת המשפט שלו. חזרה זו מהווה למעשה "השהייה" של הזמן, שבה הילד "מארגן" את המילים לתוך משפט.
- **הפקת הקול** - היכולת להפיק צלילים בטונים שונים - מצליל גבוה וחזק (כמו בכי של ילוד) ועד לקול מעודן. הפקת הקול משתנה בהתאם לגדילה ולהתפתחות של הילד. הקול של מתבגרים משתנה בהתאם להתפתחות הכללית עד להפקת קול "בוגרת", בעלת מאפיינים שונים אצל גברים ונשים.

לסיכום, התפתחות התקשורת והשפה הינה יכולת מולדת של כל אדם. השימוש הנכון בשפה, העושר הלשוני וההזדמנויות לחשיפה לתחומי עניין מגוונים, מאפשרים העשרה של העולם הפנימי, החשיבה, הקשרים החברתיים והיצירתיות.

בוגרים עם משה, בכל רמות המוגבלות הקוגניטיבית, מתקשים פעמים רבות לקיים תקשורת נורמטיבית. קשיי התקשורת נובעים מסיבות רבות. לדוגמה, קשיים בהבעה מילולית על רקע היגוי לא ברור, אוצר מילים דל ולעיתים אינם מדברים כלל. יתכנו גם קשיים בהבנה, לדוגמה: קושי להבין משפטים מורכבים, להבחין בין רגשות, לדעת באיזה יום מדובר, להבין הומור ועוד.

ברמות המוגבלות הקשות, אפילו הבעת 'כן'/'לא' עבור צרכים בסיסיים, לא תמיד קיימת באופן עקבי וברור. המטפל הישיר לומד בהדרגה לזהות סירוב/דחייה או הנאה המובעים דרך קולות, מחוות גוף והבעות פנים. ברמות המוגבלות הבינוניות, לעיתים תהיה יכולת הבעה ברמה של משפטים, אך לא תמיד האדם יאמר את המשפט בהקשר המתאים. לדוגמה, מקבל השירות יכול לחזור על אותו מבע שוב ושוב ללא קשר לתוכן השיחה. ברמות המוגבלות הקלות, נפגוש לא פעם אוצר מילים דל והתעניינות בעולם תוכן צר למדיי ובעיקר קושי לנהל תקשורת נורמטיבית עם מעגל חברתי רחב יותר, כגון אורחים בתעסוקה, קופאי בסופר, אחות בקופת חולים ועוד.

הלקויות הללו מופיעות כבר בגיל הצעיר, אך עלולות להתגבר יותר ויותר בגילאים המבוגרים, בשל הזדקנותם המהירה יחסית לאוכלוסייה הרגילה. בגילאים המבוגרים קיימת ירידה בשמיעה, המתבטאת פעמים רבות בקשיים בהבנת הדיבור של המטפלים, על רקע הרעש הסביבתי. בנוסף, בוגרים רבים מטופלים בתרופות שונות על רקע התנהגויות מאתגרות שונות ו/או התקפים אפילפטיים, אשר עלולות לגרום לנמנום במהלך הפעילות בתעסוקה. כל אלה, הופכים אותם לא פעם למשתתפים פאסיביים שאינם יוזמים שיחה ואינם מצליחים להגיב כראוי לדברי האחר. עם זאת, למרות המגבלות וקשיי התפקוד, ידוע כיום כי בכל גיל ובכל רמה תפקודית ניתן להביא לשיפור בעזרת תוכניות קידום מתאימות.

תפקידנו, בהתאם למודל העדכני של ארגון הבריאות העולמי, הוא להסיר חסמים ולאפשר השתתפות תקשורתית פעילה לכל מקבל שירות, בהתאם ליכולתו. דרך יעילה לשפר ולתרגל מיומנויות אלה היא באמצעות קבוצת תקשורת, כאשר מומלץ להכניס את הקבוצה כחלק משגרת הפעילות היומיומית, למשל בשיחת בוקר בתעסוקה. במהלך השיחה חשוב להקפיד על: סביבה שקטה, מקומות קבועים למשתתפים והשתתפות המטפלים בשיח על מנת לאפשר מודל של תקשורת נורמטיבית. בנוסף, יש להקפיד על דיבור ברור, משפטים קצרים ושימוש בתמיכה ויזואלית באמצעות: חפצים, תמונות, סימני ידיים, סמלים ומילים כתובות. **הצעה לסדר מפגש מומלץ:**

- אמירת יום ותאריך - מומלץ להיעזר בתמונה או במילה כתובה בגדול.
- ברכת בוקר טוב - מומלץ להיעזר בשפת סימנים עבור "בוקר טוב" או תמונה.
- הקראת לוח זמנים - מומלץ להיעזר בשפת הסימנים או להצביע על תמונות גדולות המייצגות את הפעילויות השונות ומודבקת על לוח/קיר.
- שיתוף בחוויה אישית (לדוגמה, מה עשית אתמול? מה תעשה בסוף השבוע? וכד'), ו/או הבעת דעה, תלונה ועוד. גם כאן מומלץ להיעזר בשפת הסימנים, תמונות, סמלים ומילים כתובות.
- אקטואליה מונגשת - מומלץ לפתוח תמונה הקשורה לחדשות היום במחשב/איפד, בטלפון הנייד או בעיתון, ולתארה בשפה פשוטה.
- סיום קבוע - למשל השמעת שיר אהוב עם ריקוד משותף קצר משותף. אם מדובר במקבלי שירות שאינם ניידים, ניתן להפעיל את ידיהם, להזיז את הכיסא לקצב המוזיקה ועוד. מומלץ להוסיף אמירת ברכה קבועה המלווה בסימנים ותמונות, לדוגמה: "יום טוב לכולם ובתאבון".



מאד חשוב להתייחס לכל אחד מחברי הקבוצה - כל אחד בהתאם ליכולתו. לדוגמה: עבור משתתף ברמת מוגבלות חמורה שאינו מדבר, ניתן להקליט מראש מסר במכשיר פלט קולי ולעודדו ללחוץ בתורו. ברמה גבוהה יותר נעודד הקראת מילים כתובות, הצבעה על תמונות, צילומים, שימוש בסימנים או דיבור במידה ויש.

**לסיכום:** כולם מסוגלים וכולם יכולים, בכל רמת מוגבלות, להיות שותפים לפעילות התקשורתית.

השפה היא מערכת של סמלים מוסכמים, מורכבים ובעלי חוקיות. השפה משמשת כאמצעי תקשורת למימוש הצרכים האישיים והחברתיים של האדם. רכישת השפה מתבססת על מגוון תפקודים קוגניטיביים (שכליים), כגון: הסמלה (קביעת סימנים מוסכמים), הפשטה, זיכרון והכללה. היכולות השפתיות של אנשים עם מוגבלות שכלית מושפעות מרמת המוגבלות. ככל שרמת החומרה של המוגבלות גבוהה יותר, התפקודים הקוגניטיביים לקויים יותר והדבר משפיע על תהליך רכישת השפה ועל השימוש בה. קשיי השפה יכולים להשפיע גם על רמת התפקוד של הפרט.

אחד הקריטריונים למתן אבחנה של מוגבלות שכלית הוא קושי בהתנהגות מסתגלת. התנהגות מסתגלת היא מידת יכולתו של האדם להתאים את עצמו לנורמות התרבותיות של הסביבה בה הוא חי, להתאים עצמו לנורמות התנהגותיות ואף לפעול באופן עצמאי, בהתאם לגילו. התנהגות מסתגלת כוללת מגוון מיומנויות בתחום התפיסתי, החברתי והמעשי, כאשר היכולת השפתית משולבת במגוון המיומנויות היומיומיות.

חשוב לזכור כי קיים טווח רחב של יכולות שפתיות בקרב אוכלוסייה זו. בקצה אחד נמצאים אנשים עם מוגבלות שכלית אשר מצליחים לפתח שפה כאמצעי לתקשורת יומיומית והדדית, ובקצה השני של הרצף נמצאים אלה שלא מצליחים לפתח שפה מדוברת או להבין את השפה, ולכן התקשורת שלהם תהיה מצומצמת וראשונית. בכל מקרה, קשיי השפה של אנשים עם מוגבלות שכלית יבואו לידי ביטוי הן בשפה הדבורה (הבנת שפה, דיבור) והן בשפה הכתובה (קריאה, כתיבה).

הקשיים המאפיינים אוכלוסייה עם מוגבלות שכלית בהתייחס למרכיבי השפה השונים

- **המרכיב הסמנטי של השפה** - מתמקד בתוכן של השפה (לדוגמה: רכישה של אוצר מילים). אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית זקוקים להיכרות רבה יותר עם כל מילה, על מנת שהם יוכלו ללמוד אותה ולזכור את המשמעות שלה ואת ההרכב הצלילי שלה. בנוסף, קשיים בהכללה ובהפשטה מקשים על אנשים עם מש"ה לרכוש מושגים חדשים, להבין מושגים מופשטים (למשל "סקרנות") או להבין ביטויים (כגון "השגיח בשבע עיניים"). הדבר יבוא לידי ביטוי בכך שאנשים עם מוגבלות שכלית ירכשו אוצר מילים שכולל בעיקר שמות עצם ופעלים נפוצים ומוחשיים (כאלה שאפשר לראות או לגעת בהם). בהתאם לכך יעלו קשיים גם בהבנה, למשל, קושי בהבנה של שאלות, של הוראות, של סיפורים וכדומה. השפה מצטמצמת לתכנים פשוטים וקצרים שעוסקים ב"כאן ועכשיו". לעיתים, אנשים עם מוגבלות שכלית יישלבו בתקשורת היומיומית שלהם אמצעי תקשורת לא מילולית (לדוגמה: שימוש בהצבעה) כדי לפצות על החסרים המילוליים שיש להם.
- **המרכיב המורפו-תחבירי של השפה** - עוסק במבנה המילה וביחידות הקטנות שמרכיבות אותה (השורש של המילה, אותיות תחיליות, מוספיות וכדומה) לדוגמה: סיומת "ים" שמציינת רבים, במין זכר (כדור - כדורים). ילדים עם מוגבלות שכלית עלולים להתקשות ברכישה של חוקים מורפולוגיים ולהכליל אותם (למשל, הוספת מוספית א' בתחילת מילה כמסמלת עתיד - "אשלם", "ארד"). הרכיב המורפו-תחבירי עוסק גם בדרכי הצטרפות המילים יחד למשפטים. המבנים התחביריים שנצפים בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית כוללים מילים בודדות, מבעים קצרים או משפטים פשוטים ומחוברים. ככל שהמוגבלות חמורה יותר היכולת התחבירית תהיה מצומצמת יותר. הקושי בהבנת מבנים תחביריים מצטרף לקשיים הסמנטיים ומפחית את יכולת ההבנה שלהם.
- **המרכיב הפרגמטי של השפה** - מתמקד בשימוש החברתי-תקשורתי שהאדם עושה בשפה, ומתייחס ליכולת של האדם להביע מגוון כוונות תקשורתיות (כמו לשאול שאלה, לבקש בקשה), להשתתף בשיחה ולהתאים את הרמה השפתית להקשר של השיחה. ישנם אנשים עם מוגבלות שכלית שמצליחים לקיים תקשורת יומיומית והדדית.

הם מצליחים להעביר מסרים, לשתף בחוויות, לשאול שאלות ועוד. אולם גם בקרב אנשים אלה השיחה תהייה מצומצמת יותר ותתמקד בנושאים שקשורים ל"כאן ועכשיו" ולא תהייה תואמת גיל. ככל שרמת החומרה של המוגבלות עולה, נראה צמצום ביכולת התקשורתית, והשימוש בשפה יהיה בעיקר לצורך הבעת צרכים ורצונות בסיסיים. כאמור, חלק מהאוכלוסייה לא יוכל בכלל להשתמש בשפה על מנת להביע את צרכיו.

- המרכיב הפונולוגי - עוסק בצלילים שמרכיבים את השפה וכיצד הם מצטרפים למילים. קשיים במרכיב זה עלולים לגרום לדיבור לא ברור שלהם (להרחבה ראה פרק נוסף בחוברת זו) או להקשות על רכישת הקריאה, בשל קושי לקשר בין האות הכתובה לצליל שהיא מייצגת.

### **אז מה עושים? דרכי עבודה להעשרת השפה של אנשים עם מוגבלות שכלית**

ראשית, חשוב לזכור שלכל אדם עם מש"ה יש פרופיל יכולות אישי, שמבוסס על היכולת השפתית שלו, ועל רמת התפקוד שלו בתחומים שיש להם קשר לשפה (מצב השמיעה, היכולת הקוגניטיבית, המצב הרגשי וכדומה). בבואנו לבנות תכנית טיפולית, חשוב להתייחס למוקדי הכוח ולמוקדי הקושי של הפרט (כלומר, לחוזקות ולחולשות שלו). קביעת המטרות ודרכי העבודה תתבססנה על עקרונות העבודה המותאמים לאוכלוסייה, כגון: יעדים שמעוררים עניין ומוטיבציה וחיוביים לאדם, למידה בהקשר טבעי, תרגול בהקשרים שונים לצורך רכישה והכללה, ולמידה מדורגת. לדוגמה: אדם עם מוגבלות שכלית שמתקשה לשאול שאלות כדי לקבל מידע. המטרה תהייה ללמד אותו לשאול שאלה. זוהי מטרה בתחום הפרגמטי שמערכת גם יכולות של סמנטיקה (עליו להבין מה הן מילות שאלה) וגם יכולות תחביריות. בשלב הראשון יש להסביר את חשיבות המטרה וללמד כיצד שואלים שאלות. חשוב להיעזר בתמיכה חזותית (סמלים או מילים כתובות) כדי לחזק את הלמידה. בשלב הבא נתרגל אתו שאילת שאלות. בתחילה נתרגל שאילת שאלה אחת, ובהקשר מובנה - איפה?.. ובהמשך חשוב ליצור הזדמנויות לתרגל את השימוש במילת השאלה בהקשר טבעי ומשתנה ועם אנשים שונים (למשל כשנמצאים בסופר לשאול איפה יש מצרך מסוים? לשאול מדריך איפה נמצא חפץ מסוים?). שימוש במילת השאלה בהקשר טבעי ובהקשר משתנה אשר ייתן מענה לצורך של השואל הוא חלק חשוב בתהליך ההבנה משום שהוא ממחיש לאדם את התועלת שיש לידע שרכש ואת השימוש התפקודי שלו. כאשר יעשה שימוש נכון במילת השאלה אשר נלמדה ניתן ללמד מילת שאלה נוספת (למשל, כמה עולה הפריט שהוא רוצה לקנות?), ובהמשך לשלב שימוש יחד בכל מילות השאלה השונות שנלמדו.

### **להרחבה:**

רום, א., צור, ב., קריזר, ו. (2009). שפה וקוץ בה: לקויות תקשורת, שפה ודיבור אצל ילדים. מכון מופת.

[עקרונות בהוראת תלמידים עם מוגבלות שכלית התפתחותית](#)

המונח "מובנות הדיבור" מתייחס למידה בה דיבורו של אדם מובן למאזיניו במצבי תקשורת טבעיים. בקרב מבוגרים רבים עם מוגבלות שכלית התפתחותית (מש"ה) התקשורת המילולית (ורבלית) עלולה להיות פגועה בשל ירידה במובנות הדיבור וקיומן של הפרעות שונות ביכולת להפיק דיבור. כאשר מובנות הדיבור של האדם ירודה קשה לנו להבין אותו, וזה יוצר תסכול וחוסר רצון לתקשר הן מצד הדובר והן מצד המאזין. כתוצאה מכך, התקשורת מצטמצמת או נשארת ברמה מוגבלת בלבד. הפגיעה התקשורתית עלולה לגרום לירידה בכמות ובאיכות של אינטראקציות חברתיות, לקשיי התנהגות, ולריחוק או בידוד חברתי.

קיים קשר בין חומרת המוגבלות השכלית לבין יכולות הדיבור. מרבית האנשים עם מש"ה חמור או עמוק אינם מפתחים דיבור כלל, או מפתחים יכולות דיבור מוגבלות בלבד. אנשים עם מש"ה בחומרה קלה עד בינונית, משתמשים בתקשורת מילולית, אבל מראים קשיי דיבור, ומובנות הדיבור שלהם היא נמוכה.

פגיעה במובנות הדיבור שכיחה מאוד בקרב ילדים, מתבגרים ומבוגרים עם מש"ה. ליקויי הדיבור אינם חולפים עם העלייה בגיל, ולכן המובנות הירודה מהווה אתגר לכל אורך החיים.

### קשיי דיבור אצל מבוגרים עם מש"ה

מערכת הפקת הדיבור כוללת מספר תת-מערכות, וביניהן 3 מרכזיות:

- א. מערכת הנשימה
- ב. מערכת ההגייה
- ג. מערכת הקול והתהודה

ליקויים בכל אחת מן המערכות הללו עלולים לגרום להפרעות דיבור אצל אנשים עם מש"ה.

מבחינת מערכת הנשימה, נפח נשימה קטן עלול לגרום לקיצור המשפטים שהאדם מפיק ולירידה בעוצמת הקול.

מבחינת מערכת ההגייה, קשיי דיבור והגייה עשויים לנבוע מליקויים במבנה הגולגולת, הפנים והפה, הנפוצים באוכלוסיית מש"ה. לדוגמה, אצל אנשים עם תסמונת דאון נפוץ מצב של חלל פה קטן יחסית המגביל את תנועתיות הלשון. קשיי דיבור יכולים לנבוע גם מתפקוד תנועתי (מוטורי) לקוי, דבר שיכול לגרום לקושי בהפקת מילים ארוכות או מורכבות. למשל, קושי לסגור שפתיים לצורך הפקה מדויקת של צלילים שהוגים בשפתיים כמו מ' או ב', או קושי בהרמת הלשון הנדרשת להפקה מדויקת של הצליל ל'.

שליטה נמוכה בשרירי החך עלולה לגרום לדיבור להישמע כאילו האדם מדבר מהאף (גוון מאונפף). בנוסף לכך, לאנשים עם מש"ה יש קשיים בתחום הזכרון. קשיים אלה משפיעים על יצירת הדיבור, וגורמים לקושי באחסון במוח של האופן שבו צריך להגות צלילים מסוימים. קושי נוסף הוא ביכולת של האדם לבצע משוב עצמי לתיקון של טעויות דיבור (יכולת נמוכה של בקרה עצמית). בנוסף, לקויות שמיעה או פגיעה בזמנית בשמיעה ובראייה, אשר נפוצה במיוחד אצל מבוגרים עם מש"ה חמור או עמוק, עשויות אף הן להסביר חלק מקשיי הדיבור שלהם.

בדרך כלל, שיבושי ההיגוי של מבוגרים עם מש"ה דומים לשיבושים המאפיינים את דיבורם של ילדים צעירים עם התפתחות תקינה. בחלק מן המקרים קיימים שיבושים של צלילים מסוימים המופקים בצורה שאינה מדויקת (למשל, הצליל צ' מופק כמו הצליל ס' - "עס" במקום "עץ") או מושמטים ("אדור" במקום "כדור").

לעתים קיימים קשיים מסוג "תהליכים פונולוגיים". תהליכים פונולוגיים הם שיבושים המשפיעים על קבוצת צלילים בעלי תכונות דומות. למשל, הפקה של צלילים מהחלק הקדמי של הפה (ת', ד') במקום מהחלק האחורי (ק', ג'), השמטה של אחד משני עיצורים סמוכים ("לי" במקום "דלי"), השמטה של הברות ("דה" במקום "ילדה"), והחלפות בין עיצורים ("טל" במקום "סל"). רבות מהשגיאות אינן עקביות, זאת אומרת, צליל מסוים מופק היטב בחלק מן המילים, אך מושמט במילים אחרות, או שאותה מילה מופקת באופן שונה בהזדמנויות שונות ("אומוס" או "מומוס" במקום "חומוס"). עם זאת, ניתן לזהות אצל חלק מהבוגרים עם מש"ה שיבושי הגייה שאינם אופייניים להתפתחות תקינה, אלא מצביעים על התפתחות חריגה או לקות שפתית, הפוגעת במובנות הדיבור.

### **גורמים נוספים המשפיעים על מובנות הדיבור**

רמת מובנות הדיבור תלויה גם במי שמאזין, ומושפעת ממספר גורמים:

- א. היכרות עם הדובר - מאזין שמכיר את הדובר, יבין אותו טוב יותר לעומת מאזין זר.
- ב. היכרות עם נושא השיחה - כאשר הנושא מוכר, קל יותר למאזין להבין את הדובר.
- ג. מורכבות המסר השפתי - קל יותר להבין משפטים קצרים ופשוטים לעומת ארוכים ומורכבים.
- ד. ההקשר התקשורתי - כאשר משוחחים במקום שקט, וכאשר המאזין רואה את הדובר ויכול להבין למה הוא מתייחס, קל יותר להבין את הדיבור.

### **המלצות למטפלים**

מומלץ לתת טיפול של קלינאי תקשורת גם לבוגרים עם מש"ה, היות וטיפול יכול לשפר את מובנות הדיבור וההגייה שלהם. הטיפול צריך להיות מותאם לרמה של האדם. רצוי לקיים אימון חזרתי של הצלילים והמילים שאנחנו רוצים שהאדם יפיק נכון. ניתן לשקול מתן טיפול קבוצתי אשר עשוי להיות בעל ערך מוסף חברתי. לאחרונה, הוצע כי תרגול חווייתי של הפקת צלילי "ביטבוקס" עשוי לסייע במובנות הדיבור של בוגרים עם מש"ה (ראו דוגמה לתרגול: <https://www.youtube.com/watch?v=HkmZkAcIyaM&t=133s>). מומלץ להקפיד כי התקשורת המילולית עם בוגרים עם מש"ה תתקיים בסביבה שקטה יחסית, ועם תנאים אקוסטיים טובים ככל האפשר (לדוגמא: תיקרה אקוסטית בחדר, חלונות אטומים לרעש).



## היבטים שמיעתיים בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית

כתבה: ד"ר אסתר גולדבלט

בכדי לתקשר באמצעות שפה מדוברת, אנשים צריכים להיות מסוגלים לשמוע דיבור ולהבין אותו. לשם כך, בראש ובראשונה מערכת השמיעה צריכה לתפקד באופן תקין. בפרק זה נסקור תחילה את מערכת השמיעה, ולאחר מכן נברר האם יש דגשים מיוחדים בהקשר של שמיעה אצל אנשים עם מוגבלות שכלית. לסיום, נציין מה באפשרותנו לעשות בכדי לוודא יכולת שמיעה מיטבית אצל אנשים עם מוגבלות שכלית.

### מערכת השמיעה

מערכת השמיעה מורכבת משלושה חלקים:

1. האוזן החיצונית – חלק זה של האוזן מתחיל באפרכסת ומסתיים בעור התוף.
2. האוזן התיכונה – חלק זה של האוזן מהווה חלל סגור (חלל האוזן), הנתון בתוך עצם הרקה.
3. האוזן הפנימית – בחלק זה של האוזן נמצא איבר השמיעה, שצורתו צורת שבלול. בחלק זה של האוזן נמצאת גם מערכת שיווי המשקל, אך לא נתייחס אליה בפרק זה.



התמונה באדיבותו של בני מרמור – עולם הרפואה הסינית <<https://bennymin.com>>

כל חלקי האוזן צריכים להיות תקינים בכדי לאפשר לאדם שמיעה תקינה. פגיעה בכל אחד מחלקיה של האוזן עלולה לגרום לירידה בשמיעה. פגיעות בחלקי האוזן השונים יכולות לנבוע מגורמים שונים. הסיבות לפגיעה במערכת השמיעה יכולות להיות: פגיעה מלידה, מחלות של האוזן, חבלות של האוזן, חומרים רעילים שפוגעים באוזן, ועוד. פגיעה ביכולת השמיעה יכולה לנוע בין ירידה קלה מאוד בשמיעה עד חרשות. פגיעה בשמיעה יכולה להיות באוזן אחת בלבד, או בשתי האוזניים.

יש מצבים שגורמים לפגיעה זמנית ביכולת השמיעה. כאשר מצבים אלה חולפים, יש ציפייה שהשמיעה תחזור להיות תקינה. לדוגמה: נוזלים באוזניים – כאשר מצטברים נוזלים באוזן התיכונה הם עלולים לגרום לירידה בשמיעה. כאשר הנוזלים מתייבשים, בעקבות טיפול או במשך הזמן, הציפייה היא שהשמיעה תחזור להיות תקינה. מצבים מסוג זה דורשים טיפול רפואי.

יש מצבים שגורמים לפגיעה קבועה ביכולת השמיעה. לדוגמה: ליקוי שמיעה מולד על רקע גנטי – במצב כזה יש בדרך כלל פגיעה במרכיבים של השבלול באוזן הפנימית. מצב זה לא יכול לחלוף או להשתפר במשך הזמן.

הפגיעה בשמיעה תהיה קבועה או תחמיר במהלך השנים. במצבים מסוג זה ניתן לטפל באמצעות התאמת מכשיר שמיעה. בירידה חמורה או עמוקה בשמיעה ייתכן שמכשיר שמיעה לא יעזור. במקרים אלה ההמלצה של הרופאים וקלינאי התקשורת תהיה לרוב השתלה של שתל שבלול (שתל שבלול הוא סוג של מכשיר שמיעה שמושתל בתוך השבלול באוזן הפנימית).

### **יכולת שמיעה של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית**

כמו בכל האוכלוסייה, גם אנשים עם מוגבלות שכלית יכולים להיוולד עם לקות שמיעה. עבור תינוקות עם מוגבלות שכלית שנולדו עם לקות שמיעה, ההמלצה תהיה התאמת מכשיר שמיעה או התאמה של שתל שבלול, כמו כל תינוק אחר שנולד עם לקות שמיעה.

הרבה בוגרים עם מוגבלות שכלית יפתחו בעיות שמיעה במהלך החיים, בשל מספר סיבות:

1. **הזדקנות מוקדמת** – עם העלייה בגיל גם מערכת השמיעה משתנה. שליש מהאנשים בגיל הזיקנה סובלים מירידה בשמיעה. אצל אנשים עם מוגבלות שכלית אנו נראה את ההתדרדרות ביכולת השמיעה מוקדם יותר בהשוואה לאנשים אחרים, שכן גיל הזיקנה מוגדר בגיל צעיר יותר.
2. **מבנה ייחודי של הפנים והגולגולת** – בהרבה תסמונות שמערבות מוגבלות שכלית יש לאנשים מבנה פנים וגולגולת ייחודיים. מבנים אלה עלולים לגרום לשכיחות גבוהה של מחלות באוזן התיכונה, כמו הצטברות נוזלים באוזן ודלקות אוזניים חוזרות ונשנות.
3. **יכולת טיפול עצמי** – כאשר יש פגיעה ביכולת של האדם לבצע פעולות פשוטות של טיפול עצמי, המצב עלול להשפיע גם על ההיגיינה של האוזן. לדוגמה: הצטברות שעווה בתעלת השמע של האוזן החיצונית.

### **אז מה באפשרותנו לעשות?**

חשוב שנדע לזהות מצבים של ירידה בשמיעה אצל אנשים עם מוגבלות שכלית. יש מספר סימנים שעלולים להעיד על ירידה בשמיעה. לדוגמה: האדם אינו מגיב כאשר קוראים בשמו, האדם אינו מגיב לרעש חזק, או שהאדם מבקש כל הזמן להגביר את הטלוויזיה. יש התנהגויות נוספות שעלולות להעיד על ירידה בשמיעה או פגיעה במערכת השמיעה. לדוגמה: אדם שאומר לנו שאנחנו מדברים לא ברור, אדם שמתלונן על צלצולים או רעש באוזניים, אדם שמתלונן על סחרחורת, או אדם שמרבה לומר "מה? מה אמרת?".

כאשר עולה חשד שהאדם אינו שומע טוב יש לדאוג לכך שיבקר אצל רופא אף-אוזן-גרון. הרופא יחליט על הבדיקות שיש לבצע (לדוגמה: בדיקת שמיעה), ובהתאם לכך יקבע את אופן הטיפול.

אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית שונים מאוד זה מזה בתחומי חיים שונים, כך גם ביכולתם ליצור תקשורת עם הסביבה. במאמר זה יוצגו מספר תסמונות הנוגעות למאפייני תקשורת ייחודיים:

### תסמונת דאון

לאנשים עם תסמונת דאון יש רמות שונות של מוגבלות שכלית התפתחותית, ולכן יהיו ביניהם הבדלים גדולים בהתאם לתפקוד השכלי שלהם. באופן כללי, ילדים עם תסמונת דאון מתחילים לדבר בגיל מאוד מאוחר. האיחור בהתפתחות השפה גדול מאוד. האיחור בא לידי ביטוי בכל תחומי השפה: אוצר מילים, תחביר ועוד. לאנשים עם תסמונת דאון יש קושי מאוד גדול בתחום של הזיכרון השמיעתי-מילולי (זיכרון של הדיבור שהם שומעים), בעוד שהזיכרון החזותי שלהם (זיכרון לדברים שהם רואים) טוב יחסית. לכן, גם בבגרותם, היכולת השפתית שלהם פחות טובה ממה שמצופה מרמת התפקוד שלהם. רובם לא ישתמשו במשפטים מורכבים, ולא יוכלו להבין אותם. הם ימעטו להשתמש בשאלות. מבחינת תקשורת לא-מילולית, אנשים עם תסמונת דאון נוטים להיות נעימים וחברותיים.

### תסמונת ויליאמס

לאנשים עם תסמונת ויליאמס יש בדרך כלל מוגבלות שכלית התפתחותית קלה עד בינונית. אצל ילדים עם תסמונת ויליאמס נראה איחור בהתפתחות השפה. לאנשים עם תסמונת זו יש בדרך כלל זיכרון שמיעתי-מילולי טוב יחסית לזיכרון החזותי שלהם. אנשים בוגרים עם תסמונת זו מתאפיינים ברמה שפתית מפתיעה לטובה. הם יוכלו להבין משפטים מורכבים, ואף יוכלו להפיק שאלות. חלקם יהיו מסוגלים לספר סיפורים ארוכים, מלאי חיים ורגש. עם זאת, לעיתים הדברים שהם יאמרו לא יהיו מתאימים לסיטואציה. מבחינת תקשורת לא-מילולית, אנשים עם תסמונת ויליאמס נוטים להיות מאוד ידידותיים. הם גם רגישים מאוד לצרכים של הזולת. חשוב לדעת שלאנשים עם תסמונת ויליאמס יש רגישות יתר לקולות. לכן הם עלולים להגיב באופן קיצוני (בעיקר תגובות של חרדה) לקולות חזקים מידי.

### תסמונת האיקס השביר

לאנשים עם תסמונת איקס שביר יש רמות שונות של מוגבלות שכלית התפתחותית. לאנשים עם תסמונת זו שנמצאים ברמות תפקוד גבוהות יחסית, יש יכולות שפתיות טובות. עם זאת, חשוב לדעת שלחלקם יש גם אוטיזם בנוסף למוגבלות השכלית. האוטיזם יגרום לקשיים נוספים בתקשורת.

### תסמונת אנגלמן

מרבית האנשים עם תסמונת אנגלמן כלל אינם מדברים. רובם נראים בדרך כלל שבעי רצון ומרוצים. אצל ילדים צעירים מופיעים פרצי צחוק לא הולמים, ללא סיבה נראית לעין.

**לסיכום**, ראינו שיש תסמונות שמתאפיינות בקושי ניכר בתחום השפתי, כמו תסמונת דאון. לעומת זאת, יש תסמונות אחרות, כמו תסמונת ויליאמס, בהן היכולות השפתיות של האנשים מפתיעות לטובה. חשוב לזכור להתאים את הדיבור שלנו ליכולת של כל אדם ואדם להבין ולהפיק שפה.

## כיצד משפיעות לקויות של דיבור, שפה, תקשורת בין-אישית ושמיעה על איכות החיים של אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית

כתבה: אולפנת סאלח

האם חוויתם אי-פעם קושי בביטוי מחשבותיכם או רצונותיכם?  
האם קרה שלא הצלחתם לשמוע מה אומרים לכם? או לשמוע מוסיקה, קולות ורעשים?  
האם נתקלתם במצב שבו לא הצלחתם לבטא את עצמכם באופן תקין וברור? או שלא הצלחתם להביע כאב פיזי, רגש או מחשבה?

זוהי המציאות היומיומית של בעלי מוגבלות שכלית, אשר רובם לא מצליחים לתקשר עם סביבתם ולהביע את עצמם באמצעות דיבור. כלומר, הם מתקשים בהבעת מסרים ברורים הקשורים לרגשות, מחשבות, בקשות ורצונות, וזאת בגלל קשיים בשפה, בתקשורת ובדיבור, או בגלל לקות בשמיעה. קשיים אלו עלולים להשפיע במידה רבה על ההתנהלות והתפקוד היומיומי, ועל איכות החיים שלהם.

לתקשורת ולאינטראקציה בין אישית יש תפקיד מהותי בכל היבט בחיי היומיום של האדם. התקשורת מאפשרת הבעת צרכים בסיסיים, רצונות, מחשבות, בקשות, רגשות, מסירת וקבלת מידע, קרבה חברתית ועוד. אנשים יכולים להביע את עצמם דרך תקשורת מילולית (ורבלית) או דרך תקשורת בלתי מילולית כגון: שימוש בשפת גוף, מחוות תנועה, הבעות פנים וכו'. תקשורת היא יכולת קריטית ומשמעותית עבור התפתחות חברתית המהווה אחד ממרכיבי איכות החיים.

אנשים עם מוגבלות שכלית עלולים להתקשות ביצירת קשרים חברתיים או בהבנת מסרים או סיטואציות חברתיות בשל קשיים בשפה, תקשורת, דיבור או על רקע בעיות בשמיעה. בנוסף לכך הם עלולים להתקשות בקליטת והבנת מצבים מנטליים של ה"אני העצמי" ושל האחר. הם גם עלולים להתקשות בהתאמת התנהגותם למצב חברתי נתון, או לווסת את עצמם מבחינה רגשית והתנהגותית. הדבר מקשה עליהם ליצור אינטראקציות חברתיות או להיענות ליוזמות של אחרים ליצירת קשר ולפיתוח מערכת יחסים בין-אישית, ובכך איכות החיים שלהם עלולה להיפגע.

בנוסף, פעמים רבות ניתן לראות כי בשל הקושי בהבנת ובהבעת השפה, אנשים עם מוגבלות שכלית נוטים להביע את עצמם בדרך התנהגותית אשר לא תואמת את הסיטואציה, למשל: התפרצויות זעם, בכי, התכנסות בתוך עצמם, ואלומות כלפי עצמם וכלפי הסביבה. הדבר גורם להם לתסכול רב ואף עלול להוביל לפגיעה בערך העצמי ובמערכת היחסים עם האחר.

קשיים בתחום התקשורת והדיבור עלולים להשפיע על הבחירות וההחלטות האישיות, הבסיסיות והיומיומיות של האדם עם מש"ה. כך למשל הם יתקשו לבחור ביגוד, מזון, מקום מגורים, אנשים שיטפלו בהם ומקומות בילוי. חשוב לציין כי אנשים מש"ה בתפקוד נמוך, הם בדרך כלל תלויים בצוות הטיפולי או בבני משפחתם. העדר אפשרות הבחירה מצמצם את ההזדמנויות להביע את בחירתם או דעתם בתחומי החיים הבסיסיים ביותר.

בהתייחסות להשפעת הירידה בשמיעה על איכות החיים, ניתן לראות כי כל ירידה בשמיעה עלולה לפגוע ביכולת האדם לקלוט מידע מסביבתו. דבר זה מביא לקושי ביצירת תקשורת יעילה, וכתוצאה מכך עלול לגרום לתחושת בדידות, חוסר שייכות חברתית וירידה בערך העצמי. בנוסף, המידע שנקלט באופן מעוות, או חלקי, עלול לגרום עם הזמן לצבירת פערים

וחסכים בידע הכללי, במיוחד בקרב ילדים צעירים שנמצאים עדיין בשלבי התפתחות השפה. קשיים בהתנהלות ובתפקוד היומיומי מתבטאים בקושי להבין שיחות טלפון, קושי לשמוע מה שנאמר להם, קושי לנהל שיחות עם אחרים, קושי לשמוע קולות סביבתיים או מוסיקה, קושי לשמוע כאשר הם נמצאים בקבוצה בשל רעשי רקע, וכד'. כאמור, קשיים אלו עלולים להשפיע על איכות חייו ועל יכולת התפקוד של האדם.

שימוש בעזרים שמיעתיים כמו מכשירי שמיעה או שתל קוקליארי, יכולים לשפר את הנגישות השמיעתית, ובכך להפחית בעיות ומכשולים שעלולים להיווצר על רקע לקות השמיעה. שימוש בעזרים שמיעתיים משפיע על התפתחות הדיבור והשפה המדוברת ובכך יכול לתרום ולשפר את התחום החברתי, הרגשי והנפשי. כמו כן, שימוש יומיומי באביזרי שמיעה מאפשר לשמוע מוסיקה, להשתמש בטלפון, לשמוע את בני המשפחה ועוד.

**לסיכום**, אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית מתמודדים עם קשיים משמעותיים בהבנת והבעת השפה, בדיבור, בתקשורת הבין-אישית ובשמיעה. מצב זה עלול לפגוע באיכות החיים שלהם, כאשר זה עלול להתבטא בקשיים רגשיים וחברתיים, קשיים בביצוע מטלות בסיסיות ואיבוד יכולת הבחירה. דבר זה יכול להעצים את התלות שלהם בסביבה ובחברה. לכן, פיתוח מודעות לקשיים התקשורתיים הללו יכולה להקל ולאפשר תגובה מתונה ומכילה מצד הסביבה, ואף להדגיש את הצורך בשימוש בכלי תקשורת תומכת וחליפית ובאביזרי שמיעה. כל אלה יכולים לסייע לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית לשפר את העצמאות והתפקוד היומיומי שלהם, להעלות את מידת המסוגלות והביטחון העצמי, וכך למצות את מלוא הפוטנציאל האישי הטמון בהם.

**זכותם של אנשים אלו לחיות חיים מלאים, איכותיים, בסביבה לא מגבילה,  
תומכת, ומאפשרת בחירה ואוטונומיה.**



תקשורת בלתי-מילולית איננה מחייבת שימוש בשפה ובדיבור, ועל כן מאפשרת להעביר מסר תקשורתי גם לאלו שאינם יכולים להשתמש בשפה. תקשורת זו כוללת בתוכה מגוון שימושים עם גופינו על מנת להעביר מסר תקשורתי, למשל: שפת גוף, הבעות פנים, מבט עיניים, מחוות גוף (ג'סטות), הפקת קולות ועוד.

פעמים רבות אנשים עם מוגבלות שכלית מתקשים לדבר או להביע את עצמם באופן מילולי, ועל כן התקשורת עמם היא מוגבלת מאד. על מנת שנוכל להבין אותם טוב יותר, עלינו לפתח רגישות רבה לזיהוי התקשורת הבלתי-מילולית בה הם משתמשים על מנת להעביר מסר כלשהו. למשל, זיהוי תנועות יתר אשר משקפת כי האדם שלפנינו נמצא כרגע במצב של אי-נוחות, או זיהוי של גלגול העיניים כלפי מעלה כתנועה המשקפת בקשה לשתות. לעיתים זו תהייה דרכם היחידה להעביר מסר ועל כן עלינו להיות ערניים מאד לכל ביטוי בלתי-מילולי, ולהיות ערים למצבם הפיזי והנפשי.

להלן פירוט של מספר דרכי תקשורת בלתי-מילולית:

- **שפת גוף** – שימוש בתנועות גוף על מנת להעביר מסר. למשל, הזזת הראש לאחור והרמה של הכתפיים - על מנת להביע סירוב, או הבאת הגוף קדימה - לצורך הבעת התעניינות ורצון לקשר. חשוב לציין כי לעיתים, כאשר קיימת מוגבלות פיזית חמורה, שימוש בגוף לא תמיד יעביר מסר עקבי ולכן חשוב מאד לצפות במקבל השירות לאורך זמן על מנת ללמוד את דרכו הייחודית להבעה תקשורתית.
- בספרה של רות סנקביץ' -מרסר (1989), הנקרא: *I raised my eyes to say yes*, היא מספרת על התקופה שבה הייתה במוסד, כמאובחנת עם שיתוק מוחין, וכיצד גילו היא ונערה נוספת זו את זו ופיתחו ביניהן תקשורת: "תרזה הייתה גם כן קורבן של שיתוק מוחין. כמוני, היא יכלה להפיק קולות אך לא לדבר. אך לפתע עבר ניצוץ משמעותי ביננו. עיננו ננעלו לכמה רגעים מגנטיים, משמחים מאד... ואז תרזה הפנתה ראשה ודחפה אותו לעבר הדובי הצהוב ששכב ליד הכרית שלה. בהצביעה על הדובי, החפץ היחיד שיש בו חיבה בסביבה, היא אמרה לי שהיא מחבבת אותי מאד."
- **הבעות פנים** – שימוש בפנים על מנת להעביר חוויה רגשית (לרוב). לא תמיד הבעת הפנים תהיה מספיק ברורה, אך לעיתים מתיחה מועטה של השפתיים עשויה להעיד על היות האדם שמח, עצימת העיניים תעיד על עצב או חוסר עניין, וכך הלאה. להבעת הפנים חשיבות רבה על מנת להבין ולפרש את המצב הרגשי, ולכן חשוב לזהות את הבעות הפנים הייחודיות של כל אדם.
- **מבט עיניים** - לעיתים, ניתן לגלות את תחומי העניין של מקבל השירות באמצעות מעקב אחר תנועות עיניו. למשל, מבט שלו אל עבר החלון, עשוי להוביל אותנו לחלון לבדוק מה מתרחש שם. עצימת העיניים באופן פתאומי יביא אותנו להבנה כי האדם נבהל, וכך הלאה.
- **מחוות (ג'סטות)** – אנשים רבים בעלי מוגבלות שכלית מעבירים מסרים מורכבים באמצעות שימוש בסימני ידיים. הג'סטות יכולות להיות מוכרות, כמו חיכוך הידיים זו בזו לסימון 'די', או הרמת האגודל באזור הפה לסימון 'לשתות', או ג'סטות שהאדם עצמו המציא. כך למשל, ילד עם תסמונת דאון סימן 'גלידה' על ידי טפיחה על הלחי. זו הייתה ג'סטת שהוא בעצמו המציא ואימו הסבירה שראה אותה מורחת על פניה קרם פנים. באנגלית אומרים קרם פנים כ- *cream* ומכיוון שהילד היה דו-לשוני (דיבר שתי שפות), הוא המיר את ה- *cream* ל- *ice cream* וסימן אותו כטפיחה על הלחי.
- **הפקת קולות** - כחלק מהרצון להביע ולהשתתף בחוויה תקשורתית, פעמים רבות מקבל השירות יביע קולות שונים, בשל הקושי שלו להשתמש במילים. הקולות יכולים לבוא כליווי תקשורתי למסרים נוספים שהוא ירצה להעביר, אך הם יכולים להופיע גם בפני עצמם, כרצון להתערב בשיחה ולהביע נוכחות ורגש באמצעות הקול. זיהוי הפקת הקול הספציפי של האדם עשויה לעזור לנו להבין האם הוא שמח/עצוב/כועס/מאוכזב/כאוב ועוד.

לאחר תצפית מדוקדקת בכל אחד מן האנשים בהם אנו מטפלים, מומלץ לערוך 'תעודת זהות' אשר מפרטת בדיוק את דרכי התקשורת הבלתי-מילולית שלו, וכיצד הוא מביע מסרים שונים. כך נוכל לעזור לו להיות מובן גם כאשר מטפלים חדשים יגיעו, ונחסוך עבורו ועבורם את זמן הלמידה והפענוח של כוונתו. כך נחסוך תסכול רב וחוסר אונים.

לקריאה נוספת:

- אתר אייזק ישראל [/https://isaac.org.il](https://isaac.org.il)
- אפליקציית issiesign ללימוד ג'סטות שונות

בשבוע שעבר הוזמנתי לאירוע ביום שבו הייתה סופה בירושלים. ירד גשם זלעפות, פתיתי שלג טפטפו על השמשה הקדמית של האוטו, היו רוחות עזות והיה קר מאוד. הנסיעה הייתה איטית ובקושי זיהיתי את קווי ההפרדה בכביש. מכוניות הצטופפו אחת לשנייה והיו צפירות רבות. סמוך למקום היעד, זיהיתי אישה קטנה המחזיקה מטריה קרוב לראשה בהליכה מדודה, עוקפת שלוליות. הבחנתי בתנועת הגוף שלה ופתאום הבנתי שאני מכירה אותה, למרות שלא התראינו שנים רבות, ולמרות הקשיים האובייקטיביים באותה שעה. אכן זו הייתה חברה שגם הוזמנה לאותו אירוע.

תנועת הגוף היא כמו טביעת אצבע. כל אדם לפי מבנה מוחו מתנועע מעט שונה. לכן, כל אחד מביע את עצמו באופן שונה, וניתן לראות זאת בדרך שבה האדם מניע את גופו במרחב. יחד עם זאת, כמעט כולנו באופן אינסטינקטיבי יודעים לזהות תנועה של אדם בסביבתנו, ואנו מפרשים את מה שאנו רואים על פי תרבות, נורמות והרגלים שסגננו לעצמנו מילדות. אם אדם עצוב, שמח, חווה כאב, או כל חוויה חושית או רגשית אחרת, אנחנו כצופים נקלוט את מה שאנו רואים מתוך ההיכרות שלנו עם אותו עולם התוכן הלא-מילולי. כאנשי מקצוע העובדים עם אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים, אנו מיד מזהים סגנון תנועה לא אופייני, בהתנהלות הגופנית של מקבלי השירות. מעבר לתקשורת המילולית יש רובד תקשורת לא-מילולי העוזר לנו לפענח את מה שעובר על מקבל השירות. הפיתוח של שפה זו רק מתחזק ומתעצם עם הניסיון המקצועי.

עולם התנועה הוא גדול ורחב אך כעת נתייחס רק לפלח קטן ממנו, שיש לו ערך גדול עבור אנשי מקצוע העובדים עם אנשים עם מוגבלויות: השפה הבלתי-מילולית.

ניתן לפענח חלק מהשפה התנועתית, ובתוכה התנהגות מאתגרת, באמצעות ארבעה מרכיבים:

1. איכות המגע ומיקוד המבט
2. אופן הנחת כפות הרגליים על הקרקע
3. אופן הנשימה ותנועות הגפיים (יחד עם הבעות פנים)
4. הקול של האדם

בקיצור: **מ.מ.ת.ק** - מגע, מבט, תנועה, קול

כדי להמחיש את הנושא אתאר סיטואציה שבה נכחתי:

התבקשתי לעשות תצפית במסגרת לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. התצפית ולאחריה המשוב לצוות הניהול וצוות הכיתה, נועדו לעזור לאנשי המקצוע להבין מה מתרחש אצל תלמיד שהיכה, הרס ופגע בעצמו ובאחרים, וכיצד ניתן לטפל במקבל השירות אחרי התצפית. האירועים החריגים התרבו והתעצמו סביב זמני ארוחות. לפני כניסתי למרחב האישי של מקבל השירות אני מבקשת ליידע אותו מי אני ושאני אגיע להיות איתו משך 20 דקות. החל מאותו הרגע, אני מתבוננת באינטראקציה המילולית והבלתי-מילולית בינו לבין סביבתו.

אם אדם נולד עם מוגבלות כלשהי, נראה זאת באופן שבו הוא מתנועע ומניח על הרצפה את כף רגל ימין וכף רגל שמאל, בזמן הקימה משיבה, שכיבה, הליכה או ריצה. התנועה מושפעת מהאופן שבו האדם רואה וחווה את עצמו ומשקפת את התקשורת הבין-אישית והתקשורת התוך-אישית. לכן, המאפיין הראשון להתבוננות הינו **מנח כפות הרגליים על הרצפה**.

משם ניתן להבין איך השלד והשרירים מונחים מעל כפות הרגליים. מקבל השירות עמד במרחב הפעילות והלך על קצות האצבעות. הגוף הרזה שלו נטה קדימה וידיו אחזו בחוזקה בכל מה שעמד בדרכו. ניכר חוסר שיווי משקל וחוסר תחושת ביטחון בסיסית בגוף.

**תנועות הגפיים** היו חדות ומהירות, הוא הניע את ראשו כמו ציפור עם צוואר ארוך, כמו תרנגול מנקר. תנועותיו חזרו על עצמן, עם ריצות מהירות ממוקדות ופתאומיות לכיוון כל חפץ או אדם שנכנס לטווח הראייה שלו. הוא גרם אימה לתלמידים ולצוות כאחד. רמת האיום מסביבו הייתה גבוהה. טונוס השרירים בכל גופו היה קפוץ ומתוח עד מאוד.

כעת התבוננתי ב**נשימה** שלו. בדרך כלל אם אדם מתוח או חש חוסר ביטחון הנשימה תתרכז באזור בית החזה או בחלק התחתון של הריאות, וייראו את תנועת הנשימה בצלעות התחתונות באזור הגב. אדם רגוע ונינוח ינשום מהבטן כמו תינוק ישן, או מבית החזה וגם מהבטן. חיכיתי זמן מה לראות מאיזה אזור הוא נושם. לא מצאתי. הוא היה בקיפאון כל כך גבוה שהמערכת האוטומטית של הנשימה לא פעלה כרגיל והוא נשם באופן מאוד רדוד כמו חיה שמזהה טורף וקופאת במקום. גם תנועות שרירי הפנים היו "שטוחות" ללא הבעה. תנועות הגוף של אותו תלמיד בישרו לי על רמת מתח ומצוקה גבוהה מאוד, וכתוצאה מכך גם רמת המצוקה של הסובבים, אשר לא הצליחו לפענח את הסיבה למצוקה שלו, ולכן חשו חוסר אונים שהגביר את קוצר הרוח של הסובבים ושל מקבל השירות עצמו.

בהתבוננות על **איכות המגע** ראיתי אצלו אגרופים סגורים, מכניס אגרופים אל תוך הבטן, מסובב אותם פנימה, פוצע את עצמו וקורע את חולצתו. אבחנתי בשרירים מכווצים ברגליים ובידיים. דמיינתי אותו כתינוק מתנועע בקלות ועם תנועות עגולות, ופתאום הבנתי עד כמה הוא במצוקה. בשיחה עם אנשי הטיפול במסגרת על תקופת התינוקות שלו נודע לי שכאשר היה תינוק הוא היה בוכה שעות ארוכות. בעת מצוקה ובכי, לא ניתן היה להתקרב אליו או לגעת בו. תנועת ערסול הייתה מרגיעה אותו.

**המבט שלו** היה מפוזר וקפוא, האישונים היו גדולים עד שזיהה משהו או מישהו, ואז מיקד מבט ורץ לעברו.

**הקול שלו** היה גבוה מאוד והוא צרח כשהיכה את עצמו וחבט בסביבה. הוא גם נהם. היה קשה להבין את משמעות הוצאת הקול או לשייך את הקולות למה שהתרחש סביבו.

מהתצפית הבנתי שהאדם מולי סובל ונמצא במצוקה. כדי לא לגרום לעוררות גבוהה יותר אצלו ולהגביר את רמת המצוקה, החלטתי לעשות פעולה מינימלית כדי לאבחן מהו הצורך שלו ומה המקור להתנהגותו.

ביקשתי ממנו אישור לשבת לצדו וראיתי שרמת המתח עולה. הוא התחיל להניע את הגפיים מהר יותר, הוציא קולות, ומספר התנועות שלו עלה. עברתי לשבת מולו והתחלתי לנשום באופן מאוד רדוד לתוך חלל הבטן. ראיתי שהוא נרגע מעט והחל לנשום לתוך הצלעות התחתונות. לאחר דקות ארוכות אבחנתי בעוד סימן – ראיתי שהוא מכניס אוויר ומוציא אוויר בבית החזה. לאחר עוד פרק זמן של נשימה מבית החזה, הוא הניע את ראשו ואת העיניים לכיוון המדריך שישב מאחוריי. איש הצוות דיבר איתו בשקט, כמעט בלחש, ושאל אם הוא רוצה לאכול. לא התקבלה תשובה. המדריך הביא לו גרגירי תירס על צלחת מפלסטיק, והניח אותה על הרצפה מולו. פתאום ובמהרה, כל גרעיני התירס התעופפו בכל פינות החדר. מקבל השירות זרק את הצלחת, הטיח אותה על הקיר, והתיישב חזרה על הרצפה מולי, כשהוא מתנשף. שאלתי את המדריך, מבלי להביט לכיוונו, מה מקבל השירות אוהב לאכול? המדריך השיב: "האוכל שכולם מקבלים". ביקשתי שיביא לו צלחת עם אוכל מארוחת הצהריים. מקבל השירות ישר התנפל על האוכל וסימן למדריך שהוא רוצה עוד. אכל עוד צלחת שלמה, לקח אוויר עמוק ונרגע.

למעשה, מקבל השירות היה רעב. הוא קיבל אוכל אחר ממקבלי השירות האחרים, משום שאמו רצתה שיהיה בדיאטה דלת סוכרים. הוא בגיל ההתבגרות, הוא היה רעב, והוא רצה לאכול כמו כולם, לכן נכנס למצוקה. רמת המצוקה גרמה לחוסר תפקוד. הצוות חש חוסר אונים ונכנס לתחושת איום ומכאן באופן טבעי ראה פחות את הצורך של מקבל השירות, והכל חזר חלילה.

אחרי ששיתפתי את הצוות במה שעלה מתוך "עולם הגוף", הם שאלו אותי "איך להמשיך להתנהל איתו?". הצעתי לעשות ניסוי במשך חודש שבו צוות ההדרכה הקרוב אליו יעשה נשימות יחד איתו. בנוסף, הצעתי להפחית את רמת הגירויים השמיעתיים והוויזואליים עד שמקבל השירות יתחיל לשתף פעולה עם שאר תלמידי הכיתה.

כעבור שלושה חודשים הגעתי לעוד ביקור בבית הספר וראיתי תלמיד מתבגר חסון, משתף פעולה, שנהיה חלק מפעילויות היום יום.

דוגמה זו כוללת את שלב הזיהוי, את שלב מציאת הצורך הבסיסי ואת שלב הפתרון. תוספת כלי זה עשויה להרחיב את הכלים לזיהוי, מניעה והתמודדות עם התנהגות מאתגרת.

למידע נוסף על שיטת "התערבות מכילה" [באתר הארגון <<](#)

התקשורת הבין-אישית היא כלי לאינטראקציה אנושית, המשפיעה על תהליכים רבים, וביניהם על תהליכי רכישת אמון או פגיעה באמון.

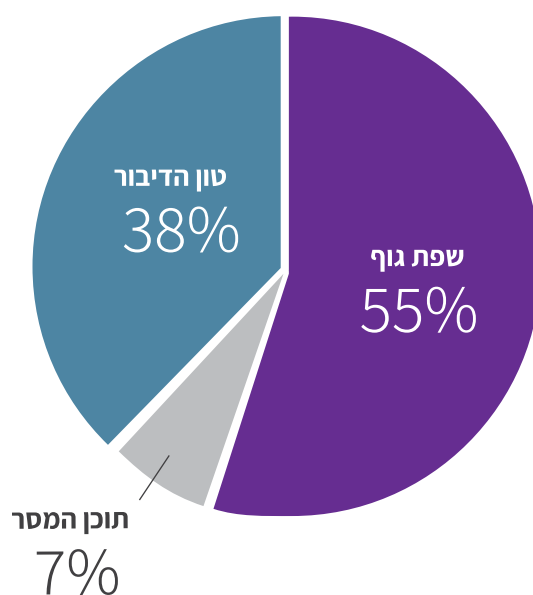
### מקומו של האמון בתקשורת הבין-אישית

אמון הוא הבסיס לתוצאות חיוביות בכל מערכת יחסים, ובאופן מיוחד בתהליך הטיפול. אם אין אמון אחד בשני, למעשה אין בסיס לבנות עליו מערכת טיפול שתוביל לתוצאות. אמון הוא תחושה של בטחון, המרחיקה תחושות של דאגה וחשד. אמון לא נוצר מעצמו. אם אנחנו רוצים מערכת יחסים מלאת אמון והרמוניה, אנחנו צריכים להיות אחראיים לספק את אותה תחושת ביטחון זה לזה. בניית אמון הינו תהליך אשר דורש זמן רב, יכולת אמפתית, מחויבות ועקביות. באופן ציורי, כדי לייצר אמון צריכים לתת תחושה שליבכם מונח בכף ידכם, ואתם מגישים אותו לאדם אחר במטרה לעזור לו. יכולת תקשורתית טובה היא מיומנות שמושפעת מגנטיקה, אך לרוב היא ניתנת ללמידה ולשיפור. שפת גוף "משופרת", וכזו המתאימה למטרה ולסיטואציה - תביא להגדלת האמון.

האמון הוא לא רק מאפיין הכרחי בקשר בין אנשים, אלא יש לראותו ככלי טיפולי פנימי, שעוזר להתמודד עם אי-ודאות, חוסר בטחון עצמי, נטייה מוגזמת לפגיעות עמוקה, תגובות של הימנעות חברתית או עשייה, הסתגרות, תגובות מתגוננות או מתנגדות, ואף תוקפנות ואלימות. לכן, תקשורת שבבסיסה אמון הדדי היא הכרחית ומהווה בסיס לטיפול. אוכלוסיית החינוך המיוחד מאופיינת (בחלקה) בקשיי תקשורת מורכבים, רגישות יתר, נטייה לפגיעות, חשדנות, סף תסכול נמוך ורגישות חושית מוגברת. לכן, רכישת האמון צריכה להיות הבסיס לטיפול.

על פי מחקרים, לשפת הגוף שלנו יש חשיבות רבה בהעברת מסרים. שימו לב שתוכן המסר מהווה רק 7% מהתקשורת שלנו, טון הדיבור מהווה 38%, ואילו שפת הגוף מהווה 55% מהתקשורת בין אנשים! לכן, ברורה השפעתה הגדולה של שפת הגוף בתהליך של רכישת אמון בתקשורת הבין-אישית, וגם בהעברת מסרים של יחס, הבעת אמפטיה ורגשות.

### עוגת התקשורת הבין-אישית:



### **מרכיבים של בניית אמון בתקשורת הבין-אישית:**

- הקשבה פעילה (עם מוכנות להקשיב למחשבות, רגשות, דאגות וחרדות)
- שימוש בשאלות "פתוחות" ולא בשאלות "סגורות"
- שיקוף רגשי
- אמפטיה
- הקצאת זמן מספיק למפגש או שיחה (תחושת חוסר זמן משדרת זלזול ויוצרת חוסר אמון)
- הפגנת אכפתיות וגילוי הערכה למעשיו של הצד השני
- חשוב להתחבר לתחומי העניין של המטופל כדי ליצור אצלו הנעה (מוטיבציה) פנימית, עידוד לשיחה, הגברת האמון ושיתוף הפעולה
- אם הבטחנו - נקיים
- באם טעינו - נתנצל ונודה בטעויות
- שקיפות מלאה - נקפיד על גילוי לב ונחשוף מידע, נהיה כנים ונביא את האמת
- נהיה מוכנים להסביר מניעים וגורמים למעשים ולבקשות שלנו
- התאמת הסביבה והתנאים הסביבתיים. אם זו שיחה אישית נדאג לחדר קטן ושקט, צורת ישיבה מקרבת ומזמינה, וסילוק דברים שיכולים להפריע/לחסום, כגון: רעש, תאורה לא מתאימה, או גירויים שמסיחים את הדעת.

### **מרכיבים היוצרים חוסר אמון:**

- חוסר התאמה בין שפת הגוף לבין המלל, התוכן או טון הדיבור
- העדר קשר עין
- תנוחת ישיבה מרוחקת ומתנשאת, טון דיבור תוקפני, הבעות הפנים לא נעימות
- דיבור מהיר או לא ברור
- שאלות "סגורות"
- שיפוטיות
- לחץ זמן במפגש/שיחה
- מריבה או ויכוח באופן לא מכבד ולא ענייני (עלולים לפגוע באמון)
- דיבור מאחורי הגב
- חוסר שקיפות
- חוסר עמידה בקיום הבטחות או בלוח הזמנים.

### **רמות שונות של ביטוי בשפת הגוף המשפיעות על בניית אמון**

אוכלוסיית החינוך המיוחד מאופיינת במגוון של הפרעות, רמות תפקוד ורמות קוגניטיביות. לכן, עלינו לבחור ולהתאים גם את השימוש בשפת הגוף שלנו לרמת החניך עמו אנו מבקשים לבנות אמון. במקרים מסוימים, הקושי התפקודי לא מאפשר לסביבה לזהות את היכולת הטמונה באדם, בעיקר כאשר מדובר במוגבלות תקשורת קשה. המטפל צריך להיות רגיש, קשוב, אמפתי ולבחור את האופי והמידתיות של השימוש בשפת הגוף שלו. נבחין בשתי רמות של שימוש בשפת גוף שיכולות להיות קשורות ליצירת אמון:

1. **שפת גוף מאוזנת, עדינה ונורמטיבית** - שפת גוף המתבטאת בתנועות גוף עדינות וקטנות האופייניות ונורמטיביות למעביר המסר. שפת גוף זו, הנראית טבעית ומותאמת לתוכן הדברים, משדרת אמת וכנות שאין בה משום הצגה או הגזמה היכולה לפגוע באמון. לכן היא מקנה אמון למקבל המסר. מידתיות זו של שימוש בשפת גוף מתאימה לאוכלוסייה נורמטיבית, שיקומית ומש"ה קל שאיננה זקוקה לחיזוקים ויזואליים.

2. **שפת גוף מוגזמת ובולטת** - שפת גוף המתבטאת בתנועות גוף גדולות ומוגזמות. מתאימה ליישום באוכלוסיית החינוך המיוחד, מש"ה בינוני קשה, עם הפרעות תקשורת. לעיתים, רמה זו של שפת גוף המוצגת בדרמטיות היא הכרחית, כי הערוץ החזותי אצלם הוא הערוץ הנכון לשבירת מחסומים, לקבלת מסרים וליצירת אמון.

### **תרגיל קבוצתי למטפלים:**

שלב א' - בוחרים מסר אותו רוצים להעביר באופן שמקבל המסר יחוש כי המסר אמין, וכי רוצים רק בטובתו.

שלב ב' - באמצעות פנטומימה נותנים למישהו להעביר את המסר למישהו אחר, פעמיים - פעם אחת בשפת גוף נורמטיבית ופעם שנייה בשפת גוף מוגזמת.

שלב ג' - עורכים דיון בשאלה: באיזו עוצמה ומידתיות המסר שהועבר היה הכי אמין? ולאילו רמת אוכלוסייה לדעתכם הוא מתאים?

**לסיכום**, תקשורת שבבסיסה אמון הדדי היא הכרחית ומהווה בסיס לטיפול. אוכלוסיית החינוך המיוחד מאופיינת לרוב בקשיי תקשורת מורכבים, רגישות יתר, נטייה לפגיעות, חשדנות, סף תסכול נמוך ורגישות חושית מוגברת, ובכך מועצם חשיבותו של תהליך רכישת האמון כבסיס לטיפול או שיח מוצלח. האמון אינו רק מאפיין הכרחי בקשר, אלא הוא כלי טיפולי פנימי שעוזר להתמודד עם מגוון תחושות שליליות. בכדי לרכוש ולהגביר אמון, על המטפל להכיר את המרכיבים המסייעים בבניית אמון ואת אלה הפוגמים ברכישת האמון. בנוסף, על המטפל להתאים את אופי והמידתיות בשימוש בשפת הגוף בהתאם לרמת המוגבלות של מקבל השירות.



"אין סיכוי. הוא עקשן. זה בגלל שיש לו תסמונת דאון"

"אני אעשה כבר בעצמי. חבל על הזמן. הסברתי כבר אלף פעמים והיא לא מבינה כלום"

### הקדמה

אנחנו, האנשים העובדים עם אנשים עם מוגבלות שכלית, נתקלים יום ביום בקשיים, חסמים ואתגרים בתקשורת עימם. קשיי התקשורת האלו מביאים לעיתים לתסכול וחוסר אונים שלנו, אך גם לחוסר אונים, תסכול ולעיתים חוסר שיתוף פעולה מצד האדם עם מוגבלות שכלית. אבל, **זה לא חייב להיות ככה!** מעבר לקשיים, החסמים והאתגרים האובייקטיביים של מקבלי שירות עם מוגבלות שכלית, **יש מה לעשות!** אפשר להקל על התקשורת שלנו עם מקבלי השירות ולהפוך אותה לפשוטה ומובנת, אפשר להקל עליהם להבין אותנו, לתקשר עימנו ולשתף פעולה.

בפרק הנוכחי נלמד כיצד אנחנו יכולים **לקדם תקשורת פשוטה ומובנת** עם אנשים עם מוגבלות שכלית וכיצד נוכל להקל עליהם להבין ולתקשר איתנו חזרה.

### סיבות לחסמים בתקשורת

כולנו נחשפים כל יום למידע המועבר אלינו באופנים שונים וממקורות שונים, לעיתים אפילו בו-זמנית. חלק מן המידע מועבר אלינו בצורה ישירה, למשל במהלך שיחה, או בקריאת מכתב המופנה אלינו. חלק מן המידע אנו קולטים במסגרת מידע כללי שאנחנו נחשפים אליו, כמו למשל באמצעות צפייה בחדשות או האזנה לרדיו. הבדל נוסף הוא האופן שבו המידע מגיע אלינו - חלק מן המידע מועבר אלינו באופן מילולי (בעל פה) וחלק אחר של מידע מועבר אלינו באופן כתוב.

לאנשים עם מוגבלות שכלית קשה מאוד לתפוס מידע רב המגיע ממספר מקורות, לעיתים בו-זמנית. בנוסף, חלק מאופני התקשורת קשים להם במיוחד, למשל מידע כתוב. אנשים עם מוגבלות שכלית חווים קשיים קוגניטיביים שונים, למשל:

**קשיים בזיכרון** - קשיים אלו יכולים להשפיע על היכולת לזכור מילים חדשות או על היכולת להבין משפטים מורכבים (כי צריך לזכור מספר חלקים של משפט יחד).

**קשיים בתהליכי חשיבה** - קשיים אלו משפיעים על יכולת הבנת תהליכים הבנויים ממספר שלבים, וכן על יכולת הכללה והפשטה (יכולת להסיק מסקנות ולהשליך מנושא אחד לנושא אחר).

**קושי בקשב** - קושי זה יכול להשפיע על היכולת להתרכז במשימה או להתרכז במידע שנמסר לאורך זמן.

**תפיסה קונקרטיית** - התפיסה של אנשים עם מוגבלות שכלית היא לרוב קונקרטיית (של דברים ממשיים בלבד, כלומר דברים שאפשר לראות/לגשת בהם). לכן קיים קושי בהבנת מושגים מופשטים (כמו למשל רגשות) ובהבנת תהליכים המבוססים על זמן או כמות (כמו למשל אירוע שיתקיים בעוד חודש ימים).

**אוריינות** (יכולת לקרוא ולכתוב) - רבים מהאנשים עם מוגבלות שכלית אינם קוראים ואינם כותבים (חלקם מסוגלים אך באופן מצומצם מאוד).

קשיים אלה משפיעים על היכולת של אנשים עם מוגבלות שכלית לקלוט מידע, לעבד אותו ולהפיק ממנו את הנדרש להם. הדבר נכון לכל תחומי החיים ולכלל אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות שכלית, על גווניה השונים.

אנשים עם מוגבלות שכלית מתקשים להבין דיבור בשפה גבוהה, או נושאים שהם לא יומיומיים, למשל: הסבר לגבי פרוצדורה רפואית, הסבר לגבי תהליך הוצאה של תעודת זהות, ועוד. קשיים קוגניטיביים אלו עלולים להשפיע גם על ההבנה בתחומי החיים היומיומיים והפשוטים ביותר כמו הנחיות להכנת קפה או הסבר לגבי בחירת אופן לבוש כזה או אחר. בנוסף, בשפת היומיום אנחנו משתמשים לעיתים במילים לועזיות או במילים מורכבות, אנחנו מחסירים מידע שאנחנו מניחים שהוא ידוע וברור, או שאנחנו מקבצים בתיאור קצר מספר תהליכים בו-זמנית.

### **תקשורת נגישה - לדבר פשוט ולהיות מובנים**

אם נסתכל על מהלך יום העבודה שלנו, נוכל לזהות בקלות התנהלות המתרחשת בסביבה שאיננה ברורה ומותאמת או תכנים שאינם מספיק פשוטים וברורים עבור מקבלי השירות. יש לזכור שגם פעולה פשוטה עשויה להיות מורכבת להבנה, וגם משפט קצר יכול לכלול מילים שאינן מוכרות. למשל, אם אנחנו פונים לאדם עם מוגבלות שכלית ואומרים לו "אתה יכול בבקשה להביא לי מים?", האם כולם יכולים להבין שאנו מבקשים מי שתיה? האם כולם יכולים להבין שהיום יום חם ואנו מתכוונים למים קרים? האם כולם יכולים להבין שאנו מצפים שהמים ימזגו לכוס ולא יביאו לנו את הכד שנמצא במקרר או לחילופין יגישו לנו מי ברז? **לא**. לא כולם ידעו את כל אלה! לא כל אדם עם מוגבלות שכלית מסוגל לעשות את הקשר בין מזג האוויר, לרצון לשתות מים או לעובדה שאם ביקשתי מים הם צריכים להימזג לכוס. אבל, ניסוח אחר ופשוט יותר של המשפט, יהיה מובן יותר לאנשים עם מוגבלות שכלית: "אני רוצה לשתות. האם אתה יכול בבקשה להביא לי כוס עם מים קרים?"

דוגמה נוספת היא האמירה: "קר. תביא לעצמך חולצה נוספת". לכאורה זוהי אמירה פשוטה וברורה לכל, אך האם בהכרח אנשים עם מוגבלות שכלית יבינו כי הכוונה היא לחולצה ארוכה או לחולצה חמה? האם כל האנשים עם מוגבלות שכלית בהכרח מכירים את המילה "נוספת"? לא, לא בהכרח. לכן, גם פה, ניסוח מחדש של המשפט יביא להבנה רבה יותר בקרב מספר גדול יותר של אנשים עם מוגבלות שכלית, לדוגמה: "קר בחוץ. אתה צריך ללבוש עכשיו חולצה עם שרוולים ארוכים".

### **סיכום**

כנותני שירות עלינו לדאוג כי הסביבה של מקבלי השירות שלנו תהיה פשוטה וברורה עבורם. חלק מרכזי מסביבה שהיא נגישה קוגניטיבית היא נגישות ובהירות מבחינה לשונית. ניסוח מידע באופן ברור יחד עם העברתו בצורת תקשורת פשוטה, מגדיל מאוד את האפשרות של אנשים עם מוגבלות שכלית לקלוט מידע ולעשות בו שימוש יעיל.

היעדר מידע נגיש מהווה חסם מרכזי עבור השתתפות מלאה בקהילה של אנשים עם מוגבלות שכלית וגם חסם עבור תפקוד עצמאי ביומיום. כלומר, השימוש בשפה פשוטה הוא חיוני עבור ההבנה של אנשים עם מוגבלות שכלית את המידע שנמסר להם, ובכדי שיוכלו להשתתף באופן מלא ושווה בחיי היומיום והקהילה. עלינו להתייחס להנגשה של השפה כ'רמפה קוגניטיבית' עבור אוכלוסייה זו באותו האופן שרמפה בכניסה לבניין היא אמצעי הנגישות שמאפשר לאדם המתנייד בכיסא גלגלים להיכנס לבניין באופן עצמאי ומכובד, ולהשתתף בפעילות הנערכת בו. **עבור אדם עם מוגבלות שכלית הנגשה קוגניטיבית במרחב הציבורי, והנגשה קוגניטיבית במרחב הביתי והטיפול שישאנו חלקים איתו היא הדרך להבטיח הבנה, עצמאות והשתתפות מלאה ושווה בחברה, וגם בדירה, במרכז היום או בכל פעילות אחרת. כי לאט ופשוט - גם זו נגישות.**

## לקריאה נוספת:

- אבידן זיו, א., רימון-גרינשפן, ה. (2018). קפה פשוט, בבקשה: עקרונות להנגשת תפריטים עבור א/נשים עם מוגבלות שכלית. קרן שלם והמכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית. [לחץ כאן <<](#)
- טנא רינדה, מ., אבידן-זיו. (2021). נגיש מרגיש טוב לכולם- חוברת עקרונות להנגשה קוגניטיבית ברשויות המקומיות. קרן שלם והמכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית. [לחץ כאן <<](#)
- ילון-חיימוביץ, ש., אבידן-זיו, א., טנא רינדה, מ., ורימון-גרינשפן, ה., (2022). חושבים אחרת, הנגשה קוגניטיבית: מודל מבוסס ראיות והשלכות יישומיות עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית. בתוך: אל-יגון, מ., & מרגלית, מ. (עורכות). מוגבלות שכלית התפתחותית: תיאוריה, מחקר, והשלכות יישומיות (99-128). הוצאת קרן שלם. [לחץ כאן <<](#)
- עוזיאל-קרל, ס., טנא רינדה, מ., ילון-חיימוביץ, ש. (2011). הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית: חוברת הנחיות. האגף לטיפול באדם עם פיגור שכלי, משרד הרווחה והשירותים החברתיים. [לחץ כאן <<](#)
- רימון-גרינשפן, ה., טנא רינדה, מ., אבידן-זיו, א. וילון-חיימוביץ, ש. (2018). עובדים על זה: עקרונות להנגשה קוגניטיבית בסביבת העבודה. עניין של גישה, 22(25-34). [לחץ כאן <<](#)

אנשים עם מוגבלות שכלית זקוקים להתאמות נגישות מגוונות כדי לתפקד בצורה מיטבית בחיי היומיום. אחת ההתאמות החשובות והמשמעותיות ביותר עבורם היא ההנגשה הלשונית של שפה כתובה ודבורה. מטרת ההנגשה הלשונית היא להפוך את המידע למובן וברור יותר עבור האנשים עם המוגבלות השכלית, ולאפשר להם לצרוך ולהשתמש במידע בצורה עצמאית ככל האפשר. **הנגשה לשונית** מוגדרת כתהליך שבו מידע כתוב או דבור מותאם לצרכים של אנשים עם מוגבלות על ידי שימוש באמצעים מגוונים: **חזותיים, קוליים או מישויים**. אמצעים **חזותיים** מסתמכים על חוש הראייה לצורך תקשורת והעברת מידע (למשל: דפוס נגיש, סימלול); אמצעים **קוליים** מסתמכים על חוש השמיעה (למשל: הקראה, שילוט קולי); ואילו אמצעים **מישויים** מסתמכים על חוש המישוש והמגע (למשל: שילוט מובלט, כתב ברייל).

**ההנגשה הלשונית** מתבצעת בשלושה שלבים עיקריים:

1. **שלב התכנון** הכולל את גיבוש הרעיונות, בחירת דרך העברת המידע (בכתב או בעל פה) ובחירת אמצעי מסירת המידע (לדוגמה: הקלטה, עלון, שיחה, שלט).
2. **שלב הביצוע** שבו הופכים את המידע לפשוט יותר בתוכן, במבנה הלשוני ובעיצוב של מידע כתוב.
3. **שלב הבקרה** שמטרתו להבטיח שהמידע המפושט אכן מותאם לצרכי המשתמשים.

התאמת השפה לאנשים עם מוגבלות קוגניטיבית, יכולה להתבצע ברמות שונות. חשוב להבחין בין **שפה פשוטה** לפישוט לשוני. **שפה פשוטה** מוגדרת כשפה שכולם מבינים, שפה יום-יומית וידידותית, כמעט ללא שימוש במונחים מקצועיים או במילים גבוהות, אך היא גם לא ילדותית או פשטנית. זוהי שפה ברורה ובהירה המותאמת לקהל הרחב. לעומת זאת, המונח **פישוט לשוני** מתייחס לתהליך המובנה של עריכת המידע לשם הפיכתו לפשוט, ברור וקל להבנה לאנשים עם מוגבלות.

- **מבחינת התוכן**, תהליך הפישוט הלשוני מתמקד בהדגשת הרעיונות העיקריים והשמטת מידע עודף שאינו תורם ישירות להבנת המסר. בנוסף, מתמקד התהליך בארגון המידע על פי סדר זמנים כרונולוגי (למשל, במקום "יש לקחת את התרופה לאחר הארוחה", נגיד "יש לאכול ארוחה ואז לקחת את התרופה") או בסדר של סיבה ותוצאה (במקום "דני אחר לשיעור כי האוטובוס לא הגיע" נגיד "האוטובוס לא הגיע ובגלל זה דני אחר לשיעור").
- **מבחינת המבנה**, הפישוט הלשוני מתמקד בבחירת אוצר מילים מוכר ושימוש במשפטים קצרים ופשוטים מבחינה תחבירית.
- **מבחינת העיצוב** (במקרה של מידע כתוב), נעשה שימוש בדפוס נגיש, וניתנים דגשים עיצוביים המבחינים בין עיקר לטפל כגון סימון כותרות בקו תחתי ושימוש ברווחים בין פסקאות.
- **מבחינת הסימלול**, נעשה שימוש בסמלים בעלי תקן איכות בינלאומי, בשחור-לבן, שיתמכו בטקסט הכתוב. עיקרי הכללים של הפישוט הלשוני מוגדרים בתקנות נגישות השירות (התשע"ג – 2013), ושם גם מוגדר הדפוס הנגיש כשימוש באותיות דפוס, בגופן פשוט (כמו אריאל), באותיות בגודל 16-22 נקודות. הדפוס הנגיש צריך להיות מודפס על דף מט עם רקע אחיד; בטפסים יש להשאיר מספיק מקום למילוי הפרטים.

להלן נדגים את תהליך הפישוט הלשוני באמצעות דוגמה של ההנחיות להתנהגות בזמן הקורונה:

"יש להקפיד הקפדה יתרה על היגיינה ובכלל זה להימנע ממגע קרוב ובכלל זה לחיצות ידיים ולפעול בהתאם להוראות"

הנחיות אלו מנוסחת כמשפט אחד בודד הכולל מספר פסוקיות מחוברות. בתהליך הפישוט, נפריד את הפסוקיות ונסח אותן כמשפטים קצרים ופשוטים. מבחינה רעיונית, כל הוראה במשפט המקורי תנוסח כמשפט נפרד. בתהליך הפישוט נוודא כי רצף הנושאים בטקסט המפושט הוא הגיוני, ושאינ מידע אשר פוגם בהבנת המסר. במידה ויהיה חסר מידע להבנת הרצף, נדאג להשלימו. כמו כן, לפי ההנחיה המקורית לא ברור מה יש לעשות עם לחיצות ידיים, ונדרש הסבר מפורש כדי להבין את הפסוקית, למשל: "יש להימנע גם מלחיצות ידיים". באמצעות המילה "גם" הבהרנו את משמעות הביטוי "ובכלל זה", ובאמצעות הוספת מילת הקיום "יש" והפועל "להימנע" הבהרנו כי זו הוראה שצריך לבצע. מילים במשלב לשוני גבוה ומילים לועזיות אשר אינן מוכרות לקהל היעד ("היגינה", "הקפדה יתרה", "מגע", "להימנע", "ובכלל זה" ו"בהתאם") הוחלפו במילים יומיומיות בעלות משמעות דומה. לדוגמה, הפכנו "להקפיד" ל"לשמור"; "היגינה" ל"ניקיון", "להימנע" ל"לא לעשות פעולה", "הוראות" ל"כללים", "מגע" ל"לגעת", וניתנו מספר דוגמאות להמחשה של "מגע קרוב" (לא לחבק, לא לנשק). לבסוף, הביטוי "הקפדה יתרה" הושמט, ובמקומו נעשה שימוש במילה "מאד" כמילת המבטאת העצמה ומדגישה את הצורך בשמירה על הניקיון.

הטבלה הבאה מסכמת את השלבים שנעשו בתהליך הפישוט של ההנחיה:

### טבלה 1: שלבי הפישוט של ההנחיה להתנהגות בזמן קורונה

שלב	קושי	הנחיה לפישוט	תוצר
1	המשפט ארוך, כולל מספר פסוקיות מחוברות, ומבחינה תוכנית – מספר רעיונות	המשפט ארוך, כולל מספר פסוקיות מחוברות, ומבחינה תוכנית – מספר רעיונות	יש להקפיד הקפדה יתרה על היגינה ובכלל זה להימנע ממגע קרוב ובכלל זה לחיצות ידיים ולפעול בהתאם להוראות.
2	חלק מהפסוקיות אינן משפטים העומדים בפני עצמם.	ננסח כל פסוקית כמשפט פשוט ותקין מבחינה תחבירית	יש להקפיד הקפדה יתרה על היגינה יש להימנע גם ממגע קרוב יש להימנע גם מלחיצות ידיים יש לפעול בהתאם להוראות
3	בטקסט המקורי נעשה שימוש בשמות פעולה	נחליף את שם הפעולה (לחיצה) בפועל	יש להימנע מ <b>ללחוץ</b> ידיים
4	בטקסט המקורי יש מילים קשות, שאינן מוכרות לאוכלוסיית היעד	נחליף את המילים הקשות במילים מוכרות ושכיחות בעלות משמעות דומה, וניתן דוגמאות להמחשה	צריך <b>לשמור מאד</b> על ה <b>ניקיון</b> לא לגעת באנשים אחרים (למשל, לא לחבק, לא לנשק) <b>לא ללחוץ</b> ידיים לאנשים אחרים לפעול לפי ההוראות/ הכללים

להלן מספר הנחיות כלליות נוספות המתייחסות לפישוט אוצר המילים: יש להימנע ככל האפשר משימוש במילים לועזיות ובשפה מקצועית. מומלץ להחליף מילים אלה במילים מוכרות או להסביר ולתת דוגמאות להמחשת משמעותן. חשוב לזכור ששימוש במילים פשוטות יותר למונחים המקצועיים לא תמיד מקל על ההבנה. למשל, השימוש במונח "תהודה מגנטית" כתחליף ל"MRI" אינו מקל על הבנת המונח או הבנת הבדיקה. במקרה כזה יש לתאר ולהסביר את מהלך הבדיקה והמטרה שלה במילים פשוטות. אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית יתקשו להבין מילים לועזיות וראשי תיבות. לדוגמה, את המילה "היגינה" אפשר להחליף בביטוי "ניקיון של הגוף". ראשי תיבות מומלץ להחליף במונח המלא ובמידת הצורך להסביר אותו. למשל, "ד"ר" « "דוקטור = רופא". כמו כן, יש להימנע משימוש במילים רב-משמעיות ובפתגמים.

לדוגמה, שאלה כמו "מי הכי קרוב אליך?" המתייחסת לרוב לקרבה רגשית או משפחתית של הנשאל אל מישהו, עלולה להיענות בתשובה המתייחסת לקרבה פיזית של אדם הנמצא בסמוך אליו. חשוב לציין כי למרות הצורך בפישוט אוצר המילים ומציאת חלופות מוכרות ויומיומיות, אין כוונת הפישוט לצמצם את אוצר המילים של האנשים עם המוגבלות הקוגניטיבית או להגביל אותו. כדי להפוך את המידע המילולי לנגיש עוד יותר מומלץ להשתמש בעיצוב נגיש ובסימלול לתמיכה בכתוב (ראו טבלה 2). העיצוב הנגיש כולל כותרת ברורה, רשימת כללים שכל אחד מופיע בשורה נפרדת, ריווח בין שורות הטקסט, ושימוש בדפוס נגיש. הסמלים בהם נעשה שימוש הם סמלים סכמטיים בשחור לבן (שמתאימים גם לעיוור צבעים), ללא תווי פנים. הסמלים מופיעים מצד שמאל של הטקסט כדי לאפשר קריאה רציפה באמצעות תוכנת הקראה. בתום תהליך הפישוט הלשוני, מומלץ לבצע בקרה של התוצר עם אנשים מאוכלוסיית היעד. תהליך הבקרה מסייע למבצע הפישוט לבחון אם המסר אכן ברור ומובן לקהל היעד.

### טבלה 2: עיצוב נגיש וסמלול

איך שומרים על הבריאות בזמן הקורונה?	
	<b>צריך לשמור מאד על הניקיון</b>
	<b>לא לגעת באנשים אחרים (למשל, לא לחבק, לא לנשק)</b>
	<b>לא ללחוץ ידיים לאנשים אחרים</b>
	<b>לפעול לפי ההוראות (הכללים)</b>

מעבר לעקרונות הפישוט הכלליים שהוזכרו עד כה, נעשות גם התאמות ייחודיות לאוכלוסיות יעד שונות. לדוגמה, כאשר מנגישים לאנשים המטופלים בבריאות הנפש, אשר מתמודדים חלקם עם חרדות ופחדים, הנגשה של מידע תאפיין גם בשימוש באמצעים לשוניים שמטרתם להפחית חרדות, לעורר השראה ומוטיבציה וליצור

חיבור אישי-רגשי, כגון: שימוש במבעים על דרך החיוב במקום על דרך השלילה, שימוש בדרכים אחרות שמבטאות את אותו המסר, או שימוש בהרחבות, על מנת למנוע מבוי סתום וחוסר ודאות מצד האדם עם המוגבלות (למשל, "אסור ללחוץ ידיים לאנשים אחרים אבל מותר לנופף להם" או "אסור להתקרב אל אנשים אחרים אבל מותר לדבר איתם מרחוק", וכדומה).

בנוסף לפישוט מידע כתוב שהוצג עד כה, יש גם מידע שנמסר בדיבור, בעל פה (באינטראקציה פנים אל פנים, בטלפון, ברדיו, בטלוויזיה ועוד). מידע דבור המופנה אל אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית צריך להיות נגיש ומובן לאוכלוסייה זו. ההסברים צריכים להינתן בשפה מותאמת וברורה, תוך שימוש במשפטים קצרים ובאוצר מילים מוכר. על הדובר להתאים את קצב הדיבור ליכולת הקליטה של האדם עם המוגבלות, ואת גובה הקול למרחק של הנמען מן הדובר (למשל, לא לצעוק כשהנמען קרוב אל הדובר או ללחוש כשהם רחוקים זה מזה). יש לחזור על הנאמר, בהתאם לצורך, ובמידת האפשר לשאול שאלות לבדיקת ההבנה.

אמצעי נוסף שנועד להנגיש מידע לאנשים שאינם יכולים לתקשר עם סביבתם באופן מילולי הוא השימוש ב**לוחות תקשורת עם סמלים ייעודיים**. הנגשת מידע בדרך זו נעשית באמצעות העברת מסרים פשוטים, קלים וברורים באמצעים חזותיים (תקשורת תומכת וחליפית – תת"ח). חשוב לציין שהעברת מסרים באמצעות לוחות תקשורת דורשת היכרות עם מבנה הלוח ומשמעות הסמלים, ולשם כך נדרשת לעיתים קרובות עזרה של בן משפחה או מלווה אשר בקיא ומיומן בשימוש באמצעי תקשורת זה.

לסיכום, ההנגשה הלשונית והפישוט הלשוני מבוצעים לרוב על ידי אנשי מקצוע שהוכשרו לעסוק בתחום, בהתאם להנחיות המפורטות בתקנות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות. תהליכים אלה מובנים ומורכבים, מצריכים היכרות עם תחום הדעת הרלוונטי והתייעצות עם מומחים. הפישוט נועד לספק הסבר ברור ופשוט לאדם עם המוגבלות אך לא נועד להחליף את מסמכי המקור. יש לזכור כי יש ביכולתם של תוצרי ההנגשה הלשונית בכלל, והפישוט הלשוני בפרט, לשפר במידה ניכרת את איכות חייהם של האנשים עם המוגבלות הקוגניטיבית ושל אלה שבסביבתם.

---

<sup>1</sup> תקנות שיוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשע"ג - 2013.  
<sup>2</sup> עוזיאל-קרל ואח' (2016).

## 1. מאגר תכנים בשפה פשוטה

על פי חזון קרן שלם, לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית זכות בסיסית לחיות חיים נורמאליים בסביבתו הטבעית, לממש את הפוטנציאל הגלום בו ולהשתלב במרקם החברתי, התרבותי והתעסוקתי, עד כמה שניתן, בהתאם ליכולתו, לרצונו ולצרכיו.

נגישות למידע היא אחת הזכויות הבסיסיות של האדם עם מש"ה, היא מוגדרת כך בסעיף 19 א' בחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלויות (1998). חקיקה זו יחד עם מודעות שגוברת והולכת בשנים האחרונות בקרב אנשי המקצוע בתחום, וכן בקרב האנשים עצמם, הביאה את כל העוסקים בנושא לייצר תכנים בפישוט לשוני, שמטרתם לסייע לאדם עם מש"ה להרחיב את אופקיו, לצרוך מידע ולמצות את זכויותיו. המאגר מציג חומרים שנאספו ממגוון מקורות אשר מטרתם להנגיש ידע ומידע במגוון תחומים, עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

התחומים בהם עוסק המאגר הם: זכויות וחקיקה, בריאות, חירום, חגים ומורשת, פנאי, העשרה והשכלה.

החומרים מונגשים ברמות שונות. חלקם בשפה פשוטה וחלקם בפישוט לשוני. חלק מהחומרים הם במדיה הכתובה וחלקם בקבצי אודיו (שמע) או וידאו. בתוך כל פריט יש הסבר קצר וכן קרדיטים ליוצרים.

[הקליקו כאן לכניסה לאתר <<](#)

## 2. אתר שלם בשבילכם

משבר הקורונה שהביא את כולנו להסתגר בבתים ולצרוך תכנים מהרשת באופן מוגבר, הציף את הצורך גם בקרב אנשים עם מוגבלות שכלית.

קרן שלם העלתה לאוויר אתר ייחודי וראשון בארץ המאגד בתוכו תכנים שנאספו מרחבי הרשת בשפה פשוטה. התכנים רוכזו באתר אחד נגיש ומזמין לאוכלוסיית האנשים עם מוגבלות שכלית.

[הקליקו כאן לכניסה למאגר <<](#)

## 3. מילון נגיש

סוגיית ההגדרה, ההסבר והפישוט של מונחים שונים עבור אנשים עם מגבלה קוגניטיבית היא אחד הדברים המאתגרים בתחום ההנגשה.

קיימים מסמכים רבים בפישוט לשוני בהם הגדרות והסברים של מונחים בתחומים שונים. אולם, לא קיים ריכוז של כלל המונחים המפושטים שכבר קיימים לשימוש קל ונגיש של העוסקים במלאכת הפישוט.

מילון נגיש הינו מילון מקוון שבו רוכזו מילים שכיחות וחשובות לתפקוד היומיומי של אנשים עם מוגבלות, בצירוף הגדרות והסברים בפישוט לשוני, דוגמאות וסמלים רלוונטיים, בממשק פשוט וקל לתפעול באמצעות המחשב או הטלפון הנייד.

[הקליקו כאן לכניסה למילון <<](#)



"שירות מוכוון אדם" ועקרון "האדם במרכז" מדגישים את התפיסה שמוגבלות מושפעת הן ממאפייני הלקות, והן מהשילוב שבין מאפייני האדם למאפייני הסביבה בה הוא חי. לעיתים, החברה היא זאת המגבילה וחוסמת את האדם, יותר מאשר המגבלה עצמה. מתוקף היותנו חברה מתוקנת הרוצה לסייע לאוכלוסייה זו בתחומי החיים השונים – חשוב להכיר את המאפיינים, את האתגרים, ואת דרכי התקשורת עם אנשים עם מוגבלות שכלית. להלן עיקרי הדברים כפי שפורסמו בחוברת [יצירת קשר עם אדם עם מוגבלות קוגניטיבית](#), שהופקה על ידי מינהל מוגבלות. מטרת החוברת **להרחיב הזדמנויות לתקשורת מאפשרת ומיטיבה**.

תקשורת מיטיבה תתאפשר במידה ונכיר את האתגרים עימם מתמודדים אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית. אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית מתמודדים עם הקושי הנובע מהנמכה (ביחס לנורמה) ביכולת שלהם לבצע תהליכים המערבים חשיבה (לדוגמה - 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, וגם על היכולת שלו לפעול ולהתנהל באופן עצמאי בתחומי חיים מרכזיים.

### חשוב שנדע:

### זה בסדר להיות שונה!

- דרגת החומרה של המוגבלות ומידת השפעתה על התפקוד עשויה להשתנות מאדם לאדם.
- חשוב להתייחס בהבנה וקבלה להתנהגות הנראית לנו כחריגה, כל עוד לא נגרם נזק לאדם או לאחרים. יש אנשים המפתחים התנהגויות גרייה עצמית, המרגיעות אותם, כמו נדנוד הגוף, הנפת ידיים ועוד. התנהגות זו אולי נראית לצופה מהצד כהתנהגות מוזרה ולא מקובלת, אך היא לעיתים מתקיימת כאמצעי להרגעה.
- גלו רגישות לשמירת מרחקים חברתיים. על רקע קושי בהבנת מצבים חברתיים, נוכל להבחין לעיתים כי ההתעניינות בזולת מתקיימת לעיתים ללא שמירה על מרחקים חברתיים מקובלים. הדבר יבוא לידי ביטוי ב"פלישה" למרחב האישי של האחר, במגע פיזי קרוב שאינו מותאם, או בחדירה למרחב האישי בשאלות פולשניות ולא מותאמות. אם האדם מולכם רוצה מאד לחבק אתכם, וזה מתאים לטיב היחסים שלכם, זה בהחלט רצוי. אך אם זה לא מתאים, 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 קוגניטיבית עלולים לטעות במסרים לא-מילוליים שמועברים מאדם אחר. לכן, יש צורך להסביר להם מה הייתה כוונת האחר במסר שהעביר.
- כבדו את הדעות והרצונות - עלינו לעודד אנשים להשמיע את קולם ולקחת אחריות על חייהם. 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. שאלו אותם האם וכיצד אפשר לעזור להם, אך אל תכפו עליהם את עזרתכם.

<sup>3</sup>פרנק, ע' (2020). יצירת קשר עם אדם עם מוגבלות קוגניטיבית. מינהל מוגבלויות אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות שירות הערכה והכרה. החומר בחוברת מבוסס על מאמרים באתר WikiHow אישור לתרגום בהתאם לרישיון: Creative Commons תרגום לעברית: באמצעות אגף בכיר, קשרי חוץ ודוברות. באמצעות אגף בכיר, קשרי חוץ ודוברות.

- כבדו את היכולת שלהם לקבלת החלטות הנוגעות לחייהם - אל תקבלו עבורם החלטות לגבי השתתפות בפעילות כלשהי, ללא התייעצות עימם.
- השתמשו בכלי עזר המותאמים לאדם על מנת להבין את רצונותיו ומחשבותיו – בעיקר עבור אנשים שאין ביכולתם לבטא עצמם באופן מילולי.
- הכירו את שפת הגוף - אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית יכולים לעיתים להסיט מבט או לקיים שפת גוף שאיננה מוכרת.
- תשכחו מדעות קודמות - אנשים שאינם יכולים לדבר עשויים להיות בכל רמת אינטליגנציה. אל תניחו שלמישהו יש מוגבלות קוגניטיבית רק משום שהוא מתקשה בדיבור.
- כבדו את הפרטיות - אנשים יכולים לפרש שאלות התעניינות כחדירה לפרטיות. כבדו את פרטיותם והימנעו משאלות העלולות להתפרש כשאלות חודרניות.

### איך חשוב לקיים שיחה עם אדם עם מוגבלות קוגניטיבית?

- 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.
- דברו ישירות אל האדם באופן ברור, ולא אל מי שמלווה אותו.
- שאלו שאלות, הקשיבו ושתפו אותו במחשבותיכם ובסיפוריכם. אם נראה שמישהו הופך להיות לחוץ וחרד יותר ככל שאתם מדברים אתו, תשאלו האם דבריכם מובנים, והציעו סיוע בהתאם לצורך.
- אם השיחה לא מתקדמת, או אם נראה שנושא השיחה לא מעניין את האדם שאתם משוחחים עמו, מצאו נושא שיעורר בו התלהבות והניחו לו לספר לכם עליו. הקשבתכם אליו תגרום לו לכבד אתכם יותר, ואתם תגרמו לו להרגיש שמתייחסים אליו בכבוד, ושמגלים 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 (למשל: "אתה אוכל" ולא "האוכל נאכל"). עדיף לשאול שאלה אחת בכל 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 צוהריים. הוא יחזור עוד מעט". עדיף לומר: "הרופא יצא להפסקת צוהריים. הרופא יחזור עוד מעט".
- רצוי לא להשתמש בשפה ספרותית גבוהה או בביטויים מהתנ"ך, או בביטויים לא מוכרים, או בפתגמים שאינם מובנים, או שימוש בראשי תיבות, או מילים שיש להן כפל משמעות, או דיבור ציני ומרומז 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 האחד את השני. במצבים כאלו ניתן לבקש מהאדם לחזור על דבריו. לדוגמה: "אני מתנצל, לא הבנתי את דבריך, תוכל בבקשה לחזור עליהם שוב?".
- בדקו מול האדם האם הבנתם את דבריו, אפשר גם לבדוק למה הוא התכוון כאשר אמר מילה מסוימת שאותה לא הבנתם נכון. לדוגמה: "הבנתי שאמרת כך וכך... האם הבנתי נכון?"
- התאימו את השיחה לקצב ולסגנון התקשורת של האדם. תנו לאדם שמולכם זמן להתבטא, הפגינו סבלנות, ואפשרו לאדם להתבטא בקצב ובדרך שלו. אנשים רבים עם מוגבלות קוגניטיבית יכולים להבין דיבור רגיל ואינם רוצים שאנשים ידברו אליהם באופן שונה. אין צורך לצעוק או לדבר באיטיות. חשוב לדבר ברור.

- 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. ניהול שיחה עם אדם כזה מחייב גמישות. כאשר האדם מדבר, מומלץ להקשיב לו בצורה רציפה וללא הפרעה.
- הכירו דרכי תקשורת אחרת - היעזרו גם בטכנולוגיה במידה והאדם לא יכול לדבר כמקובל. אפשר גם להשתמש באמצעי המחשה אם יש צורך בכך, כגון: הצבעה על לוחות תקשורת (לוח עם ציורים או מילים), כתיבה על נייר, ג'סטות המוכרות לאדם, שימוש בתמונות, סמלים מוכרים ועוד.

## תקשורת מקרבת - הדרך אל ליבו של מקבל שירות עם מוגבלות שכלית התפתחותית

כתב: ד"ר בנימין הוזמי

תקשורת הינה תהליך של מסירה וקבלה של ידע, מידע ורגשות. זהו הכלי המרכזי שבאמצעותו אנו מתריעים על צרכינו. הפסיכולוג אברהם מסלו טען כי הצרכים של האדם כוללים צרכים גופניים (שינה, לינה, העדר כאב, מזון, פינוי פסולת מהגוף, שהייה בסביבה נעימה מבחינה חושית), צרכים של בטחון, אהבה, כבוד והערכה, משמעות ומימוש עצמי. לכן השפה והתקשורת הם הכלי המרכזי באמצעותו אנו, כנותני שירות, נוכל לדייק את המענים לצרכים של מקבלי השירות שלנו ובכך נצמצם את הסיכון לתסכול, דאגות וחרדות. מסיבה זו, אנשים המתקשים בדיבור ובהבעה חווים תסכול רב בחייהם, משום שאין להם דרך להביע את מחשבותיהם, רגשותיהם ורצונותיהם. חוקרים מצאו קשר ישיר בין קושי של האדם לדבר או להביע את עצמו עקב מוגבלות או מחלה כרונית לבין התפרצויות זעם או פגיעה עצמית. הסיבה המרכזית לכך היא שהעדר שפה או קשיים בהבעה ובתקשורת מעלים בצורה קיצונית את התסכול שהאדם חווה בחייו. התנהגות מאתגרת, המתבטאת בפרצי זעם או בפגיעה העצמית הינה ה"שפה" באמצעותה מנסה האדם להסביר לסביבה כי חסרים לו דברים חשובים ומשמעותיים בחייו. לפיכך, חשוב מאוד להתאים לאדם ערוץ או כלים להבעה, למשל באמצעות תקשורת תומכת וחליפית.

מילים יכולות לרפא ומילים יכולות לפצוע. עבודת המדריך הינה משימה מורכבת. הוא צריך לחדר למקבל השירות אהבה, קבלה ועידוד, אך מהווה עבורו גם גורם מתווך לוויסות התנהגויות לא רצויות, לגבולות ולעתים לביקורת. לכן, ריכזנו עבורכם מספר המלצות לתקשורת מקרבת עם מקבל השירות:

**אמון** - הדבר החשוב ביותר בתקשורת עם אדם בכלל, ועם מקבל שירות בפרט, הינו לבנות אתו קשרי אמון. אמון הוא מצב בו מקבל השירות בטוח שנותן השירות רוצה בטובתו ורגיש לצרכיו. הוא מכבד את פרטיותו אך גם יודע מתי להיות לצדו ואף לחבר אותו לקבוצות אנשים שהוא רוצה בחברתם ובקרבתם.

**גבולות** - רבים ממקבלי השירות עם מש"ה מתקשים לווסת את דיבורם, את עולמם החושי או את התנהגותם. משום כך - תפקיד נוסף של המדריך הוא לסייע למקבל השירות בוויסות רצונותיו, מחשבותיו ותחושותיו. הצבת גבולות צריכה להיעשות בזהירות ובכבוד ראש. חשוב כי מקבל השירות ידע כי תפקיד הגבולות הינו להגן עליו מפני עצמו. לדוגמה, מקבל שירות שמרבה לגעת במקבלי שירות אחרים עלול להידחות על ידם. מגע מווסת המתבטא בלחיצת יד קצרה יכול להיתפס על ידי הסביבה כחיובי יותר. הפסיכולוג אלפרד אדלר אמר כי ניתן להציב בפני ילד גבולות אך יש לעשות זאת מתוך אהבה וכבוד. כאשר מקבל שירות חווה אהבה וכבוד מצד המדריך - הוא יהיה פתוח יותר לקבל ממנו גבולות מאחר שהמדריך הפך למישהו חשוב עבורו ומשמעותי בחייו.

**הקשבה** - כדאי לקבוע עם כל מקבל שירות זמן לשיחות אישיות, על מנת לשמוע ממה הוא מרוצה בחייו ומה היה רוצה שישתנה. ההקשבה חשובה להפחתת תסכולים וכך לצמצם ביטויים של התנהגויות מאתגרות. שיח רגשי בזמנים קבועים יכול לסייע למדריך להבין טוב יותר את עולמו הרגשי, המשפחתי והחברתי של מקבל השירות. שיחות אלה מעצימות את הקשר והאמון בין מקבל השירות והמדריך.

**שפה מותאמת** - המוגבלות השכלית מתבטאת בקשיים בלמידה, חשיבה והבנה. לכן, השפה של המדריך בתקשורת עם מקבל השירות צריכה להתאים ליכולת ההבנה וההפנמה שלו. רצוי להימנע משימוש בביטויים ספרותיים, ואם נעשה בהם שימוש יש להסביר את משמעותם. למשל: אם דייר רוצה לעשות מספר דברים בו-זמנית, עדיף לא להשתמש בביטוי: "יותר טוב ציפור אחת ביד משתיים על העץ", כי לרוב מקבלי השירות יהיה קשה להבין דימוי מופשט שכזה. במקום זאת אפשר לומר: עכשיו נלך לקניון ונהנה. אם יהיה זמן - נראה איזה עוד כייף נוכל לעשות. המסרים צריכים להיות ממוקדים וקצרים על מנת שהאדם יזכור אותם.

**סיבתיות** – לא תמיד מקבל השירות יבין דבר מתוך דבר או סיבה של איסורים והגבלות. אם נאמר למקבל שירות – "כבה את הטלוויזיה" – הוא לא בהכרח יבין שהשעה מאוחרת. במקום זאת עדיף לומר: "כבה בבקשה את הטלוויזיה. השעה עשר ואתה צריך לישון כדי שיהיה לך כוח לעבוד מחר ולא תהיה עייף". או דוגמה נוספת, במקום לומר: "רד מהכיסא", רצוי לומר: "תרד בבקשה. מאוד מסוכן לעמוד על כיסא. אם תיפול, יהיה לך כואב וירד דם וגם אני אהיה עצוב. אני רוצה לשמור עליך שיהיה לך טוב".

**טכנולוגיה מסייעת** – חשוב מאוד להתאים לאדם עזרים תקשורתיים (טאבלטים, פלטים קוליים, לוחות תקשורת, שפת סימנים, שימוש בג'סטות – תנועות מוסכמות), באמצעותם הוא יוכל להביע את עצמו ולתקשר עם הסביבה. חשוב לזכור שאם הצלחנו להתאים לאדם דרך באמצעותה יוכל לומר שתי מילים – "כן" ו"לא" – אנו מאפשרים לאדם בחירה ושליטה בחייו.

**שפה והתנהגות** – חשוב לזכור כי התנהגות מאתגרת גם היא עשויה להיות "שפה" באמצעותה האדם מנסה להתריע על הצרכים שלו. כלומר, חשוב לנסות להבין את הסיבה להתנהגות המאתגרת, ומה האדם מנסה לומר לנו שחסר לו בחייו. כך למשל: פגיעה עצמית או התפרצות – יכולות להיות ביטוי לכאב או חרדה של האדם. אדם המסוגל לדבר יאמר: "כואב לי" או "אני פוחד". אדם שמסיבות שונות איננו מסוגל לדבר – עלול להביע זו בביטויים של התנהגות מאתגרת כמו פגיעה עצמית או פגיעה בסביבה. לכן, חשוב להכיר לאורך הזמן את הרגישויות של האדם, ולהתאים לו ערוצים של תקשורת חלופית לצורך הבעה.

**לסיכום**, תקשורת הינה מרכיב חשוב לאיכות החיים של כל אדם. המפגש בין מקבל שירות לנותן שירות – מחייב את קיומה של התקשורת המקרבת. תקשורת זו מושתתת על אמון, על היענות לצרכים ועל יצירת תחושת בטחון, אהבה ושייכות למקבל השירות. ככל שנעודד את מקבלי השירות להביע את עצמם – אנו נפחית את החוויה של תסכול, ונגביר את הרווחה האישית בחייהם של מקבלי השירות ובחיים שלנו.

## להרגיש כשמקשיבים - שאלות ותשובות בנושא שיחה מיטבית עם אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית

שרון גנות ואדוה אהודה גמליאל

רצינו לשמוע מה דעתם של אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית על שאלות שקשורות לשיחה עימם. הגענו ל"בית עמית" בעפולה בהפעלת אקים ישראל, שם פגשנו קבוצה של מקבלי שירות שפתחו לנו חלון אל תוך עולמם וענו על השאלות שלנו בכנות אמיתית. מוזמנים להצטרף לשיחה וללמוד מהם מה נכון להם ואיך הם היו רוצים שישוחחו, ידברו ויקשיבו להם!



הסרטון צולם ב"בית עמית", עפולה, בהפעלת אקים ישראל, אוגוסט 2022

תודות ל**נויה כץ**, מנהלת "בית עמית", ול**חוסן אבו אלהיג'א**, אחראי תחום קלינאות תקשורת, מחוז צפון, על השותפות המקצועית וההתגייסות למיזם חשוב זה.

הפקת וידאו: **יריב דגן**.

### מהי תקשורת ושפה?

תקשורת הינה צורך אנושי בסיסי, שמתחיל להתפתח מהימים הראשונים בחיי התינוק. בהתחלה נדרש קשר עין, ובהמשך נדרש קשב משותף, כלומר מיקוד משותף של שני אנשים על אובייקט מסוים. כדי לפתח כישורי תקשורת ושפה יעילים, נדרשת יכולת חיקוי, התמדה, גמישות, למידה, הכללה ויצירתיות. תקשורת דורשת העברת מסר מאדם אחד לשני או לקבוצת אנשים אחרים. אפשר להעביר מסר ע"י הבעות פנים, שפת גוף, ג'סטות פשוטות (ביי ביי וכד'), שפת סימנים, שפה מדוברת, וכמובן בכתב. השפה המדוברת היא בדרך כלל הדרך היעילה ביותר לתקשר. ילדים עם מוגבלות שכלית מתקשים לפתח שפה מדוברת, אך נעזרים מאוד בשימוש בתת"ח (תקשורת תומכת חליפית).

### מה זה משחק?

המשחק הנו צורך אנושי בסיסי. המשחק הוא העיסוק העיקרי של תינוקות, פעוטות וילדים. דרך חיקוי, חקירה, התנסות והתמדה, הילדים לומדים על העולם שלהם וכיצד הם יכולים להשפיע על העולם הזה בצורה יצירתית ויעילה. חשוב לציין שאצל תינוקות וילדים עם מוגבלות שכלית, מיומנויות החקירה לא מתפתחות בצורה טובה. בנוסף, ילדים אלו לומדים באופן תבניתי ומקובע – ודבר זה מקשה על התפתחות המשחק וגם משליך על התפתחות השפה והתקשורת.

סמילנסקי (1993)<sup>5</sup> מתארת 4 סוגי משחקים:

1. "משחק תפקודי" – במשחק זה הילדים חוקרים את הצעצוע או חפצים אחרים ובודקים מה תפקיד החפץ.
2. "משחק בונה" – במשחק זה הילדים לומדים דרכים שונות להשתמש באופן יצירתי בחומרים, ואף ליצור באופן מכוון חפצים.
3. "משחק דרמטי" או משחק "כאילו" – משחק זה מתחיל כחיקוי ומתפתח למשחק מורכב יותר ומלא דמיון. משחק של ילד שמשחק לבד נקרא משחק דרמטי ומשחק של 2 או יותר ילדים ביחד נקרא משחק סוציו-דרמטי (סמילנסקי, 1993).
4. "משחק עם כללים".

המשחק מלווה כמעט בכל השלבים במלמולים, בשימוש בסיבה ותוצאה, בחשיבה מופשטת, בפתרון בעיות, ביצירתיות ועוד.

### איך משחק תורם לפיתוח תקשורת ושפה?

תוך כדי המשחק, הילדים חוקרים בהנאה ומתרגלים שוב ושוב, לעיתים בניתוק מהמציאות. אנו יודעים שהלמידה החווייתית ולמידה "תוך כדי" - היא הלמידה המשמעותית ביותר. לכן, למידת כללי התקשורת בזמן משחק, הופכת גם היא למשמעותית ביותר. לדוגמה: הבנת המשמעות של התור במשחק יסייע בהבנת המשמעות של "תור" בקיום שיחה. דוגמה נוספת: משחק בניית קוביות פשוט יכול להיות הזדמנות לתרגל קשב משותף. גם משחק פשוט עם בובה יכול לעודד התפתחות דמיון וחשיבה מופשטת. זו הזדמנות לפתח את אוצר המילים של הילד – קודם על ידי חיקוי, לאחר מכן בצורה מרומזת, ולבסוף הילד משתמש במילים אלו באופן ספונטני.

<sup>4</sup> מיקוד משותף מתרחש כאשר אדם/ילד מתריע לאדם אחר על חפץ באמצעות התבוננות בעין, הצבעה או אינדיקציות מילוליות או לא מילוליות אחרות. <sup>5</sup> סמילנסקי, ש', שפטיה, ל' (1993). המשחק הסוציו-דרמטי אמצעי לקידום לימודי, חברתי וריגושי של ילדים צעירים. הוצאת אח, קריית ביאליק, ישראל.

במשחק סוציו-דרמטי, הילדים מתחילים בהחלפת רעיונות ובניהול שיחה בינם לבין עצמם. בשלב זה של המשחק, התקשורת והשפה מגיעים לרמות גבוהות של פתרון בעיות דרך שימוש בשפה. פתרון הבעיות תוך כדי משחק סוציו-דרמטי יכול להיות ברמה קונקרטיה, למשל "צריך להביא כיסא למלך", ויכול להיות ברמה יותר מופשטת של הבעה והבנת רגשות, למשל "המלך עצוב כי אין לו מלכה – מי רוצה להיות המלכה?". המשחק מסייע ללמידת מושגים שונים ויכולת להשתמש בשפה ככלי תקשורת יעיל ביותר.

משחק עם כללים, מפתח אצל הילדים יכולת לוויסות עצמי, סבלנות ותקשורת עם אדם בוגר ואפקטיבי.

**לסיכום,** תרומת המשחק לפיתוח מיומנויות תקשורתיות ושפתיות היא אדירה. לכן, ניתן מקום למשחק כתפקיד בסיסי וחיוני בהתפתחות הילד.



לקריאה משותפת של ספר קיימים אפיונים ייחודיים המהווים עוגנים בשפה ובתקשורת וכן מהווים הזדמנות להשתתפות באינטראקציות החשובות לתקשורת. דוגמאות לכך הם למשל:

- **חזרה על תוכן קבוע** - חזרה על אותו סיפור שוב ושוב מאפשרת לאדם לבסס ולהרחיב בכל פעם את אוצר המילים, ואף להרחיב ולשכלל את השתתפותו באמצעות תקשורת במגוון ערוצים.
- **ציורים** - הציורים מהווים תמיכה ויזואלית לטקסט הכתוב, אשר מקלה ועוזרת לפענח אותו. כמו כן, הציורים מהווים הזדמנות להשתתפות באמצעות הצבעה עליהם. האדם עם מש"ה יכול ליזום הצבעה על הציורים או לענות לשאלות המופנות אליו באמצעות הצבעה כחלק משיחה על הסיפור במהלכו או לאחר ההקראה.
- **פעולת הדפדוף** - פעולה זו נרכשת בשלב מוקדם ונגישה גם לאנשים עם מגבלה קוגניטיבית מורכבת. באמצעות פעולה זו האדם מסוגל להשתתף באינטראקציה של קריאה משותפת באופן עקבי ומוסכם. כמו כן, פעולת הדפדוף יכולה לשמש להבעת מגוון כוונות תקשורתיות (למשל, פתיחה בעמוד מסוים כבקשה לשמוע את תוכן העמוד, סגירת הספר כבקשה לסיום הפעילות וכו').
- **בחירת הספר** - מזמנת לאדם מגוון התנסויות תקשורתיות (כולל למשל מילוי הוראה - "לך בבקשה להביא ספר שנמצא על המדף הצהוב", או מענה לשאלה - "איזה ספר אתה רוצה לקרוא היום?"). כמו כן, בחירת הספר מאפשרת לאדם להביע את העדפותיו ותחומי התעניינותו.

הקריאה המשותפת, מגיל צעיר ככל שניתן ולאורך החיים, מהווה הזדמנות להתנסות בהיבטים חשובים של שפה ותקשורת. היא מאפשרת:

1. הכרות של תכנים שהם לא "כאן ועכשיו", התומכים בפיתוח חשיבה מופשטת (בניגוד למשל לעיסוק בחפץ או במאכל שאני רוצה כעת).
2. חשיפה לקריאה של מילים כתובות וטקסטים כבסיס לפיתוח אוריינות. לשפה הכתובה יש תפקיד חשוב עבור אדם עם מוגבלות שכלית, ככלי ללמידה ולהרחבת השפה (גם כאשר מדובר ברכישה חלקית). כמו כן, השפה הכתובה תורמת להרחבת השתתפותו של האדם במדיות תקשורתיות שונות (למשל, בווטסאפ), ואף תורמת להשתלבותו ועצמאותו בחברה (למשל באמצעות היכולת לקרוא שלטים או דואר).
3. חשיפה לאוצר מילים רחב ולסוגי טקסטים שונים.
4. השתתפות פעילה בעת הקריאה, בהתאם למלל ולציורים לאורך הסיפור, באמצעות מגוון ערוצי תקשורת, למשל: מילים וקולות (דיבור או מסרים מוקלטים במכשיר פלט קולי או עזר תקשורת אחר), ג'סטות מייצגות והצבעה על הציורים, וכן לוחות תקשורת עם סמלים.
5. חוויה תקשורתית חיובית ומהנה, ללא דרישות מוטוריות וחושיות מורכבות.
6. הרחבת מיומנויות החשיבה - כגון מיומנויות של תכנון וניבוי ("מי יופיע כעת בסיפור?", "מה יקרה?"), הבעת רגשות ותחושות ("זה כואב לי", "זה מעליב אותו"), או שחזור רצף אירועים ("מה קרה קודם?", "מה קרה לאחר מכן?").

לאדם המקריא את הסיפור יש תפקיד רב בקריאה המשותפת:

1. **לזמן שיח מגוון על הסיפור**, אשר צריך להיות מותאם לשלב השפתי-תקשורתי של האדם. למשל, שיתוף ברגשות ובעמדות לגבי תוכן הסיפור, שאילת שאלות מגוונות בזמן המתאים במהלך הסיפור, ושימוש בטונים ובקולות שונים להדגשת חלקים שונים בסיפור, ולטובת שמירת העניין של המאזין.

2. **להשתמש בתמיכות מגוונות**, בערוצים שונים, אשר ילוו את המלל של הסיפור ויעזרו למאזין להבין אותו ואף להשתתף בזמן הקריאה. למשל, להשתמש ב:
- "ג'סטות דאיקטיות" – הכוונה היא להצבעה על הציורים.
  - "ג'סטות מייצגות" - שימוש בג'סטות בהתאמה לתכני הסיפור (למשל: ליטוף דמות בספר, נקישה בדלת שבאיור וכד').
  - סמלים מצוירים (מתוך מאגר סמלים או צילומים) - שימוש בלוחות מודפסים או על גבי עזרים טכנולוגיים כמו אייפד, מחשב תקשורת המופעל בהצבעה או במבט (באמצעות מערכת מיקוד מבט), או מכשיר פלט קולי.
  - חפצים ודמויות - המחשת המלל באמצעות חפצים ובובות מחומרים שונים.
3. **להגיב ליוזמות התקשורתיות של המאזין**, על מנת להרחיב ולעודד את השתתפותו, וכן לטפח את היכולת המילולית שלו.

השימוש בספרים דיגיטליים מרחיב את האפשרויות של האדם להבין את הסיפור ולהשתתף באינטראקציה. זאת כתוצאה מהאפיונים החזותיים-שמיעתיים של עזרי הטכנולוגיה השונים ואופן תפעולם. למשל, דפדוף באמצעות לחיצה, הקראה מוקלטת אחידה, אפשרות להשתתפות באמצעות לחיצה על כפתורים אינטראקטיביים המשמיעים קולות ומסרים המתאימים לסיפור או מפעילים את הדמויות בציורים, ועוד. דפדוף וקריאה עצמאיים בספר מהווים הזדמנות לחשיפה חוזרת לתכנים, לתרגול השתתפות, ולפעילות פנאי מהנה.

## תיאטרון בובות ככלי לקידום תקשורת ואמצעי הבעה עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית

כתבו: ענת גיגר שבתאי וד"ר רינת פניגר שאל

לתיאטרון בובות יש כוח מיוחד. הרגע שבו חפץ דומם הופך להיות חי, יוצר תחושה של קסם, גם עבור ילדים וגם עבור מבוגרים. הבובה, גם אם היא פשוטה מאוד, מתמלאת בחיים והופכת לנגד עינינו לדמות, לאדם. שימוש בבובות בתחומי החינוך והטיפול מאפשר הרחבה של אפשרויות ההבעה והתקשורת, והוא כלי זמין, מגוון ומהנה בעבודה עם אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית.

בשנות החיים הראשונות, מתפתחת אצל הפעוט היכולת לייצג באופן סמלי חפצים, ולחוות אותם גם כשהם לא שם באופן ממשי. הקשר שהולך ומתפתח בין האם לתינוק מאפשר היווצרות של "מרחב פוטנציאלי" (ויניקוט, 1995<sup>6</sup>). מרחב זה מאפשר חוויה בין הפנים לחוץ ובין דמיון למציאות. ויניקוט עמד על החשיבות של המרחב הפוטנציאלי עבור חיי נפש בריאים, וראה בו בסיס לכל חיי היצירה, האמנות והתרבות.

הבובה למעשה מתקיימת במרחב הפוטנציאלי. המרחב הפוטנציאלי מתייחס לאזור ביניים בו אנו חווים שנמצאת בין הפנטזיה והמציאות. הבובה אמנם ממשיה, אך היא נמצאת גם בדמיון. היא גם "אני" וגם "מישהו אחר". אנחנו יכולים להשליך עליה חלקים של עצמנו, שבדרך כלל אנחנו לא נותנים להם ביטוי. אנחנו יכולים דרך הבובה להיות חצופים, מטופשים או פחדנים, כי "זה לא אני, זה הבובה".

הבובה תמיד יוצרת יחסים, היא תמיד בפעולה אל מול האחר. היא מתקשרת עם בובות נוספות על הבמה, עם הקהל, ועם מי שמפעיל אותה. כאשר אנחנו מפעילים בובה אנחנו יכולים לבטא דרכה את כל התפיסות והחוויות שלנו בנוגע ליחסים, מתוך מקום בטוח.

הבובות מאפשרות לנו לגלם מגוון של דמויות ותפקידים בו זמנית. כל אחד מגלם בחייו תפקידים שונים, לדוגמה: ילד, מרדן או ליצן. לעתים קרובות אנחנו מתקבעים על תפקידים מסוימים ומוצאים את עצמנו חוזרים על דפוסים קבועים שאינם בהכרח מועילים לנו. הבובות הן ייצוגים סטריאוטיפיים של תפקידים, והן מזמינות אותנו להרחיב את אפשרויות התפקידים שלנו ולהגמיש אותם. הן גם מאפשרות לנו לשחק עם תפקידים מנוגדים, ללבוש על יד אחת תפקיד אחד, למשל אריה, שמייצג תוקפנות או איום, ועל היד השנייה את התפקיד המנוגד, למשל עכבר, שמייצג קורבנות או חולשה. האינטראקציה בין הבובות המנוגדות תבטא את הדינמיקה והשילוב של התכנים הללו בחיים שלנו.

שילוב של בובות בעבודה עם אנשים עם מוגבלות שכלית עשוי לפתוח ערוצי תקשורת נוספים ומגוונים עמם. ראשית, הבובה יכולה לבטא את עצמה גם בלי מלים, באמצעות תנועה וקול, ולפיכך מתאימה במיוחד לאנשים שהביטוי המילולי נגיש להם באופן חלקי. שנית, היא עשויה לאפשר לאנשים עם מוגבלות שכלית להעלות תכנים רגשיים ממקום מוגן ובטוח, ומתאימה גם לאנשים שמתביישים להתבטא בחופשיות.

בובות מזמינות אותנו לשחק, להיות בעולם של דמיון, של "כאילו", של פנטזיה, ושם אפשר להחליט על התפקידים, על החוקים ועל הנושאים שאנו רוצים לבטא. משחק באמצעות בובות עשוי לתת תחושה של שליטה: "אני מחליט איך אני רוצה שדברים יהיו" ומצב זה יכול להיות משמעותי ומעצים במיוחד עבור אנשים עם מוגבלות שכלית שחווים לא פעם בחייהם שליטה מעטה ויכולת בחירה מצומצמת.

<sup>6</sup>ויניקוט, ד. ו. (1995). משחק ומציאות. עם עובד.

## רעיונות לפעילות המשלבת בובות:

- **בובת חבר.** בעבודה עם קבוצה ניתן להשתמש בבובה קבועה, שהקבוצה מכירה ונותנת לה שם. באמצעות הבובה המדריך יכול לתווך לקבוצה מגוון תכנים: לימודיים, התנהגותיים או רגשיים. הבובה יכולה למלא תפקיד לפי הצרכים של הקבוצה והשלב שלה. למשל, לקבוצה שיש בה הרבה ביישנות וקושי להתבטא אפשר להשתמש בדמות ביישנית, שקשה לה לצאת מהקופסה שלה, או להיפך, בדמות נועזת וחצופה, כל זאת באווירה של משחק והומור. כדאי לבחור דמות שלא תיראה ילדותית מדי בעיני הקבוצה ותתאים לרמתם.
  - **תבחרו בובה.** במפגש קבוצתי אפשר להביא מבחר של בובות שונות זו מזו, ולהציע למשתתפים לבחור בובה, ולספר מה שלומם באמצעותה. הבובות יכולות לספר על חברי הקבוצה, יכולות להציג את עצמן וגם לתקשר זו עם זו.
  - **בובות במצבי דילמה או קונפליקט.** כאשר יש מחלוקת, קונפליקט או דילמה אפשר להיעזר בבובות סטראוטיפיות, שמייצגות נקודות מבט שונות ביחס לבעיה. אפשר לדוגמה להיעזר בבובות של "מלאך" ו"שטן" ולתת לחברי הקבוצה להשמיע מה כל אחד אומר.
  - **בניית בובה אישית.** עד כה התייחסנו רק לעבודה עם בובות מוכנות מראש. אך יש גם שפע של אפשרויות לבנות בובה פשוטה ביחד. בתהליך הבנייה המשתתפים "שמים את עצמם" בתוך הבובה שהם מעצבים ומעניקים לה תכונות אופי שלהם, או תכונות רצויות להם. יש אינסוף אפשרויות, טכניקות וחומרים לבניית בובות, מבובות גרב פשוטות ומוכרות, דרך תיאטרון צלליות ובובות נייר, ועד לפיסול בחומרים כגון עיסת נייר או ספוג. להלן קישורים לסרטוני הדרכה שימושיים:
    1. איך להכין בובת גרב: <https://www.youtube.com/watch?v=ARrWJKme2SY>
    2. איך להכין בובת כפפה: <https://www.youtube.com/watch?v=gNw1nUMYeyY>
  - **שמחה פשוטה.** בובות הן תקשורתיות, חמות, שופעות הומור ומעניקות אהבה. לפעמים צריך לא להסתבך, פשוט לשים מוזיקה, לשים בובות על הידיים ולתת להן להוביל.
- העיקרון החשוב באמת בעבודה עם בובות זה פשוט ליהנות. להסכים להשתטות, לצאת מהקווים. כאשר אנחנו נותנים לבובה להוביל אנחנו עשויים לגלות שהיא מספרת לנו דברים שלא ידענו על עצמנו, ומעניקה לנו דרכים נוספות להיות עם עצמנו ועם אחרים. למעשה, תיאטרון בובות יכול לשמש ככלי לקידום תקשורת וכאמצעי הבעה עבור אנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, בכל הרמות.

## תקשורת באמצעות אמנות פלסטית ואמנות הבמה (עבור צוותים העובדים עם אנשים עם הנמכה קוגניטיבית)

כתבה: רוני אנקורי

אנשים בכלל, ואנשים עם מוגבלות קוגניטיבית בפרט, זקוקים לקשר אנושי ולתקשורת עם הסביבה. אם אנו לעיתים מתקשים להביע את עצמנו בצורה מילולית, לספר, לשתף ולחלוק בקשיים, אז סביר כי הדבר קשה עוד יותר עבור אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית או עם קושי חברתי ושפתי. יחד עם זאת, מסע החיים שלנו כמטפלים ושל האנשים איתם אנו עובדים, הוא הרבה פעמים מאוד דומה. כלומר, כולנו מתמודדים עם קשיים.

פעמים רבות אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית מתקשים להביע את עצמם או לתמלל את המצוקות והכאבים שלהם. לעיתים גם אין מי שיקשיב ויבין אותם. בלוחות הזמנים העמוסים ובריבוי המטלות, אנו נוטים לעיתים להדחיק את הצורך של האדם שמולנו לשתף ולחלוק. לכן, במאמר זה אלמד כיצד ניתן להשתמש באמנות הפלסטית ובאמנות הבמה ככלים המקדמים תקשורת! האמנות היא כלי נפלא המאפשר להיפתח, להיחשף, לשתף ולהתרגש, בעיקר עבור אלה המתקשים להביע את עצמם בדרך אחרת.

### אמנות פלסטית

להלן דוגמאות לסוגים שונים של אמנות פלסטית בהם ניתן להשתמש:

- 1. הבעה בצבע על משטח ציור** - כל ציור הוא תוצר של תהליך יצירה וכל אחד יכול להיות צייר (לא בהכרח צייר טוב, ולא כל יצירה ראויה להיות תלויה בתערוכה!). עם זאת, לפני שמתחילים חשוב לשמור על כמה כללים:
  - שימוש בצבעים וחומרי יצירה איכותיים
  - שימוש בצבעים המותאמים לגיל הכרונולוגי של הצייר
  - עידוד שימוש בחומרים ממוחזרים (למשל בדף ממוחזר) - כי זה גם ערכי וגם אופנתי.
  - ניתן לאפשר לכל אחד להשתמש בחומרים לפי בחירתו כבסיס עליו הוא יצייר (למשל: קרטון, מגירה ישנה, גלויות ממוחזרות, קנבס ועוד).
  - הקפדה שכל צייר יחתום על העבודה שלו בסיום הציור.
- 2. "אמנות אינטואיטיבית"** - באמנות זו כל אחד יכול לצייר לפי ראות עיניו ורגשותיו, ללא חוקים או הגבלות.
- 3. ציור לפי נושאים** - כגון: יום ירושלים, חודש מודעות לאנשים עם מוגבלויות, ציורי נוף, ועוד.
  - ציור על פי נושא ממקד את הציירים, ומאפשר לחקור את הנושא הנבחר (מתחילים עם פעילות ומסיימים ביצירה).
  - ציור לפי נושא מגדיל את הסיכוי שבמידה ויתקבל תוצר איכותי, ניתן יהיה לקדם תערוכה (בכנסת, במתנס"ים וברשויות המקומיות). הצגת העבודות בתערוכה מקדמת הכללה, הכרה והיכרות, מעניקה כבוד וגאווה לציירים ולמשפחות, וחושפת את היצירות לקהלים חדשים.
- 4. ציור בהשראת אמנים מפורסמים** - מאפשר חשיפה לסיפור אישי של אמן, מאפשר מסע בזמן ומסע למקומות שונים בעולם, ומאפשר להעלות נושאים על אמנים שגם הם התמודדו עם קשיים, כגון: וינסנט ואן גוך, אדוארד מונק, יאיו קוסמה.
- 5. חשיפה לסגנונות שונים של יצירה** - כגון: פיגורטיבי, מופשט, קוביזם, אימפרסיוניסטי וכו'. ניתן להיכנס לגוגל ולכתוב את שם הסגנון, ומיד יעלו מספר רב של ציירים שמציירים בסגנון זה, ויעלה גם הסבר על המאפיינים של סגנון הציור.
- 6. ציור בהשראת סיפור או מוזיקה** - ניתן לעורר את עולם הדמיון באמצעות הקראת סיפור או להשמיע מוזיקה בסגנונות שונים לפי בחירה (קלאסית, רוק, פופ ועוד), לעצום את העיניים, להתמכר למוזיקה, ולאחר מכן לצייר בהשאת המוזיקה.

## שימו לב לכמה הנחיות חשובות:

- אל תפחדו מחומרים מגוונים - תאפשרו לציירים לצייר את עולמם.
- אף פעם (!) אל תתקנו את הציור, אל תסיימו עבור הציירים את מה "שדורש" סיום, ואל תוסיפו לציור פרטים.
- תכבדו את הציירים ואת היצירה, בדיוק כמו בעולם האמיתי של האמנות.
- ניתן בסיום הפעילות לתלות את העבודות בכיתה/חדרים, לקיים דיון ושיח.
- הקפידו לציין מתחת לעבודה את: שם האדם שצייר, הטכניקה של הציור וגודל הציור.

## אמנות הבמה

תיאטרון הוא כלי נהדר לגיבוש קבוצה, לעיבוד תהליכים ולפתרון קונפליקטים, באמצעות:

- דיבור בגוף שלישי (הוא, היא, ...)

- כניסה לדמות של מישהו אחר

- לימוד טקסטים מתאימים

- אימפרוביזציה (אילתור) של סיטואציות מהחיים.

בכדי להשתמש בכלים של תיאטרון אין צורך ברקע בתיאטרון. ניתן לכתוב בגוגל "משחקי תיאטרון" ולקבל מגוון רחב של רעיונות פשוטים וקליטים, שדרכם ניתן לקדם בקבוצה מגוון רחב של נושאים, כגון: עיבוד רגשות, קידום קריאה, שינון, כישורי חיים ועוד. אין מה לחשוש לטעות או לפחד שתרגיל לא יצליח, כי תמיד ניתן לעבור בקלות לתרגיל/משחק הבא. במשחקי התיאטרון ניתן להיעזר במוזיקה ובעזרים פשוטים שמסייעים להכניס לאווירה אחרת (כגון: פאות, משקפיים, כובעים).

## רעיונות למשחקים:

- **שימוש בחפצים.** משחק העברת חפץ – למשל, כדור. המטרה היא שכל אחד שיקבל את הכדור ייתן לו משמעות שונה. הראשון יתייחס אל הכדור כתינוק, האחר כמו מחבת לוחט, וכך הלאה.
- **פנטומימה.** כל משתתף בקבוצה מקבל לשחק דמות, ללא שימוש במילים, ומבלי שהאחרים בקבוצה ידעו מי זו הדמות, והמטרה של חברי הקבוצה היא לנחש מי הדמות של כל אחד מהחברים.
- **אימפרוביזציה (אילתור).** מחלקים לשחקנים סיטואציות מהחיים והם צריכים לשחק כאילו הם עכשיו בסיטואציה הזו. למשל: "אתם יושבים בסלון ההוסטל, האחד רוצה לסגור את החלון והשני לפתוח אותו...".
- בכל פעם מוסיפים דמויות נוספות לסיטואציה, כגון: חברים להוסטל, ביקור של מלך אנגליה, ועוד.
- **טקסטים.** שימוש בדיאלוג מתוך מחזות שונים. כדאי לבחור טקסטים שאינם ארוכים מדי. ניתן להשתמש גם בסיפור קצר או כתבה מהעיתון, ולבקש מכל משתתף "לצאת מתוך הסיפור" או מתוך הכתבה.
- **מוזיקה.** להשמיע מוזיקה ולבקש מכל משתתף להציג את דמותו בהשראת השיר.
- **אמנות.** לחשוף יצירת אמנות המתארת סיטואציה כלשהי, ולבקש מהמשתתפים "לצאת מתוך הציור", ולנהל דיאלוג מדומיין של הדמויות בציור.

פעילות התיאטרון, גם אם לא תוביל בסוף להצגה על במה, היא פעילות מהנה, מגבשת, ומקדמת תקשורת מילולית ולא-מילולית בקרב חברי הקבוצה.

**לסיכום -** אמנות פלסטית ואמנות הבמה הינם כלים נהדרים ומהנים לעבודה קבוצתית ופרטנית. האמנות מאפשרת חיזוק הקשר בין בני אדם, שיפור היכולת השפתית, לימוד כישורים של עמידה מול קבוצה, בטחון עצמי וגיבוש קבוצתי. תנו לעצמכם ליהנות ביחד עם הקבוצה ולהיות חלק מהקבוצה - לצייר ולשחק איתם. אתם תגלו עולם חדש ומקסים, ואולי אף תגלו ציירים ושחקנים מוכשרים!

" אם יוצאים מגיעים למקומות נפלאים " (ד"ר סוס)

### מהי טכנולוגיה מסייעת?

טכנולוגיה מסייעת היא תחום ידע העוסק בשימוש במגוון אמצעי עזר, ברמות שונות של פיתוח טכנולוגי, המותאמים לצרכי המשתמש, ונועדו לשיפור התפקוד ואיכות החיים של אנשים עם מוגבלות. אמצעי הטכנולוגיה המסייעת כוללים פריט, ציוד או מערכת שנרכשו והותאמו לאדם או שיוצרו באופן ייעודי עבורו.

מטרת הטכנולוגיה המסייעת היא לקדם את עצמאות האדם, להתגבר או לפצות על הלקות ואף להפחית את התלות של האדם בסביבתו. השימוש בטכנולוגיה מסייעת מאפשר לאדם לבצע משימות שהתקשה או לא הצליח להשיג בעבר. טכנולוגיה מסייעת כוללת מגוון פתרונות וביניהם מחשבים, תוכנות ועזרים נלווים. עם התקדמות הטכנולוגיה, מגוון הטכנולוגיות מתרחב, וקיימים מוצרים המיועדים לאוכלוסייה הכללית אך יכולים להתאים גם לאנשים עם מוגבלות, כגון טאבלט וטלפון חכם.

ניתן באופן כללי לחלק את אביזרי הטכנולוגיה המסייעת לשניים:

1. טכנולוגיה נמוכה (Low-Tec) כגון: זכוכית מגדלת, מקל הליכה, כלי אוכל מותאמים.
2. טכנולוגיה גבוהה (High-Tec) כגון: טאבלטים, מערכות מיקוד מבט, כסאות גלגלים ממונעים ואפליקציות. השימוש בטכנולוגיה מסייעת הוא משמעותי למגוון צרכים, למשל לטיפול עצמי, שליטה והפעלת הסביבה הפיזית, תקשורת קרובה ורחוקה, הנגשת המחשב, תחליף למשחק פיזי, כלי מסייע בלמידה או בתעסוקה ועוד. היעילות בשימוש בטכנולוגיה מסייעת כוללת את אופן השימוש בציוד הטכנולוגי ולא רק את הציוד הטכנולוגי עצמו. התאמת טכנולוגיה מסייעת נעשית על פי רוב ידי אנשי מקצועות הבריאות (מרפאים בעיסוק, פיזיותרפיסטים וקלינאי תקשורת) המתמחים בטכנולוגיה מסייעת.

### דוגמאות לשימושים בטכנולוגיה מסייעת עם אנשים עם מוגבלות שכלית:

1. **טלפון חכם:** בטלפון החכם מגוון אפליקציות שמסייעות בתרגול מיומנויות קוגניטיביות, עצמאות, שיפור יכולות מוטוריות ודיוק תנועה, התמצאות במרחב, ניהול סדר יום, שמיעת מוסיקה, צפייה בסרטונים, שמיעת סיפורים, משחק, צילום ועוד. בנוסף, שימוש בקבוצות וואטסאפ והאפשרות לשלוח הודעות קוליות מהווה הנגשה של הכלי, הרחבת קהל המשתמשים בו ואפשרות לאינטראקציה חברתית משמעותית שאינה מבוססת אוריינות.
2. **טאבלט:**
  - א. שימוש בטאבלט כאמצעי לתקשורת תומכת וחליפית: הטאבלט מאפשר תקשורת לאנשים עם קשיים בתחומי השפה והדיבור. על גבי מכשיר הטאבלט מותקנת אפליקציה של לוחות תקשורת הכוללת סמלים, תמונות, צילומים ומקלדת. האפליקציה מאפשרת לאדם לתקשר באמצעות בחירת המסר הרצוי (מילים או משפטים) והמסר מושמע באמצעות תוכנת דיבור. הלוח נבנה בהובלת קלינאית תקשורת בהתאם ליכולות האדם.
  - ב. שימוש בטאבלט לקידום מיומנויות משחק, פנאי ולמידה: הטאבלט מאפשר צפייה בסרטונים, צפייה במצגות (בתחומי העניין של האדם), שמיעה של מוזיקה, יצירת מוזיקה באפליקציות ייעודיות (כלי נגינה, J.D ועוד), שמיעה וצפייה בסיפורים, משחק במשחקים שונים תואמים לגיל וליכולות האדם, יצירה באפליקציות ייעודיות (צביעה, ציור ועוד), צילום תמונות וסרטונים, שימוש באפליקציות לשם תרגול מיומנויות שונות כגון קשב, זיכרון, פעילויות ויזויות (ADL), מוטוריקה ותיאום עין-יד, שפה ותקשורת ועוד.רשימת אפליקציות מומלצות לפי תחומי תפקוד, ורעיונות לשילוב אייפד בעבודה היומיומית ניתן למצוא בבלוג "טכנולוגיה באיזו" בקישור <https://tech.beitissie.org.il>.

### 3. מחשב/מחשב נייד:

- משחקים: במחשב יש משחקים הלקוחים מפורטלים העשירים במשחקים התואמים לרמת היכולות הקוגניטיבית של האדם ותואמים ומכבדים את גילו הכרונולוגי.
- מוסיקה וסרטונים: ניתן באמצעות המחשב להאזין למוזיקה ולצפות בסרטונים דרך סביבות ייעודיות כגון יוטיוב, ספוטיפיי ועוד.
- מצגות: באמצעות המחשב ניתן לצפות ולהפעיל מצגות בתחומי ידע ועניין של האדם.

כאשר קיימת לאדם מגבלה פיזית, נדרש להתאים באמצעות מרפא/ה בעיסוק אמצעים טכנולוגיים שיסיעו לו להפעיל את המחשב בצורה עצמאית בהתאם ליכולותיו:

- **עכברים ותחליפי עכבר:** קיימים אמצעים המסייעים בהפעלת הפעילות במחשב כדוגמת ג'ויסטיקים ועכברים כדוריים, בהם מניעים כדור ולא את כל העכבר. בנוסף לאלו, במצבים של מגבלה תפקודית משמעותית בידיים ניתן להשתמש בעכברים המופעלים באמצעות תנועות הראש או הפה. במקרים מורכבים יותר, בהם יש מגבלה משמעותית גם בתנועת ראש, ניתן להתאים מערכת מיקוד מבט, המזהה את תנועת האישונים ובאמצעות תנועה זו, הנקלטת על ידי מצלמה מיוחדת, ניתן להפעיל לוח תקשורת ממוחשב.
- **מקלדת מותאמת:** קיים מגוון של סוגי מקלדות, בגדלים שונים ובצבעים שונים, שמקלות חזותית ומוטורית בעת ההקלדה.
- **מתגים:** המתג מיועד לאנשים עם תנועה מוגבלת או לכאלו ללא תנועה פונקציונאלית. המתג מאפשר הפעלת פונקציות במחשב באמצעות לחיצה בשיטה של סריקה ובחירה. קיימים מגוון מתגים השונים בגודלם ובעוצמת הכוח הנדרש לביצוע הלחיצה, החל ממתג עפעף המופעל בעת מצמוץ, וכלה במתג שיש ללחוץ עליו בחוזקה כדי שיפעל. ניתן להפעיל את המתגים ואת מירב העכברים עם אברי גוף שונים: ידיים, רגליים וראש.

4. פתרונות טכנולוגיים לסיוע בהגנה על בטיחות האדם: קיימים פתרונות טכנולוגיים כגון שעון איתור, צמיד או תליון, המציג את מיקום האדם באפליקציה המותקנת אצל מלווה, ומתריע כאשר האדם יצא מאזור מוגדר. פתרונות אלה מאפשרים ביטחון לצד עצמאות רבה יותר. המוצר כולל לחצן מצוקה המחייג לשלושה מספרים שהוגדרו מראש, ואף קיימת אפשרות לקבלת שיחות.



## מהי תקשורת תומכת חליפית? (תת"ח)

כתבה: אתי בניטה

תקשורת היא תהליך של מסירה וקבלה של מידע, צרכים, רצונות ומחשבות, המכוונות אל השומע, מתוך מטרה להשפיע עליו בדרך כלשהי. למסר המועבר יש כוונה תקשורתית (למשל: בקשה של חפץ, בקשה להשתתף בפעילות, בקשת מידע, ועוד). התקשורת הכרחית ללמידה, להתפתחות, לטיפול עצמי, למעורבות חברתית וכד'.

תקשורת תומכת וחליפית (להלן תת"ח), הינה מערכת של אסטרטגיות, שיטות ואמצעים, המאפשרת לפצות על יכולת הדיבור והתקשורת אצל אנשים המאופיינים בלקות בהבנה או לקות בהפקה של שפה ודיבור. המושג תת"ח מתייחס לכל צורת תוספת של תקשורת, שמרחיבה או מחליפה דיבור וכתובה, לאנשים שאינם עצמאים בתקשורת. אמצעי התקשורת התומכת והחליפית נחלקים לשניים: אלה המתייחסים לתקשורת המובעת באמצעות גוף הדובר (ללא עזרים) כמו: הבעות פנים, ג'סטות ושפת סימנים, ואלה המתייחסים לאמצעי תקשורת הכוללים עזרים חיצוניים, כגון: כרטיסים, לוחות תקשורת, מתגים, טאבלט או אייפד. כך או כך, כל האמצעים הללו מהווים כלי לשיפור התקשורת והעברת המסרים של המשתמש.



לאמצעי התת"ח חשיבות רבה ועליהם להיות זמינים ונגישים בכל מצב, בדיוק כפי שלאנשים ורבליים (שכן יכולים להשתמש במילים) יש נגישות לדיבור בכל סיטואציה. לאוכלוסייה עם קושי בדיבור, השימוש בתת"ח חיוני להשתתפות בחיי היומיום ולשמירה על איכות חיהם. אצל ילדים עם איחור בהתפתחות שפה ודיבור (על רקע של איחור התפתחותי, שיתוק מוחין וכדומה) יש להתחיל בהתערבות טיפולית מוקדם ככל האפשר. זאת על מנת שלא ייווצר פער בין יכולת ההבנה של הילד ליכולת ההבעה שלו, ועל מנת לצמצם ככל האפשר את הפער בין הילד לבין סביבתו המדברת. כמו כן, גם מבוגרים אשר חוו אובדן של יכולת התקשורת עם הסביבה (בעקבות למשל פגיעת ראש, מחלה ניוונית, שבץ ועוד), יוכלו אף הם לחזור ולתקשר עם סביבתם בעזרת אמצעי העזר המותאמים להם, ולתפקד כמיטב יכולתם.

אם כן, התת"ח עשוי לשרת אוכלוסיות רבות ומגוונות, בנקודות שונות במעגלי החיים. לכן, השימוש בתת"ח הוא בסיס חיוני לבניית תשתית שפתית ולרכישת מיומנויות תקשורת בין-אישית המקדמות התפתחות רגשית, חברתית וקוגניטיבית.

התאמת אמצעי התקשורת ליכולותיו ולצרכיו האישיים של האדם (המשתמש בתת"ח) מתבצעת על בסיס הערכה של צוות-רב מקצועי, בשיתוף עם האדם עצמו, בני משפחתו והאנשים הקרובים אליו. לאחר ביצוע ההתאמה, הצוות הטיפולי נדרש ללמד את המשתמש כיצד לעשות בהם שימוש יעיל, למשל: כיצד להצביע על המסרים הכלולים בלוח התקשורת שלו, כיצד ללחוץ על עזרים "מדברים" כדי להשמיע מסר, כיצד להקליד ולהשתמש בממשקי העזר הייחודיים שהותאמו עבורו ועוד. בנוסף לעזרים עצמם, ישנן גם טכניקות מיוחדות לשם בחירת המסר הספציפי שברצונו להעביר (כמו סריקה). לעתים יש אדם המלווה את המתקשר, ומסייע לו להשתמש בעזרים שניתנו לו.

חשיפה מוקדמת לתקשורת התומכת והחליפית היא משמעותית וקריטית עבור המשתמש. הבעת פתיחות וקבלה של מערכות התקשורת ושל אמצעי העזר החלופיים - עשויים להוות את ההבדל בין אדם אשר מסוגל לבטא את מחשבותיו ורצונותיו לבין אדם מתוסכל אשר צרכיו לא באים לידי ביטוי.

להלן סרטון בנושא תקשורת חלופית – "על פי דרכם ילדים מדברים" (בית איזי שפירא, 2013): <https://www.youtube.com/watch?v=KYxyNBtuksE>

"אני מבין את כל מה שהוא צריך", "זה יותר מסרביל מאשר עוזר", "אני לא יודע איך משתמשים בזה". לעיתים, משפטים אלה נאמרים כלפי אביזר התקשורת התומכת, מפי האנשים הקרובים לאדם המשתמש בתקשורת חלופית. תקשורת מהווה תהליך של העברת מסרים בין בני אדם, ועל כן היא תנאי הכרחי לקיומה של כל מערכת חברתית. תהליך התקשורת כולל שלושה מרכיבים עיקריים: הדובר, המאזין והתוכן. המשמעות שמעניק המאזין לתוכן - היא זו שהופכת אותו לתהליך תקשורתי. העברת מסרים בתהליך התקשורתי יכולה להתקיים באמצעות תקשורת מילולית ובאמצעות תקשורת תומכת וחליפית (להלן תת"ח).

שותפי התקשורת, המוגדרים כמי שמשתתף בשיח עם מקבלי השירות המשתמשים בתת"ח, מהווים את הגורם המשמעותי ביותר למתן הזדמנות שווה (ככל הניתן) לתקשורת. כיוון שתת"ח עשוי להאט את הקצב הטבעי של שיחה רגילה, שותפי התקשורת מרגישים לעיתים כי נדרש מהם מאמץ להיות ה"פה" של אדם אחר. אולם, חשוב לזכור ולדעת כי תקשורת ונגישות לסביבה יעניקו לאדם עם המוגבלות כוח, שליטה ויכולת השפעה על עולמו. מאוד קל לבצע עבור אנשים עם מוגבלויות את הפעולות השונות במקום לדבר איתם ולברר מהם הצרכים שלהם. אולם, תפקיד השותף לתקשורת, ומידת האמונה שלו לתקשורת החלופית, מהווים את המנוע העיקרי להטמעת השימוש בתקשורת החלופית עבור המשתמש.

בנוסף, אפשר להתייחס לכמה מאפיינים בחשיבותו של שותף התקשורת:

- מוטיבציה לתקשורת תלויה במידת ההדדיות של שני בני השיח. התייחסות מצד שותף התקשורת ליוזמות תקשורתיות מצד האדם עם המוגבלות, מגבירה את מידת המוטיבציה של האדם ליצור תקשורת ולהגיב לתקשורת.
- שותף התקשורת הוא הראשון שיכול לזהות האם אמצעי התקשורת שהותאם למטופל אכן מתאים, והאם צריך לבצע בו שינויים והתאמות עבור משתמש התקשורת.
- מידת השימוש של המשתמש במערכת התקשורת שהותאמה לו תלויה בסביבה שלו, ובעיקר בשותף התקשורת, שמהווה את בן השיח שלו, ומייצר עבורו הזדמנויות ליצירת תקשורת. יצירת הזדמנויות מכוונות ליוזמה ולהיענות לתקשורת, ניצול מצבים מזדמנים במהלך היום, עידוד והרחבת היוזמות של המשתמש תוך מתן משמעות תקשורתית להתנהגויות אקראיות - כל אלה הם המפתח להצלחה בהטמעת השימוש במערכת התקשורת. המודעות וחשיבות השימוש בתקשורת החלופית היא קריטית להצלחתו של האדם עם המוגבלות המשתמש בתת"ח.
- ככל ששותף התקשורת יצביע על הסמלים בלוח התקשורת תוך כדי דיבור, יאט את קצב הדיבור, יתמוך בהבנה של השפה המדוברת עם לוח התקשורת, ישתמש בשפת הגוף (כמו ג'סטות ומחוות), יכוון מבט וישנה את הבעות פניו - כך תגדל יכולתו של האדם עם המוגבלות לבטא את עצמו.
- שותפי התקשורת משמשים באופן טבעי כמתווכים בין האדם עם המוגבלות המשתמש בתת"ח, לבין הסביבה. זאת כאשר הם מבטאים בקולם את רצונותיהם ומחשבותיהם של המשתמשים, לאחר שאלה העבירו להם באמצעות התת"ח את המסר. על כן, הקשר בין שותף התקשורת למשתמש התת"ח הוא מאוד משמעותי, ולרוב מבוסס על קשרי קרבה, אמון ובטחון. שותף התקשורת נידרש להעביר את המסר מלוח התת"ח אל הסביבה, ועל כן ישנה חשיבות גבוהה להיות נאמנים ככל הניתן בתרגום המסר אליו התכוון המטופל. שותף התקשורת משמש כשופר לקולו של המשתמש גם כאשר עשויים משמשי התת"ח לבטא באמצעות סמלים כל מיני רעיונות ותכנים שלא הולמים את הסיטואציה, או שעשויים להביך את שותף התקשורת. מכאן, שותף התקשורת עשוי לחוות קושי או מבוכה במשימתו. אך למרות זאת חשוב כי שותף התקשורת יבטא את כוונת המטופל, כפי שהוא היה מבטא את עצמו במידה ויכול היה לעשות זאת. התפיסה היא שלמשתמש התת"ח צריכה להיות האוטונומיה והשליטה על הבעת מחשבותיו, ללא פילטרים.

**לסיכום,** על מנת לקדם מיומנויות תקשורת בקרב משתמשים בתקשורת תומכת וחלופית, ולאפשר להם לתקשר על אף מוגבלויותיהם, יש צורך בשותף לתקשורת אשר יאפשר ויוכל להביא לידי ביטוי את יכולותיהם. לשותף התקשורת צריכה להיות אמונה בתהליך ומוטיבציה להמשיך ולהשתמש במערכת התקשורת במרחבים שונים, ככל הניתן.

סרטון - שימוש בתקשורת תומכת וחליפית במעגלי החיים השונים עם שותף התקשורת: בית ספר אופקים (2011).

[לחץ כאן <<](#)

ישנה הסכמה רחבה כי תקשורת תומכת היא אמצעי הכרחי לתפקודו המוצלח של בוגר עם צרכים תקשורתיים מורכבים בחברה. כמו כן, היא חשובה להשגת מטרות כגון: סביבת מגורים תומכת ובטוחה, השתתפות בפעילויות יום-יומיות משמעותיות, נגישות לשירותי בריאות, ופיתוח חברויות ומערכות יחסים. יתרה מכך, אסטרטגיות של תקשורת תומכת הוכחו במחקרים כיעילות במטופלים עם מוגבלות שכלית חמורה, כדי לגשר על הלקויות התקשורתיות, ולקדם מיומנויות תקשורת, כישורי חיים וכישורים חברתיים (כגון השתתפות חברתית). הן אף הביאו לעליה מוכחת בהערכה העצמית של האדם.

קיימת אמונה ברורה בקרב חוקרים ואנשי מקצוע קליניים, כי חלק מההתנהגויות המאתגרות שרואים אצל אנשים עם מוגבלות שכלית נובעות מחוסר אמצעים תקשורתיים, הן ברמת ההבנה והן ברמת ההבעה:  
ברמת הבנת המסר – האדם לא מבין את המסר הנאמר, או חסר ביטחון בהבנתו את מה שמצופה ממנו לעשות, או מה יקרה עכשיו. זאת סיטואציה הגורמת להרבה מאד תיסכול, גם למטופל וגם למטפל. שימוש באסטרטגיות של תקשורת תומכת להעברת מסר ויזואלי, ביחד עם המסר השמיעתי, יעזור בארגון והבנת הצורך התקשורתי המצופה ממנו.  
**ברמת הבעת המסר** – ניתן להקל על קושי בהבעה על ידי מתן נגישות לאוצר מילים ויזואלי, לעזרי תקשורת יעילים ומותאמים לצרכי המטופל, כך שהוא יוכל להביע את עצמו באופן מותאם לצרכיו.  
מה נדרש מאתנו לעשות בכדי להכניס את אמצעי התקשורת התומכת?

- 1. לזהות הקשרים משמעותיים לבנית תקשורת** - נתחיל מהמקומות מעודדי המוטיבציה, המספקים הזדמנויות רבות וחוזרות לתקשורת. נשען על ההכרות שלנו עם המטופל כדי למצוא את גורמי המוטיבציה שלו (לא את שלנו!).
  - 2. לבנות אוצר מילים מתאים** - נבחר את אוצר המילים שיעוררו מוטיבציה והנאה, שיהיה שימושי בהקשרים שונים, תואם את הרמה ההתפתחותית, היכולת והאישיות של המטופל.
  - 3. לספק עזרים תקשורתיים יעילים** -
    - אסטרטגיות תת"ח כוללות שימוש במערכות רבות, כגון: ג'סטות, הבעות פנים, שפת סימנים ושימוש במחוות גוף ובקולות. בנוסף, שימוש בעזרים שונים כגון: לוחות תקשורת, פלטים קוליים, אייפדים ומחשבי תקשורת ברמות נגישות שונות.
    - נבחר האם לארגן את המסרים בתמונות נפרדות הניתנות לתלישה במידת הצורך, בתמונות מצולמות או בלוחות תקשורת.
    - נתקדם מעזרים קונקרטיים (כגון: חפצים מוחשיים) לתמונות מצולמות, סמלים או איורים מופשטים יותר.
    - נתקדם מכמות קטנה של סמלים לכמות גדולה יותר של סמלים שיוצגו על גבי הדף.
  - 4. נדאג לארגן סביבה שמעודדת תקשורת** - כזו שתאפשר אינטראקציה מיטבית, עם תשומת לב לנגישות ויזואלית, שמיעתית ומוטורית. ניתן דגש מרובה למתן הדגמה - אנחנו בעצמנו נשתמש בעזרים שאנחנו מציעים למטופלים שלנו, כדי ללמד אותם את דרך השימוש בעזרת חיקוי. הלמידה איננה מתרחשת מעצמה, אלא על ידי מתן דוגמאות רבות. כמו כן, ניתן הזדמנות ליוזמות, ונענה לכל יוזמה תקשורתית שמופנית אלינו.
- קלינאית התקשורת (הנמצאת בצוות הטיפולי במרכז בו נמצא המטופל) היא הדמות שאחראית על בחירת אמצעי התת"ח הנדרש, התאמתו למטופל ובניית תוכנית מותאמת. מומלץ להתייעץ עמה באשר להטמעת התוכנית הטיפולית בחיי היום-יום של המטופל.

מאמר זה יידון בנושא לוחות התקשורת - מהם לוחות תקשורת? באילו סוגים של לוחות תקשורת נעשה שימוש? מי מאנשי הצוות אחראי על בניית לוחות תקשורת? ומהם הדגשים לשימוש בלוחות תקשורת. מידע זה מוגש בהמשך לפרקים שקדמו לו אשר פירטו מהי תקשורת תומכת וחליפית (להלן תת"ח) ומי יכול להיתרם מהשימוש בה.

## מה זה לוח תקשורת?

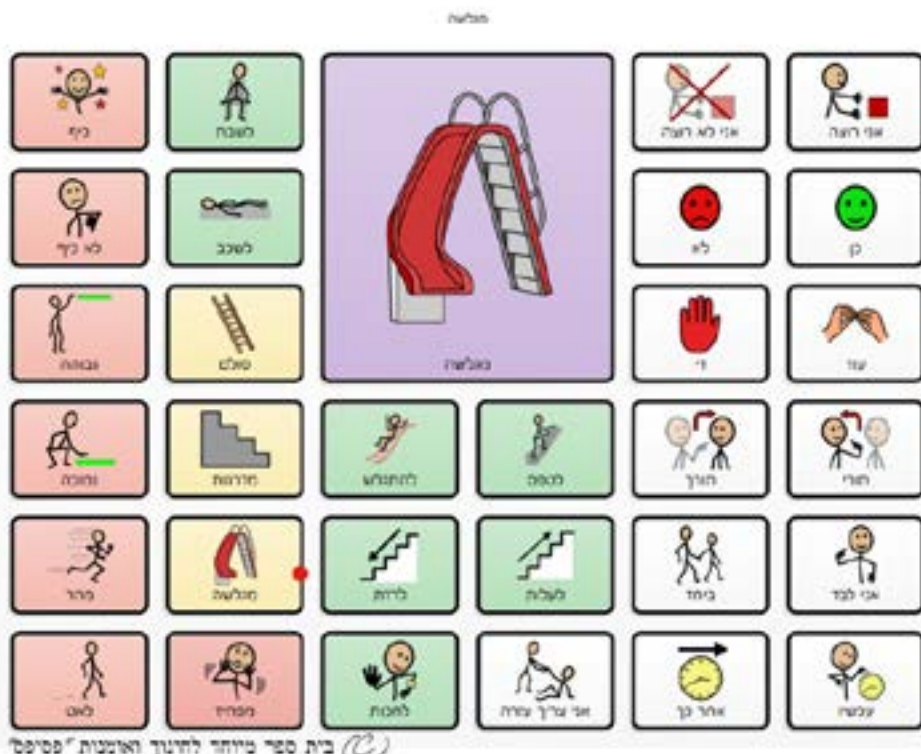
לוח תקשורת הוא משטח עליו מופיעים מסרים לתקשורת, והוא כלי מרכזי לתקשורת תומכת וחליפית (תת"ח). המסרים יכולים להיות מיוצגים במילה, בסמלים, באיורים, בתמונות ואפילו בחפצים. הבחירה באופן הייצוג תהייה לפי רמת ההבנה של האדם עם המוגבלות בדיבור, עבורו בנו את לוח התקשורת. לוחות תקשורת יכולים להיות מודפסים על נייר, או על לוח בודד או בתוך קלסר תקשורת המחולק לפי נושאים. האדם עם מוגבלות הדיבור (משתמש התת"ח) מצביע על הסמלים, והשותף התקשורתי (המדריך) צריך להביט על הסמלים ולחבר אותם למסר. לוחות תקשורת יכולים להיות מוצגים גם על מסך מחשב (מסך מגע) או טאבלט. המשתמש בלוח ילחץ על המסרים אותם הוא רוצה לומר והם יושמעו על ידי המכשיר. השותף התקשורתי ישמע את המסר ויגיב בהתאם.

## סוגי לוחות תקשורת

ישנן כמה שיטות לארגון אוצר המילים על גבי לוח התקשורת, כאשר לכל שיטה יש יתרונות ומטרות משלה. בואו נכיר את הסוגים השונים:

### 1. לוחות נושא (יש הקוראים להם גם לוחות קטלוג):

בלוחות אלה אוצר המילים יהיה מאורגן לפי נושאים, שלקוחים בדרך כלל מסדר היום של האדם עם מוגבלות הדיבור, וגם מהחוויות ותחומי העניין שלו. במסך הפתיחה (או בדף הראשון) יופיעו מגוון הנושאים, וכאשר האדם ילחץ על נושא כלשהו, זה יוביל אותו לסט של מסרים (המיוצגים בסמלים), ובעזרתם הוא יוכל לתקשר סביב הנושא הנבחר בלבד. כלומר, כל לוח מיועד לתקשורת סביב נושא אחד, למשל: לוח מלווה לארוחה, לוח מלווה למשחק מחבואים, לוח מלווה ליציאה לטיול, או להשתתפות במפגש עם חבר, ועוד. ניתן לראות בתמונה דוגמה ללוח נושא של משחק במגלשה (הוכן על ידי צוות בית ספר פסיפיק):



בית ספר טיזרד לחינוך ואוטיות "פסיפיק" ©

**• לוח מילות ליבה:**

מחקרים שבדקו בתרבויות ובקבוצות גיל שונות, מצאו שיש כחמישים מילים בסיסיות אשר אנו משתמשים בהן בערך במחצית מהמילים המשרתות אותנו בתקשורת היומיומית!! יש כמאה מילים שאנו משתמשים בהן בקצת יותר ממחצית מהמילים בתקשורת שלנו, ואפילו אפשר להצביע על כשלוש מאות מילים שאנו משתמשים בהן מדי יום (ברוב זמן התקשורת שלנו!). כלומר, מילות ליבה הן אלה שבהן אנו משתמשים הכי הרבה והן מהוות בסיס לתקשורת היום-יומית.

**מה היתרון של לוחות ליבה?**

כאשר אנו מאפשרים למשתמשים לקבל גישה מהירה למילות הליבה, אנחנו למעשה מספקים להם כלי רב עוצמה לתקשר את כל מה שהם רוצים לומר! במקום להסתמך על משפטים או ביטויים "מתוכנתים מראש" כמו "אני רוצה" ו"אני רואה", הם יכולים לבחור מתוך קבוצה קטנה יחסית של מילים כדי ליצור הרבה יותר משפטים משלהם, וכך הם יכולים לבטא מגוון רחב יותר של רעיונות. לוח מילות ליבה נמצא במגוון של אפליקציות או לוחות מודפסים. השימוש בלוחות הללו יעניקו למשתמשים גישה לכמעט כל המילים שהם צריכים על מנת לתקשר ביעילות!

בתמונה הבאה ניתן לראות "לוח מילות ליבה מודפס" (יצרה שרון שחם):



(מומלץ לתלות אותו על הקיר במקום נגיש למשתמשים)

**• לוח סצנה:**

"לוח סצנה" הוא לוח תקשורת (מודפס או במסך) אשר במרכזו יש תמונה ומסביב התמונה (או עליה) ממוקמים סמלים הקשורים למה שמופיע בתמונה. השימוש בלוח כזה מומלץ למשתמשים אשר נמצאים כבר בשלב הבנה של תמונה כמייצגת את המציאות. קיימות מספר אפליקציות ייעודיות ליצירת



לוחות סצנה. כאשר נעשה שימוש בלוח סצנה המוצג על גבי מסך (במחשב או בטאבלט), לחיצה על אזורים נבחרים בתמונה (הנקראים נקודות חמות) תעביר את המשתמש בלוח ללוח תקשורת "נושאי", השייך לאובייקט עליו הוא לחץ בתמונה, או לסמל גדול המופיע על כל המסך. התכנון של הלוח יעשה בעבודת צוות ובהתאם למאפייני האדם עם מוגבלות הדיבור.

שימוש בלוח סצנה מתאים מאוד למשתמשים "מתחילים" ולכאלה בעלי אבחנות של אוטיזם או מוגבלות שכלית התפתחותית, המאופיינים בלקות תקשורת ושפה משמעותית.

לוחות סצנה מספקים רמה גבוהה של תמיכה בהקשר עצמו, משום שבדרך כלל התמונה תהייה מצולמת בסביבה משפחתית, למשל: "זה אחי, דויד". או "אתה הולך למפגשים משפחתיים?". או ילד צעיר עם שיתוק מוחין יכול לספר בגן על מפגש שהיה בסוף השבוע ובו "סבא אכל מרשמלו".

דרך נוספת לשימוש בלוחות סצנה משלבת טכנולוגיה של וידאו, כך שבלוח יש סרטונים ובתוכם נקודות חמות שהמשתמש בלוח יכול ללחוץ עליהם. במחקר נמצא כי שימוש שכזה בסרטונים יכול לגרום לעצמאות מוגברת לטובת השלמת משימה ואף לאינטראקציה מוצלחת עם מגוון שותפי תקשורת.

בתמונה הבאה מוצג לוח סצנה של גן שעשועים (נוצר על ידי הדר זלצר פלאח וד"ר עדי נאמן):



(מומלץ לתלות את הלוח בקרבת גן השעשועים)

## מי אחראי על בניית הלוחות?

בניית לוחות התקשורת היא חלק מתכנית ההתערבות למקבל השירות, ואחראים עליה כלל אנשי הצוות המטפלים באדם. שיתוף פעולה בין אנשי מקצוע מתחומים שונים, יחד עם אנשים משמעותיים בחייו של האדם, יוביל לתכנית התערבות איכותית וכזו שניתן לממש אותה. חלק מקבלת ההחלטות באשר לשימוש בלוחות תקשורת כולל תהליכי אבחון והערכה לגבי האדם וסביבתו. השיקולים המנחים את קבלת ההחלטות לגבי תכנית ההתערבות ולגבי הפעלתה אינם נעשים בידי אדם יחיד (אפילו אם הוא מקצועי ומיומן ביותר), אלא נבנים בחשיבה משותפת ובשיתוף פעולה של קבוצת אנשים בעלי ידע בתחומים שונים, ובעלי מיומנויות שונות ומגוונות.



למשל, קלינאית התקשורת יכולה להציג לצוות את הצרכים ואת המטרות התקשורתיות של האדם. ההורים יכולים להביא להציג לצוות את המעגלים החברתיים של האדם. המרפא בעיסוק יכול להבנות את אמצעי התקשורת המתאימים ואת דרכי השימוש בהן. המורה תעלה לדיון את התכנים הנדרשים. חשיבה משותפת שכזו תבטיח ראייה רחבת היקף של צורכי האדם ושל יכולותיו, למען בניית תכנית התערבות שתשרת אותו על פי מאפייניו הייחודיים, בסביבות משתנות ובתקופות שונות.

### דגשים באשר לשימוש בלוחות תקשורת:

לאחר שלב התאמת סוג הלוח למשתמש, יגיע שלב ההקניה והשימוש בלוח. גם בשלב זה קיימת חשיבות אדירה לעבודת צוות יעילה. יש לדאוג שגם האדם עם מוגבלות הדיבור המשתמש בלוח וגם השותפים התקשורתיים יבינו כיצד להשתמש בכלי.

מרבית המשתמשים בתקשורת חליפית עושים שימוש במסר של סמל אחד, למשל מצביעים על אובייקט או פעולה רצויה, ומסמנים במחווה או במבט את רצונם. על מנת להביא לשפה עשירה יותר, הכוללת מספר מסרים רצופים, יש להקפיד על כך שכל שותפי התקשורת יתנו דוגמה ויעשו שימוש גם הם בכלים ובאסטרטגיות שלומד המשתמש בלוח באמצעות הלוחות. במחקר נמצא כי כאשר השותף התקשורתי מהווה דוגמה לשימוש במערכת התקשורת, המשתמש בלוח יצליח בצורה מהירה ויעילה יותר להפיק מסרים מורכבים יותר.

### מגילת הזכויות לתקשורת מחדדת את כל הזכויות של משתמשי התת"ח:

**מגילת הזכויות לתקשורת**

להשמע ולקבל תגובה  
לשתף אחרים ברגשותי  
לבקש בקשות  
להחיד לא לסרב ולדחות אפשרויות  
לקבל אפשרויות בחירה אמיתיות

**זכותי היא:**

להשתתף שלי בכל עת  
לקבל הדרכה וללמוד כיצד לחקש  
לשאל ולקבל מידע על סדר היום שלי ועל עולמי  
לשקשש ולקבל תשומת לב ולקיים דו שיח ולקיים דו שיח

**הזכות לתקשר, החובה לאפשר**

עמותת אייזק  
הבית של התת"ח  
isaac.org.il

אגודת ישראל  
אגודת ישראל - אייזק  
התאחדות האמנות והמחולות - אייזק

שידורו אולי וברגישות  
שידורו איתי ולא עלי  
לקבל יחס של כבוד והערכה  
להיות חבר אמיתי ושווה זכויות בקהילה שלי  
שמערכת התת"ח של תחיה חקיקה ומנובה

מחקר  
National Joint Committee for the Communicative Needs of Persons with Severe Disabilities. (1992). Guidelines for meeting the communication needs of persons with severe disabilities. Aasha, 34 (March, Sept. 7), 1 - 8.  
כל הזכויות שמורות. סמל: PCS ובאורחיותי הם סימנים מסחריים של חברת סובי דיגיטל.

## לסיכום:

תקשורת היא זכות בסיסית לכל אדם, אבל יש לזכור כי תקשורת איננה המטרה אליה שואפים להגיע – תקשורת היא כלי שמאפשר לאנשים להשתתף ביעילות ולממש את מטרות התקשורת שלהם בבית, בבית הספר, בעבודה ובקהילה.

## קישורים מדגימים:

- מגילת הזכויות לתקשורת: <https://youtu.be/-r-tfEwJxFw>
- שימוש במגוון רחב של אופני תקשורת בגן: <https://www.youtube.com/watch?v=SCFpeyEUB44&t=2s>
- שימוש בלוח סצנה להנגשת קניה בקיוסק: <https://www.youtube.com/watch?v=zYBD-YNAVeo>
- שימוש בלוחות ליבה להנגשת חצר בית הספר: <https://www.youtube.com/watch?v=pAjfwpUJHaM>
- שימוש בלוחות נושא לשיחה: <https://www.youtube.com/watch?v=vcjcRB8YYvs>

### חשיבות המשחק

משחקים מלווים את חיינו החל מהינקות ועד לזקנה. המשחק מספק למשתתפים מרחב לחוויות משותפות, חוויות הצלחה, התמודדות עם כישלון, ויסות רגשי, פיתוח קוגניטיבי ועוד. המשחק הוא גם כלי שבעזרתו אפשר להפגיש את השחקנים עם חוויות מגוונות, דמיוניות או מציאותיות. משחק נחשב צורך בסיסי המהווה חלק מחייו של כל אדם. "הסביבה המשחקית" נתפסת כסוג של "אימון" שדרכו אנחנו מפתחים את הכישורים והמיומנויות הנדרשים בסביבות החיים המציאותיות. השחקנים מקבלים הזדמנות לשיפור יכולות במישור הקוגניטיבי (חשיבתי), במישור ההתנהגותי-הסתגלותי ובמישור הרגשי-חברתי. הסביבה המשחקית מזמנת מקום לשינוי עמדות, ביטול סטיגמה והכרות מחודשת עם יכולות שלא באות לידי ביטוי מחוץ לסיטואציה המשחקית – גם עבור האדם עם המגבלה, גם עבור בני משפחתו וגם עבור המטפלים והמדריכים שנותנים לו שירות.

### להכיר עם מי אנחנו משחקים

משחק נשען על יכולות ולא על מגבלות. לכן, חשוב לברר מהן היכולות הפיזיות של השחקן, מהם תחומי העניין שלו, מה מעורר בו מוטיבציה, מי או מה יניע אותו לשתף פעולה בהנאה ובהצלחה וכיצד הוא מביע את עצמו. כיצד כל שחקן אומר 'עוד', 'די', 'כן', 'לא', 'עכשיו תורי' או כל מושג שחשוב שיוכל להביע בעת המשחק, כדי לקחת חלק פעיל במשחק. זו יכולה להיות הבעת פנים, הצבעה עם היד, תנועה עם הראש, עצימת עיניים או תנועת רגל. כדאי לנסות להגיע להסכמות ברורות, ואם זה לא מצליח אז להציע דרכים לתמיכה, כגון סמל המייצג את המילה או תנועה מוסכמת. אנחנו יכולים להניח מראש שמשחק סטנדרטי ידרוש מאיתנו לבצע התאמות, למשל אם החלקים קטנים מידי או אם העומס גדול מידי. במקרים אלו נוכל לשלב עקרונות של פישוט תהליכים, שימוש בחלקים נוספים ואחרים שיהיו נוחים יותר לשימוש.

### קיימים משחקים שונים המציגים רמות שונות של השתתפות והבנה:

- **משחק חושי-תנועתי** – המשחק לא כולל דרישה קוגניטיבית אלא מעניק גירוי לחושים שלנו. המטרה במשחק הזה היא ההנאה שבפעילות. לדוגמה: משחקי תנועה, תיפוף ושקשוק רעשן, מאורר, בועות סבון, אור וחושך בפנסים צבעוניים ועוד.
- **משחק ייצוגי (סימבולי)** – השחקן עוסק בפעילות שכוללת חפצים, במטרה לייצר התרחשות כלשהי. המטרה במשחק הזה היא עידוד יכולת הבחירה. לדוגמה: זריקת חץ למטרה, לחיצה על מתג להפעלת מוסיקה, בניה בקוביות ועוד.
- **משחק עם חוקיות** – משחקים הכוללים תור בין השחקנים ושימוש ברצף פעולות, כדי להשיג תוצאה כלשהי עבור כל שחקן בנפרד או עבור כל השחקנים יחד (למען מטרה משותפת). מטרת המשחק הזה היא לטפח הבנה של סדר פעולות וחוקים. לדוגמה: סולמות וחבלים, משחקי מיון לפי צבעים או נושאים, משחקי בניית רצפים ועוד.

### כיצד נוכל להיות שותפי תקשורת שיוזעים לתמוך בשחקנים עם מגבלת דיבור?

זמן משחק הוא הזדמנות נפלאה לחיזוק התקשורת בין אנשים. כאשר מדובר באדם עם מוגבלות דיבור ומגבלה קוגניטיבית, שותף התקשורת (האדם שנמצא בתקשורת עם האדם עם המוגבלות) יכול לתת תמיכה נוספת לשחקן, בכמה דרכים:

- **תיווך מוחשי** – תיווך מסוג זה יכול להתבצע בכמה דרכים, למשל: תיווך ויזואלי (עזרה בראייה), תיווך אודיטורי (עזרה בשמיעה), הצגה ברורה של כל חלקי המשחק, ואף שימוש בסמלים מודפסים. ניתן לתאר את המשחק באופן מילולי ופשוט באמצעות: שם עצם, פעולה ותוצאה מוחשית.

- **הדגמה** - שותף התקשורת מציג את המשחק, את החפצים הנכללים בו ואת מהלך המשחק. לאחר ההסבר הראשוני, שותף התקשורת מבצע בהתחלה את כל הפעולות בעצמו. בעת הביצוע, חשוב לתאר במשפטים קצרים ופשוטים את הפעילות. למשל: "אני מחזיק ברעשן ומזיז מצד לצד, ככה אפשר לרשרש ברעשן", "לקובייה יש שישה צדדים (אחד, שניים, שלושה...)". אני זורק את הקובייה ואז בודק על איזה צד היא נפלה", "אפשר לשחק בכדור בכל מיני דרכים, אפשר לגלגל, אפשר לזרוק, אפשר להישען, בואו ננסה לחפש דרך שונה" (ראה תמונה).



משחק עם כדור

- **תיווך של החזקה יחד** - במקרה שבו לשחקן יש מגבלה פיזית או קושי בהבנת התנועה הדרושה למשחק, שותף התקשורת יבצע עם השחקן את הפעולה הפיזית מספר פעמים, יד על יד. בכל פעם הוא ייתן פחות ופחות תמיכה. למשל: בהתחלה אנו נחזיק יחד את הרעשן ונגיד "אנחנו אוחזים ברעשן ביחד ומניעים מצד לצד", ולאט לאט נשחרר את האחיזה עד להצלחה מלאה ועצמאית של השחקן. אפשרות אחרת היא להחזיק ביחד את הכדור ולזרוק אותו בהתחלה ביחד, תוך כדי הסבר מילולי של הפעולות הפיזיות שנעשות, כך שבהמשך השחקן יוכל לעשות זאת בכוחות עצמו.
- **תיווך של בחירה תקשורתית** - לפני תחילת המשחק כדאי לברר מהי יכולת הביטוי של השחקנים במשחק. בהמשך, נקפיד לתת הזדמנויות מרובות להבעת הרצון והבחירה בזמן המשחק.
- **הארכת זמן התגובה** - שותף התקשורת צריך לתת משך זמן ארוך למחשבה ועיבוד המידע עד לקבלת תשובה או תגובה של השחקן. למשל, לספור בלב עד 30 באיטיות מהרגע ששואלים שאלה או מבקשים בקשה, מבלי לחזור על השאלה ועל הבקשה שוב ושוב. יש לאפשר זמן של שקט והמתנה בסבלנות לתהליך עד לקבלת מענה של השחקן עם המגבלה.

### שימוש בטכנולוגיות סיוע

הטכנולוגיה יכולה לתת מענה טוב להתאמה אישית של המשחק ליכולותיהם של השחקנים. טכנולוגיה יכולה לגשר בין צורך ליכולת - להתאים את קצב המשחק, את צורות המשחק, את סביבות המשחק ואת עזרי המשחק. אדם שלא יכול לאחוז בחלקי פאזל פיזיים יתכן שיוכל לשחק באפליקציה של פאזלים. אדם שאינו יכול לכתוב או לומר את תשובותיו יוכל לבחור אותן באמצעות לוח תקשורת דיגיטלי (בעזרת תמונה או סמל). אדם שלא יכול להפעיל משחק, ייתכן ויוכל ללחוץ על מתג מותאם שמנגיש לו את לחצן ההפעלה והכיבוי.



משחק מתג



לעצור

הפעלה של עכבר מחשב או תחליף עכבר, מאפשר נגישות לסביבה הדיגיטלית שבה יש מגוון עצום של סביבות משחקים. משחקי מחשב ואפליקציות משחק מאפשרים מגוון גדול מבחינת רמות ההשתתפות, בהתאם ליכולת פיזית וקוגניטיבית. **טכנולוגיות סיוע יכולות לגשר על פערים ומוגבלויות פיזיות, קוגניטיביות וחברתיות.**