



מדברים ברור

מדריך מעשי לתקשורת ברורה, פשוטה ומכבדת עם אנשים עם מוגבלות לעובדים הסוציאליים במחלקות לשירותים חברתיים

המדריך מבוסס, בין היתר, על החוברת „הנגשה לשונית לאנשים עם מוגבלות שכלית – חוברת הנחיות” (משרד הרווחה והמכללה האקדמית אונו, 2011).

כתבה : אפרת שחור, עו"ס רכזת תחום מוגבלויות,

אגף רווחה, עיריית מודיעין עילית

עריכה : שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם

אוקטובר 2026 | חשוון תשפ"ז.

1. למה זה חשוב? 4
2. כללי הזהב: איך מדברים? 5
3. במקום להגיד... תגיד... 6
4. איך מסבירים תהליך מורכב? 8
5. איך בודקים שהאדם באמת הבין? 9
6. התאמות לפי סוג הקושי 10
7. צ'קליסט לעובד הסוציאלי 11

פתח דבר

עובדים סוציאליים בכל תחומי הרווחה פוגשים אנשים עם מגוון יכולות וצרכים. היכולת למסור מידע באופן ברור, פשוט ומכבד היא חלק משמעותי ביצירת תקשורת טובה ובהבטחת האפשרות של האדם להבין, להביע עמדה ולקחת חלק בהחלטות הנוגעות לחייו.

המדריך שלפניכם מציע כלים פשוטים ומעשיים שיכולים לסייע בשיחה היומיומית: איך לנסח מסר ברור, כיצד להסביר תהליך מורכב, איך לבדוק שהמידע הובן ואילו התאמות עשויות לסייע לאנשים שונים.

המטרה אינה „לדבר פשוט יותר“, אלא לדבר באופן שמאפשר לאדם שמולנו להבין ולהיות שותף בשיחה.

השאלה שהמדריך עונה עליה: מה אני, כעובד סוציאלי, עושה אחרת כשאני מדבר עם אדם שמתקשה להבין מידע מורכב?

להמשך למידה ותרגול

המדריך משתלב עם מיזם „השיחה הטובה“ של קרן שלם, המיועד לעובדים סוציאליים ומציע כלים נוספים לניהול שיחה מקצועית, מכבדת ומותאמת עם אנשים עם מוגבלות. באתר המיזם ניתן למצוא סרטוני סימולציה, דוגמאות וכלים מעשיים לעבודה.

[למיזם השיחה הטובה <<](#)

[לסרטון עקרונות השיחה הטובה <<](#)

1. למה זה חשוב?

לכל אדם יש זכות להבין את המידע שנמסר לו. השפה היא הכלי שמאפשר לנו להתקיים ולהשתתף בחברה. חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות כולל גם זכות לנגישות למידע. כשאדם לא מבין, קשה לו להביע עמדה, לבחור ולהחליט בענייניו.

האחריות להבנה אינה מוטלת רק על האדם. היא גם עלינו, אנשי המקצוע. ו"הסברתי" עדיין לא אומר "הוא הבין".

המסר המרכזי: אם האדם לא הבין, לא תמיד צריך להסביר שוב באותן מילים. צריך להסביר בדרך אחרת.

תקשורת ברורה היא יותר מקיצור משפטים. היא כוללת בחירה של המידע החשוב באמת, התאמת המילים, סדר ההצגה, דרך המסירה ובדיקה שהמסר הובן. המטרה אינה לדבר אל האדם כמו אל ילד, אלא לדבר אליו בשפה מכבדת, ברורה ומתאימה ליכולת ההבנה שלו.

שלוש שאלות לפני כל פגישה : מה המסר החשוב ביותר שאני רוצה שיישאר לו? מה אני רוצה שהוא יידע או יעשה בסוף הפגישה? ואיך הכי נכון להעביר לו את זה: בדיבור בלבד, או גם בתמונה, בטבלה או בדף קצר?

2. כללי הזהב: איך מדברים?

הכלל	למה, ודוגמה
מדברים אל האדם עצמו	הוא מקבל השירות, לא ההורה או המלווה. אומרים: "דני, אני רוצה להסביר לך מה קורה עכשיו."
משפטים קצרים	משפט ארוך מעמיס על הזיכרון. במקום "המידע שקיבלת מהביטוח הלאומי יעזור לך בעבודה": "קיבלת מידע מהביטוח הלאומי. המידע יעזור לך בעבודה."
מסר אחד בכל פעם, לפי הסדר שבו הדברים קורים	מסיימים נושא אחד לפני שעוברים לבא. "קודם תביא מסמכים. אחר כך נבדוק אם מגיע לך שירות."
בלי מילים מקצועיות וביורוקרטיות	אם חייבים מילה כזו, מסבירים אותה מיד. "ועדה היא קבוצה של אנשים שמחליטה איזה שירות מתאים לך."
מילים מוכרות ושכיחות	מילים שהאדם שומע בחיי היום-יום. "מחכה", לא "ממתין". "נגמר", לא "מסתיים".
פעלים פשוטים	פועל ברור קל יותר מביטוי כבד. "כדי לפנות לרופא", לא "לצורך הפנייה לרופא".
נותנים זמן	האדם צריך זמן להבין ולענות. שואלים, שותקים, מחכים. הדממה היא חלק מהשיחה.
לא ממהרים להשלים לו את המשפט	ההשלמה לוקחת ממנו את המילים ואת ההחלטה. אם הוא מתקשה, אומרים: "קח את הזמן."
שאלה אחת בכל פעם	כמה שאלות ברצף מבלבלות. קודם: "אתה רוצה לבוא לוועדה?" ורק אחרי תשובה: "מי יבוא איתך?"
"כן" או הנהון לא אומרים שהבין	אדם יכול להגיד "כן" כי הוא מתבייש לשאול, או כי הוא לא יודע שלא הבין. בודקים הבנה בדרכים אחרות (פרק 5).
בודקים הבנה בכבוד	מציגים את הבדיקה כאחריות שלנו: "אני רוצה לוודא שהסברתי טוב. אתה יכול לספר לי במילים שלך?"
משתמשים בהמחשה כשצריך	תמונה, סמל, טבלה, דוגמה או החפץ עצמו. מראים את הטופס ומצביעים על המקום שבו חותמים.

טיפ: לא צריך לחזור על אותם משפטים שוב ושוב. אם האדם לא הבין, פשוט מסבירים אחרת. וחשוב לא לדבר "בקטנה": שפה ילדותית פוגעת בכבוד. פשוט זה לא ילדותי, פשוט זה ברור.

3. במקום להגיד... תגיד...

ניסוח מקצועי או מורכב	ניסוח נגיש יותר	למה זה עדיף
"ועדת תכנון וטיפול"	"ועדה. זו קבוצה של אנשי מקצוע. הם בודקים איזה שירות מתאים לך."	מסבירים מה הוועדה עושה, לא רק את השם הרשמי.
"עליך להגיש את המסמכים הנדרשים לצורך בחינת זכאותך"	"אנחנו צריכים כמה מסמכים, כדי לבדוק אם אתה יכול לקבל את השירות."	פעלים פשוטים, ומטרה ברורה.
"בהתאם להחלטת הוועדה..."	"הוועדה החליטה ש..."	בלי ניסוח בירוקרטי, נושא ופועל.
"אתה רשאי להגיש השגה"	"אם אתה לא מסכים עם ההחלטה, אתה יכול לבקש שיבדקו אותה שוב."	מסבירים מה זה אומר בפועל.
"נבחן את זכאותך לשירות"	"נבדוק אם מגיע לך השירות."	"זכאות" היא מילה רחוקה מהחיים.
"הבקשה תועבר לטיפול הגורם המוסמך"	"אני אשלח את הבקשה לאדם שמטפל בזה."	פעיל במקום סביל, ויש מי שעושה.
"תקבל תשובה בהקדם"	"תקבל תשובה במכתב, בעוד כשבועיים."	"בהקדם" לא ברור. נותנים זמן קונקרטי.
"עליך לחתום על טופס הסכמה"	"אני מבקש שתחתום על הדף הזה. החתימה אומרת שאתה מסכים."	מסבירים מה משמעות החתימה.
"נקבע לך מועד לשיחת אפיון"	"קבענו פגישה ביום שלישי ב-10:00. נדבר על מה אתה צריך."	מועד ברור והסבר על מטרת הפגישה.
"אם לא תמציא את המסמכים, לא נוכל להמשיך בטיפול בבקשה"	"תביא את המסמכים. אם לא תביא, לא נוכל להמשיך."	בלי משפט תנאי ארוך. שני משפטים קצרים.
"הסכום הוא כ-1,500 ש"ח לחודש"	"תקבל כסף כל חודש. אני אראה לך כמה בדיוק."	מספר גדול מופשט. מראים בכתב אם צריך.
"מסגרת תעסוקה מוגנת"	"מקום עבודה לאנשים שצריכים קצת עזרה. יש שם מי שעוזר."	תיאור קונקרטי של המקום והעזרה.
"נבחן את מידת התאמתך לדיור"	"נבדוק אם הדירה מתאימה לך."	פועל פשוט במקום שם עצם.
"תיפתח לך תיק בלשכה"	"נכתוב עליך את הפרטים שלך במחשב, כדי שנוכל לעזור."	"תיק" יכול לבלבל. מסבירים מה קורה.
"ההחלטה תתקבל בוועדה, ונעדכן אותך"	"הוועדה תחליט. אחרי זה אני אספר לך מה היא החליטה."	פעלים, "אני" ו"אתה", מסר אחר מסר.
"שוויון ונגישות הם חובה על פי חוק"	"כל אדם צריך לקבל את העזרה שמתאימה לו. זה כתוב בחוק."	משפט פשוט במקום מושג מופשט.

ניסוח מקצועי או מורכב	ניסוח נגיש יותר	למה זה עדיף
"נרשום אותך לתור ונשוב אליך"	"אני קובע לך תור. אחר כך אני חוזר אליך עם התשובה."	משמעות אחת, בלי ניסוח מובנות.

4. איך מסבירים תהליך מורכב?

מפרקים כל תהליך לארבעה צעדים קטנים ומתקדמים בהם אחד אחד:

מה קורה עכשיו ← מה יקרה אחר כך ← מה אני צריך לעשות ← מה יקרה אם לא נעשה את זה

אפשר לתת לאדם דף קצר עם ארבע שורות או ארבעה ציורים, כדי שיוכל לקחת הביתה. בתהליך עם הרבה צעדים, מספרים אותם וכותבים כל צעד בשורה נפרדת.

דוגמה 1: קבלת שירות

שלב	מה אומרים
עכשיו	"אנחנו בודקים אם אתה יכול לקבל שירות."
אחר כך	"הוועדה תחליט."
מה אתה עושה	"תביא את תעודת הזהות והמסמכים שלך."
אם לא	"אם לא תביא, לא נוכל לבדוק. אז נקבע שוב."

דוגמה 2: ועדה

שלב	מה אומרים
עכשיו	"אנחנו מכינים אותך לוועדה."
אחר כך	"ביום הוועדה יהיו שם כמה אנשי מקצוע. הם ישאלו מה אתה צריך."
מה אתה עושה	"אתה יכול להגיד להם מה אתה רוצה. אני אהיה איתך."
אם לא	"אם לא תבוא, הוועדה לא תוכל לשמוע אותך. נקבע ועדה חדשה."

דוגמה 3: המתנה לתשובה

שלב	מה אומרים
עכשיו	"שלחנו את הבקשה שלך."
אחר כך	"אחרי כמה שבועות תקבל מכתב עם תשובה."
מה אתה עושה	"תחכה למכתב. אם הוא לא מגיע, תתקשר אליי."
אם לא	"אם לא תתקשר, אני אתקשר אליך בעוד שבועיים."

5. איך בודקים שהאדם באמת הבין?

השאלה "אתה מבין?" כמעט לא עובדת. אדם יכול להגיד "כן" מתוך נימוס, או מתוך בושה, או כי הוא לא יודע שלא הבין. מומלץ לשאול את מקבל המידע אם המידע ברור לו, ולחזור על הדברים כמה פעמים עד שהם מובנים.

מה שואלים במקום:

- "תספר לי במילים שלך מה סיכמנו."
- "מה אתה צריך לעשות עכשיו?"
- "מה יקרה אחרי הפגישה?"
- "למי אתה צריך לפנות אם יש בעיה?"
- "בוא נראה יחד מה הצעד הראשון."

איך עושים את זה בלי להישמע כמו מבחן:

- מציגים את הבדיקה כאחריות שלנו: "אני רוצה לוודא שהסברתי טוב."
- אם האדם לא הבין, אומרים "בוא ננסה בדרך אחרת", ומסבירים בניסוח קצר יותר, בדוגמה או בתמונה.
- חוזרים על המסר החשוב בסוף הפגישה, ואם צריך, כותבים אותו בקצרה.

חשוב לדעת: אלה המלצות כלליות, לא הנחה שכל אדם עם אותה אבחנה זקוק לאותה התאמה. מכירים את האדם עצמו, שואלים אותו מה עוזר לו, ומתאימים לקצב ולסיטואציה.

מה עשוי להיות קשה	מוגבלות שכלית (לפי החוברת)	הנמכה קוגניטיבית	אוטיזם
מה עשוי להיות קשה	מילים מופשטות ורב-משמעיות, משפטים ארוכים או מורכבים, כמה רעיונות ביחד, מספרים גדולים, מושגי זמן.	לזכור מידע חדש, להתרכז זמן ארוך, לעבד מהר, להחזיק כמה פרטים בראש.	ביטויים ורמזים, שאלות פתוחות ולא ברורות, שינויים לא צפויים, עומס ורעש.
איך כדאי לדבר	משפטים קצרים, מילים מוכרות, סדר הגיוני, דוגמאות קונקרטיות, בקצב רגוע.	לאט, פרט אחד בכל פעם, חוזרים על העיקר, במקום שקט.	ישירות ובדיוק: "ביום שלישי ב-10:00 נפגשים בחדר 3." מספרים מראש מה יהיה בפגישה.
ממה כדאי להימנע	ביטויים ודימויים, משפטי תנאי, שלילה כפולה, מספרים ואחוזים גדולים, מילים כמו "בהקדם".	רשימות ארוכות, מעבר מהיר בין נושאים, לחץ זמן.	אירוניה והומור עמום, רמזים, שאלות כמו "איך אתה מרגיש?" בלי הקשר. אין להתעקש על קשר עין.
איזו המחשה יכולה לעזור	תמונות וסמלים, טבלה פשוטה, דף קצר בכתב גדול, החפץ עצמו.	סיכום קצר בכתב עם תאריכים, יומן או לוח שנה, תזכורת בטלפון.	סדר יום כתוב או בציורים, מסמך עם שלבים, הכנה מראש.
איך בודקים הבנה	"ספר לי במילים שלך", ומבקשים להראות או לבצע את הצעד הראשון.	"מה הצעד הבא?" ושואלים שוב בסוף הפגישה ובשיחת מעקב.	שאלות ממוקדות: "מה אתה עושה ביום הוועדה?" במקום "אתה מבין?".

7. צ'קליסט לעובד הסוציאלי

אפשר להדפיס ולהניח ליד המחשב.

- ☐ הגדרתי לעצמי את המסר החשוב ביותר
- ☐ דיברתי ישירות אל האדם
- ☐ השתמשתי בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים
- ☐ הסברתי דבר אחד בכל פעם, לפי הסדר
- ☐ נתתי מספיק זמן להקשבה ולתגובה
- ☐ נמנעתי ממילים מקצועיות, או הסברתי אותן
- ☐ השתמשתי בדוגמה או בהמחשה כשהיה צורך
- ☐ בדקתי הבנה בשאלה, לא ב"אתה מבין?"
- ☐ נתתי לאדם להביע את דעתו ולבחור
- ☐ וידאתי שהוא יודע מה קורה עכשיו ומה הצעד הבא
- ☐ סיכמתי בסוף, בעל פה ובכתב אם צריך

המסר שחשוב לזכור

להסביר זה עוד לא להבין. תמיד בודקים.

לא הבין? משנים את ההסבר, לא חוזרים על אותן מילים.

משפט קצר, מילה פשוטה, דבר אחד בכל פעם.

מדברים עם האדם, בכבוד, לא כמו עם ילד.

רוצים להעמיק?

במיזם „השיחה הטובה” של קרן שלם תוכלו למצוא סרטוני סימולציה וכלים נוספים לעבודה עם אנשים עם מוגבלות. [לכניסה למיזם <<](#)

