



**תעסוקת אנשים  
עם מוגבלות**  
משרד הבריאות

**מרכז תמיכה  
למעסיקים**  
הרצון שלך, הכלים שלנו,  
הרווח של כולנו



## התאמת סביבת העבודה

# לעובדים חירשים וכבדי שמיעה

*מדריך למעסיקים*

המטה לשילוב אנשים עם מוגבלות בשוק העבודה שבמשרד התעשייה, המסחר והתעסוקה הוקם בשנת 2005 במטרה לקדם את שילובם התעסוקתי של אנשים עם מוגבלות בישראל. פעילות המטה נעשית מתוך הכרה בחשיבות ההלימה בין מאפייני התפקיד אותו מציע המעסיק, לבין יכולותיו האישיות של הפרט, כישוריו ושאיפותיו המקצועיות. על כן פועל המטה ליצירה והפעלה של מגוון כלים שמטרתם להביא לשילוב מיטבי של עובדים עם מוגבלות, תוך הקטנת הסרת החסמים להשתלבות אוכלוסייה זו בשוק העבודה.

השתתפות המדינה במימון התאמות לעובדים עם מוגבלות נמנית על הכלים אשר מפעיל המטה עבור המעסיק. זהו סיוע הניתן למעסיק לצורך התאמת סביבת העבודה לעובד בהתייחס לצרכים הנובעים ממוגבלותו של העובד. מדובר בפעולה לשינוי (לא בהכרח פיזי) בסביבת העבודה, אשר בנקיטתה מתאפשר לעובד עם מוגבלות לבצע את תפקידיו כשאר עמיתיו – עובדים ללא מוגבלות. במלים אחרות זהו ביטוי מעשי לעקרון השוויון, המתבטא בהגדלת פריון העבודה של עובד זה והשוואתו לפריון העבודה של עובדים עם מוגבלות.

אוכלוסיית האנשים עם מוגבלות בישראל מונה כיום כ- 750,000 איש. בסדרי גודל כאלו, נדרשת הבחנה בין הצרכים הייחודיים של קהלים שונים הנכללים באוכלוסייה זו. היערכות סביבת העבודה לקליטת עובד עם לקות פיזית, שונה מזו הנדרשת לעובד עם לקות נפשית, ועל כן גם הסיוע או התמיכה הנדרשים לעובד עם מוגבלות נפשית אינם דומים לאלה הניתנים לעובד עם מגבלה מסוג אחר, כגון: מוגבלות קוגניטיבית.

חוברת זו מציגה בפני מעסיקים מסביבות עבודה שונות את הידע הנדרש לשם קליטה מוצלחת בעבודה של עובדים עם לקות שמיעה - חירשים וכבדי שמיעה. אתגריה של קבוצה זו נובעים בעיקר מקשיים תקשורתיים ומיעוט של ידע של מעסיקים על השפעתה של הלקות בתפקוד הבין-אישי במסגרות העבודה. חמשת הפרקים שבחוברת מכילים עקרונות פשוטים לצד דרכי יישום ע"י מנהלים ואנשי צוות, ומציגים את ההתאמה המתבקשת עבור עובדים אלה, ובכך תורמת לתפקודם המלא והתקין ככל העובדים האחרים.

בנוסף מכילה החוברת מידע מפורט על אופי פעילות של הארגונים השונים אשר עוסקים ברווחת האוכלוסייה עם לקות שמיעה, לצד פירוט האפשרויות ליצירת קשר עם.

**תודתי האישית נתונה למאייר לב מראייב, וליוצר גולן זינו אשר, מעבר לתרומה הנכבדה שלהם לאיורים ולכתיבה בחוברת זו, נכונותם לתרום מנקודת מבטם הייחודית כאנשים הנמנים על קהילת החירשים, סייע מאד בהדגמה ובהצגת דרכי התאמות יצירתיות של סביבות עבודה שונות להשתלבות עובדים עם לקות שמיעה, תרומה שלא תסולא בפז.**

כמו כן ברצוני להודות לפרופ אמציה וייזל, על נכונותו לתרום מן הידע ומזמנו לכתיבת הפרק הפותח וכן לעידית מרדכי על הסיוע החשוב בעריכה הגרפית. במיוחד אני מבקש להודות לענת לנדאו, על היוזמה להפקת חוברת זו, על התחקיר ועל הנחיית הפרוייקט ומעורבותה בו עד סיומו.

בני פפרמן  
מנהל המטה

- עמ' 5 (1) חירשים וכבדי שמיעה בתעסוקה , פרופ' אמציה ויזל
- עמ' 7 (2) על ירידה בשמיעה
- עמ' 8 (3) מהי נגישות לעובדים ?
- עמ' 9 (4) עזרי נגישות המיועדים לעובדים עם לקות שמיעה
- עמ' 9 (4.1) אמצעי הגברה
- עמ' 9 (4.2) אמצעים להפחתת רעש
- עמ' 10 (4.3) תאורה
- עמ' 10 (4.4) קורס בשפת הסימנים לצוות העובדים
- עמ' 11 (5) תרגום ותמלול: שירותי נגישות ייחודיים לחירשים וכבדי שמיעה
- (6) העקרונות המסייעים ביצירת סביבת עבודה נוחה לתקשורת עבור אנשים עם לקות שמיעה: כבדי שמיעה או חירשים
- עמ' 13 (6.1) התאמה תקשורתית – 'אחד על אחד'
- עמ' 15 (6.2) התאמה תקשורתית – התנהלות קבוצתית
- עמ' 16 (6.3) השתלבות מוצלחת של חירשים וכבדי שמיעה
- עמ' 18 (6.4) אפשר גם בלי טלפון! – פתרונות תקשורת עדכניים
- עמ' 20 (6.5) תמונות מחיי תרבות החירשים
- עמ' 24 (7) ארגוני החירשים וכבדי השמיעה: דרכי סיוע ופרטים ליצירת קשר
- עמ' 24 (7.1) בקול
- עמ' 26 (7.2) אחא – אגודת החרשים בישראל
- עמ' 28 (7.3) המכון לקידום החרש בישראל
- עמ' 30 (7.4) הזמנה לשקט – חוויה שתשאיר אותך ללא מילים
- עמ' 31 (8) מרכזי תמיכה למעסיקים



עבודה מאפשרת לאנשים להתפרנס ולכלכל את עצמם ואת בני משפחתם. היא אחד מהגורמים העיקריים המגדירים את זהותו של האדם ומעניקים משמעויות רבות לקיומו. כך הם פני הדברים בהקשר לאנשים בדרך כלל וכך גם בהקשר לאנשים חרשים וכבדי שמיעה. יתר על כן, עולם העבודה הוא הזירה העיקרית בה אנשים ח/כש נמצאים בקרבתם של אנשים שומעים וצריכים לתקשר איתם. סביבת העבודה היא, לפיכך, תובענית מאוד מנקודת מבטם של אנשים ח/כש, ופעמים רבות היא איננה תומכת ומתחשבת שלא כסביבת המשפחה. עולם העבודה מציג בפני אנשים ח/כש גם דרישות תקשורתיות מיוחדות וגם דרישות מקובלות של הכשרה מקצועית והשכלה.

למרות המרכזיות של עולם העבודה לאנשים ח/כש, אין התייחסות רבה של מחקר ופיתוח להיבט זה של חייהם. אולי בגלל ההנחה שזה תחום שדורש פתרונות מעשיים ולא מחקר ופיתוח ש"גוזלים" משאבים ושתועלתם מתגלה לאט. אפשר גם שמעט הידע שיש על עולם העבודה של אנשים ח/כש מגלה שמצבם אינו חמור במיוחד, כך שאפשר להניח שתחום זה איננו מרכז הקושי שלהם. הנחה מעודדת כשלעצמה. לדוגמה, במחקר של סלע י. וויזל א. (1992) נמצא ששיעור המובטלים בין החרשים בישראל איננו גדול מזה שבקרב אוכלוסיית השומעים. במחקר נמצא כי עיקר הקושי הוא בשלבי הכניסה לעבודה, כך שעובדים חרשים מתחילים לעבוד בדרגות נמוכות יחסית לרמת ההכשרה הפורמלית שלהם והם אינם מתקדמים במידה נאותה, בשונה מעמיתים שומעים. אלה ממצאים המצביעים על צורך בשיפור אבל הם אינם מצביעים על מצב "איום ונורא".

באחד המחקרים הידועים בתחום התעסוקה של אנשים ח/כש, נמצא כי מי שסיים לימודים לתואר ראשון או שהוא בעל תעודה מקצועית (למשל, טכנאי, אחות, מורה), שכרו גבוה יותר ממי שלא סיים שלב לימודים כזה או דומה לו. יתר על כן, המיסים שעובד ח/כש משלם במשך שנות עבודתו יכסו את כל המלגות והתמיכות שהוא קיבל בשנות הלימודים. כלומר, למדינה כדאי לממן את לימודיו של סטודנט ח/כש כדי להעלות את דרגת העיסוק העתידי שלו ועל ידי כך להחזיר לה, למדינה, את ההשקעה בו. ההשקעה בחינוך ובהכשרה מקצועית של אנשים ח/כש היא, לפיכך כדאית מבחינה כלכלית וגם מוצדקת וראויה מבחינה אנושית. הכדאיות הכלכלית של השקעה זו מאירה את כל הנושא של תעסוקה של אנשים ח/כש באור של זכות וכדאיות, ומצמצמת את חשיבותם של מניעי החסד והרחמים. במילים אחרות, אנשים ח/כש לא צריכים טובות אבל דורשים לפעמים עזרה ותמיכה.

החוברת המרשימה שלפנינו מכריזה על דאגה ותמיכה והיא צעד חשוב גם בהעלאת המודעות לצורכיהם של אנשים ח/כש בהקשר לעולם התעסוקה וגם בסימון מטרות מעשיות וכיווני התפתחות. יש לברך את מי שכתב, ערך והפיק את החוברת ולקוות שהיא תעורר הדים חיוביים בקרב מעסיקים ועובדים ובקרב קהילת הח/כש בישראל. יישר כוח והרבה ברכות.

דמיין עצמך ברחוב סואן. האם לא קרה שלפתע התקשית לשמוע את דברי בן השיח? האם הרגשת פעם, בזמן שישבת בבית קפה הומה ורועש, שעליך להתרכז יותר בפניו ותנועות שפתיו של חברך על מנת להבין אותו עד הסוף? והאם יצא לך אי פעם להיות שותף או עד לויכוח סוער? ודאי נכחת לדעת, כי דיבור על רקע דיבור מתפרץ של מישהו אחר, אינו יעיל במיוחד עבור הצדדים השונים, משום שקשה מאוד לעקוב אחר מי מהצדדים שמתווכחים.

כל אלו הם מצבים מוכרים, המקשים בחיי היום יום על התפקוד התקשורתי, גם אם השמיעה תקינה. אנשים עם לקות שמיעה, יכולים למצוא עצמם בסיטואציות שכאלה, לעתים קרובות יותר.



בישראל, ישנם כ- 700,000 אנשים אשר חיים עם ירידה כזו או אחרת בשמיעה. בנוסף, אחד מכל עשרה אנשים עתיד לחוות פגיעה בשמיעה בשלב כלשהו במהלך החיים.

ירידה בשמיעה, במידה זו או אחרת, מעלה קושי מסוים בתקשורת המדוברת בין אנשים. במקום העבודה, תקשורת טובה היא רכיב חשוב עבור הצלחתם של כלל אנשי הצוות בעבודתם. היא הרי בכל מקום - בעבודה השוטפת, בפגישות ודיונים, בהדרכות, השתלמויות וטיולים ועוד.

על מנת שלקות השמיעה לא תהווה מכשול בתפקוד בעבודה, ובכדי שכבדי שמיעה וחירשים יוכלו לתרום ולהשתלב בצורה מלאה, כמו שאר העובדים, יש לדאוג כי סביבת העבודה תהיה נגישה עבורם.

נגישות היא מידת ההתאמה של תנאי העבודה עבור עובד עם מגבלה מסוימת, וזאת על מנת שאותו אדם יוכל לתפקד באורח מלא ותקין בעבודה.

נגישות היא גם מושג חברתי חשוב, שכן באמצעותה ניתן לקיים סביבת עבודה שוויונית, בין עובדים עם מוגבלות לבין עובדים שאינם נושאים במוגבלות.

### השתתפות המדינה במימון התאמות במקום העבודה לעובד עם מוגבלות

סיוע זה ניתן למעסיק במימון התאמות הנדרשות לעובד בשל מוגבלותו ובהתאם לצרכיו. התאמה הנה תוספת, שינוי או אביזר הנדרשים עבור עובד עם מוגבלות מעבר לנדרש לעמיתו, ללא מוגבלות, כדי שיוכל לבצע את תפקידו ככלל העובדים.

סכומי השתתפות המדינה, מותנים בסוג הבקשה והמספר הכולל של העובדים במקום העבודה ונעים בין 15,000-19,000 ש"ח, וזאת בהתאם לגודל העסק.

לתאום פגישה ולפרטים נוספים:

מרכזי תמיכה למעסיקים



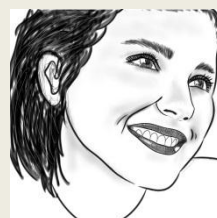
טלפון 1700-50-76-76 | אתר אינטרנט [mtlm.org.il](http://mtlm.org.il) | מרכז תמיכה למעסיקים



### 1. אמצעי הגברה

מערכות F.M – אלו הם אביזרי הגברה שכיחים, שמקלים מאוד על הבנת הדיבור, במיוחד בתנאי שביבה לא שקטה. המערכת מופעלת באמצעות גלי רדיו שמשדרים את המסר מהמיקרופון שאצל הדובר, אל המקלט שנמצא אצל המאזין כבד השמיעה. אמצעי הגברה נפוצים אחרים הם רמקולים, ומכשירי טלפון עם מנגנון הגברה פנימי.

”בישיבות הצוות שלנו, יש תוספת נחמדה לספלי הקפה והתיקיות – מערכת ה FM שלי. כל אחד מקבל בתורו מיקרופון, סוג של קישוט למי שמדבר.. ככה כולנו מבסוטים. זה גם נותן תחושה כאילו אנחנו איזו רשת חדשות נחשבת...”



### 2. אמצעים להפחתת רעש

תנאי רעש יכולים ליצור הפרעה רבה בהקשבה לשיח. נמצא גם כי רעשי רקע גורמים לתופעות לא רצויות אחרות – חוסר סבלנות, עצבנות, ופגיעה בריכוז ובקשב. בסביבת העבודה 'מפגעי הרעש' יכולים להיות במקום העבודה עצמו (מזגן רועש, רעש רדיו), או מחוצה לו (דוגמת רעש מטוס, או בניה באזור מקום העבודה).

כיצד ניתן להפחית רעשי רקע במקום העבודה?

צעדים כגון איטום החלונות לרעש חיצוני, או החלפת מזגן למזגן שקט, יכולים לשפר מאוד את התנאים האקוסטיים בסביבת העבודה, ובכך ניתן להקל במידה רבה על העובדים. בעת הצורך, אפשר לבצע בידוד סביבתי רחב יותר, כגון ריפוד הרצפה או איטום החלונות – כל זאת בהתאם להמלצותיו של מורשה נגישות השירות.

תפקידו של - מורשה נגישות השירות הוא מתן הייעוץ באשר להתאמות הנחוצות בסביבת העבודה, למען מהלך עבודה תקין של העובד עם המוגבלות. לפרטים נוספים ניתן לפנות למרכזי התמיכה למעסיקים.

אף שהתאמות אלו מכוונות בעיקר לעובדים עם מוגבלות, למותר לציין את תרומת הפחתת רעשי רקע עבור כלל אוכלוסיית העובדים בסביבת עבודה נתונה.

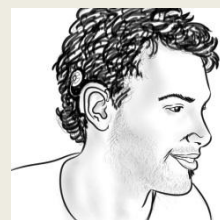
### 3. תאורה

בעת הדיבור, ולצורך הבנת המסר, אנשים נוטים להיעזר במראה פניו של הדובר. אנשים עם לקות שמיעה מסתמכים על מראה הפנים במידה רבה אף יותר, לפעמים גם עד לכדי מה שמכונה 'קריאת שפתיים'.

על כן, חשוב לשים לב לתנאי תאורה נוחים בסביבת ההתנהלות התקשורתית. תאורה טובה היא כזו המאירה בצורה אחידה וטובה את פניו של הדובר. בנוסף יש להימנע מסנוור של אור ממוקד (למשל, ההפרעה שנוצרת מאור בוחק מבעד לחלון).

### 4. קורס בשפת הסימנים לצוות העובדים

**"הם בדרך כלל מבקשים לדעת קללות בסימנים. עשינו עסקה כזאת, על כל קללה הם ייאלצו ללמוד סימנים שקשורים לעבודה. למשל- הערעור נדחה. פסק הדין פורסם. איכשהו, התחילו אצלנו להשתמש יותר בסימנים בזמן העבודה ופחות בקללות ... האמהות שלהם יאהבו אותי, זה בטוח"**



#### שפת הסימנים, או שפות סימנים?

לכל מדינה בעולם יש שפת סימנים אחרת, שונה וייחודית. בארה"ב למשל החירשים דוברים שפה אחרת משלנו, שפת סימנים אמריקאית. לעומתם, החירשים באוסטרליה דוברים שפת סימנים אוסטרלית.

ומדוע?

החירשים במדינות השונות, חולקים בהתאמה תרבות מקומית ייחודית. שפה מטבעה, מתפתחת בקרב אנשים השותפים לתרבות אחת. ולכן, כמספר התרבויות הקיימות בעולם כך גם מספר שפות הסימנים אשר ישנן.

## תרגום ותמלול : שירותי נגישות ייחודיים לחירשים וכבדי שמיעה

**תמלול** הוא שירות מקנה תיעוד בזמן אמת של המידע המילולי שמתקיים בסיטואציה. המתמלל מקליד את כל מה שנאמר, והטקסט מוצג 'און-ליין' עבור העובד החירש או כבד השמיעה על גבי מסך אישי, או על מסך גדול- וכך לנוחיותם של כלל המשתתפים.

**תרגום לשפת סימנים** הוא שירות שנועד לקהילת החירשים דוברי שפת הסימנים. להבדיל מתמלול, כאן מדובר בשירות בעל אופי דו-כיווני. המתורגמן מתרגם את הנאמר בשפה העברית לשפת סימנים, או לחילופין יכול לתרגם את דברי העובד חירש – משפת הסימנים לעברית.

להבדיל ממכשור שמטרתו הנגשה, תמלול ותרגום הם אמצעי נגישות הניתנים על ידי נותן שירות (מתמלול/מתורגמן). היקף השירות בישראל הולך ומתרחב, ותרומתו לחירשים וכבדי שמיעה ניכרת בכל תחומי החיים.

### ישיבת עבודה מונגשת בתרגום



עד כה פורטו אותם עזרים וסוגי שירות אשר מביאים להתאמה סביבתית (נגישות) לעובדים חירשים או כבדי שמיעה. כאמור, במסגרת השתתפות המדינה במימון התאמות, ניתן לקבל סיוע כספי לרכישת האביזרים או להזמנת השירות הנדרש.

ואולם, גם לאחר הביצוע של התאמות אלה, ישנה מלאכת התאמה נוספת – והיא מצד אנשי החברה.

**כל סוג של תקשורת, הוא עניין בו נוטלים חלק לפחות שני צדדים. מבחינה זו התאמת סביבת העבודה לעובדים עם לקות שמיעה, אינה יכולה שלא לעבור דרך העובדים האחרים, המנהלים, ושאר השותפים לעשייה. כאשר צוות העובדים יודע כיצד ניתן לנהוג בצורה שנוחה יותר לקולגה לוולה יש לקות השמיעה, יש שני יתרונות חשובים:**

- השתלבות העובדים עם לקות השמיעה נעשית מהירה וגם טובה יותר.
- ההתנהלות השוטפת של כלל המערכת משתפרת ונעשית יעילה יותר





## העקרונות המסייעים ביצירת סביבת עבודה נוחה לתקשורת עבור אנשים עם לקות שמיעה – כבדי שמיעה או חירשים

בעמודים הבאים מוצגים העקרונות ביצירת סביבת עבודה נוחה לתקשורת עבור אנשים עם לקות שמיעה- כבדי שמיעה, או חירשים.

### 1) התאמה תקשורתית – 'אחד על אחד'

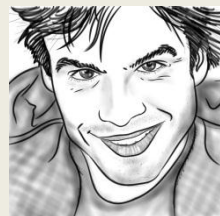
תקשורת טובה מתקיימת כאשר אפשר לעקוב אחר המסרים המילוליים בקלות יחסית, כשכמעט ואין פספוסי המידע, ובעת הצורך, ניתנות הבהרות נקודתיות.

קיומה של סביבה תקשורתית יומית נוחה שכזו, עבור בן שיח חירש או כבד שמיעה, עוברת דרך מודעות וערנות של הדוברים סביב, למספר עקרונות פשוטים וחשובים בזמן השיח:

1. **דיבור אל הפנים ושמירה על קשר עין:** זהו עיקרון בסיסי שמשרת להבנת כוונות הדובר וגם למעקב אחר תנועות השפתיים בעת דיבור (יקריאת שפתיים).
2. **דיבור נינוח אך ברור:** כדאי שההגייה תהיה מודגשת מעט (פה יותר פתוח), ובקצב סביר - לא מהיר אך גם לא איטי מדי.
3. **הימנעות מהסוואת הפה:** אכילה, לעיסת מסטיק, שיחה בישיבה עם דפי העיתון - אלה דוגמאות לפעולות שמסתירות את השפתיים ובכך עלולות להקשות על הבנת הדיבור.
4. **אין צורך בשימוש קול רם:** נהפוך הוא, זה עלול להפריע לבעלי מכשיר שמיעה – אמצעי הגברה בין כה וכה.
5. **סביבה נוחה לתקשורת:** תנאי תאורה טובים ומניעת מצבי סנוור של אור ממוקד (כגון אור שמש חזק) מקלים על התקשורת. רעשי רקע מיותרים יכולים להפריע לעתים לכבדי שמיעה.
6. **שימוש טוב בשפה:** כאשר משהו לא ברור בשיח, אפשר לחזור על המילה או המשפט, או להשתמש במילים נרדפות או אסוציאציות להמחשת המסר בצורה נוספת אחרת.
7. **שימוש בכתיבה:** כלי פשוט, שמאפשר תקשורת נוחה ויעילה בין אנשים.

8. שימוש בהבעות פנים, שפת גוף וג'סטות: אלו הן דרכים טבעיות ואינטואיטיביות עבורנו כבני אדם להעברת מסרים. השימוש בכלים אלו מסייע לתקשורת מובנת, עשירה יותר וגם ייחודית.

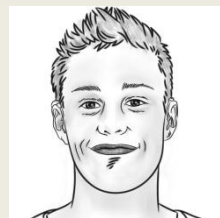
**"אין מה לעשות, השמיעה ירדה. מהר מאד שמתי לב, שכשאנשים לא בקשר עין איתי, והכי גרוע – כשמפנים אלי את הגב, הרבה יותר קשה לי לשמוע אותם. התחלתי לבקש מהחברים לשמור על קצב דיבור סביר ושידברו עם הפנים אליי (אני גם בחור יפה, אז מה רע). באופן טבעי קורה שהם שוכחים. אז אפילו פיתחנו סימן כזה שמזכיר להם להתבונן בי ולדבר בפה ברור. 'אבל לא עד כדי כך, כן?' אני תמיד אומר. אני לא רופא שיניים, לא צריך לראות כמה סתימות יש להם. . . ."**



#### מאפיינים ייחודיים בדיבור של חירשים וכבדי שמיעה

השימוש בצלילים של שפה, נלמד באופן טבעי באמצעות חוש השמיעה. אנשים עם חסך שמיעתי לומדים את ההפקה הנכונה של צלילי השפה בטכניקות שונות, ובסיוע קלינאי תקשורת, ואולם, השמיעה התקינה היא המנגנון שמאפשר לשמור על הדיוק הרב ביותר בכל פעם שאנו מדברים. אי לכך לעתים רבות הדיבור של חירשים או כבדי שמיעה יכול להישמע קצת שונה. השוני מורגש בעיקר בדרגות הגבוהות של ירידה בשמיעה

**"אתה צרפתי? דו יו ספק אינגליש? זה מה שאומרים לי האנשים כששומעים את קולי. לא בא לי להיות צרפתי או לדבר אנגלית, אני ישראלי עם קול של חירש."**



## 2) התאמה תקשורתית – התנהלות קבוצתית

עולם העבודה מתאפיין גם בתקשורת בה שותפים יותר משני אנשים - אם במסגרת דיונים ושיבות, מפגשי סיעור מוחות, ימי עיון והשתלמויות, סדנאות ועוד. שיח רב משתתפים מלווה בדיבור על רקע רחשים קבוצתיים שונים, וגם ברקע דיבור של אחרים. הדבר מקשה רבות על חילוץ עיקרי הדברים למאזינים לשיח, ובמקרים של ירידה בשמיעה האתגר גדול יותר. עבור מי שנעזר בקריאת שפתיים, קיים אתגר נוסף, שכן עליו לעקוב במבטו אחר מי שמדבר בכל רגע נתון- ולהפנות את עיניו לדוברים שונים כל הזמן. כאשר אין נהל ברור לגבי אופן העברת רשות הדיבור, מדובר במשימה מאמצת ומעייפת.

**מידה מסוימת של היערכות והתאמה מצד המשתתפים בשיח עשויה לתרום עד מאוד ליצירת דינמיקה נוחה וברורה בעת השיח הקבוצתי, למעשה לכלל הנוכחים.**

### עקרונות לניהול שיחה בקבוצה

1. **ישיבה 'חכמה'**: סידור ויזואלי נוח של היושבים, כגון ישיבה מעגלית או חצי מעגל, מסייע להפנייה מהירה של המבט בין הדוברים השונים.
2. **איתור הדובר**: חשוב לאפשר את זיהוי הדובר בכל פעם על ידי הגדרת סימן מוסכם כגון הרמת יד.
3. **עזרים ויזואלית**: שילובם של אמצעים חזותיים (מצגות, כתיבה על הלוח, סיכומי ישיבות) מאפשרים העברה טובה של כלל המידע המתקיים בפרום קבוצתי.

**"כשאנחנו יוצאים לצהריים אנחנו בוחרים לשבת במקום לא רועש. זה מיטיב עם כולנו, בזה אין ספק. אני גם יושבת בראש השולחן כדי שאוכל לעקוב אחרי מי שמדבר משני צידיו בקלות יתרה. הבוס שלי תמיד מתלבט עלי שזו הדרך שלי לרמוז שאני מתכננת להחליף אותו יום אחד. "**



### 3) השתלבות מוצלחת של חירשים וכבדי שמיעה

#### מצבים לא פורמליים

אם נחשוב על כך לרגע, הרי שפיסות מידע רבות עושות דרכן אלינו מתוך שמיעה מקרית של מסרים, שלא מיועדים אלינו ישירות (over-hearing). בעבודה, יש תמיד את אותן השיחות הקטנות, בנושאים שאינם קשורים ממש לעבודה בעצם. אותן שיחות 'מסדרון', כמו שאומרים. אם חושבים על זה, דווקא בשיחות האלה, שאופיין חברתי, ולעתים נראה לנו די סתמי - עובר מידע רב וחיוני בין העובדים. פטפוטים אגביים אלו, מאפשרים לעובד להכיר טוב יותר את מנהליו, לקבל קצת יותר צבע לגבי העובדים האחרים, וגם להתוודע לנורמות הפנימיות של הארגון. במלים אחרות - זוהי דרך טבעית ויעילה לקבלת תמונה ברורה ומעמיקה יותר של סביבת העבודה אליה משתייך האדם. כאשר המידע 'מסתובב' ורוחש בחלל החדר, לאנשים עם ירידה בשמיעה קל מאוד להחמיצו. בניגוד למצבים של דו-שיח פרונטלי, כאן קשה לאתר את האינפורמציה שעוברת בחלל החדר. מצב זה יכול ליצור פערים של מידע ביחס לעובדים אחרים ולפגוע בתחושת השייכות בקרב העובד החירש או כבד השמיעה - עד לכדי תחושה של קיום 'מחוץ למעגל'.

#### דגשים לקליטה והשתלבות מוצלחת של חירשים וכבדי שמיעה

- 1. בניית מערך ארגוני "חכם"**  
עדכונים, הודעות קצרות ואנקדוטות למיניהן, נוטות לעבור מפה לאוזן - וכך עלולות "לתפוס" את העובד החירש או כבד השמיעה, באיחור רב. הפצת המידע באמצעות מערכת פנימית כגון מייל, מונעת מצבים מעין אלו - וזאת לצד תרומתה הכללית ליעילות המערכת.
- 2. ערנות לנושא בקרב הצוות**  
כשמשתחררים לאוויר דיבורים עם פיסות מידע למיניהן, כדאי לעדכן את העובד עם לקות השמיעה בצורה ישירה (פניה אליו).
- 3. אחראים קבועים להעברת אינפורמציה**  
עובדים מעידים על הצלחה מרובה בהשתלבות בעבודה, כאשר במקום ישנם אנשי צוות אשר בין השאר, אחראים להעביר להם את העדכונים החשובים שבאותם דיבורים לא פורמליים למיניהם ופיסות אינפורמציה מעניינות או חשובות שמגיעות אליהם. בחירת העובדים יכולה



להיעשות מובנת מאליה, תוך התגבשות יחסי החברות בעבודה, או באופן יותר רשמי, במסגרת התנהלות מקצועית שוטפת של העמיתים לעבודה.

"כל פעם שיש איזה 'באז' חדש במשרד, אני מקבלת עדכון מהמזכירה המתוקה הזאת. היא ממש מחוברת למה שקורה. פעם דיברתי עם הבוס שלי על משהו שהיא סיפרה לי, והוא היה די מופתע שזה הגיע אלי, כי זה היה משהו שדיברו עליו די בשושו אצלנו. "וואלה, ואיך שמעת על זה? החלפת מכשיר שמיעה?" הוא שאל. חשבתי לרגע ועניתי בחיך: "לא. החלפתי חברה."



### שויון הזדמנויות לשמועה



## 4) אפשר גם בלי טלפון! – פתרונות תקשורת עדכניים

מי זוכר את הימים בהם הטלפון נחשב למכשיר חדש, זמין לבעלי אמצעים בלבד. לא חלפו ימים רבים מאז אותו מוצר 'תפס' והגיע לשימוש רחב. ואולם, בעת ההיא, לא כולם יכלו ליהנות מתענוגות הקדמה. חרשים, או כבדי השמיעה אשר הטלפון לא היה מספיק שמיש עבורם, היו נאלצים לבקש פעמים רבות מקרובי המשפחה, חברים ושכנים להתקשר עבורם למחוז חפצם.

**ובעידן הנוכחי, מידת השימוש בטלפון, פוחתת. את מקומו של הכלי הוותיק תפסו שיטות קומוניקציה מודרניות, זאת בעקבות פתרונות תקשורת סלולרית ואינטרנט:**

- דואר אלקטרוני ( E-MAIL ) – אמצעי יעיל לקיום שיח רציף ומתועד.
- הודעות צ'אט מבוססות גלישת אינטרנט (וואטספ, ג'ימייל, פייסבוק ועוד) – אלו מגוון כלים נפוצים לתקשורת כתובה מיידיית.
- מסרונים ( SMS ) – דרך להעברת מסרים מיידיים באמצעות מכשיר הסלולר.
- שיחות וידאו (כגון סקיפ או באמצעות הפלאפון) – לשיחות 'פנים אל פנים' בשלט רחוק.
- עולם האינטרנט ושימוש באפליקציות – האינטרנט הוא המקור המרכזי לאיסוף ידע והתעדכנות שוטפת במידע. מגוון היישומים (אפליקציות) שבמכשירי הסלולר מאפשרים אף הם גישה יומיומית למידע מתעדכן וגם חופש פעולה רחב בכל מה שקשור לעולם המקוון (כגון ניהול תיק השקעות, הזמנת שירותים שונים ועוד)

### שירות תיווך טלפוני ומרכז התקשורת לחירשים

**שירות תיווך טלפוני** הוא שירות חדש יחסית, מיוחד לאנשים עם לקות שמיעה, שרשומים אצל כל החברות הטלפון בישראל – בין אם ברשותם מכשיר סלולר או קו טלפון ביתי. המנויים יכולים להעביר ולקבל מסרים בזמן אמת מול הצד השני בתיווכם של מוקדנים. השירות ניתן בכל ימות השנה ובכל שעות היממה.

**מרכז התקשורת של אגודת החרשים בישראל**, מתווך בין אדם חירש, לצד השני, ה"שומע" באמצעות מתורגמנים. האדם החירש פונה אל המרכז בשיחת וידאו או צ'אט ומסביר בשפת הסימנים את נושא השיחה בגינו הוא פונה. המוקדן מתקשר אל היעד. השיחה הנערכת בין הצדדים מתבצעת עם תרגום במקביל לשפת הסימנים.

## האבולוציה של התקשורת



"לאימא שלי יש כישרון מיוחד, לתפוס אותי בסקייפ בפיז'מה ובשיער סתור. 'קמת רק עכשיו?!' היא שואלת. נו טוב, ככה זה אימהות. אני מחייכת ומשיבה לה 'טוב, רואה אימא? יש לי עוד מה ללמוד ממך'. החיוך שאני מקבלת ממנה, שווה זהב. אז טלפון או סקייפ?."



### שתל השבלול (Cochlear Implant)

השתל משמש כיום במקרים שאובחנה חירשות, כמעין תחליף מסוג חשמלי להליך השמיעה הטבעי. בשתל יש אלקטרודות מיוחדות שממירות את אותות הקול לסיגנלים חשמליים, וכך עובר הגירוי ישירות אל המוח – ללא עירוב המנגנון הפגוע שבתוך האוזן. השתל אינו הופך אדם חירש לאדם בעל שמיעה תקינה, אך הוא יכול לשפר מאוד את יכולת התפיסה של אותות דיבור וצליל עבור מי שאובחן כבעל ירידה עמוקה. ניצול מוצלח של השתל מאפשר לאדם עם חירשות לזהות מסר נשמע ולחוות תפיסה של צליל ודיבור באופן שנעשה דומה יותר לחווייתם של כבדי השמיעה.

## 5) תמונות מחיי תרבות החירשים / כתב: גולן זינו אייר: לב מראייב

תרבות החירשים צומחת מתוך תודעה חברתית ייחודית, שמתייחסת לחירשות כחוויה אנושית ולא כלקות. שפת הסימנים הרף ומייצרת חוויות אנושיות הייחודיות לקהילה. היכולת לתקשר בטבעיות בשפת הסימנים מבטלת את תחושת השוני מאופיינת כתקשורת ויזואלית עשירה, וכך מהווה בסיס לחיבור בין החירשים. השפה חיה ובעטת, היא מתפתחת ללא ותורמת לביטוי עצמי, פיתוח תחושת שייכות, יכולת השתלבות חברתית ויצירת קשרים בין אישיים.

### שפת הסימנים - צוהר לעולם שלם



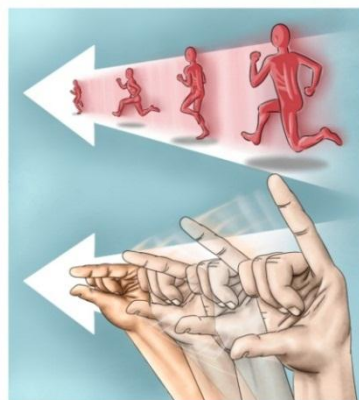
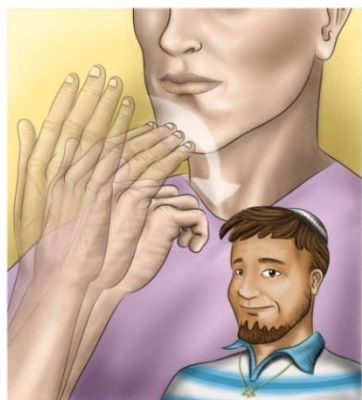
לכל איש יש סימן שמאפיין אותו. זכו לכך גם דוד המלך, דוד בן גוריון ומרילין מונרו



**"מחיאות כפיים סטייל חירשים"**



**"להרבה סימנים יש משמעות ויזואלית. למשל בסימון המילים: הלכתי, פרנסה, ו-יהודי!"**



ובדומה לדת, לאום ותרבויות אחרות, גם חירשות יוצרת העדפה בבחירת בן הזוג . . .

(2)

(1)



(4)

(3)







ארגון כבדי שמיעה ומתחרשים (ע"ר)

## 1) בקול

### הנדון: אודות בקול – ארגון כבדי שמיעה ומתחרשים

שלום רב,

בקול, הארגון המייצג של כבדי השמיעה בישראל, חותר ופועל להעצמה, שוויון הזדמנויות ושילוב של כבדי השמיעה בישראל, בכל תחומי החיים, כך שכל איש ואישה כבדי שמיעה בישראל יוכלו למצות את כישוריהם, בכל תחום, על פי נטיות ליבם.

הירידה בשמיעה פוגעת ביותר מעשרה אחוזים מהאוכלוסיה. מעל גיל 65, כל אדם שלישי הוא אדם כבד שמיעה. הירידה בשמיעה משפיעה על כל חלקי האוכלוסיה ומקשה על התקשורת ועל ההשתלבות בחברה. שניים מן הגורמים המעכבים התמודדות טובה עם המגבלה הם ההכחשה והבושה.

"בקול" היא עמותה ללא כוונות רווח, ופועלת מאז שנת 1997 למען שיפור איכות החיים של אנשים כבדי שמיעה מעל גיל 18 באמצעות חקיקה וסינגור, קידום נגישות, הסרת מחסום הבושה ועידוד אנשים כבדי שמיעה להתמודד עם המגבלה.

בראש ארגון "בקול" עומד ועד מנהל של שבעה חברים, כולם אנשים כבדי שמיעה מתנדבים. צוות העובדים מונה 15 אנשים (בהיקף של 8 משרות) ויותר מ-200 מתנדבים.

העמותה מוכרת לצורכי קבלת תרומות עפ"י סעיף 46 א' לפקודת מס הכנסה.

ארגון בקול פועל בתחומים הבאים:



1. **מידע ומודעות**: הפצת מידע בציבור על הירידה בשמיעה, הגברת המודעות למספר הגדול של כבדי השמיעה וחינוך לצורכיהם של כבדי השמיעה, באופן שיאפשר השתלבות בתעסוקה, בהשכלה, בחיי המשפחה, התרבות והקהילה.
2. **הנגשה ושוויון זכויות**: נגישות הולמת לאנשים כבדי שמיעה הכרחית לשוויון זכויות והזדמנויות ולהשתלבות בחברה. אנו פועלים להנגשת שירותים כגון בריאות, חינוך, תרבות ולמען ייצוג עניינם של כבדי השמיעה בפני רשויות ומוסדות.
3. **מכשירי שמיעה, אבזרי עזר, וטכנולוגיות תקשורת נוספות**: אנו פועלים לכך שיותר אנשים ישתמשו במכשירי שמיעה ולכך שיגדל המימון של מכשירי שמיעה, שיפור האבחון והשיקום מוקדם של האנשים כבדי השמיעה.
4. **העצמה, תמיכה ועזרה עצמית**: בקול מכוון לעצמאות מרבית של כבדי השמיעה בקהילה, בעזרת מידע, הזכות לנגישות, ומתן תמיכה רגשית. יצירת קשר עם כבדי השמיעה ממגזרי אוכלוסיה שונים בישראל ומענה לצרכים השונים ברחבי הארץ.

"בקול" פועל מזה עשור למען האנשים כבדי השמיעה בישראל. בין הצלחותינו:

- הגדלת מימון מכשירי שמיעה בסל הבריאות 2011 לגילאי +65
- העלאת המודעות לנושא כבדות השמיעה בקרב הציבור הרחב ובקרב אנשי מקצוע.
- מימון מלא בסל הבריאות של שתל השבלול שמסייע למאות אנשים לשמוע מחדש.
- חוק כתוביות בטלוויזיה – תוך עשור כל התכניות בטלוויזיה יהיו מלוות בכתוביות.
- שותפות בחקיקת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, כולל פרק הנגישות.
- הקמת שלושה מרכזי תצוגה והדרכה לאנשים כבדי שמיעה ב-3 הערים הגדולות.
- ליווי הנגשת עשרות מוסדות ציבור לאנשים כבדי שמיעה.
- קיום עשרות הרצאות בשנה בפני יותר מ 10,000 איש בנושא ירידה בשמיעה.
- עשרות אנשים בשנה מקבלים יעוץ אודיולוגי מקצועי, ללא תשלום, ומשפרים את יכולת ההסתגלות שלהם למכשירי שמיעה ולאבזרי עזר לשמיעה.

אנו מאמינים כי פעילותנו לרווחת ציבור לקויי השמיעה תשפר את איכות החיים של מאות אלפי האנשים בישראל הסובלים מלקוי שמיעה.



אגודת החרשים בישראל ע.ר. THE ASSOCIATION OF THE DEAF IN ISRAEL

בית הלן קלר – שד' יד לבנים 13, ת.ד. 9001 ת"א 61090 Israel Helen Keller Center - 13 Yad Lebanim Blvd., P.O.B 9001 Tel-Aviv 61090 Israel  
טל: 03-7303355 Tel: 03-7396419 פקס: 03-7396419 e-mail: deaf-israel@barak.net.il www.deaf.org.il  
מרכז תקשורת וידאו לליקויי שמיעה (דור III) : 052-7251507 Video Deaf Communication Center & SMS

אגודת החרשים בישראל הינה עמותה וולונטרית, ארגון חברים של חרשים למען חרשים. האגודה מקיימת פעילות לקידום רווחת החרשים וזכויותיהם, לפיתוח השירותים הניתנים להם ולהעלאת המודעות של מקבלי ההחלטות ושל כלל החברה, לצרכי החרשים בזמן שגרה ובזמן חירום. פעילות האגודה מתקיימת במרכז שביית הלן קלר בתל אביב ובסניפיה בחיפה, תל אביב, ירושלים, אשקלון, נתניה, קלנסווה, פתח תקווה, אשדוד וקריית גת.

האגודה נותנת שירותים מותאמים ומונגשים במסגרת מועדונים חברתיים ובשירותים סוציאליים לכ - 12,000 אנשים חרשים וכבדי שמיעה ולמשפחותיהם; ילידי הארץ ועולים חדשים, צעירים, מבוגרים וזקנים, יהודים וערבים.

בשנים האחרונות, אגודת החרשים התמקדה בפיתוח מרכז תקשורת בוידאו לחרשים, בהנגשת הטלביזיה באמצעות תרגום לשפת הסימנים, בחלוקת זימוניות לשעת חירום בכל הארץ כולל לתושבי שדרות, אשקלון, באר שבע ועוטף עזה, בפיתוח שירותים לחרשים במיגזר הערבי ובפיתוח שירותים בתחום התעסוקה.

### **קידום התעסוקה אצל אנשים חרשים וכבדי שמיעה והנגשתה**

עבודת האגודה בתחום התעסוקה מעגנת בתוכה חתירה לשיפור הנגישות לעולם העבודה ופעילויות שמטרתן לצמצם את היקף האבטלה בקהילת החרשים וכבדי השמיעה. אוכלוסיית היעד כוללת מעסיקים, בנוסף לעובדים חרשים וכבדי השמיעה, וכאלה המחפשים עבודה. צוות העובדים הסוציאליים של אגודת החרשים התמחה בעבודה עם אנשים חרשים וכבדי שמיעה ודובר את שפתם.

## מרכיבי העבודה העיקריים:

- ייעוץ פרטני לחרשים בתחום התעסוקתי
- סדנאות לחרשים המעוניינים בעבודה
- ייעוץ פרטני למעסיקי החרשים
- בניית מאגר מעסיקים בעלי זיקה להעסקת עובדים חרשים וכבדי שמיעה
- ימי עיון למעסיקים פוטנציאליים
- ייעוץ ליווי וסדנאות עבור מקומות עבודה
- מידע ומיצוי זכויות ושירותים

## כדאי לאדם חרש לפנות לאגודת החרשים בנושא תעסוקה כאשר:

קשה להחליט איזו עבודה מתאימה. צריך להכין קורות חיים, רוצים עזרה בחיפוש עבודה, מוזמנים לראיון, רוצים לדבר עם הבוס על קידום או העלאה בשכר, רוצים להתאים את סביבת העבודה, יש קושי עם מעסיק או חבר לעבודה.

לתאום פגישת יעוץ אישית :

דוא"ל: deaf-israel@barak.net.il ,

מרכז התקשורת, באח"א בשיחת וידאו, פקס: 037396419, אס אמ אס: 0546909009

יש לפנות לעו"ס יהודית קצין, רכזת תעסוקה באח"א.



#### על העמותה

המכון לקידום החרש הינו עמותה (מלכ"ר) של אנשי מקצוע הפועלת לקידום הנגישות והשוויון בחברה, ולעצמאותם של האנשים חרשים וכבדי שמיעה.

העמותה פועלת לקידום המודעות ולשינוי התפיסות כלפי אנשים חרשים וכבדי שמיעה בחברה וכן להעצמת האנשים החרשים וכבדי השמיעה. העמותה יוזמת, מפתחת ומפעילה תוכניות בתחומי: ההשכלה, תעסוקה ופנאי.

#### תחום התעסוקה

מאז 1996 פועל המכון לקידום החרש בנושא הנגשת ההשכלה הגבוהה/על תיכונית והביא לפריצת דרך ולמהפכה בתחום. על בסיס ההצלחה, הידע הרב והניסיון שהצטברו - החלה עמותה בשנים האחרונות לפעול גם בתחום התעסוקה.

בתחום התעסוקה מתמקדת העמותה בקידום תעסוקה לאנשים חרשים וכבדי שמיעה בעלי השכלה גבוהה/על תיכונית ובהשתלבותם בשוק העבודה.

העמותה פועלת ברמה הציבורית להעלאת המודעות ושינוי עמדות, להטמעת תפיסת הנגישות וליישומה במקומות העבודה, וכן במתן כלים ומידע לאוכלוסיית האנשים החרשים וכבדי השמיעה.

#### שירותי העמותה למקום העבודה

##### למעסיק:

- ליווי המעסיק בתהליך הקליטה ובמשך ההעסקה – השתלמויות /סדנאות קצרות להסברה בנושאים רלבנטיים להכרת עולמו התרבותי/לשוני של האדם החרש/כבד השמיעה, דרכי תקשורת וכו'
- מידע על סיוע המדינה במימון התאמת סביבת העבודה/ זכויות/הטבות
- מידע על נגישות בסביבת העבודה

- גישור/ייעוץ לפי הצורך- (לדוגמא- במצבים של קושי של שילוב בעבודה, תקשורת לקוייה עם העובד, חילוקי דעות לגבי תפקוד העובד וכו')

### למועסק:

- הכנה ומתן כלים להשתלבות בעולם העבודה
- מידע על סיוע המדינה : (אפשרויות התאמת סביבת העבודה, זכויות/הטבות)
- מידע על נגישות בסביבת העבודה
- סינגור/גישור/ייעוץ- לפי הצורך (לדוגמא- במצבים של קושי בהשתלבות בעבודה על רקע של הבדלים תרבותיים-לשוניים, תקשורת לקוייה במקום העבודה עקב חוסק נגישות וכו')

### אספקת סל נגישות למעסיק- לאור חוק השוויון בתעסוקה תשנ"ח 1998

- שרותי תרגום סימולטניים עפ"י דרישה
- שירותי תמלול סימולטניים עפ"י דרישה
- קורס שפת סימנים בהתאמה לארגון+מארז שפת סימנים
- סדנאות רענון

## 4 "הזמנה לשקט" -

### חוויה שתשאיר אותך ללא מילים

התערוכה "הזמנה לשקט" פותחת בפנינו צוהר לעולם אחר של תקשורת מזה שאנו מכירים – תקשורת שבה חוש השמיעה אינו ניתן לשימוש.

המדריכים בתערוכה הם חירשים וכבדי שמיעה, ואפשר לומר גם שהם מומחים בתקשורת ללא מילים או היעזרות בשמיעה.

הביקור בתערוכה הוא מסע פעיל וחוויתי. עבור הקהל זוהי הזדמנות נדירה וייחודית להיכנס לעולם של שקט, בו מתקשרים במגוון דרכים לא- דבורות (ללא קול): שמיעה "עם העיניים", דיבור "עם הידיים" ועוד ועוד....

"הזמנה לשקט" מבית היוצר של "דיאלוג בחשכה" הינו פרוייקט חינוכי חברתי מן המעלה הראשונה, המסוגל לחולל שינוי חברתי והתנהגותי בקרב קהל המבקרים.

הנחה זו מקבלת משנה תוקף בעבודת מחקר שנעשתה בצרפת ובחנה את תערוכת "הזמנה לשקט". תוצאות המחקר העלו כי לתערוכה השפעה חזקה מאד על המבקרים, והיא גורמת לשינוי עמדות אמיתי ומשמעותי כלפי חירשות בפרט ומוגבלות בכלל.

מיועד למבוגרים וילדים מכתה ד' (גיל 9) ומעלה. משך הפעילות: **כשעה וחצי נטו**.

הפעילות מתקיימת בקבוצות קטנות של 12 איש. מדי 15 דקות נכנסת קבוצה.

יש לתאם כל ביקור מראש באמצעות

אתר האינטרנט

[www.childrensmuseum.org.il](http://www.childrensmuseum.org.il)

או טלפונית במרכז ההזמנות

03-6503000



**מרכז תמיכה  
למעסיקים**  
הרצון שלך, הכלים שלנו,  
הרווח של כולנו



---

נשמח לעמוד לרשותך וללוות  
אותך לאורך כל הדרך!  
לתאום פגישה במשרדך ופרטים נוספים:  
טלפון 1700-50-76-76  
אתר אינטרנט [mtlm.org.il](http://mtlm.org.il)

**מרכז התמיכה למעסיקים**  
**הרצון שלך, הכלים שלנו,**  
**הרווח של כולנו**



**"תודה!"**