

# פרק 5: הקניית מיומנויות שירות לאנשים עם מוגבלות

## מבוא

שירות מבוסס על אינטראקציה בין נותן השירות לבין הלקוח. לפיכך, כחלק מתהליך הנגשת השירות יש להקנות לעובדים ולמנהלים הבאים במגע עם הלקוחות מיומנויות שירות, שיאפשרו לאינטראקציה הבין-אישית לספק ללקוח עם המוגבלות חווית שירות איכותית ומכבדת. פרק זה עוסק במיומנויות השירות הנגיש. הפרק מחולק לשני חלקים:

1. החלק הראשון עוסק במיומנויות שירות כלליות ללקוחות עם מוגבלות. חלק זה בנוי על פי סיטואציות שירותיות, כגון האופן בו יש להציע סיוע, הדרך לתקשר עם לקוחות עם מוגבלות, כיצד לספק שירות טלפוני ועוד.
2. החלק השני עוסק בדגשים למתן שירות לפי סוגי מוגבלויות. שני החלקים יחד יוצרים מטריצה, המאפשרת לנותן השירות לספק לכלל הלקוחות עם מוגבלות שירות איכותי ולהתאים את השירות לאנשים עם מוגבלויות תפקודיות ספציפיות, כאשר הוא יודע מהי המוגבלות התפקודית שלהם.

## מטרות

פרק זה יסייע לארגונים לפתח אמצעי הדרכה לנותני השירות ולמנהלי שירות לקוחות בארגון. מטרת ההדרכה היא לפתח מיומנויות שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.

לאחר הקריאה:

- תכיר את העקרונות לפיתוח הדרכה למיומנויות שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.
- תדע מהן מיומנויות השירות הנגיש לאנשים עם מוגבלות:
  - זיהוי של מוגבלות תפקודית.
  - כיצד לנהוג בעת שזמן השירות מתארך.
  - אופן הצעת סיוע לאדם עם מוגבלות.
  - תקשורת עם לקוחות עם מוגבלות.

- התנהלות כלפי לקוח עם מוגבלות אליו מתלווה אדם נוסף.
- התנהלות מול לקוח העושה שימוש בעזרי נגישות אישיים או בחיית שירות.
- אופן הסיוע ללקוח במילוי טפסים.
- אופן אספקת מידע נגיש ללקוח.
- אופן הסיוע בהתמצאות במקום.
- שימור סביבה נגישה
- אספקת שירות טלפוני נגיש.
- תכיר את המיומנויות, הנדרשות לשירות של אנשים עם לקויות תפקודיות ספציפיות:
  - אנשים עם מוגבלות בניידות.
  - אנשים עיוורים ואנשים עם מוגבלות ראייה.
  - אנשים עם מוגבלות שמיעה.
  - אנשים עם מוגבלות בדיבור.
  - אנשים עם מוגבלות נפשית.
  - אנשים עם מוגבלות בהבנה.
  - אנשים עם קושי בקריאה או בכתיבה.
- תוכל לפתח הדרכה לעובדי הארגון, המותאמת לאופי השירות בארגון.

## דגשים לפיתוח הדרכת מיומנויות שירות נגיש

הדרכת מיומנויות שירות נגיש היא חלק ממכלול הדרכתי שלם, הכולל גם שינוי עמדות כלפי אנשים עם מוגבלות והקניית מידע אודות אנשים עם מוגבלות וחובות הנגישות מתוקף חוק. מרכיבים אלה נדונים בפרקים האחרים בשער "הדרכת נגישות לארגוני שירות".

פרק זה עוסק בהקניית מיומנויות שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות. הפרק מתייחס למיומנויות בתפקידי שירות נפוצים. אלה יכולים להיות קבלת קהל בארגונים בתחומים, שהם במהותם אדמיניסטרטיביים, כגון בנקים, רשויות מקומיות, חברות תקשורת וכד' וארגונים או עסקים שהשירות בהם מערב התנהלות פיזית של נותן השירות ו/או של הלקוח, כגון חנויות ומרכולים, מסעדות, בתי הארחה וכד'. יש לבצע התאמה של ההדרכה ושל מיומנויות השירות הנדרשות לאופי השירות בארגון ואף להתאימו לתפקידי שירות שונים בהתאם לצורך.

בארגוני שירות בהם קיימות פרוצדורות שירות ייחודיות ו/או מורכבות, כגון תחבורה ציבורית ושירותי בריאות, יש לפתח בנוסף להדרכה זו גם יחידות הדרכה למיומנויות שירות הייחודיות לארגון, כגון העלאת נוסע לכלי רכב, שינוע של חולה וכד'.

קיימים מספר עקרונות לפיתוח הדרכת מיומנויות שירות נגיש:

- מיומנויות שירות נגיש מצריכות למידה של תוכן, תרגול סימולציות של מצבי שירות בארגון ותרגול של המיומנויות בהקשר של פרוצדורות השירות בארגון.
- ניתן ואף רצוי לעשות שימוש (בנוסף להדרכה פרונטאלית) גם בלומדות או בחוברות הדרכה.
- יש לשלב בחומרי ההדרכה דוגמאות רלוונטיות לצריכת שירותים בארגון על-ידי אנשים עם מוגבלות. מומלץ לבנות תיאורי מקרה על בסיס אירועים אמיתיים שהתרחשו בארגון (ניתן להיעזר בתלונות שהתקבלו בארגון מאנשים עם מוגבלות).
- מומלץ לחלק לעובדים בנוסף להדרכה עלונים, הכוללים עקרונות לשירות נגיש לאנשים עם מוגבלות.
- כהכנה לפיתוח הדרכה של מיומנויות שירות, על מפתח ההדרכה להכיר גם את השינויים וההתאמות שבוצעו בנהלי השירות כחלק מהנגשת השירות בארגון.
- מומלץ לשלב את ההדרכה לשירות נגיש גם כחלק מהדרכות שירות כלליות.
- יש להכיר לעובדים את התאמות הנגישות שבוצעו במקום בו הם עובדים (סניף, משרד וכד')
- יש להיוועץ במורשה נגישות שירות ולקבל את אישורו לתכני ההדרכה.

# מיומנויות כלליות של שירות נגיש

## כיצד לזהות מוגבלות?

כרבע מהלקוחות הם אנשים עם מוגבלות, הכוללות: מוגבלות ראייה, מוגבלות שמיעה, מוגבלות בהתניידות, מוגבלות מוטורית בידיים, מוגבלות בדיבור, מוגבלות קוגניטיבית ומוגבלות נפשית. מטבע הדברים, לנותני שירות אין יכולת לאבחן מוגבלות של אדם, אולם הם יכולים ללמוד לזהות את הקושי התפקודי שלו. קושי תפקודי הוא קושי לבצע פעולות הנדרשות לשם קבלת השירות, למשל, לקרוא, להבין, לדבר, לכתוב, להתמצא וכד'. לקושי יכולות להיות סיבות רבות, אולם תפקידם של נותני השירות הוא להתאים את הסביבה ואת הפעולות הנדרשות מהלקוח ליכולות שלו, כדי שיוכל לצרוך את השירות.

במטרה להיטיב לשרת לקוחות עם מוגבלות, על נותן השירות להתרכז בקושי התפקודי של הלקוחות ולא בלקות. כלומר, במקום להשקיע מאמץ בזיהוי המוגבלות של הלקוח, יש להשקיע מאמץ בזיהוי הקשיים התפקודיים שלו ולהציע לו דרך שתאפשר לו לצרוך את השירות. לדוגמא, אם לקוח מתקשה לקרוא, הקושי יכול לנבוע ממוגבלות ראייה, מלקות למידה או שהלקוח הוא עולה חדש המתקשה לקרוא עברית. תהא הסיבה אשר תהא, התוצאה היא שהלקוח מתקשה לקרוא את המסמך. כאשר נותן השירות מזהה את הקושי, הוא יכול להציע ללקוח מגוון פתרונות שיוכלו לסייע לו. לדוגמא ניתן להציע להקריא לו את המסמך או לקבלו כקובץ קול.

הקשבה ללקוח והתבוננות רגישה בתגובותיו תוכל לספק מידע על הקושי התפקודי שלו. תגובות הלקוח יכולות להיות מילוליות (ישירות או עקיפות) או התנהגותיות. לדוגמא, אדם עם לקות שמיעה עשוי לשאול פעמים רבות "מה?", לומר "לא שמעתי" או "לא הבנתי" או לומר באופן ישיר "אני לא שומע טוב, אתה יכול לחזור על דבריך?". לעיתים התגובה המילולית תהיה עקיפה למשל, "יש פה המון רעש" ולעיתים תוקפנית, "אני לא מבין למה אתם חושבים שאנשים יכולים לשמוע, כשהמוסיקה פה כל כך רועשת?". תגובות התנהגותיות של לקוח עם לקות שמיעה עשויות להיות למשל, הטייה של הראש או האוזן לכיוון נותן השירות, מיקום היד סביב האוזן, כדי לרכז את גלי הקול. כמו כן, המבע ותנועות הגוף של הלקוח יכולים להעיד שהוא אינו שומע או אינו מבין את הנאמר לו.

כפי שהוזכר בפרק העוסק במידע אודות אנשים עם מוגבלות, רוב המוגבלויות הן מוגבלויות בלתי נראות (ראייה, שמיעה, לקויות למידה, מוגבלויות נפשיות ועוד). אפילו כאשר המוגבלות היא מוגבלות נראית, קשה לדעת בדיוק כיצד היא משפיעה על התפקוד של האדם. לדוגמא, כאשר רואים אדם צולע, קשה לדעת האם הוא מתקשה לעמוד לאורך זמן, האם הוא מתקשה להתיישב ולעמוד כד'. יתרה מכך, מרבית האנשים עם מוגבלות מעדיפים

שלא לשתף את נותני השירות במידע על מוגבלותם. אחרים שכן חושפים את מוגבלותם, אינם מפרטים תמיד מהן המוגבלויות התפקודיות שלהם. כל אלו מקשים על נותן השירות לזהות את המוגבלות התפקודית ולהציע התאמות לצרכי הלקוח.

מכיוון שכך, ככלל המחוקק מתנה את הספקת ההתאמות בבקשת הלקוח. לדוגמא, המחוקק אינו מצפה מנותני השירות לזהות אדם עם מוגבלות ראייה ולהדפיס עבורו מסמכים בדפוס נגיש (פונט מסוג פשוט מוגדל). אך המחוקק מצפה שכאשר הלקוח יבקש מסמך בדפוס נגיש, יוכל נותן השירות להיעתר לבקשתו מיידית ושיהיו לו הידע והאמצעים הטכנולוגיים להפיק את המסמך בדפוס נגיש מתוך מערכת המחשב של הארגון.

#### **כלל שירות נגיש:**

כיוון שרוב המוגבלויות אינן נראות ורוב הלקוחות לא יצהירו בפניך על מוגבלותם, נהג בכל הלקוחות ברגישות. הקשב ללקוח, התבונן בהתנהגות שלו ונסה לזהות קושי תפקודי.

### **כיצד להציע סיוע**

שירות איכותי לאנשים עם מוגבלות מצריך מנותן השירות לגלות רגישות רבה למצבים בהם קיים חסם, שאינו מאפשר ללקוחת לתפקד כראוי ולהסירו. מאחר שלא בכל מצב ניתן להציע את התאמות הנגישות מראש, רצוי לבדוק עם הלקוח אם הוא זקוק לסיוע. קיימות מספר דרכים להציע סיוע:

- לשאול את הלקוח האם ניתן לסייע לו וכיצד. הלקוחות הם המקור הטוב ביותר לאינפורמציה, כיוון שהם יודעים בדיוק איזו התאמה או סיוע מתאימים לצרכיהם. הצעת הסיוע צריכה להיות אדיבה ומכובדת לדוגמא, "כיצד אני יכול לסייע לך?". יש לתת את הדעת על כך שחלק מהלקוחות יסרבו לקבלת סיוע.
  - להציע אפשרויות לסיוע. לדוגמא, אם לקוח מתלונן על גודל האותיות במסמך, ניתן להציע לו להדפיס את המסמך באותיות גדולות יותר.
- אין לסייע ללקוח מבלי שנותן השירות קיבל את הסכמת הלקוח לסיוע. סיוע ללא הסכמת הלקוח פוגע בכבודו ובזכותו לקבל החלטות הקשורות אליו. לדוגמא, אסור להוביל לקוח בכיסא גלגלים אם הלקוח לא ביקש זאת. אסור לקחת חבילות מידי של לקוח, כדי לסייע לו לסחוב אותן, אם הוא לא הרשה לעשות כן. אסור לאחוז בידו של אדם עיוור, ללא קבלת אישורו לסיוע או ללא בקשתו וכד'.

#### **כללי שירות נגיש:**

- שאל את הלקוח כיצד תוכל לסייע לו. עשה זאת באדיבות ובכבוד.

- כאשר לקוח מבקש התאמת נגישות, היענה מייד לבקשתו וזכור שאסור לך לדרוש הצגה של תעודה המעידה על מוגבלות.
- אל תסייע ללקוח, אם לא קיבלת את הסכמתו לסייע לו.

## עוד קצת זמן...

מרבית האנשים עם המוגבלות התפקודית מעדיפים להתנהל באופן עצמאי ככל האפשר. אולם יתכן כי הם זקוקים לזמן ארוך מהרגיל, כדי לבצע פעולות מסוימות, כמו מילוי טפסים, קריאת מסמכים, זיהוי מוצרים, הגעה למקומות, הבנת הנאמר ועוד. על נותן השירות לספק ללקוח עם מוגבלות את הזמן הדרוש לו ולגלות סובלנות מרבית. אין להאיץ בלקוח ואין לבצע פעולות במקומו ללא הסכמתו.

כדי לעשות זאת, יש להעביר לעובדים את המסר, שלמרות שהארגון מעוניין בקיצור משך זמן הטיפול בלקוחות, אין בכך כדי למנוע מהם לאפשר לאנשים עם מוגבלות לתפקד בקצב המתאים להם.

### כללי שירות נגיש:

כאשר אתה מבחין במוגבלות תפקודית, קח בחשבון כי יתכן שמשך זמן הטיפול יהיה ארוך מהרגיל. היה סובלני.

## כיצד לתקשר עם לקוחות עם מוגבלות

תקשורת בלתי אמצעית היא חלק מרכזי באינטראקציה בין נותן השירות ללקוח. לפניכם דגשים לניהול תקשורת איכותית עם לקוחות עם מוגבלות:

- **הישיב מבט אל הלקוח** – אחד הכללים החשובים בתקשורת עם אנשים עם מוגבלות הוא שמירה על קשר עין עם הלקוח. חלק מנותני השירות עלולים לחוש מבוכה או חוסר נוחות, כאשר הם משרתים אדם עם מוגבלות. תחושות אלו עלולות לגרום לנותן השירות להסיט את המבט מהלקוח. הסטת המבט מהלקוח יכולה גם לנבוע מהתנהלות שגרתית של מתן שירות, כגון במצב של התבוננות תדירה במסך המחשב. התנהלות זו של נותן השירות עלולה להתפרש על-ידי הלקוח כהתעלמות או כהתנשאות. על נותן השירות להיות מודע לכך ולהשתדל להישיר מבט אל הלקוח. הישרת המבט אל הלקוח עשויה לסייע לאנשים לקויי שמיעה, הנעזרים בקריאת שפתיים. כך הם יוכלו לראות את פני נותן השירות ולקרוא את שפתייהם. כדי להיטיב לתקשר עם הלקוח, רצוי כי נותן השירות ימקם את עצמו בגובה של הלקוח (לדוגמה,

לשבת מול לקוח היושב על כיסא רגיל או על כיסא גלגלים) ולוודא שפניו לא יוסתרו על-ידי חפצים וריהוט, כגון צג מחשב, ניירת, דלפק ועציץ.

- **להקשיב ללקוח בסבלנות** – לקוחות עם מוגבלות בדיבור או מוגבלות בזיכרון ואף לקוחות עם מוגבלות שמיעה חמורה יכולים להתקשות בניהול שיחה. חשוב מאוד להקשיב ללקוח בסבלנות ולתת לו לסיים את דבריו ללא הפרעה. אין להשלים משפטים או מילים עבור לקוח מגמגם, מתבטא באיטיות, או לקוח שחוזר על דבריו. יש לתת לו את הזמן הנחוץ לו ולהקשיב עד הסוף. אם נותן השירות לא הבין את דברי הלקוח עליו לבקש מהלקוח לחזור על דבריו. הוא יכול גם לחזור על דברי הלקוח, כדי לראות אם הבין אותם וכך לאפשר ללקוח לתקנו, אם לא הובן כהלכה. לדוגמא, "אני מבין שאתה מעוניין לשדרג את מכשיר הסלולארי שלך כדי שתוכל לגלוש באינטרנט. הבנתי נכון?".
- אנשים עם מוגבלות בדיבור יודעים שקשה להבין אותם. אם נותן השירות אינו בטוח שהבין את דברי הלקוח כראוי, עליו לומר ללקוח את מה שהוא הבין, תוך שהוא מייחס את חוסר ההבנה לעצמו ולא ללקוח ולבקש את אישורו. הקשבה סובלנית ומקבלת מאפשרת ללקוחות לחוש בנוח ולספר לנוטן השירות בדרך ישירה או עקיפה אודות קושי תפקודי וצורך בהתאמות נגישות.
- **להתבטא בטבעיות** – נותן השירות עשוי לחשוש מפגוע באדם עם מוגבלות אם יזכיר את המוגבלות במישרין או בעקיפין. הדבר מותיר את המוגבלות "שקופה" ושני הצדדים משקיעים מאמץ להתנהל כאילו היא אינה קיימת. לדוגמא, נותן השירות יימנע מלומר לאדם עיוור "תראה, זה תלוי בסכום שאתה מוכן להשקיע", לאדם גידם "אני מקווה שנוכל לפתור את הסוגיה הזו וללחוץ יד", לאדם לקוי שמיעה "שמעת על המבצע שלנו?" וכד'. החשש מפגיעה בלקוח גורמת לנוטן השירות להשקיע מאמץ בברירת המילים, דבר המשפיע על זרם השיחה וגורם לה להישמע מאולצת. לכן מומלץ להתבטא בטבעיות ולעשות שימוש חופשי בביטויים ומטבעות לשון.
- **לדבר בקצב, בעוצמה ובטון רגילים** – כאשר נותן שירות בא במגע עם לקוח עם מוגבלות בעיקר עם מוגבלות נראית, הוא נוטה לשייך לו מוגבלויות נוספות, כגון מוגבלות שכלית או מוגבלות שמיעה. עצם היות הלקוח מוגבל התניידות, למשל, אינה מעידה על קשיים בשמיעה או הבנה. לכן יש לדבר אל לקוח עם מוגבלות באותו קצב, באותן תנועות שפתיים ובאותו טון ועוצמה כמו אל שאר הלקוחות. רק כאשר נותן השירות חש שלקוח אינו שומע או אינו מבין את דבריו, עליו להאט את הקצב במקצת, להגביר מעט את עוצמת הדיבור ולנסח באופן שונה את המשפט. בכל

מקרה אין לעשות תנועות שפתיים מוגזמות ולא טבעיות, שכן תנועות אלו מקשות על קריאת שפתיים.

- **לדבר אל הלקוח ולא אל המלווה** (ראה פרוט בהמשך).
- **לאפשר ללקוח לקבל החלטות הנוגעות אליו** – לקוחות עם מוגבלות מסוגלים וזכאים לקבל החלטות הנוגעות אליהם. הם יודעים מהם הצרכים והרצונות שלהם ושיקול הדעת שלהם הוא הקובע. אסור לנותן השירות להניח מה הלקוח צריך או רוצה ולקבל החלטות עבורו. במקרים נדירים בהם נקבע שלאדם עם מוגבלות יש קושי או אין לו יכולת לקבל החלטות הנוגעות לעצמו, ממונה לו אפוטרופוס שיכול לקבל החלטות עבורו. במקרה זה רשאי נותן השירות לפנות לאפוטרופוס.

#### **כללי שירות נגיש:**

- הסתכל ללקוח בעיניים. אל תסתכל על המחשב או על ניירת, כאשר אתה משוחח עם הלקוח.
- מקם את עצמך בגובה של הלקוח ודאג שאין חפץ או רהיט המסתירים את פניך.
- הקשב ללקוח ותן לו לסיים את דבריו. אם לא הבנת, בקש מהלקוח לחזור על דבריו או אמור לו מה הבנת ובקש את אישורו לנכונות דבריך.
- דבר בטבעיות. אל תחשוש להשמיע מילים או ביטויים הקשורים למוגבלות של הלקוח.
- דבר ישירות אל הלקוח ולא אל האדם המתלווה אליו.
- הקפד שהלקוח הוא שיחליט לגבי השירות אותו הוא מקבל.

## **כיצד לנהוג כאשר אל הלקוח נלווה אדם נוסף**

לקוחות עם מוגבלות חמורה ולקוחות קשישים נעזרים פעמים רבות במלווה. המלווה יכול להיות מטפל, בן משפחה או חבר. המלווה מכיר את האדם עם המוגבלות ומסייע לו בהתאם לצרכיו. בתחום התקשורת הבין-אישית עשוי הלקוח להיות מלווה על-ידי מתורגמן לשפת סימנים, מתורגמן לשפת סמלים ועוד. נוכחותו של אדם נוסף בסיטואציה השירותית, גורמת לנותני שירות רבים להתייחס ולתקשר עם המלווה במקום עם הלקוח. חשוב לזכור כי הלקוח הוא האדם עם המוגבלות ולא המלווה, לכן יש לנהל את כל האינטראקציה השירותית מול הלקוח ולא מול המלווה. המלווה יגלה מעורבות על פי ההסכמות הנהוגות בינו לבין הלקוח.

לדוגמא, אישה המתניידת בכיסא גלגלים נכנסה לחנות בלויית חברתה וביקשה לקנות מכנסיים. הזבנית פנתה אל החברה ושאלה "איזה מכנסיים יהיו לה נוחות, מכנסיים עם גומי



או מכנסיים עם רוכסן?". הזבנית ביצעה שלוש טעויות: ראשית היא דיברה אל החברה במקום אל הלקוחה, מאחר שהלקוחה היא זו שפנתה אל הזבנית, היא מצפה להיות זו שאיתה תתנהל השיחה. שנית היא דיברה על הלקוחה בגוף שלישי כאילו לא הייתה נוכחת במקום. דיבור זה בגוף שלישי נותן ללקוח תחושה שמתעלמים מקיומו או שמתנשאים מעליו. על כן על נותן השירות לפנות ישירות ללקוח עם מוגבלות, גם כאשר הוא מגיע עם מלווה. שלישית, היא הניחה שהלקוחה אינה יכולה לקבל החלטות ולכן פנתה אל חברתה בשאלה לגבי העדפותיה האישיות.

כאשר הלקוח נעזר במלווה, על נותן השירות להקפיד על הכללים הבאים:

1. לדבר אל הלקוח ולא אל המלווה (גם עם המלווה מתרגם את דברי נותן השירות לשפת סימנים).
2. לא לשאול את המלווה שאלות, אלא לשאול את הלקוח. לדוגמא, במקום לשאול "הוא צריך סידורים מיוחדים בכניסה לאולם?" יש לפנות אל הלקוח ולומר "אתה צריך סידורים מיוחדים בכניסה לאולם?".
3. לא לדבר עם המלווה בגוף שלישי על הלקוח. לדוגמא, "הוא צריך להביא את החשבונית ורק אז אוכל להחליף לו את המוצר" ולא לבקש מהמלווה שידבר במקום נותן השירות אלא לדבר ישירות ללקוח, אם יש צורך בתרגום המלווה יעשה זאת. למשל "תגיד לו שאין לנו אפשרות להחליף את המוצר ללא חשבונית".
4. לא לבקש דברים מהמלווה, אלא רק מהלקוח. למשל לא לומר למלווה "תיקח אותו בבקשה לקומה 4 חדר 411". במקום זאת יש להגיד ללקוח, "תיגש בבקשה לקומה 4 חדר 411", גם אם הלקוח בכיסא גלגלים ומובל על-ידי המלווה.
5. לוודא שהלקוח הוא זה שמקבל את החלטות ולא המלווה.

#### **כלל שירות נגיש:**

הלקוח עם מוגבלות הוא הלקוח שלך ולא המלווה שלו. דבר ישירות ובכבוד אל הלקוח וודא שהוא זה שמקבל החלטות לגבי עצמו.

# כיצד לנהוג כאשר הלקוח נעזר בעזרי נגישות אישיים או חיות

## שירות

אנשים עם מוגבלות עושים לעיתים רבות שימוש בעזרי נגישות, המסייעים לתפקודם. במהלך הדרכת נגישות, יש להציג בפני העובדים דוגמאות לעזרים בהם לקוחות עם מוגבלות עושים שימוש. העזרים האישיים יכולים להיות מסוגים שונים:

1. מכשירים:

- מכשירים המסייעים לתנועה, כגון כסאות גלגלים, הליכונים, מקלות הליכה, קביים, מאחזים, המסייעים לאנשים עם מוגבלות בידיים לאחוז עצמים קטנים, כגון עט.
- מכשירים המסייעים לראייה, התמצאות וקריאה, כגון מקל נחייה, מכשירים להגדלה (טמ"ס) או מכשירים הכוללים אפשרות הקראה (שעון, טלפון, מחשב).
- מכשירים המסייעים לתקשורת, כגון מכשיר שמיעה, מגבר, תקשורת באמצעות מחשב מדבר.

2. חיות שירות – בעלי חיים המאומנים לסייע לאדם עם מוגבלות. בדרך כלל מדובר בכלבי נחייה, המסייעים לעיוורים בהתמצאות, אולם יתכן גם שימוש בקופים ובחיות אחרות.

עזרי נגישות הם עזרים אישיים של הלקוח והוא אמון על השימוש בהם ובדרך כלל יעשה בהם שימוש ללא מעורבות של נותן השירות.

נותן השירות רשאי לסייע ללקוח בתפעול העזרים, אך ורק כאשר הוא מתבקש לעשות כן ולאחר שקיבל הסבר כיצד לעשות זאת. על נותן השירות להימנע מלגעת, לתפעל ולהזיז את העזרים ללא בקשה או אישור של הלקוח. על נותן השירות לאפשר ללקוח לשאת ולעשות שימוש בעזרי הנגישות האישיים שלו בכל עת. לקוחות הנעזרים בעזרים שונים מתייחסים אליהם כמו אל איבר או הרחבה של גופם. כשם שלא יעלה על הדעת למנוע מהלקוח שימוש בידיו או בעיניו במהלך השירות או לגעת בגופו ללא אישור, כך יש לנהוג בעזרים. נגיעה או תפעול עזרים של הלקוח ללא בקשה מפורשת מצידו, היא בגדר חדירה למרחב האישי שלו ופגיעה בכבודו ובעצמאותו.

להלן מספק דוגמאות:

- לקוח הנעזר בקביים מתיישב בעמדת שירות ומניח את הקביים לצידו. הקביים חוסמים את המעבר ועלולים לגרום למעידה של אדם אחר. נותן השירות מבחין בכך

ומזיז את הקב"ים. כאשר הלקוח מבקש לעמוד, הוא אינו יכול להגיע לקב"ים. במקום זאת היה על נותן השירות להסביר ללקוח שהקב"ים מפריעים למעבר ולבקש ממנו להזיזם או להציע לו להזיזם ולהחזירם לידי, כאשר הלקוח מבקש לקום.

- לקוח עיוור ביקש להיכנס למסעדה. השומר בפתח סירב לתת לכלב הנחייה של העיוור להיכנס, משום שקיים איסור להכניס בעלי חיים למסעדה. על פי החוק אין למנוע כניסה של כלב נחייה למסעדה או לכל מקום אחר בו ניתן שירות. לאחר שהלקוח נכנס למסעדה, ניגשה אליו המארחת רכנה אל הכלב, ליטפה אותו בחיבה, דיברה אליו והציעה לו עוגייה. כיוון שהכלב נועד לסייע ללקוח, אין לגעת בו, לתת לו מזון, להוביל אותו וכד', ללא אישורו של בעל הכלב.
- לקוח בכיסא גלגלים קונה במרכול. נותן השירות רואה שהלקוח מתקשה לנוע עם כיסא הגלגלים ועם המוצרים שבחר. הוא ניגש ללקוח ודוחף את כיסא הגלגלים לכיוון הקופות. הלקוח המופתע צועק על העובד ועולב בו. העובד נפגע ואינו מבין מדוע הלקוח מגיב אליו בבוטות, למרות שכוונותיו היו טובות. הלקוח מסביר לעובד שאין הוא מסכים שיזיזו אותו מבלי שהוא ביקש שיעשו זאת.

#### **כללי שירות נגיש:**

- עזרי נגישות אישיים בשימוש לקוחות עם מוגבלות חיוניים לתפקודם ולכן עליך לאפשר שימוש בהם בכל עת.
- עזרי נגישות אישיים הם רכוש של הלקוח וכך עליך לנהוג בהם – אל תיגע ותזיז אותם ואל תעשה בהם שימוש ללא אישור הלקוח.
- כלבי נחייה אינן חיות מחמד. אל תיגע בהן ואל תסיח את דעתן, ללא אישור בעליהן.

### **כיצד לסייע ללקוח במילוי טפסים**

לקוחות עם מוגבלות מוטורית בידיים, לקוחות עם לקות ראייה ולקוחות עם מוגבלות קוגניטיביות עלולים להתקשות במילוי טפסים. סיוע במילוי טפסים יינתן בשני מקרים: כאשר הלקוח מבקש מנותן השירות לסייע לו במילוי טופס או כאשר נותן השירות מזהה קושי במילוי הטופס ומציע ללקוח סיוע במילוי הטופס. לאחר שהלקוח אישר שברצונו להיעזר בנותן השירות למילוי הטופס, על נותן השירות לברר עם הלקוח כיצד עליו לסייע לו. קיימות מספר דרכים לסיוע בהתאם למוגבלות התפקודית של הלקוח:

- הקראת הטופס, כאשר הלקוח ממלא את הנוחץ.
- הקראת הטופס, כאשר הלקוח יכתיב את תשובותיו לנותן השירות וזה יכתוב אותן עבורו.

- מתן אפשרות למלווה, אם קיים, לסייע במילוי הטופס, באישורו של הלקוח.
- מתן אפשרות למלא את הטופס במקום אחר: על ידי משלוח הטופס בדואר או בדוא"ל, הפניה למיקום הטופס באתר האינטרנט, או מילוי הטופס במקום מתן השירות, אך לא בעמדת השירות עצמה. לעיתים יהיה צורך במקום שקט. אם מדובר בעמדת עמידה, ייתכן שיהיה צורך במקום ישיבה.
- אם מדובר על זמן קצוב למילוי טופס, ייתכן שיהיה צורך בהארכתו.
- כאשר נותן השירות מקריא את הטופס, יתכן שיצטרך לחזור מספר פעמים על ההנחיות למילוי הטופס, להסביר ללקוח מה הכוונה בכל שדה למילוי בטופס, תוך הסבר על משמעותו ושימוש בשפה פשוטה, במידה שנתקלים בקושי בהבנה. לדוגמא, במקום "ארץ מוצא", ניתן לשאול "באיזה ארץ נולדת?". על נותן השירות להבהיר ללקוח בשפה פשוטה על מה הוא חותם.

#### כללי שירות נגיש:

- סייע ללקוח בהקראה, הסבר ומילוי של טפסים, כשתבקש לעשות כן או הצע לו סיוע כאשר אתה מזהה קושי שלו למלא את הטופס.
- ברר עם הלקוח כיצד נכון לסייע לו במילוי הטופס

## כיצד לספק מידע נגיש ללקוח

במהלך השירות מוסר נותן השירות ללקוח מידע בכתב ובעל פה. נותני השירות מחוייבים לספק ללקוחות המעוניינים בכך מידע באופן נגיש. בעת ההדרכה יש לציין בפני העובדים אלו סוגים של מידע נגיש קיימים בארגון וכיצד הם יכולים להפיק מידע נגיש כתוב ממערכות המחשוב בארגון. בחירת אופן הצגת המידע תיעשה, תוך התייעצות עם הלקוח והתאמה לצרכיו וליכולת שלו לצרוך את המידע. לדוגמא, אדם עיוור או אדם בעל לקות ראייה חמורה יוכל לקבל את המידע בדרכים הבאות:

- מסמך (כגון מסמך Word), שיוכל לקרוא בבית באמצעות תוכנות המקריאות מסמכים.
- בקובץ קולי בו מצויה הקלטה של המסמך.
- באמצעות הקראה על-ידי נותן השירות.
- בכתב ברייל.

כל לקוח עיוור יבחר את הדרך בה הוא מעדיף לצרוך את המידע בהתאם לנסיבותיו והעדפותיו. הוא יוכל לקבלו במחשב, לקרוא אותו בכתב ברייל, לבקש מנותן השירות להקריא לו וכו'.

## להלן רשימה של סוגי המידע הנגישים, למי הם מתאימים ובאיזה מצב:

### 1. דפוס או כתב יד

- ללקוחות המתקשים בשמיעה ניתן לכתוב את המידע הנמסר בדרך כלל בעל-פה, בכתב יד ברור או על גבי צג מחשב המופנה אליהם.
- ללקוחות המתקשים לזכור מידע או להתרכז במסירת מידע בעל פה, מומלץ לתמצת את עיקרי השיחה בכתב ולמסור להם אותם או לספק את הדברים בדרך אחרת לפי בחירתם.
- ללקוחות עם מוגבלות נפשית, העלולים לחוש חוסר ביטחון או להתקשות בקבלת החלטה, מומלץ לתמצת את עיקרי השיחה בכתב ולמסור להם אותם או לספק את המידע בדרך אחרת לפי בחירתם.

2. **דפוס נגיש** – דפוס נגיש הוא דפוס המותאם ללקויי ראייה ובמקרים מסוימים ללקויי למידה. מסמך בדפוס נגיש כתוב בפונט פשוט וקל לקריאה (כגון אריאל) ובאותיות גדולות (גודל 16-22) ומודגשות (Bold). דפוס זה מותאם להנגשת מסמכים הניתנים ללקוח במהלך השירות (דפי מידע, חוזים, מכתבים וכו'). אולם, מאחר שיתכן כי ללקוח יש יותר ממוגבלות אחת (למשל, מוגבלות שמיעה ומוגבלות ראייה), אזי גם את המידע הכתוב הנמסר ללקוח בדפוס או בכתב יד לפי סעיף 1, יש להדפיס בדפוס נגיש. מסמך בדפוס נגיש יודפס על גבי ניירות שאינם מבריקים, ללא תמונות רקע ובצבע טקסט בולט יחסית לצבע הנייר (עדיף שחור על גבי לבן), אלא אם כן הלקוח ביקש אחרת.
- עבור לקוחות המתקשים להתמודד עם שפה מורכבת, יש למסור את המידע בדפוס נגיש תוך שימוש בשפה פשוטה להבנה, בעיצוב ברור תוך שימוש בסימלול (תמונות), בהתאם לסוג המידע שניתן. מידע זה מיועד בעיקרו לאנשים עם לקויות קוגניטיביות, המתקשים לצרוך מידע בשפה מורכבת. כדי לאפשר לאנשים אלו לצרוך מידע, יש לייצר גרסאות של המסמכים שהארגון מפיק בשפה פשוטה ובשימוש באיורים.
- יש להסביר לעובדים איזה מידע ניתן להפיק ממערכות המחשב בארגון בדפוס נגיש או בדפוס נגיש בשפה פשוטה וכיצד להפיקו.

3. **קובץ קול** – לקוחות עם מוגבלות בקריאה יכולים לבקש שהמידע הכתוב יוקלט ויימסר להם בקובץ קול, כך שיוכלו להאזין למידע במקום לקרוא אותו. כיוון שהכנת קובץ הקול עלולה לארוך זמן רב, נותן השירות אינו נדרש למסור אותו מיידית. עליו לעשות זאת תוך זמן סביר מרגע קבלת הבקשה, אך לא יאוחר משלושה שבועות. את קובץ הקול ניתן לשלוח ללקוח בדוא"ל, למסור לו אותו על גבי מדיה דיגיטלית (CD, Disk on key וכד'), להשמיעו בשיחת טלפון, תוך אפשרות לחזרה על השיחה ועוד.

יש להסביר לעובדים איזה מידע ניתן להפיק בקובץ קול, כיצד להפיקו ובאיזה אופן לשלוח אותו ללקוח.

4. **קובץ דיגיטלי** – לקוחות עם מוגבלות ראייה ולקוחות עם מוגבלות קוגניטיבית מתקשים לעיתים להתמודד עם מידע מודפס ולכן עשויים להעדיף לקבל מסמכים בקובץ ולקרוא אותם במחשב האישי שלהם. שם הם יכולים להיעזר בתוכנות הגדלה, תוכנות הקראה וכד'.

יש להסביר לעובדים איזה מידע ניתן להפיק בקובץ דיגיטלי, מהו קובץ דיגיטלי נגיש לאנשים עם מוגבלות, כיצד להפיקו ובאיזה אופן למסור אותו ללקוח (דוא"ל, אתר האינטרנט וכד').

5. **הקראה** – לקוחות עם מוגבלות בקריאה, כגון לקוחות עם מוגבלות ראייה ולקוחות עם מוגבלות קוגניטיבית יכולים לבקש מנותן השירות שיקריא להם מידע כתוב. כאשר מדובר במסמך שאינו עולה על שלושה עמודים, יש להקריא את המידע מיידית בעת מתן השירות. כאשר מקריאים ללקוח את המידע, יש לעשות זאת בקצב איטי כשנותן השירות מוודא שהלקוח עוקב ומבין את המידע המוקרא. כאשר המידע עולה על שלושה עמודים, ניתן לתאם עם הלקוח את מועד ההקראה וזאת לא יאוחר משבוע מהיום בו הוא ביקש זאת. יש להסביר לעובדים מהו ההליך לתיאום הקראה עם הלקוח, מי מבצע את ההקראה וכיצד להעביר את הבקשה להקראה ואת המסמכים לנותן השירות שיבצע את ההקראה בפועל.

6. **כתב ברייל** – כתב ברייל מיועד ללקוחות עיוורים, הקוראים ברייל (לא כל העיוורים יודעים לקרוא כתב ברייל). כאשר לקוח מבקש למסור לו את המידע הכתוב בכתב ברייל, על נותן השירות להיענות לבקשתו, תוך זמן סביר ולא יאוחר משלושה שבועות לאחר הבקשה. כתב ברייל מופק על ידי מדפסות מיוחדות הממירות את הכיתוב הרגיל לסימני ברייל. יש להסביר לעובדים איזה מידע ניתן להפיק בכתב ברייל, כיצד להפיקו ובאיזה אופן למסור אותו ללקוח.

7. **בסיוע מערכת עזר לשמיעה או מערכת לתקשורת אישית** – מערכות עזר לשמיעה הן מערכות המותקנות במתחם השירות. מערכות אלו משדרות למכשיר השמיעה של הלקוח ותפקידן לסנן רעשי רקע ולאפשר ללקוח להתמקד בדברי נותן השירות. יש להציג בפני העובדים את מערכות העזר לשמיעה המותקנות במקום. אם המערכות קבועות, יש לידע את העובדים היכן הן מותקנות וכיצד להפנות לקוחות לעמדות בהן מותקנות מערכות העזר לשמיעה. אם המערכות הן מערכות ניידות, יש לידע את העובדים היכן הן ממוקמות. יש להדריך את כל העובדים כיצד לתפעל את המערכות ולידע אותם מי האחראי הטכני על המערכות וכיצד לפנות אליו לצורך טיפול בתקלות.

ישנם לקוחות עם מוגבלות המצויידיים במערכת עזר אישית לשמיעה. מערכות אלו כוללות רכיב של מיקרופון, שיש להצמיד לנותן השירות בעת מתן השירות. על נותן השירות להקפיד שהמיקרופון יהיה קרוב לפיו, כאשר הוא מדבר. יש להציג את המערכות האישיות בפני העובדים, כדי שהיו מוכנים לעשות בהן שימוש ללא חשש.

8. **תרגום לשפת הסימנים** – תרגום לשפת הסימנים מיועד לחרשים ולכבדי שמיעה, הדוברים את שפת הסימנים (לא כל החרשים וכבדי השמיעה דוברים שפת סימנים). תרגום לשפת הסימנים מבוצע באמצעות מתורגמן, אדם השומע ודובר את שפת נותן השירות ומסמל ללקוח את הנאמר, הלקוח משיב לו בשפת הסימנים והוא מתרגם את דבריו לדיבור (ישנם גם אנשים המשיבים בדיבור מלא או חלקי בנוסף לסימול). ספק השירות נדרש להזמין מתורגמן מוסמך לשפת סימנים לבקשת לקוח רק כאשר האדם מבקש זאת ומדובר במידע מורכב הדורש התדיינות ממושכת ובעל חשיבות גבוהה לעניינו של האדם עם מוגבלות. חשוב להבהיר ששפת הסימנים אינה שפה בין-לאומית והיא שונה בכל שפה דבורה. כך לדוגמא, שפת הסימנים האנגלית שונה משפת הסימנים העברית. על פי תקנות הנגישות לשירות, יש לספק תרגום לשפת סימנים בשפות הרשמיות בלבד (עברית וערבית). אולם, אם הארגון מספק שירות במגוון שפות, מומלץ לשקול מתן תרגום לשפת סימנים גם בשפות אלו, ככל האפשר. יש להעביר לעובדים רשימה של פרוצדורות ארגוניות מורכבות, בהן יש לספק תרגום לשפת הסימנים לבקשתו של אדם עם מוגבלות, רשימה של מתורגמנים איתם עובד הארגון וכיצד לתאם את הפגישה בין הלקוח, המתורגמן ונותן השירות. יש להביא בחשבון כי יתכן שהלקוח אינו יכול לשוחח בטלפון ולכן יעביר את הבקשה לתרגום בכתב או באמצעות אדם אחר ובהתאם יש לתאם איתו את הפגישה באמצעים בהם האדם עושה שימוש.

לקוחות הדוברים שפת סימנים יכולים גם להגיע לפגישות עם מתורגמן מטעמם. יש להבהיר לעובדים, כי אין למנוע את השתתפותו של המתורגמן בפגישה.

יש להדגיש בפני העובדים שכאשר מנהלים אינטראקציה בליווי מתורגמן לשפת הסימנים, עליהם לדבר ישירות אל הלקוח בגוף ראשון.

9. **מסירת מידע ללקוחות חרשים עיוורים** – לקוחות חרשים עיוורים מלווים בדרך כלל במתורגמן, המתרגם להם את המידע הדבור לשפת סימנים, תוך כדי מגע עם ידו של הלקוח או באמצעות שימוש בכפפה מיוחדת. יש ליידע את העובדים לגבי אפשרות תקשורת זו ולאפשר למתורגמן ללוות את הלקוח בקבלת השירות.

10. **בעל פה או בכתב יד בלשון ובאופן המותאמים למוגבלותו של האדם** – במקרים מסויימים יתקל נותן השירות בקושי בתקשורת עם אנשים עם מוגבלות. הסיבות יכולות להיות קושי בתפיסת שפה, קושי בהבנה, קושי בדיבור וכד'. במקרים כאלו נותן השירות צריך לנסח את דבריו בבירור ובשפה פשוטה, תוך חזרה על הנאמר. הוא יכול להיעזר בכתיבה, בסימני ידיים, בציור או בכל דרך אחרת שתסייע לו לתקשר עם הלקוח.

11. **תקשורת חלופית** - אנשים עם מוגבלות חמורה בדיבור עושים לעיתים שימוש במערכות תקשורת תומכת וחליפית. מערכות אלו מורכבות מלוחות (על נייר או על מחשב), בהם יש ציורים (אייקונים), המסמלים מילים או אותיות. האדם עם מוגבלות בדיבור בונה משפטים באמצעות הצבעה על אותיות, מילים או ציורים ולעיתים נעזר במלווה המסייע לו בתקשורת. יש להציג בפני נותני השירות מערכות לתקשורת תומכת וחליפית ולהנחות אותם כיצד לתקשר עם אדם המסתייע במערכות אלו, תוך מתן אפשרות למסייע המתלווה אליו, להיות נוכח בפגישות. גם כאן יש להקפיד לדבר ישירות ובגוף ראשון עם האדם עם מוגבלות ולא עם המסייע.

12. **התאמת נוספות** – יש ליידע את העובדים על התאמות נגישות נוספות הקיימות בארגון או עתידות להיות בו.

#### **כללי שירות נגיש:**

- כל מידע שנמסר ללקוח בכתב או בעל פה יכול להיות מוגש לו, באופן שיאפשר לו לצרוך את המידע בהתאם למוגבלותו.
- מידע נגיש יימסר לבקשת הלקוח, אולם ניתן גם להציע מידע נגיש למרות שזו אינה חובה על פי חוק.
- עליך להכיר את אופני הנגשת המידע במקום עבודתך ולדעת כיצד לספק אותם ללקוח בזמן, כאשר הלקוח מבקש זאת או להציע לו מידע נגיש אם אתה חש שהוא מתקשה לצרוך מידע בדרך כלשהי.



## כיצד לסייע ללקוח בהתמצאות במקום?

לקוחות רבים המבקרים בארגונים או במרכזי שירות נדרשים להתמצא במקום ובסידורים הנהוגים בו. למרות החובה בשילוט נגיש, לקוחות רבים (עם מוגבלות וללא מוגבלות) עלולים להתקשות בהתמצאות וזקוקים להכוונה אנושית.

נותן השירות צריך לספק הכוונה ללקוח, בעת שהלקוח מבקש הכוונה, לדוגמה "סלח לי, איפה מחלקת הגביה?", בעת שהוא מבחין בלקוח מתלבט או טועה או בעת שהוא משמש כפקיד מודיעין או קבלה. בהנחיות הניתנות ללקוח יש לשים לב לדברים הבאים:

1. יש לספק הסבר מלא, תוך שימוש בכיוונים ומרחקים.
2. מותר ואף רצוי להשתמש בתנועות ידיים, אולם יש להעביר את כל המידע גם בדיבור.
3. מותר ואף רצוי להשתמש במראי מקום, למשל "ליד הפסל הירוק" (למעט כאשר הלקוח עיוור או לקוי ראייה), אבל לא במקום אומדן של מרחקים.
4. יש לספק את ההנחיות ביחס למקום בו הלקוח נמצא כרגע.
5. אם ידוע לנותן השירות כי בדרך על הלקוח לבצע פעולות נוספות (כמו לקחת מספר או למלא טופס), עליו לציין זאת בפני הלקוח.
6. בתום ההסבר המלא מומלץ לחזור על ההנחיות בקיצור (בנקודות) ולוודא שהלקוח הבין את הדרך שעליו לעשות.
7. אם נראה שהלקוח מתקשה להבין את ההסבר, ניתן ואף רצוי להציע לו ליווי. במשרדים של משרדי ממשלה ורשויות מקומיות, המצויים במבנה בו יותר מקומה אחת ובהם יותר מעשרה חדרים, יש לספק מלווה לבקשתו של אדם עם מוגבלות, כנדרש בתקנות הנגישות.

לדוגמה, לקוח ביקש לדעת כיצד להגיע למדור רישום. נותן השירות ענה "קומה 3 חדר 303". במקום זאת היה עליו לומר "תסתובב, 20 מטר מאחוריך ליד הכניסה לבניין, פנה שמאלה ללובי של המעליות. תעלה לקומה שלישית, כשאתה יוצא מהמעלית פנה ימינה. החדר השלישי משמאל הוא חדר 303, שם נמצא מדור הרישום. על הדלת יש רשימת המתנה, רשום את שמך ותמתין שיקראו לך. אני חוזר: 20 מטר מאחוריך, פנה שמאלה למעליות, עלה לקומה שלישית, ביציאה מהמעלית ימינה לחדר השלישי 303 ורשום את שמך ברשימת המתנה שעל הדלת. בסדר? " בנוסף, יכול נותן השירות לרשום את הוראות הכוונה בקצרה ובלשון פשוטה על גבי נייר.

### כללי שירות נגיש:

- סייע ללקוח בהתמצאות במקום בו ניתן השירות, כשתבקש על ידי הלקוח לעשות כן או הצע לו סיוע כאשר אתה מזהה שהוא נראה "אבוד".
- ספק הוראות מפורטות ומדויקות ללקוח, והקפד לנסח את הסברך ביחס למקום בו נמצא הלקוח כעת. בהסבר השתמש במרחקים וכיוונים, במסמני מקום, אל תחסוך בפרטים וודא שהלקוח הבין אותך.
- אם נראה לך שהלקוח עדיין לא הבין, חזור שוב על ההסבר בקצרה או רשום את ההסבר בכתב יד. תוכל גם להציע לו ליווי.
- ציין בפני הלקוח אם בדרך הוא נדרש לבצע פעולות מסוימות, כגון רישום, קבלת מספר בתור וכד'.

## כיצד לדאוג לסביבה נגישה?

המקום בו ניתן השירות צריך להיות נגיש לאנשים עם מוגבלות. ישנם אנשים בארגון שתפקידם לבנות סביבה נגישה העומדת בתקנים ובתקנות הנגישות. יחד עם זאת, כיוון שהמקום בו ניתן השירות הוא מקום מלא התרחשויות, על העובדים להיות ערים לחובה לשמור על סביבה נגישה תוך הקפדה על הכללים הבאים:

- **סביבה ללא מכשולים** – אנשים עם מוגבלות בניידות ואנשים עיוורים ולקויי ראייה, עלולים להתקשות להתנייד, כאשר יש מכשולים בדרכם. במהלך הזמן או תוך כדי עבודה עובדים ולקוחות עלולים להציב מכשולים. החפצים שיכולים להוות מכשול, הם: פחי אשפה, ארגזים, כבלים של חשמל או תקשורת, עציצים, תיקים, כסאות וספסלים שהוסתו ממקומם, ארונות או שידות בולטים, מכשירים, כגון מכונת צילום ועוד. על העובדים להקפיד לא להניח מכשולים באופן קבוע או זמני באזורים בהם מתניידים הלקוחות ולהזיז מהדרך מכשולים שהונחו על-ידי עובדים אחרים או לקוחות.
- **שדה ראייה פתוח ומואר** – רצוי להקפיד ששדה הראייה יהיה פתוח בפני אדם עומד ואדם יושב בכיסא גלגלים ומואר במידה שתאפשר ללקוחות לתקשר עם נותני השירות ולהתמצא במרחב, כך יוכלו לראות את פניהם של נותני השירות ולקרוא את שפתייהם. לכן מומלץ לארגן את עמדות העבודה באופן בו הלקוחות יוכלו לראות את פניהם של נותני השירות. בעמדות השירות, מלבד צגי מחשב וחפצים שונים, יש להקפיד לא לתלות שלטים או הודעות על גבי החלון המפריד בין הלקוחות לנותני

השירות. בחלל השירות יש להקפיד שריהוט, כגון שידות, ציוד משרדי או ארגזים אינם מסתירים את שלטי ההכוונה והמידע שעל הקירות.

- **סביבת עבודה שקטה** – אנשים עם מוגבלות שמיעה ואנשים עם מוגבלות קשב וריכוז מתקשים לקלוט מידע בסביבה רועשת. מקורות לרעש והסחת דעת יכולים להיות דיבור קולני של אנשים, צלצול טלפונים, מכשיר רדיו או טלוויזיה, מוזיקת רקע, הודעות ופרסומות המושמעות במערכת כריזה ועוד. על נותני השירות לעשות מאמץ סביר למנוע רעשים והפרעות במהלך מתן השירות. כך למשל, עליהם להנמיך את גובה הצלצול בטלפונים, לבקש מעובדים ולקוחות להימנע מצעקות או מדיבור בקול רם, להרחיק מהלקוח מכשירים המייצרים רעש, כגון מגרסות או מדפסות. במקרים שלא ניתן בהם להשקיט את הרעשים בסביבה והלקוחות מבקשים לקבל את השירות בחדר או חלל שקט רצוי להיענות לבקשתם אם הדבר אפשרי.

#### כללי שירות נגיש:

- אל תציב מכשולים באזורים המיועדים ללקוחות והסר מכשולים כאשר אתה נתקל בהם.
- רצוי לשמור על שדה ראייה פתוח ומואר ולהקפיד שהלקוח יראה את פניך מעמדת ישיבה ועמדת עמידה. לעולם אל תסתיר שילוט.
- רצוי לשמור על השקט באזור מתן השירות.

## כיצד לספק שירות טלפוני נגיש

שירות טלפוני הוא ערוץ שירותי לכל דבר. בארגונים רבים קיימת מערכת לניתוב שיחות ומידע אוטומטי ללקוח באמצעות הטלפון (IVR). בחלק מהארגונים קיימות מחלקות המספקות שירותים באמצעות הטלפון (Call Center). נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות תפרסם חוברת הנחיות בנושא השירות הטלפוני. בפרק זה נעסוק במידע הבסיסי שיש לספק לנותני שירות פנים אל פנים, העונים גם לפניית טלפונית. אנשים עם לקויות שמיעה עשויים להתקשות בצריכת שירות טלפוני בשל איכות שמע ירודה, רעשי רקע, עוצמה נמוכה ומהירות דיבור גבוהה. אנשים עם מוגבלות פיזיות בידיים, אנשים עם מוגבלות קוגניטיבית וקשישים עשויים להתקשות בתפעול מערכות לניתוב שיחות ועלולים להגיע בטעות אל נותן שירות לא נכון.

לפניכם מספר המלצות למתן שירות טלפוני נגיש:

- דברו ברור ולא מהר מדי.
- דברו ישירות אל השפופרת (אין לדבר ב-Speaker).

- היו מוכנים לחזור על דבריכם. תחילה חיזרו על הדברים במדויק בקצב איטי יותר ובדיבור ברור. אם הלקוח מציין כי הוא עדיין אינו מבין או שומע את דברי נותן השירות, רצוי לנסח מחדש את הדברים בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים, כאשר אחרי כל משפט יש לוודא שהלקוח שמע והבין את הנאמר.
  - אפשרו ללקוח להסביר באופן מלא את בקשתו מבלי להפריע לו.
  - אם נותן השירות לא הבין או לא שמע את מה שהלקוח אומר, רצוי לבקש ממנו לחזור על דבריו.
  - רצוי להרבות בשאלות הבהרה ואישור, כדי לוודא כי נותן השירות והלקוח מבינים איש את רעהו. נותן השירות צריך לקחת את האחריות לחוסר בהירות. לדוגמא, במקום לומר "אני לא מבין מה אתה צריך", אפשר לומר "הבנתי ש... האם זה נכון?"
  - גם אם נותן השירות מתקשה להבין את הלקוח, יש להימנע ככל האפשר מלבקש לשוחח עם אדם אחר, אלא אם מדובר במקרה חירום.
  - יש להתמקד בתוכן הדברים ולא בקול או בקושי בדיבור.
  - אם הלקוח מגמגם, יש להימנע מלהשלים עבורו מילים או לנסות לנחש את סוף המשפט.
  - אם נותן השירות מפנה את הלקוח לנותן שירות אחר, עליו לציין בפניו לאן או למי הוא מעביר אותו ולמסור לו מספר טלפון ישיר למקרה שלא יקבל מענה.
  - יש להימנע משאלת שאלות שאת התשובות עליהן ניתן להפיק ממערכות המחשב.
  - במהלך השיחה עם הלקוח, אין לשוחח עם אדם אחר, ללעוס מסטיק, לאכול או לעשן.
  - יש להיות ערים לרעשי רקע ולמנוע אותם ככל האפשר (להשקיט צלצול של טלפון סלולארי, מדפסות, אנשים המדברים בקרבת מקום). אם רעשי הרקע חיצוניים ובלתי נמנעים (כגון סירנה מרכב הצלה), יש להמתין שהרעש יחלוף ולהמשיך בשיחה.
- לפניכם דוגמא לשיחה בין נציגת שירות ללקוח עם מוגבלות דיבור:
- נציגת שירות: "אני מבינה שאתה רוצה לבטל את הקניה של המסך. הבנתי נכון?"
- לקוח: "כן. לא רוצה את המסך הזה."
- נציגת שירות: "אני מבינה שאתה לא רוצה את המסך שקנית. אתה רוצה מסך אחר במקום המסך הזה?"
- לקוח: תשובה לא ברורה

נציגת שירות: "אני מצטערת, לא שמעתי את התשובה שלך. אתה רוצה מסך אחר במקום המסך הזה?"

לקוח: "לא. כסף."

נציגת שירות: "אני מבינה שאתה לא רוצה מסך אחר במקום המסך שקנית. אני מבינה שאתה רוצה שנחזיר לך בחזרה את הכסף ששילמת עבור המסך. הבנתי נכון?"

לקוח: "המסך לא טוב."

נציגת שירות: "כן, אני שומעת שאתה אומר לי שהמסך לא טוב ואתה לא רוצה אותו. אתה רוצה שהכסף ששילמת יחזור אליך. שאנחנו ניתן לך את הכסף של המסך בחזרה?"

לקוח: "כן, בחזרה."

**חלופות לשירות טלפוני** - כחלופה לשירות טלפוני, יש לספק שירות ומידע באמצעות פקס, דואר אלקטרוני או SMS, במידה שנעשה שימוש באמצעים אלו בשירות כדרך שבשגרה. יש להדריך את נותני השירות כיצד לספק שירותים חליפיים לשירות טלפוני. המענה השירותי באמצעי תקשורת חליפיים לשירות טלפוני צריך להיות באיכות של שירות טלפוני.

#### כללי שירות נגיש:

- דבר ברור ובקצב לא מהיר.
- היה נכון לחזור על דבריך, אם אתה מתבקש או אם אתה חש שמסר שלך לא נשמע או לא הובן כהלכה.
- היעזר בשאלות, כדי להבין את בקשת הלקוח ולוודא שהוא הבין את הנאמר לו.
- יחס את חוסר התקשורת אליך ולא אל הלקוח.
- המנע ככל האפשר מרעשי רקע, דבר ישירות לשפופרת או למיקרופון.
- כאשר דיבור של הלקוח מגומגם או לא ברור אל תפריע לו, אל תשלים משפטים ומילים ואל תתבייש לבקש מהלקוח לחזור על דבריו.

## איך להיות נותן שירות איכותי לאנשים עם מוגבלות?

גם לאחר שסקרנו את מיומנויות השירות הבסיסיות, תמיד יישארו מצבים אותם לא צפה הארגון ולא הכתיב הנחיות מדוייקות לגביהם. על אף המאמצים של הארגונים נותני השירות ליצר סטנדרטים אחידים לשירות, אין תחליף ליכולת האנושית לנתח מצבים ולגלות רגישות וגמישות. על כן, עלינו להשתמש במיומנות האנושית שלנו, לגלות רגישות לצרכים, להתבטא

באדיבות ולגלות נכונות לסייע, גם כאשר אין זה מתפקידו המוגדר של נותן השירות וגם כאשר אין נוהל מוסדר לעניין. ובמילים פשוטות נקרא למיומנות הזו - "להיות בן אדם".

להלן מספר דוגמאות:

1. ברשת חנויות צעצועים נהוג שהלקוחות עוטפים בעצמם את המתנות שהם רוכשים. לשם כך מוצב בכל חנות שולחן עליו חומרי אריזה. בזמן שהלקוח הוציא את כרטיס האשראי מארנקו, הקופאי הבחין שללקוח יש מוגבלות בתנועת הידיים. הקופאי שאל את הלקוח אם ברצונו לעטוף את המוצרים שקנה בנייר מתנה ואם הוא מעוניין בסיוע בעטיפתם. משנענה בחיוב, ביקש מאחד העובדים לעטוף את המתנות ולהציע ללקוח עזרה בנשיאת המוצרים לרכבו.
2. לקוח מתיישב בעמדת שירות לאחר שהמתין בתור במשך חצי שעה. הלקוח מתקשה להתבטא בבהירות, הוא מזיע ונראה מאוד מתוח. לפקיד מתברר שהלקוח המתין בתור הלא נכון ועליו לפנות לעמדת שירות אחרת ולהמתין שוב בתור. הפקיד חש שהלקוח במצוקה ולכן הוא ניגש איתו לעמדה הנכונה ומבקש מהפקיד שם לקבל אותו ללא המתנה נוספת בתור.
3. לקוח קשיש פונה לפקיד לקבלת שירות ומסתבר שלא הביא עימו את כל המסמכים הנדרשים. הפקיד רושם על נייר את רשימת המסמכים שיש להביא, מוסר אותו ללקוח, מבקש ממנו להביא את המסמכים ומתאם עימו פגישה מוסדרת מראש, כדי למנוע ממנו המתנה נוספת בתור.

#### כללי שירות נגיש:

אנשים עם מוגבלות הם הלקוחות שלך. הייה רגיש לצרכיהם, התבונן בתגובותיהם ובמעשיהם, נסה לזהות ולצפות קשיים ולהציע ללקוחות שירות איכותי, המותאם לצרכיהם. עשה זאת גם כאשר הדבר אינו מתפקידך, אינו כתוב בנהלים או דורש ממך מאמץ מיוחד. במילים אחרות "תהיה בן אדם".

## סיכום מיומנויות שירות כלליות

שירות נגיש הוא שירות איכותי ללקוחות עם מוגבלות, המספק מענה לצרכיהם הייחודיים. בבסיס השירות הנגיש נדרשת רגישות והבנה לצרכיהם של אנשים עם מוגבלות, כבוד ואדיבות. המיומנויות שנסקרו בפרק זה נוגעות ברוב האינטראקציות השירותיות עם לקוחות ויש בהן כדי להשביח את השירות ללקוחות עם מוגבלות, כמו גם לכלל הלקוחות. שירות נגיש

מקנה הן ללקוח והן לנותן השירות חוויה שירותית טובה ונעימה. בחלק הבא נסקור את המיומנויות הנדרשות בשירות נגיש לפי סוגי מוגבלויות תפקודיות.

## מיומנויות שירות לפי סוגי מוגבלויות תפקודיות

לאחר שסקרנו את מיומנויות השירות הכלליות, נסקור המלצות לשירות נגיש בהתאמה לסוג המוגבלויות התפקודיות של הלקוח. יש לזכור שברוב המקרים נותן השירות אינו יודע (במקרה של מוגבלויות בלתי נראות) או לא יודע באופן מדויק וודאי מהי מוגבלותו התפקודית של הלקוח. יחד עם זאת, במקרים בהם הלקוח מספר לנותן השירות אודות מוגבלותו או שהמוגבלות היא מוגבלות נראית, יכול נותן השירות לבצע התאמה טובה יותר של השירות שהוא נותן ללקוח.

## אנשים עם מוגבלויות בניידות

אנשים עם מוגבלויות בניידות הם אנשים שעשויים להתקשות בביצוע אחת או יותר מהפעולות הבאות: ללכת, לעלות במדרגות או בכבשים, להתיישב, לקום ולעמוד. אנשים אלו יסתייעו פעמים רבות בעזרים להתניידות ליציבות או לישיבה, כגון כסא גלגלים (רגיל או ממונע), קלנועית, הליכון, קביים, מקל, מושב לכיסא.

- עזרים רבים מצריכים שימוש בידיים ולכן לקוח המשתמש בעזרים אלו עלול להתקשות בביצוע פעולות אחרות בידיו, כגון לפתוח דלתות, לדחוף עגלת קניות, לשאת שקיות או מוצרים, להוריד מוצרים ממדפים וכד'. לכן ניתן להציע ללקוח סיוע בפעולות אלו.
- אדם בכיסא גלגלים, מתקשה להגיע לכל דבר הנמצא בגובה שמעל מטר ועשרה סנטימטרים (מתחת לגובה החזה של אדם ממוצע). לכן, יש להיענות לבקשתו לסיוע או להציע סיוע על מנת להגיע לדברים הממוקמים בגובה.
- בעת שלקוח עם מוגבלויות מקבל שירות בישיבה (גם אם הוא יושב בכיסא גלגלים), רצוי שנותן השירות יתיישב כך שפניהם יהיו פחות או יותר באותו גובה. אם נותן השירות נמצא מאחורי דלפק גבוה רצוי לגשת לקדמת הדלפק.
- יש להקפיד שכל המעברים, כולל המעבר לעמדת העבודה של נותן השירות, יהיו פנויים ממכשולים.
- אפשר להציע סיוע או להיענות לבקשת לקוח לסיוע התניידות (על אף שאין בתקנות חובה לעשות כן), כמו למשל בדחיפה של כיסא גלגלים, בתמיכה באדם עם מקל, באחיזה ובייצוב של הכיסא, כאשר הלקוח מתיישב.

- בזמן שמסייעים ללקוח ללכת או להתיישב, יש להושיט לו את הזרוע לכיוון היד הפנויה שלו ולאפשר לו לאחוז בה בדרך הנוחה לו.
- יש לזכור כי הסיוע יינתן, רק אם הלקוח הסכים לקבל אותו ולהישמע להנחיות הלקוח בנוגע לאופן הסיוע.

## אנשים עיוורים ואנשים עם מוגבלות ראייה

אנשים עיוורים מתקשים בהתמצאות במרחב ונעזרים בחלק מהמקרים במקל או בכלב נחייה. אנשים עם מוגבלות ראייה אחרת עשויים לראות באופן מטושטש או חלקי, עלולים להתקשות בקריאת אותיות קטנות או שלטים מרחוק וחלקם מתקשים לראות כאשר התאורה חזקה מדי או חלשה מדי.

- עבור אנשים עיוורים או אנשים עם מוגבלות ראייה חמורה:
  - אם ללקוח יש כלב נחייה, יש להמנע מללטף את הכלב ולהסיח את דעתו. אין למנוע מכלב נחייה להיכנס למקום בו ניתן השירות.
  - אם מעוניינים לסייע לאדם עיוור להתנייד, יש לעמוד לצידו (ליד היד שאינה אוחזת במקל או ברתמה של הכלב), לקרב את הזרוע אל זרועו של הלקוח, לגעת בה קלות ולאפשר לו להיאחז בזרוע בדרך הנוחה לו. בזמן שמובילים את הלקוח, יש להתריע על שינויים בתוואי הדרך, כגון מדרגות, פניה, פתח של דלת. לדוגמא, "יש לפנינו חמש מדרגות בהן אנחנו צריכים לרדת. כאן המדרגה הראשונה... הגענו למדרגה האחרונה, עכשיו נמשיך ישר עד לדלת הכניסה".
  - על נותן השירות להציג עצמו בשמו ובתפקידו. אם נמצאים עוד אנשים בחדר או בקרבת מקום, יש להציג אף אותם.
  - לעיתים כאשר נותן השירות מציג את עצמו או את עמיתיו, האדם העיוור יושיט את ידו קדימה ללחיצת יד, כיוון שאינו יודע היכן נמצאים האנשים במקום. אין להתעלם מהושתת היד ועל נותן השירות להושיט יד לאדם העיוור ולהציג עצמו שוב.
  - בעת שמציגים בפני אדם עיוור מוצר או מגישים לו דבר מה, כגון טופס, כסף או כוס שתייה, יש לומר מה מושיטים לו, לאחוז בידו ולהניח בה את החפץ או להגיש לו אותו תוך מגע עדין. יש לתאר בפניו את החפץ, לפני שמגישים לו אותו. לדוגמא, "בבקשה, אני נותן לך את העודף שלך. שטר של 50 ₪



(להניח את השטר בידו), מטבע של 5 ₪ (להניח את המטבע בידו) וחשבונית (להניח את החשבונית בידו).

- בעת שמשוחחים עם אדם עיוור, יש לעמוד מולו ולהפנות אליו את המבט (גם אם מבטו אינו ממוקד בכך). יש להימנע מתגובות לא מילוליות ומהעברת מסרים רק באמצעות שפת גוף, למשל להניד את הראש לאישור. כאשר הלקוח העיוור מדבר, מומלץ לומר מדי פעם "כן" או "אהה", על מנת לאותת לו על הקשבה לדבריו.
- בעת שמבצעים פעולות במשך מתן השירות, רצוי לתאר אותן ללקוח העיוור. לדוגמא, "אני מזין את הנתונים שלך למחשב". אם נותן השירות או אחד מהנוכחים עוזבים את המקום, יש לציין זאת בפני הלקוח. לדוגמא, "אני הולך להביא לך את המוצר מהמחסן, חכה לי כאן, זה ייקח לי חמש דקות".
- לקוח עיוור יכול על-פי רוב להמתין בתור, אולם יש לקרוא לו כאשר מגיע תורו וניתן לסייע לו, אם הוא מבקש, להגיע לעמדת השירות ולהתיישב בה. אין צורך להושיב את הלקוח, אלא רק להניח את ידו על משענת הכיסא.
- אין להזיז את חפציו של הלקוח (תיק, מקל נחייה) מהמקום בו הניח אותם. אם הם מהווים מכשול, יש לבקש ממנו להזיז אותם ולהנחות אותו היכן למקם אותם.
- בעת שמוסרים ללקוח עיוור מידע בכתב (מסמך, חשבון, טופס) ניתן להציע לו להקריא את המסמך או לספק לו את המסמך באופן נגיש (ברייל, קובץ דיגיטלי, קובץ קול). יש לסכם עימו על הדרך, בה יועבר לו המסמך הנגיש (דוא"ל, דואר רגיל, הקראה בטלפון).
- אם הלקוח מבקש זאת, יש לסייע ללקוח עיוור למלא טפסים הנדרשים לצורך מתן השירות. לדוגמא, להקריא לו את הטופס ולבקש ממנו להכתיב את הפרטים.

#### • אנשים עם מוגבלות ראייה

- אנשים עם מוגבלות ראייה עלולים להתקשות בקריאת מסמכים בכתב קטן, וכן תוויות מחירים על גבי מוצרים וחשבוניות. יש להיענות לבקשתם לסייע בקריאה ולהציע עזרה.
- בעת שמוסרים ללקוח לקוי ראייה מידע בכתב (מסמך, חשבון, טופס), ניתן להציע לו להקריא את המסמך (אם הוא אינו עולה על 3 עמודים) או להקריא את המסמך לבקשתו, או לספק לו את המסמך מיידית בדפוס נגיש או באופן

נגיש אחר (כגון קובץ דיגיטאלי, קובץ קול). יש לסכם עם הלקוח על האופן בו יועבר לו המסמך הנגיש (דוא"ל, דואר רגיל, הקראה בטלפון).

## אנשים עם מוגבלות שמיעה

אנשים ששמיעתם לקוייה מתקשים לעיתים לשמוע את הנאמר להם ועלולים להתקשות בתקשורת בסביבה רועשת.

חלק מהאנשים עם מוגבלות שמיעה עושים שימוש במכשירי שמיעה, אולם דגמים חדישים של המכשירים זעירים ולכן קשה לזהותם ממרחק. חלק גדול מהאנשים עם מוגבלות שמיעה אינם עושים שימוש במכשירים וחלקם אף אינם ערים לכך ששמיעתם לקוייה. לקוח עם קשיי שמיעה עשוי לבקש מנותן השירות לחזור על דבריו מספר פעמים, כאשר הוא מפנה את אוזנו לכיוון הדובר או מניח את ידו על אזנו בצורך אפרכסת, כדי להיטיב לשמוע.

- אנשים לקויי שמיעה מסתמכים על קריאת שפתיים, לכן רצוי להסתכל אל הלקוח במשך השיחה ולדבר כאשר השפתיים גלויות (אין ללעוס מסטיק, לשתות או לאכול במהלך השיחה). רצוי לנהל את השיחה במקום מואר.
- אם הלקוח מציין כי אינו שומע, יש להגביר מעט את הקול (אין צורך לצעוק) ולדבר יותר לאט. אין להשתמש בתנועות שפתיים מוגזמות ולא טבעיות, שכן אלו עלולות להקשות על קריאת השפתיים.
- יש לחזור על הדברים מספר פעמים ולנסות לדבר ברור יותר ולאט יותר. בעת חזרה נוספת על הדברים, כדאי לנסח אותם באופן קצת שונה, שכן ישנן מילים (למשל מילים עם אותיות שורקות) שקשה לשמוע.
- יש למנוע רעשי רקע ככל האפשר, כגון רעש של מכונות, טלפונים, מדפסות, מוזיקה, אנשים אחרים בסביבה. אם לא ניתן לצמצם את רעשי הרקע, יש להציע ללקוח לרשום את הדברים בכתב ואם הדבר אפשרי להעניק את השירות במקום שקט יותר.
- יש לכתוב על-גבי נייר את עיקרי הדברים (פרטים חשובים, שמות או מונחים לועזיים).
- יתכן שלקוחות חרשים ולקוחות עם מוגבלות שמיעה חמורה יעדיפו לקבל שירות באמצעים כתובים, כגון פקס, דואר אלקטרוני וצ'ט.

## אנשים עם מוגבלות בדיבור

אנשים עם מוגבלות בדיבור עשויים להזדקק לזמן ולהקשבה רציפה ללא הפרעה מצידו של נותן השירות. מוגבלות בדיבור עלולה להחמיר בשל לחץ זמן, לחץ רגשי או תחושה, כי המאזין איבד סבלנות ואינו מקשיב עוד.

- בעת שהלקוח מגמגם או מדבר לאט, יש להמתין בסבלנות ולהקשיב לדבריו עד תומם.
- אין להשלים עבורו מילים או משפטים ואין לתקן את דבריו.
- מותר לומר ללקוח כי דבריו לא הובנו ולבקש ממנו לחזור עליהם. לדוגמא, "אני מתנצל, לא הבנתי את דבריך, תוכל בבקשה לחזור עליהם שוב?"
- לקוח עם מוגבלות בדיבור אינו בהכרח לקוח עם מוגבלות בשמיעה או מוגבלות בתפיסה. יש לדבר אליו באופן רגיל ורק אם מגלים כי אינו מבין או שומע, יש להאט את הקצב, לדבר ברור או לדבר בשפה פשוטה. אין צורך לצעוק או לדבר באיטיות.

## אנשים עם מוגבלות נפשית

שירות איכותי לאנשים עם מוגבלות נפשיות דורש בעיקר רגישות, קבלה ופתיחות להתנהגויות מגוונות ולמצבי רוח קיצוניים.

- לחצים, כגון לחץ זמן ולחץ בקבלת החלטות, עלולים להחמיר את תחושותיו של אדם עם מוגבלות נפשית. לכן, יש לתת ללקוח את הזמן הנחוץ לו ולא להאיץ בו.
- לקוח עם רמת חרדה גבוהה עלול לחזור ולשאול שאלות, כדי להפחית את רמת החרדה שלו. יש לענות על שאלות בסבלנות גם אם נשאלו כבר, בהתאם לדרישת הלקוח, ולנסות להעניק ללקוח תחושת ביטחון.
- יש לגלות רגישות רבה בפנייה ללקוח שנראה כי הוא מצוי בלחץ או לקוח שנראה מופנם וכו'. מומלץ לא להתלוצץ או לבקר אותו. יש לקבל אותו כמות שהוא.
- יש להימנע ממצבים עמומים ולהשתדל לספק ללקוח מידע לגבי תהליכים ומשך הזמן שהם יארכו. לדוגמא, "אתה צריך להמתין עכשיו בתור, זה ייקח בערך עשר דקות. יקראו לך כשיגיע תורך. אחרי שיחתמו לך על הטופס תחזור אלי.".
- בעת שלקוח מצוי במצוקה, יש להשתדל לפשט עבורו את התהליכים ולא להעבירו בין מספר נותני שירות. רצוי לרכז את כל הטיפול אצלך.

- יש לזכור כי באופן כללי רמת החרדה שחווים לקוחות קשורה לרמת הביטחון, שהם חווים בשירות. שירות איכותי, העונה על צרכי הלקוחות, מגביר את חווית הביטחון שלהם ומצמצם חרדה.

## אנשים עם מוגבלות בהבנה

בעת שלקוח אינו מבין את דברי נותן השירות, יתכן כי שמיעתו לקוייה, אולם יתכן אף כי יש לו קשיים בהבנה.

- יש להקצות ללקוח את כל הזמן הנדרש לו להבנה ולביצוע פעולות ולגלות סבלנות כלפיו.
- יש לדבר לאט וברור (אין צורך לצעוק).
- יש לנסח את הדברים במילים פשוטות ובמשפטים קצרים.
- יש להשתמש בתנועות ידיים, חפצים (כגון מוצרים), שרטוטים או איורים במהלך השיחה.
- יש לשאול את הלקוח שאלות, כדי לוודא כי הבין את הדברים.
- אם הלקוח צריך למלא טופס, ניתן להקריא לו את הטופס ולהסביר לו את עיקריו בפשטות. אם הלקוח מתקשה לכתוב, ניתן להציע לו למלא את הטופס יחד איתו, לשאול אותו שאלות ולמלא את הטופס עבורו. ניתן אף לתת ללקוח את הטופס, כדי שבני משפחתו יסייעו לו במילוי הטופס.
- אם הלקוח מתקשה בהבנה או בזיכרון של תהליכים, ניתן לכתוב לו את התהליך, תוך ציון מידע החשוב לקבלת השירות, כגון מחירים, המסמכים שעליו להביא לפגישה הקרובה וכד'.
- אם הלקוח מתקשה להתמודד עם תהליכים מורכבים, ניתן לנסות לפשט עבורו את התהליך, כגון על ידי מתן שירות על-ידי נותן שירות אחד ולא להעביר אותו בין מספר נותני שירות. כמו כן, רצוי לחלק את התהליך לשלבים ולבצע כל שלב בנפרד.
- לעיתים הקשיים בהבנה נובעים מאי ידיעת השפה ולא ממוגבלות שיש לאדם. נסה לברר באיזו שפה נוח ללקוח לקבל שירות, ואם מצוי בסביבה נותן שירות הדובר שפה זו, הפנה את הלקוח אליו.

## אנשים עם קושי בקריאה או בכתיבה

אנשים המתקשים בקריאה יתקשו להתמודד עם טקסטים. הקושי יכול לבוא לידי ביטוי בטקסטים קצרים, כגון קריאה מסורבלת של שילוט וכמובן בטקסטים ארוכים, כגון מסמכים וטפסים. קושי בקריאה אינו מעיד בדרך כלל גם על קושי בהבנה, לדוגמא, כאשר מדובר באנשים עם דיסלקציה או באנשים שעברית אינה שפת אימם, אולם ישנם מקרים בהם קיים גם קושי בהבנה.

- יש להקריא מסמכים ללקוח, בעת שמתבקשים לעשות זאת.
- בעת שלקוח מתמהמה בקריאה, יש לתת את הזמן, לו הוא זקוק. רק אם הוא אינו מצליח להתגבר על המכשול, יש להסביר לו בקצרה את שכתוב במסמך ולהציע לו ברגישות רבה סיוע בקריאה. קושי בכתיבה יכול לנבוע מלקות מוטורית בידיים או מלקות למידה. בשני המקרים ניתן לנקוט במספר דרכים למתן שירות נגיש, לדוגמא,
- יש לסייע ללקוח במילוי הטופס, אם מתבקשים לעשות זאת.
- יש לתת ללקוח זמן למלא את הטופס בעצמו. ניתן להציע לו לקחת את הטופס לביתו ולהיעזר באדם אחר במילוי.

## סיכום

פיתוח תכנית הדרכה לשירות נגיש היא חלק ממהלך ההנגשה הארגוני ומהווה חובה על פי תקנות נגישות השירות. מיומנויות שירות נגיש לאנשים עם מוגבלות הן מיומנויות נרכשות. הבסיס לשירות נגיש טמון בעמדות נותני השירות כלפי אנשים עם מוגבלות, רק לאחר שבוצע מהלך של שינוי עמדות והיכרות עם סוגי המוגבלויות, יוכל העובד לרכוש את מיומנויות השירות הנגיש ולהפנימן. מיומנויות השירות הנגיש ישביחו את האינטראקציה בין נותני השירות ללקוחות עם מוגבלות ועשויות לתרגם את הנכונות לספק שירות נגיש לכלל מעשה. אינטראקציה איכותית יותר עם אנשים עם מוגבלות תשפיע מצידה על עמדותיהם של נותני השירות כלפי אנשים עם מוגבלות.