

- 1 **דבר חזק וברור** ובקצב לא מהיר, אך אל תצעק
- 2 השתמש **בשפה פשוטה ובמשפטים קצרים**
- 3 אם אדם עם מוגבלות מבקש או אם אתה חש שהמסר שלך לא נשמע או לא הובן כהלכה, **חזור על דבריך**
- 4 **שאל שאלות** כדי לוודא שהבנת את בקשת האדם עם המוגבלות ושהוא הבין אותך
- 5 **קח אחריות על התקשורת בשיחה** והשתדל לייחס אי הבנות אליך ולא אל האדם עם המוגבלות ("נראה שלא הבנתי אותך נכון" יהיה אדיב יותר מ"ההסבר שלך לא ברור")
- 6 **הימנע ככל האפשר מרעשי רקע** מהצד שלך והיה רגיש לרעשי רקע מהצד של האדם עם המוגבלות, דבר ישירות לשפופרת או למיקרופון
- 7 כאשר הדיבור של האדם עם המוגבלות מגומגם או לא ברור, **אל תפריע לו, אל תשלים משפטים ומילים ואל תתבייש לבקש ממנו לחזור על דבריו**
- 8 הסבר ללקוח אם אתה מעביר אותו לנציג שירות אחר או כאשר אתה שם אותו "במצב המתנה". **אל תשאיר אותו בחוסר ודאות לגבי המתרחש**

היישר מבט



חשוב לשמור על קשר עין מאחר והסטת המבט עקב מבוכה, יכולה להתפרש כהתנשאות או התעלמות. בנוסף, חשוב לשמור על פנים גלויות כדי לסייע לכבדי שמיעה לקרוא שפתיים

הקשב בסבלנות



חשוב להקשיב לאדם עם המוגבלות בסבלנות ולתת לו לסיים את דבריו ללא הפרעה, גם במקרה שלאדם יש מוגבלות בדיבור או בזיכרון. אם לא הבנת את דבריו, בקש ממנו לחזור עליהם או חזור על מה שכן הבנת וודא שהבנת נכון

דבר בקצב, בעוצמה ובטון רגילים



יש נטייה לייחס לאדם עם מוגבלות אחת, מוגבלויות נוספות ולכן, לדוגמה, אין לדבר אל אנשים עם מוגבלות בצורה איטית או מוגזמת. דבר אל אנשים עם מוגבלות באותה צורה שאתה מדבר אל כולם ואם אתה חש שהאדם אינו שומע או מבין, התאם את הדיבור לצרכיו

התבטא בטבעיות



לעיתים יש חשש לפגוע באדם עם מוגבלות ולומר מילים שיזכירו את המוגבלות באופן ישיר (למשל לומר לאדם לקוי שמיעה, "שמעת על המבצע"). החשש הזה הופך את השיחה למאולצת. מומלץ להתבטא בטבעיות ולא לחשוש

אפשר לאדם עם מוגבלות לקבל החלטות הנוגעות אליו



אדם עם מוגבלות יודע מה הוא רוצה, ככל אדם. אסור לך להניח מה הוא רוצה או צריך ולקבל החלטות עבורו. זה לא נכון ולא מכבד