

מינהל מוגבלויות
אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות
שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



איך לדבר עם אדם עם אוטיזם

מבוסס על המידע "איך לדבר עם אדם עם אוטיזם" שתורגם מאנגלית
מאתר: WIKIHOW, "מאגר המדריכים הגדול והאיכותי ביותר בעולם"

<https://alut.org.il/%d7%a0%d7%92%d7%99%d7%a3-%d7%94%d7%a7%d7%95%d7%a8%d7%95%d7%a0%d7%94-%d7%94%d7%a1%d7%91%d7%a8%d7%99%d7%9d-%d7%9e%d7%95%d7%a0%d7%92%d7%a9%d7%99%d7%9d-%d7%95%d7%98%d7%99%d7%a4%d7%99%d7%9d/>

עריכה: אולגה בן חי, מנהלת תחום שימור ופיתוח מומחיות באוטיזם

תוכן העניינים

2.....פתח דבר

3.....חלק 1- ללמוד על אוטיזם בתקופת קורונה

9.....חלק 2- להבין את הצרכים בתקופת קורונה

20.....חלק 3- איך לנהל שיחה בתקופת קורונה

מינהל מוגבלויות

אגף בכיר הערכה, הכרה ותכניות

שירותי ראייה, שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)

משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל



שלום רב,

כיום אנו נמצאים בעיצומה של התמודדות עם המצב שנוצר בעקבות התפרצות נגיף הקורונה. תקופה זו מאופיינת בשינויים רבים בשגרת היומיום, תחושת אי ודאות רבה, הגבלות בפעילויות וריבוי מצבים חדשים, לא מוכרים ומעוררי דאגה.

התאמות למדריך "איך לדבר עם אדם עם אוטיזם" בתקופת התמודדות עם קורונה מיועדות לתת כלים ולסייע בתקשורת עם אנשים עם אוטיזם, תוך הבנת האתגרים איתם הם מתמודדים.

המדריך מיועד לצוותים, בני משפחה וכל אדם שמעוניין להכיר ולסייע.

בברכה,

מארק שמיס

ד"ר אילנה גלייטמן

אולגה בן חי

מנהל אגף הערכה, הכרה ותכניות

מנהלת השירות

מנהלת תחום שימור ופיתוח

מינהל מוגבלויות

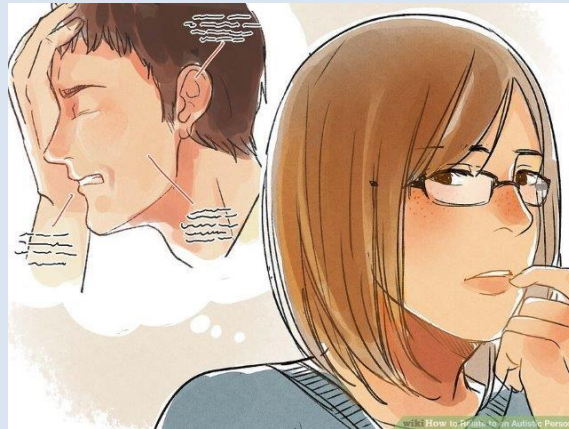
ראיה שמיעה וטכנולוגיה (רש"ט)

מומחיות אוטיזם



חלק 1 – ללמוד על אוטיזם בתקופת קורונה

1. הכירו בקשיים הרגשיים שמתמודדים אנשים עם אוטיזם



חשוב להבין את האתגרים הרבים שיש לאנשים הנמצאים על רצף האוטיזם. ייתכן שיהיה להם קשה לקרוא את הרגשות שלכם או שהם יצליחו לקרוא את מה אתם מרגישים, אבל לא ידעו בדיוק מדוע אתם מרגישים דווקא כך. מעבר לבלבול הזה, הרבה פעמים ישנן גם קשיים תחושתיים ונטייה להתכנסות אל תוך עולם הפנימי, ולכן הימצאות בחברה יכולה להיות מאתגרת עבורם. בכל זאת, אין ספק שחשוב להם להרגיש מעורבים ומשולבים. חשוב לתת הסבר מותאם לגבי המצב המשתנה.



2. למדו על האתגרים



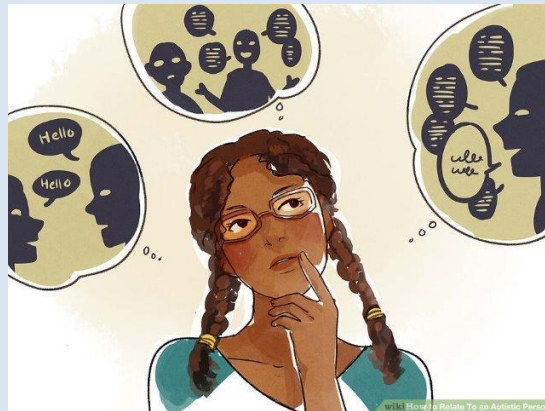
יכול להיות שתשימו לב שיש לחברה שלכם נטייה להגיד דברים לא מתאימים מבחינה חברתית, כמו להגיד בקול רם משהו שרוב האנשים למדו לומר בלב, להתקרב יותר מדי למישהו או להתעלם מתורים. הסיבה היא שקשה לאנשים עם אוטיזם להבין כללים חברתיים.

- זה בסדר להסביר כלל חברתי חדש (למשל, לא להתקרב יותר מידי למישהו).

- הניחו שכוונתם טובה. בדרך כלל אנשים עם אוטיזם לא מנסים לפגוע בך או במישהו אחר; הם פשוט מתקשים להבין כיצד להגיב, במיוחד בתקופה הנוכחית.



3. למדו על התנהגויות של אנשים עם אוטיזם



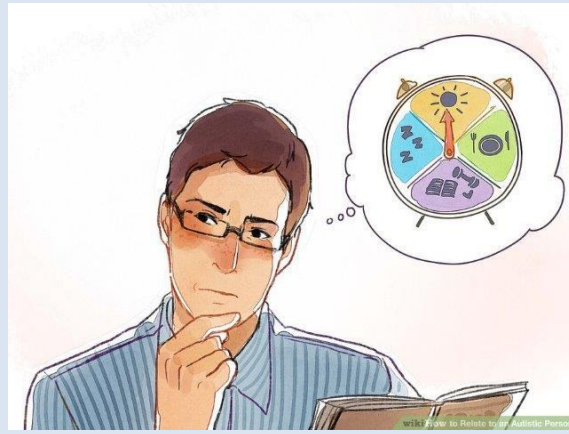
אנשים עם אוטיזם נוטים להתנהג במגוון התנהגויות לא טיפוסיות. למשל, הם עשויים:

- לחזור על דברים שמישהו אחר אמר כמו הד. זה נקרא "אקולליה".
- לדבר על נושא מסוים פרק זמן ארוך בלי לשים לב שאחרים איבדו עניין.
- לדבר בכנות, לפעמים בבוטות.
- להתערב עם אמירות שלא קשורות לנושא הדיון.
- לא להגיב כאשר קוראים להם בשם.
- לפעמים לדבר בקול וצורת דיבור מוזרים.

יש לקחת בחשבון שההתנהגויות יכולות להשתנות או להתעצם בתקופת התמודדות עם קורונה.



4. הבינו את החשיבות של השגרה



עבור אנשים עם אוטיזם רבים, שגרה היא חלק חשוב מהחיים. לאור המצב, ככל הנראה השגרה שלהם עלולה להיות מופרת לאורך היום והתקופה.

- מומלץ ליצור שגרה מותאמת חדשה.
- תתייחסו נקודת המבט של אדם- גם אם עבורכם שמירת השגרה לא מאוד חשובה, מבחינתם של אנשים עם אוטיזם חריגה מהשגרה עשויה להיות חשובה מאוד. ולכן כדאי להכין את האדם לשינויים צפויים או בלתי מתוכננים, ככל הניתן.



5. הכירו את הכוח של תחומי עניין מיוחדים



תחומי עניין מיוחדים דומים לתשוקה אצל אנשים ללא אוטיזם, אבל הם חזקים אפילו יותר אצל אדם עם אוטיזם. יתכן שהחברים שלכם יעסקו בתחומי העניין המיוחדים לעיתים קרובות ויאהבו לדבר עליהם. אם תחומי העניין שלהם תואמים את שלכם אפשר להשתמש בהם בתור אמצעי לחיבור.

- לחלק מהאנשים עם אוטיזם יש יותר מתחום עניין אחד בכל פעם.
- בתקופה בה אנשים נחשפים להרבה מידע חדש, יכול להיווצר עיסוק יתר בתחומי עניין חדשים. אם אתם מתרשמים שהעיסוק החזרתי מבטא את החרדה של האדם- מומלץ להפחית מהמידע הנוסף ולהקפיד על מתן מידע ברור שמסייע בהפחתת תחושות לחץ, חרדה וחוסר ודאות.



6. הכירו את הנקודות החזקות, ההבדלים והאתגרים של כל אחד



כל אדם עם אוטיזם הוא שונה, ולכן חשוב להבין כל אחד בתור אדם ייחודי.

- פעמים רבות לאנשים עם אוטיזם קשה לקרוא טון דיבור ושפת גוף, אז אולי הם יצטרכו הסברים נוספים.
- לפעמים אנשים עם אוטיזם יש שפת גוף שונה מעט, בין היתר, הם נמנעים מקשר עין ועוסקים לעתים בפעילות של גרייה עצמית (stimming, התנהגויות חוזרות שמרגיעות). למדו לזהות מה נחשב "נורמלי" אצל החברים שלכם.
- לאנשים עם אוטיזם יש פעמים רבות קשיים בוויסות חושי. הם עשויים להגיב באופן שונה או אפילו שלילי לריחות חזקים (כמו טונה), מגע בלתי צפוי, קולות רמים, מרקמים מסוימים ועוד.
- במיוחד חשוב לשים לב ולהכיר בייחודיות של כל אדם בתקופה הנוכחית גם כשמארגנים ומכינים סביבת בידוד וגם כשמשנים שגרה מוכרת.



חלק 2 - להבין את הצרכים בתקופת קורונה

1. אל תהיו מוטרדים מקשר עין



- רוב האנשים עם אוטיזם עשויים להרגיש לא בנוח עם יצירת קשר עין או מתקשים ליצור קשר עין לעיתים קרובות. לרוב, אנשים מסוגלים לחשוב, להקשיב ולדבר טוב יותר ללא יצירת קשר עין.
- אפשר לנסות לנהל שיחה תוך כדי ביצוע פעולה משותפת אחרת.
 - קחו בחשבון שאנשים עם אוטיזם מקשיבים, למרות שלא תמיד מסתכלים על האדם אתו הם משוחחים (או על הדבר שעליו הם מדברים).
 - שימו לב לא לנהל שיחות עקיפות "מלחיצות" הקשורות לתחלואה ותמותה מקורונה ליד האנשים עם אוטיזם. תקפידו על מתן הסבר נגיש וברור.



2. הימנעו ממגע בלתי צפוי



אנשים עם אוטיזם יכולים להיות מאוד רגישים למגע, אפילו טפיחה ידידותית על הגב יכולה להבהיל או להכאיב. חשוב לא להפתיע בנגיעה ללא הודעה מראש, במיוחד כאשר אנשים חווים הצפה חושית. במידת הצורך- אפשר לשאול ולברר את הגבולות האישיים. למשל, נגיעה עם יד על הכתף תסיח דעה של חלק מהאנשים ואחרים אף יהבו חיבוק חזק. הרגישות יכולה להשתנות בתקופות שונות ונסיבות שונות. בתקופה הנוכחית חשוב לשים לב לרגישויות שיכולות להשתנות ביחס לקרבה הפיזית ומגע, גם לאור המידע על שמירת מרחק כמניעה מהדבקות.



3. מצאו אזור שקט לבלות בו



- בשל הפרעה בעיבוד החושי, אנשים עם אוטיזם עשויים להתקשות בסיוון רעשים וגירויים חזותיים ברקע. לכן, כדאי לבלות במקום שקט יותר, שבו יהיה קל להתמקד בשיחה.
- לפעמים קשה לאדם עם אוטיזם להבין שהוא מוצף. חשוב לאפשר להגיע למקום המציף פחות, במיוחד כשמתרשמים שאדם נראה לחוץ.
 - אם נדרשים לארגן את סביבת הבידוד בתקופת התמודדות עם קורונה- מומלץ לתכנן מראש ככל הניתן : עם מי אדם ישהה בבידוד, באלו אופנים ניתן לצאת והאם מרחב הבידוד אינו מציף מבחינת גירויים. מומלץ לאגן אזור שקט ומווסת גם בתקופת הבידוד.



4. דברו בצורה ברורה ומובנת



אמנם ישנם אנשים עם אוטיזם שאין להם בעיה עם שיחה טיפוסית, אבל אחרים לא תמיד יבינו את כל מה שנאמר להם. כבדו והיו מוכנים לחזור על דבריכם, אם לא הובן מה אמרתם.

- מתן הסבר לגבי וירוס הקורונה והתמודדות הינם חשובים וצריכים להיעשות בהתאם ליכולת התפקוד של כל אדם.
- לאנשים עם אוטיזם ייתכנו קשיים בעיבוד הדיבור. לפעמים לוקח זמן לתרגם את הצלילים למשמעות בתוך הראש. אפשרו הפסקות בשיחה, כדי לתת זמן לחשוב ולהגיב. בנוסף, כדאי לרשום את הדברים שתמצו שיזכרו.
- מומלץ ללוות את ההסבר בתמיכה חזותית של סמלים ותמונות. כמו כן, מומלץ להשתמש בסיפור חברתי המסביר באופן פשוט את המצב.
- השתמשו בטון דיבור רגיל ותוכן המותאם לגילו של בן שיחתכם.



5. היו מודעים לאתגרים בקריאת רמזים חברתיים



אנשים עם אוטיזם לא תמיד מבינים הבעות פנים, שפת גוף, השלכות נסתרות או רמזים, לכן חשוב להיות ברורים לגבי המחשבות והרגשות שאתם מביעים. במצבים לא שגרתיים אנשים בסביבתו של אדם עם אוטיזם יכולים לעיתים להגיב באופן נסער או באי שקט. חשוב להבהיר את הכוונות כדי לסייע בהבנת הסיטואציה ויצירת אווירה מרגיעה ובטוחה.



6. לדעת שאתם עשויים לראות התפרצות/התפרקות (meltdown) או כיבוי עצמי (shutdown)



התפרקויות מתרחשות כאשר אנשים עם אוטיזם לא מצליחים להדחיק עוד את המתח הכלוא והוא משתחרר בהתקף של רגש, שעשוי להראות דומה להתמוטטות עצבים או התקף זעם. כיבוי עצמי נראה בדיוק הפוך: האדם "נכבה", הופך לפסיבי ומאבד את היכולת לתקשר. בשני המקרים, חשוב להביע סבלנות והבנה.

- עזרו למצוא מקום פרטי ושקט להירגע. אל תשאלו שאלות, אל תלחצו לדבר ואל תנסו להסיח את דעתם. תזכרו שההתפרצויות קורות מעבר לשליטתם של האנשים עם אוטיזם. תנו להם זמן.
- הפחיתו גירויים חושיים.
- לאחר שנרגעים ומרגישים טוב יותר, אפשר לדבר על מה שקרה ומה אפשר לעשות בפעם הבאה כדי לענות על הצרכים טוב יותר (אם בכלל). אם אדם לא רוצה לדבר על כך- שחררו.



7. צפו מהם לגרייה עצמית (stimming)



גרייה עצמית היא התנהגות מרגיעה שעוזרת לאנשים עם אוטיזם לחשוב בבהירות, להרגיש טוב, להביע את רגשותיהם ולהתאים את עצמם לעולם המשתנה. כאשר אתם עדים לגרייה עצמית, עליכם להתנהג כאילו זה רגיל לחלוטין: להתעלם מכך ולהמשיך לדבר או להגיב לרגש (למשל, לשאול אם הכול בסדר והאם הם במצוקה). אנשים יעריכו את הקבלה שלכם.

- אם הגרייה הספציפית מפריעה לצרכים שלכם (למשל, צועדים לידכם הלוך ושוב וזה פשוט עושה סחרחורת), אפשר לבקש בעדינות להחליף לגרייה אחרת. אף פעם אל תבקשו להפסיק רק כי זה מביך אתכם. בין ההתנהגויות הנכללות לקטגוריה: התעסקות בחפצים, התנדנדות, נפנוף והתעסקות בידיים, קפיצות, חבטות ראש, צעקות רמות, מימוש חוזר של מרקם מסוים, למשל, שער, ועוד.
- קשיים רגשיים שעולים בתקופה הנוכחית המאתגרת והשגרה המשתנה, עשוי להשתקף גם על ידי שינוי בדפוסי התנהגות. התנהגויות לגרייה עצמית (stimming), כמו התנדנדות או מחיאות כפיים, יכולות להתגבר בזמן העומס של גירויים החושיים. חשוב לתת מקום למתן ביטוי רגשי ולהתנהגויות מרגיעות שיכולות להטיב את התחושות.



8. היו מודעים לקשיים בוויסות ועיבוד חושי (סנסורי)



- קושי בוויסות חושי יכול לבוא לידי ביטוי ברגישות יתר או תת רגישות. אנשים עם אוטיזם יכולים להיות מוטרדים ממצבים שעבור אחרים יראו רגילים. תגובה סנסורית יכולה להשתנות בתקופות ונסיבות שונות. אדם עם אוטיזם יכול להביע התנהגויות כמו:
 - אטימת אוזניים או שימוש באטמי אוזניים, תגובות פחד מדברים ספציפיים, סירוב נגיעה במרקמים מסוימים (למשל, חלקלקים, דביקים), רגישות לריח, התפרצות בכי ועוד.
 - יכולה להופיע התנהגות פסיבית כתוצאה מהצפה החושית. במקרה כזה מומלץ להאט קצב תנועה כשנמצאים ליד האדם שחש את ההצפה. חשוב להכיר באופן פרטני מה מסייע לכל אדם להירגע ומפחית הצפה חושית, כמו חפץ ספציפי, צלילים מסוימים, שינוי מקום ועוד.
 - אנשים בעלי חוש שמיעתי חזק יכולים לקלוט מהסביבה אינפורמציה רחבה של עובדות על המגפה, הנחיות וסיכונים.



9. אם אתם לא בטוחים מה אדם צריך, תשאלו



- מותר לשאול אנשים עם אוטיזם איך אפשר לעזור למלא את צרכיהם. מוטב לברר ספציפית מול כל אדם ולא להניח הנחות מראש ביחס להתרשמותכם מרמת תפקודו ויכולתו התקשורתית.
- זה לא צריך להיות מורכב: פשוט לשאול "איך אני יכולה לעזור?"
- אולי ייקח לאנשים זמן להגיב ואולי אנשים ישנו את התשובות מאוחר יותר. אוטיזם היא מוגבלות מורכבת וקשה לחשוב מיד על כל היבט חשוב.



10. אולי כדאי לקרוא על אוטיזם



כדאי להיחשף למידע מלמד שמשתפים אנשים עם אוטיזם בעצמם על התובנות והחוויות שלהם.
בנוסף, אפשר ללמוד מהמידע שמשתפים הורים ומטפלים באמצעות בלוגים ופורומים שונים.
ניתן למצוא ברשת דוגמאות לסיפורים חברתיים בנושא התמודדות עם הקורונה, ולהתאים את הסיפור לכל אדם באופן אישי.



11. נסו להבין



כל אדם עם אוטיזם הוא שונה וההבדלים ביניהם עלולים לגרום להם להראות מוזרים או אפילו מאתגרים. ייתכן שיש להם מוגבלות נוספת שאתם לא מודעים אליה, הפרעה שקיימת במקביל או קשיים בהבנת כללים חברתיים.

בתקופת התמודדות עם הקורונה יש לקחת בחשבון כי הקשיים בעיבוד ובוויסות המידע, אתגרים סנסוריים, רגשיים ותקשורתיים עשויים להתעצם מול המפגש עם השגרה המשתנה.

אם התנהגותם של אנשים עם אוטיזם משתנה, הכי סביר שהם לא התכוונו לפגוע, במידה וקרה, ויתנצלו כשיבינו שפגעו ברגשותיו של מישהו.



חלק 3 – איך לנהל שיחה בתקופת קורונה

1. אל תתכו שאדם עם אוטיזם יתחיל לדבר



לאנשים עם אוטיזם רבים קשה לפתוח בשיחה והם עלולים לא להבין את הרמזים שמעידים על כך שאתם מעוניינים לדבר איתם. אם אתם רוצים ליזום שיחה- פשוט עשו זאת!
חשוב שתזמו הסבר בצורה מונגשת ומותאמת לגבי השינוי בשגרת חיים.



2. כדאי להשתמש במשפטים קצרים ו/או תקשורת בכתב כאשר מדברים עם אנשים שמתקשים לעבד היטב את מילים המדוברות



- דיבור במשפטים קצרים יסייע לעבד מידע בצורה יותר אפקטיבית. עם זאת,
- חשוב להקפיד על התאמות אישיות. למשל, חלק מהאנשים עם אוטיזם מעבדים היטב משפטים ארוכים.
 - לפעמים לאנשים עם אוטיזם קשה לעבד מילים מדוברות. במקרה כזה, נסו לכתוב הודעות. אנשים יכולים להשיב באמצעות כתיבה או לענות בעל פה בצורה אפקטיבית יותר לתקשורת הוויזואלית.
 - תקשורת בכתב יכולה להועיל מאוד.



3. הציבו גבולות לפי הצורך



כיוון שאנשים עם אוטיזם מתקשים לקלוט רמזים חברתיים, יכול להיות שתצטרכו לדבר בצורה מפורשת במקום לרמוז. אם אתם רוצים ללכת או לעשות משהו אחר, מוטב להיות מנומסים וברורים ולהסביר שאתם צריכים ללכת.

- אנשים עם אוטיזם עלולים לא לשים לב לרמזים עדינים לכך שאתם רוצים לעזוב.
- אם אתם מדברים על משהו שלא מעניין אותם, יכול להיות שהם לא ידעו איך לשנות את הנושא או להסביר לכם שהם היו מעדיפים ללכת לעשות משהו אחר. אם הם קוטעים אתכם או הולכים באמצע, תתעלמו מזה. סביר שהם לא התכוונו לפגוע.
- כמה דוגמאות לדברים שאפשר להגיד בנימוס ובנועם כדי להציב גבול בסיום השיחה:

”טוב, אני צריכה למהר כדי לא לאחר לפגישה. נתראה!”

”אני צריך קצת זמן לבד כרגע.”

במהלך השיחה מתן מידע פשוט, מאורגן ומרגיע אודות המצב יכול לסייע בהפחתת תחושות חרדה ולהגביר תחושת בטחון.



4. הקשיבו להם



תנו לחברים שלכם הזדמנות להיות מובנים ותקפידו להיות קשובים
למחשבותיהם ורגשותיהם.