

Informator Tyski

**SAVOIRE-VIVRE WOBEC OSÓB
Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI
W PRAKTYCE**

Szanowni Państwo,

w kontaktach społecznych coraz częściej komunikujemy się z osobami z niepełnosprawnościami. Są one aktywne zawodowo i żyją obok nas, a mimo to wielokrotnie mamy wątpliwości jak się wobec nich zachować. Czy podawać rękę na powitanie komuś, kto jest niepełnosprawny ruchowo? W jaki sposób prowadzić niewidomego lub komunikować się z osobą niesłyszącą? Wątpliwości jest wiele... W poradniku, który przygotowaliśmy dla Państwa chcemy je rozwiązać, ale też ułatwić funkcjonowanie w społeczeństwie osób z niepełnosprawnościami. Liczę na to, że jego lektura pozwoli lepiej zrozumieć tych, którzy na co dzień spotykają się z licznymi ograniczeniami, a w codziennych kontaktach wykazywać się wobec nich życzliwością i empatią. Zachęcam do lektury!



Maciej Gramatyka

Zastępca Prezydenta Tychów ds. Społecznych

SPIS TREŚCI

UNIWERSALNE ZASADY	4
OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE RUCHOWO	8
OSOBY NIEWIDOME LUB NIEDOWIDZĄCE	10
OSOBY NIESŁYSZĄCE LUB NIEDOSŁYSZĄCE	12
OSOBY Z ZABURZENIAMI MOWY	13
OSOBY NISKIEGO WZROSTU I O ODMIENNYM WYGLĄDZIE	14
OSOBY Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI / ZABURZENIAMI FUNKCJI POZNAWCZYCH	15
PSY ASYSTUJĄCE / PRZEWODNICZY	18

UNIWERSALNE ZASADY

Przede wszystkim nie traktuj osoby z niepełnosprawnością jak kogoś chorego, pokrzywdzonego przez los lub (co gorsza) godnego litości.

Ważne jest nastawienie. Mamy różny kolor włosów czy oczu – tak samo możemy się różnić pod innymi względami. Jedni są wysocy, inni poruszają się na wózkach, a jeszcze inni słabiej widzą. Wszyscy jesteśmy jednak bardzo podobni, dlatego podstawą każdego dialogu jest po prostu szacunek.





Zapytaj, czy i jak możesz pomóc

Nieumiejętnie udzielona osobie niepełnosprawnej pomoc może jej zaszkodzić. Zanim więc przystąpisz do działania, zapytaj, czy faktycznie potrzebuje twojego wsparcia. Zwyczaj życia z ograniczeniami jest dla tych osób rutyną i same sobie radzą w miarę możliwości. Ważne, by nie zmieniać ich ułożenia ciała, jeśli na przykład poruszają się na wózku. Jeżeli osobę niepełnosprawną przypadkowo trącisz w środkach komunikacji, na przejściu dla pieszych lub w innym, zatłoczonym miejscu, zawsze zatrzymaj się i dopytaj, czy wszystko w porządku. Natomiast w przypadku, gdy podajesz osobie niepełnosprawnej posiłek np. w restauracji, zaproponuj, że możesz go pokroić na mniejsze kawałki.



Nie wchodź w osobistą przestrzeń

Normy społeczne mówią o tym, że kontakt fizyczny nawiązuje się tylko z najbliższymi. Tymczasem wobec osób z niepełnosprawnościami często się o tym zapomina. Głaszcząc się je lub klepie po głowie, tuli bez pytania. Należy pamiętać, by nie dotykać bez wyraźnej zgody sprzętów, z których korzystają. Stanowią one część ich osobistej przestrzeni.



Nie bądź ciekawski

Jeżeli chodzi o szeroko pojętą komunikację, to obowiązują standardowe zasady. Niezależnie od tego, czy rozmawiasz z osobą niepełnosprawną przez Internet, czy osobiście, traktuj ją z szacunkiem. Nie wpytuj nachalnie o jej ograniczenia lub chorobę. Zwracaj się zawsze bezpośrednio do niej, a nie do jej opiekuna, asystenta lub tłumacza migowego. Unikaj takich określeń jak kaleka, inwalida, chory, ograniczony i cierpiący. Nie piętnuj i nie okazuj współczucia lub litości.



Nie ograniczaj

Nie zakładaj z góry, że osoba niepełnosprawna czegoś nie będzie w stanie zrobić lub nie będzie mogła uczestniczyć w jakimś wydarzeniu lub przedsięwzięciu. Zapytaj ją o to. Wykluczając, w pewnym sensie dyskryminujesz. Ktoś może się poczuć dotknięty lub urażony.



Wykaż się empatią

W przypadku, gdy osoba z niepełnosprawnością zwraca ci uwagę, na przykład na temat dostępności Twojego lokalu lub firmy, nie bierz tego do siebie personalnie. Wykaż się empatią i zrozumieniem. Być może jej sugestie są słuszne i warto je rozważyć, a wprowadzone zmiany ułatwią w przyszłości funkcjonowanie osób z ograniczeniami.



Wyjaśnij dziecku

Dzieci są bardzo bezpośrednie, także w stosunku do osób niepełnosprawnych. Nie potrafią ukryć zaciekawienia, zdarzy im się zapytać „dlaczego ta pani nie ma ręki?” lub „czemu ten pan ma krzywą twarz?”. To może wprowadzić rodziców w zakłopotanie. Nie powinni jednak wtedy udawać, że nie słyszeli pytania lub nerwowo uciszać pociechę. To spowoduje, że wszyscy poczują się niezręcznie. Wpłynie to też na postrzeganie przez dziecko osób niepełnosprawnych, jako tych, o których się nie mówi. Niech niepełnosprawność nie będzie tematem tabu. Lepiej wyjaśnić dziecku, że niektóre osoby chorują, a inne mogły na przykład ulec wypadkowi i w związku z tym mają pewne ograniczenia. Nie strasz, tylko wytłumacz. Zaakcentuj, że pod żadnym pozorem nie wolno dotykać sprzętów, z których korzystają osoby niepełnosprawne – dziecko może je uszkodzić, zniszczyć lub przestawić w nieodpowiednie miejsce. Poza tym, jeśli chwyci joystick z wózka elektrycznego, może przejechać siebie, kogoś z otoczenia i zrobić krzywdę osobie niepełnosprawnej. Podobnie jest ze specjalnymi skuterami, które też budzą ogromną ciekawość maluchów. Jeżeli jest taka możliwość, możesz podejść z dzieckiem do osoby niepełnosprawnej i zamienić z nią kilka słów. Pamiętaj, że nic tak nie wpływa na twójego potomka, jak dobry (czyli twój!) przykład!

Poza tym wobec każdej osoby bądź wyrozumiały, empatyczny i cierpliwy! Nie wszystkie niepełnosprawności są widoczne. Nigdy nie wiesz, z czym się boryka człowiek, którego właśnie spotkałeś.

**Wszyscy jesteśmy
bardzo podobni,
dlatego podstawą
każdego dialogu
jest po prostu
szacunek.**

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE RUCHOWO

Ograniczenia osób poruszających się na wózkach (manualnych lub elektrycznych) są bardzo zróżnicowane. Powszechnie uważa się, że są to osoby sparaliżowane, które nie mają czucia. Niekoniecznie! Mogą być one po prostu z pewnych względów słabsze. Podobnie jest w przypadku osób poruszających się o kulach lub chodziku – nie powinno się z góry zakładać, co im jest. Lepiej po prostu dopytać, czy i jak można im pomóc.

Bardzo często osoby niepełnosprawne ruchowo traktują sprzęt, z którego korzystają, jako swoją przestrzeń osobistą. Nie wolno więc używać go jako wieszaka, podpórki czy stolika. Zawsze o tym pamiętaj!

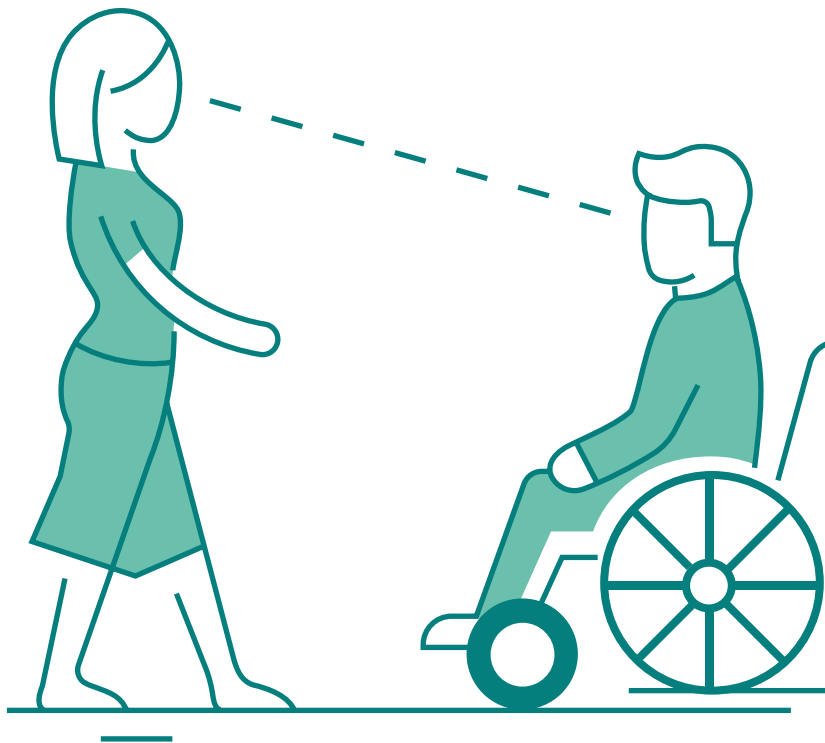
Poza tym:

- rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku, usiądź na krześle, by mieć wzrok mniej więcej na tym samym poziomie. Jeśli to niemożliwe, stań w pewnej odległości, by osoba ta nie musiała nadwyręzać szyi;
- nie pochylaj się nad nią przesadnie, nie dotykaj bez wyraźnego przyzwolenia;
- szukając dla niej picie, dopytaj, jakie naczynie będzie dla niej najbardziej odpowiednie;
- jeśli ma coś podpisać, a nie jest w stanie dosięgnąć do stolika, podaj jej podkładkę.

Pamiętaj też, by nie zastawiać przejść i podjazdów, zwłaszcza samochodami. Dla osób z ograniczeniami ruchowymi zawsze jest to duże utrudnienie.

Bądź empatyczny – jeśli ktoś wspiera się o ogrodzenie twojej posesji lub budynek, w którym mieszkasz, być może ma problemy z chodzeniem i musi odpocząć.

Bądź empatyczny



OSOBY NIEWIDOME LUB NIEDOWIDZĄCE

Niektóre osoby niewidome i niedowidzące poruszają się przy pomocy laski lub psa przewodnika. Nie dzieje się tak zawsze, dlatego jeśli ktoś na ciebie wpadnie lub cię potrąci, nie reaguj przesadnie. Być może ta osoba ma problemy ze wzrokiem.

Nie zakładaj też, że osoba niewidoma lub niedowidząca nie orientuje się w terenie. Jeśli widzisz, że jest zagubiona, możesz zapytać, czy nie potrzebuje pomocy. W kontaktach formalnych ważne jest to, by przedstawić się jej z imienia i nazwiska, a czasami także wymienić pełnioną funkcję.

Jeżeli osoba niewidoma lub niedowidząca jest pierwszy raz w jakimś budynku, możesz zaproponować jej oprowadzenie, tak by poznała wszystkie pomieszczenia i ich układ. W przypadku, gdy korzysta z psa przewodnika, idź po drugiej stronie, by nie przeszkadzać mu w pracy. Nie dotykaj go i nie rozpraszaaj. Idąc, opisz przeszkody i otoczenie.

Istotne jest to, by informować o:

- dziurach, kałużach w podłożu,
- schodach i drzwiach, zwłaszcza tych otwartych,
- wystających ze ściany na wysokości głowy przedmiotach.

Wyrażaj się konkretnie, samo słowo „Uważaj!” może nie wystarczyć. Podobnie jest ze sformułowaniami „tu” i „tam”. Pamiętaj, że osoba, którą oprowadzasz, nie ma orientacji wzrokowej. Trzeba ją więc umiejętnie nakierowywać, odnosząc się do typowego określania stron i kierunków (lewo, prawo, góra, dół). Nigdy nie zostawiaj jej samej na środku pomieszczenia. Podprowadź ją do ściany, stołu lub do jakiegoś znajomego jej miejsca, które może być dla niej punktem odniesienia.

Nie chwytaj osoby niewidomej lub niedowidzącej za rękę, by gdzieś ją zaprowadzić. Może stracić wówczas równowagę. Lepiej zaproponuj jej ramię. Jeżeli tego potrzebuje, możesz nakierować jej dłoń na poręcz, by mogła swobodnie wejść po schodach lub na oparcie krzesła, by mo-

gła usiąść. Przewodnik zawsze idzie pierwszy, informując o przeszkodach, a osoba niewidoma lub niedowidząca pół kroku za nim. Pamiętaj, by nie dotykać i nie przekładać laski, którą się posługuje.

Jeżeli osoba niewidoma lub niedowidząca jest twoim klientem, odczytaj jej informacje podane w formie pisemnej. W sytuacji, gdy chcesz przygotować materiały czytelne także dla osób, które słabiej widzą, powinny być one wydrukowane wielką czcionką na kontrastowym tle - białe napisy na czarnym tle lub czarne napisy na żółtym tle. Ważny jest rodzaj czcionki (powinna być prosta, nieskomplikowana), jej rozmiar i odstępy.

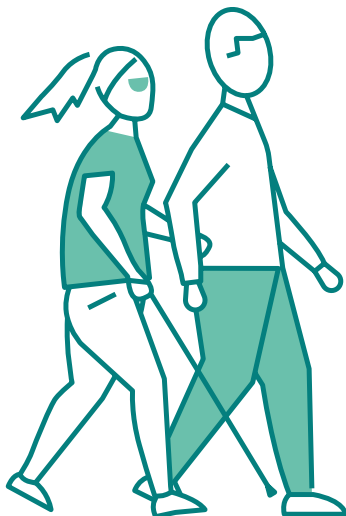
Wydając pieniądze, odlicz resztę na głos, żeby osoba niewidoma lub niedowidząca wiedziała, jakie ma banknoty. W sytuacji, gdy podajesz jej jedzenie w restauracji, zadbaj o to, by na talerzu nie było części niejadalnych i przybrania. Opisz jej dokładnie, z jakich elementów składa się potrawa, posługując się układem tarczy zegara.

W kontaktach z osobami niewidomymi i niedowidzącymi nie bój się używać zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku, takich jak „do zobaczenia”, „do widzenia”, czy „widzisz”. Na pewno nie poczują się tym urażone.

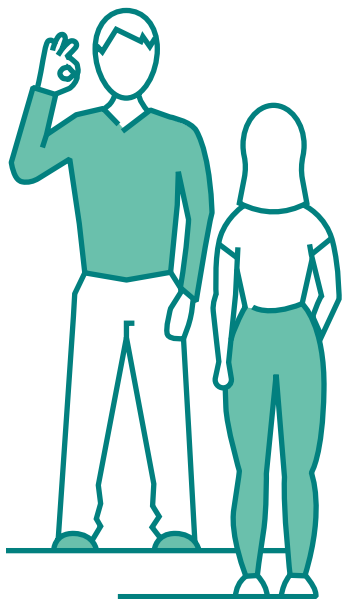
Jeżeli wolisz się zapoznać z tymi zasadami w wersji multimedialnej, obejrzyj filmik opublikowany przez **Polski Związek Niewidomych na YouTube:**



<https://www.youtube.com/watch?v=WpJ2hrmn7qM>



OSOBY NIESŁYSZĄCE LUB NIEDOSŁYSZĄCE



Osoby niesłyszące i niedosłyszące porozumiewają się za pomocą języka migowego lub czytają z ruchu warg. Dlatego nie zasłaniaj ust, gdy mówisz, nie pal w czasie rozmowy, nie jedz i nie żuj gumy. Staraj się mówić wyraźnie (co nie znaczy: głośno, natężenie dźwięków w tym bowiem przypadku nie ma zazwyczaj znaczenia, nie należy więc krzyczeć). Jeśli twój komunikat nie został zrozumiany, powiedz to samo, ale w inny sposób.

Ważne, by pomieszczenie, w którym rozmawiacie, było wyciszone, zwłaszcza jeżeli twój rozmówca korzysta z aparatu słuchowego. Zanim zaczniesz mówić, nawiąż z osobą niesłyszającą lub niedosłyszającą kontakt wzrokowy. W tym celu możesz zamachać ręką lub dotknąć jej ramienia.

Jeżeli nie posługujesz się językiem migowym i trudno ci się porozumieć z osobą niesłyszającą lub niedosłyszającą, skorzystaj z komunikacji pisemnej.

W obecności tłumacza migowego nie zwracaj się do niego, lecz bezpośrednio do osoby niesłyszającej lub niedosłyszającej. Pomijanie jej w konwersacji jest bardzo nieeleganckie i nieuprzejme. Nawet jeżeli rozmowa wymaga pewnego wysiłku, nie rezygnuj z niej i nie podejmuj żadnych decyzji np. w restauracji za osobę niesłyszającą lub niedosłyszającą.

OSOBY Z ZABURZENIAMI MOWY

Wobec osób z zaburzeniami mowy (jąkanie, seplenienie, mówienie ciche lub niewyraźne) przede wszystkim trzeba wykazać się cierpliwością.

Pamiętaj, by:

- nie przerywać im w wypowiedzi,
- nie kończyć za nich zdań,
- nie dopowiadać.

Jeżeli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, nie przytakuj, lecz dopytaj. Poświęć jej uwagę, a jeśli chcesz z nią dłużej porozmawiać, stwórz odpowiednie warunki. Może to być cichy pokój lub jakieś inne odosobnione pomieszczenie, miejsce na uboczu lub przestrzeń, w której nikt nie będzie przeszkadzał. Jeśli pomimo prób komunikacja nadal nie będzie możliwa, poproś o napisanie informacji na kartce lub w telefonie.

Nie wyśmiewaj wad wymowy i nie rób sobie z nich żartów. Jest to bardzo bolesne dla osób, które się z nimi zmagają. Pamiętaj o wzajemnym szacunku.



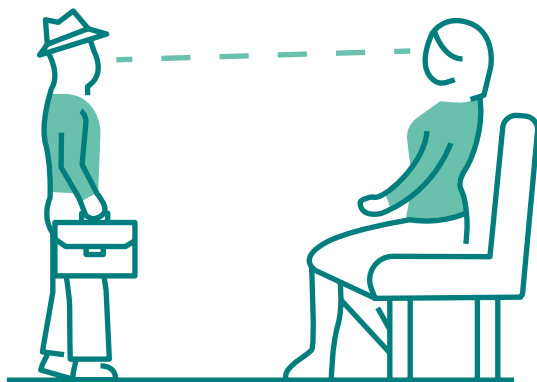
OSOBY NISKIEGO WZROSTU I O ODMIENNYM WYGLĄDZIE

Niski wzrost powoduje, że dorośle osoby często traktowane są jak dzieci.

Pamiętaj, by:

- nie głąskać ich po głowie, nie klepać po buzi i szanować ich przestrzeń osobistą;
- odnosić się do nich z szacunkiem;
- nie przyglądać im się natarczywie i nie dopytywać o przyczynę ich bardzo niskiego wzrostu lub odmiennego wyglądu.

W czasie rozmowy możesz przykucnąć lub usiąść, by osoba niskiego wzrostu nie musiała zadzierać głowy. Jeśli z nią pracujesz lub mieszkasz, nie przekładaj poukładanych przez nią rzeczy, bo być może nie będzie umiała po nie sięgnąć.



Nie tylko bardzo niski wzrost, ale ogólnie odmienny wygląd (nadwaga, deformacje ciała, brak kończyny), mogą wywołać wśród otoczenia zaciekawienie. Nie okazuj go i nie wskazuj takich osób palcem, ponieważ na pewno poczują się niezręcznie. Nie piętnuj ich, nie wyśmiewaj, ale też nie uciekaj wzrokiem, gdy wasze spojrzenia się spotkają. W takiej sytuacji najlepiej po prostu się uśmiechnąć.

OSOBY Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI / ZABURZENIAMI FUNKCJI POZNAWCZYCH

Należy pamiętać, że osoby te stanowią bardzo niejednorodną grupę – od takich, które funkcjonują w taki sposób, że ich problemy i choroba są prawie niezauważalne dla postronnego obserwatora, do takich, których zaburzenia są mocno widoczne.

Poniżej kilka porad, z których można skorzystać w kontaktach z osobami, mającymi zaburzenia psychiczne i/lub zaburzenia funkcji poznawczych:

- **nie traktuj takich osób odmiennie** – oczekuj zwyczajowych rozmów i traktowania;
- **nie krytykuj ich** – możesz w razie konieczności zakomunikować, że nie podoba ci się czy nie akceptujesz danego zachowania;
- **dbaj o sprzyjające warunki rozmowy**: bez hałasu, spokojne, bez zakłócających bodźców;
- **jeśli ktoś zachowuje się w sposób, który cię niepokoi, zapytaj czy nie potrzebuje pomocy**. Część takich osób ma swoich opiekunów/ asystentów do których można zadzwonić lub ma przy sobie leki, które ewentualnie może zażyć, by się uspokoić. W razie konieczności – wezwij odpowiednie służby;
- **osoby te mogą mieć trudność z rozpoznawaniem Twoich stanów emocjonalnych**, znaczenia Twojego wyrazu twarzy, komunikatów niewerbalnych. Dobrze jest zatem informować wprost, np.: uśmiecham się, bo cię lubię;
- **nie tłumacz takiej osobie, że coś jest jej urojeniem**, że nie ma sensu się bać, że to co robi nie ma sensu. Jej świat wewnętrzny funkcjonuje inaczej i nie uda ci się jej przekonać;
- **jeśli widzisz dziecko lub osobę dorosłą, którzy zachowują się w sposób odbiegający od norm, nie komentuj zachowania tych osób** np. poprzez komunikaty „gdzie są rodziciele tego dziecka”, „jaka niewychowana osoba”. Najczęściej, najbliższe otoczenie robi wszystko co może, by osoba chora funkcjonowała jak najlepiej i taka nieprzychylność społeczna jest bardzo raniąca;

- **zachowuj się spokojnie**, nie podnoś głosu, nie gestykuluj nadmiernie, staraj się panować nad swoją mimiką (nie rób min mogących wskazywać, że uważasz, że osoba nie zachowuje się „normalnie”).

Zaburzenia funkcji poznawczych mogą dotyczyć osób z niepełnosprawnością intelektualną. Osoby te mają trudności z wykorzystaniem zdobytej wiedzy i umiejętności oraz zastosowaniem ich w różnych miejscach i okolicznościach. Jeżeli jednak są dorośle, nie traktuj ich jak dzieci. Zawsze pamiętaj o wzajemnym szacunku.

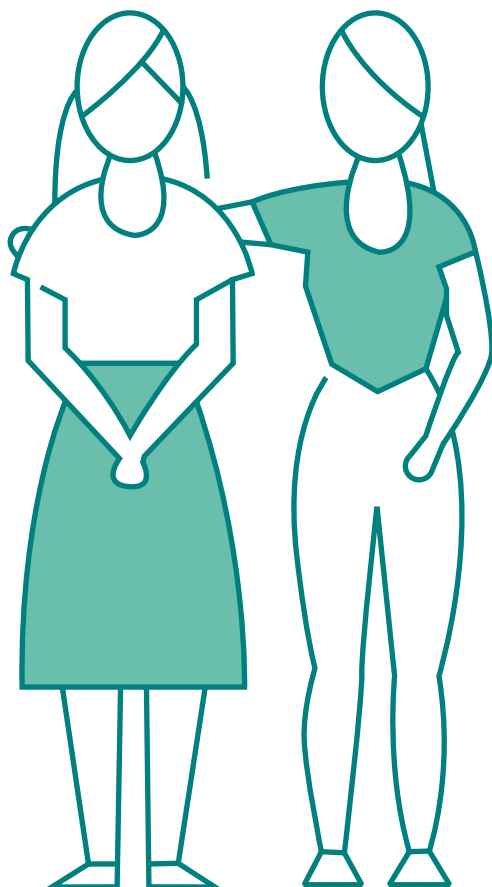
Komunikując się z nimi:

- wyrażaj się jasno,
- używaj prostych słów,
- unikaj abstrakcyjnych pojęć.

Pamiętaj, że osoby z zaburzeniami funkcji poznawczych mogą powtarzać zastyszane słowa lub opinie i odpowiadać na pytania tak, by zadowolić rozmówcę. Dlatego najlepiej weryfikuj to, co mówią, pytaj o to samo, ale w inny sposób. Zawsze też upewnij się, czy mogą same o sobie decydować. Wykaż się cierpliwością i wysłuchaj wszystkiego, co mają do powiedzenia.

Czasami takie osoby nie potrafią mówić. Wówczas do porozumiewania się używa się specjalnych piktogramów. Dla osoby, która nie ma wprawy, może być to mozolne zajęcie. Warto jednak podjąć ten trud i sprawić tym samym komuś przyjemność konwersacji.

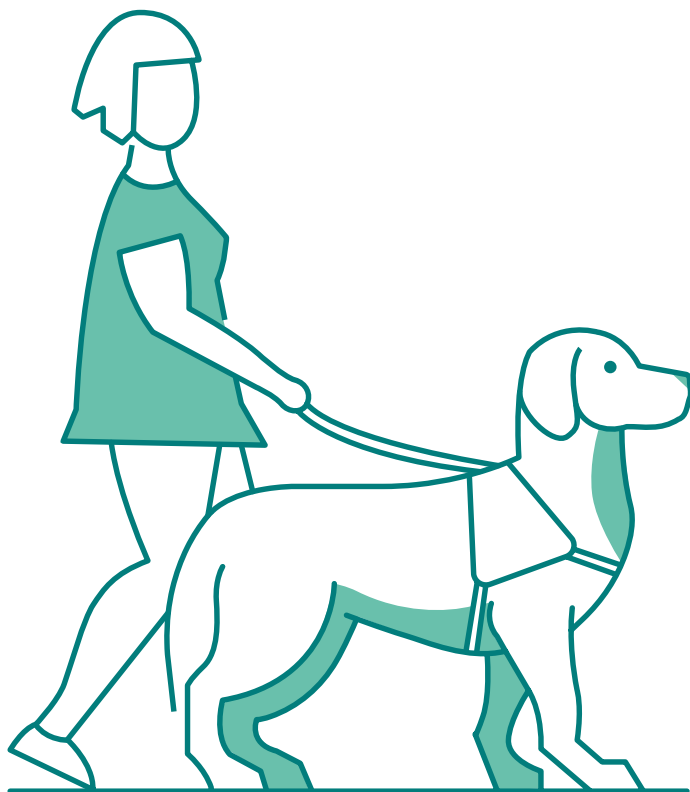
Wykaż się cierpliwością



PSY ASYSTUJĄCE / PRZEWODNICY

Niektórym osobom z niepełnosprawnościami towarzyszą psy pracujące. Osobom niewidomym najczęściej pomagają psy przewodnicy, natomiast osobom, które poruszają się na wózkach inwalidzkich pomagają psy asystujące. Nie zaczepiaj tych zwierząt, nie głaszcz ich i nie rozpraszaj. To bardzo utrudnia im wypełnianie obowiązków.

Pamiętaj, że takie psy mają prawo wstępu do budynków użyteczności publicznej. Wykaż się więc zrozumieniem, jeśli pojawią się w twojej restauracji lub firmie. Miło będzie, jeśli takiemu nietypowemu gościowi zaproponujesz miskę z wodą.





TYCHY ✓ DOBRE MIEJSCE

Urząd Miasta Tychy
al. Niepodległości 49, 43-100 Tychy
tel.: (32) 776 33 33
fax: (32) 776 33 44

www.umtychy.pl