

Drogi Czytelniku!

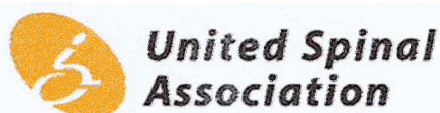
Z ogromną przyjemnością prezentujemy Ci niniejszy poradnik dotyczący savoir-vivre wobec osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Znajdziesz w nim wiele cennych wskazówek, jak zachowywać się w kontakcie z osobami niepełnosprawnymi, w zaistniałej sytuacji. Pamiętaj, że często nieporozumienia w relacjach pomiędzy osobą sprawną i niepełnosprawną wynikają nie ze złej woli, lecz z niewiedzy, jak postępować, jak rozmawiać, czy jak poprosić lub zaoferować pomoc.

Autorem tej publikacji jest Judy Cohen – wybitny ekspert i znawca tematu w dziedzinie mediacji w sprawach związanych z niepełnosprawnością. Poradnik ten będzie ukazywał się na łamach KSSN w kilku częściach, w formie niniejszej wkładki, tak abyś mógł stworzyć sobie swego rodzaju komplet.

Życzymy przyjemnej i owocnej lektury!

Redakcja

Praktyczny poradnik savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych



Autor **Judy Cohen**

ACCESS RESOURCES

Ilustracje **Yvette Silver**

Publikacja **United Spinal Association**

Tłumaczenie na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej

Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych

Adaptacja **Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych**

Podstawowe zasady

ZANIM POMOŻESZ - ZAPYTAJ

Sam fakt bycia niepełnosprawnym nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy*. Jeżeli znajduje się ona w przyjaznym otoczeniu, zwykle sama da sobie świetnie radę. Dorośli niepełnosprawni chcą być traktowani jak niezależni ludzie. Pomoc należy oferować jedynie wówczas, gdy wydaje się, że dana osoba może jej potrzebować. Jeżeli tak jest w istocie, zapytaj zanim zaczniesz jej udzielać.

BĄDŹ TAKTOWNY INICJUJĄC KONTAKT FIZYCZNY

Niektóre osoby niepełnosprawne utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj klepania takiej osoby po głowie a także dotykania jej wózka, skutera czy laski. Osoby niepełnosprawne Niepełnosprawni uważają ją za część ich przestrzeni osobistej.

POMYŚL ZANIM COŚ POWIESZ

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej towarzysza, pomocnika, ani tłumacza języka migowego. Prowadzenie zwykłej rozmowy z osobą niepełnosprawną jest fajne, po prostu zwracaj się do niej jak do każdej innej osoby. Szanuj jej prywatność. Jeżeli będziesz wypytywał ją o jej przypadłość, może się ona poczuć jakbyś sprowadzał ją wyłącznie do jej niepełnosprawności, a nie widział w niej człowieka (jednak wiele osób niepełnosprawnych nie ma nic przeciwko naturalnej ciekawości dzieci i nie krępują się odpowiadać na zadawane przez nie pytania).

NIE RÓB ŻADNYCH ZAŁOŻEŃ

Osoby niepełnosprawne same najlepiej wiedzą co mogą zrobić a czego nie. Nie podejmuj za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności. W zależności od sytuacji, wykluczanie osób niepełnosprawnych z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach może stanowić pogwałcenie ich praw.

REAGUJ UPRZEJMIE NA PROŚBY ON.

Jeżeli osoby niepełnosprawne proszą cię o dokonanie pewnych przystosowań w twojej działalności, to nie jest to skarga. Świadczy to o tym, że czują się w twoim lokalu na tyle swobodnie, aby mówić o swoich potrzebach. Jeżeli twoja reakcja będzie pozytywna, na pewno będą do ciebie wracać i powiedzą swoim znajomym, jak dobrze zostali obsłużeni.

* Uwaga: Chcielibyśmy, abyście myśleli o osobach niepełnosprawnych jak o jednostkach – waszych znajomych, współpracownikach, sąsiadach – dlatego zamiast używać bezpostaciowego zaimka „oni” w odniesieniu do osób niepełnosprawnych, w tekście staramy się używać zaimków „ona” lub „on”.

Wskazówki terminologiczne

STAWIAJ OSOBĘ NA PIERWSZYM MIEJSCU. Mów „osoba niepełnosprawna” a nie „niepełnosprawny”, „osoby niepełnosprawne” a nie „niepełnosprawni”. Jeśli chodzi o konkretne formy niepełnosprawności, bezpiecznie jest mówić „osoba z zespołem Tourette’a” lub „osoba z porażeniem mózgowym”. Zdarza się jednak, że poszczególne osoby mają swoje własne preferencje, dlatego jeśli nie masz pewności, jakich słów używać – zapytaj.

Unikaj przestarzałych określeń takich jak „upośledzony” czy „kaleka”. Pamiętaj też, że wiele osób niepełnosprawnych nie lubi żargonowych, eufemistycznych określeń typu „inwalida narządu ruchu” czy „sprawny inaczej”.

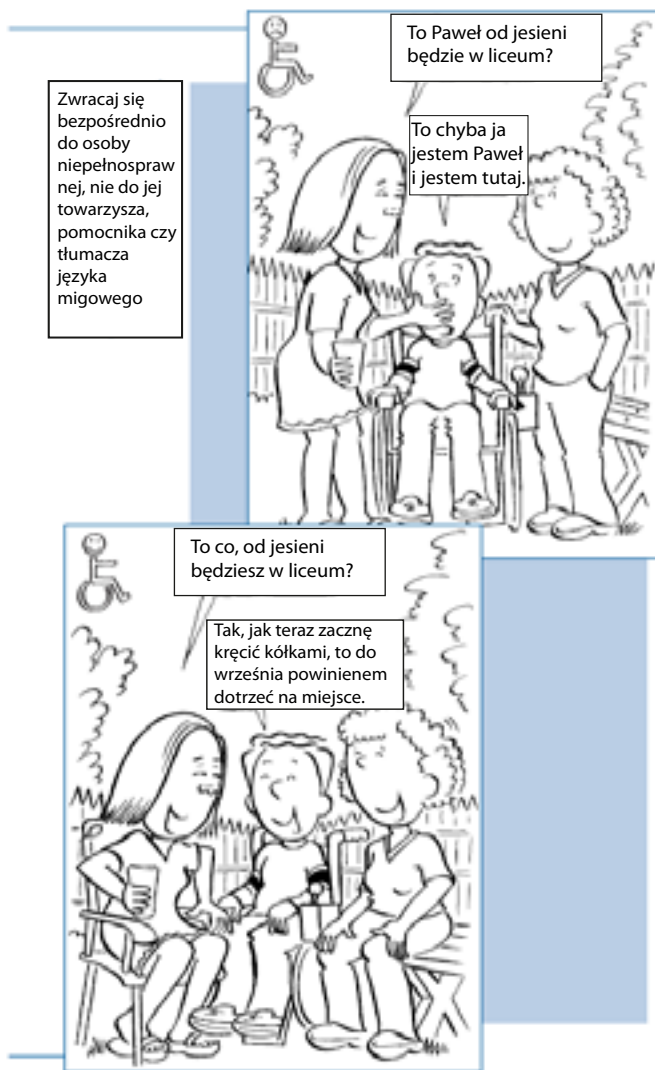
Zamiast „przykuty do wózka inwalidzkiego” mów „osoba korzystająca z wózka”. Wózek umożliwia osobie

niepełnosprawnej poruszanie się i pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jest więc elementem wyzwalającym a nie „przykuwającym”.

Unikaj negatywnych określeń w stylu „cierpiący” czy „chory”, mów „osoba z AIDS” zamiast „osoba cierpiąca na AIDS” czy „osoba chora na AIDS”.

Rozmawiając z osobami niepełnosprawnymi można swobodnie używać wyrażen idiomatycznych. Całkowicie dopuszczalne jest żegnanie się z osobą niewidomą słowami „dobrze było cię widzieć” albo „do zobaczenia”, gdyż niepełnosprawni sami często używają tego typu wyrażen.

Osoby niesłyszące komunikują się między sobą za pomocą języka migowego, uważając się za członków mniejszości kulturowej i językowej. Nazywają siebie osobami Niesłyszącymi przez duże N, a określenie „głuchy” może być dla tych osób obraźliwe. Niektórzy mogą nie mieć nic przeciwko niemu, ale bezpieczniej jest określać osoby, które częściowo utraciły słuch, lecz używają języka migowego, jako „niedosłyszące” a osoby ze znaczną utratą słuchu jako Niesłyszące lub niesłyszące.



Osoby korzystające z wózka lub niepełnosprawne ruchowo

OSOBY KORZYSTAJĄCE Z WÓZKA mogą mieć różne stopnie niepełnosprawności i zróżnicowane możliwości. Niektóre osoby używają do poruszania się ramion i dłoni, inne mogą wstać z wózka i przejść krótki dystans same.

- Osoby korzystające z wózka są ludźmi a nie sprzętami. Nie pochylaj się nad osobą w wózku żeby ucisnąć komuś dłoń ani nie proś takiej osoby, aby trzymała płaszcze. W żadnym razie nie powinno się stawiać drinka na pulpicie przymocowanym do czyjegoś wózka.
- Nie pchaj, ani nie dotykaj czyjegoś wózka, gdyż stanowi on część przestrzeni osobistej tej osoby. Jeżeli rzucisz się komuś do pomocy w zjechaniu z krawężnika, może się zdarzyć, że wypadnie on z wózka. Elementy wózka mogą się urwać, jeżeli podniesiesz go za rączki lub podnóżek.
- Podjazdy i drzwi dostępne dla osób niepełnosprawnych powinny być w twoim budynku zawsze otwarte i wolne od wszelkich przeszkód.
- Pamiętaj, że osoby korzystające z wózka nie mogą wszędzie dosięgnąć. Staraj się umieścić jak najwięcej przedmiotów w zasięgu ich rąk, upewnij się, że na drodze do półek i wieszaków nie ma żadnych przeszkód. Rozmawiając z osobą korzystającą z wózka weź krzesło i usiądź na jej poziomie. Jeżeli nie jest to możliwe, stań w niewielkiej odległości, żeby nie musiała ona nadwyręzać szyi, aby nawiązać z tobą kontakt wzrokowy.
- Jeżeli kasa w miejscu twojej działalności jest zbyt wysoka, żeby osoba korzystająca z wózka mogła cię widzieć ponad nią, wyjdź zza kasy, żeby ją obsłużyć. Jeżeli wiąże się to z wypełnianiem formularzy lub składaniem podpisu, miej pod ręką podkładkę do pisania.
- Jeżeli w budynku, w którym mieści się twoja firma, jest kilka alternatywnych dróg, umieść dla osób korzystających z wózka drogowskazy, aby łatwo mogły znaleźć najlepszą z nich. Osoby

poruszające się przy pomocy laski lub kul również będą chciały skorzystać z najdogodniejszej drogi, lecz niekiedy schody są dla nich łatwiejsze do pokonania niż podjazd. Dopilnuj, aby recepcjonistki i ochroniarze byli w stanie skierować te osoby na najlepszą dla nich drogę w budynku.

- Jeżeli najbliższa toaleta publiczna nie jest dostosowana dla potrzeb osób niepełnosprawnych lub znajduje się na piętrze, które jest dla nich

Utrzymuj specjalne podjazdy wolne od wszelkich przeszkód



Nie proś osoby korzystającej z wózka o potrzymanie twoich rzeczy. Szanuj przestrzeń osobistą tej osoby.

Możesz potrzymać mi płaszcz?

SZATNIA

niedostępne, pozwól osobie na wózku skorzystać z toalety prywatnej albo służbowej.

- Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul potrzebują ramion, aby utrzymywać równowagę, więc nigdy ich za nie nie chwytaj. Osoby mające trudności z poruszaniem się opierają się czasem o drzwi, aby je otworzyć. Otwieranie im drzwi zza ich pleców lub otwieranie ich zniżej może spowodować ich upadek. Nawet popychanie lub wypychanie wózka może przerodzić się w problem, więc zanim zaoferujesz swoją pomoc, zawsze zapytaj, w jaki sposób to zrobić.

- Jeśli oferujesz osobie mającej trudności z poruszaniem się miejsce siedzące, pamiętaj, że niektórym osobom może być łatwiej skorzystać z siedzenia z podłokietnikami lub z wyższym siedziskiem.

- Dużym problemem, z jakim muszą zmagać się osoby mające trudności z poruszaniem się, są upadki. Pamiętaj, aby zawsze umieszczać odpowiednią ilość znaków ostrzegawczych na mokrych podłogach, a kiedy pada deszcz lub śnieg wyłóż wycieraczki, żeby podłogi pozostały suche (dopilnuj jednak, żeby nie było ich za dużo, gdyż mogłoby to utrudniać poruszanie się osobom korzystającym z wózka).

- Osoby, które na pierwszy rzut oka nie mają problemów z poruszaniem się, również mogą mieć pewne szczególne potrzeby w tej kwestii. Na przykład osoby ze schorzeniami układu oddechowego lub krążenia

mogą nie być w stanie pokonywać długich dystansów pieszo lub też szybko chodzić. Pamiętaj, że w muzeum, hotelu lub markecie powinna znajdować się wystarczająca ilość ławek, na których osoby takie mogłyby odpocząć.

- Niektóre osoby nie mogą w pełni poruszać swoimi dłońmi, nadgarstkami czy ramionami. Bądź przygotowany na to, aby udzielić im pomocy przy sięganiu, chwytaniu i podnoszeniu przedmiotów, otwieraniu drzwi i gablot czy obsłudze automatów i innego sprzętu.

W następnej części:

- Osoby niewidome lub niedowidzące
- Osoby niesłyszące lub niedosłyszące