

Drogi Czytelniku!

Z ogromną przyjemnością prezentujemy kolejną część poradnika dotyczącego 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.

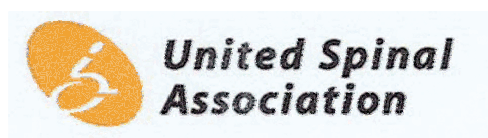
Autorem tej publikacji jest Judy Cohen – wybitny ekspert i znawca tematu w dziedzinie mediacji w sprawach związanych z niepełnosprawnością.

W tym numerze KSSN zamieszczamy część dotyczącą osób niewidomych lub niedowidzących oraz niesłyszących lub niedosłyszących.

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

Osoby niewidome lub niedowidzące

OSOBY NIEWIDOME umieją orientować się w terenie i poruszać się po ulicach.

- Osoby te są w stanie same podróżować, choć czasem korzystają z laski lub z pomocy psa przewodnika. Niektóre osoby mogą mieć problemy ze wzrokiem, które nie są widoczne. Bądź przygotowany, aby udzielić takiej osobie pomocy – na przykład przeczytać jej coś – kiedy cię o to poprosi.
- Zanim nawiążesz kontakt fizyczny, uprzedź o tym osobę niewidomą. Wymień swoje imię, a jeśli jest to stosowne – również funkcję, jaką pełnisz, np. ochroniarz, bileter, opiekun społeczny, recepcjonistka czy kolega z wydziału. Powinieneś też przedstawić osobę niewidomą

wszystkim osobom z grupy, aby nie poczuła się ona wykluczona.

- Jeżeli nowy klient lub pracownik jest osobą niewidomą lub niedowidzącą, oprowadź ją po wszystkich pomieszczeniach.
- Osoby niewidome korzystają ze swoich rąk do utrzymywania równowagi, więc jeśli chcesz taką osobę poprowadzić, zaproponuj jej swoje ramię, zamiast chwytać ją za rękę (można jednak poprowadzić rękę osoby niewidomej do poręczy lub oparcia krzesła, jeśli chce ona wejść na schody lub usiąść).
- Jeżeli osoba niewidoma korzysta z pomocy psa przewodnika, idź po przeciwnej stronie niż pies. Idąc opisz otoczenie i wskazuj przeszkody, np.

schody („w górę” lub „w dół”) albo dziurę w chodniku. Inne zagrożenia to: drzwi obrotowe, otwarte drzwiczki szafy i przedmioty wystające ze ścian na poziomie głowy, takie jak rośliny czy lampy. Jeśli chcesz ostrzec osobę niewidomą, zrób to w sposób konkretny. Sam okrzyk „uwaga!” nie pozwoli jej zorientować się, czy ma się zatrzymać, uciekać, pochylić czy coś przeskoczyć.

- Jeżeli wskazujesz osobie niewidomej drogę, podaj jej konkretne wskazówki niewymagające orientacji wzrokowej. Zamiast powiedzieć „skręć w prawo przy półce z materiałami biurowymi” powiedz „idź prosto do końca alejki a potem skręć w prawo”, gdyż osoba ta może nie wiedzieć, gdzie znajdują się materiały biurowe.

- Jeśli musisz już iść i pozostawiasz osobę niewidomą w jakimś miejscu samą, powiedz jej o tym, opisz jej drogę do wyjścia a następnie pozostaw ją blisko ściany, stołu lub w jakimś innym konkretnym miejscu. Pozostawiając taką osobę na środku pomieszczenia sprawiasz jej duży kłopot.

- Nie dotykaj laski ani psa osoby niewidomej. Pies jest w pracy i nie może się rozpraszać, laska stanowi część przestrzeni osobistej danej osoby. Jeśli osoba niewidoma położy gdzieś laskę, nie przekładaj jej, uprzedzaj jedynie wtedy, jeśli może stanowić ona przeszkodę.

- Proponuj niewidomym klientom odczytanie informacji podanych w formie pisemnej, np. karty dań, etykiet na produktach albo wyciągu z konta. Odlicz resztę



na głos, aby mogli oni zapamiętać, jakie otrzymali banknoty.

- Jeśli serwujesz osobie niewidomej posiłek, opisz jej dokładnie zawartość talerza posługując się orientacją wg zegara (godzina 12 znajduje się najdalej od niej a 6 najbliżej). Usuń z talerza przybranie i wszystkie elementy, które nie nadają się do jedzenia. Niektórzy goście mogą poprosić cię o pokrojenie potrawy na kawałki, możesz to zrobić w kuchni przed jej podaniem.
- Osoby niedowidzące mogą przeczytać jedynie informacje wydrukowane dużą czcionką. Rodzaj czcionki i odpowiednie odstępy są równie ważne, jak jej rozmiar. Etykiety i oznaczenia powinny być napisane wyraźnymi literami kontrastującymi z tłem. Osobom niedowidzącym najłatwiej jest przeczytać tekst napisany wielkimi białymi literami na czarnym tle.
- Bardzo ważnym elementem jest dobre oświetlenie, lecz nie powinno ono być zbyt jasne. Światło odbijające się od błyszczącej tapety może razić w oczy. Dopilnuj, aby na drodze, jaką poruszają się osoby niewidome i niedowidzące, nie było żadnych przeszkód. Jeżeli osoby te są twoimi regularnymi klientami lub też pracownikami, informuj je o wszelkich zmianach, np. o przestawionych meblach, sprzętach i innych przedmiotach.



Osoby niesłyszące lub niedosłyszące

POLSKI JĘZYK MIGOWY to zupełnie inny język niż polski mówiony, charakteryzuje się on zupełnie inną składnią. Czytanie z ruchu warg jest dla osób niesłyszących bardzo trudne, jeśli ich pierwszym językiem jest język migowy, gdyż większość dźwięków powstaje wewnątrz jamy ustnej – trudno jest czytać z ruchu warg w drugim języku. Osoby niedosłyszące porozumiewają się jednak w języku polskim. Słyszac w ograniczonym stopniu, wspomagają się aparatami słuchowymi i/lub patrzą na usta swojego rozmówcy, aby ułatwić

sobie komunikację. Istnieje wiele sposobów i stylów komunikowania się stosowanych przez osoby z utratą słuchu, których nie sposób krótko opisać. Należy wspomnieć, że większość dorosłych, którzy niedawno utracili słuch, nie posługuje się językiem migowym, lecz polskim i w komunikacji wspomaga się urządzeniami do pisania lub wspomagającymi słuch. Osoby z implantami ślimakowymi, tak samo jak osoby z innymi formami utraty słuchu, informują zwykle swoich rozmówców jak najlepiej się z nimi porozumiewać.



- Jeżeli wymiana informacji ma być skomplikowana, np. podczas rozmowy w sprawie pracy, wizyty u lekarza czy powiadamiania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, najskuteczniejszym sposobem komunikowania się z osobą posługującą się językiem migowym jako pierwszym językiem jest pomoc wykwalifikowanego tłumacza tego języka. W prostych interakcjach, takich jak składanie zamówienia w restauracji czy wynajmowanie pokoju hotelowego, zwykle wystarczy pisanie komunikatów na kartce.
- Aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, obserwuj jakie daje ci sygnały. Jeżeli nie rozumiesz, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, poinformuj ją o tym.
- Jeżeli podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego, patrz na osobę niesłyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy. Zwracaj się bezpośrednio do niej („czego się napijesz?”), a nie do tłumacza („spytaj czego się napije”).
- Nie podejmuj decyzji za osoby niesłyszące, należy je włączyć w proces podejmowania decyzji ich dotyczących. Zanim zaczniesz mówić do

osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się że na ciebie patrzy. W zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia lub włączyć i wyłączyć światło. Jeżeli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie któregoś zdania, nie powtarzaj go a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej.

- Mów z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy. Cichy, dobrze oświetlony pokój jest najlepszy do skutecznej komunikacji. Jeśli stoisz przy źródle światła, np. przy oknie, i jesteś zwrócony do niego plecami, blask może spowodować, że twoja twarz będzie niewyraźna, co uniemożliwi osobie niedosłyszącej czytanie z ruchu warg.
- Mów wyraźnie. Większość osób niedosłyszących pomaga sobie w zrozumieniu wypowiedzi patrząc na usta rozmówcy. Gdy mówisz nie żuj gumy, nie pal papierosów ani nie zasłaniaj ust.
- Nie musisz krzyczeć do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej. Jeśli osoba ta używa aparatu słuchowego, jest on na pewno dostosowany do normalnego poziomu głosu i twój krzyk będzie przez to zniekształcony.

