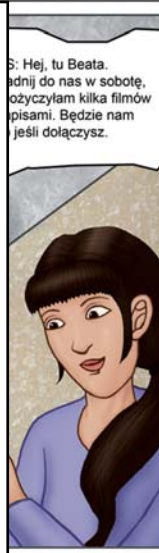




Savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych

ilustrował Jacek Grześkowiak



Szanowni Państwo!

Poradnik „Savoir-vivre wobec osób niepełnosprawnych” dotyczy osób oraz sytuacji, z którymi możemy spotkać się na co dzień i podpowiada, jak powinniśmy się wtedy zachować.

Jest adresowany zarówno do osób prywatnych, jak też do przedstawicieli firm i instytucji, których klientami oraz pracownikami mogą być osoby niepełnosprawne.

Niniejsze opracowanie przybliży problemy, na jakie w codziennym funkcjonowaniu napotykają osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a także radzi, w jaki sposób przyjąć im ze skuteczną i właściwą pomocą, gdy tego potrzebują.

Osoby niepełnosprawne są wśród nas. Nie trzeba się ich krępować czy czuć niezręcznie w ich obecności. Zachowujmy się wobec nich zupełnie naturalnie - taktownie i przyjaźnie, a jeśli nie jesteśmy pewni, czy robimy to właściwie - po prostu je zapytajmy.

OSOBY OGRANICZONE RUCHOWO ... 1

OSOBY NISKIEGO WZROSTU ... 21

OSOBY NIEWIDOME I NIEDOWIDZĄCE ... 22

OSOBY NIESŁYSZĄCE ... 34

OSOBY Z ZABURZENIAMI MOWY ... 39

OSOBY Z EPILEPSJĄ ... 42

OSOBY O ODMIENNYM WYGLĄDZIE ... 44

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE INTELEKTUALNIE ... 46

osoby ograniczone ruchowo



Na pytania dzieci dotyczące niepełnosprawności odpowiadaj w sposób naturalny, np. powiedz, że pan ma chore nogi i nie może chodzić, dlatego porusza się na wózku.

osoby ograniczone ruchowo



Wózek inwalidzki nie jest sprzętem, który pełni funkcję stolika czy wieszaka. Szanujmy przestrzeń osoby niepełnosprawnej, nie wykorzystujmy jej do własnych potrzeb. Wózek nie jest też rowerem ani pojazdem, z którego właściciel korzysta dla przyjemności. Nie prosimy go o dodatkowe przysługi, które możemy zrealizować sami.

osoby ograniczone ruchowo



Jeżeli prowadzimy działalność handlową czy usługową postarajmy się dostosować wejście do potrzeb osób niepełnosprawnych. Z ułatwień mogą także korzystać osoby z dzieckiem. Starajmy się tak umieszczać produkty na sklepowych półkach, aby osoby na wózkach nie miały problemu z dosięgnięciem do nich.

osoby ograniczone ruchowo



Szczególnie zimą pamiętajmy o odśnieżaniu podjazdów i przejazdów.

osoby ograniczone ruchowo



Zapytaj czy możesz pomóc i w jaki sposób.

osoby ograniczone ruchowo



Osoby niepełnosprawne ruchowo są szczególnie narażone na upadki. Dlatego pamiętajmy, aby umieszczać znaki ostrzegawcze (np. „Uwaga, śliska podłoga”) czy odśnieżać ścieżki, którymi się poruszają. Pomagając w pokonaniu trudności, nie chwytajmy ich pod rękę, tylko udostępnijmy swoje ramię. Dzięki temu będą się czuły bardziej bezpieczne.

osoby ograniczone ruchowo



Pamiętaj, że stanowiska parkingowe oznaczone kopertą przeznaczone są dla osób niepełnosprawnych, które potrzebują więcej miejsca przy wsiadaniu i wysiadaniu z auta.

osoby ograniczone ruchowo



Zapytajmy, czy osoba poruszająca się na wózku życzy sobie, aby pomóc jej go pchać lub wnieść po schodach. Zanim dotkniemy wózka, zapytajmy właściciela, w jaki sposób to zrobić, aby go nie uszkodzić.

osoby ograniczone ruchowo



W większości środków komunikacji miejskiej znajdują się specjalne miejsca przeznaczone dla osób poruszających się na wózkach. Ustąpmy im miejsca i nie narażamy na dodatkowe niedogodności.

osoby ograniczone ruchowo



Nie nachylajmy się przesadnie nad osobą na wózku. Witając się, czy rozmawiając z nią zachowujemy się w taki sam sposób, jakbyśmy rozmawiali z osobą pełnosprawną. Jeżeli przewidujemy dłuższe spotkanie czy dyskusję, postaramy się usiąść tak, aby nasza twarz znajdowała się na tym samym poziomie, co twarz rozmówcy.

osoby ograniczone ruchowo



Zwracając się do osoby niepełnosprawnej lub mówiąc o niej, stawiaj osobę na pierwszym miejscu. Dlatego mów „osoba niepełnosprawna” a nie „niepełnosprawny”, „osoby niepełnosprawne” a nie „niepełnosprawni”. Nie używaj określeń takich jak „upośledzony” czy „kaleka”, a zamiast „przykuty do wózka inwalidzkiego” mów „osoba korzystająca z wózka”.

osoby ograniczone ruchowo



Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku.

osoby ograniczone ruchowo



Zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, z którą chcesz rozmawiać a nie do jej towarzysza lub pomocnika. To ona jest najważniejsza i nie umniejszaj jej wagi tylko dlatego, że inaczej się porusza lub potrzebuje pomocy w niektórych czynnościach.

osoby ograniczone ruchowo



Zwracaj się bezpośrednio do zainteresowanej osoby niepełnosprawnej bądź chorej, a nie do osoby jej towarzyszącej.

osoby ograniczone ruchowo



Niepełnosprawność może mieć różne stopnie.
Warto się postarać, aby wykorzystać możliwości
osoby niepełnosprawnej, włączyć ją do wspólnej zabawy
i razem miło spędzić czas.

osoby ograniczone ruchowo



Bądź cierpliwy i wyrozumiały. Osoba z niepełnosprawnością potrzebuje czasem więcej czasu by coś zrobić.

osoby ograniczone ruchowo



Niepełnosprawność nie jest żadną barierą w miłości.

osoby ograniczone ruchowo



Witając się z osobą, która np. ma amputowaną rękę, śmiało uściśnij jej drugą.

osoby ograniczone ruchowo



Pamiętaj, że kule, wózek, czy laska należą do sfery osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dotykać ich bez pozwolenia właściciela.

osoby ograniczone ruchowo



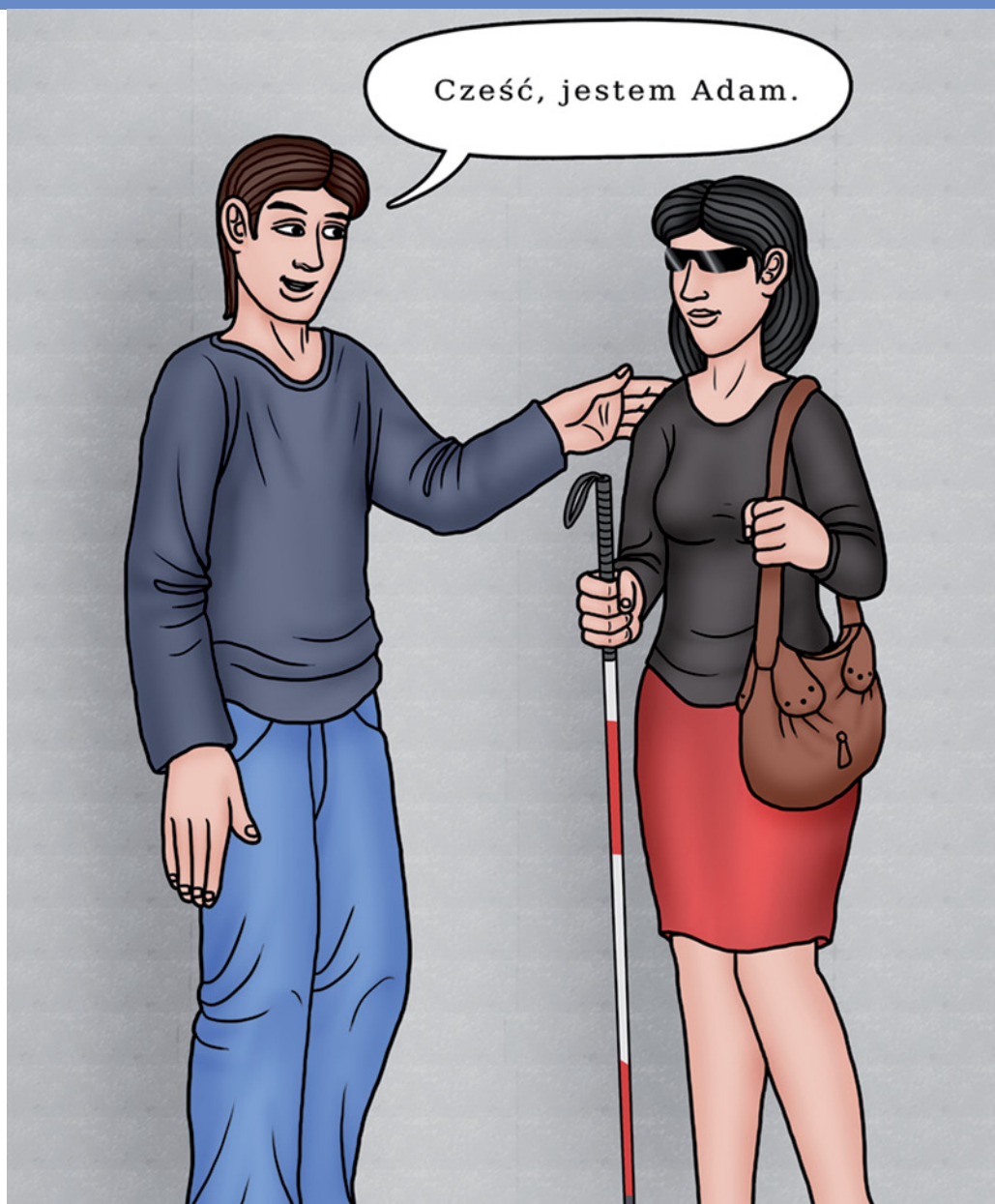
Dla osób poruszających się o kulach stanie jest uciążliwe.

osoby niskiego wzrostu



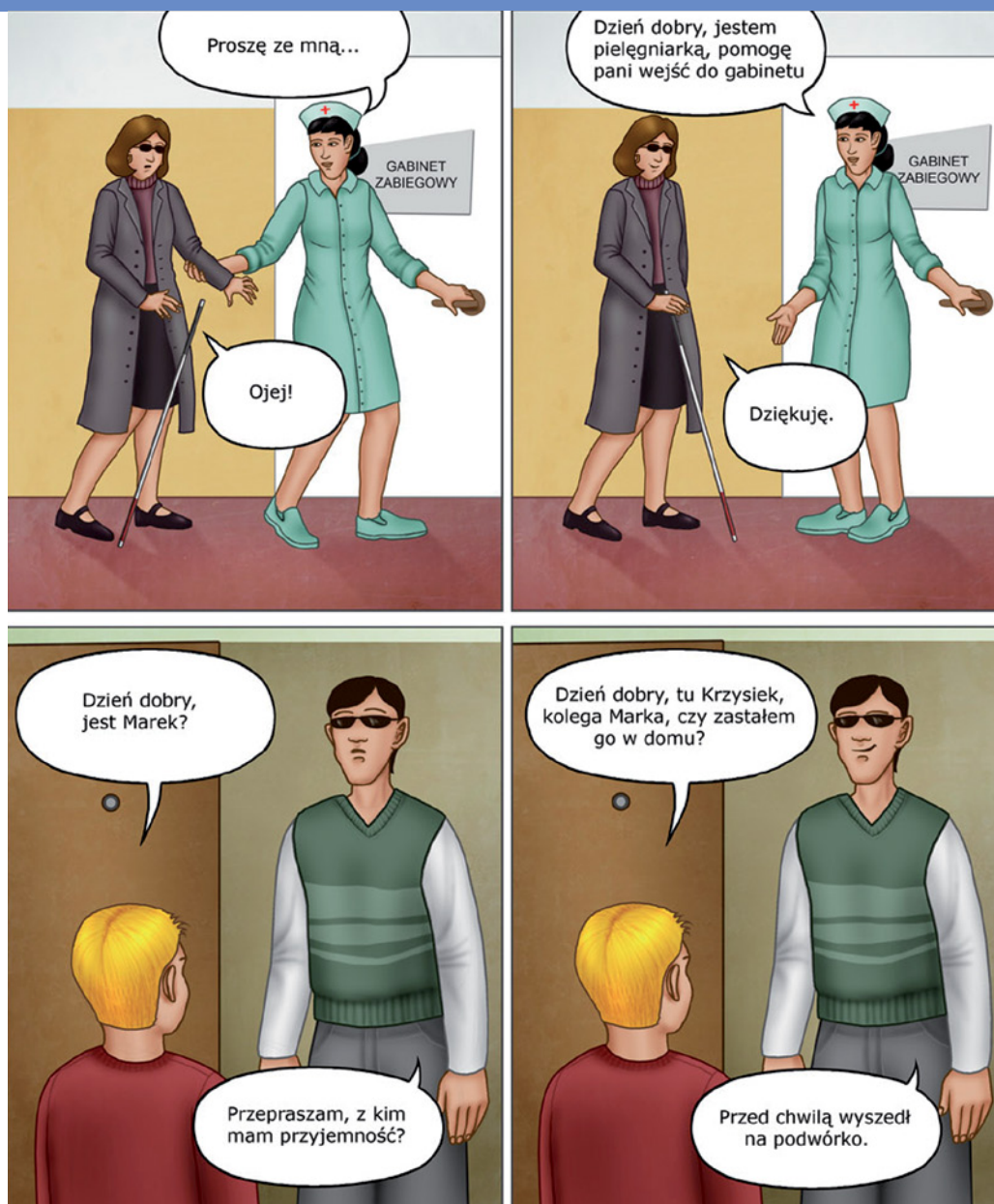
Starajmy się tak dostosować miejsca użyteczności publicznej, aby osoby niskiego wzrostu mogły bez przeszkód z nich korzystać. Dotyczy to zarówno przedmiotów w sklepach, jak i telefonów, okienek bankowych czy pisuarów. Nie odnośmy się do osób niskiego wzrostu jak do dzieci. Nie głaszczmy i nie całujemy ich po głowach.

osoby niewidome i niedowidzące



Osoby niewidome, wbrew ogólnemu przekonaniu, nie zawsze rozpoznają rozmówcę po głosie.

osoby niewidome i niedowidzące



Osoba niewidoma potrzebuje informacji, kto nawiązuje z nią kontakt fizyczny. Dlatego zanim postanowimy chwycić ją np. pod rękę, powiedzmy kim jesteśmy i co chcemy zrobić.

osoby niewidome i niedowidzące



Używaj słów i zwrotów, które funkcjonują w codziennym kontakcie - nie bój się powiedzieć osobie niewidomej „do widzenia”.

osoby niewidome i niedowidzące



Ważne, aby informować niewidomego rozmówcę, że oddalamy się z miejsca, w którym jesteśmy. Nikt nie chciałby się zorientować, że od jakiegoś czasu rozmawia ze ścianą. Jeśli zdarzy nam się odruchowo powiedzieć „zobacz!”, „do widzenia”, „spójrz” itd. - nie ma w tym nic złego. Osoby niewidome przyswajają słownictwo i także używają tego typu zwrotów.

osoby niewidome i niedowidzące



Nie głośzcz i nie rozpraszaaj psa przewodnika. On pracuje.

osoby niewidome i niedowidzące



Osoby niewidome poruszają się często z pomocą psa przewodnika. Towarzysząc jej podczas spaceru pamiętaj, aby iść po przeciwnej stronie czworonoga. Nie dotykaj ani psa, ani osoby niewidomej, chyba że oboje odpoczywają i wyrażą na to zgodę. Dla zwierzaka przewodzenie to bardzo odpowiedzialne zajęcie. Rozpraszcając go, możemy doprowadzić do wypadku.

osoby niewidome i niedowidzące



Podejdź do osoby niewidomej i zaproponuj pomoc.
Podaj swoje ramię i idź pół kroku przed nią.

osoby niewidome i niedowidzące



Zanim nawiążesz kontakt fizyczny z osobą niewidomą lub niedowidzącą, uprzedź ją o tym. Osoby takie potrzebują rąk do utrzymywania równowagi, więc nigdy ich za nie nie chwytaj. Dopilnuj, aby na drodze, jaką poruszają się osoby niewidome i niedowidzące, nie było żadnych przeszkód, ale postaraj się zrobić to w sposób taktowny.

osoby niewidome i niedowidzące



Jeśli zamierzasz ostrzec osobę niewidomą przed przeszkodą, zrób to rzeczowo i konkretnie. Unikaj ogólników, mów tak, aby ta osoba wiedziała czy ma się zatrzymać, pochylić czy np. cofnąć. Wskazując drogę nie opisuj miejsc, których niewidomy nie może rozpoznać jak np. czerwona ławka, sklep z narzędziami itp. Opisz przede wszystkim odległości i kierunki.

osoby niewidome i niedowidzące



Proponuj osobom niewidomym odczytanie informacji podanych w formie pisemnej. Jeśli serwujesz osobie niewidomej posiłek, zapoznaj ją z menu, a następnie, po podaniu, opisz zawartość talerza.

osoby niewidome i niedowidzące



Jeśli jesteś właścicielem strony internetowej, postaraj się, aby była ona dostosowana do potrzeb osób niewidomych lub niedowidzących. Osoby niedowidzące mogą przeczytać jedynie informacje zamieszczone przy użyciu dużej odpowiednio dobranej czcionki i w odpowiednich odstępach. Litery powinny jak najbardziej kontrastować z tłem.

osoby niewidome i niedowidzące



Proponuj niewidomym klientom pomoc w zakupach i odczytywanie informacji zawartych na etykietach towarów. Przy wydawaniu reszty odliczaj na głos, aby mogli zapamiętać, jakie otrzymali banknoty.

osoby niestyszzące



Do osoby z zaburzeniami słuchu mów w naturalnym tempie,
bezpośrednio, nie zakrywaj ust i nie krzycz.
Kluczowe informacje napisz na kartce.

osoby niesłyszące



Osoby niedosłyszące posługujące się aparatem słuchowym odbierają dźwięki w podobny sposób, jak osoby słyszące.

Nie ma potrzeby zwracania się do nich podniesionym tonem. Starajmy się porozumiewać z osobami niesłyszącymi tak, aby widziały nasze usta i gesty. Najwięcej informacji czerpią one z ruchu warg, mimiki oraz komunikatów niewerbalnych.

osoby niesłyszące



Jeżeli osoba niesłysząca nie reaguje na nasze komunikaty, dotknijmy lekko jej ramienia lub zamachajmy ręką, aby zwrócić uwagę. Upewnijmy się, że utrzymuje z nami kontakt wzrokowy. W sytuacji, w której konieczna jest dłuższa wymiana zdań (urząd, komisariat, sala sądowa, wystąpienie publiczne) postarajmy się o obecność tłumacza języka migowego.

osoby niesłyszące



Zanim rozpoczniemy rozmowę z osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą dowiedzmy się jaką formę komunikacji preferuje - czytanie z ruchu warg czy pisemną. Upewnijmy się, że jesteśmy dobrze widoczni dla osoby niesłyszącej i że nasz przekaz jest dla niej zrozumiały.

osoby niesłyszzące



Dla osób niesłyszających niezwykle ważne jest, aby włączyć je w procesy decyzyjne. Nie dokonujemy wyborów w ich imieniu, pomóżmy natomiast w komunikacji z otoczeniem. Jeżeli w dyskusji bierze udział wiele osób i nie wszystkie wypowiedzi mogą być zrozumiałe dla osoby niesłyszającej, postarajmy się streścić jej temat spotkania tak, aby nie czuła się odizolowana.

osoby z zaburzeniami mowy



Niektóre osoby z niepełnosprawnością mówią niewyraźnie.
Jeśli nie rozumiesz, co taka osoba mówi, poproś ją
o powtórzenie lub zapisanie słów.

osoby z zaburzeniami mowy



Nie przerywajmy osobom z zaburzeniami mowy, poczekajmy cierpliwie aż dokończą wypowiedź czy pytanie. Jeśli nie jesteśmy pewni, czy zrozumieliśmy treść, poprośmy grzecznie o powtórzenie lub zapisanie na kartce.

osoby z zaburzeniami mowy



Osoby z porażeniem mózgowym mówią często w sposób niewyraźny, wykonując przy tym niekontrolowane ruchy. Nie lekceważmy ich i starajmy się zachowywać naturalnie. Osoby cierpiące na zespół Tourette'a charakteryzuje wykonywanie licznych tików ruchowych i werbalnych. Schorzeniu towarzyszy tzw. kopolalia - patologiczna, nie dająca się opanować potrzeba wypowiedziania nieprzyzwoitych słów lub zdań, przekleństw lub obelg kierowanych do obcych. W takiej sytuacji odczekajmy aż atak minie i kontynuujmy rozmowę.

osoby z epilepsją



Nie wolno wkładać do ust osoby chorej na epilepsję żadnych przedmiotów. Zakazane jest także podawanie płynów czy jedzenia. Karetkę możemy wezwać dopiero po upływie około 7 minut od rozpoczęcia napadu. W większości przypadków mija on po kilku minutach. Najlepiej pozostawić napad naturalnemu przebiegowi.

osoby z epilepsją



W przypadku ataku epilepsji należy otoczyć chorego szczególną opieką tzn. zadbać, aby nie uderzał głową o twarde podłoże, odsunąć wszystkie przedmioty mogące go skaleczyć czy uszkodzić. Jeśli jest to możliwe powinniśmy przewrócić chorego na bok, nie powstrzymywać na siłę drgawek, rozpiąć kołnierz koszuli i pasek, aby ułatwić mu oddychanie.

osoby o odmiennym wyglądzie



Wiele osób o odmiennym wyglądzie, mimo że nie posiada żadnych ograniczeń ruchowych ani umysłowych, jest traktowane jako niepełnosprawne. Odwracając ostentacyjnie wzrok lub przyglądając się nadmiernie sprawiamy, że osoby te czują się napiętnowane. Szczególnie w nowych sytuacjach starajmy się rozpocząć rozmowę i pozwolić im aktywnie uczestniczyć we wszystkich wydarzeniach.

osoby o odmiennym wyglądzie



Dziecko z wadami wrodzonymi może przyjść na świat
w każdej rodzinie.

osoby niepełnosprawne intelektualnie



Osoby niepełnosprawne intelektualne mają problemy z przyswajaniem i wykorzystywaniem wiedzy w konkretnych sytuacjach i wolniej się uczą. Nie okazujemy zniecierpliwienia, nie traktujemy ich w sposób protekcjonalny i nie zwracamy się jak do dziecka. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają skłonność do mówienia tego, czego rozmówca od nich oczekuje, co może mieć poważne konsekwencje. Pytania formułujemy w sposób jasny i neutralny. Weryfikujemy także odpowiedzi, powtarzając pytania w zróżnicowany sposób.

osoby niepełnosprawne intelektualnie



Osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć problemy w wykonywaniu codziennych czynności. Mają też często trudności w nawiązywaniu relacji interpersonalnych. Ich zachowania mogą wydawać się dziwne - niektórzy bywają ospali, inni pobudzeni, jeszcze inni nie rozumieją, co do nich mówimy. Niezależnie od sytuacji traktujmy takie osoby jako indywidualne jednostki, nie wyśmiewajmy się i nie okazujmy zniecierpliwienia. Jeśli dzieje się coś niepokojącego, zapytajmy jak możemy takiej osobie pomóc.

osoby niepełnosprawne intelektualnie



Osoby z trudnościami w przyswajaniu wiedzy posiadają wysoki stopień inteligencji, mają jednak kłopot z przetwarzaniem i przekazywaniem informacji. Np. osoby z dysleksją potrzebują więcej czasu na zapoznanie się z tekstami na piśmie. Chętnie przyjmują dodatkowe instrukcje słowne. Z kolei osoba z zaburzeniem percepcji słuchowej może poprosić o przekazanie informacji na papierze.

