

# Savoir-vivre i przetamywanie barier w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością



## Szanowni Państwo!

Poradnik „Savoir-vivre i przełamywanie barier w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością” dotyczy 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, jakie w codziennym funkcjonowaniu napotykają osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a także radzi, w jaki sposób przyjść im ze skuteczną i właściwą pomocą, gdy tego potrzebują.

Osoby z niepełnosprawnością 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, jak postępować, jak im pomóc – po prostu je zapytajmy.

### **OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHOWĄ ... 3**

#### **OSOBY O NISKIM WZROŚCIE ... 23**

#### **OSOBY NIEWIDOME I NIEDOWIDZĄCE ... 24**

#### **OSOBY NIESŁYSZĄCE ... 36**

#### **OSOBY Z ZABURZENIAMI MOWY ... 41**

#### **OSOBY Z EPILEPSJĄ ... 44**

#### **OSOBY O ODMIENNYM WYGLĄDZIE ... 46**

### **OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ ... 48**

#### **OSOBY Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI ...50**

Teksty i opracowanie graficzne: Luiza Sadkowska

Ilustracje: Jacek Grześkowiak

Redakcja i korekta: Ewa Pustelnik

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Dzieci w swych wypowiedziach są szczerze i bezpośrednie. Gdy coś je zacieka, po prostu o to pytają. Odpowiadajmy naturalnie, np. że pan ma problemy z poruszaniem się, a dzięki wózkowi jest mu łatwiej.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Szanujmy przestrzeń osoby niepełnosprawnej i nie wykorzystujmy jej do własnych potrzeb. Wózek inwalidzki nie jest sprzętem, który pełni funkcję stolika czy wieszaka. Nie jest też rowerem ani pojazdem, z którego właściciel korzysta dla przyjemności.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Jeżeli prowadzimy działalność handlową czy usługową, postarajmy się dostosować wejście do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową. Z takich ułatwień na pewno chętnie skorzystają także rodzice z małymi dziećmi. Starajmy się tak umieszczać produkty na sklepowych półkach, aby osoby na wózkach nie miały problemu z dosięgnięciem do nich.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Zima to wyjątkowo ciężki czas dla osób mających trudności z poruszaniem się. Zaśnieżone i oblodzone chodniki stanowią barierę nie tylko dla osób korzystających z wózków. Dlatego zawsze należy pamiętać o ich odśnieżaniu, ze szczególnym uwzględnieniem podjazdów.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Osoby niepełnosprawne zwykle same doskonale dają sobie radę i nie zawsze potrzebują naszej pomocy. Dlatego zanim uznamy, że ktoś jej wymaga, zapytajmy, czy tak jest w istocie.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Osoby z niepełnosprawnością ruchową, poruszające się przy pomocy laski lub kul, są szczególnie narażone na upadki. Dlatego zadbajmy o znaki ostrzegawcze typu „Uwaga, śliska podłoga” czy odśnieżanie ścieżek, którymi się poruszają. Aby pomóc w pokonaniu trudności, nie chwytajmy ich pod rękę, tylko udostępnijmy ramię.



# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Stanowiska parkingowe, oznaczone kopertą i odpowiednim znakiem drogowym pionowym, przeznaczone są tylko dla osób niepełnosprawnych, które potrzebują więcej miejsca przy wsiadaniu i wysiadaniu z auta.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



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

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



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 z niepełnosprawnością ruchową



Nie nachylajmy się przesadnie nad osobą na wózku. Witając się czy rozmawiając z nią, zachowujmy się w taki sam sposób, jakbyśmy rozmawiali z osobą pełnosprawną. Jeżeli przewidujemy dłuższe spotkanie czy dyskusję, postarajmy się usiąść tak, aby nasza twarz znajdowała się na wysokości twarzy rozmówcy.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



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

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Nie stój nad głową osobie siedzącej na wózku. Rozmawiając z nią, postaraj się, aby nie musiała ciągle trzymać uniesionej głowy, bo jest to dla niej bardzo niewygodne.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, 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 z niepełnosprawnością ruchową



Nie pomijaj osoby z niepełnosprawnością w rozmowie,  
szczególnie jeśli sprawa dotyczy jej choroby  
lub niepełnosprawności.



# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Niepełnosprawność może mieć różne stopnie. Nie każdy oznacza wykluczenie z życia towarzyskiego. Warto się postarać i wykorzystać możliwości osoby z niepełnosprawnością, włączyć ją do wspólnej zabawy, aby razem miło spędzić czas.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą w niektórych sytuacjach potrzebować więcej czasu, żeby coś zrobić. Postaraj się więc okazać cierpliwość i zrozumienie, a jeśli trzeba - pomóż.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Każda osoba to niepowtarzalny człowiek - ze swoimi zainteresowaniami, sympatiami, smutkami i radościami. To, że codzienne funkcjonowanie osoby z niepełnosprawnością jest uwarunkowane pewnymi ograniczeniami, nie stanowi bariery w miłości czy związkach międzyludzkich.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Osoby z niepełnosprawnością ruchową to także takie, których niepełnosprawność dotyczy dysfunkcji kończyn górnych. Jeśli witasz się z osobą, która nie ma prawej ręki, uściśnij serdecznie lewą.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Wózek inwalidzki, kule, laska, balkonik lub inne sprzęty pomocne przy poruszaniu się stanowią część przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Nie wolno ich dotykać bez zgody właściciela. Tym bardziej, że niechcący możemy je uszkodzić.

# osoby z niepełnosprawnością ruchową



Stanie w kolejce dla osoby korzystającej z kul lub laski może się okazać zbyt męczące. Dlatego postarajmy się zapewnić jej obsługę bez kolejki.

# osoby o niskim wzroście



Starajmy się tak dostosować miejsca użyteczności publicznej, aby osoby o niskim wzroście mogły bez przeszkód z nich korzystać. Dotyczy to zarówno towarów w sklepach, jak i okienek w urzędach czy toalet. Osoby o niskim wzroście nie są dziećmi i nie chcą być tak traktowane. Dlatego szanujmy ich sferę osobistą i nie dotykajmy ich w sposób, w jaki sobie nie życzą,

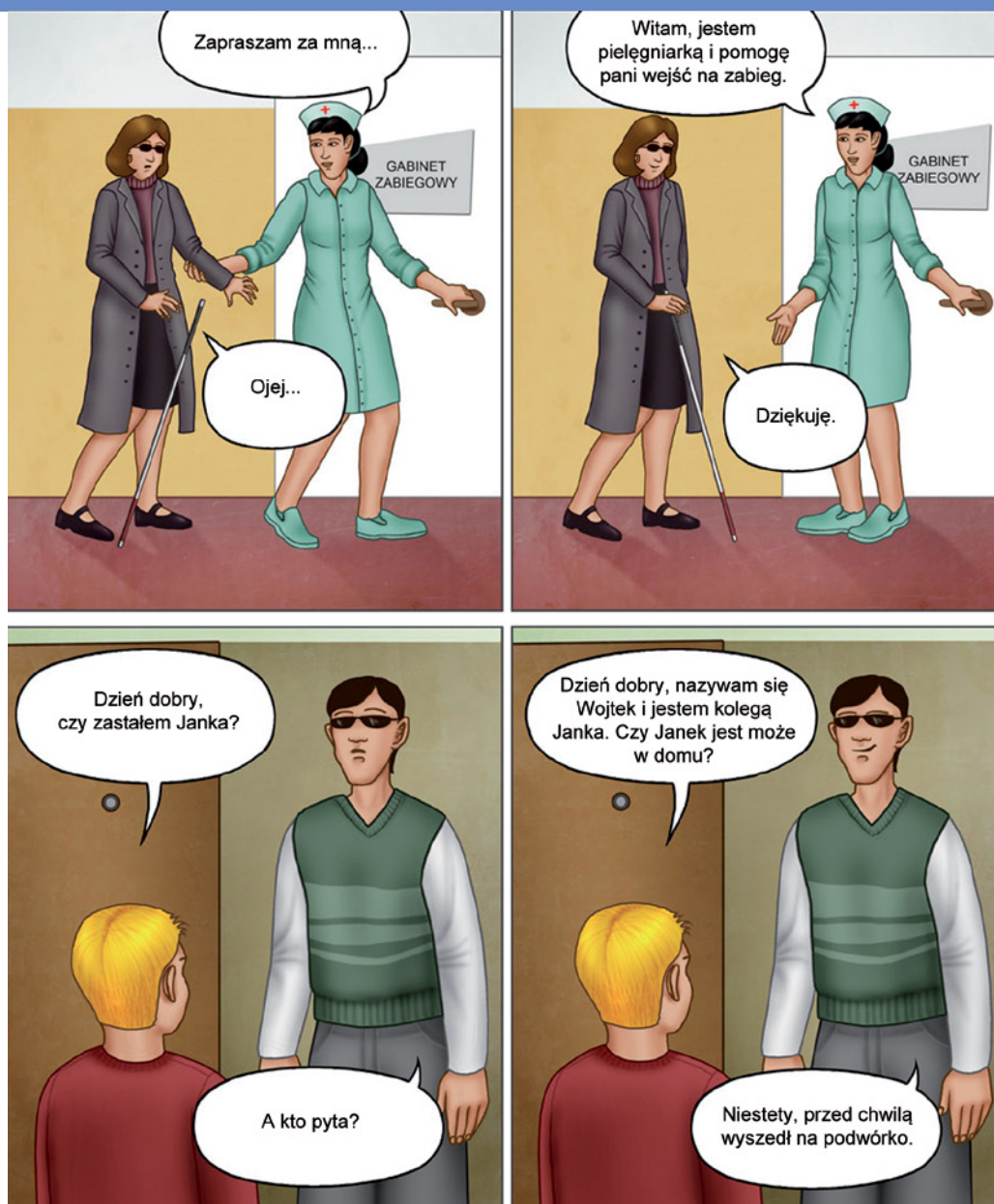
# osoby niewidome i niedowidzące



Osoba niewidoma, wbrew ogólnemu przekonaniu, nie zawsze rozpoznaje rozmówcę po głosie. Dlatego przy powitaniu przedstaw się i dotknij ją w ramię.



# osoby niewidome i niedowidzące



Zanim nawiążemy kontakt fizyczny z osobą niewidomą, np. biorąc ją pod rękę, powiedzmy jej, kim jesteśmy i co chcemy zrobić.

# osoby niewidome i niedowidzące



W kontaktach z osobami niewidomymi bez obaw możemy stosować słowa i zwroty będące w codziennym użyciu.

# osoby niewidome i niedowidzące



Poinformuj osobę niewidomą, z którą rozmawiasz, jeśli zamierzasz się oddalić. Nie ma nic złego w tym, że w rozmowie używasz zwrotów „do widzenia”, „do zobaczenia”, „spójrz”.

# osoby niewidome i niedowidzące



Pies przewodnik, idąc z osobą niewidomą, pracuje.  
Nie rozprasza go głaskaniem, cmokaniem  
czy nawoływaniem.

# osoby niewidome i niedowidzące



Bardzo często osobie niewidomej towarzyszy pies przewodnik. Jeśli chcesz im towarzyszyć, pamiętaj, aby iść po przeciwnej stronie człowieka niż jego pies. Przewodzenie to bardzo odpowiedzialne zajęcie, więc nie dotykaj ani psa, ani jego właściciela, chyba że odpoczywają i wyrażą na to zgodę.

# osoby niewidome i niedowidzące



Jeśli chcesz zaproponować pomoc osobie niewidomej,  
to podejdź, zaproponuj pomoc, podaj swoje ramię,  
a następnie idź pół kroku przed nią.

# osoby niewidome i niedowidzące



Osoby niewidome lub niedowidzące potrzebują rąk do utrzymywania równowagi - pamiętaj o tym, nawiązując kontakt fizyczny. Postaraj się, aby na drodze takich osób nie było żadnych przeszkód, ale zrób to w sposób taktowny.

# osoby niewidome i niedowidzące



Ostrzegając osobę niewidomą przed przeszkodą, zrób to rzeczowo i konkretnie, aby ta osoba wiedziała, czy ma się zatrzymać, pochylić lub cofnąć. Wskazując drogę, opisz przede wszystkim odległości i kierunki. Zrezygnuj z opisów takich jak zielona ławka czy sklep z narzędziami.

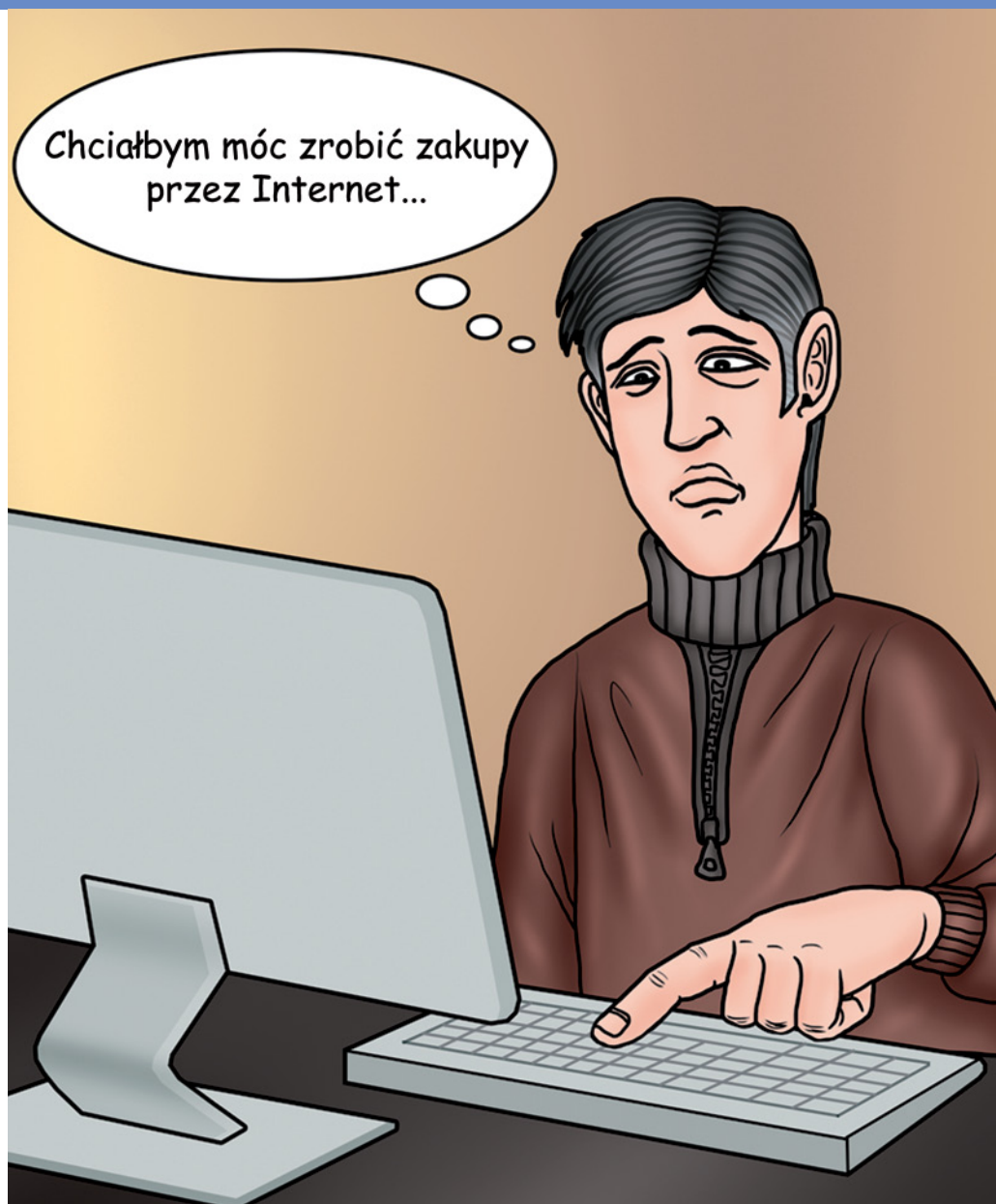


# osoby niewidome i niedowidzące



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

# osoby niewidome i niedowidzące



Jeśli jesteś właścicielem strony internetowej, postaraj się, aby była ona dostosowana do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących.

# 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 niesłyszące



Mówiąc do osoby z zaburzeniami słuchu, zachowaj normalne tempo wypowiedzi, zwracaj się do niej bezpośrednio i nie zakrywaj ust. Jeśli rozmowa jest bardziej skomplikowana, warto zapisać najważniejsze informacje.

# osoby niesłyszące



Osoby niedosłyszące wspomagające się aparatami słuchowymi odbierają dźwięki w podobny sposób, jak osoby słyszące. Nie ma potrzeby zwracania się do nich podniesionym tonem. Starajmy się porozumiewać tak, aby widziały nasze usta i gesty, ponieważ czerpią one informacje z ruchu warg, mimiki oraz komunikatów niewerbalnych.

# osoby niesłyszące



Chcąc zwrócić uwagę osoby niesłyszącej, dotknijmy lekko jej ramienia lub zamachajmy ręką. Jeśli komunikacja z osobą niesłyszącą jest długa lub skomplikowana, najlepiej skorzystać z pomocy wykwalifikowanego tłumacza języka migowego.

# osoby niesłyszące



Zaczynając rozmowę z osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą, upewnijmy się, jaką formę komunikacji preferuje - czytanie z ruchu warg czy pisemną. Aby nasz przekaz był dla niej zrozumiały, powinniśmy być jak najbardziej widoczni.

# osoby niesłyszące



Nie dokonujemy wyborów w imieniu osób niesłyszących i zadbajmy o pomoc w ich komunikacji z otoczeniem. Takie osoby powinny być włączane w procesy decyzyjne. A jeśli w dyskusji bierze udział wiele osób i nie wszystkie wypowiedzi stają się zrozumiałe, postarajmy się streścić osobie niesłyszącej przedmiot spotkania tak, aby nie czuła się odizolowana.



# osoby z zaburzeniami mowy



Niepełnosprawność może powodować zaburzenia mowy.  
Jeśli przez to nie rozumiemy czyjejs wypowiedzi,  
poprośmy o powtórzenie jej lub zapisanie.

# osoby z zaburzeniami mowy



Osobie z zaburzeniami mowy trzeba poświęcić większą uwagę - nie przerywać jej i poczekać cierpliwie, aż dokończy wypowiedź. Jeśli mamy problem ze zrozumieniem, poprośmy o powtórzenie lub zapisanie.

# osoby z zaburzeniami mowy



Osoby z mózgowym porażeniem dziecięcym często mówią niewyraźnie i wykonują przy tym niekontrolowane ruchy. Nie lekceważmy osób chorych, starajmy się je zrozumieć. Natomiast w zespole Tourette'a występują liczne tiki ruchowe i werbalne, m.in. nie dająca się opanować potrzeba wypowiedziania nieprzyzwoitych słów, przekleństw lub obelg.

# osoby z epilepsją



Podczas ataku padaczki nie wolno wkładać do ust chorej osoby żadnych przedmiotów ani płynów czy jedzenia. W większości przypadków atak padaczki mija po kilku minutach, dlatego najlepiej pozostawić go naturalnemu przebiegowi.

# osoby z epilepsją



Osobę w trakcie ataku epilepsji należy otoczyć opieką, m.in. zadbać, by nie uszkodziła głowy bądź innej części ciała. Można przewrócić chorego na bok, rozpiąć jego ubranie i poluzować pasek, aby ułatwić mu oddychanie.

# osoby o odmiennym wyglądzie



Osoby o odmiennym wyglądzie mogą się czuć niekomfortowo, jeśli nadmiernie im się przyglądamy lub odwracamy wzrok. Traktujmy je naturalnie, nie ulegajmy uprzedzeniom. Starajmy się włączyć je do rozmowy i aktywnego uczestniczenia we wszystkich wydarzeniach.

# osoby o odmiennym wyglądzie



Dzieci chore lub niepełnosprawne mogą przyjść na świat w każdej rodzinie. Wspierajmy je, bądźmy dla nich przyjaźni i życzliwi.

# osoby z niepełnosprawnością intelektualną



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



# osoby z niepełnosprawnością intelektualną



Osoby z trudnościami w przyswajaniu wiedzy mają problemy z przetwarzaniem i przekazywaniem informacji, potrzebują więcej czasu na zapoznanie się z tekstami na piśmie. Chętnie przyjmują dodatkowe instrukcje słowne. Osoba z zaburzeniem percepcji słuchowej może poprosić o przekazanie informacji na papierze.

# osoby z zaburzeniami psychicznymi



Osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć problemy z wykonywaniem codziennych czynności. Często mają też trudności w nawiązywaniu relacji interpersonalnych, ich zachowania mogą wydawać się dziwne. Niezależnie od sytuacji bądźmy cierpliwi i wyrozumiali dla takich osób, traktujmy je z szacunkiem. Jeśli dzieje się coś niepokojącego, zapytajmy, jak możemy pomóc.

