

Komunikacja bez barier

Praktyczny poradnik kontaktu
z osobami z niepełnosprawnościami



Fundacja
Aktywizacja

Komunikacja bez barier

Praktyczny poradnik kontaktu
z osobami z niepełnosprawnościami

Warszawa, 2021

Komunikacja bez barier

Opracowanie:

Dariusz Gosk
Aneta Olkowska
Sylwia Daniłowska

Współpraca:

Agnieszka Sukiennik
Marta Bartold
Grażyna Kosińska

Ilustracje:

Anna Materska

Oprawa graficzna:

Małgorzata Twardochleb-Lorenc

Skład:

Marcin Grant

Wydawca:

Fundacja Aktywizacja
ul. Chałubińskiego 9 lok. 9a
02-004 Warszawa
e-mail: fundacja@aktywizacja.org.pl

Publikacja bezpłatna: ISBN 978-83-64734-14-4

Warszawa, 2021

Spis treści

7 Wstęp

8 Osoba z niepełnosprawnością - czyli kto?

9 Niepełnosprawność ruchowa

13 Niepełnosprawność słuchu

18 Niepełnosprawność wzroku

22 Niepełnosprawność intelektualna

26 Choroby i zaburzenia psychiczne

29 Inne rodzaje niepełnosprawności

32 Ogólne zasady kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami

35 Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami

Wstęp

W Polsce żyje około 7,7 mln osób z niepełnosprawnościami. Ponad milion z nich to niepracujące osoby w wieku aktywności zawodowej, często z lekkim czy umiarkowanym stopniem niepełnosprawności. Niekorzystne tendencje demograficzne sprawiają, że z roku na rok pracodawcy doświadczają coraz większych problemów w prowadzonych (czasem przez wiele miesięcy) procesach rekrutacyjnych. Według przewidywań ekspertów, problem ten będzie narastał, a luka na rynku pracy w Polsce może sięgnąć nawet kilku milionów osób. Zestawienie tych dwóch faktów pokazuje, że osoby z niepełnosprawnościami to ogromny, niewykorzystany dotąd potencjał. Jego umiejętne dostrzeżenie to z kolei szansa - zarówno z perspektywy rozwijającej się gospodarki, jak i celów społecznych, jakim jest niezależne, godne życie przedstawicieli tej defaworyzowanej grupy.

Kto może budować otwartą kulturę rekrutacyjną? Odpowiedź jest prosta – każdy, kto ma potencjał i odpowiednie kompetencje do wykonywania zadań w danym zespole. Może to być zarówno osoba młoda, jak i starsza, pełnosprawna, jak i z niepełnosprawnością.

Tej ostatniej grupie chcielibyśmy poświęcić niniejszy materiał. Każdego dnia z zaangażowaniem wspieramy osoby z niepełnosprawnościami w znalezieniu satysfakcjonującej pracy, a pracodawców przeprowadzamy przez kompleksowy proces zatrudnienia i budowania różnorodnych zespołów. Jesteśmy partnerem, który doradza i słucha. Zarówno pracownikom jak i pracodawcom towarzyszymy na każdym etapie procesu zatrudnienia, dlatego wezwiemy jak ważne jest odpowiednie podejście i wyczulenie na różne aspekty komunikacji.

Mamy nadzieję, że informacje, które zawarliśmy w niniejszym materiale pomogą Tobie w uzupełnieniu i zweryfikowaniu wiedzy na temat codziennych kontaktów z osobami z niepełnosprawnościami. Zachęcamy Cię do stosowania porad ujętych w tym podręczniku na co dzień. Podejdź jednak do tematu elastycznie, nie rób żadnych założeń, nie nastawiaj się na określone sytuacje i zachowania. Miej otwarty umysł i staraj się być uważny i uważna na drugą osobę – jeśli właściwie do tego podejdziesz, możesz z tego wynieść same korzyści, zapewniając większy komfort sobie i innym – a ten może skutkować szansą na nawiązanie nowych, ciekawych relacji i kontaktów zawodowych.

Osoba z niepełnosprawnością - czyli kto?



Osoby z niepełnosprawnościami to szeroka i różnorodna kategoria. Może być to osoba, która porusza się na wózku, osoba niewidoma poruszająca się z białą laską lub psem przewodnikiem, osoba niedosłysząca z aparatem słuchowym lub niesłysząca, posługująca się językiem migowym. Może to być też osoba z niepełnosprawnością intelektualną, mierząca się z trudnościami poznawczymi, albo ktoś doznający trudności adaptacyjnych i mierzący się z depresją. Z perspektywy podręcznika, który masz przed sobą, w zasadzie nie ma to większego znaczenia.

Publikacja ta nie ma na celu zaprezentowania pełnego katalogu niepełnosprawności, z jakimi możemy się spotkać, a przedstawienie podstawowych i uniwersalnych zasad kontaktu z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności w różnych sytuacjach dnia codziennego. W kolejnych częściach podręcznika przedstawione zostały wybrane rodzaje niepełnosprawności.

Niepełnosprawność ruchowa

Niepełnosprawność ruchowa oznacza ograniczoną sprawność funkcji motorycznych. Może być ona wynikiem choroby lub wypadku. Niepełnosprawność ruchowa jest bardzo zróżnicowaną kategorią i w różnym stopniu warunkuje sposób codziennego funkcjonowania jednostki, potrzeby w zakresie wykorzystywania sprzętu wspomagającego poruszanie się oraz aktywność życiową, społeczną i zawodową. Przyczyny niepełnosprawności ruchowej są różne, mogą nimi być choroby genetyczne (np. rdzeniowy zanik mięśni) lub choroby układu wewnętrznego (np. choroby nowotworowe, choroby zakaźne, wady wrodzone, urazy, wypadki, szkodliwe warunki pracy i styl życia).

Niepełnosprawność ruchowa może być niewidoczna (np. osoby po zawałach czy lekkich urazach kręgosłupa, niewymagające większego wsparcia ze strony otoczenia – zazwyczaj z lekkim stopniem niepełnosprawności) lub widoczna (np. osoby poruszające się na wózku inwalidzkim, za pomocą balkoników, lasek, osoby z protezami dłoni lub nogi, osoby niskiego wzrostu, osoby z uszkodzeniami mięśni, kończyn, stawów, układu nerwowego, kręgosłupa - zazwyczaj z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności).



U osób z niepełnosprawnością ruchową mogą występować trudności związane z zaburzeniami koordynacji ruchowej (np. wykonywaniem ruchów „celowych”), kłopoty z chwytem, trudności w poruszaniu się, trudności w przyjęciu prawidłowej pozycji ciała, zaburzenia orientacji w przestrzeni, zaburzenia dotyku i czucia, zaburzenia lateralizacji (rozróżniania prawej i lewej strony).

Duża grupa osób z niepełnosprawnością ruchową korzysta ze wsparcia asystentów osobistych zachowując w ten sposób całkowitą lub częściową samodzielność (np. pomoc w dotarciu do lekarza, do pracy, pomoc w zakupach). Bez względu na stopień niepełnosprawności i wynikające z niego ograniczenia fizyczne, większość osób z niepełnosprawnością ruchową prowadzi aktywne życie rodzinne, zawodowe i społeczne.

Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością ruchową

W bezpośrednim kontakcie z osobami z niepełnosprawnością ruchową przede wszystkim nie naruszamy ich przestrzeni. Bądźmy uważni w czynnościach i ruchach, które wykonujemy. Sprzęt, z którego korzystają te osoby jest częścią jego „strefy osobistej”. Nie dotykajmy i nie przestawiamy wózków, kul, chodzików, unikajmy wykorzystywania ich przestrzeni osobistej np. do potrzymania na kolanach plecaka, płaszcza czy napoju.



Zazwyczaj chcąc pomóc osobom z niepełnosprawnością mamy dobre intencje, ale niestety często zapominamy zapytać czy nasze wsparcie jest w danej sytuacji potrzebne. Na widok osoby z niepełnosprawnością niektórzy bez pytania pomagają w wykonaniu takich czynności jak np. pokonanie krawężnika, wyjście z autobusu czy otwarcie drzwi. Warto upewnić się również czy wiemy, w jaki sposób możemy pomóc. Często brak takiej wiedzy może skutkować upadkiem osoby z wózka lub przewróceniem się osoby korzystającej z kul, czy chodzika.

W trakcie rozmowy postawę naszego ciała dostosujmy do perspektywy osoby siedzącej. Możemy wziąć krzesło i usiąść na tym samym poziomie lub stanąć w takiej odległości, aby osoba na wózku nie musiała podnosić głowy do góry i nadwyręzać karku utrzymując z nami kontakt wzrokowy. W bezpośrednim kontakcie warto pamiętać, aby za mocno nie pochylać się nad osobą na wózku ściskając jej dłoń.

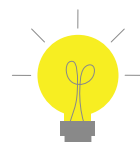
Ważnym elementem jest budowanie wspólnej przestrzeni. Osoby poruszające się na wózku lub niskiego wzrostu nie wszędzie mogą dosięgnąć. Postarajmy się umieścić jak najwięcej przedmiotów w zasięgu ich rąk, upewnijmy się, że w dostępie do nich nie mają żadnych przeszkód. dotyczy to nie tylko konkretnego miejsca pracy, lecz również wspólnych i ogólnodostępnych pomieszczeń (np. kuchni). Dbłość o ten aspekt przestrzeni zapewni tej osobie komfort i możliwość samodzielnego korzystania z nich.

Nie bójmy się używać naturalnych zwrotów „chodźmy”, „idziemy”, „proszę podejść”.

W jakiej pracy mogą odnaleźć się osoby z niepełnosprawnością ruchową?

Osoby z niepełnosprawnością ruchową najczęściej podejmują zatrudnienie w pracach dostosowanych do ich możliwości fizycznych i nieobciążających zdrowia. Rodzaj pracy oraz stanowisko zależy od posiadanych umiejętności, kompetencji zawodowych oraz predyspozycji osobistych. Zatem osoby te mogą pracować na bardzo różnych stanowiskach, zaczynając od tych najniższego szczebla jak ochrona, serwis sprzątający, poprzez stanowiska biurowe, konsultingowe, doradcze, sprzedażowe, jak i te wysoko specjalistyczne, np. analitycy/czki internetowi/e, księgowi/e, graficy/czki, aż po stanowiska kierownicze.

Za każdym razem musimy indywidualnie podejść do procesu zatrudnienia, odpowiednio przygotować miejsce oraz stanowiska pracy. W przypadku ograniczonych możliwości manualnych pracownika musimy wiedzieć, w jaki sposób można wspomóc jego pracę przez zapewnienie i zastosowanie prostych rozwiązań technicznych, takich jak np. odpowiedni sprzęt komputerowy. Dużym ułatwieniem w aktywności zawodowej jest możliwość podjęcia pracy w formie zdalnej lub w układzie hybrydowym. Taki system jest szczególnie przyjazny dla osób, które mają trudności w przemieszczaniu się i codziennych dojazdach do pracy.



Dobre rady, czyli o czym szczególnie warto pamiętać

- Zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby, z którą rozmawiasz, nie do osoby asystującej,
- Szanuj jej prywatność,
- Najpierw zapytaj, czy potrzebuje twojej pomocy, dopiero później pomagaj,
- Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku dostosuj swoją pozycję tak, by nawiązać z nią kontakt wzrokowy,
- Witając się z osobą korzystającą z protezy nie unikaj podawania dłoni. Możesz także ucisnąć sprawną rękę lub dotknąć delikatnie za barki,
- Nie wykonuj gwałtownych ruchów przy osobie mającej problem z poruszaniem się, gdyż możesz ją przewrócić,
- Nie dotykaj sprzętów ortopedycznych (wózka, kul itp.) - stanowią one część strefy osobistej,
- Nie przedstawiaj sprzętu, którego używa osoba z niepełnosprawnością ruchową do przemieszczania się.

Niepełnosprawność słuchu

Niepełnosprawność słuchu wiąże się z trudnościami w prawidłowym i wyraźnym odbiorze bodźców akustycznych (treści słuchowych płynących ze świata zewnętrznego) oraz ich analizie (rozpoznawania określonych aspektów dochodzącego sygnału, tj. długość, natężenie, brzmienie). Osoby z niepełnosprawnością słuchu korzystają z urządzeń wspierających słyszenie (aparaty słuchowe, implanty, systemy FM). Technologia jednak jest tutaj wsparciem, a nie rozwiązaniem zupełnie niwelującym trudności.

Osoby z niedosłuchem mogą nie rozumieć mowy nawet przy drobnych zakłóceniach i hałasie, a w wielu przypadkach same posiadać trudności w swobodnej komunikacji z powodu niewyraźnej i zniekształconej mowy.



Osoby z niepełnosprawnością słuchu dzielimy na:

1. **Niedosłyszające (słabosłyszające)**, posiadające lekkie lub umiarkowane ubytki słuchu, które mogą tworzyć trudności w naturalnym opanowaniu języka mówionego i rozumieniu mowy. Osoby, które utraciły słuch po fazie opanowania języka (po 5 r.ż.), są w stanie posługiwać się mową dźwiękową dzięki zachowanym wzorcom słuchowym (problemem jest dla nich jedynie odbiór informacji). Jednak w sprzyjających warunkach (odpowiednie i wolne od zakłóceń pomieszczenie) osoby niedosłyszające są w stanie zrozumieć mowę i prowadzić swobodną komunikację. Wspierają się w tym urządzeniami wspomagającymi słyszenie (aparaty słuchowe, implanty ślimakowe) lub patrzą na usta swojego rozmówcy.
2. **Głuche (niesłyszające)**, posiadające znaczną lub głęboką utratę słuchu. Osoby głuche nie są w stanie w sposób naturalny opanować języka mówionego i używać go w codziennej komunikacji. Nauka mowy jest długa, trudna i nie zawsze kończy się sukcesem. Dla dużej części osób głuchych język polski jest językiem obcym - mogą mieć trudności w rozumieniu złożonych i rozbudowanych komunikatów, często posługują się mniejszym zasobem słów i terminów, co bardzo często jest błędnie postrzegane jako wyraz ograniczeń intelektualnych i poznawczych.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu w stopniu lekkim (np. z lekkim niedosłuchem) zazwyczaj radzą sobie w codziennej komunikacji werbalnej i komunikują się np. przez telefon. Osoby z umiarkowanym stopniem (np. z dużym niedosłuchem) słyszą i rozumieją dźwięki poprzez technologie wspierające (m.in. aparaty słuchowe). Osoby ze znacznym stopniem (osoby głuche) komunikują się za pomocą języka migowego lub komunikatów pisanych (mail, sms, tablet, kartka papieru).

Termin „Głuchy”, w odróżnieniu od innych terminów opisujących niepełnosprawność (np. inwalida, kaleka), nie ma negatywnego wydźwięku i jest powszechnie stosowany. Określenie „Głuchy” (dodatkowo podkreślone przez zastosowanie dużej litery „G”) zostało zaakceptowane przez środowisko osób niesłyszących i jest wyrazem budowania tożsamości i identyfikacji z „kulturą Głuchych” (określone normy, wartości, historia, przekonania, miejsca). Terminem, który wzbudza opór środowiska jest natomiast określenie „głuchoniemy”, które podkreśla nieprawdziwą dysfunkcję, jaką jest brak możliwości wypowiedzi werbalnej. Komunikacja za pomocą języka migowego jest uważana jako „sposób wypowiedzi”, który z powodzeniem zastępuje komunikację werbalną i formę „mówienia”.

Istnieją dwa systemy języka migowego, z którego korzystają osoby głuche:

Systemowy Język Migowy (SJM), starający się jak najwierniej odzwierciedlić składnię i gramatykę języka polskiego, gdzie wypowiedź konstruowana jest za pomocą określonej i zamkniętej liczby znaków. Uznawany jest za sztuczny (ciężki do opanowania przez osoby głuche) i nieoddający dynamiki naturalnej wypowiedzi.

Polski Język Migowy (PJM), posiadający odmienną od języka polskiego składnię i gramatykę, kładący nacisk na „wizualno-przestrzenne” aspekty komunikacji oraz istotny udział emocji, mowy ciała wspierających przekaz. Uznawany jest za bardziej naturalny, swobodny i jest powszechnie wykorzystywany przez środowisko osób z wadą słuchu oraz osoby słyszące. Komunikacja w PJM jest bardzo barwna i oddaje dynamikę swobodnej wypowiedzi. Osoby tłumaczące w PJM nie migają w sposób dosłowny całej sentencji zdania (tak dzieje się w SJM), ale skupiają się na określonych jej fragmentach, dokładając do tego emocje i mowę ciała.

Kontakt

Rozmawiając z osobą z niepełnosprawnością słuchową powinniśmy wybierać miejsca pozbawione hałasu oraz ograniczyć źródła zakłóceń (wyłączyć pracujące urządzenia, zamknąć okno, znaleźć miejsce pozwalające na rozmowę jeden na jeden). Idealnie sprawdzają się pomieszczenia małe i wyposażone w elementy niwelujące pogłos (wykładziny dywanowe, zasłony itp.).

Pamiętaj, aby rozmawiać zawsze twarzą w twarz i utrzymywać kontakt wzrokowy. W przypadku osób niedosłyszących ma to praktyczny wymiar – odbierają oni komunikat nie tylko z aparatów słuchowych (lub innych urządzeń z których korzystają), ale również z mowy ciała i w pewnym stopniu z ruchu warg. W przypadku osób Głuchych (korzystających z tłumacza migowego) – jest to wyrazem szacunku i równego traktowania. Zadbaj o to aby twoja twarz była cały czas widoczna i dobrze oświetlona, nie zastanij ust ręką. Jeśli odwracasz głowę, odchodzisz od rozmówcy – nie kontynuuj wypowiedzi. Mów lekko wolniej i wyraźniej, ale jednak cały czas naturalnie i swobodnie. Wspomóż się mową ciała, mimiką, gestami. Nie mów jednak w sposób przesadny i karykaturalny.

Nie krzycz „do ucha”. Możesz odrobinę podnieść głośność (niedużo, o 12-15%) oraz lekko obniżyć ton swojego głosu (niższe, bardziej „głębokie” częstotliwości są przyjemniejsze w odbiorze przez sprzęt wspomagający słuch). Osoby, które korzystają z przenośnych systemów FM (urządzenie wzmacniające sygnał i pozwalające na lepsze rozumienie mowy) mogą podsunąć nam mikrofon i poprosić o mówienie wprost do niego. Dobrym rozwiązaniem jest również instalacja i korzystanie z „pętli indukcyjnych”, które wzmacniają sygnał dźwiękowy i przesyłają sygnał dźwiękowy wprost do aparatów słuchowych osoby niedosłyszącej.

Pamiętaj, że osoby niedosłyszące mogą mieć kłopot w komunikacji przez telefon lub komunikatory do wideokonferencji. Urządzenia elektroniczne i specyficzna forma transmisji mogą generować dodatkowe zakłócenia dźwięku utrudniające odbiór, nawet jeśli podobna komunikacja byłaby możliwa w bezpośrednim kontakcie.

W kontakcie z osobami Głuchymi najlepszym rozwiązaniem jest skorzystanie z usług tłumacza migowego w formie stacjonarnej lub online. Pamiętaj aby w rozmowie zawsze zwracać się bezpośrednio do osoby, z którą rozmawiasz, a nie jej tłumacza. Jeśli nie masz możliwości skorzystania z tłumacza języka migowego – posłuż się kartką i długopisem (może to być również komputer, tablet, telefon, z dużym wyświetlaczem). Komunikaty zapisz drukowanymi literami, stosuj proste i czytelne zdania, unikaj specyficznego żargonu i zbyt rozbudowanych, opisowych, „literackich” treści.



Praca

Osoby z niepełnosprawnością słuchową nie mają większych ograniczeń i mogą z powodzeniem funkcjonować na rynku pracy, wykonując skomplikowane czynności zawodowe. Ograniczeniem mogą być jednak zawody wymagające pełnej komunikacji werbalnej (np. pracownicy infolinii) oraz związane z pracą na wysokościach.

Za każdym razem należy pamiętać o:

- odpowiednim dostosowaniu stanowiska pracy do stopnia i rodzaju niepełnosprawności,
- zadbaniu o komfortowe warunki pracy (ciche pomieszczenia),
- zapewnieniu technologii wspierających (np. przenośne pętle indukcyjne w salach spotkań),
- ustaleniu najbardziej wygodnych i adekwatnych sposobów komunikacji (np. mail/sms zamiast telefonu).



Dobre rady, czyli o czym szczególnie warto pamiętać

- Głuchy przez duże „G” nie obraża i jest terminem stosowanym przez środowisko,
- Ze słownika wyrzucić termin „głuchoniemy”,
- Duża część głuchych nie zna języka polskiego, a swobodnie czuje się korzystając z PJM,
- Do rozmów wybieraj pomieszczenia ciche i dobrze wytłumione,
- Nie zasłaniaj ust i twarzy, nie mów z papierosem w ustach, z buzią pełną jedzenia,
- Nie podchodź nagle z tyłu lub nie dotykaj znienacka,
- Delikatnie klepnij po ramieniu, można też pomachać, tupnąć albo lekko uderzyć w stół,
- Utrzymuj kontakt wzrokowy,
- Mów odrobinę wolniej i wyraźniej,
- Nie krzycz do ucha,
- Używaj prostych zdań i komunikatów,
- Zapisuj na kartce, tablecie, telefonie, w przypadku ograniczeń w komunikacji werbalnej,
- Rozmawiając z osobą głuchą zwracaj się bezpośrednio do niej, a nie jej tłumacza,
- Miej cierpliwość i wyrozumiałość,
- Nie bój się rozmawiać :).

Niepełnosprawność wzroku

Niepełnosprawność wzroku oznacza częściową lub całkowitą utratę możliwości widzenia, przejawiającą się różnym stopniem obniżenia ostrości wzroku, widzenia kształtów przedmiotów oraz ubytkami w polu widzenia.

Do grupy osób z niepełnosprawnością wzroku zaliczamy osoby:

- Niewidome, które nie widzą od urodzenia lub wczesnego dzieciństwa,
- Ociemniałe, które widziały, ale utraciły wzrok po 5 r.ż. w skutek choroby lub wypadku,
- Słabowidzące, które pomimo uszkodzenia narządu wzroku mogą się nim posługiwać w określonym zakresie.

Klasyfikacje te jednak przenikają i mieszają się wzajemnie pokazując, jak zróżnicowana jest ta grupa osób. W praktyce trudno jest znaleźć dwie takie same osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, a przekonania o istnieniu jednej normy nie mają nic wspólnego z rzeczywistością.

Osoby niewidome wyobrażenie o otaczających je elementach zdobywają poprzez dotyk, a pojęcia związane z przestrzenią, perspektywą, kolorami są dla nich abstrakcyjne. Zarówno osoby niewidome, jak i ociemniałe mogą mieć pozostałości wzroku oraz poczucie światła, które wspierają ich codzienne funkcjonowanie, nie czytają białego druku, mogą poruszać się przy pomocy białej laski, korzystać ze wsparcia asystenta lub psa przewodnika, korzystać z czytników elektronicznych. Nie wszystkie osoby niewidome znają i posługują się pismem brajla.

Wzrok jest zmysłem subiektywnym i nie wszystkie osoby słabowidzące widzą w ten sam sposób. Nie jest to właściwość stała, ale uzależniona od aktualnego stanu zdrowia (postępowania lub stabilizacji choroby), stanu emocjonalnego oraz psychicznego człowieka. Istotnymi elementami wpływającymi na zaawansowanie niepełnosprawności wzroku są stopień obniżenia ostrości wzroku oraz zwężenia pola widzenia. Osoby z wadą o obniżonej ostrości wzroku (np. zaćma) zazwyczaj mają problemy z dostrzeganiem szczegółów (czytaniem, pisaniem, oglądaniem grafik, telewizji) oraz zróżnicowaną wrażliwość na światło (od większego zapotrzebowania na nie, po światłowstręt). Osoby mające zwężenie pola widzenia (np. jaskrę, retinopatię cukrzycową, zwyrodnienie plamki żółtej, wysoką krótkowzroczność, zanik nerwów wzrokowych) mogą mieć poważne problemy z orientacją w przestrzeni i samodzielnym przemieszczaniem się oraz widzeniem w złych warunkach oświetleniowych np. o zmierzchu (ślepotą zmierzchową), po przejściu z ciemnego obszaru do jasnego lub odwrotnie (zaburzenia adaptacji). Duża grupa osób słabowidzących ma również trudności z oceną odległości i nierówności podłoża np. schodów, krawężników, czy zmienność widzenia. Mogą też wystąpić u nich zaburzenia widzenia barw, zniekształcenia lub dwojenie obrazu.

Osoby słabowidzące mogą poruszać się za pomocą białej laski, korzystać ze wsparcia asystenta lub psa przewodnika, korzystać ze sprzętów wspierających widzenie (lupa, powiększalniki, czytniki elektroniczne), nosić ciemne okulary.

Kontakt

Osoby z niepełnosprawnościami wzroku mogą nie rozpoznawać twarzy i postaci człowieka, nie odczytywać mowy ciała, mimiki, gestów. W bezpośrednim kontakcie należy werbalnie zasygnalizować swoją obecność, dlatego odezwiemy się pierwsi i starajmy się zamieniać gesty na słowa. Pamiętajmy, aby zawsze przedstawić się na głos. Żegnając się bez skrępowania możemy używać sformułowań „do widzenia” czy „do zobaczenia”.

Jeśli wydaje nam się, że jakaś sytuacja wymaga naszej interwencji - zapytajmy czy osoba potrzebuje pomocy i w jaki sposób możemy ją wesprzeć. Nigdy nie dotykajmy osoby za ramię bez ostrzeżenia, nawet jeśli kieruje nami szczerą chęć pomocy, możemy ją zwyczajnie przestraszyć. Jeśli mamy pomóc – pozwólmy złapać się nad łokciem. Dzięki temu będziemy mogli iść o krok z przodu, a prowadzona przez nas osoba poczuje zmienność ruchów naszego ciała i zareaguje na zmiany tempa oraz kierunku przemieszczania się.

Jeżeli osoba niewidoma korzysta z pomocy psa przewodnika, pamiętajmy, aby iść po przeciwnej stronie niż pies. Idąc starajmy się opisywać otoczenie wskazując ewentualne przeszkody np. schody, pęknięcia w chodniku czy przedmioty pojawiające się na poziomie głowy (np. gałęzie, tablice reklamowe). Jeżeli widzimy, że osobie niewidomej zagraża niebezpieczeństwo należy ją ostrzec spokojnym głosem, mówiąc, jakiego rodzaju jest to zagrożenie. Wskazując drogę pamiętajmy, aby podać jej konkretne wskazówki (np. przez 4 metry idź prosto, a następnie skręć w lewo).

Zgodnie z przepisami prawa osoba niewidoma lub słabowidząca może wejść do budynków użyteczności publicznej wraz z psem asystującym, psem przewodnikiem. Pies musi mieć certyfikat poświadczający jego status i być prowadzony na specjalnej uprzęży. Mimo, iż przepisy nie nakładają takiego obowiązku na podmioty prywatne – umożliwienie swobodnego wejścia do budynku (np. danej firmy, restauracji, kina, banku) staje się już coraz bardziej powszechnym standardem i dobrą praktyką. Pamiętaj, aby nie zaczepiać i nie rozpraszać psa, który „jest w pracy” i wykonuje konkretne zadania. Osoba niewidoma wydaje mu polecenia i komendy, a reakcje z naszej strony (głaskanie, karmienie, nawoływanie) mogą go rozproszyć.



Praca

Jeżeli dzielimy z osobą niewidomą wspólną przestrzeń w pracy, pamiętajmy aby nie przekładać jej rzeczy, nie przestawiać mebli bez wcześniejszego uprzedzenia. Zadbajmy również o to, by korytarze i przejścia były puste. Orientacja w otoczeniu u osób niewidomych i słabowidzących zazwyczaj bazuje na pamięci i charakterystycznych stałych elementach.

Osoby słabowidzące i niewidome mogą pracować w wielu zawodach – mogą wykonywać zarówno prace fizyczne, jak i te o charakterze umysłowym, artystycznym oraz twórczym. Większość trudności w pracy zawodowej osób z niepełnosprawnością narządu wzroku można zminimalizować poprzez odpowiednie dostosowanie środowiska pracy. Nowoczesny sprzęt komputerowy, wyposażony w programy powiększające i syntezy mowy, daje możliwość wykonywania zadań w pracy biurowej i wielu złożonych zadań. Osoby niewidome i niedowidzące potrafią opanować wiele zadań wykorzystując również możliwości kompensacyjne pozostałych zmysłów. Dobrze jest porozmawiać z pracownikiem i zapytać się o jego potrzeby odnoszące się do samego stanowiska pracy, ponieważ każda osoba słabowidząca może w odmienny sposób funkcjonować ze swoją niepełnosprawnością.

Istotną rolę odgrywa też samo miejsce pracy, poziom naświetlenia i przestrzeni pracy. Oświetlenie może zarówno poprawić pracę pracownika, jak i obniżyć jego jakość pracy. Zapytaj, jak możesz pod tym względem dostosować miejsce pracy - obrócić biurko w stosunku do okna, czy umieścić dodatkową lampkę biurkową w miejscu pracy. Wiele osób niewidomych i niedowidzących rozmieszcza potrzebne przedmioty w prosty dla swojego funkcjonowania sposób i zapamiętuje ich ułożenie. Osoby z niepełnosprawnością wzroku pozyskują informacje z otoczenia dodatkowo za pomocą zmysłu słuchu - zwróć zatem uwagę na poziom hałasu w pomieszczeniu. Nadmierny i długotrwały hałas zmusza organizm do większego wysiłku w celu „pozyskania informacji”, komunikaty nakładają się na siebie, co może prowadzić do dezorganizacji pracy i przeciążenia.

Zadbajmy również o:

- likwidację barier w ciągach komunikacyjnych (kosze na śmieci, pudła, stojaki na ubrania), wolną od przeszkód drogę od stanowiska pracy do wyjścia oraz do łazienek,
- kontrastowe (wyraźne, odznaczające się kolorem) oznaczenia schodów i powierzchni szklanych (np. drzwi wejściowe),
- duże litery w tekstach umieszczanych na tablicach informacyjnych.



Dobre rady, czyli o czym szczególnie warto pamiętać

- Pies przewodnik jest w pracy i nie należy go rozpraszać - nie głośzcz, nie wołaj, nie zaczepiaj, nie karm,
- Nie bój się używać naturalnych zwrotów „do zobaczenia”, „zobacz”, „rzuć na to okiem”,
- Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niewidomej, kiedy z nią rozmawiasz, a nie do osoby asystującej,
- Unikaj komunikatów „pozawerbalnych”,
- Nie używaj zwrotów „tam” i „tu”, nie pokazuj ręką kierunku,
- Wskazując położenie jakiegoś przedmiotu użyj tzw. opisu tarczy zegara (np. „drzwi wyjściowe znajdują się na godzinie piętnastej”),
- Podprowadzając osobę niewidomą podaj jej swoje ramię i idź pół kroku przed nią,
- Wskazując miejsce do siedzenia połóż jej dłoń na wewnętrznej stronie oparcia albo na samym siedzisku,
- Nie dotykaj i nie przekładaj w inne miejsce białej laski.

Niepełnosprawność intelektualna

Niepełnosprawność intelektualna oznacza istotne i wyraźne obniżenie ogólnego poziomu sprawności intelektualnej (wyznaczonej przez określony wskaźnik IQ) oraz trudności w adaptacji do samodzielnego życia w społeczeństwie. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają trudności w czytaniu, pisaniu, liczeniu, rozumieniu skomplikowanych treści i zapamiętywaniu informacji, myśleniu abstrakcyjnym i rozumieniu ukrytych znaczeń, orientacji w czasie i przestrzeni, nazywaniu własnych emocji i budowania relacji z innymi, formułowaniu własnych opinii i podejmowaniu samodzielnych decyzji.

Bardzo często osoby z niepełnosprawnością intelektualną (zwłaszcza osoby ze znacznym i umiarkowanym stopniem niepełnosprawności) korzystają ze wsparcia asystenta, opiekuna lub rodzica, który pomaga im w wykonywaniu poszczególnych aktywności życiowych i społecznych. Niepełnosprawność intelektualna nie zawsze jednak oznacza całkowity brak samodzielności. Wiele osób (zwłaszcza z lekkim stopniem niepełnosprawności) prowadzi samodzielne życie, potrafi poruszać się po mieście, załatwiać sprawy w urzędzie, zna i rozumie wartość pieniądza, podejmuje pracę zarobkową, a nawet zakłada rodziny.



Kontakt

Niepełnosprawności intelektualnej zazwyczaj nie widać „na pierwszy rzut oka”, odkrywamy ją w trakcie rozmowy, dalszym kontakcie lub w konkretnych sytuacjach społeczno-zawodowych. Kontakt z osobą z niepełnosprawnością intelektualną wymaga odpowiedniego dostosowania formy, treści i tempa wypowiedzi. Mówmy wolniej, ale bez przesady, nastawmy się na dłuższą i czasem bardziej rozbudowaną formę komunikacji. Bądźmy gotowi, aby niektóre kwestie wytłumaczyć bardziej szczegółowo lub powtórzyć. Prowadząc konwersację używajmy prostych i zrozumiałych zdań, nie stosujemy skomplikowanego słownictwa, specjalistycznego żargonu, obcojęzycznych zwrotów i wyrazów. Nie używajmy pojęć abstrakcyjnych, metafor, aluzji, ironii. Upewniamy się, że osoba z którą rozmawiamy zrozumiała przekaz lub polecenie, zapisujemy na kartce ważniejsze treści, ustalenia. Jeśli chcemy zdobyć informacje - stosujemy pytania proste i zamknięte, pozwalające na udzielenie odpowiedzi.



Jeśli jest taka potrzeba stosujemy formy przekazu graficznego (np. prosty schemat dotarcia z miejsca „a” do „b” w budynku urzędu, uproszczona instrukcja obsługi narzędzi na danym stanowisku pracy, wypunktowany regulamin lub procedura itp.)

Jednym z najczęściej popełnianych błędów w kontaktach z osobami z niepełnosprawnością intelektualną jest przedmiotowe podejście oraz traktowanie ich w sposób „dziecinny”. Naszych rozmówców traktujemy adekwatnie do wieku. Do osoby pełnoletniej zwracamy się naturalnymi zwrotami grzecznościowymi („pan/pani”), unikamy lekceważącego i pobłażliwego tonu. Zawsze zwracamy się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej rodzica, opiekuna, asystenta.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną bywają bardzo bezpośrednie w kontaktach, łatwo wchodzi w relacje nieformalne, przełamują dystans fizyczny, naruszają przestrzeń osobistą. W wielu przypadkach jest to wyraz sympatii oraz zaufania. W zdecydowanej, acz grzecznej formie zwracaj uwagę na tego typu sytuacje i stawiaj granice.

Praca

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną najczęściej podejmują zatrudnienie w pracach prostych i niewymagających złożonych procesów, użycia skomplikowanych narzędzi, sprzętów, rozbudowanych kontaktów interpersonalnych. W wielu przypadkach bardzo dobrze odnajdują się w czynnościach powtarzalnych i jednostajnych (np. kserowanie, niszczenie dokumentów, archiwizacja). W odpowiednim procesie przygotowania do pracy wspiera je asystent/ka lub trener/ka pracy, który/a pomaga w nauce skomplikowanych czynności oraz budowaniu relacji z pozostałymi pracownikami. Wyżej funkcjonujące osoby z niepełnosprawnością intelektualną (lekki, czasem umiarkowany stopień) mogą czasami odnaleźć się również w bardziej złożonych pracach, wymagających większej samodzielności (np. goniec, pomocnik biurowy).



Dobre rady, czyli o czym szczególnie warto pamiętać

- Nie używaj zwrotu „upośledzenie umysłowe”, stosuj termin „niepełnosprawność intelektualna”,
- Traktuj osoby z niepełnosprawnością intelektualną podmiotowo i adekwatnie do jej wieku,
- Bądź cierpliwy, otwarty i gotowy na dłuższą formę komunikacji,
- Używaj prostych i krótkich zdań,
- Nie stosuj skomplikowanego słownictwa, specjalistycznego żargonu, abstrakcyjnych pojęć,
- Zawsze zwracaj się wprost do osoby z niepełnosprawnością, a nie jej opiekuna czy asystenta,
- Upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz zrozumiała informacje lub polecenie,
- Ważne rzeczy i treści zapisz na kartce, stosuj proste formy przekazu (obrazki, rysunki, wskazania),
- Nie pozwól na przekraczanie granic i skracanie dystansu osobistego.

Choroby i zaburzenia psychiczne

Choroby i zaburzenia psychiczne to bardzo szeroka i zróżnicowana kategoria. Zaliczamy do nich m.in. depresję, nerwicę, fobię, chorobę dwubiegunową, schizofrenię, anoreksję, bulimię, zaburzenia osobowości. Mogą one dotyczyć osoby niezależnie od wieku, płci, wykształcenia, statusu społecznego i powodować ograniczenia w funkcjonowaniu w różnych obszarach.

Niepełnosprawności psychicznej nie widać na pierwszy rzut oka, a postrzegamy ją dopiero przez pryzmat konkretnych objawów, zachowań charakterystycznych dla danej choroby. Wiele chorobom psychicznym towarzyszą okresy aktywności i remisje (ustąpienia objawów). Osoby z niepełnosprawnością psychiczną zazwyczaj wspierane są leczeniem farmakologicznym i terapeutycznym, dzięki czemu bez problemu prowadzą aktywne życie społeczne i zawodowe



Osoby z zaburzeniami psychicznymi mają różne osobowości i różne sposoby radzenia sobie ze swoją niepełnosprawnością. Mogą mieć zaburzenia równowagi nerwowej i emocjonalnej, niską odporność na stres, trudności w kontaktach interpersonalnych, zakłócenia w zdolności odczuwania i myślenia. W zależności od aktualnego stanu choroby osoby te mogą mieć trudności z radzeniem sobie z zadaniami i wyzwaniami dnia codziennego. Mogą zachowywać się nietypowo – np. nielogiczna mowa, potok słów, nadmierne pobudzenie lub ospałość. Niektórzy mogą mieć trudności z rozumieniem znaków społecznych, podczas gdy inni mogą być nadwrażliwi. Jedna osoba może być pełna energii, a inna może wydawać się „ospała”. Traktuj każdą osobę jak indywidualną jednostkę i w możliwie największym zakresie szanuj jej potrzeby.

Pamiętaj - choroby psychiczne to nie to samo, co niepełnosprawność intelektualna!

Kontakt

W związku z tym, że zaburzenia mają charakter ukryty, może zdarzyć się, że nawet nie zorientujesz się, że dana osoba ma problemy związane ze zdrowiem psychicznym. Nie obawiaj się kontaktu z osobą, o której wiesz, że choruje np. na schizofrenię. Większość osób z zaburzeniami psychicznymi nie jest agresywna (te zachowania pojawiają się niezwykle rzadko!) i nie stanowi zagrożenia dla innych. Jedną z głównych przeszkód, jakie napotykają jest stereotypowe nastawienie osób w swoim otoczeniu.

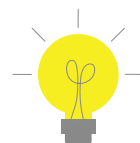
Jeśli jesteś jednak świadkiem potencjalnie groźnej sytuacji, dziwnego zachowania – zachowaj spokój, zapytaj w jaki sposób jej pomóc, zapytaj czy potrzebuje wezwania bliskiej osoby. Stres może wpływać na zdolność funkcjonowania, spróbuj więc ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej sytuacji, reaguj adekwatnie do tego, co obserwujesz.”



Praca

Osoby z chorobami i zaburzeniami psychicznymi stanowią jedną z bardziej aktywnych grup na rynku pracy dla osób z niepełnosprawnościami. Przy odpowiednim dostosowaniu stanowiska i charakteru pracy do indywidualnych predyspozycji osoby prowadzą aktywne życie zawodowe.

W odróżnieniu od innych niepełnosprawności stanowiska nie wymagają dodatkowego, specjalistycznego dostosowania. Punkt ciężkości powinien zostać położony bardziej na wdrożenie działań „miękkich”- odpowiednie szkolenia dla zespołu współpracowników (np. z obszaru zasad kontaktu z osobami z niepełnosprawnością), przygotowanie kadry menadżerskiej do zarządzania różnorodnym zespołem i otwarty na potrzeby pracownika elastyczny sposób podejścia do bieżącej pracy.



Dobre rady, czyli o czym szczególnie warto pamiętać

- Doświadczenie choroby psychicznej może być różne pod kątem objawów i sposobów radzenia sobie z trudnościami,
- Większość osób z zaburzeniami psychicznymi nie jest „niebezpieczna”, jednak niektórzy mogą zachowywać się w sposób nietypowy,
- W kryzysie – pozostań spokojny i udziel wsparcia w taki sam sposób jak każdej innej osobie,
- Bądź wyrozumiały, słuchaj i okazuj szacunek,
- Zapytaj osoby co sprawi, że poczuje się swobodnie,
- Jeśli sytuacja tego wymaga, zapytaj, czy osoba ma ze sobą lekarstwa i potrzebuje je zażyć.

Inne rodzaje niepełnosprawności

Choroby wewnętrzne

Większość niepełnosprawności jest niewidoczna dla osób trzecich. Nie zmienia to faktu, że osoby doznające trudności zdrowotnych i medycznych (posiadające lub nie prawne potwierdzenie niepełnosprawności w formie orzeczenia), mogą mieć określone kłopoty i ograniczenia w codziennym funkcjonowaniu, poczuć się źle i wymagać pomocy, ustąpienia miejsca, podprowadzenia, dostępu do miejsca odpoczynku, łazienki. Na pozór zdrowa osoba w każdej chwili może potrzebować miejsca siedzącego, zjeść posiłek (aby podnieść poziom cukru), zażyć leki. Mogą to być np. osoby z astmą i chorobami płuc, chorobami układu krążenia, chorobami serca, cukrzycą, nadciśnieniem tętniczym, niedokrwistością.

Epilepsja

Epilepsja jest zaburzeniem neurologicznym, które zazwyczaj objawia się nagłymi napadami drgawkowymi. Napady mogą mieć różny stopień nasilenia, od gwałtownych i mocnych (tzw. napady duże wraz z utratą przytomności, drgawkami kończyn i głowy), po takie, które mogą wprawiać osoby w tzw. „trans” (napady małe - zastygnięcie na chwilę w bezruchu z utratą kontaktu z otoczeniem, skurcze mięśni z zachowaniem przytomności). Napad zazwyczaj trudno jest przewidzieć, choć w niektórych przypadkach poprzedzony jest tzw. „aurą”, którą odczuwa jednostka. Napady epilepsji mogą być prowokowane przez czynniki zewnętrzne np. przemęczenie i brak snu, silny stres oraz emocje, duży wysiłek fizyczny, błyski świetlne.

Kiedy jesteśmy świadkiem napadu epilepsji pamiętajmy, aby udzielając pomocy w pierwszej kolejności zadbać o bezpieczeństwo i ochronę głowy przed urazami. Podłóżmy pod głowę coś miękkiego (poduszka, zwinięta kurtka itp.), usuńmy wszelkie przedmioty znajdujące się w jej pobliżu np. okulary, spinki, a następnie wezwijmy pogotowie. Nie powstrzymujmy na siłę drgawek, gdyż w ten sposób możemy tylko doprowadzić do urazów ciała, nie otwierajmy zaciśniętych szczęk i dłoni, ani nie róbmy sztucznego oddychania, masażu serca. Nie podawajmy również żadnych płynów, nie wkładajmy nic między zęby. Po ustąpieniu ataku spróbujmy zapewnić osobie odosobnione miejsce, aby mogła uspokoić się i dojść do siebie.

Epilepsja może przytrafić się każdemu, niezależnie od płci i wieku, a najczęstszymi jej przyczynami są choroby nowotworowe, udary, zapalenia mózgu i opon mózgowych, krwotoki podpajęczynówkowe, urazy po wypadkach, ale także uwarunkowania genetyczne. Jeśli leczenie jest odpowiednio prowadzone ataki epilepsji mogą być rzadkie i mało widoczne lub nie występować w ogóle. Osoby z tego typu niepełnosprawnością na ogół bez problemu funkcjonują w życiu codziennym oraz w pracy (dostosowując stanowisko należy zadbać o niezbędne wymogi BHP i np. usunąć niebezpieczne przedmioty, krawędzie).

Spektrum autyzmu

Spektrum autyzmu należy do grupy zaburzeń „neurorozwojowych” - nie chorób! Zaburzenia charakteryzują się trudnościami w nawiązywaniu, budowaniu i podtrzymywaniu relacji międzyludzkich oraz komunikacji z otoczeniem. Osoby ze spektrum cechują ograniczone, powtarzalne i dość sztywne wzorce zachowań oraz wyselekcjonowane zainteresowania. Określenie spektrum autyzmu oznacza różnorodność grupy, w której znajdują się osoby z zaburzeniami autystycznymi, zespołem Aspergera (ZA), jak i całościowymi zaburzeniami rozwoju nie nazwanymi inaczej. W grupie tej znajdują się zarówno osoby niemówiące werbalnie, mające problemy z prowadzeniem samodzielnego życia i ograniczenia w funkcjonowaniu intelektualnym, jak i osoby, które sprawnie posługują się mową, prowadzące aktywne życie zawodowe i zakładające rodziny.

Osoby wysoko funkcjonujące zazwyczaj nie mają trudności w funkcjonowaniu intelektualnym, mają jednak trudności w komunikacji i są odbierane jako osoby chłodne, zamknięte w sobie. Uważane są za przesadnie szczere, ponieważ mówią, co myślą i to przysparza im problemów w kontaktach społecznych, nie zważają bowiem na konwenanse i normy społeczne. Osoby niskofunkcjonujące mogą mieć ograniczenia w funkcjonowaniu intelektualnym i zazwyczaj nie są w stanie prowadzić w pełni samodzielnego życia (nie potrafią samodzielnie zrobić zakupów, opłacić rachunków, przygotować posiłku itp.).

Osoby w spektrum mają problem ze zrozumieniem sarkazmu, ironii i żartów, przenośnie i porównania traktują dosłownie, a wiele „niepisanych reguł” może być dla nich trudnych do odczytania. Na ogół osoby ze spektrum chcą nawiązywać relacje z innymi na różnych płaszczyznach, tylko często nie wiedzą, w jaki sposób mają to zrobić i często mówią coś, co może zostać odebrane jako „niepasujące do sytuacji oraz kontekstu”.



Osoby ze spektrum nie lubią zmian. Każda zmiana w ich życiu wiąże się z ogromnym stresem i trudnościami adaptacyjnymi. Preferują znane i utarte schematy, które dają poczucie bezpieczeństwa. Dużą przyjemność sprawia im mechaniczne powielanie czynności. Niektóre osoby ze spektrum mają też wybitne umiejętności (np. szybkie liczenie w pamięci bardzo dużych liczb, czy niesamowita pamięć fotograficzna).

Rozmawiając z osobą w spektrum pamiętajmy, że brak kontaktu wzrokowego nie jest oznaką braku zainteresowania. W rozmowie należy unikać metafor, sarkazmu i ironii, ponieważ w większości przypadków nasz komunikat zostanie odczytany dosłownie. Nadmiar bodźców typu mocne światło, wysokie dźwięki, mocny zapach np. perfum, może spowodować, że nasz rozmówca nie będzie mógł się skupić na wypowiedzi, a nawet może wpaść w panikę czy złość. Osoby w spektrum często zachowują się nietypowo, mają zrytualizowany sposób poruszania się, mówienia, siedzenia, dlatego może się zdarzyć, że taka osoba poprosi cię o to, by usiąść na tym, a nie innym krześle, czy w konkretnym miejscu, zapewni jej to bowiem komfort i da poczucie bezpieczeństwa.

Nietypowy wygląd

Osoby ze spektrum nie lubią zmian. Każda zmiana w ich życiu wiąże się z ogromnym stresem i trudnościami adaptacyjnymi. Preferują znane i utarte schematy, które dają poczucie bezpieczeństwa. Dużą przyjemność sprawia im mechaniczne powielanie czynności. Niektóre osoby ze spektrum mają też wybitne umiejętności (np. szybkie liczenie w pamięci bardzo dużych liczb, czy niesamowita pamięć fotograficzna).

Rozmawiając z osobą w spektrum pamiętajmy, że brak kontaktu wzrokowego nie jest oznaką braku zainteresowania. W rozmowie należy unikać metafor, sarkazmu i ironii, ponieważ w większości przypadków nasz komunikat zostanie odczytany dosłownie. Nadmiar bodźców typu mocne światło, wysokie dźwięki, mocny zapach np. perfum może spowodować, że nasz rozmówca nie będzie mógł się skupić na wypowiedzi, a nawet może wpaść w panikę czy złość. Osoby w spektrum często zachowują się w nietypowo, mają zrytualizowany sposób poruszania się, mówienia, siedzenia, dlatego może się zdarzyć, że taka osoba poprosi cię o to, by usiąść na tym, a nie innym krześle, czy w konkretnym miejscu, zapewni jej to bowiem komfort i da poczucie bezpieczeństwa.

Osoby o nietypowym wyglądzie – np. z deformacjami ciała, guzami, bliznami. W bezpośrednim kontakcie wykażmy się taktem, nie przyglądamy się im nadmiernie, ale też nie unikajmy kontaktu wzrokowego. Każde z tych „przesadzonych” zachowań będzie od razu widoczne i krępujące dla naszego rozmówcy.

Zaburzenia mowy

Zaburzenia mowy mogą być wynikiem innej niepełnosprawności lub powikłaniem przebytej choroby (np. u osób po zabiegach chirurgicznych, nowotworach krtani, udarach, wypadkach, ale również osób z niewykształconym aparatem mowy i tam gdzie jest to wynikiem problemów ze słuchem). Zaburzenie może przyjmować formę niewyraźnej, bełkoczącej, zacinającej się lub cichej mowy. W bezpośrednim kontakcie poświęcaj osobie pełną uwagę, nie przerywaj jej, ani nie kończ za nią zdań. Jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem - nie przytakuj i nie sprawiaj mylnego wrażenia, że odebrałeś/aś właściwie komunikat, który chce ci przekazać. Poproś o powtórzenie, w tym celu możesz zastosować „parafrazę”, powtarzając wątpliwą informację („czy dobrze zrozumiałem/am, że wybiera pan/pani zielony kolor?"). Jeżeli pomimo prób nie jesteście w stanie się porozumieć, poproś o napisanie na kartce lub zaproponuj inny sposób ułatwienia komunikacji.

Ogólne zasady kontaktu z osobami z niepełnosprawnościami

Jest kilka prostych i uniwersalnych zasad kontaktu, które możesz stosować w stosunku do osób z każdym rodzajem niepełnosprawności. Warto o nich pamiętać w codziennych oraz zawodowych relacjach.

Pytaj zanim pomożesz

Sam fakt doświadczania niepełnosprawności nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy. Jeśli znajduje się ona w przyjaznym otoczeniu, zwykle sama da sobie świetnie radę i powalczy z barierami. Pomoc należy oferować jedynie, gdy wydaje się, że osoba może jej potrzebować, zatem aby unikać komunikacyjnej gafy - zapytaj, zanim zaczniesz jej udzielać.

Jak nie wiesz, jak się zachować, zapytaj

Nie w każdej sytuacji i nie każdy z nas musi być ekspertem/ką do danej niepełnosprawności i znać zasady udzielania konkretnego wsparcia. Zapytajmy, jak możemy pomóc i co powinniśmy zrobić. Osoby z niepełnosprawnościami same dadzą Ci sygnał i wytyczne do działania. Nie podejmuj za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności.

Nie przekraczaj barier fizycznych

Dla wielu osób z niepełnosprawnościami sprzęt, z którego korzystają (wózki, kule, balkoniki, laski) są częścią strefy osobistej i nie wolno jej naruszać. Nie dotykamy i nie przestawiamy sprzętów bez ich zgody. Nie przekraczamy naturalnych granic kontaktu fizycznego, chyba że dostaniemy na to wyraźną zgodę (np. „proszę złapać mnie za łokieć” od osoby niewidomej, której pomagamy przedostać się na drugą stronę ulicy). Niektóre osoby z niepełnosprawnością utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, dlatego chwytanie ich za nie (nawet w celu udzielenia pomocy) może tę równowagę zakłócić.

Język ma znaczenie

Słowa, których używamy, kształtują świadomość i tworzą obraz osób z niepełnosprawnością. Wyrzucić zatem ze słownika negatywnie brzmiące sformułowania „kaleka, inwalida, upośledzony, niedorozwinięty”. W miejsce tego używaj języka wskazującego na to, że niepełnosprawność to tylko jedna z cech osoby - „osoba z niepełnosprawnością”, „osoba z niepełnosprawnościami”.

Zachowuj się naturalnie

Prowadzenie zwykłej rozmowy z osobą z niepełnosprawnością może być tak samo interesujące, jak z osobą pełnosprawną. Zwracaj się do niej tak jak do każdej innej osoby. Mów naturalnie, nie stresuj się ewentualnymi wpadkami. Jeśli popełnisz gafę - trudno, stało się, następnym razem zrobisz inaczej! Nie boj się używać naturalnych i powszechnych zwrotów - „chodź”, „idziemy”, „proszę podejść” do osoby na wózku, czy „zobacz”, „rzuć okiem” do osoby niewidomej.

Nie traktuj dorosłych jak dzieci

Zachowaj szacunek i buduj podmiotowość osoby z niepełnosprawnością. Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie jej asystenta/ki, tłumacza/ki języka migowego. Szanuj jej prywatność. Jeśli będziesz wypytywał ją o jej „przypadek”, może poczuć się skrępowana.

Indywidualne podejście

Pamiętaj, że bez względu na rodzaj niepełnosprawności każda osoba jest inna, w związku z tym wymaga zindywidualizowanego podejścia i otwartości na to, jakie mogą być jej potrzeby i możliwości. Nie rób żadnych założeń, traktuj tak samo wszystkich z poszanowaniem ich godności i indywidualności.

Zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami

Wbrew powszechnej opinii zatrudnianie osób z niepełnosprawnościami nie jest procesem czasochłonnym i skomplikowanym. W wielu obszarach rozwiązania skierowane do osób z niepełnosprawnościami nie różnią się niczym od standardowych działań już funkcjonujących u danego pracodawcy, muszą jedynie uwzględniać specyficzne wyzwania płynące z danej niepełnosprawności. Kluczowe jednak jest skupienie się na trzech głównych obszarach (rekrutacja i selekcja, adaptacja w miejscu pracy) oraz potencjalnie najbardziej „wymagających” rodzajach niepełnosprawności (ruchowa, wzrokowa, słuchowa). Poniżej przedstawiamy kilka podstawowych założeń, o których warto pamiętać.





Rekrutacja i selekcja

Jeśli odpowiadasz w swojej firmie za rekrutację, pamiętaj, że rozpoczynając nabór na nowe stanowisko warto przede wszystkim zacząć od ustalenia profilu kandydata lub kandydatki. Określ, co dla Ciebie jako pracodawcy jest ważne i kogo szukasz. Skup się głównie na doświadczeniu i kwalifikacjach oraz pożądanych przez Ciebie predyspozycjach osobowych. W ten sposób niwelujesz ryzyko skoncentrowania się na dodatkowych aspektach związanych z danym kandydatem czy kandydatką, a nie jego merytorycznym przygotowaniu. Nie szukaj osoby z niepełnosprawnością - szukaj specjalisty!

Ogłoszenia o pracę powinny być sformułowane w sposób prosty i czytelny oraz zawierać szczegółowy opis wymagań związanych ze stanowiskiem pracy. Informacja o „dostępności miejsca pracy” jest bardzo istotna. Dzięki niej osoba z niepełnosprawnością będzie wiedziała, czy może poradzić sobie samodzielnie i pomoże jej podjąć decyzję, czy chce aplikować na to stanowisko. W ogłoszeniu można zamieścić informacje o warunkach architektonicznych budynku i stopniu jego dostosowania do potrzeb osób o ograniczonej mobilności, „trudnych warunkach pracy” (np. praca na wysokości) oraz zaprosić do aplikowania osoby z niepełnosprawnościami.



Jeszcze przed etapem rozmowy kwalifikacyjnej upewnijmy się, czy kandydat potrzebuje w jej trakcie specjalnych usprawnień (np. tłumacz języka migowego, wolne od barier architektonicznych pomieszczenie). Doprecyzuj miejsce i czas spotkania. W przypadku kandydatów o ograniczonej mobilności (np. poruszających się na wózkach) zaproponuj możliwość odbycia rozmowy przez telefon lub komunikator).

Zadbaj o „dostępność” materiałów, z których korzystasz na spotkaniach (testy, arkusze oceny, zadania, fragmenty tekstów, zestawienia) – tak, aby były czytelne i łatwe w odbiorze np. dla osób z niepełnosprawnością wzroku, korzystających ze sprzętów wspomagających (czytniki tekstu). Wykaż się elastycznością w aspekcie ustalenia miejsca i godziny spotkania – w przypadku części osób z niepełnosprawnościami możliwość dotarcia na wyznaczone miejsce na daną godzinę może być uzależniona od możliwości zorganizowania specjalistycznego transportu. Przygotowując materiały dla osób kandydujących o pracę (np. testy wiedzy) pamiętaj by używać tzw. czcionek „bezszerfowych” (Arial, Tahoma, Calibri), nie „justować” tekstu, pozostawiać go wyrównanego do lewej strony, w opisach pod zdjęciem lub wykresem opisać krótko, co się na nich znajduje. Warto też zapisywać wysyłane lub zamieszczane online dokumenty w formatach .doc, .pdf, .rtf i unikać dokumentów w formie skanu.

Scenariusz rozmowy kwalifikacyjnej w przypadku kandydatów z orzeczeniem o niepełnosprawności nie powinien zatem różnić się niczym od rozmów z kandydatami pełnosprawnymi. W trakcie spotkania rekrutacyjnego zbierz przede wszystkim informacje o kwalifikacjach i umiejętnościach kandydata. Informacje te pozwolą ci ocenić, na ile jest on odpowiednio przygotowany do wykonywania merytorycznych zadań. Zarysuj odpowiednio trudne warunki pracy, ograniczające elementy, aspekty, co do których mamy podejrzenie, że mogą sprawiać trudności osobie z daną niepełnosprawnością, ale nie naciskajmy kandydata na „opowiadanie o swojej niepełnosprawności”. Stwórz atmosferę bezpieczeństwa i zaufania, jeśli kandydat poczuje się pewnie sam opowie nam o swoich ograniczeniach i trudnościach. Możesz zadać następujące pytania: „co powinienem wiedzieć, aby dobrze dopasować stanowisko do pana/pani potrzeb?”, „czy są elementy, ważne informacje, które jako pracodawca powinienem wiedzieć przed zatrudnieniem?”.



Jak przygotować zespół na wejście pracownika lub pracowniczki z niepełnosprawnością?

Decydując się na zatrudnienie osoby z niepełnosprawnością warto zadbać o to, aby pozostali współpracownicy wiedzieli, z jakich dodatkowych uprawnień pracowniczych ich kolega lub koleżanka ma prawo korzystać. Do najważniejszych z nich zalicza się krótszy czas pracy, który dotyczy osób z umiarkowanym i znacznym stopniem niepełnosprawności (maksymalny wymiar to 7 godzin dziennie i 35 godzin tygodniowo). Dodatkowo osoby z niepełnosprawnościami nie mogą wykonywać pracy w porze nocnej oraz w godzinach nadliczbowych i nie możesz od nich tego wymagać. Wyjątkiem od tej zasady jest sytuacja zatrudnienia pracownika z niepełnosprawnością przy pilnowaniu (m.in. ochrona, monitoring mienia) oraz gdy na wniosek pracownika, lekarz przeprowadzający badania profilaktyczne wyrazi zgodę na wykonywanie pracy w porze nocnej lub w godzinach nadliczbowych. W codziennej pracy warto pamiętać również o prawie do dodatkowej 15 minutowej przerwy, która może być spożytkowana na gimnastykę usprawniającą lub wypoczynek oraz dodatkowych 10 dni roboczych urlopu wypoczynkowego w roku.

Uprawnienia pracownicze w istotny sposób wpływają na czas i organizację pracy, tym samym określają możliwy zakres i zasady współpracy w zespole. Wyjaśnienie tej kwestii innym współpracownikom może być zatem ważnym elementem ustalenia zasad współpracy z osobą z niepełnosprawnością oraz uniknięcia sytuacji, w której inne osoby w zespole będą czuły się niesprawiedliwie potraktowane. Dodatkowe uprawnienia mogą budzić negatywne emocje i poczucie nadmiernej faworyzacji pracowników z niepełnosprawnościami. Warto wyraźnie podkreślić, że ich stosowanie nie powinno być odbierane jako nierówne traktowanie pracowników bez niepełnosprawności, a jest po prostu wyrównywaniem szans i sposobem na wsparcie osób z niepełnosprawnościami w poradzeniu sobie z problemami wynikającymi z ich sytuacji zdrowotnej.

Całemu zespołowi pracowników należy zapewnić możliwość otwartej rozmowy w sytuacji wystąpienia jakichkolwiek obaw lub wątpliwości związanych ze współpracą z osobą z niepełnosprawnością. Jest to istotny element budowania partnerskiego, otwartego zespołu różnorodnego. Pamiętaj o tym, że pracownicy łatwiej respektują elementy różnicujące pracowników w zespole, gdy je rozumieją i wiedzą z czego wynikają.

Odpowiednio zaplanowana i wdrażana polityka informowania i komunikacji jest narzędziem budowania komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami, a także zadbania o zdrowe relacje w zespole. Regularne wyjaśnianie i doprecyzowywanie sobie wzajemnych oczekiwań to często kluczowy element adaptacji nowego pracownika czy pracowniczki z niepełnosprawnością w pracy.



Odpowiednie przygotowanie miejsca pracy

Większość niepełnosprawności nie wymaga dodatkowych działań w zakresie przystosowania stanowiska (np. choroby wieńcowe, choroby układu oddechowego, choroby wewnętrzne, cukrzyca). Kwestię tę najlepiej skonsultować z samym pracownikiem. Zapytajmy o jego preferencje wynikające z organizacji miejsca pracy (umieszczenie biurka, dobór oświetlenia, dodatkowy sprzęt czy specjalistyczne oprogramowanie). Każda osoba z niepełnosprawnością będzie mieć inne potrzeby i oczekiwania. Nie uprzedzaj ich, tylko zapytaj co możesz zrobić, aby zapewnić im odpowiednie i komfortowe warunki pracy.

W przypadku osób z niepełnosprawnością ruchową zwróć szczególną uwagę głównie na architektoniczne aspekty stanowiska, całego budynku i jego otoczenia. Budynek powinien zapewniać swobodne wejście (brak schodów lub podjazd o odpowiednio dopasowanym nachyleniu), wolne od barier ciągi komunikacyjne (korytarze, windy) pozwalające na poruszanie się np. osobom na wózkach, dostosowane łazienki i sanitariaty. Stanowisko pracy musi być dostosowane do konkretnej osoby. Nie ma uniwersalnych rozwiązań identycznych dla danego typu niepełnosprawności ruchowej (nawet dla osób z tym samym rodzajem niepełnosprawności indywidualne dopasowanie może być inne – liczy się np. wzrost, waga itd.). Ważne jest zapewnienie odpowiedniej przestrzeni manewrowej, zadbanie o swobodny dostęp do urządzeń biurowych, odpowiednie wyprofilowanie biurka i krzesła. Wykładzina na podłodze powinna być krótkowłosa aby umożliwić w swobodne poruszanie się osobom na wózkach.

W przypadku osób z niepełnosprawnością wzroku zwróć uwagę, czy przeszklone elementy (drzwi, ściany) oznaczone są kontrastowym wyróżnikiem (np. linia kolorystycznej na wysokości wzroku) oraz czy korytarze, pomieszczenia wolne są od barier utrudniających komunikację i mogących stanowić zagrożenie. Kluczowe będzie również dostosowanie w obszarze cyfrowych narzędzi, systemów, programów, wykorzystywanych w codziennej pracy. Zapytaj, czy pracownik korzysta z własnego sprzętu ułatwiającego komunikację (np. specjalistyczny czytnik tekstu, oprogramowanie pomagające nawigować aplikacjami). Sprawdź zgodność wykorzystywanych przez firmę systemów ze standardem WCAG 2.1 (zestaw wytycznych sprawdzających dostępność dla osób z równymi niepełnosprawnościami). W niektórych przypadkach potrzebna będzie zmiana konfiguracji istniejącego systemu, by był bardziej dostępny i np. kompatybilny z posiadanym przez pracownika sprzętem.

W przypadku osób z niepełnosprawnością słuchu kluczowe jest ustalenie wygodnego systemu komunikacji. Przestrzeń robocza powinna być odpowiednio wytłumiona, pozbawiona nadmiernego pogłosu zniekształcającego dźwięk. Stanowisko pracy powinno być ustawione tak, aby nie siedzieć tyłem do drzwi lub ciągów komunikacyjnych (aby dochodzące dźwięki „za plecami” nie wzbudzały niepotrzebnego dyskomfortu). Sale spotkań powinny być wyposażone w pętle indukcyjne, pomagające osobom z aparatami słuchowymi lepiej odbierać komunikaty.

Nowo zatrudniona osoba z niepełnosprawnością, aby zaaklimatyzować się w nowym środowisku pracy, musi poznać kulturę organizacyjną i panujące w firmie zwyczaje. Żeby właściwie się odnaleźć, potrzebuje więc takich samych informacji, jak zespół o niej – już na początku współpracy opowiedz jej zatem, czy w Waszym zespole obowiązują ustalone zasady współpracy między sobą, czy poszczególni współpracownicy mają określone preferencje, które inni w powinni uwzględniać (np. ustalone z przełożonymi różne godziny pracy, preferencje dotyczące częstotliwości i rodzajów komunikacji itp.).

Nie traktujcie osoby z niepełnosprawnością inaczej niż innych współpracowników – uwzględniajcie jej potrzeby wynikające z niepełnosprawności, tak jak inne potrzeby osób z zespołu. I co ważne, od niej też wymagajcie, by uwzględniała Wasze potrzeby. Każda osoba w zespole powinna czuć, że relacje w nim oparte są na jednolitym, sprawiedliwym traktowaniu i takich samych zasadach współpracy. Tylko w ten sposób można zbudować zespół, w którym wszyscy będą się czuli dobrze.





Warszawa, 2021

ISBN 978-83-64734-14-4