

Poczuj  
się pewnie  
w rozmowie.  
**Savoir-vivre**

wobec osób  
z niepełnosprawnościami.

Marta Młynarczyk  
Sylwia Drozdowska





Pomysł na wydanie niniejszej broszury powstał podczas monitoringu instytucji publicznych. Kontrolowano, w jakim stopniu instytucje wdrożyły postanowienia Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami. Członkowie zespołów monitorujących wyłonili kilka najważniejszych zagadnień, które sprawiają, że dostępność tych instytucji dla osób z niepełnosprawnościami nie jest pełna. Publikacja ta jest odpowiedzią na jeden z tych problemów – stworzyliśmy instrukcję dobrej komunikacji. Wprowadzenie do codziennej praktyki niżej wymienionych zasad nie wymaga dużego wysiłku. Stosowanie ich sprawi, że świat wokół nas zmieni się na lepsze. Wdrożenie tych zasad nie wymaga również żadnych nakładów finansowych, ani organizacyjnych.

Do publikacji jest również dołączony gotowy do użycia plakat. Zachęcamy do wywieszenia go w miejscu dostępnym, aby każdy mógł się zapoznać z jego treścią.

### Zapraszamy do lektury!

Broszura powstała podczas realizacji projektu „Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych w województwie kujawsko-pomorskim”, który jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.

projekt graficzny i skład:  
StoryVisio

Toruń 2018

# 1. Używaj odpowiedniej **formy grzecznościowej**.

W stosunku do osób z niepełnosprawnościami zawsze używaj zwrotu.



Unikaj zwrotu:



Nie przechodź na „Ty” bez wyraźnego sygnału, że otrzymałeś zgodę na tę bezpośredniość. Stosuj tę zasadę nawet jeśli osoba, z którą rozmawiasz mówi do Ciebie na „Ty”, być może nie potrafi ona inaczej wyrazić swojego zdania.

W kontaktach z innymi osobami należy używać form grzecznościowych – to stwierdzenie wydaje się oczywiste. Czasem jednak, nawet mając dobre intencje, rezygnujemy z ich użycia. Oso-

by z niektórymi rodzajami niepełnosprawności mogą sprawiać wrażenie, że należy zwracać się do nich w sposób nieformalny, nawet w sytuacjach oficjalnych. To błąd. Taka bezpośredniość

często może tylko potęgować poczucie niepełnowartościowości i niesamodzielności.

## 2. Zwracaj się bezpośrednio.

Nie ignoruj osoby z niepełnosprawnością, zwracaj się bezpośrednio do niej.



Jak się Pan Czuje?

Unikaj:

Niech Pan  
go zapyta,  
jak się  
czuje

Kiedy osoba z niepełnosprawnością korzysta z pomocy kogoś bliskiego lub tłumacza języka migowego, nie kieruj swoich słów do pośrednika. Zwracaj się wprost do osoby, która przysłała załatwić swoją sprawę. Jeśli ktoś Cię nie słyszy, nie widzi lub jest na wózku nie znaczy, że Cię nie rozumie.

Każdy człowiek dąży do samodzielności. Osiągnięcie jej wiąże się często z dużym wysiłkiem, szczególnie u osób z niepełnosprawnościami. Próba samodzielnego załatwienia sprawy, to nierzadko spora dawka stresu. Może to wynikać z obawy, że nie zostanie się zrozumianym lub

z obawy, że nie zrozumie się tego, co mówią inni. Niewłaściwe jest jednak zakładanie z góry, że z osobą z niepełnosprawnością nie da się porozumieć, albo że czegoś na pewno nie zrobi. Podejmij próbę rozmowy zwracając się bezpośrednio do tej osoby. Dzięki temu po-

magasz jej w wyrażaniu własnej woli. Każdemu, niezależnie od stopnia i rodzaju niepełnosprawności, przysługuje prawo do godności, a godność – to też prawo mówienia za siebie i w swoim imieniu. Wspierając samodzielność pomagasz realizować to prawo.

Poczuj się pewnie w rozmowie.  
**Savoir-vivre** wobec osób z niepełnosprawnościami.

### 3. Słowa są ważne.

Mów:



W naszym języku funkcjonuje wiele słów, których używa się do określania niepełnosprawności. Wydzwięk niektórych z nich może być przykry w odbiorze. Do osób z niepełnosprawnościami zwracaj się tak, by nie było to dla nich nieuprzejme. Unikaj słów potocznych,

określonych obraźliwych lub krzywdzących. Odchodzi się dzisiaj od sformułowania „osoba niepełnosprawna”, na rzecz „osoba z niepełnosprawnością”. Ta z pozoru drobna zmiana ma duże znaczenie, ponieważ niepełnosprawność jest tylko jedną z cech danej osoby i nie powinna

jej definiować. Np. w środowisku osób Głuchych zwrot „głuchoniemy” odbierany jest jako obraźliwy. Osoba Głucha nie jest niema, ma swój język – język migowy.

## 4. Używaj prostego języka.



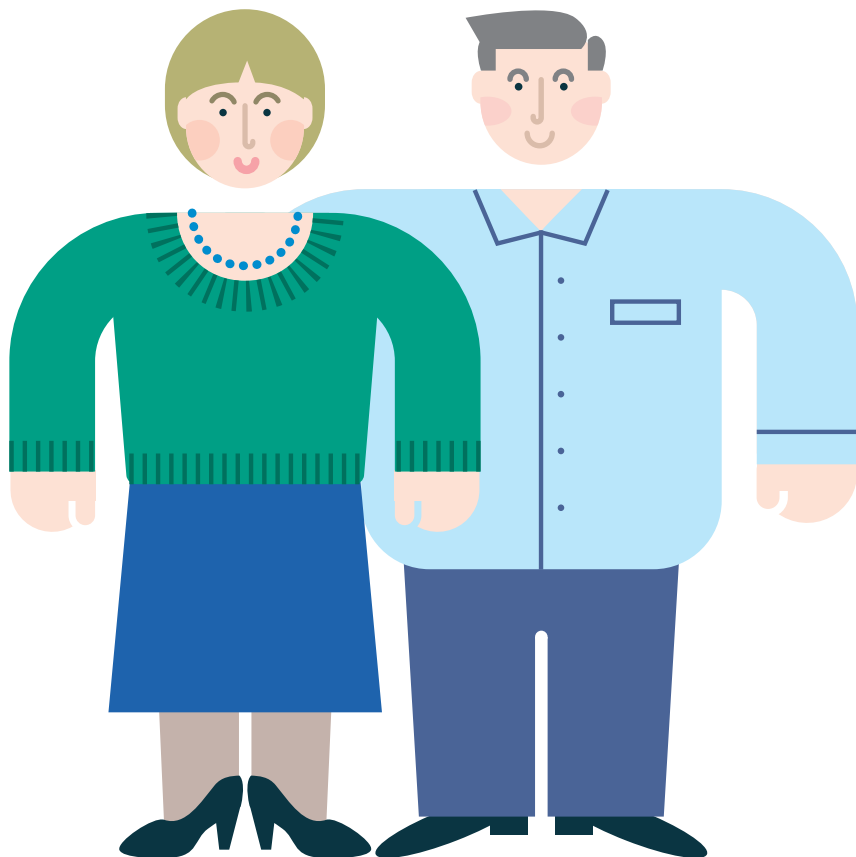
Różne grupy społeczne używają często specjalistycznego języka, który bywa niezrozumiały dla osób spoza danego środowiska. Język urzędowy jest trudny

do zrozumienia. Komunikaty i formularze napisane takim językiem mogą być niezrozumiałe dla zwykłego obywatela. Specjalistyczny język jest także

jedną z barier, które musi przełamywać osoba z niepełnosprawnością. Pomóż jej w tym, staraj się wyrazić to samo, ale w prostej i klarownej formie.

## 5. Bądź neutralny.

Traktuj osobę z niepełnosprawnością, jak każdego innego człowieka.



Nie traktuj jej jak bohatera.



Nie lituj się nad nią.



Nie decyduj, jak powinna czuć się ze swoją niepełnosprawnością.



Nikt nie lubi być oceniany lub zaszczepiony. Często jednak, mając nawet dobre intencje, robimy to wobec osób z niepełnosprawnościami. Nie okazuj nadmiernego współczucia lub egzaltacji.

Podkreślanie tego, że danej osobie może być ciężiej przez jej niepełnosprawność powoduje, że osoba ta czuje się napiętnowana, wystawiona na krytykę. Być może nie czuje wcale, że jej postępowanie

nie, wybory życiowe lub sama niepełnosprawność jest czymś heroicznym. Postawienie w takiej sytuacji może być niezręczne i krępujące.

## 6. Dostosuj się do potrzeb swojego rozmówcy.

Swoją postawą pomagasz łamać bariery komunikacyjne. Podczas rozmowy z osobą niską lub poruszającą się na wózku:



**Nie stawaj nad nią** – możesz sprawić wrażenie, że traktujesz ją z wyższością, protekcyjnie.

**Nie kłękaj, nie kucaj, nie pochylaj się** – to postawa kojarząca się z rozmową z dzieckiem, może zostać odebrana, jako protekcyjna.

**Nie stawaj z boku lub za plecami osoby na wózku** – to może zmusić rozmówcę do niewygodnego wyginania szyi.

**Nie kładź na kolana osoby poruszającej się na wózku żadnych przedmiotów** – to nie jest miejsce do odkładania dokumentów.

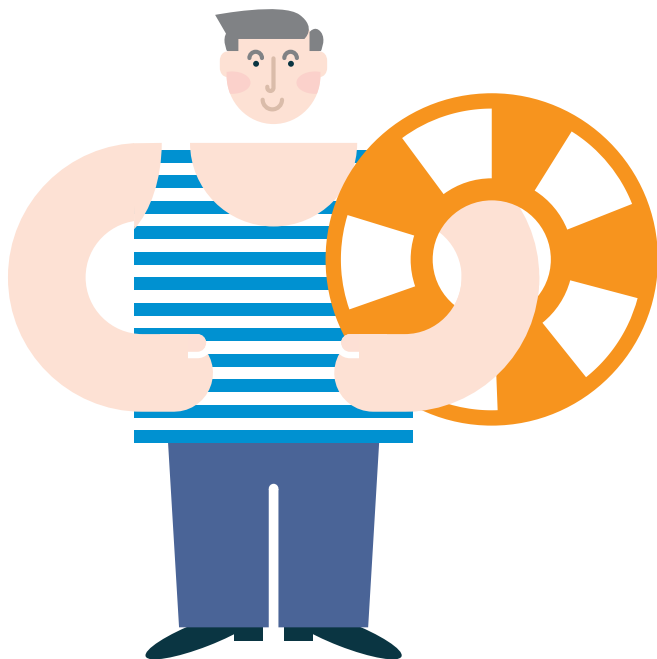
Wysokie lady, grube szyby, troska o ochronę danych osobowych... To wszystko, co może zapewniać komfort i poczucie bezpieczeństwa pracownikom, stanowi równocześnie barierę dla

interesantów. Te przeszkody szczególnie doskwierają osobom z niepełnosprawnościami. Trudno jest rozmawiać z kimś kogo nie widać lub kogo oddziela fizyczna bariera.

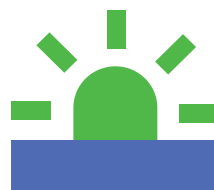


## 7. Zapytaj, **jak pomóc.**

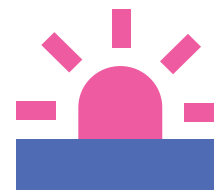
Bądź gotowy do udzielenia wsparcia.



Jeżeli widzisz, że coś sprawia trudność – zapytaj czy nie potrzeba pomocy.



Pomagaj tylko wtedy, kiedy uzyskasz zgodę na działanie.



Reaguj od razu tylko wtedy, kiedy pomoc powinna być natychmiastowa.



**Nie zakładaj z góry, że osoba z niepełnosprawnością nie będzie czegoś w stanie zrobić.**

Każdy dorosły człowiek chce być samodzielny. Osoby z niepełnosprawnością wiedzą najlepiej, z czym sobie poradzą, a kiedy przyda im się asysta. Natarczywa lub bezrefleksyjna pomoc może sprawić, że drugi człowiek poczuje się bezwolny lub osaczony. Zainteresowani wiedzą najlepiej, w jaki sposób przytrzymać wózek lub jakiej pomocy przy wchodzeniu po schodach ocze-

kują, by było to bezpieczne i komfortowe. Osoby z niepełnosprawnościami czasem robią niektóre rzeczy wolniej, ale to nie oznacza, że chcą by ktoś to zrobił za nie. Zawsze bądź gotowy do udzielenia niezbędnego wsparcia, jednak zanim rzucisz się do pomocy i nieumyślnie przekroczysz strefę komfortu drugiej osoby – zapytaj, jak pomóc. Rób to z wyczuciem tak, by nie odbierać komuś pra-

wa do samodzielności. Licz się z tym, że Twoja oferta pomocy może zostać odrzucona – nie czuj się urażony. Być może pomoc nie jest w tym momencie potrzebna. Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości lepiej zapytać, niż zrobić coś nieodpowiedniego lub nie zrobić nic.

## 8. Osoba Głucha lub słabostyszająca – jak się porozumieć.



Nie zastanij ust, nie podpieraj brody, nie jedz, nie żuj gumy – to może zniekształcić przekaz.



Nie krzycz – to wprowadza nerwową atmosferę i może zniekształcić komunikat.



Nie używaj zdrobnień, unikaj metafor, niedomówień i żartów.



Nie przytakuj, jeśli nie rozumiesz, co Twój rozmówca mówi.



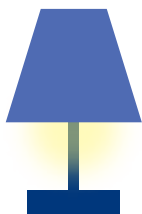
Nie stawaj bokiem lub tyłem do rozmówcy, ani „pod światło”, nie chodź po pokoju – żeby zrozumieć, co mówisz, osoby z osłabionym słuchem muszą dobrze widzieć usta.

W Polsce społeczność osób Głuchych posługuje się Polskim Językiem Migowym (PJM), naturalnym językiem wizualno-przestrzennym. PJM ma własną, inną od języka polskiego strukturę gramatyczną. Języki migowe różnią się

od siebie w zależności od kraju, w którym są używane. Charakterystyczną cechą dla wszystkich narodowych języków migowych jest korzystanie z kanału gestowo-wzrokowego. Ważną rolę pełnią gesty, mimika twarzy, operowa-

nie przestrzenią i kierunkiem oraz postawą ciała.

Czytanie ze zrozumieniem i pisanie, szczególnie trudnych, branżowych dokumentów wymaga biegłej znajomości języka. Dla osób Głuchych język polski



Zadbaj o odpowiednie warunki: wyłącz radio, przejdź do pomieszczenia, gdzie nie słychać innych rozmów, zapewnij dobre oświetlenie.



Bądź cierpliwy, nie przerywaj, nie kończ za kogoś – łatwiej się skupić, kiedy czujemy się komfortowo.

Upewnij się, że osoba Głucha na Ciebie patrzy. Możesz pomachać ręką, to zwróci jej uwagę.



Najważniejsze informacje zapisz na kartce papieru, najlepiej w formie instrukcji „krok po kroku”. Zapisz pytanie w inny sposób jeśli osoba Głucha nie rozumie treści.



Mów spokojnie, w naturalnym tempie, bezpośrednio, wyraźnie, twarz skieruj na rozmówcę.



Układaj krótkie, jednoznaczne zdania, używaj prostych sformułowań.



Rób krótkie przerwy w wypowiedzi – czytanie z ust jest bardzo męczące.

to język obcy. Osoby te postępują się nim na różnym poziomie. Zakładanie, że osoba Głucha lub słabosłysząca zrozumiała polecenie (wyrażone w formie ustnej lub pisemnej), bez upewnienia się, że tak się stało, może spowodować

niewłaściwe wykonanie polecenia lub niewywiązanie się z niego. Osoby słabosłysząca korzystają z urządzeń wspomagających słuch, zwykle też informują swoich rozmówców, jak najlepiej się z nimi porozumieć. Warto sko-

rzystać z tych instrukcji. Najlepszą formą komunikacji jest zapewnienie tłumacza języka migowego. Jeżeli nie masz takiej możliwości, stosuj kilka prostych zasad.

## 9. Osoba z dysfunkcją wzroku – jak się porozumieć.

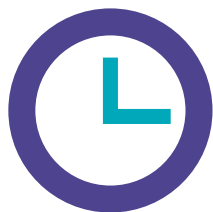


Osoby z dysfunkcją wzroku mogą mieć problem z rozpoznaniem osoby, która się do nich zwraca. Rozpoczynając rozmowę przedstaw się, ale najpierw dotknij lekko ramienia osoby, do której chcesz mówić. W ten sposób będzie ona

miała pewność, że zwracasz się właśnie do niej. Pamiętaj jednak, że wkraczasz w przestrzeń osobistą, w której należy zachowywać się ze szczególnym wyczuciem. W przeciwnym razie twój dotyk może być wzięty za atak. Wskazując

krzesło, toaletę lub inne miejsce używaj dokładnych opisów – tzw. opisu tarczy zegara lub nazw kierunków. Pamiętaj, by używać słów, które pomogą dotrzeć do celu i ominąć przeszkodę bez użycia wzroku. Pokazywanie kierunków, zwroty

Użyj tzw. opisu tarczy zegara, np.: „krzesło znajduje się na godzinie dwunastej, proszę usiąść”.



Kiedy musisz zostawić osobę z dysfunkcją wzroku samą, wskaż jej punkt podparcia i orientacji (np. ścianę), opisz drogę do wyjścia.



Dotknij ramienia osoby z dysfunkcją wzroku, do której mówisz – będzie wiedziała, że zwracasz się właśnie do niej.



Kiedy osoba niewidząca prosi o zaprowadzenie w konkretne miejsce, podaj jej swoje ramię i idź pół kroku przed nią

tak

Ostrzegaj spokojnym głosem, precyzując położenie i rodzaj niebezpieczeństwa.

Proszę uważać, schody po lewej stronie.

stuk!

Puknij we wskazywany przedmiot, żeby pokazać w jakiej odległości się znajduje.

„uważaj”, „tam” i „tu” na nic się nie przydadzą osobie, która nie widzi. Aby wskazać jakiś przedmiot lub miejsce – puknij w nie, to da możliwość usłyszenia w jakiej odległości znajduje się cel.

Osoby z niepełnosprawnością wzrokową korzystają z pomocy psów przewodników. Kiedy są w pracy nie wolno ich rozpraszać, a pracują zawsze, gdy towarzyszą osobie z dysfunkcją wzroku. Nic nie stoi na przeszkodzie, by zapytać

jak pies się wabi lub jaka jest jego rasa, ale głaskanie albo zwracanie jego uwagi bez pozwolenia właściciela nie powinno mieć miejsca.

# 10. Pamiętaj o zachowaniu fizycznej strefy komfortu.

Jeżeli chcesz pomóc osobie z dysfunkcją wzroku, możesz dotknąć jej ramienia w delikatny, nie natarczywy sposób – dzięki temu będzie wiedziała, że mówisz do niej.

Zanim spróbujesz pomóc, zawsze zapytaj, jak to możesz zrobić i za co powinieneś chwycić.

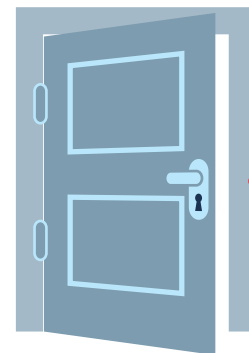
Bez wyraźnej zgody nie popychaj wózka – osoba na nim siedząca może stracić poczucie balansu i wózek może się przewrócić.

Nigdy niczego nie wieszaj na wózku, ani nie kładź na kolanach osoby nim jadącej.

Nie chwytaj za ręce osób poruszających się przy pomocy laski lub kul – potrzebują ich, żeby utrzymać równowagę.

Nie dotykaj wózka, laski, kul ani innych sprzętów, które pomagają osobom z niepełnosprawnościami się poruszać – to integralna część ciała ich właściciela.

Bez wyraźnej zgody nie pomagaj przy otwieraniu drzwi – osoby z niepełnosprawnością ruchową często przenoszą na nie swój ciężar – niezapowiedziana ingerencja w tę czynność może spowodować upadek.



Sprzęty, które ułatwiają poruszanie się osoby z niepełnosprawnością stanowią integralną część tej osoby, to jej przestrzeń osobista. Z Twojej perspektywy wózek inwalidzki to tylko przedmiot, jednak dla osoby niemożącej inaczej

się poruszać, jest on niczym własne nogi. Dotykanie, przesuwanie, kołysanie, stukanie i szturchanie tych sprzętów jest nie tylko denerwujące, ale również niebezpieczne – może spowodować utratę równowagi i upadek. Pies przewodnik

pomaga w poruszaniu się osobom z dysfunkcją wzroku. On także należy do tej przestrzeni, do której nie powinny mieć dostępu osoby z zewnątrz.



Niniejsza publikacja powstała dzięki współpracy trzech toruńskich organizacji – Fundacji Stabilo, Fundacji na Rzecz Osób Niepełnosprawnych „Arkadia” w Toruniu oraz Fundacji Court Watch Polska.



**Fundacja Stabilo** jest organizacją inicjatyw społecznych. Głównymi obszarami i celami działalności Fundacji są: rozwój społeczeństwa obywatelskiego, działanie na rzecz aktywizacji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, partycypacja obywatelska.

[www.stabilo.org.pl](http://www.stabilo.org.pl)  
[www.facebook.com/fundacjastabilo/](https://www.facebook.com/fundacjastabilo/)

KRS: 0000276478



Misją **Fundacji na Rzecz Osób Niepełnosprawnych „Arkadia” w Toruniu** jest wspieranie osób z niepełnosprawnością intelektualną w osiąganiu samodzielności i niezależności na wszystkich etapach życia. Wspieramy przede wszystkim rozwój osobisty, wykonywanie pracy zawodowej oraz samodzielne życie poza domem rodzinnym.

[www.arkadia.torun.pl](http://www.arkadia.torun.pl)  
[www.facebook.com/FundacjaArkadia/](https://www.facebook.com/FundacjaArkadia/)

KRS: 0000024009



**Fundacja Court Watch Polska** dąży do tego, aby każdy, kto przekracza próg sądu w Polsce, był potraktowany z szacunkiem i sprawiedliwie. Dlatego nasi wolontariusze prowadzą obserwacje przebiegu rozpraw i monitorują dostosowanie sądów w całej Polsce do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

[www.courtwatch.pl](http://www.courtwatch.pl)  
[www.facebook.com/fundacjaCWP/](https://www.facebook.com/fundacjaCWP/)

KRS: 0000353330



**Wspieraj** nasze działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami.  
**Wejź na strony** naszych organizacji i dowiedz się, jak możesz to zrobić.



**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz Społeczny

