



Anna Bieganowska-Skóra

SAVOIR-VIVRE

WOBEC OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Anna Bieganowska-Skóra

SAVOIR-VIVRE

WOBEC OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Lublin 2022

Tytuł: Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami
Autor: dr Anna Bieganowska-Skóra

Przygotowanie do publikacji: Studio DTP Academicon | dtp@academicon.pl,
dtp@academicon.pl | redakcja i korekta: Agnieszka Stańczak, projekt typograficzny i łamanie:
Patrycja Waleszczak, projekt okładki i stron tytułowych: Patrycja Waleszczak

© Copyright by Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie, Lublin 2022

Druk:

Publikacja powstała w ramach projektu „Dostępny UMCS” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.



Spis treści

Wstęp	5
Osoby z niepełnosprawnością – savoir-vivre – zasady ogólne	7
Osoby niewidome i słabowidzące	11
Jak mówić?	12
Nawiązywanie kontaktu	13
Objaśnianie trasy	13
Na przystanku	14
Jak być przewodnikiem osoby niewidomej?	15
Restauracje, sale koncertowe, kina itp.	17
Miejsca pracy, urzędy, banki	18
Pies przewodnik	20
Osoby g/Głuche i słabosłyszące	22
Jak mówić?	23
Nawiązywanie kontaktu	24
Komunikacja	25
Tłumacz języka migowego	28
Osoby z niepełnosprawnością ruchową	30
Jak mówić?	30
Nawiązywanie kontaktu	31
Sytuacje codzienne	31
Przestrzeń publiczna	32



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną	34
Jak mówić?	34
Komunikacja	35
Savoir-vivre dnia codziennego	36
Osoby ze spektrum autyzmu	38
Jak mówić?	39
Komunikacja	40
Savoir-vivre dnia codziennego	41
Osoby doświadczające kryzysu zdrowia psychicznego	44
Jak mówić?	45
Komunikacja	46
Savoir-vivre dnia codziennego	47
Materiały źródłowe i informacyjne	48



Wstęp

Według danych pochodzących z różnych źródeł i odnoszących się do różnych kryteriów w Polsce żyje między 4,7 a 7,7 mln osób z niepełnosprawnością. Osoby te stanowią grupę bardzo zróżnicowaną, o zupełnie innych potrzebach, możliwościach i stopniu samodzielności. Mimo iż rośnie widzialność społeczna osób z niepełnosprawnością, wciąż jeszcze dość często postrzega się je jako grupę homogeniczną, wrzuca „do jednego worka”, traktując przez pryzmat biologicznego, medycznego modelu niepełnosprawności. Jego podstawą jest stwierdzenie, że niepełnosprawność równa się chorobie, tragedii osobistej; że dotyczy jedynie osoby z niepełnosprawnością i jej najbliższego otoczenia, a wszelkie podejmowane na jej rzecz (jako pacjenta) działania prowadzą – przez leczenie, terapię, rehabilitację – do adaptacji w społeczeństwie. Na przestrzeni ostatnich lat, wraz z ratyfikacją Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, upowszechnia się społeczny model, który umiejscawia niepełnosprawność w strukturze społecznej. Osoba z niepełnosprawnością, traktowana jako konsument wszelkich dostępnych dóbr, przez szereg barier nie może w pełni uczestniczyć w nurcie czynnego życia swojej społeczności i pełnić właściwych dla jej wieku i statusu ról. Dlatego też należy dołożyć starań, aby wszelkie bariery systematycznie likwidować. Najtrudniej jest z tymi, które tkwią w ludzkiej świadomości i manifestują się negatywnymi postawami wobec osób z niepełnosprawnością. Ich źródłem są brak wie-



dzy na temat niepełnosprawności oraz brak kontaktu z osobami z niepełnosprawnością.

Mimo iż coraz częściej widzi się w otoczeniu osoby z niepełnosprawnością, ciągle jeszcze towarzyszy ludziom lęk przed wejściem w kontakt. Wiąże się on z obawami dotyczącymi zachowania wobec osoby z niepełnosprawnością: jak skutecznie i bezpiecznie pomóc, jak się zwracać, jakich słów używać itp. Stąd też potrzeba opracowania poradnika savoir-vivre'u wobec osób z niepełnosprawnościami.



Osoby z niepełnosprawnością – savoir-vivre – zasady ogólne

Osoby z niepełnosprawnością (OzN) stanowią grupę bardzo zróżnicowaną. Najczęściej niepełnosprawność kojarzy się z tym, co widoczne: wózkiem inwalidzkim, kulami, białą laską czy charakterystycznym wyglądem osoby np. z zespołem Downa. Jeśli do grupy osób z niepełnosprawnością widoczną dodamy te, których niepełnosprawności nie widać, okaże się, że grupa ta rozrasta się do ok. 1 miliarda osób, czyli 15% światowej populacji. Łączy je to, co podkreślono w definicji zawartej w art. 1 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, a mianowicie: że ich „długotrwała obniżona sprawność fizyczna, umysłowa, intelektualna lub sensoryczna w interakcji z różnymi barierami może ograniczać pełne i efektywne uczestnictwo w życiu społecznym na równych zasadach z innymi obywatelami”¹.

Należy pamiętać, że niepełnosprawność jest tylko jedną z cech danego człowieka, a niestety często bywa traktowana jako

¹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, Dz.U. z 2012 r., poz. 1169, <http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf>.



jedyna. Błędem jest dokonywanie oceny osoby z niepełnosprawnością tylko i wyłącznie przez pryzmat niepełnosprawności, na co zwraca uwagę A. Davis: „[...] jestem traktowana przez ludzi jako *spina bifida*, co uznaje się raczej za część mojej osobowości niż zwyczajny opis stanu części mojego ciała. Łatwo dostrzec, że taki sposób myślenia jest błędny. Rozszczep kręgosłupa nie opisuje mnie lepiej niż ból głowy czy przeziębienie, które przecież również miewam”².

Gdyby chciał sformułować najkrótszą listę zasad dobrego zachowania wobec OzN, to mogłaby ona wyglądać następująco:

1. Każda osoba z niepełnosprawnością doskonale wie, jakiej pomocy i w jakim zakresie potrzebuje. Przed próbą udzielenia pomocy należy zapytać i upewnić się, czy jest ona potrzebna i pożądana. Jeżeli tak, należy doprecyzować, na czym ma ona polegać.
2. Jeśli osoba odmówi – należy to uszanować – gdyby nie była w stanie samodzielnie poradzić sobie w przestrzeni publicznej, nie wychodziłaby z domu.
3. Ważne jest także to, że jeśli nie chcemy albo z jakichś przyczyn nie możemy pomóc, nie musimy wcale tego robić.
4. W sytuacjach, gdy osobie z niepełnosprawnością towarzyszy przewodnik czy opiekun, należy pamiętać, aby zwracać się bezpośrednio do osoby, nie komunikować się przez przewodnika.

² A. Davis, *Prawo do życia-prawem do edukacji*, [w:] *Integracja dzieci o specjalnych potrzebach. Wybrane zagadnienia etyczne*, G. Fairbairn, S. Fairbairn (red.), CMPPP MEN, Warszawa 2000, s. 101.



5. Niepełnosprawność jest osobistym doświadczeniem osoby z niepełnosprawnością. Nie należy dopytywać o przyczyny, objawy itp.
6. Niedopuszczalne jest infantylizowanie dorosłych osób z niepełnosprawnością. Nie chodzi tylko o zwracanie się do nich po imieniu czy używanie zdrobnień typu „rączki”, „nóżki”. Mimo że wydaje się to nieprawdopodobne, wciąż jeszcze zdarzają się sytuacje np. głaskania dorosłej osoby jak dziecka po głowie czy... podnoszenia osoby niskorosłej w sklepie, aby sięgnęła po wyżej ustawiony towar.
7. Mówiąc o niepełnosprawności, trzeba zdawać sobie sprawę ze sprawczości języka: unikamy używania słów nacechowanych negatywnie, aby nie utrwałać stereotypów, nie zniekształcać obrazu choroby czy niepełnosprawności. Nazwa aktywizuje program społeczny, jaki mamy wobec osoby tak lub inaczej nazwanej: generuje określone zachowania.
8. Nie jest taktowne posługiwanie się nazwami, które wyszły z oficjalnego użycia, takimi jak: „kaleka”, „inwalida”, „upośledzony” itp.
9. Nie używamy określeń, które w sposób opisowy próbują zastąpić pojęcie „niepełnosprawny”, np. „sprawny inaczej”, „żyjący we własnym świecie” czy też „niepełnosprytny”. Językoznawcy zwracają uwagę na sztuczność takich „tworów” językowych oraz na ich żartobliwy czy wręcz ironiczny charakter, zaś pedagodzy – na fakt, iż nie wnoszą one nic poza chaosem i dezinformacją.
10. Pozytywnym, od kilku lat używanym określeniem jest „osoba z niepełnosprawnością” (oficjalny skrót: OzN) – pokazuje ono, że człowiek ma sprawność, tylko w jakimś stopniu ograniczoną; podkreśla, że mówimy przede wszystkim o człowieku (tego elementu brakuje w samym



określeniu „niepełnosprawny”); zwraca uwagę na fakt, że niepełnosprawność jest jedną z cech tego człowieka, ale nie jedyną.

11. Wybierając z zasad języka równościowego te, które dotyczą osób z niepełnosprawnością, wymienić należy następujące reguły: mów prosto; nie krzywdź słowem; unikaj stereotypów; nie redukuj osoby do jednej cechy; okazuj godność i szacunek. Najważniejsze! Jeżeli mamy jakiegokolwiek wątpliwości, co do tego, jak pomóc, po prostu należy o to zapytać oraz zastanowić się, jak sami czulibyśmy się, będąc adresatem konkretnego zachowania.



Osoby niewidome i słabowidzące



Osoby niewidome to osoby, które wskutek głębokiego uszkodzenia wzroku lub całkowitego jego braku funkcjonują na co dzień, opierając się na innych zmysłach – dotyku, słuchu, węchu. Nie jest prawdą, że osoby niewidome nie widzą nic. Osoby z tzw. ślepotą czarną, które nie mają nawet poczucia światła, stanowią zaledwie kilka procent populacji osób niewidomych (według źródeł: 2–5%).

Osoby słabowidzące natomiast – mimo tego, że ich wzrok jest mniej skuteczny i bardzo ograniczony – zachowały typową strukturę poznania zmysłowego, czyli wzrok pełni główną rolę w poznawaniu świata. Ta grupa osób stanowi ponad 90% osób z niepełnosprawnością wzrokową.

Osoby z niepełnosprawnością wzrokową są grupą bardzo zróżnicowaną – nawet przy podobnej diagnozie pomiędzy poszczególnymi osobami mogą wystąpić duże różnice pod względem: ostrości i pola widzenia, wrażliwości na światło i kontrast, widzenie barw oraz percepcję ruchu i kształtu.

Ze względu na czas i stopień utraty lub osłabienia widzenia wyróżniamy:



- osoby niewidome – urodziły się niewidome lub straciły wzrok przed ukończeniem 5 r.ż.,
- osoby ociemniałe – utraciły wzrok w wyniku wypadków i schorzeń po 5 r.ż.,
- osoby słabowidzące – tracą wzrok w przebiegu różnych schorzeń.



Jak mówić?

W odniesieniu do osób niewidomych lub słabowidzących najlepiej posługiwać się następującymi określeniami:

- osoba z niepełnosprawnością wzrokową,
- osoba niewidoma/niewidomy,
- osoba słabowidząca (pisane łącznie jako cecha stała),
- osoba ociemniała.

Często pada pytanie, czy można w rozmowie z osobą niewidomą używać zwrotów „do widzenia”, „popatrz”, „widzisz”. Odpowiedź jest prosta: TAK! Po pierwsze, osoby z niepełnosprawnością wzroku posługują się językiem polskim i używają słów określających barwy czy odnoszących się do pojęć związanych z widzeniem.

Po drugie, o wiele bardziej krępująca jest sytuacja, gdy urywając wątek, zatrzymując wypowiedź, na siłę szukamy zastępników słów, których zwyczajowo używamy w określonym kontekście.





◀ Nawiązywanie kontaktu

Jeżeli wchodzimy do pomieszczenia, w którym przebywa już osoba niewidoma, sygnalizujemy swoją obecność. Podchodzimy z przodu, nie mówimy zza pleców osoby. Dobrą praktyką jest to, aby się przedstawić – nawet jeśli znamy się już dobrze i długo. Jeśli spotkanie ma charakter oficjalny, służbowy, jeśli spotykamy się po raz pierwszy – informujemy również o pełnionej roli czy funkcji. Nie dotykamy znieczeka, nie popychamy, nie ciągniemy – szanujemy sferę przestrzeni prywatnej osoby. Podajemy normalnie rękę w geście przywitania, mówiąc „Chcę uścisnąć twoją dłoń” – z reguły osoby niewidome wyciągają dłoń jako pierwsze, wystarczy na to odpowiedzieć. Jeżeli w spotkaniu uczestniczy kilka osób, należy przedstawić je osobie niewidomej – nie zawsze jest ona w stanie rozpoznać rozmówców po głosie.



◀ Objaśnianie trasy

W przypadku udzielania osobom niewidomym wskazówek odnośnie trasy, sposobu dotarcia do konkretnego punktu, należy pamiętać, aby były one precyzyjne, dokładne oraz niewymagające orientacji wzrokowej. Przyzwyczajeni jesteśmy do wskazywania drogi wyciągniętą ręką, gestowi temu najczęściej towarzyszy doprecyzowanie „Proszę pójść tam”. Osobie niewidomej nic to nie



powie. Natomiast zrozumiałą i konkretną radą będzie np. „Proszę skręcić w drugą ulicę w lewo”. Zamiast powiedzieć: „Skręć w prawo przy półce z napojami”, lepiej jest wyjaśnić: „Idź prosto do końca alejki, a potem skręć w prawo”. Można odnieść się również do charakterystycznych pod względem zapachów czy dźwięków punktów na trasie – pod warunkiem, że są to punkty stałe (np. stale funkcjonująca piekarnia, a nie kawowy ogródek letni).



◀ Na przystanku

Na przystanku informujemy osobę niewidomą, jaki autobus nadjeżdża, nie pytamy, na jaki czeka. Warto upewnić się, czy będzie potrzebna nasza pomoc osobie niewidomej przy wsiadaniu do autobusu. Na dworcach czy przystankach wszystko dzieje się dość szybko – poszukiwanie wejścia do środka lokomocji przy pomocy białej laski czy próby zlokalizowania przycisku do otwierania drzwi trwają z reguły długo, może się więc zdarzyć, że autobus odjedzie, a zwyczajnie może być niebezpieczne.

Wbrew pozorom podanie liczby przystanków, które należy przejechać, aby dotrzeć do wybranego punktu, wcale nie jest najlepszym rozwiązaniem – w przypadku dłuższych tras łatwo stracić rachubę. Zdarza się również, że przestój na trasie, korek mogą być wzięte za przystanek. Dużym ułatwieniem jest dźwiękowa sygnalizacja przystanków (pod warunkiem, że jest zsynchronizowana z trasą). Tłumacząc osobie niewidomej drogę do przejechania, posługujemy się charakterystycznymi punktami na trasie, np. opisując trasę z miasteczka akademickiego na Plac Litewski,



posłużymy się faktem, iż autobus (z ul. Sowińskiego) najpierw skręci w prawo (w Al. Racławickie), a następnie w lewo (w ul. 3 Maja), należy wysiąść na przystanku tuż po skręcie w lewo.



Jak być przewodnikiem osoby niewidomej?

Przede wszystkim należy zapytać osobę niewidomą, czy życzy sobie naszej pomocy. Jedynym wyjątkiem, kiedy możemy zrobić coś znienacka, bez informowania, są sytuacje niebezpieczne – wtedy najpierw zatrzymujemy osobę (na przykład mówiąc głośno „Stój!”), a później tłumaczymy jej, co się wydarzyło.

Najważniejszą zasadą dla widzącego przewodnika jest to, że to osoba niewidoma chwyta go za rękę, a nie odwrotnie. Wciąż jeszcze niestety często spotyka się sytuacje, w których widzący przewodnik chwyta osobę niewidomą pod rękę i prowadzi przed sobą – jest to niekomfortowe, nieprawidłowe i – co najważniejsze – niebezpieczne.

Pełniąc rolę widzącego przewodnika, dotykamy wierzchem dłoni dłoni osoby niewidomej (po stronie bez laski), a następnie podajemy osobie niewidomej swoje ramię. Osoba niewidoma chwyta przewodnika powyżej łokcia, kciuk jest po zewnętrznej stronie ręki przewodnika, palce – po wewnętrznej. Idziemy krok przez osobą niewidomą – pozwoli jej to na wystarczająco wczesne odczytanie wskazówek dotyczących ukształtowania czy aranżacji terenu płynących z ruchu naszego ciała i reakcją (np. gdy wchodzimy po schodach – nasz łokieć unosi się). Oczywi-



ście dodajemy do sytuacji komentarz werbalny: „Za chwilę będą schody w dół/w górę” itp. W sytuacji, gdy prowadzimy niewidome dziecko lub osobę niskiego wzrostu, osoba niewidoma chwytą przewodnika za rękę na wysokości nadgarstka.

Niekiedy osoba niewidoma woli, zamiast trzymać przewodnika powyżej łokcia, położyć mu dłoń na ramieniu (prawa ręka osoby niewidomej na lewym ramieniu przewodnika lub odwrotnie: lewa na prawym) – to ustawienie również zapewnia bezpieczne pokonanie trasy. Ten wariant – lekko zmodyfikowany – ma również zastosowanie, gdy droga prowadzi wąskim korytarzem. Wówczas osoba niewidoma może stanąć za swoim przewodnikiem i poruszać się, idąc „gęsiego” z ręką położoną na ramieniu przewodnika (prawa dłoń osoby niewidomej na prawym ramieniu przewodnika lub odwrotnie: lewa na lewym). Inny bezpieczny sposób: przewodnik ustawia rękę z tyłu, w poprzek pleców – osoba niewidoma chwytą ją na wysokości łokcia lub nadgarstka.

Prowadząc niewidomego, na bieżąco zwracamy uwagę na szczegóły trasy („wysoki krawężnik”, „schody w górę” itp.). Nie wystarczy powiedzieć „Uważaj!” – sama ta komenda jedynie ostrzega przed potencjalnym niebezpieczeństwem, natomiast nie niesie informacji, co należy w danym momencie zrobić: zatrzymać się, wyminąć przeszkodę czy poczekać.

Gdy dochodzimy do schodów, zatrzymujemy się – przewodnik może wysunąć swoją rękę w bok, tak aby była ona wzdłuż linii stopnia – w ten sposób „odgradza” niewidomego od schodów, sygnalizuje, gdzie się znajdują. Co ważne: przewodnik zawsze schodzi pierwszy!

Opisując otaczającą przestrzeń, posługujemy się pojęciami prawo-lewo („Biuurko znajduje się po pana prawej stronie”); można korzystać z analogii do układu wskazówek na tarczy zegara –



obiekty, przedmioty „na godzinie” dwunastej znajdują się najdalej, a na szóstej – najbliższej osoby niewidomej („Formularz na dwunastej, a długopis na dziewiątej”). Można posłużyć się również miarą kąta geometrycznego („Krzeseł pod kątem 90 stopni”).

Bardzo istotne jest, aby informować osobę niewidomą na bieżąco o naszych zamiarach, wykonywanych czynnościach, gdy np. chcemy wyjść z pokoju, odejść od biurka, przynieść coś itp.

Jeśli zdarzy się sytuacja, gdy musimy zostawić osobę niewidomą w jakimś miejscu samą, należy opisać jej drogę do wyjścia i podprowadzić bliżej ściany lub jakiegoś innego charakterystycznego miejsca. Najgorszym rozwiązaniem jest pozostawienie kogoś na środku np. sali.



Restauracje, sale koncertowe, kina itp.

W restauracjach, kawiarniach czy pubach, jak również w salach kinowych czy koncertowych nie należy „sadzać” czy popychać osoby niewidomej. Wystarczy położyć jej dłoń na oparciu lub siedzisku krzesła czy fotela i powiedzieć: „Po twojej lewej stronie jest krzesło”. To w zupełności wystarczy, aby osoba zorientowała się, gdzie może usiąść.

Z uwagi na często zmieniającą się ofertę rzadko spotkamy się w lokalach gastronomicznych z menu wydrukowanym w alfabecie Braille’a. Towarzysząc osobie niewidomej lub słabowidzącej, która może mieć problem z odczytaniem czarnodruku, należy ściszym głosem odczytać menu wraz z cenami.



Warto zapytać osobę niewidomą, czy opisać jej zawartość talerza. Robimy to, postępując się, podobnie jak przy opisie przestrzeni, wskazówkami na tarczy zegara. To, co leży na talerzu najdalej od osoby, jest na godzinie dwunastej, to, co najbliżej – na szóstej (np. ziemniaki na trzeciej, surówka na dziewiątej, kotlet na szóstej, herbata stoi na drugiej).

Można – jeśli nasz towarzysz tego sobie życzy – usunąć z talerza dekorację i inne elementy nienadające się do jedzenia. Zdarza się niekiedy, że pokrojenie dania ułatwi osobie niewidomej lub słabo widzącej jego konsumpcję, ale robimy to tylko na życzenie osoby.

Istotną sprawą jest również to, żeby pamiętać, iż nie przekładamy osobie niewidomej białej laski – stanowi ona element przestrzeni osobistej, przełożoną trudno będzie osobie z niepełnosprawnością wzroku samodzielnie odnaleźć. Możemy zwrócić uwagę i poprosić o zmianę lokalizacji laski, gdy leżąc w określonym miejscu, stanowi przeszkodę dla innych ludzi. Skoro mowa o białej lasce, to należy przypomnieć, iż zgodnie z obowiązującym prawem „niewidomy podczas samodzielnego poruszania się po drodze jest obowiązany nieść białą laskę w sposób widoczny dla innych uczestników ruchu” (art. 42 Prawa o ruchu drogowym).



◀ Miejsca pracy, urzędy, banki

Zasada nieprzekładania – nie tylko laski, ale i innych przedmiotów, z których osoba niewidoma na co dzień korzysta – obowiązuje również w miejscu pracy, wspólnych przestrzeniach na stan-



cji czy w akademiku. Gdy nasz nowy współpracownik lub współlokator jest osobą z niepełnosprawnością wzrokową, należy go oprowadzić po użytkowanych pomieszczeniach. Warto zadbać, aby na drodze, korytarzach, we wspólnych przestrzeniach nie było przeszkód. Informujemy o wszelkich zmianach – przestawionych meblach, nowych przedmiotach, a także o przeszkodach: otwartych drzwiach, elementach wiszących na wysokości głowy (nisko zawieszona lampa, szafkach, gaśnicach).

Przygotowując dokumenty dla osoby niewidomej, nie musimy się martwić o to, że nie są one napisane w brajlu. Po pierwsze, nie wszyscy niewidomi korzystają z takiego zapisu. Po drugie, najczęściej korzysta się dziś z elektronicznej formy dokumentów – jest ona dostępna zarówno dla osób niewidomych, jak i słabowidzących. Ci pierwsi mogą sobie odtworzyć dokument, korzystając z odpowiedniego oprogramowania (czytnika ekranu, listwy brajlowskiej), ci drudzy – mogą odpowiednio do swoich potrzeb powiększyć czy zmodyfikować czcionkę, kontrast itp. Warto pamiętać, żeby dokumenty elektroniczne nie były zapisane w formie obrazu.

Nie jest gafą przekazanie osobie niewidomej materiałów w postaci papierowej – trzeba przy tym poinformować, co zawierają dokumenty w razie, gdyby osoba niewidoma chciała poprosić kogoś o odczytanie określonych treści.

W sytuacji, kiedy osoba niewidoma ma podpisać się na jakimś dokumencie, przykładamy jej dłoń z długopisem do miejsca, w którym ma być złożony podpis. Osoby niewidome korzystają również ze specjalnych ramek, które ułatwiają podpisanie dokumentu.





◀ Pies przewodnik

Pies przewodnik pomaga osobom niewidomym w samodzielnym i bezpiecznym poruszaniu się bez obawy natrafienia na przeszkodę. **Zgodnie z przepisami prawa może towarzyszyć osobie niewidomej:**

- w obiektach użyteczności publicznej,
- w parkach narodowych i rezerwach przyrody,
- na plażach i kąpieliskach,
- w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego, a także w innych środkach komunikacji publicznej.

Pies nie musi mieć założonego kagańca. Musi natomiast być wyposażony w specjalną uprzęż z pałąkiem, zwaną szorkami, z umieszczonym widocznym napisem „Pies asystujący” (mogą się pojawić również napisy dodatkowe, np. „Nie głaskać – pracuję”, „Nie zaczepiać”). Szorki pomagają osobie niewidomej „odczytać” sygnały i szybko zareagować w sytuacjach zatrzymania się, konieczności ominięcia przeszkody czy skrętu. Pies idzie przy lewej nodze osoby niewidomej, pół kroku przed nią. Do standardowego „ubioru” psa przewodnika należą również obroża oraz smycz. Osoba niewidoma powinna zawsze mieć przy sobie certyfikat potwierdzający status psa asystującego i zaświadczenia o wykonaniu wymaganych szczepień weterynaryjnych. W myśl uprawnień osoba z niepełnosprawnością ponosi odpowiedzialność z szkody wyrządzone przez psa asystującego.

Jeśli przyjdzie nam być przewodnikiem osoby niewidomej, która porusza się z psem przewodnikiem, pomagamy, idąc po przeciwnej stronie niż pies, najczęściej przed właścicielem psa.



Najlepiej uzgodnić bezpieczny i wygodny dla osoby niewidomej sposób poruszania.

Najważniejszą zasadą dla osób postronnych jest to, aby pamiętać, że pies jest w pracy – NIE WOLNO go rozpraszać, dotykać, mówić do niego ani dokarmiać. Od skupienia i czujności psa przewodnika zależy zdrowie i bezpieczeństwo, a niekiedy nawet życie osoby niewidomej. Pogłaskanie psa możliwe jest jedynie wtedy, kiedy ma już zdjęte szorki (nie pracuje) i gdy zgodę na to wyrazi właściciel zwierzęcia. Aby zapewnić psu komfort, można zaproponować podanie zwierzęciu miski wody.



Osoby g/Głuche i słabosłyszące



Grupa osób, której dotyczy niniejszy fragment poradnika, jest również bardzo zróżnicowana. Wchodzi w jej skład osoby g/Głuche (które nie odbierają informacji werbalnych drogą słuchową) i słabosłyszące (mogą odbierać informacje drogą słuchową, z reguły korzystając przy tym z aparatów słuchowych); ci, którzy nie słyszą od urodzenia albo utracili słuch na różnych etapach swojego życia; osoby, dla których pierwszym językiem będzie język migowy, korzystające z mowy ustnej albo opierające się na dwujęzyczności. Podobnie jak w przypadku niepełnosprawności wzrokowej bycie głuchym nie oznacza, że osoba nie słyszy nic – taka sytuacja dotyczy zaledwie 2–4% osób z niepełnosprawnością narządu słuchu.



UMCS



Jak mówić?

W odniesieniu do osób z niepełnosprawnością narządu słuchu używa się dwóch określeń:

- głuchy – oznacza osobę, która utraciła słuch;
- Głuchy – to osoba identyfikująca się z kulturą Głuchych; traktujących siebie jako grupę kulturową, a nie o osoby z niepełnosprawnościami. Głusi mają swój język, swoją historię, swój system znaczeń, wartości i norm, podobnie jak Łemkowie, Kaszubi czy Ślązacy³. Głusi tego, że nie słyszą, nie traktują jako niepełnosprawności. Dlatego odrzucają sformułowanie „niepełnosprawność słuchowa”. Żeby być Głuchym, nie trzeba nie słyszeć – kryterium przynależności jest tu utożsamianie się ze wspomnianą kulturą Głuchych, jak ma to miejsce w przypadku CODA – czyli słyszących dzieci Głuchych rodziców.

W środowisku używane są też następujące akronimy:

- SODA – słyszące rodzeństwo osoby Głuchej,
- OCODA – jedynak mający Głuchych rodziców,
- OHCODA – jedyna słysząca osoba w rodzinie,
- GODA – wnuki Głuchych dziadków.

Określenie „głuchoniemy” jest obraźliwe – oznacza osobę, która nie mówi, a g/Głusi komunikują się, używając do tego procesu rąk, twarzy, ciała.

³ <https://kulturawrazliwa.pl/wiedza/mity-i-fakty-o-gluchych/>





Nawiązywanie kontaktu

Do skutecznej komunikacji z osobą g/Głuchą czy słabosłyszącą niezbędny jest kontakt wzrokowy. Zanim zaczniemy rozmowę, należy upewnić się, czy osoba na nas patrzy. Istnieje kilka możliwości zainicjowania kontaktu.

Jednym z przyjętych i akceptowanych społecznie sposobów jest machanie: wystarczy zamachać ręką w kierunku osoby g/Głuchej. Co ważne: powinno to być machanie ruchem pionowym dłoni (w odróżnieniu od ruchu poziomego, który wykonujemy na pożegnanie).

Inna forma zwrócenia uwagi to klepanie – wykorzystywane najczęściej, gdy osoba stoi do nas odwrócona – nawiązujemy kontakt, poklepując ją delikatnie w rękę lub ramię (należy pamiętać, że dotykanie innych części ciała jest niekulturalne).

Zdarzają się sytuacje, np. podczas jedzenia, w których klepanie mogłoby skutkować rozlaniem zawartości talerza czy szklanki. Wtedy rozwiązaniem praktykowanym w środowisku jest stukanie w powierzchnię stołu otwartą dłonią – drgania stołu zwrócą uwagę osoby g/Głuchej (a nawet kilku osób).

W salach wykładowych czy konferencyjnych, podczas szkoleń skuteczne będzie włączanie i wyłączanie światła – ten sygnał będzie czytelnym znakiem, że przerwa się skończyła i czas wracać do obrad czy na zajęcia.

Można umówić się również z osobą g/Głuchą, że damy jej znać telefonem, SMS-em.

Gdy chcemy zawołać osobę g/Głuchą, a machanie okazało się nieskuteczne – osoba go nie zauważyła, zaś klepanie z powodu



dzielącej odległości jest niemożliwe, zawsze możemy poprosić kogoś, kto stoi obok osoby g/Głuchej, aby ją zawołał.



Komunikacja

Osoby słabosłyszące korzystają z resztek słuchu, nie oznacza to jednak, że wystarczy do nich mówić głośniej, aby usłyszały. Bez względu na to, jak głośno czy wyraźnie mówimy, czy jak zaawansowanych użyjemy technologii, części dźwięków i tak nie są w stanie zarejestrować i rozpoznać.

Czytanie z ust to umiejętność, której muszą się nauczyć. Nie jest niezawodne – niektóre wyrazy „wyglądają” do siebie podobnie (dla testu można stanąć przed lustrem i wypowiedzieć dwa podobnie brzmiące wyrazy, np. kos i sos). Ludzie mówią też w różny sposób oraz mają wady wymowy, co również wpływa na możliwość odczytania wzrokiem tego, co mówią. Spora grupa osób słabosłyszących komunikuje się za pomocą mowy i jednocześnie wspiera się na co dzień językiem migowym.

Największym problemem w kontaktach między osobami słyszącymi a głuchymi są bariery komunikacyjne. I to im poświęcona będzie uwaga w dalszej części tekstu. Należy pamiętać, że nawet jeśli ktoś mówi i wypowiada się w sposób dla nas zrozumiały, nie jest to równoznaczne z tym, że nas równie dobrze rozumie – taka osoba może mieć problem z precyzyjnym odebraniem kierowanego do niej komunikatu.

W sytuacjach codziennych należy przestrzegać zasad *savoir-vivre*'u, które zostaną omówione poniżej.



Gdy widzimy dwie migające osoby, nie przechodzimy między nimi, aby nie zakłócić kontaktu wzrokowego. Natomiast jeśli pomieszczenie jest małe, ciasne, zatłoczone i nie ma innej możliwości – przechodzimy szybko i zdecydowanie, aby ograniczyć do minimum czas zerwanego za naszą przyczyną kontaktu.

Nawet jeśli jesteśmy w trakcie nauki języka migowego i chcielibyśmy podpatrzeć rozmowę osób g/Głuchych i przekonać się, czy coś rozumiemy, nie robimy tego bez zapytania, szanując cudzą prywatność.

Przy stole jeśli osoba g/Głucha dwukrotnie stuka w stół kostkami zaciśniętej w pięść dłoni, życzy nam smacznego.

Warto też wiedzieć, w jaki sposób bić „wizualne” oklaski. Aby wyrazić aprobatę czy zachwyt po którymś występie, zabranii głosu itp., należy uniesionymi, otwartymi dłońmi wykonywać gest przypominający wkręcanie żarówki – to międzynarodowy i zrozumiały dla wszystkich g/Głuchych znak.

O osobach g/Głuchych często mówi się, że są dwujęzyczne. Oznacza to, że używają Polskiego Języka Migowego (w skrócie PJM) – jest to ich język naturalny oraz posługują się językiem np. polskim.

W jaki sposób możemy komunikować się z osobą g/Głuchą lub słabosłyszącą? Przede wszystkim należy ustalić z konkretną osobą, która z dostępnych form będzie dla niej optymalna, biorąc pod uwagę jej potrzeby, a także możliwości techniczne lub organizacyjne.

Krzyczenie w celu nawiązania kontaktu niewiele pomoże, a może zniekształcić przekaz – aparaty słuchowe dostrojone są do normalnego tonu głosu.

W komunikacji można skorzystać z pomocy tłumacza języka migowego lub usługi wideotłumacza (połączenie online z tłumaczem za pośrednictwem specjalnego urządzenia, przeglądarki



internetowej, aplikacji mobilnej czy komunikatora internetowego, a nawet dowolnego urządzenia z kamerą). Szczególnie wartościowe będzie korzystanie z pomocy tłumacza, gdy rozmowa ma dotyczyć kwestii skomplikowanych; gdy będzie używane trudne słownictwo.

W sytuacji, gdy nasz rozmówca nie zrozumiał kierowanego do niego komunikatu, powtarzamy go wyraźnie, mówiąc w normalnym (lub minimalnie zwolnionym) tempie, nie zastaniając przy tym ust. Przesadnie zwolnione tempo, przejawiona artykulacja czy głośne mówienie w żaden sposób nie wpłyną na stopień zrozumienia. Staramy się nie powtarzać dosłownie, próbujemy ująć temat nieco inaczej. Najlepiej mówić krótkimi, prostymi zdaniami. Ważne, aby na koniec konwersacji upewnić się, czy zostaliśmy właściwie zrozumiani.

Jeśli to nie przyniesie rezultatu, poprośmy o napisanie na kartce – czytelnym sygnałem naszej prośby będzie wykonanie gestu pisania na dłoni. Zapisujemy na kartce najważniejsze informacje. Piszemy wyraźnie, najlepiej drukowanymi literami. Często zamiast zwykłej kartki do tego typu komunikacji wykorzystuje się telefony komórkowe czy tablety.

Należy zadbać również o warunki oświetleniowe miejsca, w którym przebywamy – idealne będzie pomieszczenie ciche i dobrze oświetlone. Warto pamiętać, aby nie stać tyłem do źródła światła. Poświata zza naszych pleców spowoduje, że trudno będzie zobaczyć naszą twarz, i – co za tym idzie – uniemożliwi naszemu rozmówcy skuteczne czytanie z ruchu naszych warg. Z tej samej przyczyny nie należy stać w cieniu. Zasady te odnoszą się również do usytuowania tłumacza języka migowego.

Ważna jest również troska o tzw. komfort akustyczny. Trudniej jest zrozumieć komunikat, gdy wokół panuje hałas, działają głośno urządzenia (np. drukarki) czy toczy się głośna rozmowa.



Co ciekawe, nieprzystrzyżona broda czy bujne wąsy lub opadające na twarz włosy również mogą być czynnikami utrudniającymi komunikację. O żuciu gumy czy paleniu papierosów w trakcie rozmowy nie wspominając.

Nadmierne potakiwanie (kiwanie głową) w trakcie rozmowy może zostać odebrane jako lekceważące.



Tłumacz języka migowego

W celu ułatwienia pracy tłumaczowi języka migowego należy zadbać o korzystne dla niego warunki oświetleniowe. Jeśli organizujemy wydarzenie, np. konferencję, i wiemy, że weźmie w niej udział grupa osób g/Głuchych, warto zapewnić im miejsce, z którego wszyscy chcący skorzystać z tej formy wsparcia będą dobrze widzieli tłumacza (z reguły rezerwuje się stosowną liczbę miejsc naprzeciwko miejsca, w którym znajduje się tłumacz). Warto też udostępnić tłumaczowi materiały do zajęć, aby mógł się wcześniej przygotować – zwłaszcza gdy będziemy na nich omawiać specjalistyczne zagadnienia i używać specjalistycznego słownictwa.

Istotne jest również, aby w trakcie zajęć dbać o regularne, krótkie przerwy – pozwoli to na odpoczynek tłumaczowi języka migowego oraz na zregenerowanie sił osobie g/Głuchej. Bardzo trudne jest jednocześnie słuchanie tego, co ktoś mówi, i robienie w tym samym czasie notatek – pochłanianie to dużo uwagi i energii, a wskutek zerwania kontaktu wzrokowego gubi się wątek i sens wypowiedzi.



Jeżeli w trakcie rozmowy czy zajęć korzystamy z pomocy tłumacza języka migowego, należy pamiętać, że jest on pośrednikiem. Rozmawiając, patrzymy na osobę g/Głuchą i to z nią utrzymujemy kontakt wzrokowy. Swoją wypowiedź kierujemy bezpośrednio do niej: „Czy rozumiała Pani?”, a nie do tłumacza: „Proszę ją spytać, czy rozumiała?”.



Osoby z niepełnosprawnością ruchową



Niepełnosprawność ruchowa wiąże się z obniżonymi możliwościami motorycznymi ciała, które mogą być trwałe lub czasowe; wrodzone lub nabyte w wyniku wypadku czy procesu chorobowego; dotyczyć mogą całego ciała lub tylko jego części. Niepełnosprawność ruchową powodują uszkodzenia układu nerwowego w części odpowiedzialnej za funkcjonowanie kończyn, brak kończyn (całych lub ich części), uszkodzenia stawów czy nieprawidłowe uformowanie szkieletu.



◀ Jak mówić?

W przypadku osób, których dotyczy niepełnosprawność ruchowa, można używać określeń:

- osoba z niepełnosprawnością ruchową,



UMCS

- osoba poruszająca się na wózku/o kulach,
- „wózkers” (słowo to funkcjonuje w języku potocznym),
- niskorostłość, osoba niskorosta (zamiast: karłowatość, karzeł).

Nie należy używać określenia „przykuty do wózka” – wózek umożliwia osobie na nim się poruszającej niezależne życie.



◀ Nawiązywanie kontaktu

Na powitanie bez problemu możemy uściśnąć osobie z niepełnosprawnością ruchową dłoń. Jeśli osoba ma niewładną prawą dłoń lub jej w ogóle nie ma, może to być uściśnięcie lewej ręki albo dotknięcie w ramię.

Nie jest nietaktem powiedzenie do osoby poruszającej się na wózku „chodźmy” – słowa określające różne czynności związane z chodzeniem są obecne i używane w słowniku osób z niepełnosprawnością ruchu.



◀ Sytuacje codzienne

Podczas rozmowy nie należy stać nad osobą poruszającą się na wózku czy za jej plecami ani przy niej kucać. Unikamy sytuacji patrzenia na osobę z góry. Idealnie byłoby, gdyby była możliwość, abyśmy usiedli na krześle obok twarzą w twarz, na jednym pozio-



mie – to ułatwia kontakt i nie powoduje konieczności przybrania nienaturalnej i niewygodnej pozycji ciała. Osoba poruszająca się na wózku ma ograniczone pole widzenia, dlatego najlepiej stanąć w pewnej od niej odległości, aby nie powodować dyskomfortu (te same zalecenia stosuje się wobec osób niskiego wzrostu).

Warto pamiętać, że wózek, kule czy protezy są elementem przestrzeni osobistej OzN ruchową. Nie należy ich dotykać, przekładać według własnego upodobania, bez pytania o zgodę na wykonanie takiej czynności. Wózek nie jest wieszakiem – nie wieszamy na nim swoich ubrań, torebek ani nie dajemy ich osobie na wózku „do potrzymania”.

Nie pchamy wózka bez upewnienia się, czy nasza pomoc jest potrzebna. Jeśli tak, dopytajmy dokładnie, na czym ma ona polegać: w jaki sposób np. bezpiecznie sprowadzić wózek ze schodów czy asystować osobie w przejściu jakiegoś odcinka. Nieumiejętne próby udzielania pomocy kończą się upadkiem ze schodów, przewróceniem osoby poruszającej się na wózku czy o kulach bądź też uszkodzeniem sprzętu. Należy uważać, aby nie poruszyć joysticka przy wózku elektrycznym – może się to skończyć gwałtownym i niespodziewanym uruchomieniem urządzenia, co jest niebezpieczne zarówno dla osoby z niepełnosprawnością, jak i dla otoczenia.



◀ Przestrzeń publiczna

We wspólnej przestrzeni – na korytarzu, przy windzie czy w szatni nie przeciskamy się pomiędzy wózkiem a np. ścianą. Wystarczy poprosić osobę poruszającą się na wózku o to, by się przesunęła.



Należy pamiętać, że osoba na wózku albo niskorosta mogą mieć problem z dosięgnięciem do włączników, skorzystaniem ze sprzętów, które umieszczone są za wysoko. Dlatego warto zadbać o to, aby w przestrzeni wspólnej przedmioty znajdowały się w zasięgu rąk.

Gdy umawiamy się na spotkanie, upewnijmy się, czy miejsce jest dostępne i czy jest w im dostosowana toaleta.

Trzeba pamiętać, że dla osoby poruszającej się o kulach dłuższe stanie (np. w kolejce) wymaga wielkiego wysiłku.

Osoby poruszające się przy pomocy kul korzystają z ramion, aby utrzymywać równowagę. Warto też pamiętać, żeby nie otwierać tym osobom drzwi zza pleców albo bez uprzedzenia, dlatego że często opierają się o drzwi, aby je otworzyć. Nasza niezapowiedziana „pomoc” może w takiej sytuacji zakończyć się upadkiem.



Osoby z niepełnosprawnością intelektualną



Grupa osób z niepełnosprawnością intelektualną jest bardzo zróżnicowana zarówno pod względem etiologii, jak i zakresu czy konsekwencji dla funkcjonowania. Niektóre osoby bez problemu funkcjonują same lub z drobnym wsparciem, pracują, prowadzą aktywne życie; inne nie są zdolne do samodzielnej egzystencji i wymagają 24-godzinnej opieki. Niepełnosprawność intelektualna budzi spory lęk w społeczeństwie. Ludziom towarzyszy obawa przed spotkaniem twarzą w twarz z osobą z niepełnosprawnością intelektualną, mającą swoje źródło w upowszechnianych przez lata stereotypach.



◀ Jak mówić?

W przypadku osób z niepełnosprawnością intelektualną:

- należy postugiwać się określeniem „osoba z niepełnosprawnością intelektualną/zespołem Downa” itp.;



- termin „upośledzenie umysłowe” został zastąpiony określeniem „niepełnosprawność intelektualna”;
- nie należy zwracać się do nich na „ty”, traktować pobłażliwie, używać dzieciniego języka pełnego zdrobnień, mówić „jak do dziecka”;
- niedopuszczalne, a niestety wciąż spotykane, są również fizyczne manifestacje takiego zachowania wobec dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną, np. głaskanie po głowie, poprawianie fryzury czy ubrania, wycieranie twarzy, prowadzenie za rękę, protekcyjnalne poklepywanie.



Komunikacja

Dostosowujemy oczywiście tempo wypowiedzi, złożoność zdań, słownictwo do możliwości naszego rozmówcy. Pytanie powinno być sformułowane tak, aby można było udzielić na nie odpowiedzi kilkoma słowami czy nawet skinieniem głowy.

Używamy zdań krótkich, pojedynczych. Słowa powinny być proste i konkretne, unikamy pojęć abstrakcyjnych. Dłuższe wypowiedzi dzielimy na mniejsze części, upewniając się co jakiś czas, że zostaliśmy zrozumiani. Odwołujemy się do sytuacji znanych z życia codziennego.

Niekiedy nawet proste komunikaty trzeba powtórzyć czy wyjaśnić znane już zagadnienia.

Słuchamy odpowiedzi z cierpliwością i uwagą. Nie dopowiadamy, nie kończymy zdań za osobę. Niekiedy poczucie bycia niezrozumianym mimo włożenia dużego wysiłku w próby zakomuniko-



wania własnego zdania mogą być przez osobę z niepełnosprawnością intelektualną wyrażone zdenerwowaniem i frustracją.

Ważne, aby w razie potrzeby zapisać na kartce pewne informacje lub instrukcje czy zademonstrować wykonanie określonej czynności.

Należy pamiętać, że konkretne osoby mogą mieć trudności ze skoncentrowaniem się w przestrzeni, w której oddziałuje duża ilość bodźców. Wskazane jest wtedy poszukanie cichego miejsca do rozmowy.



Savoir-vivre dnia codziennego

Bardzo często dorosłe osoby traktuje się protekcjonalnie, zwraca do nich jak do dzieci, odbierając im możliwość decydowania o sobie. Dlatego zasady społecznego savoir vivre'u wobec tej grupy osób (szczególnie dorosłych) koncentrują się w pierwszej kolejności na kwestiach godności i szacunku, a dopiero w ślad za nimi – na jasnym i prostym wyrażaniu myśli.

W sytuacjach dnia codziennego należy pamiętać o tym, żeby w rozmowach, towarzyszeniu osobie z niepełnosprawnością intelektualną szanować jej prawo do podejmowania decyzji (oczywiście na miarę jej możliwości). Gdy nie możemy zaakceptować podjętych przez nią decyzji czy musimy odmówić, trzeba podać przyczynę; wyjaśnić, że jest to niezgodne np. z obowiązującymi w danym miejscu przepisami i zasadami.



Ważne, aby szanować sferę prywatną osoby z niepełnosprawnością intelektualną, ale jednocześnie swoją – jeśli osoba przekracza dopuszczalne przez nas granice, należy stanowczo zaznaczyć, że określone zachowania są niepożądane i nie wyrażamy na nie zgody. Należy pamiętać, że nie zawsze osoby z niepełnosprawnością intelektualną odczytują tzw. znaki i konteksty społeczne. Może się więc zdarzyć, że kogoś obrażą nieodpowiednią uwagą czy zachowaniem bez świadomości popełnienia gafy.

W sytuacji, gdy chcemy zadać pytanie osobie z niepełnosprawnością, a towarzyszy jej rodzic czy asystent, zwracamy się bezpośrednio do osoby, szanując jej podmiotowość.



Osoby ze spektrum autyzmu



Autyzm i zespół Aspergera nie są chorobami. Określa się je mianem całościowych zaburzeń rozwoju. Nie da się ich wyleczyć. Przejawiają się odmiennym postrzeganiem świata i sposobem przetwarzania informacji. Często używa się określenia „spektrum autyzmu”, aby zwrócić uwagę na różnorodność osób zaliczanych do tego środowiska, zarówno pod względem występujących cech, jak i ich nasilenia. Do wspomnianej grupy zaliczamy szerokie grono osób: od tych, które nie mówią, są niesamodzielne po osoby funkcjonujące niezależnie zarówno w sferze zawodowej, jak i prywatnej. Bez względu na te różnice można wyróżnić kilka cech wspólnych charakteryzujących osoby ze spektrum:

- problemy w sferze komunikowania się i nawiązywania relacji – osobom ze spektrum trudno jest nawiązywać kontakt z innymi, rozumieć ludzkie reakcje i emocje (swoje niekiedy wyrażają w nietypowy sposób); mają problem z przestrzeganiem zasad i reguł społecznych. Nie rozumieją pojęć abstrakcyjnych, żartów, ironii. Ich wypowiedzi nie są wzajemne, rozmowy mogą bardziej przypominać monolog niż dialog;
- skłonność do zachowań, aktywności realizowanych według powtarzalnych wzorców – osoby ze spektrum nie lubią zmian. Czynności



dnia codziennego wykonują w podobny, nierzadko zrytualizowany czy nietypowy sposób. Wspomniana powtarzalność i rytualizacja charakteryzują również sposób mówienia czy nawet chodzenia.



◀ Jak mówić?

W odniesieniu do grupy osób ze spektrum autyzmu kwestia nazewnictwa jest dość skomplikowana.

Uwzględniając kontekst medyczny, autyzm, zespół Aspergera należy zaliczyć do całościowych zaburzeń rozwoju. Tego pojęcia raczej nie używa się w codziennym funkcjonowaniu, sytuacjach społecznych.

Autyk, autystyk, autysta, osoba autystyczna, osoba z autyzmem, osoba w spektrum, osoba z ASD (od ang. *autism spectrum disorder* – spektrum zaburzeń autystycznych) – każda z tych propozycji funkcjonuje w języku i ta wielość wcale nie ułatwia, a wręcz utrudnia jednoznaczne odniesienie się do kwestii.

Biorąc pod uwagę wskazówki ogólne, wyprowadzone z analiz pedagogów, językoznawców czy wspomnianej już wielokrotnie Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych poprawnym określeniem powinno być „osoba z autyzmem”, „osoba z zespołem Aspergera” itp. – i tego używa się najczęściej.

Według wskazówek Fundacji Jim⁴ należy uwzględnić podejście samych osób zainteresowanych, a ono może być dwojaki:

⁴ <https://jim.org/wp-content/uploads/2021/06/Jak-mowic-o-osobach-w-spektrum-autyzmu.pdf>



1. Najpierw tożsamość (*identity first*) – zgodnie z nim najważniejsze są określenia „osoba autystyczna”, „autysta”, ponieważ podkreślają, że autyzm jest częścią tożsamości osoby, którą ta osoba chce wyrazić sformułowaniem „Jestem osobą autystyczną/jestem autystą/-ką”.
2. Najpierw osoba (*person first*) – używając określeń „osoba/kobieta/mężczyzna/dziewczyna/chłopak **z** autyzmem” podkreśla się fakt, że autyzm jest tylko jedną z cech osoby; nie definiuje człowieka jednoznacznie, nie sprowadza do tego jednego aspektu funkcjonowania.

Przeciwnicy podejścia drugiego stoją na stanowisku, że takie określenia mogą prowadzić do zafatyzowania prawdy o autyzmie: uznania, że jest on cechą zmienną osoby, że można go wyleczyć.

Jak sobie z tym pojęciowym gąszczem poradzić? Językoznawcy sugerują posługiwanie się najczęściej pojawiającymi się w literaturze konstrukcjami peryfrastycznymi: „osoba z autyzmem” czy „osoba autystyczna”, ale też „osoba w spektrum autyzmu” – w celu podkreślenia różnorodności grupy osób⁵. Natomiast kiedy wchodzimy w kontakt z osobą ze spektrum autyzmu, najlepiej po prostu zapytać, jakiego określenia używa, i nim się posługiwać.



Komunikacja

Rozpoczęcie rozmowy czy nawiązanie kontaktu jest dla osoby z autyzmem czy zespołem Aspergera trudne. Zdarza się, że robią

⁵ <https://sjp.pwn.pl/poradnia/haslo/autysta-autystyk-czy-autyk;9397.html>



to w nietypowy sposób. Często nie patrzą rozmówcy w oczy. Aby ułatwić całą sytuację, należy upewnić się, czy osoba jest zwrócona w naszym kierunku, rozpocząć ze spokojem rozmowę, mówić wolno, niezbyt głośno, cierpliwie poczekać na odpowiedź. Nie kończyć czyjejś wypowiedzi, nie przerywać.

Należy być przygotowanym na to, że nasz rozmówca może przekreślać różne słowa, mówić w specyficzny sposób. Niezrozumiałe są dla niego żarty, metafory, dwuznaczność, ironia, a także mowa ciała. Mówiąc, odwołujemy się do przykładów. Bądźmy precyzyjni i dosłowni. Nasze zdania powinny być krótkie, sformułowania konkretne i jasne. Zawsze można upewnić się, czy osoba, z którą rozmawiamy, zrozumiała nasz komunikat.

Warto też upewnić się, czy my sami dobrze zrozumieliśmy to, co chciał nam przekazać rozmówca – trudności z wyrażaniem swoich myśli czy poczucie bycia niezrozumianym może wywoływać u niego złość czy frustrację.

Warto też pamiętać, że osoby ze spektrum mogą mieć trudność ze zrozumieniem zasad i reguł, nie zawsze szybko się w nich orientują, co może powodować trudności w uczestniczeniu w grach czy pracach zespołowych.



Savoir-vivre dnia codziennego

We wszelkich sytuacjach należy zadbać o pewną przewidywalność – osoby ze spektrum autyzmu lepiej czują się i funkcjonują w otoczeniu, które jest przewidywalne, działa według określone-



go, znanego schematu. Jeżeli szykują się jakieś zmiany – uprzedzamy o nich. Unikajmy sytuacji będących zaskoczeniem.

Niepokój i brak poczucia bezpieczeństwa mogą manifestować się przez tzw. manieryzmy ruchowe: trzepotanie rękami, kołtysanie się, podskakiwanie, powtarzanie określonych ruchów itp. Należy traktować je normalnie, nie zwracać na nie uwagi. Pomagają skoncentrować uwagę, zredukować stres i przeciążenie, wyrazić emocje. Ich duże nasilenie może być sygnałem tego, że sytuacja dla osoby ze spektrum autyzmu jest bardzo trudna – można w takim momencie zaproponować przejście do innego, cichego i lekko przyciemnionego miejsca.

Podobnie postępujemy w przypadku tzw. przeciążenia sensorycznego, z języka angielskiego nazywanego *meltdown*, związanego z nadwrażliwością na docierające z zewnątrz bodźce (np. bólowe, słuchowe, dotykowe, zapachowe czy smakowe) i intensywniejszy ich odbiór. Jego przejawami mogą być: płacz, napady paniki, wybuchy złości, odcięcie od otoczenia, zatykanie uszu. Wiąże się to z innym sposobem odbierania bodźców – drażniące mogą być rzeczy, które innym osobom nie przeszkadzają: osoba ze spektrum autyzmu odbiera np. zapach czyichś perfum jako zbyt intensywny, a inne zapachy za nieprzyjemne, kolory za zbyt jaskrawe, dźwięki za zbyt głośne. Drażnić czy nawet boleć może np. dźwięk jakiegoś urządzenia, kolor ubrania czy faktura powierzchni.

Na te potrzeby osób ze spektrum autyzmu coraz częściej odpowiada otoczenie społeczne. Organizowane są przyjazne sensorycznie koncerty, spektakle czy seanse, podczas których światła są nie do końca wygaszone, dźwięk przyciszony z troski o osoby z nadwrażliwością słuchową, sala nie jest wypełniona po brzegi, a podczas wydarzeń nie obowiązuje nakaz zachowania ciszy. Dodatkowo wprowadza się możliwość opuszczenia sali tą



samą drogą, którą się do niej weszło. W centrach handlowych wyznaczone są tzw. ciche godziny: w czasie ich trwania zmniejsza się natężenie bodźców dźwiękowych i świetlnych (wyciszana jest muzyka oraz komunikaty w systemie nagłośnienia), bez legitymowania się osoby ze spektrum autyzmu mogą skorzystać bez kolejki z kasy.



Osoby doświadczające kryzysu zdrowia psychicznego



Zaburzenia i choroby psychiczne według danych WHO dotyczą ok. 25% społeczeństwa. Wokół nich na przestrzeni lat narosło wiele stereotypów i krzywdzących opinii, nierzadko podsycanych sensacyjnym przekazem medialnym. Grupa zaburzeń jest zróżnicowana, zalicza się do niej m.in.: zaburzenia nastroju, nerwicowe, osobowości, odżywiania, adaptacyjne czy psychotyczne.

Choroby psychiczne wciąż stanowią społeczne tabu, a osoby w kryzysie zdrowia psychicznego należą do grona najbardziej stygmatyzowanych i najbardziej wykluczonych grup społecznych. Dużą rolę w jego przezwyciężaniu może odegrać wrażliwy język, będący podstawą zmiany nastawień społecznych.





◀ Jak mówić?

Stereotypowy i negatywnie nacechowany język utrudnia osobom powrót do zdrowia, utrwała negatywny wizerunek osoby z kryzysem zdrowia psychicznego jako groźnej dla otoczenia, nieprzewidywalnej, agresywnej, niezdolnej do kierowania własnym życiem.

W ramach kampanii „Wrażliwi na słowa. Wrażliwi na ludzi” opracowano listę rekomendacji dotyczących języka niedyskryminującego ludzi z zaburzeniami psychicznymi. Eksperti (lekarze i językoznawcy) podkreślają, że język pełen jest wciąż potocznych, dyskryminujących słów, które stygmatyzują, lekceważą i upokarzają osoby w kryzysie zdrowia psychicznego. Mogą też wpływać na decyzje o podjęciu leczenia. Na tej niechlubnej liście znajdują się takie wyrażenia jak: „wariat”, „czubek”, „świr”, „pomyłony”, „z żółtymi papierami”, „bez piątej klepki” itd.

Określenia niestygmatyzujące, których należy używać, to: „osoba/pacjent z zaburzeniami psychicznymi” czy „osoba z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego”.

Unikać należy określeń, które ukazują chorobę jako charakterystykę jedyną i totalną, utwierdzających w przekonaniu, że choroba definiuje tożsamość osoby: „schizofrenik”, „dwubiegunowy”, „depresyjny”. W ich miejsce stosować należy nazwy opisowe (analogicznie do innych grup osób, o których mowa w niniejszej publikacji) „osoba z...” (diagnozą schizofrenii, chorobą dwubiegunową, osoba żyjąca z depresją itp.).

Swoiste językowe tabu dotyka również szpitali psychiatrycznych, deprecjonując zarówno pacjentów, jak i pracujące w nich



osoby. Używanie pejoratywnych określeń („psychiatryk”, „wariatkowo”) może zniechęcać ludzi do poddania się hospitalizacji.

Podobnie ma się rzecz ze słownictwem dotyczącym nazw czy leków stosowanych w terapii – „psychotropy”, „końskie dawki”, „faszerowanie lekami”. Zalecane formy: „leki psychotropowe/na depresję/przeciwłękowe”, „podawanie leków w dużych dawkach”.



◀ Komunikacja

Szczególne znaczenie ma komunikowanie się z osobami chorującymi na depresję. Trzeba przede wszystkim pamiętać, że depresja jest chorobą i wymaga leczenia, nie należy jej bagatelizować przez udzielanie rad typu „Weź się w garść”, „Inni mają gorzej”, „Wylobrzymiasz”, „Samo przejdzie”. W zamian można użyć sformułowań dających wsparcie: „Jestem z Tobą”, „Czy mogę Ci jakoś pomóc?”.

Nie staramy się pomagać w sposób natarcywy, ale nie rezygnujemy z kontaktu nawet w sytuacji, gdy osoba sprawia wrażenie, że jest on jej niemiły. Nie można bagatelizować żadnych komunikatów sugerujących chęć popełnienia samobójstwa czy samookaleczenia.





Savoir-vivre dnia codziennego

Wszystkim osobom doświadczającym kryzysu zdrowia psychicznego przykleja się jednoznaczną, wykluczającą etykietkę, co sprawia, że budzą w społeczeństwie lęk, są nierozumiane i często traktowane jedynie przez pryzmat choroby. Ta grupa osób stygmatyzowana jest w dużo większym stopniu niż przedstawiciele innych omawianych w niniejszej publikacji grup. Nic więc dziwnego, że osoby z doświadczeniem kryzysu psychicznego nie chcą się do niego przyznawać, tym bardziej, że mają prawo nieujawniania swojej diagnozy psychiatrycznej. Zaburzenia te w większości mają charakter ukryty, co sprawia, że niektóre z objawów czy konsekwencji stanu, w jakim dana osoba się znajduje, mogą być interpretowane nie jako choroba, zaburzenie, ale jako np. brak zaangażowania, niewywiązywanie się z obowiązków, czasem nadmierna ekstrawagancja. Warto pamiętać, że nawet ta sama jednostka chorobowa może wymagać podjęcia innego rodzaju działań, ze względu na stopień zaawansowania choroby/zaburzeń czy ich nasilenia.



Materiały źródłowe i informacyjne

Badzińska J., *Jak rozmawiać z osobą chorą na depresję?*, https://thepresja.pl/2021/01/07/jak-rozmawiac-z-osoba-chora-na-depresje/?gclid=Cj0KCQjw8eOLBhC1ARIsAOzx5cFBx9eGW0Z-yQgczLTmqvH_xJKE8-YwTFUH0xWbe8yL4PyMToJllpsa-AlgQEALw_wcB (dostęp: 14.07.2022).

Biuro ds. Osób z Niepełnosprawnościami i Wsparcia Psychologicznego UMCS, <https://www.umcs.pl/pl/zespol-ds-wsparcia-osob-z-niepelnosprawnościami,3222.htm> (dostęp: 14.07.2022).

Cohen J., *Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych*, <https://niepelnosprawni.gov.pl/container/publikacje/edukacja/Praktyczny%20poradnik%20savoir-vivre.pdf> (dostęp: 14.07.2022).

Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego (publikacje), <https://firr.org.pl/publikacje/> (dostęp: 14.07.2022).

Fundacja Kultury bez Barier, *Przewodnik po dostępności*, <https://kulturabezbarier.org/wp-content/uploads/2019/12/Otwarcie-dla-wszystkich-publicacja-www.pdf> (dostęp: 14.07.2022).

Fundacja SYNAPSIS, *Spektrum autyzmu PODOBNI-RÓŻNI* (broшуra informacyjna), <https://synapsis.org.pl/wp-content/uploads/2020/12/Broszura-informacyjna-SPEKTRUM-AUTYZMU.-Podobni-rozni.pdf> (dostęp: 14.07.2022).



Integracja – filmik edukacyjny o osobach głuchych i słabosłyszących, <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=je0RXUkQ7HA&t=12s> (dostęp: 14.07.2022).

Integracja – filmik edukacyjny o osobach z niepełnosprawnością ruchu, <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=nH-piFW5tWc&t=273s> (dostęp: 14.07.2022).

Integracja: (Nie)bezpieczeństwo. Poradnik (nie tylko) dla osób z niepełnosprawnością, <https://www.youtube.com/watch?v=1trCaT2iArA> (dostęp: 14.07.2022).

O niestyszeniu słów kilka, <https://bon.uek.krakow.pl/index.php?p=m&idg=mg,28,95> (dostęp: 14.07.2022).

Podnoszenie świadomości niepełnosprawności wśród nauczycieli akademickich poprzez zdalne nauczanie, <http://www.dareproject.eu/> (dostęp: 14.07.2022).

Prokopiak A., *Student z autyzmem w społeczności akademickiej*, <https://phavi.umcs.pl/at/attachments/2017/0125/124335-student-z-autyzmem-w-spolecznosci-akademickiej.pdf> (dostęp: 14.07.2022).

Rada Języka Polskiego, *Rekomendacje dotyczące języka niedyskryminującego osób z zaburzeniami psychicznymi*, https://rjp.pan.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=1904:kampania-wrazliwi-na-slowa-wrazliwi-na-ludzi&catid=122&Itemid=59 (dostęp: 14.07.2022).

Trojańska M., Butkiewicz A., *Pomoc i porady. Język migowy*, https://kssn.pl/kssn_czasopismo_archiwum/003_KSSN_pdf/37_kssn.pdf (dostęp: 14.07.2022).

Twoja droga do dostępności, <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/dobre-praktyki/> (dostęp: 14.07.2022).



Zespół ds. optymalizacji warunków kształcenia studenta z indywidualnymi potrzebami edukacyjnymi OPTIMUM UMCS, <https://www.umcs.pl/pl/o-zespole,22929.htm> (dostęp: 14.07.2022).



