

Jak zachować się wobec osoby niepełnosprawnej czyli krótka lekcja savoir vivre

Urszula Zawadzka



Jak zachowywać się wobec osoby niepełnosprawnej czyli krótka lekcja savoir vivre

Urszula Zawadzka

© Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, Uniwersytet Warszawski, 2008

Publikacja jest dostępna w formatach alternatywnych na zamówienie

Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych UW

ul. Krakowskie Przedmieście 26/28, 00-927 Warszawa

tel. + 48 22 55 24 222, e-mail: bon@uw.edu.pl

JAK ZACHOWAĆ SIĘ WOBEC OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNEJ CZYLI KRÓTKA LEKCJA SAVOIR VIVRE.

To, co nieznane budzi lęk...

To, co nieznane budzi lęk. Spotykając niepełnosprawną osobę często nie wiemy jak powinniśmy się zachować – czy podejść do niej, w jaki sposób nawiązać rozmowę, czy zaoferować pomoc. Czasem w obawie przed wykonaniem niestosownego gestu rezygnujemy z próby nawiązania kontaktu. Zdarza się też tak, że w porywie braterskich uczuć i głębokim poczuciu misji za wszelką cenę chcemy udzielić pomocy, nie zważając na protesty i zapewnienia niepełnosprawnej osoby, że poradzi sobie sama.

Niniejsza broszura zawiera kilka informacji z dziedziny etykiety zachowania wobec osób niepełnosprawnych ruchowo, niewidomych i głuchych. Nie ma tu oczywiście przepisu na wszystkie sytuacje, jakie mogą się zdarzyć. To, co pomija ta publikacja niechaj uzupełnią takt i rozsądek.

Dziewięć drogowskazów – czyli zasady ogólne.

Wchodząc w kontakt z osobą niepełnosprawną, niezależnie od tego czy jest to niewidomy, niesłyszący czy poruszający się o kulach czy wózku człowiek, pamiętaj o kilku najistotniejszych zasadach:

1. Wobec osoby niepełnosprawnej zachowuj się tak samo, jak wobec każdej innej osoby spotkanej po raz pierwszy. Niepełnosprawność nie jest najważniejszą cechą człowieka, którego poznajesz, tak samo jak nie jest nią kolor skóry, czy język, którym się posługuje.
2. Gdy proponujesz pomoc, czekaj na zgodę na jej przyjęcie i nie czuj się urażony ewentualną odmową. Pomagaj w taki sposób, w jaki życzy sobie tego osoba niepełnosprawna.
3. Traktuj niepełnosprawne osoby dorosłe tak, jak powinno traktować się ludzi dorosłych.
4. Pamiętaj, że człowiek, który nie widzi nie jest identycznym elementem zbioru wszystkich ludzi niewidomych, człowiek, który nie słyszy zbioru ludzi głuchych a człowiek niepełnosprawny ruchowo zbioru ludzi niepełnosprawnych ruchowo, tak jak ty nie jesteś identycznym elementem zbioru, np. wszystkich Polaków. Każdy człowiek jest inny – traktuj osoby niepełnosprawne w sposób indywidualny.
5. Kiedy rozmawiasz z osobą niepełnosprawną mów do niej a nie do jej asystenta czy kolegi, który stoi obok.

6. Nie zadawaj osobistych pytań dotyczących niepełnosprawności, ale też nie udawaj, że jej nie dostrzegasz. Bądź na tyle otwarty w rozmowie na temat niepełnosprawności, na ile jest otwarta osoba niepełnosprawna. Przesadnie nie unikaj lub w sztuczny sposób nie wycofuj się z rozmów na tematy związane ze zdrowiem.
7. Nie faworyzuj osób z uwagi na ich niepełnosprawność. Nie musisz być dla nich bardziej miły niż dla pozostałych znajomych. Przyjaźnij się z tymi, których polubisz i wyrażaj swoją złość wobec tych, którzy potraktowali Cię niewłaściwie.
8. Staraj się zrozumieć to, co chce się przekazać Ci niepełnosprawny rozmówca, nawet jeśli będzie wymagało to poświęcenia większej ilości czasu i zwiększonego nakładu wysiłku. Bardziej frustrująca od konieczności wielokrotnego powtarzania komunikatu jest świadomość, że nie zostało się zrozumianym.
9. Nie bój się popełniania błędów. Jeśli nie wiesz jak się zachować pytaj osobę niepełnosprawną w jaki sposób chce być traktowana. Twoje ewentualne nietaktowne zachowanie czy niezgrabność podczas pomagania są niczym wobec obojętności.

OSOBY GŁUCHE I NIEDOSŁYSZĄCE

W jakim języku mówić?

Aby porozmawiać z głuchą osobą, należy przede wszystkim zorientować się, jaki preferuje ona sposób komunikacji. Nie wszystkie osoby niesłyszące znają język migowy. Niektóre komunikują się poprzez mowę i odczytywanie wypowiedzi z ust rozmówcy. Jest jednak wiele takich osób głuchych, które potrafią i migać i czytać z ust i mówić. Często osoby głuche, które nie mówią i nie czytają z ust, porozumiewają się ze słyszącymi ludźmi poprzez zapisywanie komunikatów na kartce. Mowa osób głuchych jest na ogół mniej wyraźna i bez treningu w słuchaniu możesz początkowo potrzebować większej ilości czasu, aby zrozumieć wypowiedź. Dlatego metoda „dialogu na kartce” może być bardziej komfortowym sposobem komunikowania również dla Ciebie.

W jaki sposób mówić?

Jeśli osoba głucha, którą spotykasz potrafi odczytywać mowę z ust lub jeśli rozmawiasz z osobą niedosłyszącą pamiętaj o tym, że sposób w jaki mówisz może mieć istotne znaczenie dla zrozumienia tego, co chcesz przekazać. Nie krzycz, ani nie mów szczególnie głośno, ponieważ nie ma to wpływu na jakość odbioru komunikatu. W rozmowie z osobą niedosłyszącą możesz lekko podnieść ton głosu. Tym, co zdecydowanie bardziej poprawia poziom czytelności wypowiedzianych przez ciebie słów jest umiarkowane zwolnienie tempa mówienia oraz unikanie skomplikowa-

nych, „kwiecistych” wypowiedzi. Język polski jest dla osób głuchych tym, czym dla Ciebie język obcy. Jeśli masz wątpliwości czy sposób, w jaki mówisz jest wystarczająco czytelny, zastanów się jak chciałbyś, aby mówiła do Ciebie osoba w obcym języku. Pamiętaj też, aby unikać przesadnej artykulacji. Wymawianie głosek w nie-naturalny sposób może zniekształcić odbiór komunikatu.

Ponadto bardzo ważne jest abyś utrzymywał kontakt wzrokowy z rozmówcą a swoje wypowiedzi starał się wspierać gestami i mimiką. Ekspresja może bardzo poprawić wasze wzajemne zrozumienie.

Warunki akustyczne i wizualne – czyli gdzie nie należy umawiać się na pogawędkę.

Ważne jest zorganizowanie właściwych „warunków akustycznych” waszej rozmowy. Przystanek w centrum miasta, sala wypełniona rozmawiającymi ludźmi, restauracja z głośną muzyką nie są dobrymi miejscami na odbywanie spotkań z głuchą lub niedosłyszącą osobą. Sytuacja najbardziej sprzyjająca zrozumieniu komunikatu to rozmowa „jeden na jeden”, w wygłuszonym pomieszczeniu, do którego nie docierają tzw. dźwięki otoczenia (dźwięki z ulicy, głośne rozmowy). Ponadto dobrze byłoby, gdybyś zadbał także o właściwe „warunki wizualne” – twoja twarz powinna być dobrze oświetlona a za plecami nie mogą znajdować się silne źródła światła, które mogłyby oślepić rozmówcę. Staraj się też nie odwracać i nie zasłaniać ust dłonią, gdy mówisz.

Oczywiście życie jest źródłem wielu sytuacji, które są dalekie od opisanego wyżej ideału i wielokrotnie, mimo twoich starań, nie będziesz w stanie na „tu i teraz” poprawić warunków rozmowy. Nie oznacza to, że Twój komunikat będzie przez to niemożliwy do odebrania i w związku z tym powinieneś zrezygnować z nawiązania kontaktu z osobą głuchą czy niedosłyszącą.

Jak zachować się w większej grupie?

Pamiętaj też o tym, że jeśli rozmowa odbywa się w większej grupie, osoba głucha lub niedosłysząca może mieć trudności w zrozumieniu treści „ogólnej debaty” – uczestnicy dyskusji stoją pod różnym kątem, mają odmienny sposób mówienia, szybko zmienia się osoba zabierając głos. Bardzo pomocne może wówczas okazać się streszczenie rozmowy w kilku zdaniach w relacji „jeden na jeden”, czyli twarzą do głuchego rozmówcy.

Kto pyta nie błądzi

Jeśli nie jesteś pewien czy dobrze zrozumiałeś komunikat, powtórz go i zapytaj czy właśnie to chciała Ci przekazać osoba, z którą rozmawiasz. Jeśli nie rozumiesz wypowiedzi – proś o powtórzenie. Nie bój się, że zdenerwujesz tym swojego rozmówcę. Osoby głuche są na ogół przyzwyczajone do konieczności dłuższego wyjaśniania.

W skrócie:

Jeśli chcesz porozmawiać z osobą głuchą lub niedosłyszącą:

1. Zwróć na siebie jej uwagę – delikatnie dotknij ramienia lub przedramienia, dynamicznie zamachaj ręką, lub poproś osoby stojącej bliżej, aby pomogła w zwróceniu na Ciebie uwagi. Osoba głucha musi zobaczyć, że chcesz się do niej zwrócić.
2. Zorientuj się jak Twój rozmówca chce się komunikować – czy czyta z ust, czy woli przeprowadzić rozmowę zapisując komunikaty na kartce.
3. Ustaw się naprzeciwko rozmówcy, upewnij się czy Twoja twarz jest odpowiednio oświetlona.
4. Nie odwracaj się w trakcie mówienia i nie zasłaniaj ust dłonią.
5. Staraj się przeprowadzać rozmowę w cichych pomieszczeniach.
6. Nie mów z przesadną artykulacją, umiarkowanie zwolnij tempo wypowiedzi, buduj „przejrzyste” pod względem konstrukcji komunikaty.
7. Utrzymuj kontakt wzrokowy. Wspieraj wypowiedzi gestami i odpowiednią mimiką.
8. Streszczaj w kilku zadaniach rozmowę toczącą się w większej grupie osób.
9. Jeśli nie zrozumiałeś, co chciał przekazać Ci Twój rozmówca – poproś o powtórzenie.

OSOBY NIEWIDOME I NIEDOWIDZĄCE

Mówić, mówić, mówić

Przebywając w towarzystwie osoby niewidomej należy pamiętać, aby jak najczęściej stosować komunikaty słowne opisując zdarzenia, które ze względu na swój pozawerbalny charakter są dla niej niedostępne. Spotykając niewidomego człowieka lub wchodząc do pomieszczenia, w którym przebywa zasygnalizuj swoją obecność np. przedstawiając się. Możesz przedstawić też inne osoby, jeśli spotykacie się w większej grupie. Wbrew powszechnym opiniom osoba niewidoma nie zawsze rozpoznaje rozmówcę po głosie nawet, jeśli jest to ktoś często przez nią spotykany. Podobnie, kiedy zamierzasz się oddalić, głośno o tym poinformuj. Odkrycie, że przez ostatnich kilka minut mówiło się w próżnię, jest wyjątkowo przykre. Jeśli będziesz chciał zwrócić się do osoby niewidomej a przebywacie w większym gronie, postaraj się wyraźnie to zakomunikować np. wymieniając jej imię.

Czy uścisnąć dłoń?

Jeśli chciałbyś uścisnąć dłoń osobie niewidomej nie musisz czekać na inicjatywę z jej strony – zasygnalizuj: „Chcę uścisnąć twoją dłoń” „Ściskam dłoń”. Pozwala to niewidomemu rozmówcy na wyciągnięcie ręki w Twoją stronę w geście przywitania lub pożegnania. Szarpanie ręki, wyciąganie jej z kieszeni osoby, z którą chcesz porozmawiać, czy wysunięcie dłoni w milczeniu z pełnym napięciem oczekiwaniem na uścisk jest zdecydowanie niezalecane.

„A widziałeś... yyy... a słyszałeś ten film?” – czyli słownik dyplomaty.

Choć możesz czuć się z tym na początku niezręcznie, nie unikaj podczas rozmowy słów: „zobaczyć”, „widzieć”, „oglądać”, itp. Stosuj je w naturalny sposób. Nie poprawiaj się po ich użyciu i nie staraj zastępować innymi określeniami. Osoby niewidome przebywając wśród ludzi widzących przyswajają słownictwo związane z poznawaniem wzrokowym i dlatego używają w sposób naturalny zwrotów tj., np.: „oglądałem ten film” „widziałem się wczoraj z kolegą”

Asystencki savoir vivre

W sytuacji, gdy chcesz zaoferować niewidomemu człowiekowi swoją pomoc, np.: przy sprowadzeniu ze schodów, odnalezieniu drogi, przejściu przez drzwi, zapytaj czy spotkana przez Ciebie osoba na pewno sobie tego życzy. Jeśli wyraża chęć skorzystania z twojej uprzejmości, pamiętaj o kilku zasadach. Przede wszystkim pozwól osobie niewidomej chwycić cię za ramię tuż powyżej łokcia – da to jej poczucie kontroli i bezpieczeństwa. Nie trzymaj niewidomego człowieka pod rękę ani nie popychaj go przed sobą. Pomocne jest też opisywanie drogi, którą przemierzacie, np.: teraz skęcimy w prawo, tu są trzy schodki, musimy ominąć słupek, teraz wejdziemy na krawężnik.

Jeśli wchodzicie do pomieszczenia, w którym osoba niewidoma jest po raz pierwszy, warto abyś opisał w jaki sposób rozlokowane są meble (przeszkody), w którym miejscu znajdują się inne osoby. Jeśli pomagasz niewidomemu rozmówcy dotrzeć do jego krzesła pamiętaj, aby nie usadzać i nie popychać go w kierunku miejsca, w którym ma usiąść. Po tym jak dojdziecie do właściwego krzesła, użyj komunikatu słownego, np.: Twoje krzesło jest po twojej prawej stronie/zaraz naprzeciwko Ciebie. lub połóż rękę osoby niewidomej na jego oparciu. Warto jest też wyjaśnić, w jakim stosunku do innych osób czy elementów pomieszczenia znajduje się krzesło osoby niepełnosprawnej: Siedzisz w trzecim rzędzie po prawej stronie sali, stolik osoby przemawiającej znajduje się z przodu, na lewo.

Czy można pogłaskać psa?

Choć na ogół bardzo trudno jest nie ulec urokowi psa przewodnika, pamiętaj, że nie powinieneś go głaskać, gwizdać do niego, inicjować zabawy czy karmić. Pies prze-

wodnik prowadzony w uprzęży przez osobę niewidomą jest tzw. psem pracującym. Został wyszkolony, aby w czasie pracy „skupiać się” wyłącznie na zadaniu właściwego prowadzenia swojego opiekuna. Wszelkie formy „nawiązania kontaktu” z psem przewodnikiem, mogą powodować jego rozproszenie, którego skutki zapewne jesteś w stanie sobie wyobrazić. Oczywiście po zdjęciu uprzęży i uzyskaniu zgody właściciela, możesz dać upust swoim najczulszym uczuciom wobec zwierzaka.

W skrócie:

1. Przedstawiaj się spotykając osobę niewidomą nawet, jeśli jesteście znajomymi z dłuższym stażem.
2. Sygnalizuj swoją obecność, kiedy wchodzisz do pomieszczenia, w którym przebywa osoba niewidoma oraz informuj o tym, że wychodzisz.
3. Chcąc zwrócić się do osoby niewidomej znajdującej się w grupie osób, zasygnalizuj że mówisz właśnie do niej, np. wymieniając jej imię.
4. Jeśli chcesz uścisnąć dłoń osoby niewidomej, nie musisz czekać na inicjatywę z jej strony – po prostu powiedz: „Chcę uścisnąć twoją dłoń”
5. Opisz zdarzenia, które nie mają charakteru dźwiękowego.
6. Nie unikaj słów: zobaczyć, widzieć, oglądać. Osoby niewidome używają ich w sposób naturalny.
7. Pomagając w przemieszczaniu się pozwól osobie niewidomej chwycić Cię za ramię tuż powyżej łokcia. Nie popychaj jej przed sobą, ani nie ciągnij z rękę.
8. Podczas asystowania stosuj jak najwięcej komunikatów słownych – informuj o przeszkodach spotykanych na drodze, którą przemierzacie, opisz pomieszczenia, w których osoba niepełnosprawna jest po raz pierwszy.
9. Nie głośzcz, nie karm, nie inicjuj zabawy z psem przewodnikiem.

OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE RUCHOWO

Czy podawać dłoń?

Do grupy osób niepełnosprawnych ruchowo należą ludzie o bardzo zróżnicowanych problemach zdrowotnych i z różnym nasileniem niepełnosprawności. Na ogół nie mamy wątpliwości czy wypada podać dłoń osobie poruszającej się na wózku, której ręce wyglądają na sprawne. Ale co zrobić, gdy spotykamy człowieka z protezą, z nie w pełni wykształconą dłońią, czy ze sparaliżowanymi rękoma? Nie należy krępować się powitalnego uścisku w takich sytuacjach. Jeśli spotkana przez cie-

bie osoba nie jest w stanie unieść sparaliżowanej ręki, możesz ująć jej dłoń i lekko ją uściskać. Jeśli masz wątpliwości czy osoba niepełnosprawna życzy sobie wymia-ny uścisku, możesz o to po prostu zapytać, np.: Czy mogę uściskać ci dłoń?

Jak rozmawiać?

Jeśli chcesz porozmawiać z osobą poruszającą się na wózku przyjmij pozycję umożliwiającą nawiązanie kontaktu wzrokowego. Nie prowadź konwersacji w pozycji stojącej, patrząc na rozmówcę z góry. Jeśli nie masz możliwości, by usiąść, stań w takiej odległości, aby osoba siedząca na wózku nie musiała mieć stale podnie-sionej głowy.

Pamiętaj o tym, aby koncentrować się na twarzy osoby, z którą prowadzisz dialog. Joni Tada, poruszająca się na wózku autorka książek, artystka, założycielka organi-zacji „Joni i Przyjaciele”, tak pisze o rozmowach z poznawanymi ludźmi:

„Często zauważam, że wzrok ludzi, z którymi rozmawiam, ześlizguje się z mojej twarzy i kieruje ku moim nogom i bezwładnym dłoniom. Widzę, że w ogóle nie kon-centrują się na tym, co mówię, i nietrudno mi zgadnąć, jakie myśli zaprzętają ich uwagę: „Jej nogi wyglądają zupełnie normalnie – ciekawe, co robi, żeby utrzymać je w formie?”

Wszyscy lubimy, gdy człowiek, z którym rozmawiamy, patrzy nam w oczy. Ma to szczególne znaczenie, gdy spotykamy osobę niepełnosprawną, zważsz-cza taką, której twarz wykrzywia silny skurcz. Człowiek, który stracił władzę nad pewnymi mięśniami twarzy, może mieć trudności z przełykaniem, może się ślinić. Jeżeli spojrzymy mu prosto w oczy, szybko zapomnimy o tym (...). Czy pamiętacie porzekadło: Patrząc człowiekowi w oczy, widzi się jego serce, a zapomina o tym, co zewnętrzne.”

Kto pyta nie błądzi

Niektóre osoby niepełnosprawne ruchowo mają również zaburzenia mowy. Począt-kowo możesz mieć trudności ze zrozumieniem komunikatów rozmówcy. W takiej sytuacji, jeśli nie jesteś pewien czy dobrze zrozumiałeś wypowiedź, powtórz ją i zapytaj czy właśnie to chciała Ci przekazać osoba, z którą rozmawiasz. Jeśli nie rozumiesz – proś o powtórzenie. Nie bój się, że zdenerwujesz tym swojego rozmów-cę. Osoby mające zaburzenia mówienia są na ogół przyzwyczajone do konieczno-ści powtarzania komunikatów.

Czy można przestawiać wózek?

Wózek stanowi fragment przestrzeni osobistej osoby niepełnosprawnej, dlatego nie powinienes opierać się na nim, dotykać go, ani też popychać, chyba, że zostaniesz o to poproszony

Oferowanie pomocy

Jeśli chcesz zaoferować pomoc człowiekowi poruszającemu się na wózku, np. podczas wsiadania lub wysiadania z autobusu, w pokonaniu krawężnika, itp. zapytaj, czy spotkana przez Ciebie osoba na pewno sobie tego życzy. Jeśli wyraża chęć skorzystania z twojej uprzejmości najlepiej byłoby, abyś poprosił o krótką instrukcję w jaki sposób powinienś operować wózkiem – czy wprowadzić go przodem, czy tyłem, za jakie elementy chwycić. Jeśli masz doświadczenie w tej dziedzinie – nie musisz pytać.

„Poszedłem” czy „pojechałem”?

Nie unikaj podczas rozmowy słów pójść, chodzić, itp. Stosuj je w naturalny sposób. Nie poprawiaj się po ich użyciu i nie staraj zastępować innymi określeniami. Osoby poruszające się na wózku używają w sposób naturalny zwrotów tj. jak np.: „pójdę do sklepu”, „nie lubię chodzić po tym parku”.

W skrócie:

1. Jeśli masz w zwyczaju na przywitanie wymieniać uścisk dłoni, nie rezygnuj z tego w kontakcie z osobą niepełnosprawną ruchowo – niezależnie od tego czy ma sprawne ręce, jest sparaliżowana czy ma nie w pełni wykształcone dłonie.
2. Nie prowadź rozmowy z osobą poruszającą się na wózku stojąc. Jeśli nie masz możliwości, aby usiąść, stań w takiej odległości od rozmówcy, aby nie musiał on podnosić głowy do góry.
3. Utrzymuj kontakt wzrokowy.
4. Jeśli nie rozumiałeś wypowiedzi – proś o powtórzenie, dopytuj.
5. Nie opieraj się na wózku inwalidzkim, nie przesuwaj go jeśli nie zostałeś o to poproszony.
6. Jeśli osoba niepełnosprawna poprosiła Cię o pomoc lub zgodziła się ją przyjąć po Twojej propozycji, upewnij się, w jaki sposób jej udzielić.
7. Nie unikaj słów: pójść, chodzić. Osoby poruszające się na wózku używają ich w sposób naturalny.



Uniwersytet Warszawski
Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych
Krakowskie Przedmieście 26/28, 00-927 Warszawa
tel. +48 22 55 24 222, fax. +48 22 55 20 224
www.bon.uw.edu.pl