

Kurs świadomościowy z zakresu pracy z osobami z niepełnosprawnościami dla kadry Collegium Witelona

Moduł 4

Komunikacja z osobami z niepełnosprawnościami - wskazówki



COLLEGIUM
WITELONA
Uczelnia Państwowa



Spis treści Modułu

Moduł 4.1

Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i manualnej

Moduł 4.2

Niepełnosprawność wzroku

Moduł 4.3

Niepełnosprawność słuchu

Moduł 4.4

Zaburzenia narządu mowy

Moduł 4.5

Osoby z innymi niepełnosprawnościami (trudności poznawcze, zaburzenia psychiczne)



Osoby o ograniczonej sprawności ruchowej i manualnej

1. Jeżeli osoba korzysta z wózka inwalidzkiego lub kul zawsze należy zapytać, czy potrzebuje pomocy.
2. Jeśli rozmowa trwa dłużej niż kilka minut, należy usiąść lub klęknąć tak, aby być na tym samym poziomie, co osoba na wózku inwalidzkim. Jeśli to nie jest możliwe, dobrze jest stanąć w niewielkiej odległości, tak aby osoba mogła nawiązać z rozmówcą kontakt wzrokowy.
3. W trakcie rozmowy nie trzeba zmieniać słownictwa, obawiając się, że można sprawić przykrość osobie, z którą się rozmawia (np.: unikając zwrotów typu „czy pójdziemy do kina?” podczas rozmowy z osobą na wózku itp).
4. Mówiąc do osoby z porażeniem mózgowym, należy patrzeć na osobę i starać się skupić całą swoją uwagę na niej, ponieważ osoba ta może mieć trudności z mówieniem. Nie należy dokańczać zdań za osobę, a pozwolić jej wyrazić siebie i powiedzieć to, co chce. Nie należy bać się prosić o powtórzenie zdania, które nie zostało zrozumiane.
5. Jeśli osoba traci równowagę po prostu trzeba zaproponować jej pomoc.
6. Klepanie osoby, która korzysta z wózka inwalidzkiego, po głowie lub dotykanie urządzeń wspomagające daną osobę, może być postrzegane jako obraźliwe tak samo, jak wieszanie lub opieranie się o wózek inwalidzki, ponieważ wózek inwalidzki jest częścią przestrzeni osobistej użytkownika.
7. Należy oferować uścisk dłoni, nawet jeśli rozmówcy wydaje się, że osoba ma mało siły w ręce lub ma problemy ruchowe. Niektórzy ludzie, którzy mają problemy z funkcjonowaniem lub stracili prawe ręce wolą, aby ucisnąć im lewą dłoń. Jeżeli osoba nie posiada dłoni, należy delikatnie uchwycić jego/jej ramię.



Niepełnosprawność wzroku

1. Do osób niewidomych należy odnosić się w sposób zwyczajny, nie należy np. unikać wyrazów oznaczających nazwy kolorów, nie zmieniamy również słownictwa w rozmowie z nimi (np. mówimy „do widzenia”, „do zobaczenia...”).
2. Osoba niewidoma nie zawsze rozpoznaje rozmówcę po głosie, dlatego przy powitaniu trzeba przedstawić się, można również lekko dotknąć jej ramienia. Nie należy zwracać się zbyt głośno, ale mówić wyraźnie.
3. Przy podawaniu przedmiotów osobie niewidomej należy podać je do ręki (nie wystarczy powiedzieć: „proszę” lub położyć rzecz obok).
4. Do osoby niewidomej należy zwracać się precyzyjnie, nie wystarczy powiedzieć np.: „uwaga”, lecz należy dać krótką informację w rodzaju: „zatrzymaj się, schody w dół...”.
5. Wchodząc z osobą niewidomą do pokoju, sali wykładowej, biura itp., należy ją poinformować, kto (lub co) się w nim znajduje.
6. Pies przewodnik, idąc z osobą niewidomą, pracuje. Nie należy rozpraszać go głaskaniem, cmokaniem czy nawoływaniem.
7. Na stołówce, w restauracji itd., przed nałożeniem na talerz jedzenia należy poinformować osobę niewidomą, co jest podane do stołu oraz zapytać, ile i jakich potraw życzy sobie.
8. W czasie wspólnego spożywania posiłku z osobą niewidomą należy poinformować ją jak rozłożone jest nakrycie i określić ułożenie potraw na talerzu (najlepiej posługując się określeniem wskazówek zegara).



Niepełnosprawność słuchu

1. Nie należy podchodzić nagle do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej z tyłu, ponieważ można ją przestraszyć.
2. Podczas rozmowy wskazane jest utrzymywanie odległości ok. 1 m, tak aby rozmówca dokładnie nas widział, kierować ku niemu twarz, aby mógł czytać z ruchu naszych warg.
3. Dobrze jest rozmawiać najlepiej w miejscach oświetlonych, aby twarz rozmówcy była dobrze widoczna. Nie należy stawać na tle okna - wówczas sylwetka staje się ciemniejsza.
4. Podczas rozmowy powinno się wyciszyć urządzenia, które mogłyby zakłócić komunikację - radio, magnetofon lub telewizor.
5. Podczas rozmowy nie trzeba krzyczeć, dźwięki stają się wówczas bardziej przenikliwe i wywołują niepożądane wibracje w aparacie słuchowym, co może wywołać ból. Należy mówić spokojnie, nie za szybko, słowa wypowiadać precyzyjnie, mówić krótkimi zdaniami, pytania powinny zawierać zaimki pytające - (kto?, co?, kiedy?, dlaczego?, gdzie?, ile? itp.).



Niepełnosprawność słuchu (c.d.)

6. Rozmowie mogą towarzyszyć naturalne gesty - mimika i gestykulacja pozwalają one na lepsze zrozumienie (lub domyślenie się) sensu wypowiedzi.
7. Porozumiewanie się z osobą niesłyszącą lub niedosłyszącą wymaga cierpliwości. Jeśli rozmówca ma kłopoty ze zrozumieniem określonego słowa lub zdania, należy je powtórzyć w inny sposób, albo zapisać na kartce.
8. Jeśli nie mamy pewności, czy rozmówca dobrze nas zrozumiał - poprośmy o przytoczenie najważniejszych faktów z rozmowy.
9. Osoby niesłyszące lub niedosłyszące zazwyczaj nie są w stanie rozmawiać z więcej niż jedną osobą naraz. Zmiana rozmówcy powinna być im wyraźnie sygnalizowana.
10. Należy szanować rozmówców niesłyszących lub niedosłyszących - to prawda, że często mówią monotannie, niemelodyjnie, sztucznie i niezrozumiale, ale nie jest to spowodowane brakami ich inteligencji, tylko niemożnością sprawowania kontroli nad swoim głosem.



Zaburzenia narządu mowy

1. Podczas rozmowy z osobą z zaburzeniami mowy należy okazać cierpliwość i empatię. U większości osób objawy nasilają się w stresie, dlatego ważne jest, aby podczas rozmowy wykazywać się zrozumieniem i życzliwością.
2. W trakcie rozmowy należy utrzymać kontakt wzrokowy, który znacznie ułatwia zrozumienie przekazywanych komunikatów.
3. Zadając pytania najlepiej stosować formę umożliwiającą udzielenie odpowiedzi „tak” lub „nie”.
4. Nie należy przerywać, ani ponaglać osoby z zaburzeniami mowy, nie podpowiadać wyrazów, pozwolić, aby skończyła wypowiedź. Należy unikać zadawania jednocześnie wielu pytań. Osoba musi mieć czas na przygotowanie odpowiedzi.
5. Nie wolno okazywać, że drażni nas sposób mówienia rozmówcy, np.: gdy się jąka.



Osoby z innymi niepełnosprawnościami (trudności poznawcze, zaburzenia psychiczne)

1. Należy mówić spokojnie, bez pośpiechu, starać się nie podnosić głosu.
2. Wskazane jest formułowanie prostych, krótkich i jak najbardziej bliskich prawdzie komunikatów; unikanie sarkazmu, ironii, wypowiedzi wieloznacznych, związków frazeologicznych, przysłów, przenośni, jeśli nie ma się pewności, czy nasz rozmówca je rozumie.
3. Jeżeli to możliwe to jak najwcześniej należy informować o zmianach w planie zajęć, ćwiczeń, spotkań.

W kontaktach z osobami z różnymi niepełnosprawnościami (i nie tylko) najważniejsze jest stosowanie 4 zasad:

- BĄDŹ CIERPLIWY
- BĄDŹ TOLERANCYJNY
- BĄDŹ WYROZUMIAŁY
- POCZUCIE HUMORU JEST KLUCZOWE

12_ Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami z niepełnosprawnościami.

13_ Savoir vivre Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnościami.



Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami z niepełnosprawnościami.

[Wskazówki dla osób prowadzących zajęcia dydaktyczne ze studentami z niepełnosprawnościami.](#)



Savoir vivre Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnościami.

[Savoir vivre Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób z niepełnosprawnościami.](#)

