



Politechnika
Wroclawska



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami

Podręcznik dobrych praktyk
dla kadry administracyjno-technicznej



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami
Podręcznik dobrych praktyk dla pracowników
kadry administracyjno-technicznej

Publikacja powstała w ramach projektu „Politechnika nowych szans”.
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego
Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja
Rozwój 2014–2020. Nr projektu POWR.03.05.00-00-A054/19

Wrocław 2023 r.

Autorki:

Małgorzata Franczak

Anna Warda

Konsultacja dostępności:

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia

„Twoje Nowe Możliwości”, www.tnm.org.pl, biuro@tnm.org.pl

Ilustracje:

Nestor Lykholai

Anastasiia Shmundyr

Projekt okładki:

Dział Informacji i Promocji Politechniki Wrocławskiej

Projekt graficzny, skład, łamanie, redakcja, druk i oprawa:

Grafpol sp. z o.o.

ul. Żmudzka 21, 51-354 Wrocław

www.argrafpol.pl

Autorki i Autorzy serii: Anna Borkowska, Marta Cygan, Ariel Fecyk, Małgorzata Franczak, Beata Gulati, Piotr Górski, Katarzyna Jach, Tadeusz Lewandowski, Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka, Magdalena Peda, Anetta Stypułkowska, Anna Warda, Sebastian Zalipski

ISBN druk 978-83-956203-7-9

ISBN on-line 978-83-970488-4-3



Politechnika Wrocławska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS



twoje
nowe
możliwości

Spis treści

1. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami	8
2. Język, jakim się posługujesz, jest ważny	11
3. Otoczenie bez barier	14
4. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami	17
4.1 Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu	17
4.2 Osoby z niepełnosprawnością wzroku	21
4.3 Osoby z niepełnosprawnością słuchu	25
4.4 Osoby w spektrum autyzmu, w kryzysie zdrowia psychicznego lub z nadwrażliwością	30
4.5 Osoby z innymi niewidocznymi niepełnosprawnościami	32
4.6 Kto może ci pomóc we wspieraniu osób ze szczególnymi potrzebami?	34
Podsumowanie	36

Szanowni Państwo,

coraz częściej w murach Politechniki Wrocławskiej pojawiają się osoby z niepełnosprawnościami lub innymi szczególnymi potrzebami. O ile obsługa osoby poruszającej się na wózku lub o kulach w szatniach i portierniach zazwyczaj nie sprawia już kłopotu, o tyle nawiązanie kontaktu z osobą, która nie mówi lub w komunikacji używa języka migowego może być dużym wyzwaniem.

Nie każda osoba pracująca na naszej Uczelni ma wiedzę, umiejętności, ale również odwagę, aby wesprzeć osobę niewidomą w dotarciu do konkretnego pomieszczenia. Może się zdarzyć, że zamiast poprosić osobę, która mówi niewyraźnie lub się jąka, o powtórzenie tego, co powiedziała, będziemy udawać, że wszystko rozumiemy lub, co gorsza, okażemy swoje zniecierpliwienie. To z kolei może skutecznie zniechęcić tę osobę do załatwienia sprawy, z którą przyszła.

A przecież najczęściej to nie zła wola czy brak chęci, ale brak wiedzy o tym, jak się zachować, oraz brak świadomości potrzeb osób z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami sprawia, że wolimy unikać takiego kontaktu. Czasami obawiamy się, że nasze zachowanie może być uznane przez drugą osobę za niegrzeczne, nachalne lub niedyskretne.

Ten Podręcznik przygotowaliśmy po to, aby ułatwić Państwu odnalezienie się w sytuacjach podobnych do opisanych wyżej. Podajemy w nim przykłady konkretnych codziennych sytuacji, z jakimi spotykacie się na swoich stanowiskach pracy oraz wskazówki, jak sobie z nimi radzić, zachowując jednocześnie swobodę i profesjonalizm obsługi.

Mówiąc o obsłudze, mamy na myśli wszystkie osoby, które z różnych powodów trafiają na Politechnikę Wrocławską. Są to oczywiście:

- studenci i studentki oraz osoby uczestniczące we wszystkich innych formach kształcenia,
- pracownicy i pracownicy dydaktyczni, naukowcy i administracyjni, ale również
- osoby, które biorą udział w konferencjach naukowych, spotkaniach kulturalnych, zawodach sportowych czy okazjonalnych uroczystościach.

U części z nich na pierwszy rzut oka możemy zauważyć różne trudności w przemieszczaniu się czy w rozmowie. Do takiej osoby łatwiej nam jest podejść i zapytać o to, czy potrzebuje pomocy. Jednak u zdecydowanej większości osób, które są obsługiwane w szatniach i portierniach, nie widać oznak ich niepełnosprawności lub szczególnych potrzeb.

W Podręczniku znajdziecie Państwo również informacje na temat tego, kto jest osobą ze szczególnymi potrzebami, jakie to mogą być potrzeby i w jaki sposób osoba pracująca na portierni, w szatni lub straży PWr może wyjść naprzeciw tym potrzebom. Mówimy również o tym, czym jest dostępność i dlaczego dostępność jest ważna dla każdego i każdej z nas.

Jeśli zainteresuje Państwa ten problem, możecie sięgnąć do innych z serii 18. podręczników opracowanych w ramach projektu „Politechnika nowych szans”. Spis wszystkich podręczników wraz z kodem QR i linkiem dostępu do nich umieściliśmy na końcu tej publikacji.

Dziękujemy wszystkim osobom współpracującym z nami:

- pracowniczkom i pracownikom Uczelni,
- jej ekspertkom i ekspertom wewnętrznym,
- Liderkom i Liderom Dostępności,
- a także specjalistkom i specjalistom spoza Uczelni,

za wszystkie cenne uwagi, komentarze, wkład merytoryczny i wsparcie w tworzeniu treści i formy Podręcznika. Mamy nadzieję, że nasz wspólny wysiłek przyczyni się do poszerzenia wiedzy i świadomości w obszarze dostępności uczelni, edukacji i pracy. To z kolei pozwoli nam wszystkim uczynić z Politechniki Wrocławskiej miejsce przyjazne, dostępne i wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami.

Zespół Auterek i Autorów serii

Już wychodzę do Pani
i zabiore kurtkę, żeby było
Pani wygodniej. Trochę za
wysoka jest ta lada.



1. Osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym osoby z niepełnosprawnościami

Osobami ze szczególnymi potrzebami są osoby, które ze względu na swoje zewnętrzne lub wewnętrzne cechy, lub ze względu na okoliczności, w których się znajdują, muszą podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia barier, aby uczestniczyć w różnych sferach życia, na zasadzie równości z innymi osobami. Osobami ze szczególnymi potrzebami są m.in.:

- osoby o ograniczonej możliwości poruszania się (np. poruszające się o kulach, z balkonikiem czy z dużym nieporęcznym bagażem),
- osoby z niepełnosprawnościami (wzroku, słuchu, ruchu, intelektualną),
- osoby w spektrum autyzmu,
- osoby z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego (np. z depresją, schizofrenią, uzależnieniami),
- osoby starsze,
- osoby z małymi dziećmi, w tym z dziećmi w wózkach,
- osoby w ciąży,
- osoby bardzo wysokie lub bardzo niskie,
- osoby z otyłością,
- osoby, które mają niesprawne dłonie lub ręce,
- osoby transpłciowe i niebinarne,
- osoby, które słabo lub wcale nie znają języka polskiego,
- osoby chorujące przewlekłe.

Powyższy katalog nie jest zamknięty. Jak widać z powyższych przykładów, każdy z nas na jakimś etapie życia był, jest lub będzie osobą ze szczególnymi potrzebami. Na przykład gdy ulegniemy wypadkowi i będziemy musieli poruszać się przy pomocy kul lub po prostu będziemy w podeszłym wieku i nasza sprawność nie będzie już taka jak dawniej. Dlatego tak ważne jest, by dbać o dostępność.

Dostępność dotyczy środowiska, które nas otacza, usług i narzędzi, jakich codziennie używamy. Dzięki dostępności może z nich korzystać jak największa liczba osób bez względu na wiek, płeć, miejsce zamieszkania, stan zdrowia, poziom sprawności fizycznej czy intelektualnej. Dostępne wejście do budynku oznacza, że mogą z niego bezpiecznie i wygodnie skorzystać np. młody student, osoba z nogą w gipsie i starsza pani poruszająca się z balonikiem. W dostępnym punkcie informacyjnym znajdzie się obniżona lada dla osoby niskiego wzrostu oraz pętla indukcyjna, która pozwoli na skuteczne porozumienie się z osobą słabosłyszącą.

Wszystkie działania, jakie podjęliśmy w ramach projektu „Politechnika Nowych Szans” zmierzają do tego, aby na co dzień zadbać o szczególne potrzeby osób kształcących się na PWr, osób tu pracujących oraz naszych gości. Szczególne potrzeby mogą być wynikiem niepełnosprawności (np. osoba głucha potrzebuje informacji na piśmie lub tłumaczenia na język migowy), chwilowej niedyspozycji (np. noga w gipsie) lub sytuacji, w jakiej akurat osoba ta się znalazła (np. ciąża, konieczność sprawowania opieki nad małym dzieckiem).



Pamiętaj, że oprócz wiedzy na temat dostępności i szczególnych potrzeb osoby, która na co dzień zmaga się z różnymi trudnościami, ważna jest Twoja postawa. Możesz ułatwić funkcjonowanie tej osobie, jeśli postarasz się postawić w jej sytuacji i zrozumiesz, że np. osoba niewidoma potrzebuje bardzo dokładnego wyjaśnienia, jak może dotrzeć do biblioteki uczelnianej, a osobie jękającej się będzie jeszcze trudniej mówić, kiedy zauważy zniecierpliwienie na twojej twarzy.



Każdy z nas może stać się osobą ze szczególnymi potrzebami.

2. Język, jakim się posługujesz, jest ważny

Nie zawsze zdajemy sobie sprawę, że język, jakiego używamy na co dzień, kształtuje to, co myślimy i jak działamy. Używając pewnych określeń, nieświadomie możemy ranić, a nawet dyskryminować inne osoby. Z tego powodu od kilku lat język, jakim mówimy o niepełnosprawności, wyraźnie się zmienia. Warto być otwartym na te zmiany.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością, na pierwszym miejscu stawiamy „człowieka”, „osobę”, a nie jej niepełnosprawność. Z kolei kiedy mówimy o kimś, że „jest niepełnosprawny”, stawiamy właśnie tą cechę na pierwszym miejscu. Mówiąc „**osoba z niepełnosprawnością**”, na pierwszym miejscu stawiamy człowieka, a niepełnosprawność jest tylko jednym z jego atrybutów.

Niektóre wyrażenia są nacechowane negatywnie i sprawiają, że od razu łączymy daną cechę z konkretnym adresatem. Określenia takie jak „kaleka” czy „inwalida” podświadomie kojarzą nam się z osobami cierpiącymi, potrzebującymi opieki, współczucia czy litości.

Nic bardziej mylnego! Osoby z niepełnosprawnościami są niezależne, prowadzą aktywne życie, uczestniczą we wszystkich jego aspektach na równi z innymi. To, że w codziennym funkcjonowaniu potrzebują wsparcia asystenta, psa przewodnika czy na przykład wózka, nie oznacza, że są tragicznymi bohaterami zasługującymi na litość. Jedyne, czego potrzebują, to **rozumienia**, że funkcjonują trochę inaczej od reszty społeczeństwa, i **zaakceptowania** tego faktu.

W kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami używaj naturalnego, codziennego języka. Tak jak osoba na wózku nie obrazi się, kiedy zwrócisz się do niej „proszę pójść za mną”, tak osoba niewidoma nie będzie miała ci za złe, kiedy pożegnasz się z nią zwyczajnym „do widzenia”.

Poniżej zestawiliśmy zwroty, których zdecydowanie nie należy już używać w kontakcie z osobą z niepełnosprawnością, i podpowiedzi, jak je zastąpić.

Nie mów	Mów
dysfunkcja kalectwo	niepełnosprawność naruszona sprawność (ruchu, wzroku, słuchu)
inwalida ułomny	osoba z niepełnosprawnością
upośledzony down	osoba z niepełnosprawnością intelektualną osoba z zespołem Downa
kaleka kulawy niepełny	osoba z niepełnosprawnością ruchową osoba poruszająca się na wózku osoba po amputacji
ślepy	osoba niewidoma osoba ociemniała
głuchoniemy	Głuchy lub osoba głucha osoba niesłysząca
psychiczny wariat schizofrenik	osoba w kryzysie zdrowia psychicznego osoba z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego osoba z chorobą psychiczną, np. ze schizofrenią
karzeł	osoba niskorosła osoba niskiego wzrostu
toaleta dla inwalidów	dostępna toaleta toaleta bez barier toaleta dla osób z niepełnosprawnościami
cierpiący na autyzm	osoba w spektrum autyzmu osoba neuroatypowa

Gdzie znajdę toaletę dla osób z niepełnosprawnościami?

Dostępna toaleta jest na końcu korytarza.



3. Otoczenie bez barier

O dostępność najbliższego otoczenia może zadbać każdy z nas. Pamiętaj, że szeroki i wolny od przeszkód ciąg komunikacyjny jest też ważny dla osób poruszających się z balkonikiem, na wózku, z psem przewodnikiem lub asystentem, czy dla osób z wózkiem dziecięcym. Dlatego w ramach własnych obowiązków zawodowych musisz zwracać uwagę i reagować, jeśli np.:

- ktoś przestawił na korytarzu ławki, kubły na śmieci lub inne elementy wystroju czy umeblowania w taki sposób, że blokują lub znacznie zawężają przejście,
- kurier ustawił sterty paczek w przejściu,
- osoba sprzątająca ustawiła dużą donicę z kwiatami tak, że ogranicza wejście do budynku,
- rowerzysta przypiął rower do barierki podjazdu dla osób na wózkach,
- w toalecie dla osób z niepełnosprawnościami są przechowywane środki czystości, wiadra itp.,
- wieszaki czy szafki w szatni zostały zamontowane na wysokości, która utrudnia ich użycie przez osoby niskiego wzrostu.

Jeżeli do Twoich zadań należy odśnieżanie otoczenia, zadbaj o usunięcie śniegu w pierwszej kolejności z chodników prowadzących do wejścia głównego, miejsc parkingowych dla osób z niepełnosprawnościami czy ścieżek naprowadzających dla osób niewidomych. Zadbaj o to, aby odgarnięty śnieg nie był gromadzony w sposób utrudniający przemieszczanie się osobom z psami asystującymi czy poruszającym się na wózku.

Zwracając uwagę na te z pozoru drobne rzeczy, przyczyniasz się do tego, że Uczelnia jest bardziej dostępna. Jeśli widzisz miejsca,

sytuacje czy rzeczy, które nie są dostępne, a na ich dostępność nie masz osobiście wpływu – zgłoś ten fakt odpowiednim osobom. W pierwszej kolejności będzie to administrator danego budynku. Może to być również koordynator dostępności architektonicznej, który działa na naszej Uczelni. Obecnie funkcję tę pełni:

dr Natalia Ratajczak-Szponik

natalia.ratajczak-szponik@pwr.edu.pl

Politechnika Wrocławska, bud. D-21, p. 005

tel. 71 320 36 49

Aktualne informacje dotyczące koordynatorów dostępności znajdziesz na stronie: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/o-nas/koordynatorzy>.

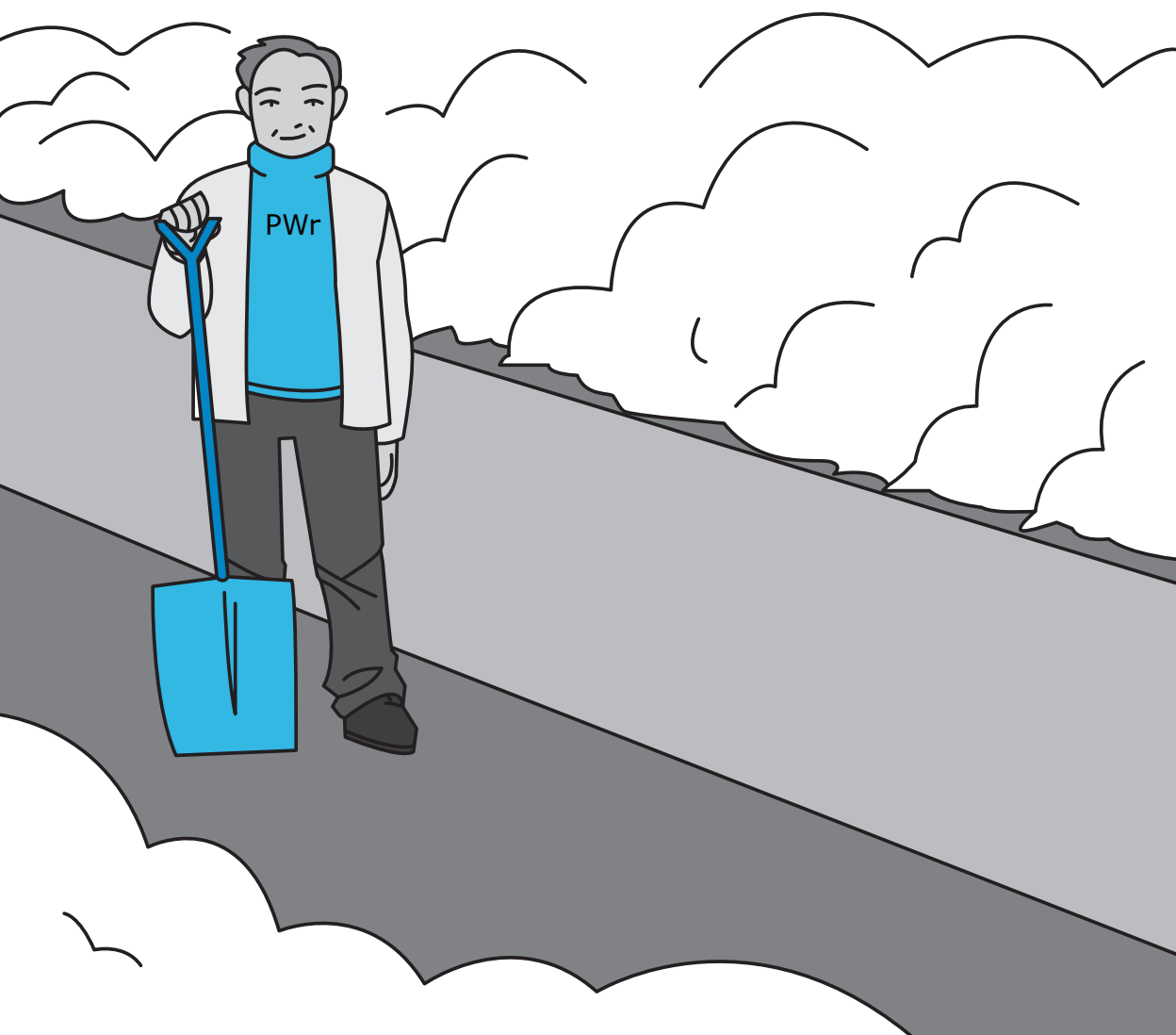
Jeśli chcesz dowiedzieć się więcej na temat dostępności sięgnij do:

- Standardu dostępności architektoniczno-urbanistycznej PWr,
- Standardu projektowania informacji wizualnej PWr,
- Standardu dostępności cyfrowej PWr,
- Standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej PWr.

Wszystkie Standardy znajdziesz na:

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosc-pwr>.

Zadbajmy o równe szanse dla wszystkich. Miejsca parkingowe, podjazdy oraz dojście do nich muszą być w pełni odśnieżone. Zwracaj uwagę na swoje otoczenie, dzięki temu możesz dostrzec bariery i zareagować.



4. Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami

4.1 Osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu

Osoby z niepełnosprawnością ruchową to duża i zróżnicowana grupa. Do tej grupy zaliczają się osoby:

- mające problemy z poruszaniem się, m.in. utykające, poruszające się na wózku,
- z trudnościami w utrzymaniu równowagi,
- z niedoborem wzrostu, czyli niskorosłością,
- mające problemy z motoryką małą, czyli np. z wykonywaniem precyzyjnych ruchów rękami.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą korzystać ze sprzętu pomocniczego, umożliwiającego wykonywanie funkcji ruchowych: wózków, balkoników, lasek, kul, ortez czy protez. Takie osoby mogą poruszać się z pomocą psów asystujących lub chodzić z asystentem.

Komunikowanie się

- Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub o niskim wzroście, zachowaj odpowiednią odległość od rozmówcy – taką, aby Twój rozmówca nie musiał zadzierać głowy.
- Do osoby poruszającej się na wózku spokojnie możesz powiedzieć „proszę podejść” lub „chodźmy”.



Obsługa

- Osoby z niepełnosprawnością ruchu używają często narzędzi ułatwiających przemieszczanie się – wózka, kul, balkonika. Pamiętaj, że to ich strefa osobista, dlatego nie opieraj się o nie, ani ich nie dotykaj. Jeśli ktoś odstawił swój sprzęt, np. kule, w taki sposób, że utrudnia przejście, poproś o ich przesunięcie. Nigdy nie rób tego sam, bez pytania. Narzędzia te dają osobom z niepełnosprawnościami poczucie niezależności.
- Jeżeli obsługiwana osoba przyszła z asystentem, pamiętaj, że jego zadaniem jest jedynie pomoc w przemieszczaniu się osobie z niepełnosprawnością. Dlatego zwracaj się zawsze bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej asystenta.
- Jeśli Twoje stanowisko to np. okienko portierni lub lada szatni i widzisz, że stanowi ono barierę dla obsługiwanej osoby, wyjdź do niej. Osoba na wózku może mieć problem z sięgnięciem do okienka po wydawany klucz, a osoba niskiego wzrostu z położeniem płaszcza na ladzie szatni.
- Jeśli chcesz komuś pomóc, zapytaj najpierw, czy tego potrzebuje, a potem – w jaki sposób możesz udzielić pomocy. Twoje dobre chęci mogą czasem zaszkodzić. Jeśli w nieodpowiedni sposób złapiesz za element wózka, chcąc pomóc komuś pokonać krawężnik, może ci ten element zostać w ręku. Najpierw zapytaj, a potem pomóż tak, jak wskazała pytana osoba.
- Jeśli osoba z niepełnosprawnością ruchu pyta cię o drogę, pomyśl, czy trasa, którą ją wysyłasz, jest dla niej dostępna.

Szukam sali 212.

Proszę pójść za mną.



4.2 Osoby z niepełnosprawnością wzroku

Grupa osób z niepełnosprawnością wzroku jest duża i zróżnicowana. Osoby te różnią się tym, jak widzą i jak funkcjonują. Biorąc to pod uwagę, możemy wyróżnić osoby:

- niewidome i ociemniałe,
- słabowidzące, np. z ubytkami w polu widzenia, czy z zaburzoną ostrością widzenia,
- z chorobami oczu, które nie wpływają na jakość widzenia, ale wpływają na ogólne funkcjonowanie, np. zaburzenie widzenia barw, łzawienie, męczliwość.

Każda osoba z niepełnosprawnością wzroku może widzieć zupełnie inaczej, np. jedna może widzieć jak przez dziurkę od klucza, a inna jakby miała płamę w centrum pola widzenia. Skutkuje to trudnościami w orientacji w przestrzeni, odczytywaniu pisma odręcznego i maszynowego, korzystaniu z różnych urządzeń, np. komputera czy windy.

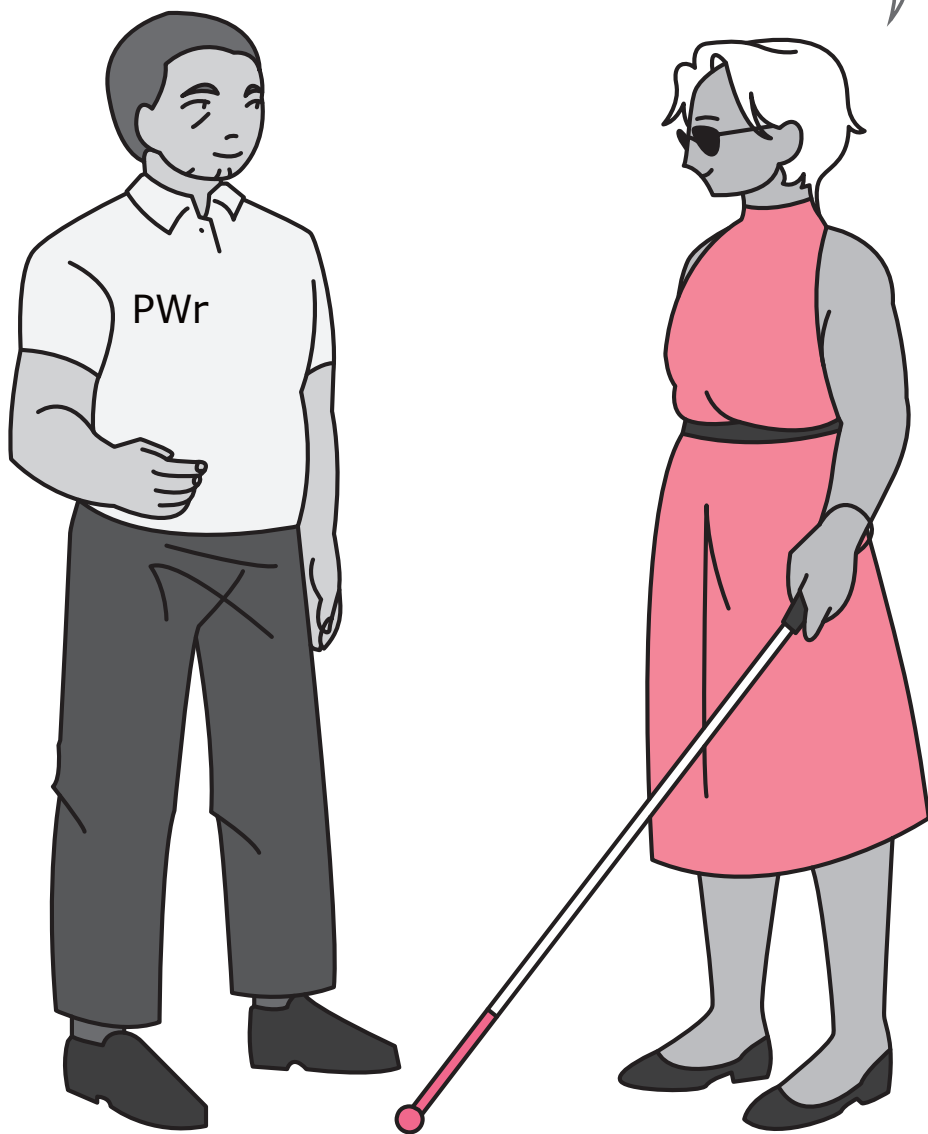
Dzięki technologiom i rozwiązaniom wspierającym, osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą być bardzo samodzielne.

Pomagają im w tym:

- białe laski, ścieżki naprowadzające na chodnikach (specjalne płyty chodnikowe z wyżłobieniami) i pola uwagi, systemy naprowadzające, np. działający na PWR system lokalizacyjny YourWay,
- powiększalniki i lupy elektroniczne, oprogramowanie do powiększania treści na ekranie komputera lub udźwiękowiające,
- pies przewodnik,
- asystenci, przewodnicy, którzy pomagają w orientacji w przestrzeni, wypełnianiu dokumentów, czy w przemieszczaniu się.

Dzień dobry, jestem portierem.
Czy mogę w czymś pomóc?

Tak, potrzebuję dojść
do budynku C-13.



Komunikowanie się

- Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku, staraj się dokładnie opisywać to, czego osoba ta nie jest w stanie dobrze zobaczyć. Opisz otoczenie i to, co się w nim dzieje.
- Bez obaw używaj wszystkich potocznych zwrotów odnoszących się do zmysłu wzroku, np. „proszę zobaczyć”, „do widzenia”, „nie widzę problemu”.
- Jeżeli musisz zakończyć rozmowę lub odejść na chwilę, jasno to zakomunikuj. Jeśli odejdiesz bez słowa, osoba niewidoma może nadal mówić, myśląc, że stoisz obok niej.

Obsługa

- Jeżeli masz do czynienia z osobą niewidomą, podejdź do niej, przedstaw się, powiedz, jaką funkcję pełnisz, i zapytaj, czy potrzebuje pomocy.
- Jeżeli chcesz zaprowadzić osobę niewidomą we wskazane miejsce, zapytaj jej, jak to zrobić lub posłuż się instrukcją z rysunku na kolejnej stronie.
- Jako przewodnik musisz informować o wszystkich przeszkodach i barierach występujących na drodze. Sam komunikat „Uważaj!” nie wystarczy. Powiedz np. „Uwaga, nad chodnikiem zwisa gałąź, proszę się teraz pochylić”.
- Nawigując, posługuj się kierunkami, metrami lub tarczą zegara. Powiedz np. „Proszę skręcić w lewo i iść prosto 5 metrów”, „Drzwi do sali 212 są na godzinie trzeciej”.
- Jeśli chcesz coś podać osobie niewidomej, powiedz np. „Podaję Pani do lewej ręki płaszcz”.
- Nie podchodź do osoby niewidomej od tyłu. Jeśli sprawisz, że będzie się musiała odwrócić, może stracić orientację w przestrzeni.

Jeżeli chcesz pomóc osobie niewidomej – zapytaj ją,
jak masz to zrobić.

Jeśli nie da ci instrukcji, stań po jej lewej lub prawej stronie,
pół kroku przed nią i podaj jej swój łokieć. Osoba niewidoma
sama zdecyduje, jak się go złapie. Najczęściej będzie
to miejsce tuż nad łokciem.

Prowadząc osobę niewidomą idź krok przed nią. Dzięki temu
osoba, którą prowadzisz będzie pewna, że nie wpadnie
na żadną przeszkodę.



4.3 Osoby z niepełnosprawnością słuchu

O tym, że masz do czynienia z osobą z niepełnosprawnością słuchu, może świadczyć to, że osoba, z którą rozmawiasz, „nadstawia ucha”, odpowiada nieadekwatnie na Twoje pytania lub nie odpowiada wcale, albo prosi o powtórzenie tego, co powiedziałaś.

Zróżnicowanie poziomu utarty słuchu – od lekkiego niedosłuchu po jego całkowity brak – sprawia, że wśród osób z tym rodzajem niepełnosprawności spotkamy osoby:

- głuche (niesłyszące),
- słabosłyszące (niedosłyszące),
- z problemami przetwarzania słuchowego.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu posługują się różnymi technologiami wspomagającymi:

- aparatami słuchowymi i implantami ślimakowymi – jest to sprzęt osobisty,
- urządzeniami wspomagającymi słyszenie, np. systemem FM, pętlą indukcyjną – jest to sprzęt, jaki znajduje się również na Uczelni.

Dzięki nim mogą słyszeć lepiej, lecz nie zawsze zupełnie wyraźnie. Urządzenia te wzmacniają dźwięk dochodzący do nich, ale nie przywracają słuchu.



Ważne!

Jeżeli na Twoim stanowisku pracy znajduje się pętla indukcyjna lub inny sprzęt wspomagający słyszenie, zadбай, aby piktogram informujący o tym był zawsze dobrze widoczny.

Upewnij się również, czy potrafisz ten sprzęt obsługiwać. Jeśli nie – zgłoś bezpośrednio przełożonemu potrzebę stosownego przeszkolenia.



Rys. 1 Piktogram informujący o możliwości skorzystania w danym miejscu z usługi tłumaczenia na język migowy



Rys. 2 Piktogram informujący o lokalizacji w danym miejscu pętli indukcyjnej



Komunikowanie się

- Pamiętaj, aby zawsze prowadzić rozmowę twarzą w twarz z osobą z niepełnosprawnością słuchu. Utrzymuj przy tym kontakt wzrokowy. Osoby takie często wspomagają się czytaniem z ruchu ust. Żeby móc to robić, muszą cały czas widzieć twarz swojego rozmówcy.
- Aby ułatwić czytanie z ruchu ust, musisz być dobrze widoczny – tu pomoże dobre oświetlenie Twojego stanowiska pracy rozproszonym, równomiernym światłem. Podczas rozmowy staraj się nie ustawiać tyłem do okna.
- Jeżeli nie jesteś pewien, zapytaj i upewnij się, że wszystko dobrze zrozumiałeś. Nie myśl, że dopytywaniem poirytujesz obsługiwaną osobę. Wręcz przeciwnie – pokazujesz w ten sposób, że ważna jest dla Ciebie skuteczna komunikacja.

Obsługa

- Głośne mówienie, krzyk czy nienaturalnie wolne tempo mówienia nie pomaga w zrozumieniu komunikatu.
- Utrzymuj kontakt wzrokowy ze swoim rozmówcą. Mów wyraźnie. To ułatwia czytanie z ruchu ust. Możesz też podkreślać swój przekaz mimiką i gestami.
- Jeżeli masz problem w komunikacji werbalnej, napisz swoje pytanie lub odpowiedź na pytanie osoby obsługiwanej na ekranie smartfona, laptopie lub na kartce, którą warto mieć zawsze pod ręką.
- Jeżeli osoba przyszła z tłumaczem języka migowego, zwracaj się bezpośrednio do obsługiwanej osoby, a nie do tłumacza. Pamiętaj, żeby dać tłumaczowi czas na wykonanie jego zadania, i dostosuj tempo wypowiedzi do tempa tłumaczenia.

Niektóre osoby Głuche czytają z ruchu ust i rozumieją jeśli odpowiesz na ich pytanie.

Ale pamiętaj, że nie każdy ma tę umiejętność. Dobrze jest mieć pod ręką kartkę i długopis lub telefon, które ułatwią komunikację.



4.4 Osoby w spektrum autyzmu, w kryzysie zdrowia psychicznego lub z nadwrażliwością

W pracy z pewnością spotkasz również osoby w spektrum autyzmu, w kryzysie zdrowia psychicznego, reagujące nieadekwatnie na stres (np. mające napady lękowe) czy z nadwrażliwością na bodźce zewnętrzne takie jak światło, dźwięk, zapach.

W zdecydowanej większości przypadków na pierwszy rzut oka nie będziesz wiedzieć o trudnościach, z jakimi te osoby się borykają. Może się jednak zdarzyć, że zachowanie takiej osoby będzie nieadekwatne do sytuacji, a komunikacja z nią utrudniona. Osoba taka może, np.:

- mówić nielogicznie, chaotycznie,
- wydawać się nadmiernie ospała lub przeciwnie – będzie bardzo pobudzona i przesadnie entuzjastyczna,
- wyglądać na przestraszoną, zdezorientowaną, jej uwagę będzie przykuwać każdy niespodziewany dźwięk,
- będzie ją razić zwykłe światło, będzie próbować „odcinać” się od świata – zakładając kaptur lub okulary przeciwsłoneczne.

Komunikowanie się i obsługa:

- zadbaj, aby Twoje stanowisko było oświetlone równomiernie światłem rozproszonym, zamiast rażącym światłem punktowym,
- cierpliwie wysłuchaj, co ma ci do powiedzenia, nie pośpieszaj i nie wykazuj zdenerwowania, nie krzycz i nie gestykuluj intensywnie,
- ogranicz bodźce dźwiękowe do minimum; jeżeli wokół jest gwaro, zaproponuj przejście do bardziej spokojnego miejsca,
- bądź opanowany, poświęć takiej osobie więcej czasu.



Osoby w spektrum autyzmu mogą czasem czuć się przytłoczone ilością docierających do nich bodźców. Funkcjonują wtedy gorzej, są rozkojarzone, słabo zapamiętują. Mogą mieć problem z prostymi czynnościami lub orientowaniem się w przestrzeni.

Okaz empatię, udziel szczegółowych wyjaśnień. I nie trać cierpliwości, jeśli musisz powtórzyć coś kilka razy.

4.5 Osoby z innymi niewidocznymi niepełnosprawnościami

Zdarza się, że osoby, które obsługujesz, na pierwszy rzut oka wydają się zdrowe i pełne sił, ale one też mogą mieć szczególne potrzeby. Pamiętaj, że większość niepełnosprawności jest niewidoczna. Niełatwo będzie ci rozpoznać osobę z chorobą serca, którą może męczyć długie stanie, czy osobę z cukrzycą, która może potrzebować pomocy w sytuacji nagłego spadku poziomu cukru w organizmie.

Niepełnosprawności niewidoczne mogą być konsekwencją np.:

- długotrwałego i obciążonego skutkami ubocznymi leczenia farmakologicznego,
- chorób układu pokarmowego i trawiennego,
- chorób neurologicznych,
- chorób układu oddechowego,
- chorób układu krwionośnego.


Wszystkie te sytuacje mogą powodować dyskomfort i trudności w codziennym funkcjonowaniu. Mogą one wywoływać ospałość, trudności z koncentracją, dezorientację, ogólne osłabienie czy złe samopoczucie.

Z tego powodu w pracy możesz się spotkać z nietypowymi prośbami, np. o podanie czegoś słodkiego, o szklankę wody, krzesło lub pomoc w wezwaniu taksówki. Może to być także prośba o obsługę poza kolejnością. W miarę możliwości, uszanuj takie prośby.




Pamiętaj!

Twoja otwartość i empatyczna reakcja mogą zmniejszyć dyskomfort każdej osoby, nie tylko osoby studiującej czy pracownika lub pracowniczki z niepełnosprawnością.



Przepraszam, czy
wszystko w porządku?

Nie, jest mi słabo.
Chyba spadł mi
poziom cukru.
Czy ma Pani coś
słodkiego?



Bądźmy czujni i
empatyczni! Dostrzegajmy
bariery, niewiele trzeba,
aby je likwidować.

PWr

4.6 Kto może ci pomóc we wspieraniu osób ze szczególnymi potrzebami?

Na Politechnice Wrocławskiej ciągle podnosimy poziom dostępności, w tym jakość obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. W tym celu powołaliśmy jednostki, do których możesz się zwrócić, jeśli będziesz potrzebował wsparcia i wskazówek, które wykraczają poza ramy tego Podręcznika. Są to:

Dział Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25, pokój 1.09

telefon kontaktowy: tel. 71 320 43 20

adres e-mail: pomoc.n@pwr.edu.pl

Pracownicy i pracowniczki działu są do dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 7:30-15:30.

Pełnomocniczka Rektora ds. Osób z Niepełnosprawnościami

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25, pokój 1.09

telefon kontaktowy: tel. +48 669 660 688

adres e-mail: katarzyna.jach@pwr.edu.pl

Z Pełnomocniczką możesz się skontaktować w sytuacjach nagłych.

Poradnia Psychologiczno-Psychoterapeutyczna

adres: akademik T-22, ul. Wróblewskiego 25, pok. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4.

adres www (umawianie się przez aplikację):

<https://ppp.pwr.edu.pl/login>

Z poradni może skorzystać każda osoba, która tego potrzebuje, również pracownicy PWr.

Jeśli znajdziesz się w sytuacji, która zagraża życiu lub zdrowiu osoby, którą obsługujesz, zadzwoń na numer alarmowy:

112 – ogólny numer alarmowy lub **999** – pogotowie ratunkowe.

Jak wezwać pomoc?

1. Zachowaj spokój i zadbaj o swoje bezpieczeństwo.
2. Zaczynij mówić, kiedy usłyszysz komunikat od dyspozytora.
3. Przedstaw się i powiedz kim jesteś.
4. Podaj dokładny adres zdarzenia:
 - a. miejscowość,
 - b. ulica, numer i oznaczenie budynku - jest to najważniejsza wiadomość, bo nawet jeśli połączenie zostanie przerwane, dyspozytor będzie już wiedział, gdzie potrzebna jest pomoc.
5. Opisz, co się stało. Staraj się mówić krótko i na temat. Opisz stan osoby poszkodowanej. Jeśli nie powiesz czegoś istotnego, dyspozytor zapyta cię o szczegóły.
6. Nigdy nie rozłączaj się pierwszy, jeżeli nie usłyszysz, że zgłoszenie zostało przyjęte.

Podsumowanie

Na koniec krótkie podsumowanie. Kieruj się tymi zasadami, a przyczynisz się do tworzenia otwartego na innych i dostępnego miejsca:

1. **Stawiaj osobę na pierwszym miejscu** – np. mów „osoba z niepełnosprawnością”, a nie „niepełnosprawny”.
2. **Nie uogólniaj** – każda osoba ma swoją godność, podmiotowość i chce być traktowana z szacunkiem i indywidualnie.
3. **Zanim pomożesz – zapytaj**. Sam fakt bycia osobą z niepełnosprawnością nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy. Osoby z niepełnosprawnościami chcą być traktowane jak niezależni ludzie.
4. **Bądź taktowny, inicjując kontakt fizyczny**. Pamiętaj, że każda z osób ma swoją przestrzeń, której nie należy naruszać. Nie dotykaj także bez zgody właściciela jego przedmiotów, np. kul czy wózka.
5. **Pomyśl, kto jest adresatem Twojej wypowiedzi** – zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej asystenta czy tłumacza języka migowego.
6. **Reaguj uprzejmie na prośby** – jeżeli osoba z niepełnosprawnością zwraca się do ciebie z prośbą, potraktuj to jako zapewnienie, że czuje się w twoim towarzystwie na tyle swobodnie, aby mówić o swoich potrzebach.
7. **Upewnij się, że dobrze rozumiesz rozmówcę** – powtórz własnymi słowami to, co usłyszałeś, a jeżeli nie zrozumiałeś – nie bój się poprosić o powtórzenie lub wytłumaczenie.
8. **Bądź naturalny** – nie wycofuj się z kontaktu z osobą z niepełnosprawnością tylko dlatego, że obawiasz się przysłowiowej „wpadki”. Znacznie gorszym od wpadki zachowaniem jest ignorowanie i niedostrzeżenie jej potrzeb.

W ramach serii „Politechnika Nowych Szans” opracowaliśmy następujące podręczniki:

- 1) Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik wprowadzający
- 2) Prowadzenie zajęć dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry dydaktycznej
- 3) Dostępna biblioteka. Obsługa osób o zróżnicowanych potrzebach. Podręcznik dobrych praktyk
- 4) Organizacja zajęć sportowych z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób studiujących na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 5) Organizacja nauczania języków obcych dostosowanego do zróżnicowanych potrzeb studentek i studentów. Podręcznik dobrych praktyk
- 6) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjnej
- 7) Edukacja zdalna z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób uczestniczących w różnych formach kształcenia. Podręcznik dobrych praktyk
- 8) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjno-technicznej
- 9) Konferencje, szkolenia i inne wydarzenia dostępne dla wszystkich. Podręcznik dobrych praktyk
- 10) Dostępność w procesie zamówień publicznych. Podręcznik dobrych praktyk
- 11) Dostępna ewakuacja lub uratowanie w inny sposób. Podręcznik dobrych praktyk
- 12) Standard utrzymania budynków i innych obiektów. Podręcznik dobrych praktyk
- 13) Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk

- 14) Prowadzenie procesu rekrutacji z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób kandydujących na studia. Podręcznik dobrych praktyk
- 15) Stosowanie standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej Politechniki Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 16) Adaptacja materiałów dydaktycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Podręcznik dobrych praktyk
- 17) Szkolenia z obszaru dostępności dla środowiska akademickiego. Podręcznik dobrych praktyk
- 18) Uczelnia dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik dobrych praktyk



<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>



Politechnika
Wroclawska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS

ISBN 978-83-956203-7-9



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Politechnika nowych szans” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.