



Politechnika
Wrocławska



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

**Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami
w dziekanatach i punktach obsługi**

Podręcznik dobrych praktyk
dla kadry administracyjnej



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami
w dziekanatach i punktach obsługi
Podręcznik dobrych praktyk
dla kadry administracyjnej

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.

Autorka:

Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka

Konsultacja dostępności:

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia
„Twoje Nowe Możliwości”, www.tnm.org.pl, biuro@tnm.org.pl

Ilustracje:

Anna Jeżak

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 978-83-970497-6-5

ISBN on-line 978-83-970497-7-2



Politechnika Wrocławska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS



twoje
nowe
możliwości

Spis treści

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami – czyli kto?	6
2. Obsługa studentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami	8
3. Obsługa dostosowana do potrzeb studentów z różnymi rodzajami niepełnosprawności	11
3.1 Studenci z niepełnosprawnością ruchu	11
3.2 Studenci z niepełnosprawnością wzroku	14
3.3 Studenci z niepełnosprawnością słuchu	17
3.4 Studenci z niepełnosprawnością mowy	20
3.5 Studenci z innymi rodzajami niepełnosprawności i szczególnymi potrzebami	22
3.6 Obsługa wymagającego, w tym agresywnego, studenta	24
Podsumowanie	29

Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce szczególny Podręcznik. Podręcznik, który w naszym przekonaniu jest potrzebny i przydatny wszystkim osobom z administracji uczelni, które w swojej pracy mają bezpośredni kontakt ze studentami i studentkami. Z jednej strony Podręcznik ten pokazuje trudności, jakie można napotkać podczas kontaktów ze studentami ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Z drugiej strony wskazuje sposoby, standardy, dobre praktyki i przede wszystkim konkretne wskazówki, jak radzić sobie w takich sytuacjach, z zachowaniem swobody i profesjonalizmu w procesie obsługi studentów.

Podręcznik ten dotyczy szczegółowych zagadnień związanych z obsługą studentów ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi. Zagadnienia podstawowe, związane z tym, kim są osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, jak funkcjonują, jak się z nimi komunikować, czym jest dostępność i dlaczego ważne jest jej zapewnianie, znajdują się w Podręczniku Wprowadzającym. Lista wszystkich Podręczników znajduje się na końcu dokumentu, wraz z kodem QR i linkiem dostępu do nich.

Podręcznik ten przygotowany jest zgodnie z zasadami i dobrymi praktykami dostępności cyfrowej, co obejmuje między innymi: odpowiednią czcionkę, wyrównanie do lewej i opisy alternatywne ilustracji, lepiej dostępne dla osób korzystających z czytników ekranu.

Mamy nadzieję, że wysiłek Auterek i Autorów Podręcznika (tego i kolejnych), specjalistek i specjalistów od lat zajmujących się wsparciem w niwelowaniu barier – pozwoli nam wszystkim uczynić z Politechniki Wrocławskiej miejsce przyjazne, dostępne i wspierające osoby ze szczególnymi potrzebami.

Pragniemy podziękować 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 procesie tworzenia treści i formy podręcznika. Mamy nadzieję, że nasz wspólny wysiłek przyczyni się do poszerzenia wiedzy i świadomości w obszarze dostępnej uczelni, edukacji i pracy.

Zespół Auterek i Autorów serii

1. Osoba ze szczególnymi potrzebami – czyli kto?

Szczególne potrzeby – różne, w różnych etapach życia – może mieć każdy z nas. Wyobraźmy sobie, że pewnego dnia złamaliśmy nogę i, aby wyjść z domu, musimy skorzystać z kul łokciowych, a może nawet wózka. Przed nami standardowy dzień pracy i niestety nie możemy skorzystać ze zwolnienia lekarskiego. Nasze miejsce pracy znajduje się na drugim końcu miasta, w budynku bez windy, na drugim piętrze. Jak dotrzemy do pracy na czas? Czy jesteśmy w stanie samodzielnie prowadzić samochód, a jeśli zazwyczaj podróżujemy komunikacją miejską, to czy jesteśmy w stanie samodzielnie dotrzeć na przystanek, a potem wsiąść do tramwaju lub autobusu? Jak dotrzemy na drugie piętro budynku z teczką pełną ważnych dokumentów? Jak wykonamy wszystkie nasze codzienne zadania? Czy będziemy w stanie spędzić w pozycji siedzącej, przy biurku, cały dzień?

Z takimi dylematami mierzą się każdego dnia osoby ze szczególnymi potrzebami. Są nimi nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, na przykład wzroku, słuchu, ruchu, ale również osoby z czasowo naruszoną sprawnością organizmu, np. ze złamaną ręką, osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, w depresji, kobiety w ciąży, rodzice z małymi dziećmi, osoby niskiego czy wysokiego wzrostu, osoby tęższe, osoby z trudnościami manualnymi, poznawczymi, osoby transpłciowe i niebinarne, obcokrajowcy nierozumiejący języka polskiego, osoby chorujące onkologicznie. Powyższy katalog nie jest zamknięty. Nie jest też jedynym obowiązującym. Ważne jest to, że osoby ze szczególnymi potrzebami to nie tylko osoby z niepełnosprawnościami. Każdy z nas w zasadzie w każdej chwili, na przykład na skutek wypadku lub choroby, może stać się osobą ze

szczególnymi potrzebami, zmuszoną do mierzenia się z wyzwaniami otaczającego świata.

Dlatego tak ważne jest, abyśmy zaprojektowali przestrzeń fizyczną, w której żyjemy, systemy komunikowania się czy usługi tak, aby były przyjazne dla wszystkich potencjalnych użytkowników i użytkowniczek. Szukajmy rozwiązań, które w możliwie największym zakresie będą odpowiadały potrzebom różnych ludzi.

Pamiętajmy, że zapewnianie dostępności nie jest już dziś wyłącznie powinnością społeczną, ale jest to obowiązek wprost wynikający z przepisów prawa. Dlatego naszym celem powinno być zapewnienie dostępu do pełnego i skutecznego udziału we wszystkich sferach życia społeczności Politechniki Wrocławskiej osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.

2. Obsługa studentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami

Niepełnosprawność czy szczególne potrzeby studenta, który zwraca się do nas z jakąś prośbą, czasem budzą zakłopotanie wynikające z braku wiedzy na temat tego, jak się zachować, jak rozmawiać i jak nie narzucać się z pomocą. Brak doświadczenia i umiejętności porozumiewania się z osobami z niepełnosprawnościami lub brak umiejętności adekwatnej odpowiedzi i reakcji nie powinien być jednak przyczyną nieprawidłowej obsługi. Dlatego też celem tego Podręcznika jest uwrażliwienie na indywidualne potrzeby wynikające z rodzaju niepełnosprawności, dostarczenie wskazówek i narzędzi do skutecznej komunikacji oraz pokazanie, jak reagować w różnych sytuacjach w kontakcie ze studentem ze szczególnymi potrzebami.

Etykieta w kontaktach

Najważniejszą zasadą w obsłudze studenta ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, jest traktowanie Jej lub Jego jak każdego innego studenta. Niepełnosprawność nie jest bowiem najważniejszą cechą osoby, może oznaczać jedynie trochę odmienny od standardowego sposób jej funkcjonowania. W związku z tym należy unikać otaczania studentów z niepełnosprawnościami nienaturalną czy nadmierną opieką.

Poniżej przedstawiamy pewne ogólne zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi do szczególnych potrzeb studentów, także tych wynikających z ich niepełnosprawności.

- 1) Każdego studenta z niepełnosprawnością należy traktować indywidualnie, ponieważ niepełnosprawność jest tylko

jedną, wcale nie najważniejszą cechą danej osoby. Osoby z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami są szczególnie narażone na stereotypowe postrzeganie i dyskryminację. Dlatego świadome, indywidualne podejście jest bardzo istotne.

- 2) W kontakcie ze studentem ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami – w szczególności, gdy przychodzi on w towarzystwie asystenta lub innej wspierającej go osoby – to sam student powinien zawsze być w centrum uwagi osoby obsługującej, a wszystkie informacje powinny być kierowane bezpośrednio do niego. Osoby towarzyszące należy traktować jako wsparcie w poruszaniu się, komunikacji lub po prostu towarzystwo, natomiast to student z niepełnosprawnością, jak każdy inny student, korzysta z obsługi i podejmuje decyzje.
- 3) W kontakcie ze studentem z niepełnosprawnością pracownik nie powinien bać się zapytać, czy i w jaki sposób może mu pomóc. Jeśli student będzie chciał skorzystać z jakiejś formy wsparcia, to wyjaśni, na czym pomoc powinna polegać. Jeśli nie, to po prostu odmówi. To zrozumiałe, że pracownik może nie mieć szczegółowej wiedzy na temat danej niepełnosprawności lub wymaganych form pomocy. Powinien natomiast wykazać się naturalną, otwartą i przyjazną postawą, umożliwiającą uzgodnienie sposobu postępowania.
- 4) W kontakcie ze studentem z niepełnosprawnością nietaktem jest dopytywanie się bez powodu o stan zdrowia lub przyczyny niepełnosprawności. Nietaktem jest też udawanie, że nie dostrzega się niepełnosprawności.
- 5) Rozmowy na ten temat należy dostosować do otwartości studenta i potrzeb wynikających z sytuacji.

6) Rozmawiając ze studentem z niepełnosprawnością, lub o nim, nie powinno się używać określeń obecnie nacechowanych negatywnie typu: kaleka, inwalida, upośledzony. Mimo że niektóre z nich zachowały się jeszcze częściowo w nomenklaturze urzędowej czy medycznej, to nie należy ich stosować na co dzień. Są one obraźliwe dla osób z niepełnosprawnościami. Za odpowiednie uznaje się określenia takie jak: osoba z niepełnosprawnością (używane chętniej niż osoba niepełnosprawna, ponieważ nie definiuje danej osoby, a wskazuje niepełnosprawność jako jeden z jej atrybutów), osoba z ograniczeniem sprawności, a także określenia wskazujące konkretne niepełnosprawności czy sposób funkcjonowania, np. osoba niewidoma, osoba z niepełnosprawnością ruchową, osoba poruszająca się na wózku, osoba niskiego wzrostu czy osoba ze szczególnymi potrzebami.



Zapamiętaj:

- **traktuj studenta ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnością, jak każdego innego studenta,**
 - **zawsze zwracaj się bezpośrednio do studenta z niepełnosprawnością, a nie do osoby mu towarzyszącej,**
 - **nie bój się zapytać, czy i jak możesz pomóc,**
 - **traktuj studentów z niepełnosprawnościami indywidualnie – pomoże ci to uniknąć krzywdzących stereotypów.**
-

3. Obsługa dostosowana do potrzeb studentów z różnymi rodzajami niepełnosprawności

Poniżej prezentujemy zasady, które pomogą zrozumieć oraz dostosować komunikację i procedurę obsługi do potrzeb studentów z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

3.1 Studenci z niepełnosprawnością ruchu

Studenci z niepełnosprawnością ruchu to duża i bardzo zróżnicowana grupa, którą cechują obniżone możliwości ruchowe. Do tej grupy zaliczają się zarówno osoby mające problemy z poruszaniem się, w tym m.in. utykające, z trudnościami w utrzymaniu równowagi, jak również osoby z niedoborem wzrostu (niskorosłóstą) lub mające problemy z motoryką małą, czyli np. z wykonywaniem precyzyjnych ruchów rękoma. Studenci tacy mogą korzystać ze sprzętu pomocniczego, umożliwiającego wykonywanie funkcji ruchowych: wózków inwalidzkich, balkoników, lasek, kul, ortez czy protez.

Podstawowe zasady komunikacji:

Podczas rozmowy ze studentem poruszającym się na wózku można swobodnie stosować zwroty „proszę podejść”, „chodźmy”. Jest to naturalne i standardowe słownictwo, używane także przez same osoby poruszające się na wózkach.

Proces obsługi:

Studenci z niepełnosprawnością ruchu powinni mieć możliwość skorzystania ze standardowego stanowiska obsługi, spełniającego kryteria dostępności dla osób z problemami ruchowymi (zobacz więcej: Standard dostępności architektonicznej i urbanistycznej,

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr/standard-dostepnosci-architektonicznej-i-urbanistycznej>). Jeśli w miejscu, w którym pracujesz, nie ma biurka, lada na odpowiedniej wysokości, wyjdź do studenta i zaproponuj rozmowę w bardziej komfortowej przestrzeni. Obsługując studenta poruszającego się na wózku (lub z niedoborem wzrostu), pamiętaj, że najbardziej komfortowe będzie prowadzenie rozmowy, gdy wasz wzrok będzie znajdował się na podobnym poziomie. Dlatego, jeśli to możliwe, usiądź. Jeśli rozmowa toczy się w pozycji stojącej, pamiętaj, by stanąć w takiej odległości, aby student siedzący na wózku lub mający niedobór wzrostu nie musiał stale podnosić głowy.

Jeśli student korzysta ze sprzętu pomocniczego (np. wózek, kule itp.), należy pamiętać, że sprzęt ten jest częścią jego strefy osobistej. Nie można zatem bez zgody studenta dotykać czy opierać się na wózku. Nie można też odstawiać kul lub laski w wygodne dla siebie miejsce. Osoba z niepełnosprawnością potrzebuje ich cały czas, ponieważ zapewniają jej samodzielność. Jeśli student przyjdzie do nas z asystentem, to nadal student jest osobą, z którą prowadzimy rozmowę. Jemu zadajemy pytania, przekazujemy instrukcje lub informacje.



3.2 Studenci z niepełnosprawnością wzroku

Studenci z niepełnosprawnością wzroku to bardzo zróżnicowana grupa, którą tworzą osoby: niewidome, ociemniałe, słabowidzące oraz osoby z chorobami oczu, mogącymi powodować dyskomfort, ale niemającymi wpływu na jakość widzenia. Studenci tacy, w zależności od stopnia uszkodzenia wzroku, poruszają się przy pomocy białej laski, korzystają ze wsparcia osoby asystującej, ale też – ze względu na tak duże zróżnicowanie problemów ze wzrokiem – mogą zachowywać się w sposób nieoczekiwany dla postronnego obserwatora. Dlatego zdarza się, że w jednej sytuacji widzą i funkcjonują jak osoby widzące, a w innej ich widzenie jest niewystarczające. Czasem można zatem rozpoznać osoby słabowidzące np. po patrzeniu „z ukosa”, braku kontaktu wzrokowego lub kontakcie przerywanym, zbyt bliskim przysuwaniu się lub odsuwaniu się od rozmówcy, celem znalezienia jak najlepszego ustawienia widzianego przez siebie obrazu. W trakcie kontaktu online często widzimy tylko czubek głowy studenta w momencie, gdy próbuje coś kontrolować wzrokiem lub coś przeczytać.

Podstawowe zasady komunikacji:

Podczas rozmowy ze studentem z niepełnosprawnością wzroku można swobodnie używać standardowych zwrotów, np. „proszę zobaczyć”, „do widzenia”, „do zobaczenia”. Ważne jest jednak udzielanie precyzyjnych informacji, pozwalających zobrazować sytuację, w której się on znajduje. Zapewnia to studentowi poczucie komfortu, bezpieczeństwa oraz umożliwia zdecydowanie o kolejnych działaniach.

Proces obsługi:

W sytuacji wejścia studenta z niepełnosprawnością wzroku do pokoju obsługi pamiętaj, by nie podchodzić i nie zagadywać go od tyłu – student, obracając się w kierunku rozmówcy, może stracić orientację

w przestrzeni, w której się znajduje. Na początku przedstaw się i powiedz, jaką pełnisz funkcję, i zapytaj, w czym możesz studentowi pomóc. Podczas rozmowy ze studentem pamiętaj, że stosowanie języka niewerbalnego, np. potakiwanie głową, może nie zostać odczytane. Zamiast tego stosuj raczej różne potwierdzenia głosowe – np. słowo „rozumiem” jako potwierdzenie słuchania studenta – i staraj się na bieżąco informować o wykonywanych czynnościach, np. o przeglądaniu dokumentów, szukaniu informacji w komputerze, wykonywaniu telefonu czy odejściu od stanowiska w celu skserowania lub zeskanowania dokumentów. Brak możliwości obserwacji tych czynności może być źródłem nieporozumień lub dyskomfortu studenta, który nie będzie wiedział, co się obecnie dzieje. Kiedy np. odejdziesz od studenta bez informacji o tym, może on nadal kontynuować wypowiedź, nie wiedząc, że nas przy nim nie ma.



Jeśli student korzysta ze sprzętu pomocniczego (np. laski, lupy), pamiętaj, że sprzęt ten jest częścią jego strefy osobistej, a ponadto daje mu poczucie samodzielności i niezależności. Nie można zatem odstawiać tego sprzętu w wygodne dla siebie miejsce.

Jeśli student przyjdzie do nas z psem przewodnikiem, pamiętaj, że pies jest w pracy, nie zaczepiaj go, nie rozprasza. Prowadź rozmowę ze studentem.

Jeśli student przyjdzie do dziekanatu z asystentem wspierającym, pytania i rozmowę prowadź bezpośrednio ze studentem.

Studenci z niepełnosprawnością wzroku, mimo braku możliwości przeczytania dokumentów w formie papierowej lub trudności w zapoznaniu się z nimi, zgodnie z prawem mogą je samodzielnie podpisać. Umożliwienie zapoznania się przez studenta z treścią dokumentów może odbyć się na kilka sposobów:

- a) możesz zaproponować studentowi przeczytanie dokumentów na głos. Powinno to jednak odbyć się przy braku osób postronnych. Dokumenty studentowi może też odczytać wskazana przez niego zaufana osoba,
- b) pożądanym rozwiązaniem jest udostępnienie studentowi dokumentów w wersji elektronicznej, przygotowanych w pliku tekstowym (zobacz więcej: Standard dostępności cyfrowej; <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>). Możesz wysłać dokument mailem wcześniej, a w sytuacji wizyty niezapowiedzianej – nawet wysłanie tej informacji mailem w momencie, gdy student jest w dziekanacie, zapewni mu poczucie bezpieczeństwa. Studenci przeważnie mają w telefonach zainstalowane aplikacje lub oprogramowanie udźwiękawiające – odczytują one na głos tekst. .

Student z niepełnosprawnością wzroku może mieć trudność ze znalezieniem miejsca na podpis. Warto w związku z tym posiadać na wyposażeniu ramkę do składania podpisu (dopasowaną do rozmiaru miejsca pozostawionego na podpis w używanych dokumentach). Warto też umożliwić studentowi skorzystanie z bezpiecznego, certyfikowanego podpisu elektronicznego.

Należy też pamiętać, że osoba słabowidząca może mieć potrzebę skorzystania z dodatkowego oświetlenia przy stanowisku obsługi. Dlatego warto dysponować małą lampą do tego celu i zapytać studenta, czy życzy sobie jej włączenia.

Można też zaproponować przygotowanie dokumentu z użyciem powiększonej czcionki. Najlepiej zapytać o rozmiar czcionki studenta. Dla niektórych osób ma znaczenie także kontrast. Strony internetowe naszej Uczelni posiadają opcję zmiany kontrastu. Wystarczy zapytać studenta, czy tradycyjna forma mu odpowiada, czy mamy przygotować dla niego materiały w formie alternatywnej (np. w brajlu), w porozumieniu z Laboratorium Technologii Asystujących.

3.3 Studenci z niepełnosprawnością słuchu

Do grupy osób z niepełnosprawnością słuchu zaliczają się osoby słabosłyszące oraz osoby głuche (niesłyszące). Różni je poziom niedosłuchu: od lekkiego i umiarkowanego w przypadku osób słabosłyszących aż po głęboki, w przypadku osób głuchych. Do grupy tej zalicza się także osoby, które nie posiadają ubytku słuchu, ale mogą mieć problemy z wyraźnym słyszeniem ze względu na inne uszkodzenia, powodujące np. szum w uszach. Częstym problemem osób z niepełnosprawnością słuchu jest rozumienie mowy.

Osoby z uszkodzeniem słuchu korzystają z różnych urządzeń wspomagających słyszenie: aparatów słuchowych, systemów FM bądź implantów ślimakowych. Dzięki nim mogą słyszeć lepiej, lecz

nie zawsze zupełnie wyraźnie. Urządzenia te wzmacniają dźwięk dochodzący do nich – nie przywracają słuchu.

Istnienie niepełnosprawności słuchu można rozpoznać m.in. po dopytywaniu się o mówione kwestie, braku reakcji na wypowiedziane kwestie, nieutrzymywaniu kontaktu wzrokowego, nadstawianiu ucha w kierunku pracownika oraz niedokładnym odbiorze komunikatów czy nieadekwatnych odpowiedziach na zadawane pytania.

Podstawowe zasady komunikacji:

Obsługa studentów z niepełnosprawnością słuchu powinna odbywać się w warunkach możliwie pozbawionych hałasu, najlepiej w osobnym pomieszczeniu. Jeśli takie pomieszczenie nie zostało wydzielone, można zaproponować skorzystanie ze stanowiska oddalonego od źródeł hałasu (np. pracujących urządzeń, dzwoniących telefonów, innych rozmów itp.).

Rozmowa ze studentem z uszkodzeniem słuchu powinna odbywać się zawsze twarzą w twarz, gdyż osoby te często wspomagają się w odbiorze komunikatów czytaniem z ruchu warg rozmówcy. Dlatego pamiętaj, że twoja twarz powinna być bardzo dobrze widoczna i odpowiednio oświetlona. Nie stawaj na tle okna, gdyż twoja twarz będzie wówczas niewidoczna. W razie wątpliwości, czy student dostatecznie dobrze i wyraźnie cię słyszy, zawsze możesz zapytać – np. Czy Pan lub Pani mnie rozumie? Czy mam powtórzyć?



Proces obsługi:

Pamiętaj, by w trakcie rozmowy utrzymywać kontakt wzrokowy ze studentem, wypowiadać się wyraźnie, umiarkowanie wolniej. Zdania, które wypowiadasz, powinny być proste i jednoznaczne. Możesz wspomagać się gestykulacją i mimiką, które podkreślą charakter twojej wypowiedzi i umożliwią lepszy odbiór komunikatu przez studenta.

Komunikację możesz zawsze uzupełnić, zapisując informacje czytelnym pismem na kartkach lub na ekranie komputera czy tabletu. Dobrą praktyką jest również używanie maili i SMS-ów dla wszelkiego rodzaju potwierdzeń i powiadomień. Pamiętaj, aby dać studentowi czas na przeczytanie treści, i nie mów do niego wtedy, gdy czyta.

Jeśli student przyjdzie do dziekanatu z tłumaczem polskiego języka migowego (PJM), rozmowę prowadź bezpośrednio ze studentem, pozostawiając czas na tłumaczenie.

3.4 Studenci z niepełnosprawnością mowy

Trudności z mówieniem lub brak mowy może wynikać z wielu przyczyn i mieć różny charakter oraz nasilenie. Często dotyczy to osób z dziecięcym porażeniem mózgowym, po zabiegach w obrębie narządów mowy, po wypadkach, a także grupy osób z uszkodzeniem słuchu. Problemy z mową mogą także polegać np. na zniekształceniu dźwięków mowy lub zaburzeniu jej płynności.

Podstawowe zasady komunikacji:

Najistotniejsza w komunikacji ze studentem z niepełnosprawnością mowy jest postawa pracownika, pokazująca, że ważna jest dla niego treść wypowiedzi studenta, a nie jej forma. Można to okazywać przez utrzymywanie naturalnego kontaktu wzrokowego ze studentem,

koncentrację na przekazywanych przez niego informacjach, naturalne nawiązywanie do poruszonych w wypowiedzi wątków.

Pamiętaj, że jeśli masz problem ze zrozumieniem wypowiedzi studenta z uszkodzeniem mowy, w żadnym wypadku nie powinieneś udawać, że rozumiałeś komunikat, jeśli tak nie jest. Gdy nie jesteś pewny, czy dobrze rozumiałeś wypowiedź studenta, dopytaj go lub poproś o powtórzenie. Możesz to zrobić nawet kilkakrotnie. Studenci z niepełnosprawnością mowy mają świadomość tego, że ich wypowiedzi trudno jest zrozumieć i często są przygotowani na potrzebę dłuższego tłumaczenia komunikowanych treści. Dobrą metodą, którą zawsze możesz zastosować, jest powtarzanie co pewien czas informacji, które udało ci się zebrać. W ten sposób dajesz studentowi możliwość skorygowania błędnie odczytanych informacji lub dopowiedzenia czegoś nowego. Ponadto wyrażasz w ten sposób dążenie do profesjonalnej obsługi studenta, co wpływa pozytywnie na poziom odczuwanego przez niego bezpieczeństwa i stresu, i niejednokrotnie ułatwia dalszą komunikację. Nie dopowiadaj za studenta słów, nie kończ za niego zdania, wysłuchaj go. Jeżeli zrozumienie sprawia ci dużą trudność, poproś, aby dla pewności zapisał to, co mówi, lub wysłał e-mail. Dla studenta z problemami komunikacyjnymi, np. studenta jękającego się, często ogromne znaczenie ma to, aby został wysłuchany. Twoja otwarta i życzliwa postawa jest elementem zapewniającym mu komfort i podstawę bezpiecznej komunikacji.

3.5 Studenci z innymi rodzajami niepełnosprawności i szczególnymi potrzebami

Mimowolne zachowania

W procesie obsługi możesz spotkać się też ze studentami, którzy wykonują różne mimowolne, krótkotrwałe ruchy (tzw. tiki) lub wypowiadają w sposób niekontrolowany jakieś treści. Tiki te są niezależne od woli osoby i mogą towarzyszyć np. dziecięcemu porażeniu mózgowemu, chorobie Huntingtona, a szczególnie intensywnie zespołowi Tourette'a. Tiki te bardzo utrudniają funkcjonowanie społeczne tym osobom i są źródłem ogromnego dyskomfortu i stresu. Dlatego w przypadku występowania tików ruchowych u studenta należy spokojnie prowadzić proces obsługi, nie zwracając na nie szczególnej uwagi. Jeśli wystąpią niekontrolowane zachowania werbalne, należy spokojnie poczekać, aż miną, i wówczas kontynuować rozmowę.

Nietypowy wygląd

W procesie obsługi studentów możesz też spotkać się z osobami o nietypowym wyglądzie, np. z widocznymi bliznami, guzami lub deformacjami ciała. Bardzo ważne jest, aby w przypadku takiej osoby wykazać się taktem i traktować ją w zwyczajny, uprzejmy sposób. Nie należy przyglądać się szczególnie takiemu studentowi ani tym bardziej ignorować go czy uciekać od niego wzrokiem. Takie zachowanie może być dla studenta wyjątkowo przykre.

Osoby w spektrum autyzmu, kryzysie zdrowia psychicznego, reagujące nieadekwatnie na stres, osoby w trakcie farmakoterapii powodującej nadwrażliwość na bodźce zewnętrzne

W pracy może też zdarzyć ci się obsługa studentów w spektrum autyzmu, kryzysie zdrowia psychicznego, reagujących nieadekwatnie

na stres (np. napady lękowe) czy w trakcie farmakoterapii powodującej nadwrażliwość na bodźce zewnętrzne. W zdecydowanej większości przypadków nie będziesz wiedział o ich problemach. Może się jednak zdarzyć, że student będzie zachowywał się nietypowo (np. mówił nielogicznie, wydawał się nadmiernie ospały lub przeciwnie – będzie bardzo pobudzony i przesadnie entuzjastyczny). Należy wówczas pamiętać, że takie osoby nie stanowią zagrożenia dla innych, a przejawy agresji zdarzają się niezmiernie rzadko i tylko w przypadku szczególnych rodzajów schorzeń. Jeśli wystąpi jakaś trudna sytuacja związana ze schorzeniem psychicznym, powinno się zachować spokój, zapytać, w jaki sposób można studentowi pomóc, delikatnie zasugerować możliwość powiadomienia bliskiej osoby lub podjąć inne kroki, stosownie do sytuacji.

Niewidoczna niepełnosprawność

Wiele schorzeń oraz rodzajów niepełnosprawności jest niewidocznych dla postronnych obserwatorów, a mimo to może powodować duży dyskomfort i trudności w codziennym funkcjonowaniu. Do takich schorzeń należą np.: rozległy stan zapalny układu pokarmowego, stwardnienie rozsiane w początkowej fazie rozwoju, klasterowe bóle głowy, astma i wiele innych. Problemy te często dotyczą również studentów ocenianych po wyglądzie jako osoby silne i zdrowe. Niejednokrotnie powoduje to, że odbierani są oni jako osoby nieuprzejme lub roszczeniowe. Dlatego powinienesz wykazać się czujnością i wrażliwością, jeśli zachowanie studenta może wskazywać na złe samopoczucie lub gdy zwraca się on z nietypową prośbą, np. o coś słodkiego (w przypadku cukrzycy), pilny dostęp do toalety (np. w przypadku schorzeń urologicznych) bądź też obsługę poza kolejnością ze względu na złe samopoczucie. Twoja właściwa reakcja może zmniejszyć dyskomfort studenta i zapewnić profesjonalną obsługę. Stąd warto na stronie dziekanatu, działu, w którym pracujecie, zamieścić odpowiednią informację o obsłudze

studentów ze szczególnymi potrzebami, zachęcając, aby umawiali się na spotkania indywidualnie, napisali o celu swojej wizyty oraz czy potrzebują dodatkowego wsparcia: tłumacza języka migowego, asystenta, zapewnienia transportu itp. Wówczas stres związany z początkową komunikacją dotyczącą celu wizyty może się zmienić w konstruktywne spotkanie w celu rozwiązania danego problemu.

3.6 Obsługa wymagającego, w tym agresywnego, studenta

W procesie obsługi studentów mogą wystąpić sytuacje, które narzucają konieczność zastosowania niestandardowego podejścia. Jedną z nich jest obsługa studenta, którego zachowanie możemy określić jako agresywne.

Przyjmuje się, że agresja jest zachowaniem nakierowanym na wyrządzenie szkody innemu człowiekowi. Jeśli szkoda drugiej osoby jest głównym motywem działania, mamy do czynienia z agresją wrogą (kierowaną uczuciem złości). Natomiast jeśli cierpienie ma służyć jako sposób do osiągnięcia innego celu, mamy do czynienia z agresją instrumentalną.

Agresja może mieć postać fizycznego naruszania granic, postać słowną (wyzwiska, przekleństwa), a także tzw. bierną, najtrudniejszą do wychwycenia (może to być na przykład sytuacja, gdy student ostentacyjnie korzysta z telefonu w trakcie rozmowy związanej z obsługą). Niezależnie od formy, zachowania agresywne zawsze powinny spotykać się z odpowiednią reakcją – przede wszystkim z jasno komunikowanym brakiem zgody na tego typu zachowania.

Zachowania agresywne w związku z tym, że naruszają nasze granice, prowadzić mogą do przeżywania przez nas złości oraz strachu. Warto zdawać sobie sprawę z własnych stanów emocjonalnych, gdyż są one

dla nas ważnym komunikatem. Ich świadomość ułatwi zachowanie spokoju i wybór odpowiedniej reakcji.

Agresja ze strony studenta może pojawić się w różnych sytuacjach. Warto pamiętać, że za agresywnym zachowaniem, choć nieusprawiedliwionym i nieakceptowalnym, stoi konkretny człowiek wraz ze swoimi problemami i swoją historią. Agresja często świadczy o jakiejś niezrealizowanej potrzebie drugiej osoby (ze strony studenta może to być na przykład poczucie bycia niesprawiedliwie ocenionym lub niemożność załatwienia jakiejś ważnej sprawy). Należy zaznaczyć, że dane zachowanie jest nieakceptowalne, jeśli jednak student je zmieni – wyrazić możliwość wysłuchania go. Nie oznacza to jednak, że student nie spotka się później z konsekwencjami swojego zachowania.

Poniżej zamieszczamy wskazówki pokazujące, jak można reagować w sytuacji wystąpienia agresji.

1) Jak reagować w sytuacji agresji werbalnej?

Jeśli student używa agresji werbalnej (krzyczy, używa wulgaryzmów) lub tzw. agresji przemieszczonej (np. uderza w ławkę), można odwołać się do następującej procedury:

Krok 1. Zauważenie emocji i udzielenie informacji

„Widzę, że jest Pan wzburzony. Jednak kiedy Pan krzyczy, nie jestem w stanie z Panem rozmawiać. Budzi to we mnie silne emocje i nie zgadzam się na takie zachowanie. Bardzo proszę, aby mówił Pan ciszej, wtedy będę w stanie zająć się Pana sprawą”.

W każdym przypadku należy jasno zakomunikować swój brak zgody na dane zachowanie. Należy mówić o konkretnym zachowaniu studenta, a nie oceniać jego osoby. Najlepiej zachować spokojny (ale nie cichy) i stanowczy ton głosu. Jeśli student stoi, a my siedzimy, dobrze jest również przyjąć postawę stojącą.

Krok 2. Przywołanie zaplecza

Jeśli student nadal zachowuje się w sposób wulgarny lub krzyczy, możemy ponownie zaznaczyć, że nie będziemy tolerować takiego zachowania, gdyż zakłóca lub uniemożliwia ono naszą pracę, i odwołać się do regulaminów obowiązujących na Uczelni, informując, że jeśli takie zachowanie będzie miało miejsce, student zostanie wyproszony z punktu obsługi lub wezwana zostanie ochrona budynku.

Krok 3. Wykorzystanie zaplecza

Jeśli zachowanie wciąż się utrzymuje i student utrudnia pracę w danej jednostce administracyjnej, można poprosić go o opuszczenie pokoju lub wezwać ochronę.

2) Jak reagować w sytuacji agresji fizycznej?

W przypadku zachowań świadczących o możliwości ataku fizycznego należy przede wszystkim zadbać o bezpieczeństwo własne i w miarę możliwości innych osób biorących udział w sytuacji.

- a) Należy sprawdzić i zabezpieczyć możliwość ucieczki.
- b) Należy poinformować agresora, że dane zachowanie jest nieakceptowalne i ocenić możliwość podjęcia dialogu. Jeśli taka możliwość istnieje, zauważyć emocje studenta i poinformować, że jest to jeszcze dobry moment, by zakończyć niebezpieczną sytuację.
- c) Należy utrzymywać odpowiedni dystans fizyczny.
- d) Należy użyć ewentualnych zapór ograniczających możliwość fizycznego kontaktu, np. stanąć za biurkiem.
- e) Należy wezwać pomoc, zadzwonić lub poprosić kogoś o wezwanie ochrony lub policji.

3) Jak reagować w przypadku biernej agresji?

Zachowania bierno-agresywne bywają trudne do zidentyfikowania. Często sam agresor nie zdaje sobie sprawy, że stosuje taką taktykę

wyrażania złości. W sytuacji biernej agresji możemy czuć, że jakaś osoba nas złości, natomiast często przyczyny mogą być dla nas trudne do uchwycenia. W kontakcie z tego typu zachowaniem kluczowa jest świadomość tego, co się właśnie dzieje (w jaki sposób nasze granice są naruszane), oraz świadomość własnych stanów emocjonalnych (np. złości w związku z naruszaniem granic), która pomoże nam zachować spokój.

W sytuacji, gdy ktoś zachowuje się wobec nas w sposób bierno-agresywny, najlepiej:

- 1) Porozmawiać z daną osobą sam na sam.
- 2) Starać się zachować spokój.
- 3) Powiedzieć otwarcie o zachowaniach tej osoby, które się nam nie podobają (np. „Nie podoba mi się, że odwraca się Pan, kiedy do Pana mówię”).
- 4) Ustanowić jasne granice (np. „Nie życzę sobie tego typu zachowania”).

We wszystkich przypadkach agresywnego zachowania należy unikać:

- 1) Ignorowania agresywnego zachowania.
- 2) Krzyku, zbytniego podnoszenia głosu.
- 3) Wchodzenia w utarczki słowne.
- 4) Ośmieszania i żartowania ze studenta.
- 5) Skracania dystansu, naruszania fizycznych granic studenta.
- 6) Zostawiania sam na sam z osobą agresywną fizycznie lub werbalnie.

Pamiętaj, że ogromne znaczenie ma nasza postawa, naturalność i gotowość do kontaktu ze studentem ze szczególnymi potrzebami. Na naszej Uczelni oferowana jest też profesjonalna pomoc psychologiczna, z której mogą korzystać wszyscy studenci, pracownicy i słuchacze Szkoły Doktorskiej. Wsparcie można uzyskać zarówno w ramach działań Poradni Psychologicznej, jak i Centrum

Konsultacji Psychologicznych. Prowadzone jest ono w języku polskim oraz języku angielskim.

Oferowane wsparcie psychologiczne realizowane jest w postaci indywidualnej konsultacji z wybranym psychoterapeutą. Preferowane jest umawianie się przez aplikację <https://ppp.pwr.edu.pl/#/login>. W nagłych przypadkach możliwy jest też kontakt bezpośredni (kontakt do psychoterapeutów dostępny jest na stronie <https://ddo.pwr.edu.pl/dla-studentow/wsparcie-psychologiczne/centrum-konsultacji-psychologicznych>).

Spotkania odbywają się w Poradni Psychologiczno–Psychoterapeutycznej, w akademiku T-22, przy ul. Wróblewskiego 25, pok. 6.1, 6.2, 6.3, 6.4. Prowadzone są także konsultacje telefoniczne lub w formie zdalnej. Istnieje możliwość umówienia się na wizytę również poza kampusem Uczelni. Pomoc psychologiczna oferowana na Uczelni ma charakter krótkoterminowego wsparcia, a nie długotrwałej psychoterapii.

Poza indywidualnymi konsultacjami w sprawach osobistych można skorzystać także z pomocy mediacyjnej, szczególnie przydatnej w sytuacjach konfliktu. Rozwijane są także warsztatowe i grupowe formy wsparcia w postaci psychoedukacji.

Podsumowanie

Mając na uwadze wszystkie powyższe wskazówki, pamiętaj, że zupełnie naturalne i zrozumiałe jest to, że możesz nie mieć szczegółowej wiedzy na temat wspierania osób z określonym rodzajem niepełnosprawności czy z innymi szczególnymi potrzebami. Powinieneś jednak wykazać się empatią, otwartą i przyjazną postawą, co ułatwi wspólne uzgodnienie sposobu postępowania.

Nie bój się zapytać osoby, którą obsługujesz, czy i w jaki sposób możesz jej pomóc. Nie wycofuj się z kontaktu tylko dlatego, że obawiasz się przysłowiowej „wpadki”. Znacznie gorsze od wpadki jest ignorowanie i niedostrzeganie potrzeb.

W razie wątpliwości skonsultuj się z ekspertami z Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO).

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 978-83-970497-6-5



**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.