

# Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych



**AUTOR: Judy Cohen**

**ACCESS RESOURCES**

**Ilustracje: Yvette Silver**

**Publikacja: *United Spinal Association***

**Tłumaczenie na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej**

**Pełnomocnik Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych**

**Adaptacja**

**Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych**

## Spis treści

Wstęp do wydania polskiego .....	4
Wstęp.....	5
Podstawowe zasady .....	6
Wskazówki terminologiczne.....	8
Osoby korzystające z wózka lub niepełnosprawne ruchowo., .....	9
Osoby niewidome lub niedowidzące .....	13
Osoby niesłyszące lub niedosłyszące .....	17
Osoby z zaburzeniami mowy.....	22
Osoby niskiego wzrostu .....	23
Osoby z porażeniem mózgowym .....	24
Zespół Tourette'a.....	25
Osoby o odmiennym wyglądzie.....	26
Ukryta niepełnosprawność .....	27
Epilepsja (padaczka) .....	28
Wieloczynnikowa nadwrażliwość chemiczna (ang. Multiple Chemical Sensitivity) oraz zaburzenia układu oddechowego .....	30
HIV & AIDS.....	32
Zaburzenia psychiczne (choroba umysłowa) .....	33
Zaburzenia poznawcze .....	34
Osoby z upośledzeniem umysłowym.....	34
Trudności z przyswajaniem wiedzy.....	35
Urazowe (lub nabyte) uszkodzenie mózgu .....	36
Zwierzęta pomagające osobom niepełnosprawnym.....	37
Procedury ewakuacji w sytuacji awaryjnej.....	38
Zarządzanie konfliktami.....	39
Uwagi końcowe .....	41
Oznakowanie.....	41
O Autorze .....	42



## Wstęp do wydania polskiego

Szanowni Państwo,

Oddajemy w Państwa ręce publikację, którą można uznać za wyjątkową. Po pierwsze dlatego, że dotyczy osób i sytuacji z którymi możemy spotkać się na co dzień. Po drugie dlatego, że w sposób bardzo przystępny podpowiada, jak powinniśmy w takich sytuacjach się zachować.

Książka ta została napisana i opublikowana w Stanach Zjednoczonych Ameryki Północnej i jest adresowana zarówno do osób prywatnych jak też do przedstawicieli różnych instytucji i firm, których klientami i pracownikami mogą być osoby niepełnosprawne.

Autorka tej publikacji jest wybitnym ekspertem i znawcą tematu z wieloletnim doświadczeniem w dziedzinie mediacji w sprawach związanych z niepełnosprawnością. Wydawcą zaś Stowarzyszenie mające kilkudziesięcioletni dorobek wynikający z działań podejmowanych na rzecz osób niepełnosprawnych i realizacji ich praw. Notki o Autorce oraz Stowarzyszeniu znajdziecie państwo na końcu książki.

Decydując się na przetłumaczenie i udostępnienie polskiemu odbiorcy tej publikacji zdawaliśmy sobie sprawę z różnic, jakie występują pomiędzy naszymi krajami. W niektórych przypadkach musieliśmy dokonać adaptacji tekstu i opisywanych sytuacji do warunków polskich. W innych zmuszeni byliśmy zrezygnować z tłumaczenia rozwiązań, które nie są stosowane w naszym kraju, dotyczy to na przykład korzystania z powszechnej w Stanach Zjednoczonych usługi telefonu tekstowego (TTY/TTD). Mimo tego uznaliśmy, że uniwersalne przesłanie tej publikacji, a także – może nawet przede wszystkim – jej praktyczna użyteczność stanowi wystarczające uzasadnienie dla jej szerokiego udostępnienia w Polsce. Pragniemy tą drogą złożyć szczególne podziękowania Stowarzyszeniu *United Spinal Association*, które zgodziło się na jej przetłumaczenie na język polski, dokonanie niezbędnych adaptacji i szerokie bezpłatne rozpowszechnienie.

Wierzymy, że lektura tej niewielkiej książeczki przybliży wszystkim czytelnikom problemy, na jakie w codziennym funkcjonowaniu mogą napotykać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności oraz podpowie jak zachować się w kontaktach z nimi i jak przyjść im ze skuteczną i właściwą pomocą, gdy tego potrzebują.

Mamy też nadzieję, że publikacja ta stanie się obowiązkową lekturą dla wszystkich, którzy w życiu zawodowym i prywatnym stykają się z osobami niepełnosprawnymi.

Być może stanie się ona także inspiracją dla opracowania praktycznego rodzimego poradnika.

Pełnomocnik Rządu do Spraw  
Osób Niepełnosprawnych  
Jarosław Duda

## **Wstęp**

Nie musisz czuć się niezręcznie w obecności osoby niepełnosprawnej. Niniejsze opracowanie zawiera podstawowe wskazówki na temat zachowania wobec tych osób. A jeżeli kiedykolwiek będziesz miał wątpliwości, co do tego, jak się zachować czy też co powiedzieć takiej osobie – po prostu ją o to zapytaj!

## **Podstawowe zasady**

### **ZANIM POMOŻESZ - ZAPYTAJ.**

Sam fakt bycia niepełnosprawnym nie oznacza, że dana osoba potrzebuje pomocy.\* Jeżeli znajduje się ona w przyjaznym otoczeniu, zwykle sama da sobie świetnie radę. Dorośli niepełnosprawni chcą być traktowani jak niezależni ludzie. Pomoc należy oferować jedynie wówczas, gdy wydaje się, że dana osoba może jej potrzebować. Jeżeli tak jest w istocie, zapytaj zanim zaczniesz jej udzielać.

### **BĄDŹ TAKTOWNY INICJUJĄC KONTAKT FIZYCZNY.**

Niektóre osoby niepełnosprawne utrzymują równowagę dzięki swoim rękóm, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Unikaj klepania takiej osoby po głowie a także dotykania jej wózka, skutera czy laski. Osoby niepełnosprawne Niepełnosprawni uważają je za część ich przestrzeni osobistej.

### **POMYŚL ZANIM COŚ POWIESZ.**

Zawsze zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej towarzysza, pomocnika, ani tłumacza języka migowego. Prowadzenie zwykłej rozmowy z osobą niepełnosprawną jest fajne, po prostu zwracaj się do niej jak do każdej innej osoby. Szanuj jej prywatność. Jeżeli będziesz wypytywał ją o jej przypadłość, może się ona poczuć jakbyś sprowadzał ją wyłącznie do jej niepełnosprawności, a nie widział w niej człowieka (jednak wiele osób niepełnosprawnych nie ma nic przeciwko naturalnej ciekawości dzieci i nie krępują się odpowiadać na zadawane przez nie pytania).

### **NIE RÓB ŻADNYCH ZAŁOŻEŃ.**

Osoby niepełnosprawne same najlepiej wiedzą co mogą zrobić a czego nie. Nie podejmuj za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiegokolwiek czynności. W zależności od sytuacji, wykluczanie osób niepełnosprawnych z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach może stanowić pogwałcenie ich praw.

### **REAGUJ UPRZEJMIE NA PROŚBY OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH.**

Jeżeli osoby niepełnosprawne proszą cię o dokonanie pewnych przystosowań w twojej działalności, to nie jest to skarga. Świadczy to o tym, że czują się w twoim lokalu na tyle swobodnie, aby mówić o swoich potrzebach. Jeżeli twoja reakcja będzie pozytywna, na pewno będą do ciebie wracać i powiedzą swoim znajomym, jak dobrze zostali obsłużeni.

---

\* Uwaga: Chcielibyśmy, abyście myśleli o osobach niepełnosprawnych jak o jednostkach – waszych znajomych, współpracownikach, sąsiadach – dlatego zamiast używać bezpostaciowego zaimka „oni” w odniesieniu do osób niepełnosprawnych, w tekście staramy się używać zaimków „ona” lub „on”.

Zwracaj się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, nie do jej towarzysza, pomocnika czy tłumacza języka migowego



## Wskazówki terminologiczne

**STAWIAJ OSOBĘ NA PIERWSZYM MIEJSCU.** Mów „osoba niepełnosprawna” a nie „niepełnosprawny”, „osoby niepełnosprawne” a nie „niepełnosprawni”. Jeśli chodzi o konkretne formy niepełnosprawności, bezpiecznie jest mówić „osoba z zespołem Tourette’a” lub „osoba z porażeniem mózgowym”. Zdarza się jednak, że poszczególne osoby mają swoje własne preferencje, dlatego jeśli nie masz pewności, jakich słów używać – zapytaj.

Unikaj przestarzałych określeń takich jak „upośledzony” czy „kaleka”. Pamiętaj też, że wiele osób niepełnosprawnych nie lubi żargonowych, eufemistycznych określeń typu „inwalida narządu ruchu” czy „sprawny inaczej”.

Zamiast „przykuty do wózka inwalidzkiego” mów „osoba korzystająca z wózka”. Wózek umożliwia osobie niepełnosprawnej poruszanie się i pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jest więc elementem wyzwalającym a nie „przykuwającym”.

Unikaj negatywnych określeń w stylu „cierpiący” czy „chory”, mów „osoba z AIDS” zamiast „osoba cierpiąca na AIDS” czy „osoba chora na AIDS”.

Rozmawiając z osobami niepełnosprawnymi można swobodnie używać wyrażen idiomatycznych. Całkowicie dopuszczalne jest żegnanie się z osobą niewidomą słowami „dobrze było cię widzieć” albo „do zobaczenia”, gdyż niepełnosprawni sami często używają tego typu wyrażen.

Osoby niesłyszące komunikują się między sobą za pomocą języka migowego, uważając się za członków mniejszości kulturowej i językowej. Nazywają siebie osobami Niesłyszącymi przez duże N, a określenie „głuchy” może być dla tych osób obraźliwe. Niektórzy mogą nie mieć nic przeciwko niemu, ale bezpieczniej jest określać osoby, które częściowo utraciły słuch, lecz używają języka migowego, jako „niedosłyszące” a osoby ze znaczną utratą słuchu jako Niesłyszące lub niesłyszące.



## Osoby korzystające z wózka lub niepełnosprawne ruchowo

**OSOBY KORZYSTAJĄCE Z WÓZKA** mogą mieć różne stopnie niepełnosprawności i zróżnicowane możliwości. Niektóre osoby używają do poruszania się ramion i dłoni, inne mogą wstać z wózka i przejść krótki dystans same.

- Osoby korzystające z wózka są ludźmi a nie sprzętami. Nie pochylaj się nad osobą w wózku żeby ucisnąć komuś dłoń ani nie proś takiej osoby, aby trzymała płaszcz. W żadnym razie nie powinno się stawiać drinka na pulpicie przymocowanym do czyjegoś wózka.
- Nie pchaj, ani nie dotykaj czyjegoś wózka, gdyż stanowi on część przestrzeni osobistej tej osoby. Jeżeli rzucisz się komuś do pomocy w zjechaniu z krawężnika, może się zdarzyć, że wypadnie on z wózka. Elementy wózka mogą się urwać, jeżeli podniesiesz go za rączki lub podnózek.
- Podjazdy i drzwi dostępne dla osób niepełnosprawnych powinny być w twoim budynku zawsze otwarte i wolne od wszelkich przeszkód.
- Pamiętaj, że osoby korzystające z wózka nie mogą wszędzie dosięgnąć. Staraj się umieścić jak najwięcej przedmiotów w zasięgu ich rąk, upewnij się, że na drodze do półek i wieszaków nie ma żadnych przeszkód. Rozmawiając z osobą korzystającą z wózka weź krzesło i usiądź na jej poziomie. Jeżeli nie jest to możliwe, stań w niewielkiej odległości, żeby nie musiała ona nadwyręzać szyi, aby nawiązać z tobą kontakt wzrokowy.
- Jeżeli kasa w miejscu twojej działalności jest zbyt wysoka, żeby osoba korzystająca z wózka mogła cię widzieć ponad nią, wyjdź zza kasy, żeby ją obsłużyć. Jeżeli wiąże się to z wypełnianiem formularzy lub składaniem podpisu, miej pod ręką podkładkę do pisania.
- Jeżeli w budynku, w którym mieści się twoja firma, jest kilka alternatywnych dróg, umieść dla osób korzystających z wózka drogowskazy, aby łatwo mogły znaleźć najlepszą z nich. Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul również będą chciały skorzystać z najdogodniejszej drogi, lecz niekiedy schody są dla nich łatwiejsze do pokonania niż podjazd. Dopilnuj, aby recepcjonistki i ochroniarze byli w stanie skierować te osoby na najlepszą dla nich drogę w budynku.
- Jeżeli najbliższa toaleta publiczna nie jest dostosowana dla potrzeb osób niepełnosprawnych lub znajduje się na piętrze, które jest dla nich niedostępne, pozwól osobie na wózku skorzystać z toalety prywatnej albo służbowej.

Utrzymuj specjalne podjazdy wolne od wszelkich przeszkód

Keep ble s of ear.



- Osoby poruszające się przy pomocy laski lub kul potrzebują ramion, aby utrzymać równowagę, więc nigdy ich za nie nie chwyć. Osoby mające trudności z poruszaniem się opierają się czasem o drzwi, aby je otworzyć. Otwieranie im drzwi zza ich pleców lub otwieranie ich zniechęca może spowodować ich upadek. Nawet popychanie lub wypychanie wózka może przerodzić się w problem, więc zanim zaoferujesz swoją pomoc, zawsze zapytaj, w jaki sposób to zrobić.
- Jeśli oferujesz osobie mającej trudności z poruszaniem się miejsce siedzące, pamiętaj, że niektórym osobom może być łatwiej skorzystać z siedzenia z podłokietnikami lub z wyższym siedziskiem.
- Dużym problemem, z jakim muszą zmagać się osoby mające trudności z poruszaniem się, są upadki. Pamiętaj, aby zawsze umieszczać odpowiednią ilość znaków ostrzegawczych na mokrych podłogach, a kiedy pada deszcz lub śnieg wyłóż wycieraczki, żeby podłogi pozostały suche (dopilnuj jednak, żeby nie było ich za dużo, gdyż mogłoby to utrudniać poruszanie się osobom korzystającym z wózka).
- Osoby, które na pierwszy rzut oka nie mają problemów z poruszaniem się, również mogą mieć pewne szczególne potrzeby w tej kwestii. Na przykład osoby ze schorzeniami układu oddechowego lub krążenia mogą nie być w stanie pokonywać długich dystansów pieszo lub też szybko chodzić. Pamiętaj, że w muzeum, hotelu lub markecie powinna znajdować się wystarczająca ilość ławek, na których osoby takie mogłyby odpocząć.
- Niektóre osoby nie mogą w pełni poruszać swoimi dłońmi, nadgarstkami czy ramionami. Bądź przygotowany na to, aby udzielić im pomocy przy sięganiu, chwytaniu i podnoszeniu przedmiotów, otwieraniu drzwi i gablot czy obsługiwaniu automatów i innego sprzętu.

**Nie proś osoby korzystającej z wózka o potrzymanie twoich rzeczy. Szanuj przestrzeń osobistą tej osoby.**

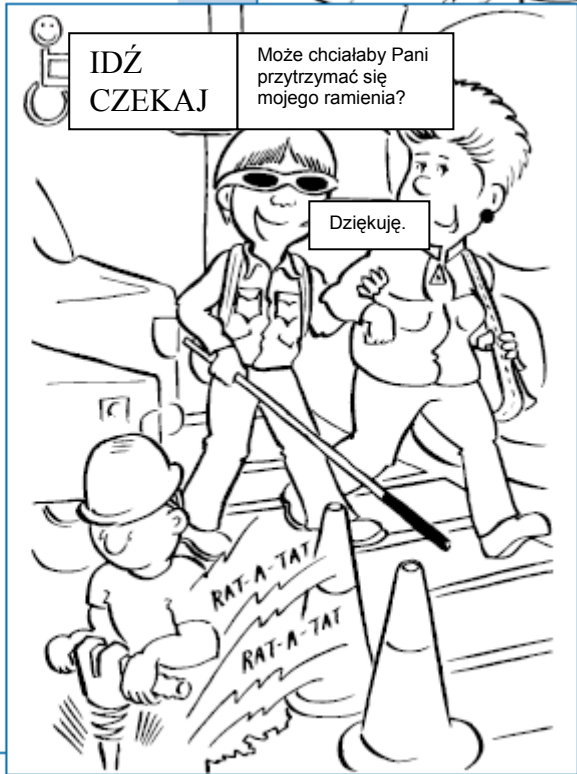


## Osoby niewidome lub niedowidzące

**OSOBY NIEWIDOME** umieją orientować się w terenie i poruszać się po ulicach.

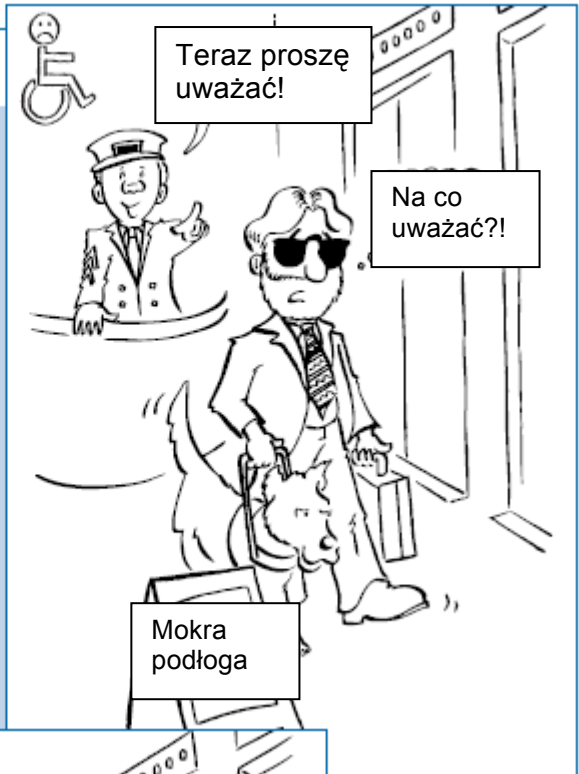
- Osoby te są w stanie same podróżować, choć czasem korzystają z laski lub z pomocy psa przewodnika. Niektóre osoby mogą mieć problemy ze wzrokiem, które nie są widoczne. Bądź przygotowany, aby udzielić takiej osobie pomocy – na przykład przeczytać jej coś – kiedy cię o to poprosi.
- Zanim nawiążesz kontakt fizyczny, uprzedź o tym osobę niewidomą. Wymień swoje imię, a jeśli jest to stosowne – również funkcję, jaką pełnisz, np. ochroniarz, bileter, opiekun społeczny, recepcjonistka czy kolega z wydziału. Powinieneś też przedstawić osobę niewidomą wszystkim osobom z grupy, aby nie poczuła się ona wykluczona.
- Jeżeli nowy klient lub pracownik jest osobą niewidomą lub niedowidzącą, oprowadź ją po wszystkich pomieszczeniach.
- Osoby niewidome korzystają ze swoich rąk do utrzymywania równowagi, więc jeśli chcesz taką osobę poprowadzić, zaproponuj jej swoje ramię, zamiast chwytać ją za rękę (można jednak poprowadzić rękę osoby niewidomej do poręczy lub oparcia krzesła, jeśli chce ona wejść na schody lub usiąść).
- Jeżeli osoba niewidoma korzysta z pomocy psa przewodnika, idź po przeciwnej stronie niż pies. Idąc opisz otoczenie i wskazuj przeszkody, np. schody („w górę” lub „w dół”) albo dziurę w chodniku. Inne zagrożenia to: drzwi obrotowe, otwarte drzwiczki szafy i przedmioty wystające ze ścian na poziomie głowy, takie jak rośliny czy lampy. Jeśli chcesz ostrzec osobę niewidomą, zrób to w sposób konkretny. Sam okrzyk „uwaga!” nie pozwoli jej zorientować się, czy ma się zatrzymać, uciekać, pochylić czy coś przeskoczyć.
- Jeżeli wskazujesz osobie niewidomej drogę, podaj jej konkretne wskazówki niewymagające orientacji wzrokowej. Zamiast powiedzieć „skręć w prawo przy półce z materiałami biurowymi” powiedz „idź prosto do końca alejki a potem skręć w prawo”, gdyż osoba ta może nie wiedzieć, gdzie znajdują się materiały biurowe.
- Jeśli musisz już iść i pozostawiasz osobę niewidomą w jakimś miejscu samą, powiedz jej o tym, opisz jej drogę do wyjścia a następnie pozostaw ją blisko ściany, stołu lub w jakimś innym konkretnym miejscu. Pozostawiając taką osobę na środku pomieszczenia sprawiasz jej duży kłopot.
- Nie dotykaj laski ani psa osoby niewidomej. Pies jest w pracy i nie może się rozpraszać, laska stanowi część przestrzeni osobistej danej osoby. Jeśli osoba niewidoma położy gdzieś laskę, nie przekładaj jej, uprzedzaj jedynie wtedy, jeśli może stanowić ona przeszkodę.

Jeżeli osoba niewidząca wymaga poprowadzenia, zamiast chwytać ją za rękę, zaproponuj jej swoje ramię



- Proponuj niewidomym klientom odczytanie informacji podanych w formie pisemnej, np. karty dań, etykiet na produktach albo wyciągu z konta. Odlicz resztę na głos, aby mogli oni zapamiętać, jakie otrzymali banknoty.
- Jeśli serwujesz osobie niewidomej posiłek, opisz jej dokładnie zawartość talerza posługując się orientacją wg zegara (godzina 12 znajduje się najdalej od niej a 6 najbliższej). Usuń z talerza przybranie i wszystkie elementy, które nie nadają się do jedzenia. Niektórzy goście mogą poprosić cię o pokrojenie potrawy na kawałki, możesz to zrobić w kuchni przed jej podaniem.
- Osoby niedowidzące mogą przeczytać jedynie informacje wydrukowane dużą czcionką. Rodzaj czcionki i odpowiednie odstępy są równie ważne, jak jej rozmiar. Etykiety i oznaczenia powinny być napisane wyraźnymi literami kontrastującymi z tłem. Osobom niedowidzącym najłatwiej jest przeczytać tekst napisany wielkimi białymi literami na czarnym tle.
- Bardzo ważnym elementem jest dobre oświetlenie, lecz nie powinno ono być zbyt jasne. Światło odbijające się od błyszczącej tapety może razić w oczy.
- Dopilnuj, aby na drodze, jaką poruszają się osoby niewidome i niedowidzące, nie było żadnych przeszkód. Jeżeli osoby te są twoimi regularnymi klientami lub też pracownikami, informuj je o wszelkich zmianach, np. o przestawionych meblach, sprzętach i innych przedmiotach.

**Podając wskazówki osobie niewidzącej lub niedowidzącej, bądź dokładny.**





## Osoby niesłyszące lub niedosłyszące

**POLSKI JĘZYK MIGOWY** to zupełnie inny język niż polski mówiony, charakteryzuje się on zupełnie inną składnią. Czytanie z ruchu warg jest dla osób niesłyszących bardzo trudne, jeśli ich pierwszym językiem jest język migowy, gdyż większość dźwięków powstaje wewnątrz jamy ustnej – trudno jest czytać z ruchu warg w drugim języku.

Osoby niedosłyszące porozumiewają się jednak w języku polskim. Słyszac w ograniczonym stopniu, wspomagają się aparatami słuchowymi i/lub patrzą na usta swojego rozmówcy, aby ułatwić sobie komunikację.

Istnieje wiele sposobów i stylów komunikowania się stosowanych przez osoby z utratą słuchu, których nie sposób krótko opisać. Należy wspomnieć, że większość dorosłych, którzy niedawno utracili słuch, nie posługuje się językiem migowym, lecz polskim i w komunikacji wspomagają się urządzeniami do pisania lub wspomagającymi słuch. Osoby z implantami ślimakowymi, tak samo jak osoby z innymi formami utraty słuchu, informują zwykle swoich rozmówców jak najlepiej się z nimi porozumiewać.

- Jeżeli wymiana informacji ma być skomplikowana, np. podczas rozmowy w sprawie pracy, wizyty u lekarza czy powiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, najskuteczniejszym sposobem komunikowania się z osobą posługującą się językiem migowym jako pierwszym językiem jest pomoc wykwalifikowanego tłumacza tego języka. W prostych interakcjach, takich jak składanie zamówienia w restauracji czy wynajmowanie pokoju hotelowego, zwykle wystarczy pisanie komunikatów na kartce.
- Aby dowiedzieć się, czy dana osoba chce porozumiewać się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc czy mówiąc, obserwuj jakie daje ci sygnały. Jeżeli nie rozumiesz, co mówi osoba niesłysząca lub niedosłysząca, poinformuj ją o tym.
- Jeżeli podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego, patrz na osobę niesłyszącą i utrzymuj z nią kontakt wzrokowy. Zwracaj się bezpośrednio do niej („czego się napijesz?”), a nie do tłumacza („spytaj czego się napije”).
- Nie podejmuj decyzji za osoby niesłyszące, należy je włączać w proces podejmowania decyzji ich dotyczących.
- Zanim zaczniesz mówić do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej, upewnij się że na ciebie patrzy. W zależności od sytuacji możesz zamachać ręką, dotknąć jej ramienia lub włączyć i wyłączyć światło.
- Jeżeli osoba niesłysząca lub niedosłysząca nie zrozumie któregoś zdania, nie powtarzaj go a ujmij to, co chcesz powiedzieć inaczej.
- Mów z twarzą zwróconą w kierunku rozmówcy. Cichy, dobrze oświetlony pokój jest najlepszy do skutecznej komunikacji. Jeśli stoisz przy źródle światła, np. przy oknie, i jesteś zwrócony do niego plecami, blask może spowodować, że twoja twarz będzie niewyraźna, co uniemożliwi osobie niedosłyszącej czytanie z ruchu warg.
- Mów wyraźnie. Większość osób niedosłyszących pomaga sobie w zrozumieniu

wypowiedzi patrząc na usta rozmówcy. Gdy mówisz nie żuj gumy, nie pal papierosów ani nie zasłaniaj ust.

- Nie musisz krzyczeć do osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej. Jeśli osoba ta używa aparatu słuchowego, jest on na pewno dostosowany do normalnego poziomu głosu i twój krzyk będzie przez to zniekształcony.

**Jeżeli wymiana informacji jest skomplikowana, najskuteczniejszym sposobem komunikowania się z osobą niesłyszącą jest pomoc wykwalifikowanego tłumacza języka migowego.**



Czynsz za mieszkanie jest płatny co miesiąc, należy również wpłacić kaucję zwrotną w wysokości 5 tysięcy PLN oraz bezzwrotną opłatę za korzystanie z wyposażenia...

BIURO WYNAJMU MIESZKAŃ

Szkoda, że nie mamy tłumacza języka migowego

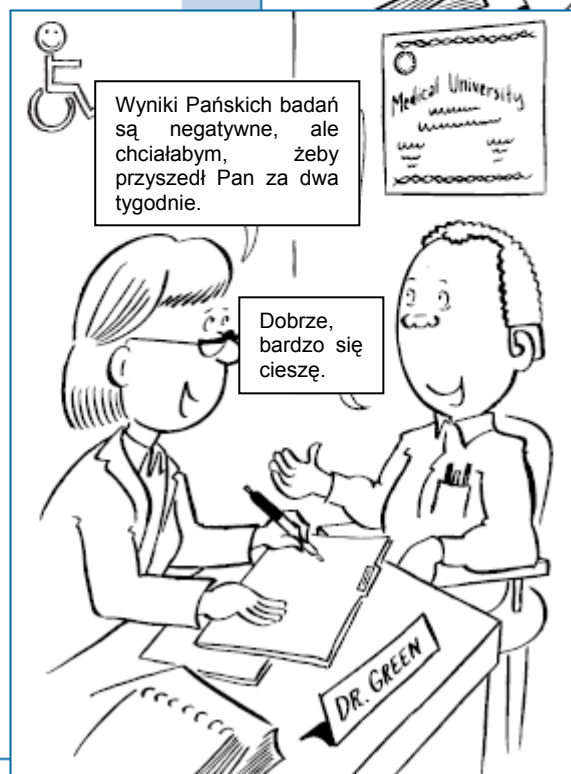


Opłata za korzystanie z wyposażenia nie podlega zwrotowi.

BIURO WYNAJMU MIESZKAŃ



**Kiedy rozmawiasz z osobą mającą problemy ze słuchem, nie zasłaniaj twarzy.**



Jeżeli nie  
możesz  
zrozumieć  
osoby z  
zaburzenia  
mi mowy,  
poproś ją o  
powtórzenie

e  
e  
g  
h  
t,  
n  
t.



Fypko błakuje  
miejf na  
seminajjum na  
femaf posiału  
wywków.

Chyba będę się po  
prostu uśmiechał i  
udawał, że rozumiem, co  
ten gość do mnie mówi.



Fypko błakuje  
miejf na  
seminajjum na  
femaf posiału  
wywków.

Możesz  
powtórzyć?  
Jakie  
seminarium?

Posiał  
wwwków.

A, podział zysków!  
Idziesz?



## Osoby z zaburzeniami mowy

**OSOBA, KTÓRA DOZNAŁA UDARU** ma poważne zaburzenia słuchu, korzysta z protezy głosu, jąka się lub ma inne zaburzenia mowy, które utrudniają jej zrozumienie.

- Poświęć takiej osobie pełną uwagę. Nie przerywaj jej, ani nie kończ za nią zdań. Jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem, nie przytakuj. Po prostu poproś o powtórzenie. W większości przypadków osoba ta nie będzie miała nic przeciwko powtórzeniu i doceni twój wysiłek w wysłuchanie tego, co ma do powiedzenia.
- Jeżeli nie jesteś pewien czy dobrze zrozumiałeś, dla sprawdzenia możesz powtórzyć informację.
- Jeżeli pomimo prób nadal nie możesz zrozumieć danej osoby, poproś ją o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć, lub zaproponuj inny sposób ułatwienia komunikacji.
- Ciche otoczenie ułatwia komunikację.
- Nie dokuczaj, ani nie wyśmiewaj się z osoby z zaburzeniami mowy. Możliwość skutecznego komunikowania się oraz poważne traktowanie jest ważne dla nas wszystkich.

## Osoby niskiego wzrostu

**ZDIAGNOZOWANYCH ZOSTAŁO 200 RODZAJÓW ZABURZEŃ ZWIĄZANYCH ZE WZROSTEM**, które wywołują karłowatość, przejawiającą się tym, że dana osoba mierzy 140 cm wzrostu lub mniej. Osoby średniego wzrostu często zaniżają umiejętności karłów. Traktowanie dorosłej osoby jak urocze dziecko może stanowić trudną do pokonania przeszkodę.

- Zadbaj o to, aby wszystkie niezbędne przedmioty w możliwie jak największym stopniu znajdowały się w zasięgu osoby.
- Miej świadomość tego, że osoby niskiego wzrostu liczą na to, że będą mogły korzystać ze wszelkich urządzeń dostosowanych do swojego wzrostu. Zwracaj uwagę na to, aby nie korzystać z zamocowanych na niższym poziomie telefonów, okienek bankowych oraz pisuarów, jeżeli ich liczba jest ograniczona.
- Podobnie jak w przypadku osób z innymi rodzajami niepełnosprawności, nigdy nie głaszcz po głowie, ani nie całuj w nią osoby niskiego wzrostu.
- Komunikacja może być łatwiejsza, jeżeli rozmówcy znajdują się na tym samym poziomie. Osoby niskiego wzrostu mają różne preferencje. Możesz przykłęknąć, aby znaleźć się na poziomie osoby, z którą rozmawiasz, odsunąć się, aby umożliwić kontakt wzrokowy, a twój rozmówca nie musiał zadzierać głowy (może być to trudne w pomieszczeniu, w którym przebywa duża liczba osób) lub usiąść na krześle. Zachowuj się naturalnie i reaguj na wskazówki ze strony rozmówcy.

## Osoby z porażeniem mózgowym

**W WYNIKU USZKODZENIA CENTRALNEGO UKŁADU NERWOWEGO** osoby z porażeniem mózgowym mają trudności z kontrolowaniem swoich mięśni.

- Postępuj według zamieszczonych powyżej wskazówek dotyczących porozumiewania się z osobami z zaburzeniami mowy.
- Wiele osób z porażeniem mózgowym mówi w sposób niewyraźny, wykonując przy tym mimowolne ruchy ciała. Twoim pierwszym odruchem może być zlekceważenie tego, co osoby te chcą powiedzieć z powodu ich powierzchowności. Kontroluj swoje reakcje i rozmawiaj z daną osobą w taki sam sposób, jakbyś rozmawiał z kimkolwiek innym.
- Osoba, która może wydawać się pijana, chora lub wymagać natychmiastowej pomocy medycznej, może mieć w rzeczywistości porażenie mózgowe lub posiadać inny rodzaj niepełnosprawności. Zanim zaczniesz działać na podstawie pierwszego wrażenia, zdobądź niezbędne informacje niezależnie od tego, czy dana sytuacja ma charakter biznesowy, społeczny czy prawny.



## Zespół Tourette'a

**OSOBY Z ZESPOŁEM TOURETTE'A** mogą wydawać dźwięki lub wykonywać gesty, tiki, których nie są w stanie kontrolować. Niewielki odsetek osób z zespołem Tourette'a mimowolnie wypowiada przekleństwa, obelgi lub nieprzyzwoite słowa. W przypadku pracownika lub innej osoby z zespołem Tourette'a dobre skutki przynosi zrozumienie i akceptacja ze strony współpracowników oraz innych osób.

- Jeżeli u osoby z zespołem Tourette'a podczas rozmowy pojawiają się tiki wokalne, po prostu poczekaj, aż miną, a następnie spokojnie kontynuuj rozmowę.
- Im usilniej osoba ta próbuje je powstrzymać, tym bardziej atak się nasila. Pomoc może zapewnić osobie z zespołem Tourette'a możliwość opuszczenia na chwilę spotkania lub rozmowy, aby w odosobnieniu przeczekała atak.

## Osoby o odmiennym wyglądzie

**PROBLEM ODMIENNOŚCI** dotyczy osób, które mogą nie posiadać ograniczeń odnoszących się do ich codziennej aktywności, ale z powodu swojego wyglądu są traktowane jak gdyby były niepełnosprawne. Osoby ze zmianami na twarzy, takimi jak rozszczep wargi lub podniebienia, deformacje czaszkowo-twarzowe lub zmiany skórne; osoby o ponadprzeciętnie niskim lub wysokim wzroście lub wadze; osoby, u których mogą być widoczne skutki przyjmowania leków, np. drżenie – krótko mówiąc, osoby o odmiennym wyglądzie – często spotykają się z tym, że ludzie przyglądają się im, odwracają wzrok lub patrzą na nie w taki sposób, jakby były niewidoczne.

- Wszyscy odczuwają potrzebę pozytywnego obrazu własnej osoby, aby czuć się w pełni aktywnym członkiem społeczeństwa. Upewnij się, że nie przyczyniasz się do piętnowania osób o odmiennym wyglądzie.
- Jeżeli widzisz osobę odpowiadającą takiemu opisowi, po prostu uśmiechnij się do niej.
- Jeżeli sytuacja temu sprzyja, zacznij rozmowę i włącz tę osobę do wszelkich toczących się aktualnie wydarzeń, tak samo, jakbyś uczynił to w przypadku osoby o „przeciętnym wyglądzie”.

## Ukryta niepełnosprawność

**NIE KAŻDY RODZAJ NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI JEST WIDOCZNY.** Pewne osoby mogą prosić cię o coś lub zachowywać się w sposób, który wydaje ci się dziwny. Taka prośba lub zachowanie może mieć związek z niepełnosprawnością tej osoby.

Na przykład, możesz udzielać komuś na pozór prostych wskazówek słownych, ale osoba ta prosi cię o zapisanie tych informacji. Może mieć ona trudności z przyswajaniem informacji i komunikacja w formie pisemnej jest dla niej łatwiejsza. Albo na pozór zdrowa osoba może poprosić w kolejce o miejsce siedzące, a nie stojące. Osoba ta może odczuwać zmęczenie związane ze swoim stanem zdrowia, na przykład chorobą nowotworową lub może odczuwać skutki zażywania leków.

Pomimo, iż ukryta, niepełnosprawność jest w tych przypadkach prawdziwa. W miarę możliwości szanuj potrzeby i prośby takiej osoby.

## **Epilepsja (padaczka)**

**EPILEPSJA TO STAN NEUROLOGICZNY**, charakteryzujący się napadami padaczkowymi pojawiającymi się w przypadku zaburzeń czynności mózgu w postaci wyładowań bioelektrycznych. Napady padaczkowe mogą mieć gwałtowny przebieg lub może wydawać się, że dana osoba znajduje się w transie. Podczas napadów częściowych złożonych, osoba, która jest nimi dotknięta może chodzić lub wykonywać inne ruchy, chociaż w rzeczywistości jest ona nieprzytomna.

- Jeżeli ktoś dostaje ataku padaczki, nic nie można zrobić, aby go powstrzymać. Jeżeli osoba ta przewróciła się, upewnij się, że jej głowa jest bezpieczna i czekaj, aż atak minie.
- Kiedy atak ustąpi, osoba ta może czuć się zdezorientowana i zawstydzona. Spróbuj zapewnić jej odosobnione miejsce, aby mogła się uspokoić.
- Miej świadomość tego, że u niektórych osób napady padaczkowe mogą wywoływać pagery i światło stroboskopowe.

**Staraj się unikać sprayów lub innych produktów w rozpylaczu, kiedy w swoim sklepie przebywają klienci.**



## **Wieloczynnikowa nadwrażliwość chemiczna (ang. *Multiple Chemical Sensitivity*) oraz zaburzenia układu oddechowego**

**OSOBY Z MCS ORAZ ZABURZENIAMI UKŁADU ODDECHOWEGO**, takimi jak astma lub rozedma płuc, reagują na znajdujące się w powietrzu toksyny. Silną reakcję może wywołać zaduch, opary środków czyszczących, perfum, środków do prania dywanów, odświeżaczy powietrza, czy nawet opary markerów.

- Staraj się unikać czyszczenia stołów, okien lub innych powierzchni środkami w sprayu, jeżeli w twoim miejscu pracy przebywają inne osoby. Jeżeli musisz użyć produktu w sprayu, rozpylaj lub rozlewaj go bezpośrednio na tkaninę, a nie w powietrze. W miarę możliwości używaj produktów z mniejszą zawartością toksyn. Poproś pracowników, którzy mają kontakt z klientami, aby z umiarem stosowali perfumowane środki do pielęgnacji ciała, takie jak wody kolońskie, lakiery do włosów, balsamy do rąk oraz płyny po goleniu.
- Na utrzymywaniu dobrej wentylacji oraz ogólnej dobrej jakości powietrza wewnątrz pomieszczeń skorzystają nie tylko twoi klienci z MCS lub zaburzeniami układu oddechowego, ale pomoże to również tobie i twoim pracownikom zachować lepsze zdrowie i sprawność umysłową.
- Szczególnie szkodliwe dla osób z MCS lub zaburzeniami układu oddechowego może być bierne palenie. Stosuj i egzekwuj stosowanie przepisów antynikotynowych, również w toaletach i na klatkach schodowych. Przekonaj osoby, aby nie gromadziły się przy wejściu do twojej firmy. Jeżeli jest to konieczne, wyznacz oddzielną palarnię, której drzwi są zawsze zamknięte, a powietrze wentylowane na zewnątrz.

Zawsze  
zapytaj,  
zanim  
udzielisz  
pomocy.



## **HIV & AIDS**

**NOSICIELE LUDZKIEGO WIRUSA NIEDOBORU ODPORNOŚCI (HIV)** lub chorujące na zespół nabytego niedoboru odporności (AIDS) mają osłabiony układ odpornościowy, co oznacza, że ich organizmy mają trudności ze zwalczaniem infekcji.

- Wirusem HIV nie można zarazić się przez zwykły kontakt, na przykład przez podanie ręki, a zatem nie obawiaj się dotykać lub być dotykany przez osobę z AIDS.
- Osoba z wirusem HIV lub AIDS jest szczególnie narażona na infekcje przenoszone przez powietrze. Uważaj, aby nie narażać innych osób. Jeżeli masz infekcję dróg oddechowych lub inną łatwo przenoszącą się chorobę, pomyśl o wszystkich swoich klientach i pracownikach i jeżeli jest to możliwe, zostań w domu.
- Wiele osób z AIDS czuje się napiętnowanych. Poprzez zwykłe powitanie lub podanie ręki dasz im odczuć, że są akceptowani. Ma to dla nich bardzo duże znaczenie.

### **KILKA SŁÓW NA TEMAT POUFNOŚCI:**

Możesz naprawdę troszczyć się o osobę niepełnosprawną, która przechodzi kryzys, nagle choruje lub z niewyjaśnionych powodów nie przychodzi do pracy, bądź też wyrażać zwykłą ciekawość na jej temat. Pomimo swoich obaw, szanuj prywatność tej osoby. Pozwól jej mówić o swojej sytuacji, jeżeli i kiedy jej to nie krępuje.



## Zaburzenia psychiczne

**OSOBY Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI** mogą mieć czasami trudności z radzeniem sobie z zadaniami i kontaktami codziennego życia. Ich zaburzenia mogą zakłócać ich zdolność odczuwania, myślenia lub współżycia z innymi. Większość osób z zaburzeniami psychiatrycznymi nie jest agresywna. Jedną z głównych przeszkód, jakie napotykają jest nastawienie osób w swoim otoczeniu. W związku z tym, że zaburzenia te mają charakter ukryty, może zdarzyć się, że nawet nie zorientujesz się, że dana osoba ma problemy związane ze stanem umysłowym.

- Stres może wpływać na zdolność funkcjonowania takiej osoby. Spróbuj ograniczyć do minimum napięcie towarzyszące danej sytuacji.
- Osoby z zaburzeniami psychicznymi mają różne osobowości i różne sposoby radzenia sobie ze swoją niepełnosprawnością. Niektórzy mogą mieć trudności z rozumieniem znaków społecznych, podczas gdy inni mogą być nadwrażliwi. Jedna osoba może być pełna energii, a inna może wydawać się niemrawa. Traktuj każdą osobę jako indywidualną jednostkę. Zapytaj, co sprawi, że poczuje się swobodnie i w możliwie jak największym zakresie szanuj jej potrzeby.
- W sytuacji kryzysowej zachowaj spokój i udziel wsparcia w taki sam sposób, jak w przypadku każdej innej osoby. Zapytaj, jak możesz pomóc i dowiedz się, czy osoba ta posiada swojego asystenta, po którego można posłać. Jeżeli sytuacja tego wymaga, możesz zapytać, czy osoba ta ma ze sobą lekarstwa, które musi zażyć.

## Zaburzenia poznawcze:

**OSOBY Z UPOŚLEDZENIEM UMYSŁOWYM** (czasami określanym jako zaburzenia rozwojowe) wolno się uczyć. Mają trudności z wykorzystaniem zdobytej wiedzy i umiejętności oraz z zastosowaniem ich w różnych miejscach i sytuacjach.

- Zwracaj się do takiej osoby używając jasno sformułowanych zdań, prostych słów i raczej konkretnych, a nie abstrakcyjnych pojęć. Pomóż jej zrozumieć złożoną koncepcję, dzieląc ją na mniejsze części.
- Nie używaj języka dziecięcego, ani nie traktuj protekcjonalnie osób z upośledzeniem umysłowym. Dostosuj tempo, stopień złożoności i słownictwo twojej wypowiedzi do osoby, z którą rozmawiasz.
- Pamiętaj, że masz do czynienia z osobą dorosłą, która sama może podejmować decyzje, chyba, że poinformowano cię, że jest inaczej.
- Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą starać się za wszelką cenę zadowolić rozmówcę. Podczas rozmowy taka osoba może mówić ci to, co jej zdaniem chcesz usłyszeć. W niektórych sytuacjach, takich jak egzekwowanie prawa czy badanie lekarskie, może mieć to swoje poważne konsekwencje, jeżeli stosowana przez ciebie technika rozmowy nie jest skuteczna. Pytania powinny być formułowane w neutralny sposób, aby uzyskać dokładne informacje. Zweryfikuj odpowiedzi, powtarzając każde pytanie w inny sposób.
- Osoby z upośledzeniem umysłowym mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj twojemu rozmówcy wystarczającą ilość czasu.
- Przejrzyste oznakowanie z piktogramami może pomóc osobie z upośledzeniem umysłowym znaleźć drogą na terenie obiektu.
- Osoby z upośledzeniem umysłowym działają w pracy i w codziennym życiu według ustalonego i znajomego porządku. Miej świadomość tego, że zmiana otoczenia lub ustalonego porządku może wymagać pewnej uwagi i czasu na dostosowanie się.

## Zaburzenia poznawcze:

### Trudności z przyswajaniem wiedzy

**TRUDNOŚCI Z PRYSWAJANIEM WIEDZY TO ZABURZENIA UTRZYMUJĄCE SIĘ PRZEZ CAŁE ŻYCIE**, które ograniczają zdolność danej osoby do pozyskiwania, przekazywania lub przetwarzania informacji. Większość osób z trudnościami z przyswajaniem wiedzy, chociaż dotyczą je pewne ograniczenia, ma przeciętną lub ponadprzeciętną inteligencję. Możesz nie zdawać sobie sprawy z tego, że dana osoba ma trudności z przyswajaniem wiedzy, ponieważ tak dobrze radzi sobie ze wszystkim. Albo też nie za bardzo możesz zrozumieć, dlaczego tak dobrze radząca sobie ze wszystkim osoba ma problemy z jednym aspektem swojej pracy.

- Osoby z dysleksją lub mające innego rodzaju trudności w czytaniu, mają problemy z odczytywaniem informacji na piśmie. Udziel takim osobom ustnych wyjaśnień i zapewnij dodatkowy czas na przeczytanie informacji.
- Nie wyrażaj zdziwienia w sytuacji, kiedy udzielasz komuś prostych instrukcji, a osoba ta prosi cię o ich zapisanie. Osoba mająca trudności z przyswajaniem wiedzy, na przykład z zaburzeniami percepcji słuchowej, może potrzebować, aby informacje zostały jej zademonstrowane lub przekazane na piśmie, ponieważ informacje ustne „mieszają się” jej, kiedy słucha.
- Zapytaj taką osobę o najlepszy sposób przekazania jej informacji. Niech twój przekaz będzie bezpośredni. Osoba mająca trudności z przyswajaniem wiedzy może mieć trudności z wychwytywaniem subtelności.
- Takiej osobie może być łatwiej funkcjonować w cichym otoczeniu, którego nie zakłóca na przykład włączone radio, przechodzące osoby czy zasłony z jaskrawymi wzorami.

## Zaburzenia poznawcze:

### Urazowe (lub nabyte) uszkodzenie mózgu

**OSOBY Z URAZOWYM USZKODZENIEM MÓZGU** odniosły obrażenia mózgu, zwykle w następstwie urazu, na przykład podczas wypadku lub w wyniku udaru.

- W przypadku osób z urazowym uszkodzeniem mózgu zastosowanie mają również niektóre czynniki wpływające na osoby mające trudności z przyswajaniem wiedzy. Osoby z uszkodzeniem mózgu mogą nie mieć kontroli nad mięśniami lub nie mogą wykonywać pewnych ruchów, co może nie być oczywiste. Na przykład, dana osoba może nie być w stanie napisać swojego nazwiska, chociaż może poruszać ręką.
- Osoba z uszkodzeniem mózgu może mieć słabą kontrolę nad impulsami. Taka osoba może czynić nieodpowiednie uwagi i nie rozumieć znaków społecznych, albo nie „wychwytywać” oznak tego, że kogoś obrażała. W swojej frustracji, aby zrozumieć, lub aby przekazać swoje opinie, może wydawać się natarczywa. Wszystkie tego typu zachowania są wynikiem odniesionych obrażeń.
- Osoba z uszkodzeniem mózgu może nie być w stanie postępować według wskazówek z powodu słabej pamięci krótkoterminowej, albo słabej orientacji kierunkowej. Może poprosić o to, aby jej towarzyszyć lub może korzystać z pomocy psa przewodnika dla orientacji, chociaż nie wydaje się mieć trudności z poruszaniem.
- Jeżeli nie jesteś pewien, czy osoba, z którą rozmawiasz cię rozumie, zapytaj, czy chciałaby, żebyś zapisał jej to, co mówisz.
- Osoba ta może mieć trudności z koncentracją lub uporządkowaniem myśli, w szczególności w otoczeniu, w którym oddziałuje duża ilość bodźców, na przykład w zatłoczonym kinie lub na dworcu. Bądź cierpliwy. Możesz zaproponować przejście w inne miejsce, w którym działa mniej czynników rozpraszających.

## Zwierzęta pomagające osobom niepełnosprawnym

**NIEKTÓRE OSOBY** niesłyszące, niewidome lub niedowidzące, lub osoby z urazowym uszkodzeniem mózgu, padaczką lub posiadające inne rodzaje niepełnosprawności, mogą korzystać z pomocy zwierząt towarzyszących im w codziennym życiu.

- Kiedy ustalasz, czy dane zwierze pomaga osobie niepełnosprawnej, osoba ta może nie posiadać informacji potwierdzającej jego funkcję. Oznacza to, że zasadniczo będziesz musiał dokonać modyfikacji polityki „zakazu wprowadzania zwierząt”, aby taka osoba mogła wejść z towarzyszącym jej zwierzęciem.
- Zwierzęta pomagające osobom niepełnosprawnym są zazwyczaj bardzo dobrze wyszkolone i dobrze się zachowują. Jeżeli dana osoba nie może zapanować nad zwierzęciem, możesz poprosić o jego wyprowadzenie.

## Procedury ewakuacji w sytuacji awaryjnej

**OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE** muszą zostać uwzględnione we wszystkich planach ewakuacji z obiektu.

- Przygotuj nieobowiązkową listę osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, które regularnie przebywają w twoim obiekcie, na przykład pracownicy, studenci lub mieszkańcy. Przygotowując taką listę, powiadom te osoby o tym, że chociaż mogą one nie uważać się za „niepełnosprawne”, powinny zostać w niej uwzględnione w przypadku, gdyby potrzebowały pomocy w sytuacji awaryjnej. Taka sytuacja może dotyczyć na przykład osoby, u której stres lub dym może wywołać astmę. Regularnie uaktualniaj tę listę w celu uwzględnienia w niej osób, które tymczasowo nie są w pełni sprawne, na przykład kobieta w ciąży lub osoba ze złamaną nogą.
- Porozmawiaj z każdą osobą z listy, aby zaplanować najbardziej efektywny sposób udzielenia jej pomocy w sytuacji awaryjnej. Na przykład, osoba z zaburzeniami poznawczymi może być zdezorientowana i potrzebować pomocy, aby postępować zgodnie ze wskazówkami. W sytuacji awaryjnej ktoś będzie musiał towarzyszyć osobie niewidomej, nawet jeżeli zna ona drogę na terenie obiektu, w szczególności, jeżeli dana sytuacja dotyczy dużej liczby osób.
- Opracuj również plan uwzględniający nieobowiązkowe wpisy na wypadek sytuacji awaryjnej, która może dotyczyć osób niezwiązanych z obiektem, na przykład klientów, widzów teatru, pacjentów lub innych członków społeczeństwa.
- Przećwicz procedury ewakuacji i regularnie uaktualniaj swoje plany.

## **Zarządzanie konfliktami**

Czasami pojawiają się konflikty między osobami niepełnosprawnymi a miejscami, które odwiedzają w celach rozrywkowych, zawodowych, zdrowotnych lub edukacyjnych. Konflikty te są zwykle wynikiem nieporozumienia lub braku informacji. Czasami dochodzi do konfliktów między osobami niepełnosprawnymi posiadającymi sprzeczne potrzeby. Na przykład, osoba z zaburzeniami słuchu nie słyszy postępowania toczącego się przy otwartym oknie, ale osoba z MCS potrzebuje otwartego okna, aby zapewnić dopływ świeżego powietrza; osoba korzystająca z pomocy psa może popaść w konflikt z osobą z zaburzeniami lękowymi i panicznym strachem przed psami.

Wszystkie te sytuacje wymagają elastyczności, cierpliwości, kreatywności i otwartej komunikacji – woli wysłuchania punktu widzenia drugiej osoby i zdobycia wiedzy.

Czasami same wysiłki podejmowane w dobrej wierze nie wystarczą i zaangażowane podmioty mają trudności ze zrozumieniem swoich różnic. W takich przypadkach rozważ możliwość skorzystania z usług wykwalifikowanego mediatora.

**Nie decyduj za osoby niepełnosprawne, co mogą, albo czego nie mogą robić.**





## Uwagi końcowe

**OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE** to osoby posiadające swoje rodziny, pracę, zainteresowania, sympatie i antypatie, a także problemy i radości. Chociaż niepełnosprawność stanowi integralną część tego, kim są, sama w sobie nie określa tych osób. Nie zamieniaj ich w bohaterów lub ofiary niepełnosprawności. Traktuj te osoby jak indywidualne jednostki.

## Oznakowanie

**ZWRÓĆ UWAGĘ NA DOSTĘPNOŚĆ TWOJEJ FIRMY LUB PROGRAMU**, używając poniższych symboli w reklamach, ulotkach lub jako oznakowanie miejsca świadczenia usług. Obok symboli zamieszczaj opis słowny. W przypadku oznakowania, powiększ symbol i umieść go w najbardziej widocznym miejscu.



**DOSTĘP DLA WÓZKÓW INWALIDZKICH**



**POMOC DLA OSÓB Z ZABURZENIAMI SŁUCHU**



**TŁUMACZ JĘZYKA MIGOWEGO**

## O AUTORZE

Judy Cohen jest dyrektorem wykonawczym Access Resources, firmy zajmującej się mediacjami oraz szkoleniami dla przedsiębiorstw, w zakresie poszukiwania rozwiązań dla problemu domniemanej dyskryminacji, kwestii związanych z wydajnością pracy oraz relacjami międzyludzkimi. Jest również krajowej sławy ekspertem ds. mediacji w sprawach związanych z niepełnosprawnością, z bogatym doświadczeniem w dziedzinie pracy i zatrudnienia, mieszkalnictwa oraz sektora usług publicznych. Dzięki dwudziestopięcioletniemu przygotowaniu z zakresu kształcenia dorosłych, Judy Cohen prowadzi praktyczne szkolenia z udziałem uczestników dla agencji rządowych, przedsiębiorstw, organizacji non-profit oraz związków zawodowych w dużej liczbie konfliktowych obszarach zarządzania, z uwzględnieniem umiejętności rozwiązywania sporów w miejscu pracy i na forum publicznym oraz negocjowania rozsądnych porozumień.

Judy Cohen była członkiem Komisji do spraw niepełnosprawności fizycznej i umysłowej Amerykańskiego Stowarzyszenia Prawników (ang. *ABA Commission on Mental and Physical Disability Law*), a obecnie pełni funkcję koordynatora projektu „ADA Mediation Guidelines” w ramach realizowanego w Benjamin N. Cardozo School of Law programu „Kukin Program for Conflict Resolution”, jest redaktorem strony poświęconej mediacjom ADA [www.mediate.com/adamediation](http://www.mediate.com/adamediation), a także moderatorem forum mediacyjnego ADA i grupy dyskusyjnej na stronie <http://webboard.mediate.com/~ada>.

### Informacje o United Spinal Association

#### **Misja stowarzyszenia**

United Spinal Association jest organizacją non – profit, której celem jest poprawa jakości życia wszystkich obywateli Ameryki z uszkodzeniami lub chorobami rdzenia kręgowego.

#### **O stowarzyszeniu**

Od ponad 60 lat walczymy o prawa weteranów oraz prawa wszystkich osób niepełnosprawnych. Odegraliśmy istotną rolę w tworzeniu Ustawy o niepełnosprawnych (ang. *Americans with Disabilities Act*) i wnieśliśmy znaczący wkład w prace nad ustawą wymagającą od wszystkich nowobudowanych domów wielorodzinnych adaptacji dla potrzeb osób niepełnosprawnych (ang. *Fair Housing Amendments Act*) oraz nad ustawą w sprawie dostępu do przewozów lotniczych (ang. *Air Carrier Access Act*).

Nasze inicjatywy w zakresie badań naukowych i edukacji, polityki rządowej i ustawodawstwa, praw obywatelskich i adwokatury, dostępności i projektów architektonicznych, a także organizacji zawodów lekkoatletycznych, zapewniają weteranom oraz wszystkim Amerykanom z uszkodzeniami lub chorobami rdzenia kręgowego zdrowsze, bardziej niezależne i produktywne życie jako członkowie społeczności, w których żyją.

#### **Publikacje**

W celu bezpłatnego pobrania naszych publikacji prosimy odwiedzić stronę internetową [www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org) (należy wejść na zakładkę „publikacje” w górnej części strony). Wydruki można zamówić pisząc na adres poczty elektronicznej [publications@unitedspinal.org](mailto:publications@unitedspinal.org) lub dzwoniąc pod numer 1-800-444-0120.

**Datki**

United Spinal Association nie otrzymuje żadnego dofinansowania rządowego. Nasze programy są uzależnione wyłącznie od indywidualnych osób, takich jak Państwo, oraz składanych przez Państwa datków odliczanych od podatku. W rzeczywistości, bez Państwa szczodrości nasza organizacja oraz niniejsza praca nie mogłyby zaistnieć.

Jeżeli pragną Państwo udzielić wsparcia finansowego dla naszych znaczących programów prosimy o odwiedzenie strony [www.unitedspinal.org](http://www.unitedspinal.org) (należy wejść w zakładkę „złóż datek” w górnej części strony) lub o telefon pod numer 1-800-404-2899.



Siedziba główna  
United Spinal Association  
75-20 Astoria Blvd  
Jackson Heights, NY, 11370-1177  
Stany Zjednoczone Ameryki  
(718) 803 3782