

Rock solid Foundation, the Netherlands



**Tineret
în acțiune**

**“Ghid de bune practici pentru
o bună interacțiune cu
persoanele cu dizabilități”**

Raluca Oancea & Chris van Maanen

2013

CUPRINS

Ghid de bune practici pentru o bună interacțiune cu persoanele cu dizabilități

1. Prefață & Premize	3
Prefață.....	3
... și Premize.....	4
2. Să definim dizabilitatea	5
2.1 Definiția dizabilității.....	5
2.2 Dizabilitate versus handicap.....	6
3. Interacțiunea cu persoanele cu dizabilități	7
3.1 Socializare	7
3.2 Întâlnirea cu o persoană cu dizabilități	7
3.3 Eliminarea barierelor	7
3.3.1 Mediul.....	7
3.3.2 Atitudine și abordare.....	8
3.4 Bune maniere privind persoanele cu dizabilități.....	8
3.5 Comunicarea	9
3.5.1 Sugestii generale în comunicare	10
3.5.2 Limbajul	10
3.5.3 Termeni recomandați versus de evitat în limbaj.....	10
3.6 Interacțiunea și diferite tipuri de dizabilități.....	12
3.6.1 Sugestii generale.....	12
3.6.2 Strategiile de interacțiune pentru limitări specifice.....	13
4. Persoanele cu dizabilități și ajutorul.....	17
4.1 Cum să oferi ajutorul.....	17
4.2 Oferirea de indicații și cum să însoțești persoanele cu dizabilități	18
5. Mai multe informații.....	20
5.1 Simboluri privind accesibizarea	20
5.2 Site-uri utile	24
5.3 Referințe	25

Ghid de bune practici pentru o bună interacțiune cu persoanele cu dizabilități

1. Prefață & Premize

Prefață...

Prezentul manual este rezultatul cursului de formare: "Ghidul pentru o bună interacțiune cu persoanele cu dizabilități", un proiect realizat în cadrul programului Tineret în Acțiune, sub forma unui curs de instruire care s-a desfășurat în Olanda între 28 octombrie și 7 noiembrie 2013. Tineri din Bulgaria, Slovenia, Polonia, Republica Cehă, Turcia, Italia, Olanda și România au participat și contribuit la acest ghid-manual.

Ideea inițială i-a aparținut trei. Raluca Oancea de la Asociația ADAPTO, România, iar primul model a fost făcut tot de aceasta, fiind totodată și co-trainer în cadrul proiectului. Împreună cu organizatorul și trainerul principal Chris van Maanen, de la fundația Rock Solid din Olanda, au lucrat la realizarea cursului și, cu ajutorul tuturor participanților, au creat acest manual de orientare.

Efortul tuturor a fost esențial pentru succesul acestui proiect, iar împărtășirea cunoștințelor și a experiențelor participanților a dus la bun sfârșit crearea acestui manual în limba engleză. Ulterior a fost tradus în toate limbile țărilor participante și postat pe portalul SALTO. Traducerea în limba română a fost realizată de către Mara Trăistaru, președintele asociației pentru promovarea egalității între tineri ADAPTO din Constanța, România.

Mulțumiri speciale pentru: Adriana Solovei (Republica Moldova), Daniela Nemeti Baba (România), Anci Csatlos (România) pentru tot ajutorul lor în realizarea manualului și lui Anže Podobnik (Slovenia), pentru realizarea desenelor.

Acest proiect a fost finanțat cu sprijinul Comisiei Europene. Această publicație reflectă punctele de vedere ale autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice informație împărtășită de conținutul acestui manual.

~ o ~

... și Premize

Un studiu realizat de Organizația Națiunilor Unite arată că în jur de 10% din populația lumii, 650 de milioane de oameni, trăiesc cu o dizabilitate, aceasta fiind considerată cea mai mare minoritate din lume. Obiectiv vorbind, dizabilitatea este o parte a realității noastre, este ceva cu care toată lumea se confruntă în mod normal cel puțin o dată în viață - fie venim în contact prin intermediul cuiva apropiat sau fie ni se întâmplă personal, pe un termen mai lung sau mai scurt, cu o complexitate mai mult sau mai puțin pronunțată.

În consecință, nu putem spune despre dizabilitate că este, în general, ceva foarte neobișnuit. În ciuda acestui fapt, nu există întotdeauna o interacțiune ușoară cu persoanele cu diferite dizabilități. Reacțiile incomode nu apar neapărat din răutate, ci din cauza lipsei de experiență, pentru că nu există un exemplu pozitiv, sau din ignoranță. Excluderea "funcționează" în ambele sensuri: în primul rând pentru persoana cu handicap din motive evidente, dar, de asemenea, pentru cealaltă persoană, pentru că el/ea se retrage în ignoranță.

În cazul în care una dintre persoane este tânără și lipsită de experiență în acest domeniu, ar fi util să existe un mic ajutor. Au existat până acum ocazii în care ați reperat nevoia de a avea un sfat în această privință, cineva să spargă gheața în discuție sau pe al cărui exemplu să vă puteți baza? Atunci când există o dorință de interacțiune socială cu o persoană cu dizabilități, de obicei, doar câteva idei pot fi suficiente și se pot dovedi foarte utile.

Prin acest ghid nu dorim să înlocuim sfaturile de specialitate, vrem doar să oferim câteva idei de bază care pot fi utilizate în anumite ocazii, cum ar fi atunci când vă întâlniți, când comunicați sau când doriți să oferiți ajutor unei persoane cu dizabilități.

În acest manual puteți găsi un set de linii directoare clare care vă pot ajuta să faceți alegeri cât mai bune în termenii de comunicare și interacțiune cu persoanele cu dizabilități. Ghidul încearcă să dea câteva idei de bază privind eticheta în dizabilitate, să explice terminologia recomandată atunci când comunicăm cu/despre persoanele cu dizabilități, și oferă sugestii pentru moduri adecvate de a interacționa și de a oferi ajutor persoanelor cu deficiențe. Liniile directoare reflectă experiența a 40 de persoane cu și fără dizabilități din opt țări și recomandări a câtorva organizații pentru persoane cu dizabilități din întreaga lume.

~ o ~

2. Să definim dizabilitatea

2.1 Definiția dizabilității

Definiția dizabilității este discutabilă din mai multe motive. Abia în secolul trecut a fost folosit termenul de "dizabilitate" pentru a se referi la o clasă distinctă de oameni. Din punct de vedere istoric, cuvântul "dizabilitate" a fost folosit ca un sinonim pentru "incapacitate". Diferite condiții sunt considerate deficiențe: paraplegie, surditate, orbire, diabet, autism, epilepsie, depresie, HIV, etc., toate fiind clasificate ca "dizabilități".

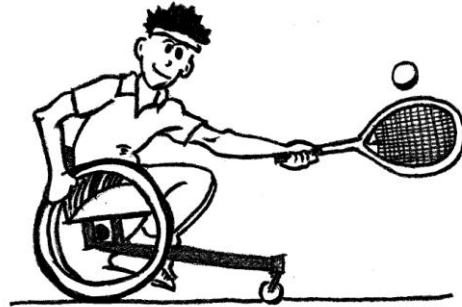
O dizabilitate ar putea fi definită ca o consecință a unei condiții care limitează o persoană de a utiliza una sau mai multe dintre abilitățile ei/lui, cum ar fi mersul pe jos, vorbirea, văzul, auzul, raționamentul sau abilitățile de învățare.

Dar amintește-ți că nu este întotdeauna ușor să îți dai seama dacă o persoană are o dizabilitate sau ce tip de dizabilitate are. În cazul în care o

persoană se comportă "ciudat", ar trebui să iei întotdeauna în considerare faptul că ar putea avea o problemă care nu este evidentă. Încearcă să fi tu însuși, lasă bunul simț și prietenia să facă să cadă barierele care pot apărea.

Unii oameni consideră că a avea o dizabilitate poate merge mai departe decât ceea ce considerăm în mod uzual prin sensul termenului în general, spre exemplu:

- Dacă ești timid în comunicare sau nu prea știi cum să porți o comunicare deschisă cu alte persoane;
- Când ai o condiție care te face să te simți inconfortabil;
- Lipsa de cunoștințe (de exemplu, unii oameni simt că au un handicap în cazul în care nu cunosc limba vorbită a țării/comunității pe care o vizitează);
- Oboseală sau rezistența redusă la efort (datorită unor condiții variate, temporare sau permanente);
- Condiții respiratorii (datorate bolilor de inima, astm, emfizem, sensibilitate la mediu or substanțe chimice sau alte simptome provocate de stres, efort, sau expunerea la cantități mici de praf sau fum, arome și produse parfumate, agenți de curățare, etc.);



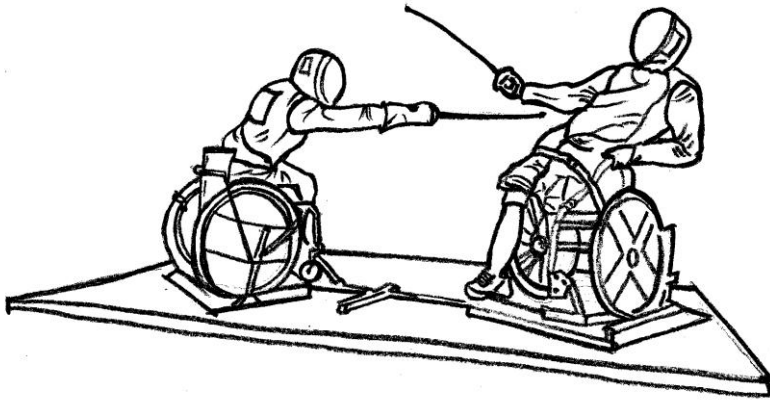
- Timpul poate depăși efectul unei dizabilități (dacă investești suficient timp într-o prietenie cu cineva care are o problemă de vorbire, o să vă puteți înțelege reciproc perfect);

- Dacă ai limitări temporare datorate: chirurgiei, accidentelor sau rănirii (oase rupte, amigdalită, apendicită, etc.).

În concluzie, o definiție largă a handicapului nu exclude pe nimeni deoarece, la un moment dat în viață, toată lumea trebuie să depășească anumite limite care pot varia în funcție de severitate și durată (de la parțială la totală, de la temporară la permanentă). Astfel, concluzia grupului a fost că, la un anumit nivel, "Toată lumea are un handicap într-un fel", doar că, în unele cazuri, limitările sunt mai pronunțate.

~ o ~

2.2 Dizabilitate versus handicap



O dizabilitate este o condiție care poate fi cauzată genetic, de un accident, de o boală sau o traumă, condiție care poate limita abilitățile unei persoane precum vederea, auzul, vorbirea, mobilitate sau

funcția cognitivă. Unele persoane cu dizabilități au una sau mai multe limitări.

Un handicap este o constrângere fizică sau una legată de atitudine, care-i este impusă unei persoane, indiferent dacă acea persoană are sau nu o dizabilitate.

Rampele abrupte, scările, lipsa liftului într-o clădire care are mai mult de un nivel, ușile înguste, sunt doar câteva exemple de bariere impuse persoanelor cu dizabilități care folosesc scaunele cu roțile.

~ o ~

3. Interacțiunea cu persoanele cu dizabilități

3.1 Socializare

Oamenii sunt ființe sociale iar interacțiunea este un proces natural de zi cu zi, indiferent de diferențele dintre noi.

Implică o persoană cu dizabilități în conversație sau în activitate, nu o lăsa pe dinafară doar pentru că te simți stânjenit sau pentru că îți este teamă că el/ea se va simți stânjenit/ă.

Invită persoana așa cum ai face cu oricine altcineva și las-o să decidă singură dacă vrea să participe sau nu.

~ o ~

3.2 Întâlnirea cu o persoană cu dizabilități

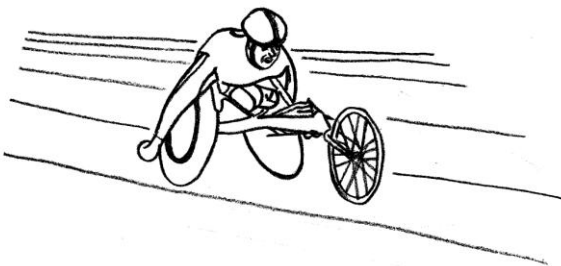
Când te întâlnești cu o persoană cu dizabilități pentru prima dată, zâmbește-i și întâmpin-o cu un gest obișnuit de salut sau cu un salut verbal. Întinde brațul pentru o strângere de mână, dacă asta faci de obicei. În cazul în care persoana nu poate să folosească mâna, îți va spune, și va aprecia că e tratată ca pe oricine altcineva. Dacă este evident că nu poate folosi mâinile, atingeți ușor persoana pe umăr sau pe braț de bun venit și pentru a-ți face cunoscută prezența.

Dacă te întâlnești cu o persoană cu dificultăți de vedere (nevăzător), în primul rând identifică-te verbal. Dacă vă cunoașteți deja sau dacă v-ați mai întâlnit înainte, reamintește-i în ce context, persoana nu are indicii vizuale pentru a-și reîmprospăta memoria.

~ o ~

3.3 Eliminarea barierelor

3.3.1 Mediul



Fii atent în alegerea locației atunci când ai o întâlnire cu o persoană cu dizabilități.

Dacă te întâlnești cu cineva care utilizează un scaun cu roțile, alege o locație care este dotată cu rampe sau lift și asigură-te că ușile (la intrare, lift, baie) sunt suficient de mari și camerele spațioase pentru a avea loc un scaun cu

rotile.

Un mediu zgomotos sau întunecat, sau oameni care vorbesc în același timp, ar putea îngreuna participarea la conversație a persoanelor care au o deficiență de vorbire, auz sau de vizibilitate.

Atenție, o persoană cu sensibilitate chimică pronunțată poate avea o reacție la fum, parfumuri, produse de curățare, sau la alte forme de toxine din mediul înconjurător. Dacă o persoană care folosește un scaun cu rotile îți face o vizită acasă sau la birou, rearanjează mobilierul înainte de sosirea persoanei astfel încât scaunul cu rotile să aibă acces la toate zonele. Aranjează căi de acces pentru deplasarea persoanelor cu deficiențe de vedere și descrieți-i încăperea, cu posibilele obstacole. De asemenea, dacă o persoană nevăzătoare vine de mai multe ori într-o locație (acasă, la birou sau într-o sală), nu schimba mobilierul fără a-i comunica în prealabil și nu lăsa diverse lucruri pe podea, deoarece de cele mai multe ori ea își va aminti foarte rapid locul și obstacolele sale.

3.3.2 Atitudine și abordare

Când întâlnești oameni cu diferite deficiențe, s-ar putea să devii ezitant și prea atent în alegerea cuvintelor și comportamentului față de acea persoană. Fiecare individ este diferit, unele persoane vor găsi ușor o modalitate de a interacționa și de a socializa, așa cum alții vor găsi că este dificil să se adapteze.

Întotdeauna amintește-ți că o persoană cu dizabilități este în primul rând o persoană. El/ea este ca oricine altcineva, singura diferență fiind limitările legate de dizabilitatea sa. Persoanele cu dizabilități (ca și toți ceilalți, de altfel), preferă să te concentrezi pe abilitățile lor, nu pe deficiențele lor. Apreciază persoana în primul rând. Evită privirile și cuvintele care arată milă sau superioritate. Atitudinile și comportamentele sunt cele mai dificile bariere de depășit de către persoanele cu dizabilități.

~ o ~

3.4 Bune maniere privind persoanele cu dizabilități

Mulți oameni se simt inconfortabil în jurul persoanelor cu dizabilități, nu din cauza dizabilității în sine, ci pentru că nu știu cum să se comporte atunci când sunt în prezența unei persoane cu deficiențe. Trebuie să înțelegi că o persoană cu dizabilități este exact ca orice altă persoană, ca tine și ca mine. El/ea

are aceleași aspirații interioare, aceleași temeri, are aceleași simțiri, trăiri și nevoi ca tine. Noi, toți, țintim spre obiective similare. Singura diferență este că unele persoane au mai multe limitări, sau alte limitări, față de altele.

**“Singura dizabilitate
în viață este o
atitudine negativă.”
~ Scott Hamilton ~**

Eticheta este codul de reguli convenționale de comportare (politicoasă) întrebuințat în societate ori între membrii unei anumite profesii sau unui grup.

Regulile de etichetă privind persoanele cu dizabilități sunt în mare parte aceleași ca și regulile generale ale bunelor maniere în societate. Comunicarea ar trebui să decurgă cât mai natural posibil. Desigur, există unele aspecte care trebuiesc luate în considerare pentru a evita situațiile incomode, a nu ofensa pe cineva sau de a nu risca să fim nepoliticoși.

În continuare găsiți câteva recomandări generale, însă țineți cont de faptul că fiecare este diferit, iar unele reguli se pot aplica în mod diferit în funcție de circumstanțe:

- Una din primele reguli atunci când întâlnești o persoană cu o dizabilitate fizică este: nu te uita stăruitor!

- Dacă abia te-ai întâlnit cu o persoană cu dizabilități, evită să faci remarci care sunt intruzive sau prea personale. Nu pune întrebări nepotrivite. Exemplu: nu spuneți "Ce s-a întâmplat cu tine?" sau "De ce nu poți să mergi normal?"

- Menționează deficiența unei persoane numai dacă aceasta este esențială pentru conversație, ori în cazul în care persoana aduce în discuție subiectul sau indică faptul că ar vrea să discute despre asta.

- Când descrii o persoană cu dizabilități, accentul ar trebui să cadă mai degrabă pe individualitatea persoanei, decât pe deficiențele acesteia. Nu defini omul după deficiențele avute.

- Fii tu însuși - la fel ca în orice situație nouă, toată lumea se va simți mai bine dacă te relaxezi.



~ 0 ~

3.5 Comunicarea

În comunicarea cu o persoană cu dizabilități, bazează-te pe bunul simț. Tratează-i pe ceilalți așa cum ți-ai dori să fi tu tratat și permite-ți întotdeauna să te adaptezi la preferințele individuale ale persoanei. Ține minte că există o comunicare reală doar atunci când cealaltă persoană înțelege mesajul pe care-l transmiți și vice-versa.

3.5.1 Sugestii generale în comunicare

- Comunică și comportă-te ca și cum ai discuta cu oricine altcineva.
- Dacă este necesar, adaptează-ți metoda comunicării la nevoile oamenilor.
- Amintește-ți cele 4 reguli principale de comunicare: rămâi concentrat, ascultă cu atenție, încearcă să vezi punctul de vedere al celeilalte persoane, răspunde cu empatie.
- Dacă ai dificultăți în comunicarea cu o persoană cu dizabilități, găsește un alt mod și încearcă din nou (de exemplu, folosește desene, un calculator, etc.).
- Vorbește direct persoanei cu dizabilități, nu prin intermediul asistentului, însoțitorului, sau interpretului, care s-ar putea să fie prezenți.
- Nu vorbi despre persoana cu dizabilități ca și cum ar fi invizibilă, nu ar putea înțelege ceea ce se spune sau nu este în măsură să vorbească pentru ea.
- Nu ridiculiza pe cineva din cauza deficiențelor - acesta este un comportament opresiv și nu ar trebui să fie tolerat. În același timp, o atitudine de superioritate sau care arată un fals entuziasm este, de asemenea, înjositoare.



3.5.2 Limbajul

Limbajul joacă un rol critic în modelarea gândurilor, credințelor și sentimentelor noastre. Limbajul este un instrument puternic, așa că ar trebui să fie utilizat în mod corespunzător:

- Alege-ți cuvintele - ai grijă să nu faci remarci personale intruzive, ofensatoare sau nepotrivite.
- Evită cuvintele sau frazele care pot forma o percepție eronată asupra persoanelor cu dizabilități.
- Folosirea în exces a cuvântului "Normal" ar putea fi nepotrivită pentru că este un termen foarte subiectiv - cine sau ce este normal, oricum?

3.5.3 Termeni recomandați versus de evitat în limbaj

În continuare poți găsi o listă cu termeni care pot fi considerați ofensatori pentru persoanele cu dizabilități, vis-a-vis de limbajul considerat acceptabil/adekvat:

Utilizați	Evitați
- Persoană cu dizabilități; - Persoană care se confruntă cu provocări;	- handicapat
- a avea o dizabilitate	- a suferi de... este afectat de... este o

Ex: Ela are o dizabilitate	victimă a...
- Persoana cu epilepsie, dislexie, schizofrenic	epilepticul, dislexicul, schizofrenicul ăla...
- Alexandru are o deficiență motorie	"Alexandru e șchiop"
- Persoană care utilizează scaunul cu rotile; fotoliu rulant	Ăla din căruț, căruțaș
- Persoană cu deficiențe de auz; - Persoană cu limitare de auz;	- ăla surdu', surdul
- Persoana cu deficiență motorie	- olog
- Persoană cu sindrom Down;	- mongol
- Persoană cu deficiențe de vedere; - Persoană nevăzătoare;	- orbul
- Persoană fără dizabilități vizibile	- normal
- Persoană cu un handicap de lectură;	- cârțița word
- Persoană cu dizabilități mentale sau emoționale;	- handicapat mintal
- Persoană cu dizabilități de învățare	- retardat, imbecil
- Persoană care a experimentat stres emoțional sau mental;	- bolnav psihic
- Persoană cu dizabilități de sănătate mintală;	- bolnav mintal
- Persoană cu deficiențe de creștere	- pitic
- Nu folosiți niciodată cuvântul victimă!!!	- este o victimă...
- Persoană cu dizabilități de vorbire	- limbă înnodată, mut
- Toaletă accesibilă; toaletă pentru persoanele cu dizabilități	- toaleta pentru handicapați
- Parcare pentru persoanele cu dizabilități	- parcare pentru handicapați
- Autobuze adaptate pentru persoanele cu dizabilități	- autobuz pentru handicapați
- El/ea trăiește cu(are) o dizabilitate	- și-a depășit dizabilitatea
- Persoană cu dizabilități congenitale	- defect din naștere
Nu folosi niciodată acești termeni, deoarece aceștia sunt negativi și întăresc stereotipurile!	handicapat, bolnav, invalid, anormal, nebun, sărman, sărac, nenorocit..
* Aceste cuvinte sunt considerate acceptabile în prezent, însă vocabularul se poate modifica în timp	

Dacă nu poți comunica, înseamnă că nu poți fi implicat și astfel, vei fi lăsat pe dinafară. Soluție: găsește o cale de adaptare a metodelor tale.

~ o ~

3.6 Interacțiunea și diferite tipuri de dizabilități

3.6.1 Sugestii generale

1. **Comportă-te natural și cu respect, așa cum ai dori să fi tratat și tu;**

2. **Nu presupune, întreabă!**

Nu presupune nimic legat de o persoană cu dizabilități. Doar pentru că o persoană are o deficiență, nu înseamnă că are și altele (de exemplu: o persoană într-un scaun cu rotile nu are neapărat o dizabilitate mentală, iar o persoană nevăzătoare nu are neapărat o problemă cu auzul). Dacă nu ești sigur/ă dacă te porți în mod corespunzător sau folosești un limbaj adecvat, pur și simplu întreabă.



3. **Contactul vizual** – uită-te întotdeauna direct la persoana cu care vorbești.. același lucru este valabil și în cazul în care aceasta este o persoană cu dizabilități.

4. **Tratează persoanele cu dizabilități cu demnitate și respect, nu cu condescendență și milă** - nu vorbi de sus persoanelor cu dizabilități și nu te purta cu adulții de parcă ar fi copii.

Nu pune persoanele cu dizabilități pe un pedestal și nu le vorbi cu exagerat entuziasm, de parcă îndeplinind activități cotidiene normale ar fi un lucru extraordinar.

5. **Încurajează persoana să-și exprime opiniile** - dacă persoana este adultă, trateaz-o ca atare, iar dacă persoana este un copil, ascultă-l și încurajează-l.

6. **Folosește un ton normal al vocii** – ridicarea vocii provoacă confuzie, iar dacă persoana nu înțelege te va atenționa.

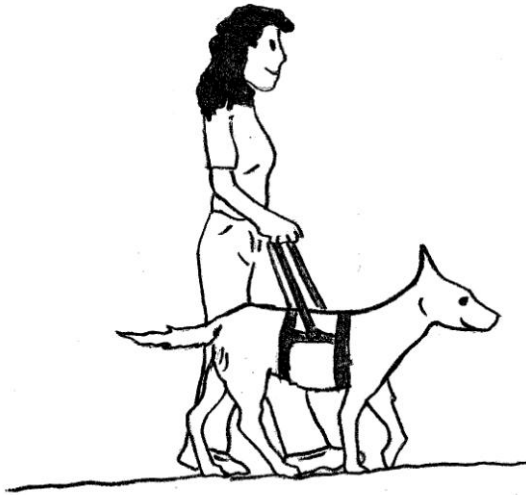
7. **Asigură-te că evenimentele publice pe care le faci sunt accesibile** prin luarea în considerare a nevoilor persoanelor cu dizabilități în faza de planificare. Dacă există o barieră de netrecut, anunță înainte de eveniment.

8. **Respectă spațiul personal al persoanei cu dizabilități.** Exemplu: Păstrează o distanță de siguranță de scaunul cu rotile, dacă persoana folosește unul. Nu te sprijini de fotoliul rulant al unei persoane și nici nu-l utiliza fără permisiune. Amintește-ți că un scaun cu rotile devine o extensie a corpului persoanei care îl folosește și este extrem de important pentru acea persoană. Același lucru este valabil pentru cârje, cadre și bastoane.

9. **Atingerea**

Nu atinge sau nu te juca fără permisiune cu un câine-ghid care asistă o persoană cu dizabilități. În acest caz, câinele nu este un animal de companie, el este responsabil pentru siguranța proprietarului și este întotdeauna ocupat.

Nu atinge o persoană care are o dizabilitate, decât dacă există un motiv bun (cum ar fi strângerea de mână în semn de salut sau în cazul în care persoana a solicitat ajutor). Cu toate acestea, poți atinge ușor pe mână o persoană cu dizabilități de auz



pentru a-i atrage atenția. Nu împinge niciodată scaunul cu roțile al unei persoane fără permisiunea acesteia.

Nu te retrage dacă întâlnești o persoană cu SIDA; strângeți-i mâna ca oricărei alte persoane - nu poți lua SIDA printr-o simplă atingere sau strângere de mână.

10. Nu evita folosirea unor termeni sau expresii comune care conțin cuvinte ca "a vedea", "a merge" sau "a auzi" în jurul persoanelor cu dizabilități. A fi prea conștienți de invaliditatea unei persoane poate provoca disconfort și stânjenală.

11. Nu ocupa locurile special amenajate în autobuz, nu folosi

toailete accesibile, nu parca în parcările sau alte spații rezervate și destinate utilizării de către persoanele cu dizabilități. Ceea ce pentru unii este o alegere, pentru alții este o necesitate.

12. Nu uita să te relaxezi. Cu toții facem greșeli. Dacă ai uitat vreo regulă de bună cuviință, cere-ți scuze. Important este să se păstreze simțul umorului și dorința de a interacționa.

3.6.2 Strategiile de interacțiune pentru limitări specifice

Mai jos poți găsi unele recomandări pentru o mai bună interacțiune cu persoanele cu dizabilități specifice:

Deficiențe locomotorii

Atunci când întâlnești o persoană care folosește un fotoliu rulant rețineți următoarele:

* Atunci când vorbești pentru mai mult de câteva minute cu o persoană într-un scaun cu roțile sau micuță de statură, întrebă persoana dacă și-ar dori să se mute într-un loc unde ați putea sta și vorbi la același nivel vizual. În acest mod amândoi vă scutiți de un gât înțepenit. Dacă ai dubii, întrebă persoana ce preferințe are, dacă nu, ai putea lua loc sau sta pe vine/pe genunchi în fața persoanei;

* Evită gesturile nepotrivite, cum ar fi mângâierea persoanei cu dizabilități pe cap; cel mult dedică acest semn de afecțiune copiilor;



- * Nu descuraja copii în a pune întrebări unei persoane legate de scaunul cu roțile pe care îl folosește. O comunicare deschisă ajută de obicei în depășirea fricii și a ideilor preconcepute/eronate;
- * Nu presupune că a folosi un scaun cu roțile este o tragedie și nu clasifica o persoană care folosește un scaun cu roțile ca "bolnavă". Un fotoliu rulant bine echipat, de fapt, poate oferi libertate în mișcare contribuind la independența utilizatorului în viața de zi cu zi;
- * Atunci când o persoană care folosește un scaun cu roțile "se transferă" din fotoliul rulant într-un alt scaun, în mașină sau pe pat, este corect să lași scaunul cu roțile mereu la îndemână. În cazul în care crezi că ar fi cel mai bine să fie mutat, întreabă persoana care utilizează scaunul cu roțile care este cea mai bună opțiune pentru ea;
- * Vorbește unei persoane care folosește un scaun cu roțile, un baston sau cârje utilizând un volum al vocii normal.

Deficiențe de auz

Atunci când vorbești cu o persoană care nu aude sau folosește un aparat auditiv, ține cont de următoarele:



- * Pentru a atrage atenția unei persoane care are dizabilități de auz, atinge ușor persoana pe umăr sau pe mână;
- * Când vorbești cu cineva care are o dizabilitate de auz, fi mereu așezat cu fața spre interlocutor și vorbește rar și clar pentru a vedea dacă aceasta poate citi pe buze. Multe persoane cu astfel de deficiențe sunt capabile să înțeleagă mesajul prin citirea buzelor vorbitorului;
- * Este de preferat să lași persoana să preia conducerea în stabilirea modului de comunicare, cum ar fi labiolectura, limbajul semnelor, sau cel scris;
- * Cei care cunosc labiolectura se bazează pe expresii faciale și pe limbajul corpului pentru a înțelege mesajul transmis. Când vorbești, ține mâinile și alimentele departe de gură. Evită guma de mestecat, fumatul sau să îți acoperi gura în timp ce vorbești. Păstrează-ți mustața tăiată scurt;
- * Nu este necesar să strigi, bilețele scrise te vor ajuta mai mult;
- * Cu anumite persoane te-ar ajuta să simplifici propozițiile și să utilizezi mai mult expresiile și limbajul corpului;
- * Dacă ai observat că o persoană poartă un aparat auditiv, nu ridică vocea decât dacă persoana îți solicită acest fapt.

Deficiențe cognitive

Când întâlnești pe cineva cu o dizabilitate de învățare, de inteligență, sau a funcției cerebrale, ai în vedere următoarele:

- * Păstrează comunicarea simplă. Încearcă să folosești propoziții scurte și întrebări pentru o claritate mai bună;
- * Concentrează-te pe un singur subiect odată;
- * Lasă-i timp suficient interlocutorului pentru a răspunde, a pune întrebări și a clarifica comentariile tale;

- * Concentrează-te asupra persoanei atunci când îți răspunde și acordă atenție folosirii limbajului corpului;
- * Dacă este cazul, repetă mesajele primite, pentru a confirma înțelegerea reciprocă;
- * În cazul în care este necesar, consolidează informațiile cu imagini vizuale;
- * Limitează utilizarea sarcasmului și a ironiei fine.

Dizabilități vizuale

Atunci când comunică cu cineva cu probleme de vedere, ia în considerare următoarele sugestii:

- * Când dorești să începi o conversație cu o persoană nevăzătoare, atinge persoana ușor pe braț sau adresează-te verbal spunându-i numele pentru a-i obține atenția;
- * La prima întâlnire cu o persoană cu deficiențe de vedere, prezintă-te pentru a-i permite celorlalte persoane să afle despre cine este vorba. De asemenea, prezintă și celelalte persoane care sunt în încăperea, de exemplu: "În stânga mea se află Maria Ionescu";



- * Într-o conversație de grup, clarifică verbal cui anume te adresezi: "Maria, ai fost la Paris?"
- * Vorbește pe un ton normal al vocii - de obicei, o persoană cu deficiențe de vedere are auzul bine dezvoltat;
- * Anunță atunci când te deplasezi dintr-un loc în altul și când conversația s-a încheiat;
- * Când oferi locul unei persoane cu deficiențe de vedere, pune mâna persoanei pe spatele sau brațul scaunului. Este valabil și pentru situația când oferi un obiect sau atunci când vrei să subliniezi unde se află un obiect;
- * Când intri într-o cameră cu o persoană cu dizabilități de vedere, descrie mobilierul și locația unde se află fiecare piesă de mobilier, distanțele între ele, etc.;
- * Fii specific când descrii amplasarea obiectelor, de exemplu: "Există o masă la patru metri de tine, la ora două". De asemenea, limitează folosirea gesturilor decât dacă le explici;
- * Anunță persoana dacă pleci, astfel încât ea să nu continue să îți vorbească după ce ai plecat.

Dizabilități de vorbire

Când întâlnești o persoană cu deficiențe de vorbire ține cont de următoarele:



- * Acordă convorbirii toată atenția ta atunci când discuți cu o persoană care are dificultăți de vorbire;
- * Păstrează o atitudine încurajatoare mai degrabă decât una de corectare și fii răbdător;
- * Când vorbești cu cineva cu o deficiență de vorbire, ascultă-l cu atenție, cu răbdare și încearcă să înțelegi mesajul. Nu pretinde niciodată că înțelegi, nici nu întrerupe persoana în timp ce vorbește încercând să-i termini fraza. Repetă ceea ce ai auzit sau pune întrebări care

necesită răspunsuri scurte, pentru a verifica dacă ai înțeles corect. Dacă nu reușești să înțelegi – spune-i direct sau roagă persoana să repete fraza, să folosească o altă propoziție cu același înțeles sau poate găsiți alte modalități de comunicare (de exemplu, comunicarea scrisă);

* De multe ori persoanele cu dizabilități de vorbire folosesc diverse dispozitive sau tehnici pentru a îmbunătăți sau spori volumul și intensitatea vocii. Fi pregătit pentru a comunica cu cineva care folosește un sintetizator de vorbire sau o tastatură alfabetică.

Dizabilități ascunse

Denumită și dizabilitate invizibilă, o deficiență ascunsă vederii poate împiedica eforturile unei persoane de a-și îndeplini activitățile cotidiene, cum ar fi mersul la școală, la muncă, socializare, ș.a.m.d. O persoană ar putea avea probleme în a urmări o conversație, ar putea să refuze să scrie sau să citească, ar putea avea o cerință care să sune un pic straniu, sau ar putea să spună ori să facă ceva ce poate părea nepotrivit. Acea persoană poate avea un handicap ascuns, cum ar fi alergiile, astmul, un handicap de învățare, leziuni traumatice cerebrale, retard mintal, sau boli psihice, sensibilitate mai mare la anumite mirosuri sau substanțe, etc. Nu face presupuneri cu privire la persoană sau la dizabilitatea ei. Fii cu mintea deschisă!

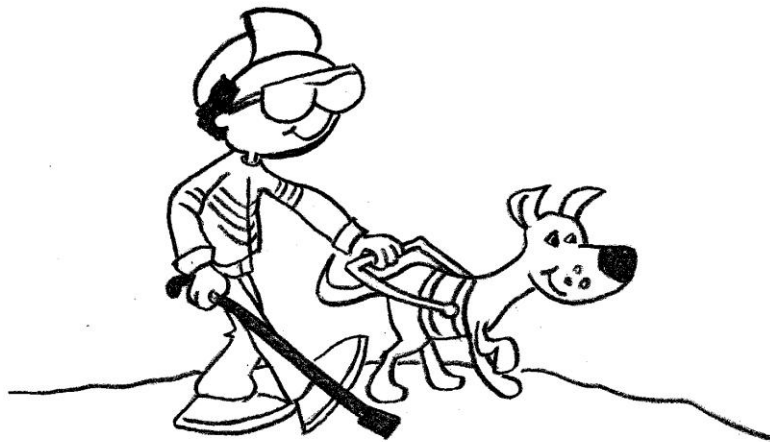


4. Persoanele cu dizabilități și ajutorul

Este mai bine să nu presupui că știi dacă, în legătură cu ce sau când ar putea avea nevoie de ajutor o persoană cu dizabilități.

Întreabă!

Marea majoritate a persoanelor cu dizabilități nu au nevoie de ajutor. Oferă ajutorul tău unei persoane cu dizabilități dacă crezi că este potrivit, însă așteaptă răspunsul ei și asist-o numai dacă primești confirmarea. Dacă nu



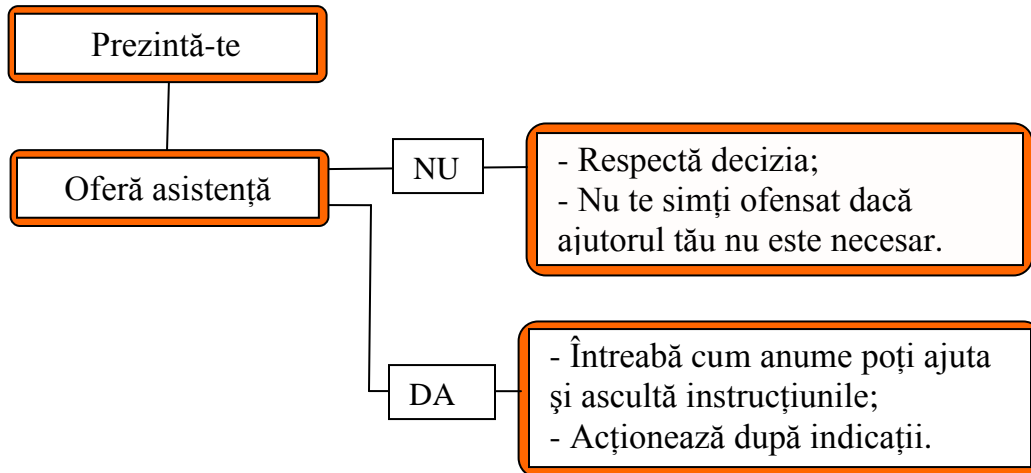
este clar cum anume să ajuți, întreabă persoana pentru a-ți explica ce trebuie să faci.

4.1 Cum să oferi ajutorul

Ia în considerare aceste sfaturi generale atunci când dorești să ajuți o persoană cu dizabilități:

- Dacă nu cunoști deja persoana, prezintă-te;
- Oferă ajutorul în mod adecvat – oferă ajutorul în modul în care oamenii au nevoie și spun, și nu cum crezi că ar trebui făcut;
- Nu fi jignit dacă nu este nevoie de ajutorul tău;
- Întreabă cum să ajuți (în detaliu);
- Asistă persoanele cu dizabilități când ajutorul este necesar sau solicitat, însă nu descuraja participarea activă a persoanelor;
- Nu presupune că o persoană cu dizabilități are mereu nevoie de ajutor. Dacă dorești să oferi ajutorul, întreabă mai întâi dacă este necesar. Dacă nu ști cum să ajuți întreabă cum se face;
- Uneori o persoană se poate simți suficient de confortabil pentru a cere ajutorul;
- Nu te oferi de prea multe ori să ajuți, uneori acest obicei poate deveni enervant;
- Respectă întotdeauna demnitatea persoanei cu dizabilități, individualitatea și dorința sa de independență. Dacă consideri că ajutorul tău ar putea fi necesar într-o anumită situație, nu asista fără a cere permisiunea mai întâi;
- Fii răbdător atunci când oferi asistență!

- Dacă știi că o persoană are o deficiență de vedere, și crezi că ar putea avea nevoie de ajutor, nu o brusca sau nu o apuca de braț din senin. În primul rând, identifică-te, apoi întreabă dacă dorește să ia brațul tău pentru a putea primi asistență. Ulterior, descrie locul în termeni clari, astfel încât persoana să înțeleagă cum este terenul, care sunt barierele sau parametrii.



Pași atunci când oferim ajutor

~ o ~

4.2 Oferirea de indicații și cum să însoțești persoanele cu dizabilități

Mai jos poți găsi unele sugestii pentru a acorda indicații sau recomandări pentru însoțirea persoanelor cu diferite dizabilități:

- Când asिști o persoană cu dizabilități nu-ți asuma nici un risc, de exemplu: nu traversa drumul în grabă, nu alerga;
- Când ți se solicită indicații de către o persoană care folosește un scaun cu roțile, oferă-i informații cu privire la elemente precum distanța și calitatea drumului, condițiile meteorologice, locația rampelor sau a accesibilizărilor și a posibilelor obstacole fizice (scări, praguri, denivelări abrupte);
- Când conduci o persoană cu deficiențe de vedere, folosește termeni exacti, cum ar fi "o sută de metri la stânga" sau "zece pași la dreapta";
- Când ești rugat să ghidezi pe cineva cu un handicap de vedere, niciodată nu împingeți sau trageți persoana. De asemenea, este periculos să lași persoana să meargă înaintea ta. Permite-i să te ia de braț și mergi ușor înaintea persoanei. Menționează ușile, scările, sau bordurile, pe măsură ce vă apropiați de ele;
- Când însoțești sau ajuți o persoană cu dizabilități, ia în calcul un timp suplimentar de care acea persoană are nevoie pentru a face sau a spune ceva. Lasă persoana să decidă ritmul/viteza mersului și al vorbirii;

- Dacă o persoană folosește baston, cârje sau scaun cu rotile, ai grijă să nu fi în drumul ei sau să nu mergi prea aproape de ea, pentru a evita incidente pentru amândoi.

~ 0 ~

5. Mai multe informații

5.1 Simboluri privind accesibilizarea



Simbolul de Accesibilitate

Simbolul scaunului cu roțile ar trebui să fie folosit numai pentru a indica accesul pentru persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv utilizatorilor de scaune rulante. De exemplu, simbolul este folosit pentru a indica o intrare accesibilă, o toaletă sau că un telefon este la înălțime redusă pentru utilizatorii de scaune cu roțile. Amintiți-vă că o accesibilizare este inutilă dacă nu poate fi folosită. Atenție, o rampă de intrare nu este complet accesibilă, dacă nu există bordură până la nivelul rampei, iar un lift nu este accesibil dacă la acesta se ajunge doar urcând scări.



Accesul persoanelor cu deficiențe de vedere

Acest simbol indică accesul pentru persoanele nevăzătoare sau cele care au vederea slabă și este cel mai bine utilizat în locuri cum ar fi: un tur cu ghid al unui obiectiv turistic, un tur tactil sau o expoziție unde exponatele pot fi atinse. Semnele și materialele de prezentare ar trebui să fie produse în culori contrastante și tipărite în mod clar într-o formă cât mai mare.



Audio descrierea spectacolelor (la teatru)

Descrierea audio este o descriere vie a personajelor, expresiilor lor, acțiunilor, costumelor și decorurilor, care este transmisă persoanelor cu dizabilități de vedere prin intermediul căștilor. Acest lucru se întâmplă discret între replici, pentru a oferi celor care nu pot vedea asistență în aspectele vizuale ale programului. Tururi tactile sunt uneori disponibile pentru persoanele cu dizabilități vizuale.



Telefon cu control de volum

Acest simbol indică locația de telefoane care au volum reglabil și sunet amplificat sau cu posibilitatea unui volum ajustabil.



Descriere audio pentru TV, video și filme

Acest serviciu face televiziunea, clipurile și filmele mai accesibile pentru persoanele cu dizabilități de vedere. Descrierea elementelor vizuale este asigurată de o persoană instruită în Descrieri Audio prin Programul Audio Secundar (PAS) a televiziunilor și prin intermediul monitoarelor echipate cu sunet stereo.



Descriere audio live

Un serviciu pentru persoanele cu dizabilități de vedere care face artele vizuale mai accesibile. O persoană instruită în Descrieri Audio oferă descrieri și comentarii live (prin căști și un transmițător mic), constând din descrieri concise, obiective ale elementelor vizuale: de exemplu, un spectacol de teatru sau o expoziție de arte vizuale la un muzeu.



Tipărire accesibilizată

Măsura mare de imprimare este indicată prin cuvintele: "Large Print", tipărite în 18 pt. sau cu un text mai mare. În plus, pentru a indica faptul că versiunile de imprimare mare de cărți, broșuri, fluturașe, prezentări de muzeu și programe de teatru sunt disponibile, puteți folosi simbolul pe formularele de conferință pentru a indica faptul că materialele de imprimare pot fi furnizate în caractere mari. Tipărirea în Sans Serif sau Sans Serif modificat cu un contrast bun este foarte recomandat, și ar trebui să se acorde o atenție deosebită redactării literelor și spațierii cuvintelor.



Subtitrări (Closed captioning - CC)

Subtitrările permit persoanelor cu deficiențe de auz să citească o transcriere a părților audio ale unui film, expoziție sau alte prezentări. În timp ce filmul rulează, subtitrările transcriu (chiar dacă nu întotdeauna cuvânt cu cuvânt) dialogurile și alte sunete relevante.



Subtitrare deschisă (Open captioning - OC)

Acest simbol indică faptul că subtitrările, care transformă dialogul și alte sunete în varianta text, sunt afișate pe caseta video, film, program de televiziune sau expoziție audio. Subtitrarea deschisă este preferată de mulți, inclusiv de cei cu deficiențe de auz, dar și de persoanele pentru care limba vorbită în film nu este limbă maternă. De asemenea, îi ajută pe copii să învețe cum să citească și se păstrează nivelul de zgomot la minim în muzee și restaurante.



Sisteme de ascultare asistată

Aceste sisteme transmit sunetul prin proteze auditive sau căști. Acestea pot fi cu infraroșu, sistem circular sau FM. Sistemele portabile ar putea fi puse la dispoziție de aceiași furnizori de la care se pot achiziționa echipamente audiovizuale utilizate în conferințe și întâlniri.



Mașina de scris – telefon (TTY)

Cunoscut sub numele de telefon text (TT), sau dispozitiv de telecomunicații pentru surzi (TDD), TTY este un dispozitiv de telefonie care este utilizat împreună cu telefonul (și numărul de telefon) pentru comunicarea între neauzitori, persoane cu deficiențe de vorbire și auzitori.



Simbolul pentru informații

Cea mai valoroasă comoditate a societății de astăzi este informația, iar pentru o persoană cu dizabilități, este esențială. De exemplu, simbolul ar putea fi utilizat să indice locația biroului de informații sau biroul de securitate, unde există informații sau mai multe materiale specifice cu privire la servicii accesibile, cum ar fi materiale "Large Print", înregistrări materiale video sau tururi în limbajul semnelor.



Scuter electric

Simbolul scuterului electric poate fi folosit pentru a desemna un loc de parcare. În cazul în care există o priză electrică disponibilă pentru reîncărcarea vehiculului, acest lucru poate fi indicat prin combinarea simbolului cu simbolul pentru un punct de reîncărcare.



Cărți, reviste, etc., în „Large Print”

Materialele de imprimare de mari dimensiuni trebuie să aibă o dimensiune de font de preferință 14 pt, dar în orice caz nu mai puțin de 12 pt. Mărimea font-ului 13-14 pt ar trebui utilizată în principal în materiale destinate pentru cititorii de toate vârstele. În cazul în care publicul țintă este format în mare parte din persoane care au deficiențe de vedere, dimensiunea fontului recomandată este de 16 pt.

Spațierea între linii ar trebui să fie cu 1-4 puncte mai mare decât dimensiunea fontului. Contrastul între fundal și text este chiar mai important decât dimensiunea fontului. Un text negru pe un fundal alb oferă cel mai bun contrast.

Caracterele trebuie să fie simple și lizibile. Fonturi, cum ar fi Arial, Georgia, Gill, Helvetica și Verdana sunt bune. Lizibilitatea prevede să existe diferențe clare între litere și alte simboluri. Fiecare semn ar trebui să fie identificat individual. Trebuie să fie posibil să se

recunoască fiecare caracter rapid și corect.

Textul cu litere mici este mai ușor de citit decât un text cu majuscule. Literele mici sunt mai diverse între ele decât majusculele și, prin urmare, mai ușor de identificat. Un text scris cu majuscule, subliniat sau înclinat, este mai dificil de citit.

Sursa: Federația finlandeză a deficiențelor de vedere



Ghiduri audio

Simbolul pentru ghid audio poate fi folosit în spațiile culturale unde informațiile privind lucrările expuse sunt disponibile pentru a fi ascultate prin căști.



Ascultă

Simbolul pentru a asculta poate fi utilizat pe un site de internet pentru a indica faptul că textul poate fi ascultat, sau la stațiile de cale ferată sau de autobuz pentru a indica un calendar audio de transport sau servicii de informații de transport.



Câinii utilitari sunt bineveniți

Un câine utilitar poate fi un câine-ghid, un câine de asistență sau un câine pentru nevăzători. Câinilor utilitari li se permite să însoțească utilizatorii lor în toate locurile, dar acest simbol poate fi folosit pentru a indica faptul că în spațiul respectiv câinii utilitari sunt bineveniți în mod special. Un loc de odihnă pentru câini într-o clădire poate fi indicat prin combinarea acestui simbol cu semnul de parcare "P".



Toaletă accesibilizată sau adaptată

Lățimea ușii unei toalete accesibilizate este de cel puțin 85 cm. În toaletă, trebuie să existe spațiu liber de 1,5 m x 1,5 m pentru că un scaun cu roțile să se poată întoarce. Trebuie să existe spațiul liber de 80 cm în ambele părți ale scaunului de toaletă.



Lift accesibil

Măsurile unui lift accesibil ar trebui să fie de cel puțin 140 cm x 110 cm. Lățimea ușii de 90 de cm. Înălțimea maximă a butoanelor este de 90-110 cm de la pământ.



Lift/Platformă pentru scaunul cu roțile



Lift pentru scări



Rampă



Parcare accesibilă



Dizabilitate ascunsă

~ 0 ~

5.2 Site-uri utile

www.miusa.com - un site american de informații cu privire la ONG-urile și training-urile pentru persoanele cu dizabilități din întreaga lume;

www.iamsterdam.com - o listă online olandeză cu spații publice adaptate;

<http://niepelnosprawni.pl/> - un site polonez pentru persoanele cu dizabilități;

<http://www.makoa.org/index.htm> - dizABILITATE Informații și resurse;

<http://www.disabled-world.com/> - Informații pentru persoanele cu dizabilități;

<http://www.kulttuuriakaikille.inf> - un site finlandez despre cultură și accesibilitate;

<http://www.bizeps.or.at/> - un site austriac cu știri despre activitățile care implică persoane cu dizabilități;

<http://www.views.be/> - un site belgian cu noutăți legate de persoanele cu deficiențe de vedere (în engleză și franceză);

<http://www.wheelchairnet.org> – informații despre scaune cu roțile;

<http://www.disabili.com/> - un site italian cu privire la toate aspectele legate de dizabilitate și modalități prin care persoanele cu deficiențe își pot îmbunătăți viața.



~ o ~

5.3 Referințe

Pentru realizarea acestui manual o cantitate importantă de informații a fost furnizată de către participanții la proiect.

Următoarele surse ne-au furnizat, de asemenea, o perspectivă valoroasă și informații bune pentru unele exemple (de exemplu, simbolurile privind accesibilizarea). Ele conțin, de asemenea, o multitudine de alte materiale:

- Site-ul serviciilor culturale pentru toți:

<http://www.kulttuuriakaikille.info/en.php?k=13241>

- Site-ul universității Stanford:

<http://studentaffairs.stanford.edu/oe/resources/disability-symbols>

- Siteul departamentului de sănătate New York:

<http://www.health.ny.gov/publications/0956/>

- Comisia de sănătate pentru persoanele cu dizabilități Noua Zeelandă:

<http://www.hdc.org.nz/publications/other-publications-from-hdc/disability-resources/making-communication-easy---useful-tips-to-make-it-easy-to-communicate-effectively-with-people-with-impairments>

- Centrul de Inginerie în Reabilitare și Cercetare privind mobilitatea în fotoliul rulant:

<http://www.wheelchairnet.org>

- Victime cu dizabilități: Manual privind răspunsul de urgență colaborativ și multidisciplinar:
http://www.ovc.gov/publications/infores/pdf/txt/VwD_FirstResponse.pdf
- Kailes, J., Sfaturi pentru a interacționa cu persoanele cu dizabilități, 2011;
<http://www.cdihp.org/training/TIpsforInteracting.pdf>
- Cum să ne arătăm respectul și grija față de o persoană cu dizabilități:
http://www.ehow.com/how_6358186_show-respect-care-handicapped-person.html
- Pentru persoanele cu dizabilități, Manualul realizat de orașul San Antonio, Texas și de Comitetul consultativ pentru persoanele cu dizabilități:
http://www.ehow.com/how_6358186_show-respect-care-handicapped-person.html
- "Persoanele cu dizabilități: pentru o mai bună înțelegere", un manual de etichetă în dizabilitate făcută de către Departamentul din New York pentru afaceri mici și mijlocii:
http://www.nyc.gov/html/sbs/downloads/pdf/eo_wia/WIA_Disability_Etiquette_Handbook.pdf

~ 0 ~

Persoanele care au contribuit în mod direct la acest ghid sunt:

Bulgaria	Zoya Chavdarova
Bulgaria	Elina Raynova
Bulgaria	Leylya Myumyun
Bulgaria	Bilyana Yoveva
Italia	Alice Spisni
Italia	Mara Biondi
Italia	Giuliana Puccia
Olanda	Kati Csatos
Olanda	Bas van Maanen
Olanda	Daan Roorda
Olanda	Nicole Hatangimbabazi
Olanda	Niels van Maanen
Olanda	Adriana Solovei
Olanda	Daniela Nemeti Baba

Olanda	Anci Csatlos
Olanda	Chris van Maanen
Polonia	Karolina Fijałkowska
Polonia	Marianna Mendyk
Polonia	Magdalena Jarolin
Rep. Cehă	Markéta Jarková
Rep. Cehă	Miroslava Kvapilová
Rep. Cehă	Zuzana Širmerová
Rep. Cehă	Soňa Klempová
Rep. Cehă	Marek Mäsiar
România	Mara Cristiana Trăistaru
România	Luminița Trăistaru
România	Gabriela Păvăluca
România	Dumitrel Stoica
România	Cristian Chiriac
România	Raluca Oancea
Slovenia	Besim Pepaj
Slovenia	Anže Podobnik
Slovenia	Marja Koren
Slovenia	Mija Pungeršič
Slovenia	Matej Bratuša
Turcia	Zeliha Eldem
Turcia	Zehra ERGÜLER
Turcia	Songül YURTDAŞ