Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością

Komunikacja z osobami z niepełnosprawnościami w większości przypadków przebiega standardowo i nie wymaga dodatkowych umiejętności. W przypadku części niepełnosprawności, tych które generują szczególne potrzeby komunikacyjne, podstawą jest gotowość na te potrzeby oraz otwartość na zmianę swoich utartych schematów komunikacyjnych. Zdecydowana większość osób ze szczególnymi potrzebami komunikacyjnymi jest w stanie precyzyjnie odpowiedzieć na pytania związane z tym, jak najbardziej efektywnie się z nią skontaktować (ustnie, na piśmie, przy wykorzystaniu mimiki/gestykulacji lub wsparcia asystenta osobistego itd.).

1. Ogólne zasady komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami

1. Zawsze należy spytać osobę z niepełnosprawnością jakiej pomocy/wsparcia potrzebuje.
2. Osoby z różnymi niepełnosprawnościami mogą mieć różne potrzeby. Nie należy narzucać konkretnych form wsparcia, konieczne jest indywidualne ustalenie potrzeb w zakresie komunikacji.
3. Osoby z niepełnosprawnością same najlepiej wiedzą co są w stanie zrobić a czego nie. Nie podejmuje się za nie decyzji co do uczestnictwa w jakiejkolwiek czynności. W zależności od sytuacji, wykluczanie ich z jakiegokolwiek działania na podstawie założeń o ich ograniczeniach, może stanowić pogwałcenie ich praw.
4. Zawsze należy zwracać się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, nie do jej towarzysza, pomocnika, asystenta ani tłumacza języka migowego.
5. Niektóre osoby z niepełnosprawnościami utrzymują równowagę dzięki swoim rękom, dlatego chwytanie ich za nie – nawet w celu udzielenia pomocy – może tę równowagę zakłócić. Należy unikać klepania po głowie, a także dotykania białej laski, wózka, skutera czy laski. Osoby z niepełnosprawnościami uważają je za część ich przestrzeni osobistej.
6. Weryfikacja efektów uczenia się musi przebiegać w dostępnej formie i na dostępnych warunkach, z zapewnieniem obiektywności i w sposób możliwie zbliżony do tego, jaki jest stosowany wobec studentów pełnosprawnych.
7. Warto mieć na względzie, że weryfikacja efektów uczenia się może zająć więcej czasu niż w przypadku osób pełnosprawnych.
8. Należy zwracać uwagę na potrzeby studenta w zakresie odpowiedniego oświetlenia i w miarę możliwości je zrealizować.

2. Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością wzroku

Przy kierowaniu osoby niewidomej lub słabowidzącej należy podać jej konkretne wskazówki niewymagające orientacji wzrokowej. Zamiast powiedzieć „skręć w prawo przy półce z materiałami biurowymi" wystarczy powiedzieć „idź prosto do końca alejki a potem skręć w prawo", gdyż osoba ta może nie wiedzieć, gdzie znajdują się materiały biurowe.

Poniżej przedstawiamy zasady skutecznej komunikacją z osobą z niepełnosprawnością wzroku:

1. Należy dowiedzieć się od studenta, jak dużo widzi i czy ma dla niego znaczenie miejsce, jakie zajmuje na sali oraz jaka pomoc będzie mu potrzebna.
2. Studenci niewidomi i słabowidzący muszą otrzymać takie same informacje jak studenci widzący. Prowadzący zajęcia powinien głośno czytać to samo, co zapisuje na tablicy.
3. Należy dostarczyć materiały w postaci plików elektronicznych w wersji dostępnej zgodnie z obowiązującym w UwB standardem tworzenia dostępnych dokumentów elektronicznych.
4. W przypadku przedstawiania eksponatów, makiet, modeli student powinien mieć możliwość zapoznania się z obiektem za pomocą dotyku lub obejrzeć go z bliska (student słabowidzący).
5. Należy umożliwić rejestrowanie zajęć (student powinien wykorzystywać nagrania/zdjęcia itd. do osobistego użytku).
6. Student może posługiwać się różnymi pomocami: notebookiem, maszyną brajlowską, notatnikiem, pomocami optycznymi, a nawet własnym oświetleniem – nie wolno mu tego zabraniać.
7. Koniecznym jest, by zadający pytanie precyzował słownie, do kogo je kieruje (osoba niewidoma nie zareaguje ani na spojrzenie, ani na wskazanie palcem).
8. Informacje o wymaganej literaturze należy podawać ze znacznym wyprzedzeniem, ponieważ dla osób niewidomych dotarcie do niej jest bardziej skomplikowane i czasochłonne niż dla osób widzących (wskazane jest przyporządkowanie literatury do konkretnych tematów i umieszczenie takiego wykazu w sylabusie lub innej formie udostępnienie przed rozpoczęciem zajęć). Zasady i terminy zapewniania dostępu do literatury i materiałów dydaktycznych są uregulowane w par. 8 Uchwały nr 3105 Senatu Uniwersytetu w Białymstoku z dnia 28 września 2022 r. w sprawie określenia szczegółowych zasad wprowadzania i zastosowania rozwiązań alternatywnych wobec studiujących osób ze szczególnymi potrzebami.
9. Dla osób słabowidzących należy przygotować testy dostosowane do wady wzroku (wielkość i kolor czcionki, kontrast itd.), a dla niewidomych – testy w formie elektronicznej

(które mogą być wypełnione przy użyciu komputera) lub w alfabecie Braille'a. Możliwa jest także zamiana formy pisemnej egzaminu/zaliczenia/kolokwium/innych na formę ustną, z zachowaniem równoważnego sprawdzenia poziomu wiedzy.

10. Student niewidomy lub słabowidzący nie jest w stanie zapoznać się z wydrukowaną treścią (umowa, wniosek itd.). Należy udostępnić wcześniej dokument (np. w formie elektronicznej), aby dana osoba mogła się z nim zapoznać. Należy każdorazowo uzgodnić ze studentem sposób zapoznawania się z treścią dokumentu będzie odpowiedni.
11. Jeżeli student musi złożyć swój podpis na dokumencie, należy użyć ramki do podpisu, która bez wskazywania i kierowania palcem, wskaże miejsce podpisu.
12. W przypadku przesyłania materiałów lub dokumentów, w tym decyzji administracyjnych, drogą elektroniczną na konto uczestników zajęć w aplikacji, typu poczta elektroniczna - dokument i aplikacja muszą spełniać standardy dostępności.

3. Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością słuchu

W komunikacji z osobami z niepełnosprawnościami słuchu należy stosować ustawowy wymóg komunikacji w formie wskazanej przez te osoby – optymalny dla skutecznego przekazywania informacji. Pierwszym językiem dla osób głuchych zwykle jest język migowy, a język polski jest językiem obcym. Ze względu na sposób działania aparatów słuchowych wykorzystywanych przez osoby słabosłyszące występowanie innych dźwięków podczas rozmowy utrudnia rozumienie mowy, a czasami nawet uniemożliwia.

Poniżej przedstawiamy zasady skutecznej komunikacją z osobą z niepełnosprawnością słuchu:

1. Należy dowiedzieć się od studenta, w jakim stopniu słyszy i czy ma dla niego znaczenie miejsce, jakie zajmuje na sali oraz jaka pomoc będzie mu potrzebna.
2. Studenci niesłyszący i słabosłyszący muszą otrzymać takie same informacje jak studenci słyszący. Należy ograniczyć hałas oraz inne źródła dźwięku (np. zamykać okna).
3. Należy akceptować udział osób towarzyszących w komunikacji (rozmowie, zajęciach itp.): tłumacza/ki języka migowego, asystenta/ki.
4. Należy wybierać sale wyposażone w pętle induktofoniczne (indukcyjne) lub inne technologie wspierające osoby słabosłyszące.
5. Dobrą praktyką jest organizowanie wybranych zajęć dla osób głuchych i słabosłyszących w mało licznych grupach.

6. Należy dostarczyć materiały w wersji dostępnej, zgodnie z obowiązującym w UwB standardem tworzenia dostępnych dokumentów elektronicznych oraz standardem dostępności cyfrowej.
7. W przypadku przedstawiania filmów, plików audio – student musi mieć możliwość dostępu do materiałów za pomocą alternatyw (np. tłumaczenie na język migowy, napisy dla osób słabosłyszących, transkrypcja).
8. Osoba głucha lub słabosłysząca może wykorzystywać technologie wspierające podczas komunikacji, np.: notebook (tablet), dyktafon (telefon), kamera (telefon), rozwiązania wspierające słyszenie itp.
9. Koniecznym jest, by zadający pytanie precyzował słownie, do kogo je kieruje. Należy umożliwić zajmowanie miejsc blisko osoby prowadzącej zajęcia lub w innym, wskazanym przez studenta/kę miejscu.
10. W przypadku egzaminu ustnego warto zachować jego formę z udziałem tłumacza/ki języka migowego (a nie zamieniać na egzamin pisemny). W ten sposób zapewniamy analogiczne (podobne) warunki, co podkreśla równorzędność wyników jak w przypadku pozostałych uczestników/czek kształcenia.

4. Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością ruchu

W kontaktach z osobami z niepełnosprawnością ruchu należy mieć świadomość, iż osoba na wózku czuje dyskomfort, gdy rozmawiamy z nią w pozycji stojącej. W miarę możliwości należy zadbać o zajęcie miejsca siedzącego obok rozmówcy. Trzeba także pamiętać, że długotrwałe stanie dla osoby poruszającej się o kulach może być trudne lub wręcz niemożliwe.

Poniżej przedstawiamy zasady skutecznej komunikacją z osobą z niepełnosprawnością ruchu:

1. Osoba z niepełnosprawnością rąk może nie być w stanie przygotowywać pracy pisemnej (odręcznej) lub jej przygotowanie może wymagać dłuższego czasu – należy stosować alternatywne formy zaliczeń i egzaminów (np. w formie ustnej).
2. Nagrywanie zajęć jest często jedynym sposobem sporządzania notatek przez osoby z niepełnosprawnością rąk. Należy umożliwić rejestrowanie zajęć (student powinien wykorzystywać nagrania/zdjęcia itd. do osobistego użytku).
3. Należy umożliwić sobie z niepełnosprawnością rąk korzystanie z technologii wspierających podczas komunikacji, jak np. notebook (tablet), dyktafon (telefon), kamera (telefon), specjalna klawiatura, specjalna myszka (specjalny trackball) itp.

4. Należy umożliwić osobie z niepełnosprawnością ruchu korzystanie ze wsparcia asystenta/ki (np. dydaktycznego, osobistego itp.) lub psa asystującego. Należy akceptować towarzyszenie asystenta/ki lub psa asystującego w trakcie komunikacji (rozmowie, zajęciach itp.).
5. Należy organizować (planować i realizować) komunikację (rozmowę, zajęcia itp.) w budynkach i pomieszczeniach dostępnych architektonicznie. Dotyczy to otoczenia budynku (parking, dojście do budynku, wejście do budynku), jak i samego budynku (dostępne: pomieszczenie, toaleta co najmniej na tej kondygnacji, szatnia, portiernia, sekretariat itp.). Jeśli budynek lub pomieszczenie nie spełniają powyższych wymagań, należy wybrać inny budynek lub inne pomieszczenie, które będą spełniać te wymagania.
6. Budynek powinien być wyposażony w sprzęt do ewakuacji osób ze szczególnymi potrzebami.
7. Należy umożliwić wypowiedź w pozycji siedzącej.
8. Należy umożliwić alternatywną formę wypowiedzi w stosunku do pisania na tablicy czy formy pisemnej.
9. Jeżeli udział w zajęciach wymaga podnoszenia lub wykorzystywania rąk (jak zgłaszanie się do wypowiedzi, wyrażanie akceptacji przez podniesienie ręki lub bicie brawa, głosowanie itp.), należy przewidzieć inną, uniwersalną metodę lub umożliwić stosowanie alternatywnej metody.
10. Należy umożliwić zajmowanie miejsc blisko osoby prowadzącej zajęcia lub w innym, optymalnym dla osoby z niepełnosprawnością, miejscu.
11. W przypadku egzaminu pisemnego warto zachować jego formę z wykorzystaniem komputera (a nie zamieniać na egzamin ustny). W ten sposób zapewniamy analogiczne (podobne) warunki, co podkreśla równorzędność wyników jak w przypadku pozostałych uczestników/czek kształcenia.

5. Komunikacja z osobą z niepełnosprawnością mowy

Osoba niemówiąca wykorzystuje inne kanały komunikacji, na przykład pisemny. Inne osoby z niepełnosprawnością mowy (osoby mówiące niewyraźnie, wolno, jąkające się itp.) co do zasady starają się korzystać z mowy w komunikacji. Poniżej przedstawiamy zasady skutecznej komunikacją z osobą z niepełnosprawnością mowy:

1. Należy ograniczyć hałas oraz inne źródła dźwięku, unikać tłumnych, głośnych miejsc, na przykład zamknąć okna, wyłączyć radio lub wybrać na komunikację ciche (inne) miejsce.

2. Należy organizować (planować i realizować) komunikację (rozmowę, zajęcia itp.) w pomieszczeniach dobrze oświetlonych, o korzystnych warunkach akustycznych (wyciszonych).
3. Podczas rozmowy należy: poświęcić takiej osobie pełną uwagę, pozwalać na kontynuowanie wypowiedzi – nie przerywać (na przykład nie poprawiać), nie wyręczać (na przykład nie kończyć zdania).
4. Nie należy przytakiwać, jeśli pojawią się trudności ze zrozumieniem. W takim wypadku nie należy prosić o powtórzenie. W razie wątpliwości – upewnić się, że dobrze zrozumieliśmy. Dla sprawdzenia można powtórzyć informację.
5. Jeśli pomimo prób nadal nie można zrozumieć danej osoby – należy zadać pytanie wymagające krótkiej odpowiedzi bądź tylko potwierdzenia lub zaprzeczenia.
6. Należy umożliwić korzystanie ze wsparcia asystenta/ki osoby z niepełnosprawnością (dydaktycznego/j, naukowego/j, respeakera – osoby, która powtarza wypowiedzi osoby z niepełnosprawnością w sposób zrozumiały itp.).
7. Należy umożliwić zajmowanie miejsc blisko osoby prowadzącej zajęcia lub w innym optymalnym dla studenta/ki miejscu.
8. W przypadku egzaminu ustnego warto zachować jego formę (o ile osoba mówi), zapewniając dłuższy czas lub udział asystenta/ki osoby z niepełnosprawnością, na przykład respeakera (a nie zamieniać na egzamin pisemny). W ten sposób zapewniamy analogiczne (podobne) warunki, co podkreśla równorzędność wyników jak w przypadku pozostałych uczestników/czek kształcenia.

6. Komunikacja z osobą z doświadczeniem kryzysu psychicznego

Osoba z niepełnosprawnością może korzystać ze wsparcia asystenta/ki osoby z niepełnosprawnością (dydaktycznego/j, naukowego/j itp.). Rolą asystenta/ki może być pośredniczenie w przekazywaniu informacji. Należy akceptować udział asystenta/ki w komunikacji (rozmowie, zajęciach itp.) lub towarzyszenie jej w trakcie komunikacji.

Poniżej przedstawiamy zasady skutecznej komunikacji z osobą z doświadczeniem kryzysu psychicznego:

1. Osoby z różnymi kryzysami psychicznymi mogą preferować komunikację pośrednią (bez kontaktu osobistego), na przykład, elektroniczną lub pisemną.
   W niektórych przypadkach może pojawić się niechęć do komunikowania się w ogóle. Nie należy narzucać konkretnych form wsparcia, konieczne jest indywidualne ustalenie potrzeb w zakresie komunikacji.

2. Należy organizować (planować i realizować) komunikację (rozmowę, zajęcia itp.) tak, by w miarę możliwości ograniczać czynniki stresogenne (hałas, tłum, nieznane otoczenie itd.).
3. Należy zapewnić możliwość oczekiwania na weryfikację efektów uczenia się w miejscu wolnym od czynników stresogennych.
4. Należy uprzedzić osoby uczestników/czki zajęć o występowaniu nietypowych efektów dźwiękowych, świetlnych itp. jak huk, wybuch, strzał, błyski, ogień, fajerwerki podczas zajęć.
5. Nie należy zmuszać osoby do komunikacji osobistej werbalnej. Jeśli to tylko możliwe, należy zaakceptować komunikację elektroniczną.
6. Podczas rozmowy należy poświęcić takiej osoby pełną uwagę, wyeliminować lub ograniczyć czynniki stresogenne, zapewnić odpowiedni czas na komunikację, być cierpliwym.
7. W przypadku wiedzy o trudnościach poznawczych danej osoby lub ich zaobserwowania: formułować krótkie i zwięzłe wypowiedzi, zdania powinny być pojedyncze; używać powtórzeń lub być gotowym do powtórzenia informacji, używając w miarę możliwości innych słów; upewniać się, czy informacja została zrozumiana; unikać metafor i skomplikowanych sformułowań itp.
8. Należy przekazywać tematy pisemnych prac z odpowiednim wyprzedzeniem, by osoba z niepełnosprawnością miała wystarczającą ilość czasu na ich przygotowanie.
9. Dostępne warunki weryfikacji efektów uczenia się mogą polegać – oprócz wydłużonego czasu – także w szczególności na: możliwości korzystania z krótkich przerw podczas egzaminu, rozłożenia egzaminów w sesji, możliwości podziału egzaminu na części w przypadku egzaminów z obszernego materiału, przeprowadzeniu egzaminu w kameralnej, osobnej sali, wsparciu asystenta/ki, indywidualnym ustalaniu terminów zaliczeń/egzaminów, możliwości podawania treści pytań egzaminacyjnych w formie ustnej i pisemnej podczas egzaminów ustnych, możliwości przygotowania pisemnego konspektu odpowiedzi w czasie egzaminu ustnego.

7. Asystent osoby z niepełnosprawnością

Asystent dydaktyczny odpowiedzialny jest za wsparcie w kwestiach, związanych bezpośrednio z realizowanymi przez studenta czy studentkę studiami. Przede wszystkim powinien służyć wsparciem podczas zajęć, egzaminów i zaliczeń poprzez np. sporządzanie notatek, zapis dyktowanej wypowiedzi, wypełnianie poleceń podczas zajęć laboratoryjnych oraz podczas korzystania z biblioteki.

1) Należy akceptować udział asystenta w komunikacji z osobą z niepełnosprawnością zgodnie z obowiązującymi w Uniwersytecie przepisami.
2) Podczas komunikacji należy zwracać się do osoby z niepełnosprawnością, a nie do asystenta.
3) Jeżeli w rozmowie uczestniczy asystent, to należy mówić w dostosowanym tempie, aby komunikacja przebiegała w sprawny sposób.

Rolę asystenta może pełnić również zwierzę – pies. Pies asystujący to pies na co dzień mieszkający z osobą z niepełnosprawnością, specjalnie wyszkolony i potrafi pomóc swojemu opiekunowi w codziennych czynnościach.

Należy umożliwić osobie z psem asystującym wejście na teren uczelni oraz przebywanie na nim zgodnie z potrzebami.

Z zależności od potrzeb osoby z niepełnosprawnością i wyszkolenia, psy asystujące dzielą się na:

- **Pies przewodnik –** wyszkolony indywidualnie do pomocy osobie niewidomej lub niedowidzącej, który np. pomaga swobodnie poruszać się w przestrzeni publicznej;
- **Pies asystent –** wyszkolony indywidualnie do pomocy osobie z niepełnosprawnością fizyczną, która nie jest w stanie wykonywać pewnych czynności dnia codziennego, jak np. zakładanie kurtki czy skarpetek, podniesienie przedmiotu, który upadł, zapalanie światła;
- **Pies dla osób z niepełnosprawnością słuchu –** jego zadaniem jest informowanie właściciela o istotnych dźwiękach, np. dzwonku do drzwi, ale też o dźwięku syreny alarmowej;
- **Pies szkolony dla osób z padaczką –** ostrzega właściciela przed atakiem epilepsji, padaczki. Pozwala to na odpowiednie przygotowanie się.