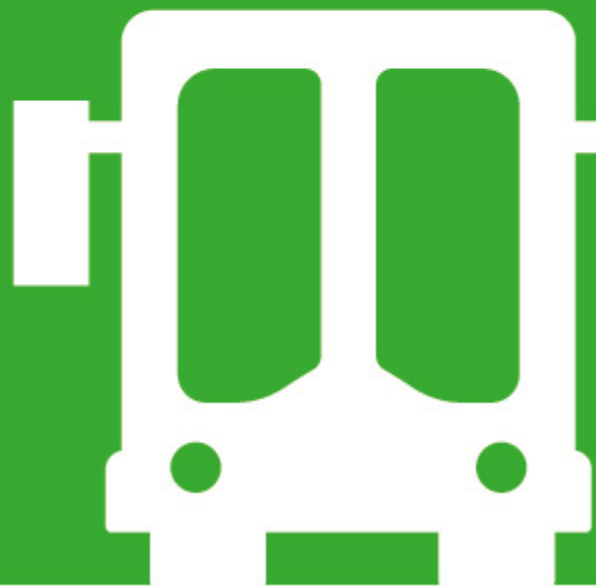




różni podróżni

skrypt szkoleniowy



różni podróżni

Skrypt do szkolenia o obsłudze bez barier, realizowanego w ramach projektu „Szkolenie dla pracowników sektora transportu zbiorowego w zakresie potrzeb osób o szczególnych potrzebach, w tym osób z niepełnosprawnościami”

Redakcja

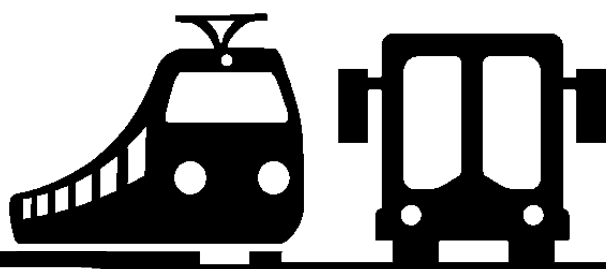
Katarzyna Bryczkowska

Konsultacja specjalistyczna – eksperci powołanej w projekcie Grupy Doradczej:

Agnieszka Brzezińska, Piotr Czarnota, Marcin Halicki, Krzysztof Kotyniewicz, Jolanta Kramarz, Sylwester Peryt, Izabela Sopalska-Rybak, Aleksandra Sztajerwald, Andrzej Wasilewski, Beata Wiśniewska.

Warszawa 2021 r.

Publikacja współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego










Motto szkolenia:

Potrzeby podróżnych są zazwyczaj podobne. Niektórzy z nich jednak wymagają profesjonalnego wsparcia podczas podróży i nie jest to niczym nadzwyczajnym. Po prostu są różni podróżni, a publiczny transport zbiorowy powinien umożliwić godne przemieszczanie się każdej osobie, która chce z niego korzystać.

spis treści

	Wstęp	5
	rozdział 1 Zasady pierwszego kontaktu	6
	rozdział 2 Mało wiedzy, sporo uprzedzeń	11
	rozdział 3 Kiedy dominują zmysły inne niż u ciebie	24
	rozdział 4 Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione	37
	rozdział 5 Psy asystujące	46
	rozdział 6 Sytuacje trudne i budzące obawy	51

Wstęp

Droga Czytelniczko, drogi Czytelniku,

Jeżeli czytasz ten wstęp, to znaczy, że uczestniczysz w jednym z najważniejszych szkoleń w historii publicznego transportu zbiorowego.

Celem naszych szkoleń jest uwrażliwienie osób pracujących w branży transportu zbiorowego, podniesienie ich kompetencji oraz dostarczenie im wiedzy, a także umiejętności w zakresie komunikacji i profesjonalnej obsługi klientów mogących potrzebować wsparcia w podróży.

Na świecie żyją ludzie komunikujący się i funkcjonujący w różny sposób. To warunkuje sposób przemieszczania się, jaki wybierają.

Podróżnymi są między innymi ludzie w podeszłym wieku, kobiety w ciąży, dzieci, osoby z różnymi niepełnosprawnościami, osoby, które czasowo mają trudności w podróżowaniu, osoby doświadczające kryzysu psychicznego i takie, którym towarzyszy zwierzę asystujące, albo takie, które podróżują z kilorgiem dzieci i w dodatku jedno jest w wózku. Są nimi też osoby w trakcie chemioterapii, po których nie widać, że niedomagają itd.

Wierzmy, że zmianę najlepiej zacząć od Was, czyli ludzi pracujących blisko pasażerów. Aktywna i pozbawiona uprzedzeń postawa (np. bez nieświadomych grymasów) osób pracujących w transporcie zbiorowym jest kluczowym czynnikiem wpływającym na komfort podróży i w nawiązywaniu kontaktów z podróżnymi.

Wiedza i umiejętności są bardzo istotne, jednak bez odpowiedniej postawy, zrozumienia drugiego człowieka i życzliwego podejścia oraz otwartości na różnorodne potrzeby podróżnych niewiele zdziałamy.

Skrypt powstawał w zespole ekspertek i ekspertów z PFRON, UTK i ITS, nadzór merytoryczny i redakcję sprawowała Katarzyna Bryczkowska. Jednak ta publikacja nie powstałaby bez wskazówek i porad Grupy Doradczej, czyli osób reprezentujących środowiska osób z niepełnosprawnościami oraz pracowników PTZ.

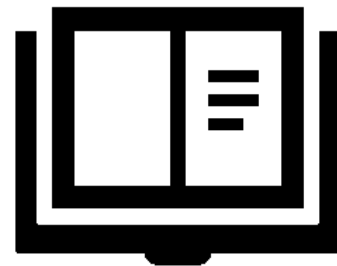
Rozdział 1

Zasady pierwszego kontaktu



Profesjonalnej obsługi każdego klienta można się nauczyć dość szybko. Tymczasem na supernowoczesne rozwiązania techniczne, mające na celu usprawnienie obsługi podróżnych, niekiedy czeka się długo. Warto zatem zacząć od ludzi i zmiany ich podejścia do konkretnych problemów. Nie można jednak zapominać o innych aspektach wpływających na dostępność usług.

Kluczowe znaczenie ma w takich wypadkach pierwszy kontakt z człowiekiem.



Czym są „szczególne potrzeby”

Ćwiczenie dotyczące „szczególnych potrzeb” ma z założenia prowokować. Chodzi o to, abyście uświadomili sobie, że zwykle podróżni mają podobne potrzeby, jednak sposób ich zrealizowania może być różny i niekiedy wymaga wsparcia ze strony obsługi.

Podróżni to ludzie w różnym wieku i kondycji psychofizycznej. Naszym celem jest udział w tworzeniu takiego transportu zbiorowego, który na potrzeby podróżnych będzie odpowiednio reagować i realizować je bez przeszkód. **Tu trzeba podkreślić mocno Twoją rolę – osoby pracującej w transporcie zbiorowym, od której podejścia i postawy zależy satysfakcja podróżnych.**

Często nie uświadamiamy sobie, jak ważna jest komunikacja w obsłudze klienta oraz życzliwe, kompetentne podejście. Tymczasem mają one ogromną wartość i są tak samo ważne, jak supernowoczesne pojazdy i rozwiązania techniczne.

Czym są stereotypy

Stereotypy są to uproszczone, uogólniające i najczęściej niesprawiedliwie przekonania dotyczące jakiejś grupy społecznej, rozpowszechnione wśród innej grupy społecznej. Ludzie posługują się stereotypami zwłaszcza wtedy, kiedy brakuje im konkretnej wiedzy i informacji na dany temat.



Pamiętaj! Osoby z różnymi niepełnosprawnościami są narażone na stereotypowy odbiór ze względu na to, że znajdują się w mniejszości w danym społeczeństwie. Często więc inne osoby, niemające wiedzy na temat sytuacji osób z niepełnosprawnościami, postrzegają je przez pryzmat potocznych przekazów, schematów, kalk.

Cechy stereotypu:

- nadmiernie upraszcza rzeczywistość,
- jest krzywdzący,
- pozwala szufladkować ludzi,
- jest trwały i trudny do zmiany w świadomości społecznej,
- jest sformułowany na podstawie obiegowych informacji,
- jest trwały w przekazie pokoleniowym,
- trudno z nim dyskutować, bo w świadomości grup powtarzających jakiś stereotyp wszelkie odstępstwa traktowane są jako „wyjątki potwierdzające regułę”.

W społeczeństwach zawsze będą pojawiały się stereotypy na temat różnych grup społecznych. Jedynym sposobem jest uświadomienie sobie ich istoty oraz krzywdzącego, uogólniającego charakteru. Kluczowe zatem są wiedza i solidna informacja.

Czym są mity

Mity na temat różnych grup społecznych, w tym osób z niepełnosprawnościami, tworzą się na skutek powtarzania stereotypów i są z nimi bardzo powiązane. Wynikają z niewiedzy oraz ze stosowania skrótów myślowych. Pracując w firmach świadczących usługi w zakresie publicznego transportu zbiorowego, warto pogłębić swoją wiedzę oraz poznać kluczowe fakty na ten temat.

Czym są ukryte przekonania wobec różnorodnych grup

Ukryte przekonania to nic innego jak nieuświadomione uprzedzenia lub stereotypy myślowe, którymi posługuje się jednostka, wpływające na sposób traktowania

poszczególnych osób. Mogą przejawiać się one w sposobie mówienia lub komentowania jakichś zjawisk czy wydarzeń. Obnażenie szkodliwości takiego przekonania, nazwanie go czy skonfrontowanie się z nim pomoże w uświadomieniu danej osobie istnienia problemu i wpływu na życie innych ludzi.

Zasady pierwszego spotkania w kontekście obsługi różnorodnych podróżnych

W obsłudze różnych podróżnych jednym z najistotniejszych aspektów jest prawidłowa komunikacja. Podstawą jest świadomość, że kluczowy jest pierwszy kontakt. To pierwsze spotkanie z podróżnym potrzebującym naszego wsparcia wyznaczy kierunek dalszej komunikacji i współpracy, pozwoli zbudować życzliwą atmosferę, a osobie podróżującej może dać poczucie bezpieczeństwa i przekonanie, że jest obsługiwana przez profesjonalistę.

Jeżeli pierwsze spotkanie przebieganie prawidłowo, zbuduje oś, na której stworzymy prawidłową relację: pracownik transportu publicznego – podróżny, oraz wpłyniemy na komfort podróżnego. Poniżej wymieniamy najważniejsze zasady pierwszego spotkania.

ZASADY PIERWSZEGO SPOTKANIA:



1. **Przedstaw się i powiedz, jaka jest Twoja rola zawodowa.**

2. **Mów do osoby zainteresowanej (pytającej).**

3. **Zapytaj, czy możesz pomóc.**

4. **Zapytaj, jak możesz pomóc.**


5. **Słuchaj uważnie, co odpowiada osoba, i zastosuj się do jej próśb.**

6. **W klarowny sposób przekaz to, co masz do powiedzenia.**

Rozdział 2

Mało wiedzy, sporo uprzedzeń





Boimy się tego, czego nie znamy i nie rozumiemy. Strach ma wielkie oczy. Tymczasem może się okazać, że to ci, których się obawiamy i wykluczamy, mogą potrzebować naszego wsparcia i akceptacji. Co więcej, mogą się obawiać kontaktu z nami.



Zaczynamy od tematu, który jest tabu w naszym społeczeństwie. Grupą osób traktowanych szczególnie niesprawiedliwie, szufladkowanych, wkładanych do jednego zbioru są te doświadczające kryzysów psychicznych, z niepełnosprawnością intelektualną lub w spektrum autyzmu. Niektórzy przejawiają wobec nich uprzedzenia, inni bywają nawet agresywni. Bardzo ważne jest usystematyzowanie Twojej wiedzy na ten temat. W swojej pracy możesz spotkać różnych podróżnych i ważne, aby wtedy nie kierować się lękiem i uprzedzeniami, tylko skorzystać z wiedzy nabytej podczas naszego szkolenia. Profesjonalna obsługa pasażerów łączy się z życzliwą i świadomą postawą wobec nich. Poniżej przypominamy najważniejsze informacje.



Pamiętaj! Nie „wkładaj do jednego worka” osób w kryzysie psychicznym, osób z niepełnosprawnością intelektualną i osób w spektrum autyzmu! To błąd utrwalający stereotypy i uprzedzenia.



1. Osoby z niepełnosprawnością psychiczną i w kryzysie zdrowia psychicznego

Osoby żyjące z chorobami psychicznymi w przypadku, kiedy są objęte odpowiednio terapią i/lub środkami farmakologicznymi, **nie będą mieć dodatkowych potrzeb związanych ze swoją niepełnosprawnością w czasie korzystania z transportu zbiorowego**. Np. depresja, zaburzenia nastroju czy problemy adaptacyjne w przypadku osoby, która nie jest obecnie w kryzysie zdrowia psychicznego, nie będą miały wpływu na korzystanie takiej osoby z komunikacji zbiorowej.

Inaczej będzie w przypadku osób, które w tym kryzysie się znajdują. Mogą one potrzebować pewnych udogodnień, a przede wszystkim odpowiednio przeszkolonego personelu.

Jeżeli ktoś nie zagraża sobie lub innym, nie powinien wzbudzać obaw i należy traktować osobę z tą niepełnosprawnością zupełnie zwyczajnie. Najczęściej większości z nas trudno zorientować się, że mamy kontakt z osobą doświadczającą choroby psychicznej.

Ta sama diagnoza medyczna nie oznacza tych samych objawów – natężenie oraz czas trwania symptomów zmieniają się w czasie i różnią między poszczególnymi osobami, co wymaga indywidualnego podejścia.

Udogodnienia, które można zastosować i które będą przydatne każdemu, nie tylko osobom z niepełnosprawnością psychiczną:



Prosty, jasny, spójny system identyfikacji wizualnej (np. piktogramy oznaczające kierunek, w którym należy iść, aby dotrzeć do konkretnego miejsca).

Logicznie wyznaczone ciągi komunikacyjne.

Stosowanie komunikatów napisanych albo wypowiedzianych prostym językiem, unikanie komunikatów, które są zbędne w danej sytuacji, zwracanie uwagi na intensywność natężenia dźwięków w określonych sytuacjach (zbyt duża liczba bodźców może mieć wpływ także na zwiększenie kryzysu zdrowia psychicznego).

W przypadku osób z chorobą psychiczną należy szczególnie zwrócić uwagę na to, aby nie dochodziło do ataków agresji i autoagresji. Jeżeli nie mamy pewności, co się dzieje, nie jesteśmy w stanie porozumieć się z osobą, która zachowuje się w nietypowy sposób, a jednocześnie nie było ewidentnej przyczyny takiego zachowania, należy rozważyć wezwanie pomocy medycznej. Zdecydowanie nie należy podważać tego, co osoba w kryzysie zdrowia psychicznego odbiera różnymi zmysłami. W niektórych przypadkach mogą być to także urojenia.

Ważne jest uwzględnienie faktu, że zażywane leki mogą powodować takie skutki uboczne jak: senność, spowolnienie czasu reakcji, osłabienie pamięci, trudności z koncentracją.

2. Niepełnosprawność intelektualna

Niepełnosprawność intelektualna jest określeniem bardzo szerokiego spektrum genetycznych lub wczesnie nabytych, nieodwracalnych zaburzeń rozwojowych. Jest zespołem objawów, charakteryzujących się deficytem funkcji poznawczych, wpływających na funkcjonowanie człowieka. Niepełnosprawność intelektualna nie jest chorobą i nie należy jej mylić z chorobą psychiczną.

Niepełnosprawność intelektualna jest zaburzeniem złożonym, o niejednorodnych objawach i zróżnicowanym stopniu nasilenia oraz trudnej do przewidzenia dynamice. Zalicza się ją do grupy zaburzeń neurorozwojowych.

Trudności, jakich doświadcza osoba z niepełnosprawnością intelektualną i funkcjami poznawczymi (m.in. spostrzegania, uwagi, pamięci), dotyczą zazwyczaj:

- dostrzegania różnic i związków między tym, co osoba widzi, słyszy i mówi;
- dostrzegania powiązań między wydarzeniami, doświadczeniami, ludźmi, rzeczami;
- rozumienia aluzji, przenośni, wieloznaczności;
- nazywania i rozumienia pojęć abstrakcyjnych;
- kojarzenia starych spostrzeżeń z nowymi;
- nazywania i okazywania emocji, uczuć;
- mówienia o uczuciach;
- rozpoznawania uczuć innych ludzi;
- koncentracji na jednej czynności, myśli;
- nawiązywania i utrzymywania kontaktów interpersonalnych;
- formułowania zdań, w tym swoich opinii o danych rzeczach, zjawiskach, osobach czy wewnętrznych przemyśleniach;
- pisania, czytania, liczenia;
- orientacji w czasie i przestrzeni;
- wykonywania czynności samoobsługowych (problemy z higieną, jedzeniem, wyborem ubrań itp.);

- podejmowania decyzji;
- troski o własne zdrowie i bezpieczeństwo;
- organizacji czasu – pracy i wolnego;
- odnalezienia się w różnych rolach społecznych (obywatela, pracownika, rodzica, opiekuna, partnera, klienta, turysty, pasażera, członka rodziny, społeczności itp.).

Należy brać pod uwagę, iż osoby z niepełnosprawnością intelektualną wolniej przystosowują się do wymagań życia społecznego. Co oznacza, że potrzebują więcej czasu na naukę nowych czynności i zapamiętanie nowych informacji.

W związku z trudnościami z mówieniem i nazywaniem (przedmiotów, uczuć itp.) często osoby z niepełnosprawnością intelektualną zastępują słowa gestami, mimiką twarzy, nieartykułowanymi dźwiękami lub zniekształconymi słowami, czasem krzykiem. Niekiedy mogą też wykonywać niekontrolowane lub mimowolne ruchy ciała lub gesty.

3. Dobre praktyki, czyli jak zachowywać się wobec osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Jak nazywać osoby z niepełnosprawnością intelektualną?

Okazywanie szacunku i respektowanie godności osób z niepełnosprawnością intelektualną przejawia się w odpowiednich sformułowaniach, zarówno w mowie potocznej, jak i w języku pisanym.

Używamy określeń:



osoba z niepełnosprawnością intelektualną,

osoba z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym, głębokim,

osoba z orzeczeniem o niepełnosprawności intelektualnej w stopniu lekkim, umiarkowanym, znacznym.¹



Pamiętaj! Naganne jest używanie w stosunku do osoby z niepełnosprawnością intelektualną określeń obraźliwych i stygmatyzujących, np.:

1. upośledzony umysłowo (mimo że jest to zwrot używany w wielu materiałach medycznych, jest nacechowane pejoratywnie. Wiele organizacji działających na rzecz osób z niepełno-sprawnością walczy o zmianę nazewnictwa, dlatego nie należy używać tego określenia. Podobnie jest ze stosowanym niegdyś określeniem „inwalida”, nadal figurującym w wielu przepisach, dzisiaj jednak zdecydowanie nacechowanym pejoratywnie);
2. niedorozwinięty.

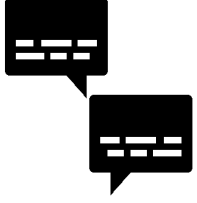
Zasady konwersacji z osobą z niepełnosprawnością intelektualną



Miej na uwadze, że masz do czynienia z osobą dorosłą, która oczekuje od Ciebie szacunku i której się on należy – dlatego zwracaj się do niej: „Proszę Pani”, „Proszę Pana”, ewentualnie używając imienia, jeśli osoba jest nam bardziej znana: „Panie Krzysztofie”, „Pani Magdo” itp.

Utrzymuj kontakt wzrokowy, zwracaj uwagę na język ciała. Podobnie jak inni, ludzie z niepełnosprawnością intelektualną dostrzegają Twój dyskomfort i zakłopotanie. Patrz im w oczy, kiedy do nich mówisz, utrzymuj zrelaksowaną postawę.

¹ Niepełnosprawność orzekana jest w stopniu lekkim, umiarkowanym i znacznym.



Podczas rozmowy nie używaj dziecinnego języka ani nie traktuj osoby jak dziecko.

W swojej wypowiedzi unikaj pojęć abstrakcyjnych, a używaj słów wyrażających rzeczy konkretne.

Używaj zdań pojedynczych, słów krótkich i prostych oraz pytań, na które można udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami albo skinieniem głowy, gestem.

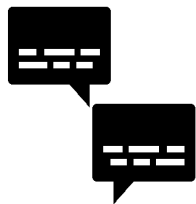
Dłuższe wypowiedzi – np. wyjaśniające sprawę, problem, procedurę – podziel na krótsze części, a po wygłoszeniu każdej z nich sprawdź, czy rozmówca z niepełnosprawnością intelektualną dobrze Cię zrozumiał.

Dostosuj tempo swoich wypowiedzi i słownictwo w nich używane do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną, z którą rozmawiasz. Zdecydowanie używaj prostego języka.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą mieć trudności z podejmowaniem szybkich decyzji. Bądź cierpliwy i daj Twojemu rozmówcy czas na namysł i odpowiedź.

Jeżeli nie masz pewności, czy osoba, z którą rozmawiasz, cię rozumie, zapytaj, czy chciałaby, żeby zapisać jej to, co mówisz.

Jeśli możesz, zilustruj swoją wypowiedź (zdjęciem, rysunkiem).



Gdy masz wątpliwości, jak zachować się lub rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością intelektualną – poproś ją o wskazówkę!

Jeśli nie rozumiesz wypowiedzi osoby, poproś o powtórzenie.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną działają w pracy i w codziennym życiu według ustalonego i znajomego porządku. Miej świadomość tego, że zmiana otoczenia lub ustalonego porządku może wymagać od nich pewnej uwagi i czasu na dostosowanie się.

Poniżej przedstawiamy przykładowe trudności, które mogą się pojawić w trakcie obsługi klientów z niepełnosprawnością intelektualną, oraz podpowiedzi, jak sobie z nimi poradzić.

a) Rozpoznanie osoby z niepełnosprawnością intelektualną.

Ze względu na różny stopień niepełnosprawności intelektualnej określenie osoby z tą niepełnosprawnością może okazać się możliwe dopiero przy bezpośredniej rozmowie. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może wolniej przyswajać nowe wiadomości i mieć trudności z wykorzystaniem swojej wiedzy i umiejętności.

Rozwiązanie: okaż cierpliwość.

b) Niektóre osoby z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafią czytać lub pisać bądź potrafią to robić tylko w minimalnym zakresie (np. potrafią się podpisać, napisać swoje imię i nazwisko).

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością intelektualną ma problem z samodzielnym wypełnieniem dokumentów, trzeba zapytać, czy potrzebuje pomocy. Jeżeli pomoc będzie potrzebna, należy jej udzielić. **Zdecydowanie niedopuszczalne jest prośenie kolejnej osoby z kolejki o wypełnienie formularza za osobę z niepełnosprawnością, w ten sposób bowiem łamiemy m.in. przepisy o ochronie danych osobowych. Należy pomóc samodzielnie (jeżeli osoba z niepełnosprawnością intelektualną**

sobie tego życzy) lub pomocy powinien udzielić inny pracownik. Można też zapytać, czy osoba jest z asystentem, i jeśli tak, to poprosić go o pomoc.

Niektórzy dorośli z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafią liczyć, oszacować wartości pieniądza czy jego siły nabywczej, często nie rozpoznają nawet nominałów. Wobec tego należy uwzględnić to, że będziesz musiał wyjaśnić osobie niepełnosprawnej wartość transakcji szerzej niż innym klientom, popierając wyjaśnienia przykładami. W tym celu można posłużyć się odniesieniem do podstawowych produktów spożywczych lub – po uzgodnieniu tego z daną osobą – wartości towarów, które niedawno zakupiła, np. „ten bilet kosztuje tyle samo co pięć bochenków chleba”.

c) Problemy komunikacyjne wynikające z niepełnosprawności intelektualnej.

Komunikacja z klientem wymaga więcej czasu i uwagi.

Rozwiązania:

- poproszenie o przejście do innego miejsca (stanowiska), w którym można spokojnie zapoznać się z dokumentami i je wypełnić; obsłużenie następnej osoby (osób) z kolejki, powrót do klienta z niepełnosprawnością intelektualną, gdy będzie gotowy do dalszej rozmowy. Jednak wcześniej należy zapytać klienta, czy zgadza się, aby wrócić do niego za moment, po szybkim obsłużeniu innej osoby;
- zorganizowanie na dworcu/w pojeździe dodatkowego pomieszczenia, stanowiska obsługi, w którym będzie można w spokoju, bez narażania się na zniescierpliwienie i negatywne komentarze osób oczekujących w kolejce, załatwiać sprawy klientów wymagających innych warunków komunikacyjnych.

d) Klient jest zdenerwowany, reaguje zbyt emocjonalnie.

Rozwiązanie: przejście do innego pomieszczenia bądź stanowiska obsługi, zapewniającego spokój, w którym osoba będzie mogła się wyciszyć i poczuć bezpiecznie, nie będzie czuła się osaczona dodatkowymi bodźcami, np. rozmowami innych osób, dźwiękami telefonów, hałasem itp. Ważny jest sposób zakomunikowania tego. To powinna być propozycja, ale nie przymus.

e) Osoba obraża pracownika.

Rozwiązanie: grzeczne upomnienie klienta, wskazanie, że wszyscy ludzie zasługują na szacunek. Jasny komunikat wprost, że nie życzymy sobie obraźliwych sformułowań, niekulturalnych stwierdzeń, z zaznaczeniem, że pracownik nie odzywa się w ten sposób do klientów.

f) Klient wykonuje mimowolne ruchy lub gesty.

Rozwiązanie: spokojne prowadzenie procesu obsługi bez nadmiernego zwracania uwagi na nietypowe zachowanie. W przypadku niekontrolowanych zachowań werbalnych – należy poczekać, aż miną, i kontynuować rozmowę. Nie należy jednak w takich sytuacjach ignorować klienta lub reagować w inny niewłaściwy sposób, np. agresją.

4. Klient w spektrum autyzmu

Zaburzenie ze spektrum autyzmu (ASD), obecnie nazywane również stanem spektrum autyzmu, jest jednym z najczęstszych zaburzeń neurorozwojowych. Do spektrum autyzmu zaliczamy m.in. zaburzenia takie jak autyzm dziecięcy, autyzm atypowy czy zespół Aspergera. Wszystkie wymienione formy zaburzeń określane są obecnie jednym pojęciem. Wynika to z faktu, że osoby, których dotyczy diagnoza ASD, w zasadzie zmagają się z podobnymi trudnościami w życiu codziennym, różnią się one od siebie jedynie nasileniem. Główne trudności koncentrują się w trzech sferach funkcjonowania: komunikacji, umiejętności społecznych oraz nieelastycznych sposobach zachowywania się.

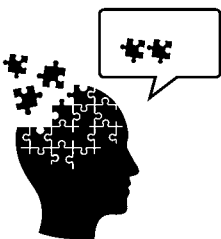
Autyzm nie jest chorobą, lecz zaburzeniem rozwoju mózgu. Obecnie diagnozowany jest w Polsce już u 1 na 100 dzieci, co oznacza, że w naszym kraju jest 400 000 osób z autyzmem.

Rozpoznanie klienta w spektrum autyzmu nie zawsze jest proste i oczywiste. Nie musisz tego robić – stawianie diagnozy nie jest Twoim zadaniem. Jeśli wydaje się, że klient może wykazywać np. nadwrażliwość sensoryczną (wrażliwość na hałas, oświetlenie), postaraj się o zapewnienie komfortu obsługi, np. zaproponuj przejście do oddzielnego pomieszczenia.



Pamiętaj! Osoby w spektrum autyzmu w sytuacjach dla siebie trudnych, nietypowych mogą okazywać emocje, np. machając rękami, huśtając się, zasłaniając uszy lub szybko chodząc. Wynika to z faktu, że osoby te często nie zdają sobie sprawy z negatywnego wrażenia, jakie może wywierać na innych ludzi ich zachowanie. Interwencja ochrony czy innych służb nie jest konieczna ani właściwa. W takich sytuacjach przestań mówić i działać, poczekaj, aż klient się uspokoi.

Wskazówki przydatne w kontaktach z osobami w spektrum autyzmu



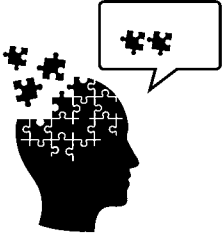
Kieruj twarz i sylwetkę w stronę rozmówcy.

Szanuj sferę prywatną rozmówcy – nie inicjuj kontaktu fizycznego, nie oczekuj patrzenia w oczy podczas rozmowy. Osoby te często unikają kontaktu wzrokowego.

Mów prostym, zrozumiałym językiem. Używaj krótkich zdań, nie komplikuj, stosuj jasne i konkretne komunikaty. Osoby w spektrum autyzmu nie czytają między wierszami, mają duże trudności, żeby domyślić się, co czują lub myślą inne osoby, jakie mają intencje i potrzeby.

Rób przerwy pomiędzy wypowiedzianymi zdaniami, aby dać rozmówcy czas na ich przetworzenie. Dziel dłuższe lub wielostopniowe wypowiedzi.

Upewnij się, czy zrozumiałeś, co powiedział rozmówca. Stosuj parafrazę – czyli powtarzaj własnymi słowami to, co powiedział rozmówca. W ten sposób porządkujesz też jego wypowiedź.



Jeśli masz kontakt z osobą niemówiącą albo mówiącą słabo, stosuj alternatywne sposoby komunikowania się – obrazki, zdjęcia czy piktogramy.

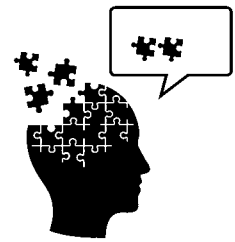
Nie żartuj: klient w spektrum autyzmu może tego nie zrozumieć. Unikaj sarkazmu, ironii, wypowiedzi wieloznacznych, słów i zwrotów mogących mieć podwójne znaczenie, związków frazeologicznych, przysłów, przenośni, zwłaszcza jeśli nie masz pewności, czy Twój rozmówca je zna i rozumie. Osoby w spektrum autyzmu rozumieją wypowiedzi w sposób literalny, dosłowny.

Daj osobie w spektrum autyzmu czas na dostosowanie się do nowej sytuacji. Dla osoby z autyzmem każde nowe wydarzenie, spotkanie nowej osoby może być powodem silnego niepokoju – potrzebuje chwili na oswojenie się z nową sytuacją.

Pamiętaj, że niektóre osoby w spektrum autyzmu potrzebują dokładnej instrukcji wykonania czynności lub zadania, pomocne będzie więc przygotowanie szczegółowego schematu postępowania.

Bądź czytelny w swojej mimice i okazywaniu emocji, nazywaj, co czujesz w danej sytuacji.

Osoby w spektrum autyzmu są szczerze (aż do bólu) – nie należy brać do siebie ich komentarzy. Nie wynikają one z chęci sprawienia Ci przykrości, ale informują zasadniczo o stanach emocjonalnych, potrzebach i świadczą o wnikliwej obserwacji. Zawsze jednak trzeba dać sygnał, jakie emocje u Ciebie wywołują te komentarze (zawstydzenie, zażenowanie, przykrość).



Pamiętaj o odmiennej percepcji i szanuj ją. Uważaj na nadmiar bodźców (hałas czy ostre oświetlenie są uciążliwe dla klienta). Bądź cierpliwy i wyrozumiały.

Osoby w spektrum autyzmu mają problemy z rozumieniem otaczającej je rzeczywistości – staraj się zapowiadać, co się ma wydarzyć, informować o planach, kolejności zdarzeń.

Niektóre osoby w spektrum autyzmu mogą powtarzać zadawane im pytania – zaakceptuj to.

Pamiętaj, że w zależności od osoby i tego, z czym się zmaga, różnie mogą się nasilać określone trudności: od zauważalnych od razu po takie, które są mało czytelne dla osoby z boku.

MIEJSCE NA TWOJE NOTATKI

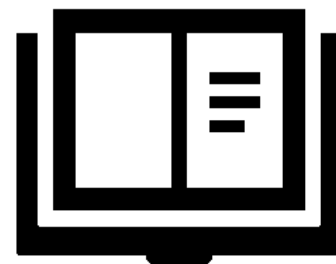


Rozdział 3

Kiedy dominują zmysły inne niż u Ciebie



Im więcej wiesz, tym życzliwiej komunikujesz się z różnymi pasażerami i nie traktujesz ich stereotypowo. Ten rozdział przypomina najważniejsze informacje związane z obsługą klientów z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.



Niniejszy rozdział odwołuje się do tej części szkolenia, w której omawiamy kwestie związane z obsługą pasażerów z niepełnosprawnością wzroku lub/i słuchu. W przypadku tych podróżnych bardzo istotne jest zrozumienie zasad savoir-vivre'u i rzetelne ich stosowanie. Warto zapoznać się i oswoić z informacjami zamieszczonymi poniżej i faktycznie być otwartym na kontakt. Najgorsze, co możesz zrobić, to unikanie relacji z pasażerem w sytuacji, gdy brakuje ci wiedzy na temat niepełnosprawności pasażera i jak postąpić w danej sytuacji. Profesjonalna obsługa klienta wiąże się z tym, że posiadamy elementarną wiedzę na temat komunikacji z każdym, kto korzysta z usług firmy.

1. Informacje związane z podróżnymi z niepełnosprawnością wzroku

Osoby z niepełnosprawnością wzroku można podzielić na dwie grupy:

1. niewidome;
2. słabowidzące.

Osoby niewidome stanowią mniejszość wśród osób z niepełnosprawnością wzroku.

Grupa osób słabowidzących jest bardzo zróżnicowana. W zależności od zakresu oraz rodzaju niepełnosprawności możemy wyróżnić następujące wady wzroku:

1. ubytki w polu widzenia,
2. obniżona ostrość widzenia,
3. zaburzenia widzenia po zmierzchu lub w słabo oświetlonym pomieszczeniu (tzw. kurza ślepota),
4. zmieniona wrażliwość na odbłaski lub światło,
5. zaburzenia widzenia przestrzennego,

6. zaburzenia widzenia barw lub spostrzegania głębi,
7. podwójne widzenie,
8. zniekształcenie obrazu,
9. trudności z adaptacją do zmian oświetlenia,
10. zmienność obrazu w zależności od pory dnia itd.

Każda z tych wad wzroku wymaga indywidualnych sposobów realizacji potrzeb czy udzielania pomocy.

Warto mieć na uwadze, że pomimo znaczącej utraty wzroku osoby słabowidzące mogą jednak wykorzystywać ograniczone możliwości widzenia podczas wykonywania niektórych czynności, np. czytania gazety. Mogą przy tym wykorzystywać narzędzia optyczne, takie jak lupy, lornetki itp., lub korzystać z odpowiednio przygotowanych materiałów z powiększoną czcionką.

Należy również pamiętać, że możliwości i potrzeby tych dwóch grup, tj. osób niewidomych oraz słabowidzących, mogą się od siebie znacząco różnić, niektóre udogodnienia jednak okażą się dla nich niezbędne, aby mogły się samodzielnie i bezpiecznie poruszać. Oznaczenia kontrastowe na schodach lub szklanych ścianach będą bardzo pomocne dla osób słabowidzących, ale także dla dużej części społeczeństwa. Należy również pamiętać, że często odmienna faktura na podłodze jest bardzo dużym wsparciem dla osób niewidomych, ponieważ nawet jeżeli nie mogą zauważyć pewnych rzeczy na podłożu, to mogą je wyczuć pod stopami.

Pomocne udogodnienia to między innymi:

- **Audiodeskrypcja** – opisywanie tego, co jest widoczne. Należy stosować także w filmach, spotach reklamowych, gdzie jest możliwość odtwarzania dźwięku. Opisuje się od ogółu do szczegółu wszystko to, co jest istotne dla odbioru.
- **Program odczytu ekranu** – program używany na komputerach i w telefonach, który ułatwia zapoznanie się z treścią ekranu. Program odczytuje tekst, w tym także alternatywne opisy do zdjęć lub grafik.
- **Ścieżki prowadzące i pola uwagi** – ścieżki często stosowane na peronach, dworcach, przystankach a także na chodnikach. Pola uwagi, potocznie nazywane „guzkami

ostrzegawczymi”, powinny się znajdować na wszystkich przejściach dla pieszych, w miejscach niebezpiecznych lub miejscach, gdzie znajduje się ważny punkt. Tworząc ścieżki prowadzące, pola uwagi umieszcza się także na skrzyżowaniach tych ścieżek. W przypadku transportu zbiorowego mają one szczególne znaczenie, aby osoba z niepełnosprawnością wzroku mogła samodzielnie się odnaleźć na dworcu/peronie/przystanku, a także żeby nie wpadła pod nadjeżdżający pojazd. Istotne jest zatem to, aby znajdowały się one w miejscach ważnych dla osób przemieszczających się, a nie w miejscach przypadkowych. Pola uwagi są także stosowane w miejscach, gdzie np. zatrzymuje się autobus/pociąg. Pojazd zatrzymuje się wówczas w taki sposób, aby drzwi przeznaczone do wsiadania dla osób z niepełnosprawnościami znalazły się jak najbliżej pola uwagi. Należy pamiętać, że w sąsiedztwie ścieżek prowadzących i pól uwagi nie powinno być żadnych przeszkód, np. reklam, koszy, słupków, taśm wyznaczających drogę kolejki do kas, a także aby podróżni nie stawali lub nie pozostawiali tam swojego bagażu.

- **Opis alternatywny** – zwany również „tagiem ALT” lub „atrybutem ALT”, to informacja na temat tego, co znajduje się na zdjęciu. Jednocześnie pomaga czytelnikom ekranów dla osób z niepełnosprawnością wzroku opisać obraz/zdjęcie.

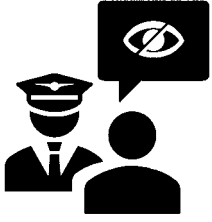
Zasady savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością wzroku



Kiedy wydaje Ci się, że osoba z niepełnosprawnością wzroku może potrzebować pomocy, najpierw zapytaj „czy pomóc?”, a później „w jaki sposób?”.

Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, osoba widząca powinna być w niewielkiej odległości przed nią, bo to ona będzie w stanie zauważyć zbliżające się niebezpieczeństwo.

Jeżeli prowadzisz osobę z niepełnosprawnością wzroku, opisz przestrzeń i mów, gdzie idziecie.



Zawsze mów do osoby, która zadała pytanie lub której dotyczy dana sprawa. Osoba z niepełnosprawnością wzroku może wyczuć, czy mówi się do niej, czy do osoby jej towarzyszącej. Nie musimy kogoś widzieć, by np. wyczuć po głosie, że się jednocześnie uśmiecha.

Obsługując osobę z niepełnosprawnością wzroku przy kasie lub na recepcji, informuj o tym, co robisz, np. „wprowadzam dane do komputera”, „drukuję bilet”.

Kiedy musisz odejść od osoby z niepełnosprawnością wzroku, poinformuj ją o tym.

Kładąc bilet na blacie, poinformuj o tym i powiedz, gdzie on się znajduje, np. „przed pani prawą ręką kładę bilet”.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku ma podpisać dokumenty, użyj ramki do podpisów (ramka, którą przykłada się w miejscu, gdzie osoba z niepełnosprawnością wzroku ma złożyć podpis). Jeżeli chcesz nakierować osobę z niepełnosprawnością wzroku, gdzie ma złożyć podpis, zapytaj, czy tego potrzebuje, i informuj o tym, co będziesz robić, zanim zaczniesz to robić, np. „nakieruję pana rękę do miejsca, w którym należy złożyć podpis”.

Gdy trzeba przekazać dokumenty, zapytaj, czy osoba z niepełnosprawnością wzroku życzy sobie, żeby je przeczytać.

Jeżeli masz możliwość, wyślij dokumenty mailowo do osoby z niepełnosprawnością wzroku w formacie dostępnym dla programu do odczytu ekranu, aby mogła się z nimi zapoznać na swoim komputerze lub telefonie.



Umawiając się z osobą z niepełnosprawnością wzroku na miejsce spotkania na stacji/dworcu/przystanku, zaproponuj najbardziej logiczne i łatwe do odnalezienia miejsce spotkania. Nie może być to miejsce, do którego trudno trafić lub oznaczone tylko za pomocą znaku wizualnego. Często łatwiej będzie znaleźć kasy niż nawet bardzo duży znak na środku pustego placu. Wykorzystuj miejsca spotkań/oczekiwania, które obecnie coraz częściej funkcjonują na stacjach/dworcach/przystankach i są przeznaczone właśnie dla osób z niepełnosprawnościami.

Mówiąc o kierunku, możesz używać zwrotów: prawa, lewa strona. Możesz też określać kąty np. 90 stopni, czy 180 stopni. Możesz też określać położenie przedmiotów, miejsc donosząc się do położenia wskazówek zegara, np. wejście na peron znajduje się na godzinie 12 oznacza, że jest ono na wprost.

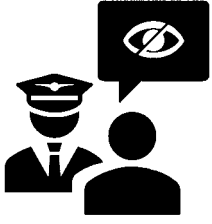
„Tam”, „tu” i „uwaga” są komunikatami, które nic nie mówią osobie z niepełnosprawnością wzroku. Należy używać bardziej precyzyjnych komunikatów.

Kiedy mówimy o schodach, należy określić, czy schody są w górę, czy w dół.

Podając przedmioty do ręki osoby z niepełnosprawnością wzroku, należy poinformować, co to jest, np. „podaję bilet”.

Jeżeli wyciągniesz rękę do osoby z niepełnosprawnością wzroku, a ona nie zareaguje, to może oznaczać, że jej nie zauważyła. Możesz poczekać, aż osoba z niepełnosprawnością wzroku pierwsza wyciągnie rękę do ciebie.

Przedstawiaj się osobie z niepełnosprawnością wzroku. Plakietka/ identyfikator może być niezauważalny dla niej.



Jeżeli częstym pasażerem lub pasażerką jest osoba z niepełnosprawnością wzroku, możesz zaakcentować to, witając się z nią, np. „dzień dobry, miło ponownie panią widzieć. Nazywam się Jan Kowalski i jestem konduktorem/kierowcą”.

Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku korzystającą ze wsparcia psa przewodnika, należy iść po drugiej stronie osoby z niepełnosprawnością wzroku niż pies, aby go przypadkowo nie rozpraszać.

Prowadząc osobę z niepełnosprawnością wzroku, która jest dużo wyższa od osoby prowadzącej, należy zwrócić szczególną uwagę na to, co jest na wysokości głowy osoby, która jest prowadzona.

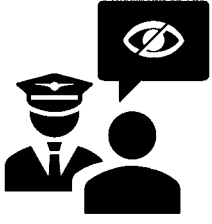
W wąskie przejścia, drzwi itd. pierwsza wchodzi osoba widząca.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością wzroku nie życzy sobie być prowadzoną przez dotyk, ale prosi o wskazówki ustne, należy informować, jak iść. Określając odległość, można mówić o metrach lub krokach, jednak tylko jeśli to zostało wcześniej ustalone.

Biała laska osoby z niepełnosprawnością wzroku to część przestrzeni prywatnej. Nie należy jej dotykać i przestawiać, bo osoba z niepełnosprawnością wzroku może jej nie znaleźć.

Wskazując siedzenie, można położyć rękę osoby z niepełnosprawnością wzroku na oparciu lub na siedzisku. Oczywiście wcześniej należy o tym poinformować.

Czasem poruszanie się z osobą z niepełnosprawnością wzroku i asystowanie jej może zająć nieco więcej czasu, ponieważ należy poczekać na powtórzenie niektórych czynności, jak np. podczas wchodzenia do pociągu przy bardzo wysokich i nieregularnych



schodach, osoba z niepełnosprawnością wzroku musi wyczuć nasz ruch, a później w podobny sposób wykonać własny. Nie widząc stopni, osoba z niepełnosprawnością wzroku musi wyczuć je stopą, co może chwilę potrwać. Jeżeli stopnie są bardzo wysokie, można powiedzieć np.: „następny stopień w górę jest na wysokości pani/pana kolana”.

Obracając się w trakcie prowadzenia osoby z niepełnosprawnością wzroku, należy odkręcać się po stronie, po której jest osoba z niepełnosprawnością wzroku (jeżeli odwrócimy się odwrotnie, osoba z niepełnosprawnością wzroku będzie musiała robić bardzo duży obrót).

Można używać zwrotów, „do widzenia” lub „do zobaczenia”, ponieważ jest to naturalny zwrot.

2. Informacja o pasażerach z niepełnosprawnością narządu słuchu

Osoby z niepełnosprawnością słuchu, określane są też jako osoby słabosłyszące, niesłyszące lub g/Głuche. Terminologia w przypadku tej niepełnosprawności jest tak samo ważna, jak przy poprzednich. Przede wszystkim warto zwrócić uwagę na różnice w potrzebach osób słabosłyszących i niesłyszących oraz na rozwiązania, z jakich korzystają. Dodatkowo dla wielu osób zastanawiająca może być pisownia g/Głucha. Nie jest to literówka, lecz specjalny zabieg. Liczba osób z niepełnosprawnością słuchu zgodnie ze statystykami z 2019 roku to około 850 tysięcy, a posługujących się Polskim Językiem Migowym to około 100 tys.

Większość osób słabosłyszących korzysta z urządzeń poprawiających możliwość odbierania dźwięków, takich jak np. aparaty słuchowe (zauszne, wewnątrzuszne) lub implanty. Należy jednak pamiętać, że urządzenia te mogą być niewidoczne, dlatego trudno jest rozpoznać osobę słabosłyszącą. Ponadto część osób słabosłyszących może komunikować się zarówno

językiem migowym, jak i głosowo, jednak ich mowa może być niewyraźna lub spowolniona. Ważne też, żeby mieć świadomość, że słyszeć dźwięk to nie to samo, co rozumieć go.

Poprawna terminologia



słabosłyszący

niesłyszący

Głuchcy

głuchcy



UWAGA:

„Głuchoniemy” jest określeniem nacechowanym pejoratywnie.

Przyjrzyjmy się słowu „głuchoniemy” – oznacza ono, że nie tylko ktoś nie słyszy, ale także jest niemy czy ma uszkodzony aparat mowy. Może to sugerować, że nie ma możliwości porozumiewania się z tą osobą w żadnym języku, ponieważ nie jest ona w stanie wypowiadać się we własnym imieniu. Dla osób g/Głuchych naturalnym językiem jest język migowy, dla osób mieszkających w Polsce – **polski język migowy (PJM)**. To, że ktoś nie mówi w tym samym języku co my, nie oznacza, że jest osobą niemą. Na przykład, jeżeli nie znamy języka fińskiego, nie będziemy mogli porozumieć się z Finem w jego ojczystym języku. Ale nie oznacza to, że jesteśmy „niemi”, a jedynie, że mówimy w innym języku. Tak samo powinno się traktować polski język migowy i osoby g/Głuche.

Rozróżnienie w pisowni – dużą lub małą literą – wynika ze znaczenia słowa. Kiedy piszemy „Głusi”, określamy grupę osób jako mniejszość kulturową i językową. **Polski język migowy** jest naturalnym, pierwszym językiem dla tej grupy osób i ma gramatykę skonstruowaną

w zupełnie inny sposób niż język polski. PJM jest językiem przestrzenno-wizualnym, co oznacza, że opisuje się w nim to, co się widzi, w dosłowny sposób. Np. kiedy w języku polskim mówimy „posiedzimy nad wodą”, w polskim języku migowym powiemy „posiedzimy blisko/obok wody”, a odczytując dosłownie znaki: „siedzieć blisko/obok woda”.

Określenie „głuchy” pisane małą literą jest używane w kontekście medycznym i w stosunku do osób, które nie czują się częścią mniejszości kulturowo-językowej Głuchych. Wśród osób słyszących krąży opinia, że ten zwrot jest pejoratywny. Jest to niestety związane z tym, że same osoby słyszące używają słowa głuchy, aby próbować kogoś obrazić, czyli w znaczeniu pejoratywnym. Każdy z nas spotkał się z pytaniem „Co ty, głuchy jesteś?”, kiedy ktoś chciał podkreślić, że nie słyszymy czegoś. Było to ewidentnie użyte w negatywnym znaczeniu, więc to określenie również się tak kojarzy. Dla osób Głuchych podkreślanie ich odmienności kulturowej jest powodem do dumy, tak samo jak np. w przypadku Ślązaków, dlatego nie ma pejoratywnego nacechowania.

System językowo-migowy (SJM) to sztuczny twór, który powstał, aby przełożyć foniczny język polski na polski język migowy. Nie jest to naturalny język osób g/Głuchych, a celem jego funkcjonowania miało być ułatwienie nauki polskiego języka fonicznego. Opiera się na polskiej gramatyce w połączeniu ze znakami języka migowego. Np. kiedy mówimy „patrzeć na kogoś z góry”, w SJM pokazujemy, że patrzymy z góry rozumianej jako część krajobrazu, zaś w PJM, że człowiek się wywyższa i patrzy na innych z pogardą.

Tłumacz PJM

Do komunikacji z Głuchymi klientami lub klientkami należy korzystać z usług tłumacza lub tłumaczki polskiego języka migowego. Najlepiej byłoby nauczyć się migać. Należy jednak pamiętać, że nie nauczymy się obcego języka w czasie jednego weekendu. Nauka polskiego języka migowego to proces wymagający czasu, pracy oraz cierpliwości. Jednakże znajomość PJM może niejednokrotnie być przydatną umiejętnością w procesie obsługi pasażerów.

W czasie wyświetlania stałych komunikatów adresowanych do podróżnych (np. na ekranach na dworcach, peronach lub w pociągach) należy jednocześnie zapewniać tłumaczenie na PJM, a do codziennej komunikacji np. w kasie biletowej można zapewnić tłumaczenie online, które jest coraz częściej stosowane w wielu miejscach w Polsce.

Pętla indukcyjna to urządzenie ułatwiające komunikację z osobą korzystającą z aparatu słuchowego lub implantu ślimakowego. Dzięki zastosowaniu tego rozwiązania to, co mówimy do mikrofonu, do którego podłączona jest pętla, wpada bezpośrednio do aparatu lub implantu z pominięciem wszystkich dźwięków pomiędzy. W przypadku, kiedy nie jest używana pętla indukcyjna, aparat słuchowy wzmacnia wszystkie dźwięki, które są najbliżej i są najwyższe. Jest to rodzaj wspomaganie słuchu, natomiast nie jest w stanie całkowicie przywrócić słuchu na wszystkich częstotliwościach. Dlatego pętla indukcyjna wydaje się najlepszym rozwiązaniem w takich miejscach jak kasy biletowe lub w czasie konferencji.

Istnieje mit, że każda osoba z niepełnosprawnością słuchu czyta z ruchu warg, co zdecydowanie nie jest prawdą. Czytanie z ust nie jest proste i wymaga dużego skupienia. Natomiast wiele osób może wspomagać się patrzeniem na twarz i usta, aby lepiej zrozumieć komunikat. Z twarzy można też próbować wyczytać emocje, które są akcentowane dźwiękiem w komunikacji osób słyszących. **Mitem jest także to, że wystarczy zapewnić aparat słuchowy lub implant ślimakowy i osoba, która go używa, odzyska słuch.**



Pamiętaj! Osoba czytająca z ruchu warg, rozmawiając z Tobą, wspomaga komunikację, patrząc na usta, twarz. Dlatego:



Nie zasłaniaj ust.

Nie odwracaj się.

Nie schylaj głowy, gdy coś mówisz.

Nie stawaj i nie zwracaj się do osoby niesłyszącej, mając źródło światła za plecami.

Mów w normalnym tempie.

Poruszaj ustami w naturalny sposób (przerysowany sposób mówienia – bardzo powoli i wyjątkowo wyraźnie – utrudni komunikację).

Zasady savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością słuchu



Nie przechodź pomiędzy migającymi osobami – jest to równoznaczne z przerywaniem rozmowy.

Jeżeli czegoś nie rozumiesz, poproś o powtórzenie.

Przy prostej i krótkiej komunikacji możesz zapytać, czy możesz użyć kartki i długopisu.

Jeżeli chcemy zawołać osobę z niepełnosprawnością słuchu, powinniśmy stanąć w taki sposób, żeby być dla niej widocznym, lub kiedy jest tyłem do nas, podejść i dotknąć jej ramienia.

Jeżeli można skorzystać z udogodnień dla osób z niepełnosprawnością słuchu (pętla indukcyjna, tłumaczenie), poinformujmy o tym.

Nie należy krzyknąć, rozmawiając z osobą z niepełnosprawnością słuchu. Zalecane jest zapewnienie cichego pomieszczenia, aby osobie z niepełnosprawnością słuchu łatwiej było nas zrozumieć.



Jeżeli osoba z niepełnosprawnością słuchu nie rozumie czegoś, należy to powtórzyć lub znaleźć inny sposób przekazania informacji. Najgorsze, co można powiedzieć do osoby z niepełnosprawnością słuchu, kiedy nie rozumie, to „nieważne”. Wówczas bowiem wychodzi nasz lekceważący stosunek do tej osoby.


MIEJSCE NA TWOJĄ NOTATKĘ



Rozdział 4

Kiedy przemieszczanie się jest utrudnione





Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko te, które poruszają się na wózkach. Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, ma inne możliwości i potrzeby.

Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością, należy zapytać „czy pomóc” i „jak pomóc”, zanim się to zrobi.



Zasady dotyczące obsługi podróżnych z niepełnosprawnością ruchu

Niepełnosprawność ruchowa jest definiowana jako stan człowieka znajdującego się w sytuacji obniżonych możliwości motorycznych ciała (zazwyczaj związanych z uszkodzeniami kończyn). Osoby z niepełnosprawnością ruchu to nie tylko poruszające się na wózkach (choć i w tym obszarze istnieją różnice: wózki ortopedyczne, wózki aktywne, wózki elektryczne, skutery), ale także o kulach, „balkoniku”, z protezą nogi lub w ortezie. Do tej grupy zalicza się także tych, którzy nie używają sprzętu ortopedycznego, tak jak np. osoby z niskorosłością lub po amputacji kończyny górnej.

Niepełnosprawność ruchu może wynikać z wielu różnych powodów, np. być następstwem różnych wypadków lub chorób itd. Każda osoba z niepełnosprawnością jest inna, w tym znaczeniu, że ma inne możliwości i potrzeby, a tym samym wymaga różnorodnych sposobów udzielania jej pomocy. Na przykład w zależności od poziomu uszkodzenia rdzenia kręgowego (całkowite lub częściowe uszkodzenie) oraz odcinka kręgosłupa, na którym doszło do urazu, możemy mieć do czynienia z szerokim zakresem zaburzeń neurologicznych – od porażenia kończyn górnych i dolnych, aż do zaburzeń działania układów i narządów wewnętrznych. Osoby z urazem rdzenia w odcinku szyjnym nazywane są tetraplegikami (porażenie cztero kończynowe), a w odcinku piersiowym lub poniżej paraplegikami (porażenie dwukończynowe). Osoby z rdzeniowym zanikiem mięśni lub dystrofią mięśniową (obie choroby potocznie nazywane są zanikiem mięśni – to choroba rzadka, genetyczna, neurologiczna, która może prowadzić do niepełnosprawności ruchu) mogą mieć problem

z wykonywaniem różnych czynności. W takich przypadkach w czasie udzielania pomocy potrzebne jest użycie odpowiedniej siły – wszystko zależy od zaawansowania choroby. Kolejnym przykładem jest stwardnienie rozsiane (choroba neurologiczna, która może prowadzić do niepełnosprawności ruchu). W tym przypadku osoby będą miały trudności z precyzyjnymi ruchami, a są wśród nich również takie, które mogą poruszać się na wózku samodzielnie lub z pomocą. Nie ma w praktyce dwóch identycznych przypadków, a wymienione tutaj są jednymi z bardzo wielu spotykanych w rzeczywistości (stanowią one jedynie przykłady).

W tym miejscu warto dokładniej omówić kwestię różnego rodzaju wózków, ponieważ osoby z nich korzystające mogą potrzebować najwięcej pomocy, natomiast sprzęt, którego będą używać, może być różnorodny.

- **Wózki aktywne** są przeznaczone dla osób, które chcą być jak najbardziej samodzielne i mogą się także samodzielnie poruszać (nawet jeżeli w bardzo mocno ograniczonym stopniu). Są wykonywane, jak garnitur, na miarę przy uwzględnieniu indywidualnych parametrów osoby, takich jak wzrost, waga, zakres ruchu czy potrzeby. Ponieważ mają umożliwić osobie jak największą samodzielność, ich konstrukcja musi zapewniać lekkość i zwrotność. W związku z tym tego typu wózki nie należą do tanich (szacowany koszt to od około 4 000 zł do ponad 20 000 zł). Z tego względu osoba, która już posiada własny wózek, powinna o niego dbać. Rączki w takich wózkach często są (o ile w ogóle występują) elementem dodatkowym, natomiast – co istotne – nie służą do chwytania za nie przy podnoszeniu wózka (przy podnoszeniu można łąpać tylko za elementy ramy).
- **Wózki ortopedyczne**, inaczej zwane szpitalnymi, są dużo większe i cięższe od wózków aktywnych. Najczęściej można spotkać dwa rozmiary szerokości siedziska z każdego modelu i nie ma zbyt wielu możliwości dostosowania wózka do potrzeb osoby z niepełnosprawnością. Jediną ich zaletą jest cena, ponieważ w porównaniu z innymi wózkami są tańsze (szacowany koszt od około 800 zł do powyżej 3 000 zł). Najczęściej z takich wózków będą korzystać osoby starsze lub z czasową niepełnosprawnością. Jeżeli podnosimy osobę poruszającą się na wózku ortopedycznym razem z wózkiem, należy pamiętać, żeby nie łąpać za podnóżki ani podłokietniki (najczęściej dodatkowe, ruchome elementy), jednak rączki są tu już często elementami ramy, za które możemy chwytać, by podnieść wózek.

- **Wózki elektryczne** są przeznaczone dla osób, które nie są w stanie korzystać z wózków aktywnych lub ortopedycznych albo jest to dla nich bardzo trudne. Dzięki różnego rodzaju dostosowaniom można poruszać się na takim wózku za pomocą np. dżojstika, przycisków czy własnego nosa itp. Taki wózek jest już znacznie cięższy, zdecydowanie droższy (szacowany koszt wynosi od kilkunastu tysięcy złotych; podanie górnej granicy ceny ze względu na indywidualne dostosowanie pojazdu do potrzeb użytkownika nie jest możliwe). Warto również mieć na uwadze, że wózek elektryczny jest znacznie większy w porównaniu do obu poprzednich typów urządzeń, co sprawia, że dla osoby poruszającej się na tym urządzeniu wymagana jest większa przestrzeń. Dlatego przyjmuje się, że w najważniejszych punktach odpowiednią przestrzenią manewrową (czyli aby umożliwić obrócenie się jednej osobie na wózku) jest powierzchnia o wymiarach 150 cm x 150 cm.
- **Skutery elektryczne** to odmiana wózków elektrycznych, jednakże dużo szybszych, na których pokonuje się dłuższe odległości bez dodatkowego ładowania. Przez niektóre osoby, ze względu na atuty skuterów elektrycznych, te urządzenia są postrzegane jako dodatkowy, nie zaś podstawowy sprzęt. Skutery elektryczne są co prawda skonstruowane w nieco odmienny sposób w od omawianych uprzednio urządzeń, ale są także tworzone dla osób z niepełnosprawnością ruchu (często bez nich ich użytkownicy i użytkowniczki nie byłoby w stanie się poruszać). W przypadku osób poruszających się na skuterach elektrycznych należy pamiętać, że urządzenia te nie zostały zasadniczo skonstruowane, aby je podnosić bez użycia dodatkowych urządzeń lub akcesoriów, w szczególności wraz z osobą z niepełnosprawnością.

Zawsze, kiedy chce się udzielić pomocy osobie z niepełnosprawnością należy zapytać „czy pomóc?” i „jak pomóc?” zanim się to zrobi



Pomocy osobie poruszającej się na wózku należy zawsze udzielać z umiarem. Pomocy udzielamy jedynie w przypadku, gdy osoba na wózku nie ma możliwości wykonania fizycznie samodzielnie



jakiejś czynności. Należy się wystrzeżać, jeżeli to tylko możliwe, całkowitego wyręczenia.

Elementem przeznaczonym przez producentów wózków do pomocy są rączki, ale TYLKO do ewentualnego prowadzenia osoby na wózku, nie można za nie podnosić, ponieważ nie zawsze jest to bezpieczne. W przypadku gdy rączki można regulować, istnieje ryzyko wysunięcia się ich na przykład w trakcie pomocy przy wejściu po schodach.

Należy chwytać za stałe elementy wózka, czyli na przykład za ramę. Osoba z niepełnosprawnością powie, za które elementy można chwycić, a za które nie. Podpowiedź: żadne części ruchome nie nadają się do tego, by skutecznie asekurować osobę poruszającą się na wózku, ponieważ w każdej chwili mogą odłączyć się od wózka.

Należy się wystrzeżać chwytania wózka za koła. To element ruchomy, jednocześnie umożliwia podstawową kontrolę i ratuje przed upadkiem. Chwyt za koła błyskawicznie obraca osobę na wózku razem z wózkiem. W efekcie osoba może wypaść z wózka.

Transportowanie osoby na wózku elektrycznym wymaga uczestnictwa kilku osób, ponieważ wózek taki jest bardzo ciężki. Nie wolno chwytać za elektroniczny panel sterowania wózka, który znajduje się przy podłokietniku, bo łatwo go uszkodzić i unieruchomić wózek.



Pamiętaj! Podnosząc osobę na wózku wraz z wózkiem, zadbaj, aby nie była przechylona do przodu. Przy braku stabilizacji lub bardzo słabych mięśniach brzucha i/lub grzbietu może się ona nie utrzymać, gdy będzie przechylona do przodu, i łatwo może się przewrócić!

Szacunek i podmiotowe traktowanie drugiego człowieka są podstawą.

Zasady savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnością ruchu



Jeżeli wydaje się, że osoba z niepełnosprawnością ruchu może potrzebować pomocy, zawsze należy zapytać „czy pomóc?”, a później „jak pomóc?”

Osoba z niepełnosprawnością jest najlepszym specjalistą od swojej niepełnosprawności i nie zakładaj z góry, że wiesz lepiej od niej, jakiej pomocy udzielić.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością mówi, że sobie poradzi, należy to uszanować i nie nalegać na udzielenie pomocy.

Szanuj przestrzeń osobistą osoby z niepełnosprawnością ruchu, nie dotykaj jej, jeśli nie ma takiej potrzeby.

Nie dotykaj i nie przestawiaj sprzętu osoby z niepełnosprawnością ruchu bez wiedzy i zgody właściciela lub właścicielki.

Nogi osoby na wózku są jej przestrzenią prywatną. Nie kładź nic na nich bez wyraźnej prośby ze strony osoby z niepełnosprawnością. Gdy chcesz przekazać bilet lub ulotkę, podaj ją do ręki. Jeżeli nie będzie w stanie sobie z tym poradzić, zakomunikuje, żeby włożyć do plecaka/torebki lub aby położyć na kolanach. Nie decyduj, gdzie umieścić bilet/ulotkę.

Nie przestawiaj osoby na wózku bez jej wyraźnej prośby. Pamiętaj, że to człowiek, a nie przedmiot. Jeżeli stoi na środku przejścia, poproś, żeby się przesunęła.



Wózek osoby z niepełnosprawnością ruchu, tak samo jak kule lub balkonik, to nie jest wieszak. Nie wieszaj na nich swoich kurtek, plecaków ani reklamówek. To również nie poręcz, której można się przytrzymać.

Nie zrównuj osoby z niepełnosprawnością ze sprzętem, na którym się porusza. Mów o człowieku. Nie mów o osobie z niepełnosprawnością – „wózek”. Kiedy potrzebne jest wsparcie i chcesz kogoś zawołać, nie krzycz: „mam tu wózek, potrzebuję pomocy”. To osoba z niepełnosprawnością może potrzebować pomocy, a nie jej sprzęt.

Nigdy nie podnoś osoby poruszającej się na wózku za koła. Rączki też mogą być częścią ruchomą i zazwyczaj nie jest to część, za którą się podnosi osobę z niepełnosprawnością wraz z wózkiem.

Zawsze rozmawiaj z osobą, która zadała pytanie. Jeżeli osoba z niepełnosprawnością jest w towarzystwie osoby sprawnej, a TY chcesz jej przekazać, gdzie ma się udać, skieruj swoją wypowiedź bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością.

Rozmawiając z osobą poruszającą się na wózku lub z niskorosłością, nie stawaj zbyt blisko, aby nie musiała zadzierać głowy do góry. Stając w nieco większej odległości rozmawia się bardziej komfortowo. Kiedy rozmowa ma być dłuższa, możesz zaproponować, żeby podejść do ławki, gdzie usiądziesz i będzie się wam wygodniej rozmawiało. Nie kucaj, nie nachylaj się i nie głaszcz osoby z niepełnosprawnością po głowie. Traktuj ją odpowiednio do wieku.



Osoba z dziecięcym porażeniem mózgowym może niewyraźnie mówić. Jeżeli czegoś nie rozumiesz, po prostu poproś o powtórzenie. Mówienie do osoby towarzyszącej „ja go nie rozumiem, co on mówi?” jest skrajnie niegrzeczne względem osoby z niepełnosprawnością.

Jeżeli ktoś towarzyszy osobie z niepełnosprawnością, nie używaj w stosunku do tej osoby zwrotu „opiekun”. Najlepiej mówić o niej po prostu „osoba towarzysząca”, ponieważ nie wiesz, jaką rolę pełni.

Zachowujemy wszelkie formy grzecznościowe wynikające z sytuacji społecznej.

Osoba z niepełnosprawnością może czasem potrzebować więcej czasu, żeby wykonać niektóre czynności. Nie odbieraj jej tej możliwości, mówiąc „będzie szybciej”. Daj jej czas na zrobienie tego samodzielnie lub zapytaj, czy pomoc jest potrzebna, i uszanuj odpowiedź.

Jeżeli osoba z niepełnosprawnością ruchu prosi o pomoc, np. z wprowadzeniem jej do pociągu/autobusu, a nie jesteś w stanie tego zrobić ze względu na stan zdrowia, możesz odmówić, ale nie zostawiaj jej bez pomocy. Poszukaj osoby, najlepiej z obsługi, która może Cię zastąpić.

Osobie poruszającej się o kulach, lasce lub balkoniku zaproponuj w miarę możliwości miejsce siedzące.

Rozdział 5

Psy asystujące



Psy asystujące mogą wspomagać nie tylko osoby niewidome, ale także osoby z innymi niepełnosprawnościami. Dobrze pamiętać, jakie przywileje im przysługują.



Pies asystujący posiada szczególny status, który został uregulowany w przepisach prawa:

1. Zgodnie z art. 2 pkt 11 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 426 z późn. zm.) pod pojęciem psa asystującego należy rozumieć odpowiednio wyszkolonego i specjalnie oznaczonego psa, w szczególności psa przewodnika osoby niewidomej lub niedowidzącej oraz psa asystenta osoby niepełnosprawnej ruchowo, który ułatwia osobie niepełnosprawnej aktywne uczestnictwo w życiu społecznym.
2. W załączniku nr 1 do Rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. 2010 nr 64 poz. 399) określono rodzaje psów asystujących.

RODZAJE PSÓW ASYSTUJĄCYCH – 4 funkcje psa asystującego



Pies przewodnik osoby niewidomej lub niedowidzącej.

Funkcje: umożliwia osobie niewidomej lub niedowidzącej samodzielne i bezpieczne poruszanie się bez obawy, że natrafi ona na przeszkodę.

Pies asystent osoby niepełnosprawnej ruchowo.

Funkcje: asystuje osobie niepełnosprawnej ruchowo poruszającej się na wózku. Pies asystent specjalizuje się w podnoszeniu, podawaniu, otwieraniu i naciskaniu.



Pies sygnalizujący osoby głuchej i niedosłyszącej.

Funkcje: asystuje osobie głuchej lub niedosłyszącej przez zwracanie jej uwagi na określone dźwięki, a następnie doprowadzenie jej do źródła hałasu.

Pies sygnalizujący atak choroby (np. epilepsji, chorób serca).

Funkcje: wyczuwa nadchodzący atak choroby i ostrzega o tym właściciela lub osoby z jego otoczenia lub reaguje na atak choroby.



Pamiętaj! Pies asystujący posiada specjalne uprawnienia, które z uwagi na jego ważną funkcję, umożliwiają mu wejście praktycznie wszędzie. Art. 20a przywołanej uprzednio ustawy określa rodzaje uprawnień, jakie przysługują właścicielowi psa i psu.

Osoba z niepełnosprawnością wraz z psem asystującym ma prawo wstępu:

1. do obiektów użyteczności publicznej, w szczególności: budynków i ich otoczenia przeznaczonych na potrzeby administracji publicznej, wymiaru sprawiedliwości, kultury, oświaty, szkolnictwa wyższego, nauki, opieki zdrowotnej, opieki społecznej i socjalnej, obsługi bankowej, handlu, gastronomii, usług, turystyki, sportu, obsługi pasażerów w transporcie kolejowym, drogowym, lotniczym, morskim lub wodnym śródlądowym, świadczenia usług pocztowych lub telekomunikacyjnych oraz innych ogólnodostępnych budynków o podobnych funkcjach, w tym także budynków biurowych i socjalnych;
2. do parków narodowych i rezerwatów przyrody;
3. na plaże i kąpieliska (art. 20a ust. 1 ww. ustawy).



Pamiętaj! Uprawnienia, o których mowa powyżej, przysługują również w środkach transportu kolejowego, drogowego, lotniczego i wodnego oraz w innych środkach komunikacji publicznej (art. 20a ust. 2 ww. ustawy).

Pamiętać jednakże należy, że aby skorzystać z ww. uprawnień, trzeba wyposażyć psa asystującego w uprzęż, niezbędne jest również posiadanie specjalnego certyfikatu psa asystującego² i zaświadczenia o wymaganych szczepieniach (art. 20a ust. 4 ww. ustawy).



Pamiętaj! Pies asystujący nie musi być w kagańcu ani na smyczy (art. 20a ust. 6 ww. ustawy). Często, aby mógł asystować, musi mieć możliwość oddalenia się lub pomagania pyskiem, np. kiedy coś upadnie.

Aby nie utrudniać mu pracy, nie należy go rozpraszać, co oznacza: nie głaskać, nie karmić, nie nawiązywać kontaktu wzrokowego, nie mówić do niego.

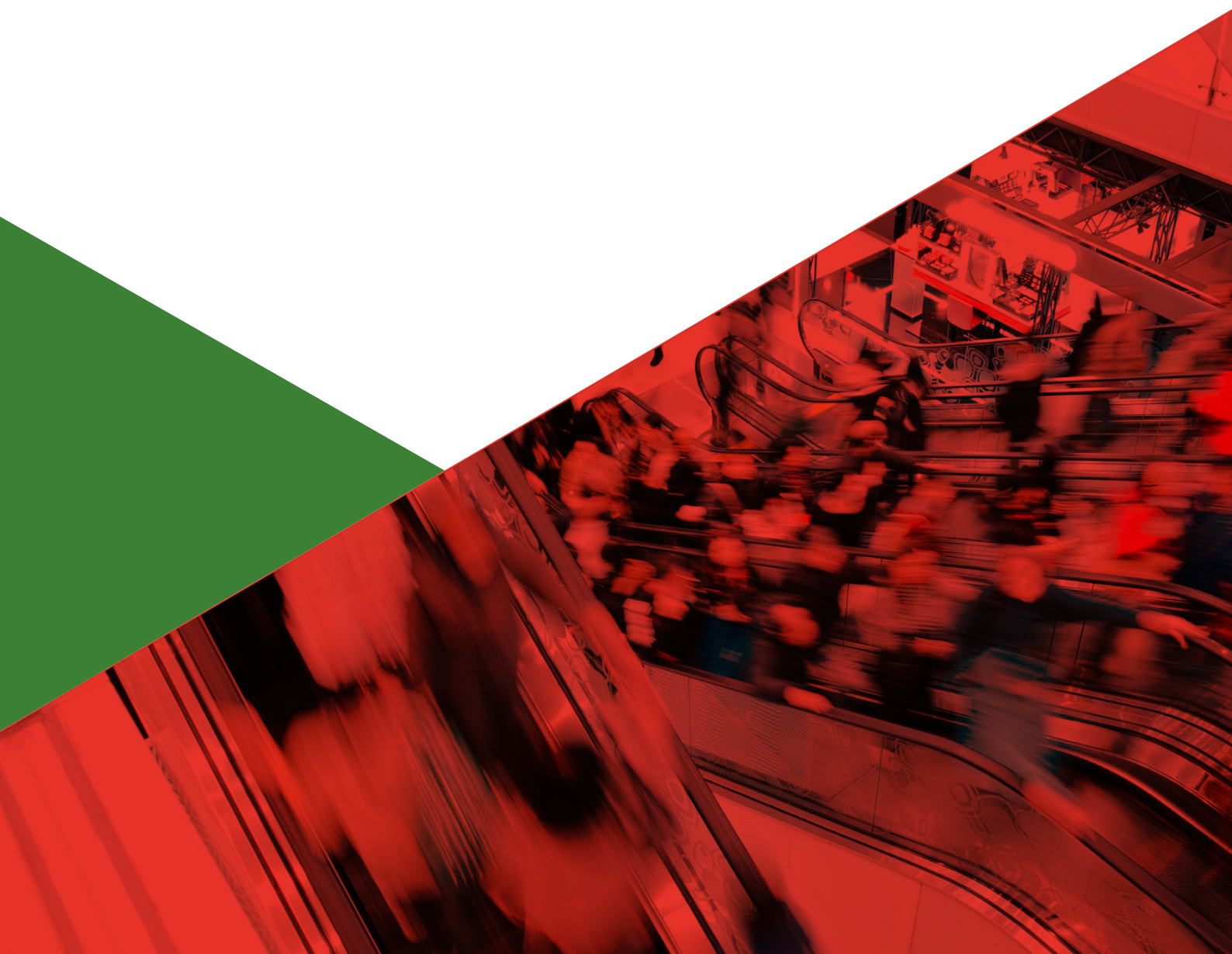
Poniżej zamieszczamy linki do filmów o psach asystujących:


1. Pies asystujący – fundacja Razem w Świecie
2. Pomocna łapa
3. Fundacja na rzecz Osób Niewidomych Labrador Pies Przewodnik
4. Nazywam się pies, pies przewodnik + napisy – Fundacja VisMaior
5. Zobaczcie nas, <https://www.youtube.com/watch?v=y7hOcQEXeCs>

² Lista podmiotów, które takie certyfikaty mogą wydawać dostępna jest pod linkiem: <https://www.gov.pl/web/rodzina/rejestr-podmiotow-uprawnionych-do-wydawania-certyfikatow-potwierdzajacych-status-psa-asystujacego>

Rozdział 6

Sytuacje trudne i budzące obawy





Komunikacja, czyli sposób rozmowy, reagowania, porozumiewania się z ludźmi, w tym wypadku z podróżnymi, jest tak naprawdę kluczowym elementem jakości obsługi pasażera. Sposób komunikacji z pasażerami stanowi jeden z czynników wpływających na satysfakcję klienta z nabytej usługi, którą w tym przypadku jest transport.



Kilka informacji związanych z komunikacją interpersonalną i sposobami reagowania na manipulację lub agresję.

Informacje te są przypomnieniem szkolenia, dlatego wymieniamy je w skrócie. Podczas szkolenia ćwiczyliście i analizowaliście reagowanie w sytuacjach dla Was trudnych.

Ponieważ od prawidłowej komunikacji niejednokrotnie zależy sposób rozwiązywania sytuacji trudnych, na jakie napotykają pracownicy transportu zbiorowego, poniżej znajdziesz sposoby rozmowy, reagowania i porozumiewania się w sytuacjach trudnych.

Promujemy wykorzystywanie w swojej pracy postawy asertywnej, która związana jest z takimi wartościami, jak godność ludzka, wzajemny szacunek oraz poszanowanie granic drugiego człowieka. Zachęcamy, żeby w momencie reagowania i komunikowania się z pasażerami pracownicy transportu zbiorowego stawali się asertywni, zamiast wchodzić w zachowania agresywne czy bierne.

Postawa asertywna wspiera wypełnianie roli zawodowej oraz reagowanie na sytuacje trudne – reagowanie „z roli”.

Poniżej znajdziesz przypomnienie informacji wspierających wiedzę na temat komunikacji interpersonalnej w obsłudze pasażerów.

Asertywność i opanowanie

Asertywność to nie jest cecha wrodzona człowieka, tylko umiejętność, którą możemy rozwijać przez całe nasze życie. Oznacza zdolność wyrażania swojego zdania, potrzeb, uczuć w sposób bezpośredni, uczciwy, nieraniący uczuć innych osób.

Zachowanie asertywne polega na uznawaniu, że jest się tak samo ważnym, jak inni, na reprezentowaniu własnych interesów z uwzględnieniem interesów drugiej osoby. Zachowanie asertywne oznacza korzystanie z osobistych praw bez naruszania praw innych.

Asertywność nie oznacza ignorowania emocji i dążeń innych ludzi, lecz zasadniczo zdolność do realizacji założonych celów mimo negatywnych nacisków otoczenia, racjonalną dbałość o własne interesy z uwzględnieniem interesów innych.

Postawa asertywna towarzyszy ludziom, którzy mają adekwatny do rzeczywistości obraz własnej osoby. Stawiają sobie realistyczne cele, dzięki czemu w pełni wykorzystują swoje możliwości, nie podejmują się zbyt trudnych zadań, a tym samym unikają rozczarowań i krytyki otoczenia.



Pamiętaj! Asertywność to nie jest tylko umiejętność odmawiania. Jest to także:



Szacunek do siebie i innych.

Sztuka wyznaczania granic psychologicznego dostępu innych do siebie i uznanie granic innych osób.

Dbanie o przestrzeganie należnych nam praw – bez naruszania praw innych osób.



Pewność, że potrafię.

Pewność, że mam prawo do własnego życia, opinii.

Prawo do bycia traktowanym tak, jak na to zasługuję.

Umiejętność przekazania własnej opinii, zdania.

**Umiejętność komunikowania swoich potrzeb, pragnień,
wartości i przekonań.**

Wiara w słuszność tego, co się robi.

W kontaktach międzyludzkich możemy zachowywać się w następujący sposób:

1. **uległe** – uciekając i unikając konfrontacji,
2. **agresywnie** – walcząc z innymi, atakując,
3. **manipulacyjne** – wywierając presję, wzbudzając poczucie winy lub wstydu, grając nie fair, aby osiągnąć swój cel
4. **asertywnie** – dążąc do porozumienia.

Asertywność tym różni się od agresji, że pozwala nam korzystać ze swoich praw, bez naruszania praw innych osób.

Asertywność tym różni się od uległości, że pozwala nam działać zgodnie z własnym interesem, bez nieuzasadnionego niepokoju, stanowczo, ale łagodnie.

1. Podstawowe narzędzia pomocne w komunikacji, zwłaszcza w trudnych sytuacjach

Komunikat „ja” – to forma wyrażania odczuć i przekonań, która pozwala na wzięcie odpowiedzialności za swoje myśli i za swoje stanowisko, a jednocześnie nie obraża i nie narusza granic drugiej osoby. Mówimy w pierwszej osobie i mówimy w swoim imieniu, np.:

„Mam wrażenie, że coś się dzieje, niepokoję się, dlatego pytam, czy wszystko jest w porządku” lub „Ja mam inne zdanie w tej sprawie, obowiązują mnie procedury. Chętnie pomogę w ramach moich możliwości”.

Model wypowiedzi „FUOZ”

F – jak fakty – powiedz, do czego konkretnie się odnosisz; pamiętaj, mów o faktach, nie o opiniach;

U – jak uczucia – nazwij uczucia, jakie ci towarzyszą w związku z tym;

O – jak oczekiwania – określ, jakiej zmiany w postawie, zachowaniu oczekujesz;

Z – jak zasoby – wskaż prawa, normy, reguły lub inne zasoby, które możesz przywołać jako argument, którym umotywujesz swoją reakcję.

Przykłady wypowiedzi z zastosowaniem modelu FUOZ:

1. Przed chwilą nazwała mnie pani niekompetentną ignorantką (F). Poczułam się obrażona i zaskoczona (U). Proszę, aby pani zmieniła ton i sposób zwracania się do mnie (O), ponieważ jesteśmy w sytuacji publicznej i nie będziemy tak załatwiać tej sprawy. Jestem w pracy. Moim zadaniem jest dbanie o spokój i komfort wszystkich podróżnych bez narażania ich na awantury (Z).
2. Właśnie obraził pan tego pana, mówiąc „wypadaj stąd, świrze”, i popchnął pan go. (F) Poruszyło mnie to bardzo (E). Proszę się natychmiast uspokoić, przeprosić tego pana albo opuścić pojazd (O). Ja odpowiadam za bezpieczeństwo podróżnych. Jeszcze chwila i wezwę policję. (Z).

Drabinka sprzeciwu (czasem zwana drabinką interwencji)

Jest to sposób reakcji umożliwiający jej stopniowanie. Może dotyczyć sytuacji rozciągniętych w czasie lub powtarzających się. Należy również do asertywnych sposobów wyrażania niezgody. Ważne, aby zdecydować się na reagowanie w takim momencie, w którym jesteśmy w stanie zapanować nad swoją złością. Chodzi o to, aby nie czekać do momentu, w którym wybuchamy w sposób agresywny.

- 1. Szczegół** – etapy w drabince sprzeciwu są następujące: Informowanie – poinformuj osobę, że jej zachowanie przeszkadza/nie jest zgodne z normami, prawem, zasadami, i poproś o zaprzestanie tej czynności.
- 2. Wyrażenie uczuć** – jeżeli ktoś nie zmienia zachowania, mimo że wie już, jakie ono wywołuje reakcje, daj wyraz swojej niezgody na to zachowanie i nalegaj, by ono ustało.
- 3. Odwołanie się do zaplecza** – jeśli wcześniejsza informacja nie zadziałała, należy wzmocnić swój komunikat i poinformować o zapleczu, czyli obowiązujących konsekwencjach. Poinformuj, że wyciągniesz konsekwencje, jeśli zachowanie się nie zmieni. Postaw ultimatum.
- 4. Zastosowanie zaplecza** – jest to ostatni krok polegający na zrealizowaniu ultimatum. Jeśli sytuacja się nie zmienia, zastosuj to, co zapowiedziałeś/łaś.

Technika „zdarłej płyty”

Jest to wielokrotne powtarzanie tego samego zdania, wzorowanego np. na schemacie „nie + nie zrobię + krótkie uzasadnienie”, niezależnie od argumentów osoby, której odmawiamy.

Nie poddajemy się presji innych. Sformułowania „nie mogę”, „nie mam” itd. zostawiają rozmówcy „furtki” do dalszego nękania nas.



Pamiętaj! Zasady asertywnego wyrażania niezgody, reagowania to w najprostszym ujęciu:

Zwracanie uwagi na język, sposób wyrażania się do i o innych, w czym pomagają „komunikat ja”, model FUOZ, a niekiedy technika „zdarłej płyty”.

Stopniowanie swojej reakcji, w czym pomaga drabinka sprzeciwu.

W przypadku reagowania w pracy bardzo pomocna jest rola zawodowa i zasady, których przestrzegamy w związku z daną sytuacją publiczną, taką jak informowanie podróżnych czy odbywanie podróży.

Zachowywanie zasad savoir-vivre’u w stosunku do wszystkich podróżnych.

Ewakuacja

Na końcu przedstawiamy najważniejsze zasady ewakuacji. Jest to sytuacja, w której mogą przestać obowiązywać klasyczne wymagania związane z obsługą podróżnych, a zaczynają obowiązywać procedury ratunkowe. Jednak w kontekście różnorodnych podróżnych ważne, aby pamiętać o sześciu punktach zamieszczonych poniżej.

Najważniejsze zasady ewakuacji



W sytuacji zagrożenia życia i zdrowia obowiązuje ratowanie człowieka/pasażera, zatem można odstąpić od bon tonu i zasad, jeśli sytuacja to usprawiedliwia.



Jeśli to jest możliwe, ratujemy też sprzęt, przy pomocy którego porusza się pasażer/ka. Jeśli nie jest to możliwe – ratujemy życie.

Pamiętaj, że osoby z niepełnosprawnością wzroku potrzebują, żeby im powiedzieć, co się dzieje, przedstawić najważniejsze wskazówki, ostrzec.

Osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą nie zdawać sobie sprawy, jeśli coś się dzieje za ich plecami lub poza zasięgiem wzroku – trzeba im wtedy to pokazać, napisać, dobre są też sygnalizatory świetlne lub informacje, również migane na ekranach.

Niektóre osoby (np. w spektrum autyzmu) przy ataku lęku mogą się gdzieś ukryć, zamiast uciekać. Dlatego ważne, aby sprawdzić zakamarki lub przestrzenie pod siedzeniami.

Ważne, aby służbom ratowniczym powiedzieć, ile było osób i ilu brakuje (jest to możliwe przy autokarach i niektórych pociągach).

Powodzenia!

W tym miejscu kończymy nasz skrypt szkoleniowy. Mamy nadzieję, że okaże się on dla Ciebie pomocnym podręcznikiem, do którego można zaglądać w przypadku wątpliwości. Napisałyśmy go w takiej formie, aby był przydatny w codziennej pracy.

Życzymy Ci powodzenia i satysfakcji z relacji z różnymi podróżnymi!



Profil PFRON w serwisie Facebook



Profil PFRON w serwisie Twitter



Profil PFRON w serwisie Youtube



Kanał PFRON w RSS



Państwowy Fundusz
Rehabilitacji Osób
Niepełnosprawnych

aleja Jana Pawła II 13

00-828 Warszawa

22 50 55 500