

Załącznik 3

Wytyczne dla Zarządców



Innowacja testowana w ramach „Inkubatora Włączenia Społecznego” – Projektu wdrażanego w ramach IV Osi Priorytetowej Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój (Działanie 4.1: Innowacje społeczne), na zlecenie Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej, finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Skład zespołu projektowego:

Magdalena Stwora-Balik, Antoni Sobolewski, Kazimierz Olszanowski,
Aleksandra Bogusławska

ISBN: 978-83-62229-11-6

Skład: Involver Agency

Ilustracje: www.freepik.com

Copyright: autorzy, autorki i Centrum Rozwoju Społeczno-Gospodarczego
Przedsiębiorstwo Społeczne Sp. z o. o.

Szczecin 2023



Rzeczpospolita
Polska

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Spis treści

1. Wytyczne dla Zarządców	5
1.1 Wprowadzenie	6
1.2 Środki wspierające komunikowanie się	7
1.3 Standardy obsługi – zasady ogólne	8
1.4 Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku	10
1.5 Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu	13
1.6 Standardy obsługi osób z zaburzeniami mowy	15
1.7 Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową	17



1. Wytyczne dla Zarządców

1.1 Wprowadzenie



Zarządca Mariny zobowiązany jest do udzielenia niezbędnego wsparcia osobom z niepełnosprawnościami korzystającym z Mariny. Obsługa Mariny powinna posiadać wiedzę i umiejętności dotyczące specyfiki szczególnych potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności.

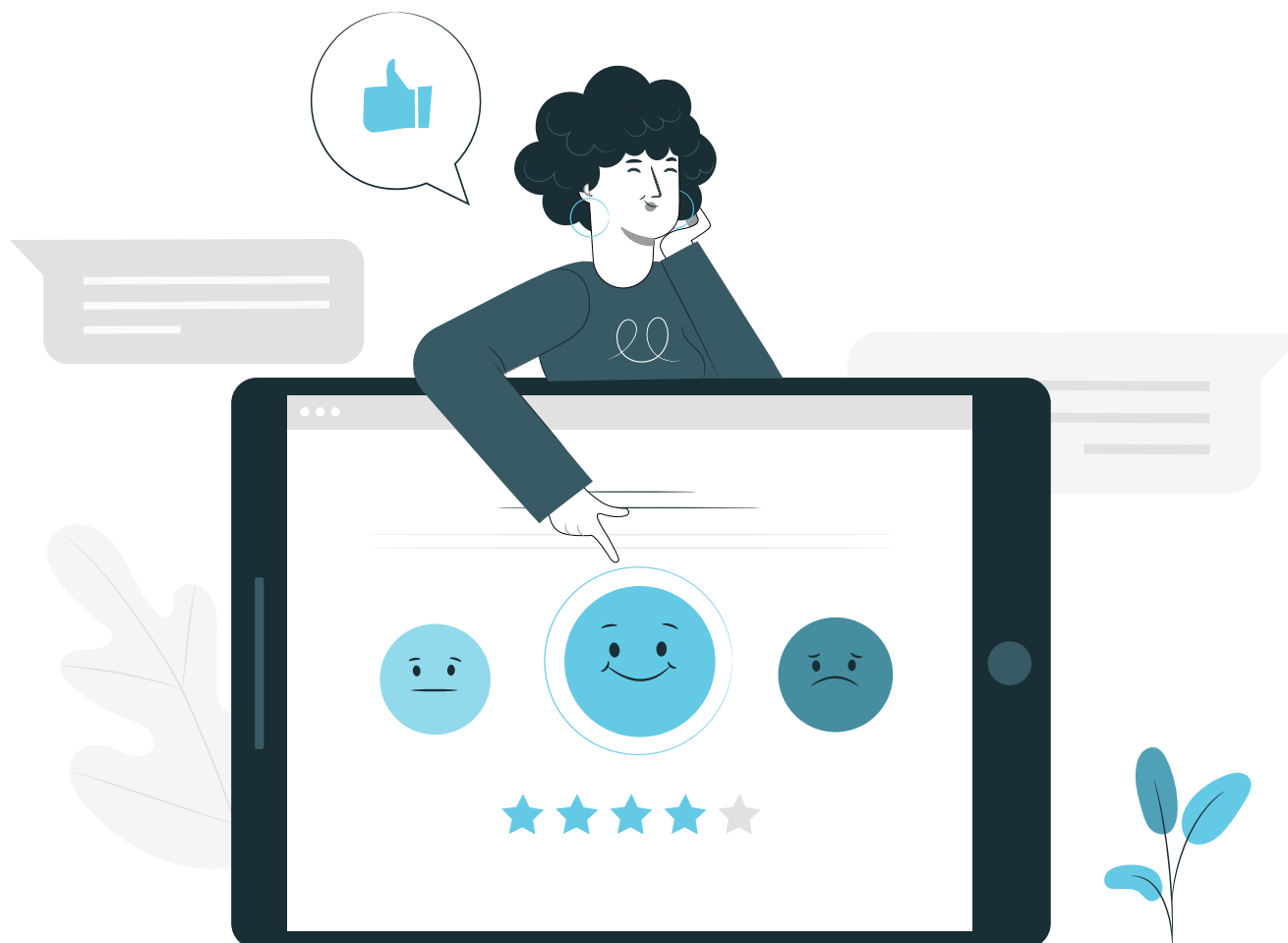
1.2 Środki wspierające komunikowanie się



Osobom doświadczającym trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się należy zapewnić możliwość skorzystania z środków wspierających komunikowanie się, takich jak:

- 1) telefon,
- 2) poczta elektroniczna,
- 3) wiadomości SMS, MMS,
- 4) faks,
- 5) tłumacz języka migowego (np. online, przy użyciu programu komputerowego),
- 6) dokumenty drukowane z powiększoną czcionką, materiały w alfabecie Braille'a, możliwość skorzystania z urządzenia powiększającego tekst, pliki elektroniczne w formatach dostępnych dla urządzeń udźwiękawiających i inne.

1.3 Standardy obsługi – zasady ogólne



Zalecane standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami:

1. ZANIM POMOŻESZ – ZAPYTAJ

Zanim udzielisz pomocy, zadaj pytanie. Nie bój się zapytać czy dana osoba potrzebuje pomocy i jak jej pomóc. Szanuj potrzebę niezależności każdej osoby. Kieruj się empatią, okaż zrozumienie i słuchaj odpowiedzi.

2. BĄDŹ TAKTOWNY W ZAKRESIE KONTAKTU FIZYCZNEGO

Nie przekraczaj granic prywatności w zakresie kontaktu fizycznego (np. gwałtowne chwytywanie za rękę, dotykanie osoby, wózka, kul, prowadzenie na siłę, ciągnięcie itp.) Zapytaj o zgodę na kontakt fizyczny.

3. ZWRACAJ SIĘ BEZPOŚREDNIO DO OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ

Zwracaj się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością. Nie rozmawiaj z nią za pośrednictwem asystenta lub innej osoby towarzyszącej.

4. SZANUJ NIEZALEŻNOŚĆ

Osoba z niepełnosprawnością posiada wiedzę na temat czynności, które może wykonywać, a co w jej przypadku jest niemożliwe. Pozostaw jej możliwość decyzji.

5. ZACHOWAJ ZROZUMIENIE I OTWARTOŚĆ

Nie każdy rodzaj niepełnosprawności jest widoczny i pewne prośby lub zachowanie mogą wydawać się niezrozumiałe. Może to mieć związek z niepełnosprawnością danej osoby i jej szczególnymi potrzebami. W miarę możliwości uszanuj potrzeby, prośby lub zachowanie takiej osoby, nawet jeżeli do końca nie są dla ciebie zrozumiałe.

6. REAGUJ UPRZEJMIE NA PROŚBY OSÓB Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

Nie traktuj prośb osób z niepełnosprawnościami jako skargi czy roszczenia – okaż zrozumienie.

1.4 Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku



Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać z laski lub z pomocy psa przewodnika lub nie. Szczególne potrzeby w zakresie wzroku tych osób mogą być trudno zauważalne. Bądź przygotowany, aby udzielić pomocy, kiedy zostaniesz o to poproszony. Może to być prośba o odczytanie danej treści, numeru, kierunku itp.

PIES PRZEWODNIK – PIES ASYSTUJĄCY

- Pies przewodnik towarzyszy osobie z niepełnosprawnością wzroku.
- Pies asystujący jest przewodnikiem osoby niepełnosprawnej ruchowo.
- Oba posiadają specjalistyczne szkolenie i przygotowanie do swojej funkcji.

Nie możesz utrudniać lub zabraniać przemieszczania się po Marinie oraz jej budynkach osobie z psem przewodnikiem lub psem asystującym.

- Osoba z psem przewodnikiem lub psem asystującym nie musi zgłaszać ci wcześniej tego faktu, ani pytać o zgodę.
- Nie dotykaj, nie głaszcz psa przewodnika. Pies jest w pracy i takie działania będą go rozpraszać.

Zalecane standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami wzroku:

- Podaj swoje imię, funkcję, jaką pełnisz, np. bosman, pracownik maryny, wolontariusz.
- Jeżeli będziesz prowadzić osobę z niepełnosprawnością wzroku zaproponuj jej swoje ramię, zamiast chwycić ją za rękę.
- Możesz poprowadzić rękę osoby z niepełnosprawnością wzroku do poręczy lub oparcia krzesła.
- Idąc konkretnie wskazuj ewentualne przeszkody, np. schody („w górę” lub „w dół”), drzwi obrotowe, elementy wyposażenia na poziomie głowy.
- Jeśli chcesz ostrzec osobę z niepełnosprawnością wzroku, zrób to w sposób konkretny. Sam okrzyk „uważaj!” nie pozwoli jej zorientować się, czy ma się zatrzymać, pochylić czy coś ominąć.

- Jeśli zaprowadziłeś osobę z niepełnosprawnością wzroku w żądane miejsce i będziesz oddalać się, powiedz jej o tym. Opisz drogę do wyjścia. Doprowadź ją do konkretnego miejsca np. do krzesła w sali szkoleniowej, nie pozostawiaj takiej osoby na środku pomieszczenia, czy przy wejściu.
- Ważne informacje do zapoznania się wydrukuj dużą, kontrastową czcionką (najkorzystniejsze do odczytania są wielkie białe litery na czarnym tle). Tekst na stronie powinien mieć układ liniowy, równany do lewej, ułożony w jednej kolumnie. Wskazane jest używanie czcionek bezszeryfowych jak: Arial, Verdana, Calibri. Niezalecana jest czcionka Times New Roman oraz używanie pochyłych czcionek (kursywy) ze względu na znaczne obniżenie czytelności tekstu.
- Rozważ opracowanie informacji w alfabecie Braille'a lub w postaci map, planów tyflograficznych.
- Zadbaj o oświetlenie, unikaj jaskrawych, migoczących, rażących powierzchni.

OBALAMY MIT

- Rozmawiając z osobą z niepełnosprawnością wzroku możesz używać wyrażeń idiomatycznych.
- Możesz pożegnać się z osobą z niepełnosprawnością wzroku słowami „dobrze było cię widzieć”, „do zobaczenia”.

1.5 Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu



Istnieje wiele sposobów i stylów komunikowania się stosowanych przez osoby z niepełnosprawnościami słuchu, których nie sposób krótko opisać. Są osoby z niepełnosprawnościami słuchu które, nie posługują się językiem migowym. Osoby te używają języka polskiego i w komunikacji korzystają z urządzeń do pisania lub wspomagających słuch. Osoba z niepełnosprawnościami słuchu może wspomagać się aparatem słuchowymi i patrzeć na usta swojego rozmówcy, aby ułatwić sobie komunikację.

Zalecane standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami słuchu:

- W prostej interakcji skorzystać można z zapisania komunikatów na kartce.
- Obserwuj osobę z niepełnosprawnościami słuchu jakie daje ci sygnały, co do sposobu komunikacji (porozumiewanie się w języku migowym, za pomocą gestów, pisząc, mówiąc...).
- Jeżeli nie rozumiesz, co chce ci przekazać osoba z niepełnosprawnościami słuchu, poinformuj ją o tym.
- Jeżeli podczas rozmowy obecny jest tłumacz języka migowego utrzymuj kontakt wzrokowy z osobą z niepełnosprawnościami słuchu. Zwracaj się bezpośrednio do niej, a nie do tłumacza.
- Zanim zaczniesz mówić do osoby z niepełnosprawnościami słuchu upewnij się, że na ciebie patrzy.
- Jeżeli osoba z niepełnosprawnościami słuchu nie zrozumie twojej wypowiedzi, nie powtarzaj wielokrotnie tego samego zdania, tylko spróbuj przekazać tę treść inaczej dokonując parafrazy.
- Rozważ zapewnienie pętli indukcyjnej (pętla indukcyjna wspomaga proces słyszenia dla osób korzystających z aparatów i implantów słuchowych).

OBALAMY MIT

- Nie każda osoba z niepełnosprawnością słuchu czyta z ruchu warg. Czytanie z ruchu warg jest bardzo trudne, dla osób dla których pierwszym językiem jest język migowy.

1.6 Standardy obsługi osób z zaburzeniami mowy



Osoby z zaburzeniami mowy to np. osoby chore neurologicznie, osoby po operacjach usunięcia krtani, chorobach nowotworowych, osoby, które doznały udaru, jękające się. Osoby takie mogą korzystać z protez głosowych, aparatów mowy lub komunikować się bez żadnych urządzeń wspomagających, posiadając zaburzenia mowy utrudniające ich zrozumienie.

Zalecane standardy obsługi osób z zaburzeniami mowy:

- Poświęć osobie z zaburzeniem mowy pełną uwagę.
- Nie przerywaj ani nie kończ zdań za osoby z zaburzeniami mowy, odczekaj do końca jej wypowiedzi, nie pośpieszaj.
- Jeżeli masz trudności z jej zrozumieniem, nie przytakuj, tylko poproś o powtórzenie.
- Jeżeli nie jesteś pewien czy dobrze zrozumiałeś, dla sprawdzenia sparafrazuj informację lub poproś ją o zapisanie jej na kartce.

1.7 Standardy obsługi osób z niepełnosprawnością ruchową



Osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi mogą mieć różne rodzaje potrzeb zależnie od rodzaju niepełnosprawności ruchowej. Niektóre z tych osób będą korzystały z wózka, inne z odmiennych rodzajów urządzeń wspomagających (kule, chodziki, podpory, balkoniki itp.). Część osób z niepełnosprawnościami ruchowymi może nie korzystać z żadnego z urządzeń wspomagających.

Zalecane standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami ruchowymi:

- Nie pchaj bez uzgodnienia wózka osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi, zanim zaoferujesz swoją pomoc, zapytaj.
- Podjazdy i drogi komunikacyjne powinny być zawsze przejezdne, wolne od przeszkód.
- Rozmawiając z osobą korzystającą z wózka w miarę możliwości bądź na tym samym poziomie.
- Zlikwiduj bariery architektoniczne.

OBALAMY MIT

- Nie każda niepełnosprawność ruchowa jest widoczna, a mimo to, osoby mają szczególne potrzeby w tym zakresie (nie są w stanie pokonywać długich dystansów pieszo, szybko chodzić, dłużej stać, siedzieć, pochylić się, poruszać dłońmi, nadgarstkami, ramionami).
- Udziel im pomocy przy sięganiu, chwytaniu, podnoszeniu przedmiotów, zamykaniu, otwieraniu drzwi, podpisaniu się, ...
- Reaguj na bieżąco na potrzeby, niewidoczne na pierwszy rzut oka.

