

## **WSKAZÓWKI DLA PERSONELU RECEPCJI/SEKRETARIATU W ZAKRESIE OBSŁUGI KLIENTA ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI**

## DEKALOG OBSŁUGI KLIENTA ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI

1. Klient niepełnosprawny to taki sam klient jak każdy inny dlatego oczekuje realizacji usługi w tym samym zakresie oraz na tym samym poziomie jak inni klienci.
2. Osoby niepełnosprawne to bardzo zróżnicowana grupa pod względem ich specjalnych potrzeb dlatego podczas kontaktu należy traktować je indywidualnie.
3. Zanim udzielisz pomocy zapytaj czy jest ona potrzebna a jeśli tak to w jakim zakresie.
4. Rozpoczynając rozmowę z osobą z niepełnosprawnością nawiąż z nią kontakt wzrokowy. Jeśli z jakiegokolwiek powodu jest to utrudnione zwróć jej uwagę poprzez wypowiedzenie jej nazwiska bądź delikatne dotknięcie w przedramię.
5. Dbając o komfort klienta poruszającego się na wózku wyjdź z za zbyt wysokiego kontuaru a w przypadku osób niewidomych, skieruj twarz w kierunku tego rozmówcy.
6. W sytuacji kiedy osoba niewidoma pojawi się w towarzystwie przewodnika, niesłysząca z tłumaczem języka migowego a osoba poruszająca się na wózku z asystentem, zawsze rozmawiaj bezpośrednio z niepełnosprawnym klientem.
7. Osoby z niepełnosprawnością (niewidome, niesłyszące, z niepełnosprawnością ruchu, intelektualną) mogą mieć problem z wypełnieniem dokumentów i formularzy bądź zapoznaniem się z ich treścią. Dlatego warto w takiej sytuacji zaproponować pomoc oraz ustalić jej zakres.
8. Język polski dla osób niesłyszącym jest językiem obcym. Właściwym dla tego środowiska językiem jest Polski Język Migowy (PJM). Alternatywnym sposobem komunikacji może być System językowo-migowy oraz wspieranie się pisaniem, piktogramami, ekspresją ciała i twarzy, itp.
9. Organizując poczęstunek (bufet, stół szwedzki) warto pamiętać, że niektórzy goście mogą mieć problem z korzystaniem z tej formy posiłku. Osoby poruszające się na wózku, o kulach, z balkonikiem i osoby niewidome będą potrzebowały asysty oraz możliwości skorzystania ze stołu podczas spożywania posiłku. Zadbaj o odpowiednią aranżację, ustawienie i rodzaje stolików oraz wsparcie asysty dla potrzeb osób z różną niepełnosprawnością.
10. Zgodnie z prawem polskim osoby niepełnosprawne poruszające się z psem asystującym/przewodnikiem mogą wchodzić do każdego miejsca użyteczności publicznej.

## OSOBY Z DYSFUNKCJĄ WZROKU

- Osoby z dysfunkcją wzroku, to bardzo zróżnicowana grupa, dlatego należy pamiętać, iż proponowany poniżej rodzaj pomocy należy dostosować do konkretnego klienta.
- Nowoprzybyłemu klientowi należy zaproponować opisanie położenia najważniejszych punktów obiektu: wyjścia, wind, itp.
- Należy zawsze informować osobę niewidomą o podawanym lub stawianym przed nią przedmiocie oraz jego lokalizacji (można wykorzystać opis oparty na wskazówkach zegara).
- Prowadząc osobę niewidomą należy podać jej łokieć. Osoba ta idzie pół kroku za przewodnikiem. Należy zawsze poinformować ją i zwolnić przed wąskim przejściem, schodami, elementami wystającymi na wysokości głowy i innymi przeszkodami. Miejsce do siedzenia wskazuje się poprzez położenie ręki osoby niewidomej na jego oparciu.
- Prowadząc osobę niewidomą poruszającą się z psem przewodnikiem, najczęściej należy iść przed nią pokazując drogę.
- Klient niewidomy nie jest w stanie samodzielnie skorzystać z posiłku serwowanego w formie bufetu, należy mu więc pomóc - wymienić potrawy, a następnie wybrane przez niego nałożyć na talerz. W przypadku gościa słabowidzącego należy w tej sytuacji ustalić czy potrzebuje pomocy.
- Nawiązując kontakt z osobą z dysfunkcją wzroku, należy się upewnić, że wie, że właśnie do niej się zwracamy np. poprzez użycie jej imienia lub nazwiska, bądź dotknięcie dłoni lub ramienia.
- Podając osobie z niepełnosprawnością wzrokową do wypełnienia formularz w recepcji czy dokument, z którym powinna się zapoznać należy się upewnić, że jest on dla niej czytelny. Może się zdarzyć, że przy tych czynnościach będzie niezbędna pomoc. Należy wówczas

dokładnie odczytać treść dokumentu, chyba, że osoba ta zdecyduje inaczej.

- Osoba niewidoma najczęściej potrafi samodzielnie się podpisać, należy jej jedynie wskazać miejsce na podpis.

## **OSOBY Z DYSFUNKCJĄ SŁUCHU**

- Podczas kontaktu z osobą z dysfunkcją słuchu należy mieć na uwadze, że występują różnorodne określenia dla osoby z niepełnosprawnością słuchową. Najczęściej używane są: niesłyszący, niedosłyszący, Głuchy (kulturowo, jako mniejszość językowa), głuchy, słabosłyszący, głuchoniemy. Ma to związek z możliwościami odbioru dźwięku, mówienia i posługiwania się Polskim Językiem Migowym lub Systemem językowo-migowym (język migany) przez osobę z niepełnosprawnością słuchową.
- Warto pamiętać, że język polski jest dla tych osób językiem obcym dlatego stopień znajomości/postługiwania się tym językiem wśród tych osób może być bardzo zróżnicowany.
- Odbiór informacji przez te osoby przebiega głównie drogą wzrokową. Jednak w niektórych przypadkach wykorzystywany jest także słuch. Zerwanie kontaktu wzrokowego lub inne czynniki, które go zakłócają np. przechodząca osoba lub przypadkowe zasłonięcie ust ręką może zaburzyć lub zerwać proces komunikacji.
- Należy mówić wyraźnie z normalnym lub minimalnie zwiększonym natężeniem głosu w normalnym lub minimalnie zwolnionym tempie. Nie należy krzyczeć, przesadnie zwalniać tempa mówienia czy artykułować. W czasie wypowiedzi należy także unikać zasłaniania ręką ust, żucia gumy, odwracania się, patrzenia w innym kierunku niż na klienta, itd. Obfity zarost na twarzy może uniemożliwić lub utrudnić klientowi zrozumienie wypowiedzi.

- Ważne jest, aby twarz pracownika była dobrze oświetlona, co ułatwi odczytywanie mowy z ust i mimiki twarzy. Należy jednak pamiętać, że nie każdy klient umie czytać z ust. Nie należy stawać pod słońce, w oknie, a w pomieszczeniach trzeba ustawić się przodem do okna lub światła sztucznego. Wzrok należy kierować na twarz rozmówcy w celu nawiązania kontaktu wzrokowego.
- Do tego rodzaju klienta należy podchodzić w sposób naturalny, bez lęku. Jakikolwiek obawy czy zahamowania mogą sparaliżować zarówno pracownika, jak i klienta. W takiej sytuacji osoba z dysfunkcją słuchu może się wycofać z nawiązanego kontaktu i zrezygnować z rozmowy.
- Przed rozpoczęciem każdej wypowiedzi należy upewnić się, czy klient na nas patrzy. Jeśli nie – możemy zwrócić na siebie uwagę lekko dotykając jego ręki, machając dłonią w jego kierunku (nie jest to rozumiane jako lekceważenie) lub „mrużąc” oświetleniem sali. Machanie ręką wykonujemy wyłącznie ruchem pionowym dłoni w celu zwrócenia uwagi osoby znajdującej się w pewnej odległości
- Wypowiedzi kierowane bezpośrednio do klienta słabosłyszącego lub głuchego podczas spotkania indywidualnego bądź grupowego powinny być krótkie i zwięzłe. Jeśli wypowiedź nie zostanie zrozumiana, należy ją powtórzyć używając w miarę możliwości innych słów. Zdania powinny być krótkie, pojedyncze, sformułowania potoczne - bez używania trudnego słownictwa - wspierane naturalną gestykulacją. Jeśli próba nawiązania kontaktu za pomocą mowy okaże się nieskuteczna, należy próbować porozumiewać się na piśmie, posługując się również krótkimi i prostymi zdaniami.
- Klient z niepełnosprawnością słuchową może mieć problem z odczytaniem tekstu, z wypełnieniem jakiegoś formularza, wniosku itd. Należy wówczas przeformułować tekst stosując prostsze słownictwo, wytłumaczyć pytania zawarte w formularzu w mowie lub na piśmie.

- Jeśli klient z niepełnosprawnością słuchową mówi, ale nie jesteśmy w stanie go zrozumieć, należy podać kartkę i coś do pisania mówiąc „proszę to napisać” i wykonując gest pisania. Jeśli natomiast zrozumiemy część wypowiedzi należy go zachęcać do dalszego formułowania wypowiedzi – bez poprawiania go, przerywania i wyręczania. Nie należy powstrzymywać się przed poproszeniem o powtórzenie niezrozumiałego fragmentu wypowiedzi.
- Może się zdarzyć, że osoba z dysfunkcją słuchu nie zrozumie naszej wypowiedzi i będzie udawać, że rozumiała. Nie poprosi o powtórzenie. Warto zapytać, czy wszystko jest zrozumiałe i powtórzyć raz jeszcze. W tej sytuacji należy postępować bardzo delikatnie.
- Należy poinformować klienta czy dane miejsce/obiekt dysponują jakimiś urządzeniami wspomagającymi słyszenie – np. pętla indukcyjna, zwykłe słuchawki, jeśli np. odbywa się konferencja/spotkanie albo o możliwości korzystania z tłumacza języka migowego.

## **OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHU**

- Ważne jest, by zawsze przed udzieleniem pomocy osobie poruszającej się na wózku, o kulach, o lasce, itp. uzgodnić z nią sposób udzielenia tej pomocy. Niewłaściwa pomoc może stanowić dla niej zagrożenie.
- Wiele recepcji, punktów obsługi klienta wyposażonych jest w wysokie kontuary. Optymalną sytuacją byłoby, gdyby projektując wystrój wnętrza, planując remont lub modernizację, przewidziano dwie wysokości tych kontuarów. Jeżeli jednak nie jest to możliwe, obsługując klienta na wózku należy wyjść zza kontuaru, by możliwe stało się nawiązanie kontaktu wzrokowego.
- Ważną kwestią jest, by ciągi komunikacyjne w obiekcie nie miały progów i innych przeszkód uniemożliwiających swobodne

przemieszczanie się. Należy również unikać na nich wykładzin i chodników dywanowych, które w sposób szczególnie utrudniają swobodne przemieszczanie się zarówno osoby na wózku, jak i poruszającej się o kulach lub lasce.

- Jeżeli nie jest możliwe wykonanie właściwych udogodnień, należy zaproponować pomoc, uzgadniając z daną osobą jej zakres.
- Należy dyskretnie zapytać klienta, czy i jaka pomoc będzie mu potrzebna w trakcie spożywania posiłku, zwłaszcza w sytuacji, gdy klient ma niesprawne ręce, np.: poprzez pokrojenie produktów, podanie rurki do picia napojów, podanie herbaty lub kawy w lekkim naczyniu, w małych porcjach, możliwość podawania zupy w filiżance.

## **OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ**

- Wiele osób z niepełnosprawnością intelektualną nie potrafi czytać i pisać lub opanowała te umiejętności w minimalnym stopniu (np. potrafi podpisać się, napisać swoje imię i nazwisko). Oczekując od klienta wypełnienia formularza, należy zapytać go, czy mu w tym pomóc, a po uzyskaniu zgody – wypełnić.
- Zdecydowanie nie należy zwracać się do dorosłych osób z niepełnosprawnością intelektualną „per ty”, nawet, jeśli same przedstawiają się wyłącznie imieniem.
- Należy unikać mówienia o osobach z niepełnosprawnością intelektualną „upośledzeni umysłowo”, choć jest to termin nadal używany w nauce - psychologii, medycynie, pedagogice. Podobnie, nie używa się określeń „niedorozwinięty” lub „opóźniony w rozwoju”, ponieważ mają one ugruntowany społecznie negatywny charakter.
- Podczas rozmowy, należy używać słów powszechnie znanych; wyrazy trudne należy wyjaśnić.

- W związku z uszkodzeniami centralnego układu nerwowego, wiele osób z niepełnosprawnością intelektualną ma dodatkowe (sprzężone) niepełnosprawności, m.in. ma problemy motoryczne, problemy z wymową, niedosłyszcy, niedowidzi. Jeżeli klient mówi niewyraźnie, należy poprosić o powtórzenie, spróbować podpowiedzieć słowo, upewniając się, że użyliśmy właściwego.
- Podczas opracowywania druków, formularzy, itp., należy wprowadzać format konstruowania tekstu jako „łatwy do czytania” (ang.: easy to read). Ułatwi to korzystanie z usług nie tylko klientom niepełnosprawnym intelektualnie, ale i wszystkim innym, zwłaszcza osobom starszym i słabo znającym język polski.
- Tekst powinien odpowiadać co najmniej następującym standardom:
  - czarny druk jest na białym tle (lub ewentualnie na innym kontrastowym, np. jaskrawożółtym. Tło - poddruk - nie może mieć deseni, być np. fotografią),
  - czcionka druku jest bezszeryfowa (np. Arial lub Tahoma – w odróżnieniu od czcionki szeryfowej typu Times New Roman czy Garamond),
  - czcionka ma rozmiar co najmniej 14 punktów,
  - stosuje się większe odstępy między wierszami,
  - czcionka nie jest ściśnięta, nie są zmniejszone spacje,
  - tekst jest podzielony na mniejsze akapity,
  - zdania są krótkie,
  - nie nadużywa się WIELKICH LITER,
  - nie stosuje się podkreśleń,
  - nie używa się skrótów (np., itd., ppoż., tel.) i skrótowców (RTV, ZUS, PZMot).



**JEŻELI W TRAKCIE OBSŁUGI KLIENTA ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI NIE WIESZ JAK ALBO CZY POMÓC, TO ZAWSZE ZADAWAJ PYTANIA OSOBIE ZAINTERESOWANEJ A Z PEWNOŚCIĄ ONA WSKAŻE CI NAJLEPSZE I NAJBARDZIEJ SKUTECZNE METODY POMOCY.**

Wysoki poziom świadczonych usług powinien dotyczyć każdego klienta niezależnie od jego stanu zdrowia, wieku czy specjalnych potrzeb.

Najlepszym źródłem wiedzy będą zawsze osoby, które bezpośrednio stykają się z daną niepełnosprawnością. **NIE WIESZ? ZAPYTAJ!**