



MODEL REALIZACJI USŁUG PUBLICZNYCH DLA OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI W KOMUNIKOWANIU SIĘ (o złożonych potrzebach w komunikowaniu się)

Wersja w języku prostym

Opracowany w ramach projektu:

Elementarz AAC – urząd przyjazny osobom z trudnościami
w komunikowaniu się

POWR.04.03.00-00-0131/18

1. Spis treści

1. Słownik	4
2. Wprowadzenie	6
2.1. Wstęp	6
2.2. Regulacje prawne dotyczące AAC	7
3. Rodzaje, metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej	9
3.1. Rodzaje pomocy AAC	9
3.2. Strategie użycia symboli	14
4. Cele i zadania	15
4.1. Wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się	15
4.2. Tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym	15
5. Grupy docelowe	17
5.1. Wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się (wg prof. von Tetzchnera)	17
5.2. Tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym	17
6. Zasady	19
6.1. Komunikowania się pracownika jednostki samorządu terytorialnego z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się	19
6.2. Tworzenia tekstów łatwych do czytania i zrozumienia	22
6.3. Pisanie w języku prostym	23
7. Etapy i sposoby doboru metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej	24

8. Błędy w doborze metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej _____ 25

9. Wybrane modele komunikacji wspomagającej i alternatywnej do wdrożenia

1. Słownik

Przedstawienie modelu chcielibyśmy rozpocząć od uporządkowania podstawowych pojęć.

Złożone potrzeby w komunikowaniu się (z ang. complex communication needs) – dotyczą dzieci i dorosłych o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, czyli osób, które czasowo lub trwale są pozbawione możliwości przekazywania informacji, potrzeb, pytań i innych funkcji komunikacyjnych za pomocą mowy.

AAC (z ang. Augmentative and Alternative Communication) – komunikacja wspomagająca i alternatywna – jest to zestaw narzędzi, technik i metod wspierających komunikację osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

ETR (z ang. Easy to read and understand) – tekst łatwy do czytania i zrozumienia – jest to sposób przedstawiania informacji w postaci tekstu i uzupełniającej grafiki, skierowany głównie do osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Język prosty – sposób komunikowania się, pisanie różnych pism w sposób zrozumiały, zwięzły i logiczny dla odbiorcy. To standard językowy zalecany wszystkim autorom i instytucjom, które piszą teksty adresowane do dużej grupy osób.

Niemówienie – brak lub poważne ograniczenie w możliwości porozumiewania się za pomocą mówienia.

Dyzartria – zaburzenie mowy, które ma podłoże neurologiczne. Charakteryzuje się niezdolnością do wyraźnego mówienia. Wynika z uszkodzenia tzw. aparatu wykonawczego, czyli języka, krtani, podniebienia lub gardła.

Echolalia – mimowolne powtarzanie usłyszanych słów, dźwięków, całych wyrażen bezpośrednio po ich usłyszeniu (np. ostatnie słowo wypowiedziane przez rozmówcę czy rozmawiającą obok osobę) lub po pewnym czasie (np. tekst z reklamy czy filmu).

Wokalizacje – powtarzanie dźwięków, klaskanie, zawodzenie, mruczenie, buczenie itp. z określoną intonacją, barwą głosu, w określonym rytmie.

Stimy – zachowania polegające na wielokrotnym powtarzaniu tej samej czynności. Np. machanie rękami, poruszanie palcami, kołysanie się, wirowanie, stukanie w głowę, owijanie włosów wokół palca, wokalizacje, echolalie, odtwarzanie tych samych dźwięków, utworów muzycznych. Pozwalają osobom dostarczyć sobie bodźców, których potrzebują m.in. w stresującej sytuacji.

- Przydatny link: [Stimy – dlaczego są ważne dla osób z autyzmem?](#)

Stereotypie słowne – słowa lub zdania wypowiedziane mimowolnie lub w odpowiedzi na pytania, w sposób automatyczny.

Użytkownik AAC – osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, która w procesie komunikacji korzysta z pomocy do porozumiewania się.

Partner komunikacyjny – osoba zaangażowana w rozmowę z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, czyli rozmówca, który aktywnie wspiera ją w przekazie informacji.

Pomoc komunikacyjna – przedmiot służący do zastąpienia lub wsparcia komunikacji za pomocą mowy ustnej.

Symbole do porozumiewania – zestawy obrazków (zarówno konkretnych rzeczy, jak i bardziej abstrakcyjnych). Służą do obrazowania pojęć podczas porozumiewania się.

Gesty do porozumiewania a język migowy – gesty to ruchy rąk. Służą do przedstawiania pojęć podczas porozumiewania się. Język migowy zawiera ustalone dla każdego języka gesty, jak również gesty, które umożliwiają odmianę wyrazów, budowanie zdań. Gesty komunikacyjne są wersją uproszczoną gestów z języka migowego, dzielą się one na:

gesty konwencjonalne – takie, które nie przypominają tego, co przedstawiają, jednak są rozpoznawane ogólnie w społeczności (np. kiwanie głową, podniesienie kciuka);

gesty naturalne – takie, które naśladują czynność lub wygląd przedmiotu, który oznaczają (np. myć ręce, czesać się);

gesty indywidualne dla danej osoby, rozpoznawane przez jej najbliższe otoczenie.

Książka do porozumiewania – pomoc do komunikacji w formie książki. Zawiera strony z symbolami, zdjęciami lub obrazkami oznaczającymi pojęcia najważniejsze dla danego użytkownika.

Tablica do porozumiewania – strona zawierająca symbole, zdjęcia lub obrazki do porozumiewania się. Zwykle zebrane są tematycznie lub stosownie do sytuacji.

Synteza mowy – oprogramowanie, które umożliwia wypowiedzanie tekstu lub symboli/zdjęć/obrazków przez użytkownika.

2. Wprowadzenie

2.1. Wstęp

Główny cel treści modelu

Model składa się z dziewięciu rozdziałów. Mamy nadzieję, że jego treść przygotuje Państwa do lepszej komunikacji z klientami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Został napisany w oparciu o aktualną wiedzę ekspertów oraz doświadczenie austriackich partnerów.

Każdy powinien mieć prawo do komunikacji

Komunikowanie się to bardzo ważny element życia w społeczeństwie. Jest to złożony proces. Zdarza się jednak, że niektóre osoby mogą mieć trudności w komunikowaniu się. Wynikają one np. z: udaru, wypadku czy opóźnionego rozwoju mowy. Nie przekreśla to jednak możliwości porozumiewania się. Każdy powinien mieć do niego prawo. Komunikacja nie może być przywilejem tylko osób zdrowych.

Coraz więcej osób potrzebuje komunikacji wspomagającej i alternatywnej

Kiedyś osoby uważane za niezdolne do komunikowania się były wykluczane z życia społecznego. Dzięki rozwojowi medycyny i technologii wiadomo już, że jest to niesłuszne. Natrafiają one jedynie na pewne bariery. Jednocześnie postęp medycyny sprawia, że jest więcej osób, które potrzebują komunikacji wspomagającej i alternatywnej. Dawniej np. osoby po udarze mózgu umierały wcześniej. Z tego powodu uważano, że nie ma potrzeby tworzenia dla nich pomocy do komunikacji. Obecnie dla wielu osób np. z ciężkimi uszkodzeniami po wypadkach samochodowych okres życia znacznie się wydłużył. Pozbawienie ich komunikacji narusza ich podstawowe prawa.

Dzięki AAC można być bardziej samodzielnym

Brak wspomagającej i alternatywnej komunikacji podwyższa koszty opieki nad tymi osobami. Nie mogą np. poinformować o ucisku, który powoduje odleżyny, o głodzie, pragnieniu. Może to prowadzić do kolejnych trudności czy chorób, a w efekcie do następnych wydatków. Natomiast osoba używająca komunikacji wspomagającej i alternatywnej może być bardziej samodzielna w załatwianiu różnych spraw. Opiekunowie i administracja publiczna mogą być odciążone.

AAC w czasach COVID-19

Komunikacja wspomagająca i alternatywna okazała się też przydatna w nadzwyczajnych warunkach epidemii COVID-19. Szczególnie podczas komunikacji lekarzy w maskach z pacjentami będącymi w ciężkim stanie. Przekazywanie informacji w zrozumiałej dla odbiorcy formie to podstawa skutecznej komunikacji.

Teksty łatwe do czytania i zrozumienia są potrzebne nie tylko osobom z niepełnosprawnością intelektualną.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają złożone potrzeby w komunikowaniu się. Niestety przez wiele lat były pomijane w tej sferze. Na szczęście obecnie to się zmienia dzięki tekstom łatwym do czytania i zrozumienia. Są to teksty napisane prostszym językiem, według konkretnych zasad (więcej w podrozdziale 5.2). Są wzbogacane grafikami. Okazują się potrzebne również innym grupom osób np. imigrantom, osobom starszym.

2.2. Regulacje prawne dotyczące AAC

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej

Konstytucja zapewnia prawa wszystkim osobom z niepełnosprawnościami. Między innymi równe traktowanie i niedyskryminację tych osób w każdym aspekcie życia. W konstytucji nie ma jednak przepisów mówiących wprost o prawie do komunikacji.

Konwencja o Prawach Osób Niepełnosprawnych

Prawo do komunikacji zawarte jest w Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych z 2006 roku (zwanej dalej „KPON”). Polska przyjęła KPON w 2012 roku, więc od tego czasu jest źródłem prawa również w naszym systemie prawnym.

Inne regulacje prawne dotyczące komunikacji pozawerbalnej

Wśród polskich przepisów można wymienić:

- Ustawę o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
- Ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
- Rządowy Program Dostępność Plus 2018-2025;
- Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;
- Ustawa Prawo telekomunikacyjne;
- Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych.

Żadne powyższe przepisy nie mówią jednak wprost o prawach osób korzystających z AAC do tej formy komunikacji. Pojawiają się one w przepisach prawa oświatowego. W podstawach programowych:

- wychowania przedszkolnego;
- kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej;
- kształcenia ogólnego dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym w szkołach podstawowych;
- kształcenia ogólnego dla szkół specjalnych przysposabiających do pracy

oraz w rozporządzeniu w sprawie środowiskowych domów samopomocy.

Niestety brakuje odniesienia do AAC w podstawach programowych dla uczniów w normie intelektualnej. Nie oznacza to jednak, że tych problemów w tej grupie dzieci nie ma. Wiele dzieci z autyzmem i zespołem Aspergera w normie intelektualnej wymaga stosowania AAC. Szczególnie na początku edukacji.

3. Rodzaje, metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

Pomoce technologiczne, oprogramowania, narzędzia ułatwiające komunikację wspomagającą i alternatywną mogą mieć szerokie zastosowanie. Między innymi w kontakcie z osobami, które mają złożone potrzeby w komunikowaniu się z różnych powodów:

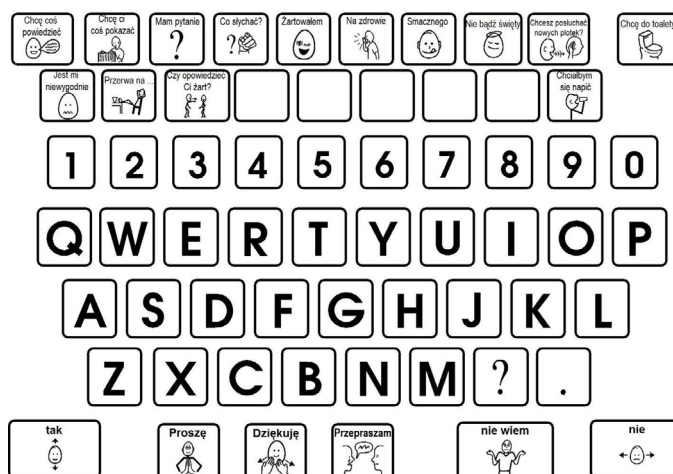
- określonej niepełnosprawności;
- wieku (gorsze słyszenie, widzenie, trudności w skupieniu się na zrozumieniu informacji, gdy wokół jest duży hałas);
- czasowych urazów (po wypadku, po operacji).

3.1. Rodzaje pomocy AAC

a. **No tech** – bez użycia elektroniki, przyjmujące formę tablic, książek, plakietek, bransoletek itp. z symbolami i/lub literami w formie papierowej, plastikowej itp.

Jak mogą wyglądać pomoce bez użycia elektroniki

- przykładowa zalaminowana tablica literowa może być różnej wielkości. Wielkość zależy od możliwości użytkownika. Jeśli osoba potrafi wykonywać dość precyzyjne ruchy to może chcieć wskazywać litery na małej tablicy literowej. Osoba, która będzie wskazywać wzrokiem albo łokciem/całą dłońią czy inną częścią ciała, mniej precyzyjnie, wymaga wówczas tablicy o większych wymiarach. Przynajmniej wielkości kartki A4. Tablica może być przymocowana na stałe do blatu wózka, na którym porusza się dana osoba, jak również litery w takim ułożeniu mogą być wydrukowane na zwykłej kartce, którą będzie można położyć w miejscu wymagającym komunikacji.



- przykładowa książka do komunikacji zazwyczaj jest wielkości zeszytu. Mogą się w niej znajdować zdjęcia osób, rzeczy, jak i piktogramy, symbole kolorowe lub/i czarno białe. Jest podzielona na kategorie, aby sprawniej można było się dzięki niej komunikować. Ważne jest, aby osoba komunikująca się za pomocą książki, miała ją zawsze przy sobie – nie można jej odebrać „głosu”. Zawarte w niej symbole czy zdjęcia są podpisane, aby były czytelne dla odbiorcy komunikatu.



2. **Low tech** – urządzenia elektroniczne niskiej technologii z możliwością nagrania jednej lub kilku fraz i umieszczeniu symboli lub liter, które je oznaczają tzw. VOCA – ang. voice output communication aid.

Jak może wyglądać pomoc niskiej technologii

- przykładowy GoTalk może różnić się ilością „okienek”, czyli nagranych słów czy wyrażen przypisanych do zdjęcia/symbolu/piktogramu. Osoba posługująca się nim, chcąc coś zakomunikować, wciska dane okienko, a narzędzie „wypowiada” wcześniej nagrane słowo czy całe wyrażenie. Opisywane narzędzie jest mniej więcej wielkości kartki A4.



3. **High tech** – urządzenia wysokiej technologii, urządzenia komputerowe (tablety, komputery itp.) wyposażone w programy i aplikacje mobilne z syntezą mowy.

Użytkownik wskazuje obraz lub literę (bezpośrednio ręką, innym wskaźnikiem, np. umieszczonym na głowie, lub wzrokiem, co jest rejestrowane przez kamerę, w którą to urządzenie może być wyposażone), a urządzenie odczytuje ich znaczenie za pomocą syntezy mowy.

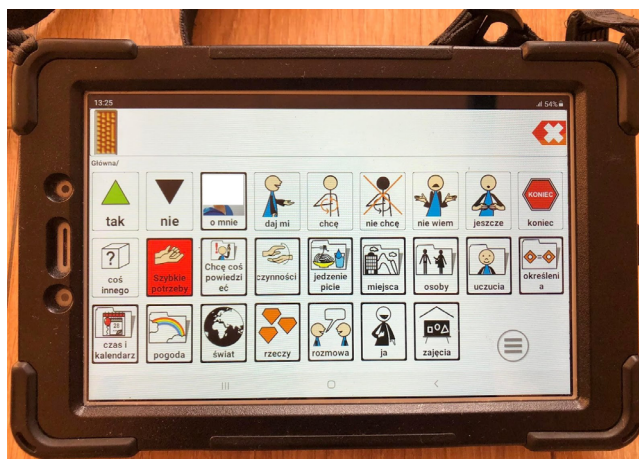
UWAGA! Odczytanie następuje po chwili, po uruchomieniu tej opcji przez osobę korzystającą z AAC. Jeśli użytkownik AAC używa narzędzia z syntezą mowy, poczekaj aż syntezytor odczyta treść.

Jak może wyglądać pomoc wysokiej technologii

- przykładowe urządzenie do komunikacji: osoba dokonuje wyboru za pomocą wskaźnika. Może wskazać litery, wyrazy, całe wyrażenia, symbole lub zdjęcia umieszczone na alternatywnej klawiaturze. To, co wskaże, pojawia się na monitorze.



- przykładowe urządzenie do komunikacji z syntezą mowy



Symbole można wskazywać różnymi częściami ciała

Osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się wskazują symbole:

- ręką,
- palcem,
- lub inną częścią ciała,
- wskaźnikiem.

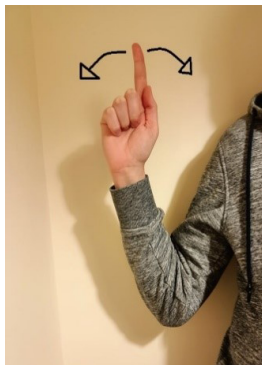
Jeśli nie mogą tego zrobić bezpośrednio, mogą posłużyć się wzrokiem, zatrzymując dłużej wzrok w danym miejscu, a następnie na potwierdzenie wyboru patrząc na rozmówcę.

Dostępne w zakresie języka polskiego systemy symboli i gestów:

- Gesty:
 - gesty duńskie – gesty uproszczone ruchowo, stworzone dla osób z niepełnosprawnością intelektualną; oznaczają proste czynności dnia

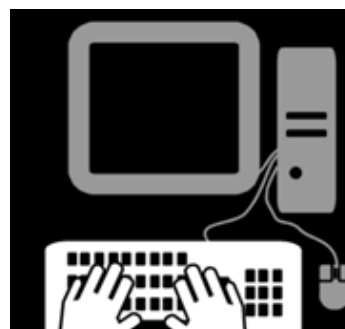
codziennego, przedmioty z najbliższego otoczenia oraz najczęstsze prośby i komunikaty, np. „pomóż mi”, „jeszcze”, „koniec”;

- Coghamo – gesty dostosowane głównie do osób z różnymi ograniczeniami w zakresie ruchów rąk.



- Przykładowe gesty Coghamo oznaczające po kolei: „nie”, „pomagać”, „rysować/pisać”:
 - Makaton – najbardziej rozbudowane i bogate w słownictwo i wyrażenia;
 - Gesty obrazujące artykulację (GORA), fonogesty, alfabet palcowy – są to zestawy gestów do pokazywania poszczególnych głosek, które można w ten sposób składać w wyrazy lub pokazać np. pierwszą głoskę w wyrazie.
- Zestawy symboli różnią się między sobą sposobem przedstawienia pojęć, grafiką oraz ilością symboli w zasobie. Są nimi:
 - Makaton;
 - PCS (Picture Communication Symbols);
 - Bliss;
 - piktogramy PIC (Picture Ideogram Communication);
 - Rebus;
 - MÓWik.

Jak mogą wyglądać symbole



- Przykładowe piktogramy PIC oznaczające po kolei: „jeść”, „lekarz”, „pisać na klawiaturze komputera”:

3.2. Strategie użycia symboli

PECS (z ang. Picture Exchange Communication System) – system komunikacji polegający na tym, że użytkownik podaje rozmówcy pojedyncze symbole/zdjęcia/obrazki oznaczające to, co chce przekazać. Partner komunikacyjny nie wskazuje symboli w trakcie mówienia do użytkownika.

Cały proces uczenia jest ściśle uporządkowany i podzielony na kilka etapów. Aby z niego korzystać, trzeba przejść specjalistyczne szkolenie w zakresie metodyki ich używania i uczenia użytkownika. Użytkownik za pomocą technik behawioralnych (nagroda i brak nagrody) jest uczony podawania symbolu lub obrazka oznaczającego to, co chciałby dostać.

Modelowanie – podstawowa strategia AAC, która nie wymaga specjalistycznego przeszkolenia.

Polega na tym, że partner komunikacyjny pokazuje w pomocy AAC, to co właśnie mówi. Tablice zawierają słownictwo, które będzie przekazywane nie tylko przez użytkownika, ale też do niego. Jest to sposób obrazowania języka mówionego przez równoczesne z mową użycie symboli lub gestów.

Metoda Ułatwionej Komunikacji – metoda ułatwiająca komunikowanie się osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się przez wspomaganie (podtrzymywanie) ręki, nadgarstka, łokcia lub przez położenie swojej ręki na ramieniu osoby komunikującej.

Ma na celu wesprzeć porozumiewającego się w wyborze liter na tablicy literowej, komputerze w programie Word lub tablecie. Można też się spotkać z sytuacjami, w których osoba będzie wspierana w wyborze wyrazów, piktogramów lub zdjęć.

Najczęściej jej użytkownikami są osoby w spektrum autyzmu lub innymi całościowymi zaburzeniami rozwojowymi, ale też z zespołem Downa czy z mózgowym porażeniem dziecięcym. Osobami wspierającymi są zazwyczaj asystenci lub członkowie rodziny. Metoda nie powinna być stosowana przez osoby, które nie zostały przeszkolone.

4. Cele i zadania

4.1. Wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się

Sposób komunikowania się przy użyciu AAC jest tworzony dla każdej osoby indywidualnie. Jest to proces najczęściej trwający lata. Głównym zadaniem AAC jest ułatwienie komunikacji między osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się a innymi osobami. AAC zapewnia też dostęp do systemu edukacji i rynku pracy.

Prawo do porozumiewania się to możliwość komunikowania: do kogo chcę, kiedy chcę i o czym chcę. Nie tylko wtedy, kiedy ktoś zostanie zapytany lub zostanie mu zadane pytanie, na które ma odpowiedzieć. Może zabrać też głos (dosłownie, jeśli ma urządzenie wyposażone w syntezę mowy, lub w przenośni, kiedy ktoś popatrzy i odczyta znaczenie symbolu, który wskazuje) w dowolnej, wybranej przez niego sytuacji. Niezbędne do tego są:

- dostępne narzędzia;
- przeszkoleni partnerzy;
- bogate słownictwo zawarte w narzędziu do porozumiewania w postaci symboli, zdjęć i/lub obrazków.

Jakie korzyści płyną z korzystania pomocy AAC

Dzięki AAC:

- lepiej zrozumiesz użytkownika AAC lub będziesz lepiej rozumiany przez niego;
- uściślisz to, co chcesz powiedzieć lub otrzymasz bardziej zrozumiały komunikat;
- przekażesz różne potrzeby lub poznasz potrzeby innej osoby;
- będziesz mógł/mogła także coś opisać, zadać pytanie, powiedzieć żart, komentarz itp.

4.2. Tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym

Wszystko, co robisz na rzecz dostępności do informacji jest ważne. Jeśli napiszesz tekst w formie łatwej do czytania i zrozumienia (ETR) lub w języku prostym, sprawisz, że więcej osób:

- zrozumie informację, którą chcesz przekazać;
- będzie mogło w pełni skorzystać z usług;
- będzie miało większą świadomość;
- poprawi komfort i jakość swojego życia.

Przydatne linki:

- [ABC Dostępności: T jak Tekst łatwy do czytania i zrozumienia \(ETR\)](#)
- [Informacja dla wszystkich Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#)
- [Tekst łatwy do czytania i zrozumienia – ETR Szkolenie realizowane w ramach spotkania „Dostępność komunikacyjna. Prosty język i tekst łatwy do czytania”](#)
- <https://www.jasnopis.pl/>
- <https://dozabawy.logios.dev/>

5. Grupy docelowe

5.1. Wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się (wg prof. von Tetzchnera)

Użytkowników AAC można podzielić na kilka grup. Podział jest uzależniony od rodzaju niepełnosprawności, przyczyny i prognoz co do zaburzeń komunikacji werbalnej. Są to:

- a. **grupa ekspresji językowej (rozumie, nie może mówić)** – to dzieci i dorośli, którzy dobrze rozumieją mowę innych osób, ale sami nie potrafią mówić. Są to np. osoby z mózgowym porażeniem dziecięcym, osoby ze znacznie obniżonym napięciem mięśniowym. U tych osób występuje znaczna różnica między tym, co rozumieją z mowy innych, a tym, co sami potrafią powiedzieć. Wymagają na stałe bogatego narzędzia AAC.

2. grupa wymagająca wsparcia językowego

- grupa rozwojowa – małe dzieci, które z powodu niepełnosprawności mają mocno opóźniony rozwój mowy, ale prawdopodobnie mowa rozwinie się, tylko później. Wymagają one narzędzi AAC do czasu rozwinięcia mowy.
- grupa sytuacyjna – osoby w różnym wieku, które wprawdzie nauczyły się mówić, ale:
 - tę możliwość utraciły czasowo lub na stałe (np. w wyniku wypadku, wylewu),
 - mowa stała się niezrozumiała dla innych.

Wymagają narzędzia AAC, które wesprze je w sytuacjach z niektórymi osobami (np. takimi, które je słabiej znają i nie rozumieją tak dobrze jak bliscy) lub w niektórych sytuacjach np. kiedy jest tak głośno, że ich niewyraźna lub bardzo cicha mowa mogłaby być niezrozumiana przez rozmówcę.

- grupa języka alternatywnego (nie potrafi mówić, ma poważne problemy z rozumieniem mowy innych) – są to osoby, które wymagają wsparcia zarówno w przekazywaniu informacji, jak i ich rozumieniu. Głównie są to np. osoby ze spektrum autyzmu, głębszą niepełnosprawnością intelektualną.

5.2. Tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym

Teksty łatwe do czytania i zrozumienia są tworzone przede wszystkim dla osób z niepełnosprawnością intelektualną. Jednak odbiorcami są także osoby z innymi

trudnościami czy rodzajami niepełnosprawności. Ponadto teksty łatwe do czytania i zrozumienia oraz teksty w języku prostym mogą być doskonałą formą czerpania informacji dla:

- osób starszych;
- słabiej wykształconych;
- zbyt zajętych, by czytać teksty źródłowe;
- dla których język polski nie jest językiem ojczystym.

6. Zasady

6.1. Komunikowania się pracownika jednostki samorządu terytorialnego z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się

Przygotuj miejsce do rozmowy:

- znajdź ciche miejsce, z dala od hałasu i innych rozpraszaczy;
- usiądź na tym samym poziomie, co użytkownik;
- usiądź przy stole lub innym miejscu, na którym można położyć tablicę lub inne narzędzie do porozumiewania.

Sposób traktowania rozmówcy:

- załóż, że rozumie;
- załóż, że słyszy;
- nie traktuj dorosłego lub nastolatka jak małego dziecka.

Rozpoczynanie rozmowy:

- podejdź z przodu lub z boku, tak, żeby użytkownik mógł widzieć, że się do niego zwracasz. Jeśli będzie to osoba poruszająca się na wózku, pamiętaj, aby stanąć kawałek dalej, aby mogła cię widzieć. Gdy staniesz za blisko, może być trudno nawiązać kontakt wzrokowy;
- przedstaw się;
- powiedz, czym się zajmujesz w danym miejscu.

Sposób rozmowy:

- mów do osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, nawet jeśli przyszła z asystentem/osobą towarzyszącą;
- nie musisz mówić głośniej, jeśli dana osoba nie ma problemów ze słuchem;
- mów w normalnym tempie;
- mów tak, jak do każdej innej osoby z zachowaniem zasad języka prostego (więcej w rozdziale 5.3);
- unikaj zdrobnień (np. dokumencik, krzeselko, długopisik itp.);
- unikaj przenośni, niektórzy mogą je traktować dosłownie;
- mówiąc do użytkownika, wskazuj symbole w pomocy AAC. Jeśli brakuje symbolu, możesz pokazać konkretny przedmiot, o którym mówisz, np. mówiąc: „teraz zbadamy wzrok”, wskaż symbole „badać”, „oko”, lub przy braku tablicy, wskaż na oko i tablicę do badania wzroku;

- nie upraszczaj zdań do równoważników zdań (równoważnik zdania to zdanie bez odmienionej formy czasownika), czyli zamiast powiedzieć „Opuścić salę!”, powiedz „Proszę, żeby Pan/i opuścił/a salę.”;
- nie używaj pomocy AAC do testowania umiejętności porozumiewania się użytkownika (np. gdzie jest picie?, łóżko?, albo litera?);
- mów pojedynczymi, prostymi zdaniami (zdanie pojedyncze to zdanie, które zawiera jedno orzeczenie np. „mam dwa bilety”);
- uprzedzaj o zmianach (np. za chwilę przyjdzie pan wójt, z którym pójdzie pan do pokoju nr 7).

Zadawanie pytań i czekanie na odpowiedź:

- zadawaj tylko jedno proste pytanie naraz;
- zadawaj raczej pytania zamknięte (takie, na które można odpowiedzieć tak lub nie) zamiast takich, które wymagają rozbudowanej odpowiedzi;
- daj dużo czasu na odpowiedź (możesz w myśli policzyć do 10);
- przestań mówić, kiedy czekasz na odpowiedź;
- poczekaj aż rozmówca dokończy swoją wypowiedź (jeśli używa narzędzia z syntezą mowy, poczekaj aż syntezytor odczyta treść).

UWAGA! Możliwe, że wśród osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się znajdują osoby, które jednak będą wołały, aby rozmówca dokończył za nich wyraz czy zdanie. Szczególnie w sytuacji, gdy rozmowa wymaga długich wypowiedzi lub warunki rozmowy są niesprzyjające (np. długa kolejka, hałas, krótki czas spotkania). Zapytaj wtedy, czy rozmówca godzi się na takie rozwiązanie.

W sytuacji nieporozumienia:

- zapytaj, czy rozmówca cię rozumie, jeśli wydaje ci się, że jednak nie. Nie zakładaj z góry braku zrozumienia;
- jeśli nie rozumie, to powtórz, wskazując symbole;
- użyj prostszych zdań;
- zostaw czas na zrozumienie i reakcję na to, co mówisz.

Jeśli nie rozumiesz użytkownika:

- powiedz to wprost (np. Niestety nie zrozumiałam/em. Czy może Pan/i powtórzyć?);
- nie udawaj, że rozumiesz;
- zadaj dodatkowe pytanie;
- zapytaj, czy można to pokazać w inny sposób lub czy są inne narzędzia, które mogą pomóc w zrozumieniu komunikatu;
- w ostateczności zapytaj, czy jest ktoś, kto może pomóc w zrozumieniu tego, co przekazuje użytkownik.

Inne zasady:

- nie każ przekazywać w inny sposób tego, co użytkownik już powiedział, po to by się upewnić, że nie był to przypadek. Nie sprawdzaj go;
- nie zadawaj ponownie pytań, na które już otrzymałeś odpowiedź;
- staraj się być cierpliwym;
- żeby upewnić się, że na pewno dobrze zrozumiałeś użytkownika, możesz zrobić krótkie podsumowanie na koniec wątku lub rozmowy. Poproś wtedy o potwierdzenie lub zaprzeczenie;
- bądź otwarty na różne metody i sam przebieg komunikacji wśród osób z różnymi niepełnosprawnościami oraz związane z tym bariery, potrzeby, oczekiwania.

Wskazówka:

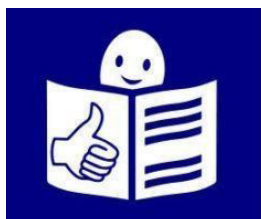
Obsługa osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się może zająć więcej czasu. Pamiętaj o tym przy planowaniu czasu pracowników. Daj możliwość wydłużenia czasu obsługi.

Szczególnie małe instytucje mogą mieć problem z jednoczesnym przyjęciem większej grupy osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się (np. zorganizowanej grupy osób w instytucji kulturalnej, sportowej itp.). Doradź odwiedzającym i korzystającym z instytucji, aby w miarę możliwości zaplanowali wizytę większej grupy wcześniej.

Przykłady prawidłowej postawy wobec osoby poruszającej się na wózku:



6.2. Tworzenia tekstów łatwych do czytania i zrozumienia



- zawsze używaj właściwego języka – nie używaj języka dla dzieci, jeśli twoja informacja przeznaczona jest dla osób dorosłych;
- pisz krótkimi zdaniami;
- tam, gdzie to możliwe, używaj zdań pozytywnych, a nie negatywnych;
- używaj strony czynnej (np. „Otrzymałam dokument.” zamiast „Dokument został dostarczony do naszego urzędu”);
- używaj dobrze znanych, łatwych do zrozumienia wyrazów;
- stosuj format A4;
- używaj dużej czcionki (14 lub 16 pkt), przejrzystej i bez ozdobników (np. Arial, Tahoma);
- nie pisz wyrazów wielkimi literami;
- nie używaj kursywy;
- nie stosuj kolorowej czcionki;
- stosuj większe odstępy między wierszami;
- nie używaj przypisów;
- używaj wypunktowań, jeśli piszesz o większej liczbie rzeczy;
- tekst wyrównuj do lewej strony;
- nie justuj (wyrównanie do obydwu stron) tekstu;
- nie przenoś wyrazu, rozdzielając je kreską na końcu wiersza;
- rozpoczynaj i kończ zdanie zawsze na tej samej stronie;
- dziel tekst na krótkie fragmenty z dużymi odstępami;
- nie używaj skomplikowanej interpunkcji, czyli zbyt dużo przecinków, kropek i innych znaków;
- pisz liczby cyframi, nie słowami;
- ważną informację lub trudne słowo umieszczaj w ramce lub wyróżniaj pogrubieniem;
- wzbogacaj tekst wyraźną, niezawierającą wielu szczegółów grafiką – obrazkami, zdjęciami, rysunkami lub symbolami (używaj tego samego sposobu ilustrowania w całym dokumencie);
- ilustracje, rysunki, zdjęcia itp. umieszczaj przy tym fragmencie tekstu, który pomagają objaśnić;
- drukuj dokumenty wyłącznie na matowym papierze.

UWAGA! Warunek konieczny: skonsultuj tekst ETR z minimum jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną. Dopiero po akceptacji umieść symbol „tekst łatwy do czytania” na okładce dokumentu:

6.3. Pisanie w języku prostym

- na początku pisz, czego oczekujesz od odbiorcy po przeczytaniu tekstu (czy odbiorca powinien przynieść dokument do urzędu czy tylko przyjąć informację do wiadomości?);
- tekst dziel na akapity ze śródtytułami;
- jeden akapit – jedna myśl;
- nie przekraczaj pięciu wierszy w akapicie;
- twórz krótkie zdania – do 15 wyrazów;
- w każdym zdaniu pilnuj głównej myśli;
- pisz zdania według szyku: kto-robi-co?;
- unikaj imiesłowów, czyli wyrazów zakończonych na – ąc, wszy, – wszy;
- unikaj form bezosobowych (trzeba, należy, warto i tych zakończonych na –no i –to);
- używaj krótkich i dobrze znanych wyrażień;
- prezentuj swoją myśl w sposób logiczny (od spraw najważniejszych, do najmniej ważnych; od tego co było, do tego, co będzie);
- wyjaśniaj skróty i fachowe pojęcia;
- zwracaj się do czytelnika bezpośrednio (Pani/Pan), a o sobie pisz osobowo (ja/my);
- unikaj słów zbędnych (np. „przez 14 dni”, a nie „przez okres 14 dni”);
- „powtórzenie jest lepsze niż różnorodność” – należy używać tego samego słowa albo sformułowania, kiedy odnosisz się do tej samej rzeczy.

Wskazówka: sprawdź swój tekst na stronie jasnopis.pl lub dozabawy.logios.dev.

7. Etapy i sposoby doboru metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

W sytuacji, gdy potrzebujesz szybko się skomunikować z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, dowiedz się od osoby lub osoby towarzyszącej:

- jakie dana osoba ma umiejętności porozumiewania się;
- czy korzysta już z jakichś narzędzi;
- oceń, do której grupy użytkowników należy (więcej w rozdziale 4);
- ustal, w jaki sposób dana osoba przekazuje „tak” i „nie” – zapytaj użytkownika lub osobę towarzyszącą, jeśli nie otrzymałeś jasnej odpowiedzi;
- skorzystaj z narzędzia do porozumiewania, z którym przyszedł użytkownik;
- jeśli użytkownik nie ma swojego narzędzia, to zaproponuj własne. Najlepiej zacząć od najwyższej formy symboli – litery, poprzez symbole, następnie fotografie, do najniższej – konkretne przedmioty. Nie rób tego odwrotnie, żeby osoba nie czuła się źle potraktowana;
- użyj narzędzia w trakcie zabiegów i wizyt. Wtedy użytkownik nie będzie pozbawiony możliwości porozumiewania się.

8. Błędy w doborze metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

Złożone potrzeby w komunikowaniu się mogą wynikać z różnych przyczyn. Nie tylko z braku odpowiednich narzędzi lub dobrania nieodpowiedniego narzędzia. Wynikają też z postaw czy stereotypów, które przyjmujemy. Taka forma komunikacji na pewno wymaga cierpliwości, uważności oraz czasu.

Do podstawowych błędów należą:

- źle dobrana forma, która nie pozwala lub utrudnia wskazywanie osobom mającym ograniczenia sensoryczne (związane ze zmysłami) bądź fizyczne np.: wymaganie wskazywania ręką lub palcem od osoby, która ma trudności ruchowe;
- zbyt małe symbole, niewidoczne dla użytkownika lub zbyt duże, które nie mieszczą się na jednej stronie;
- zbyt małe odległości między symbolami, które utrudniają precyzyjne trafianie w symbol;
- źle dobrane słownictwo:
 - zbyt dużo lub zbyt mało słów;
 - niespełniające potrzeb komunikacyjnych użytkownika (niedobre do sytuacji, tematu);
 - ograniczone gramatycznie (np. same rzeczowniki);
- źle dobrany poziom symboli:
 - zbyt symboliczne dla użytkownika (np. litery dla osoby nie potrafiącej czytać i pisać) lub zbyt proste (osoby czytające często nie chcą korzystać z symboli obrazkowych);
- dobrze dobrana, ale źle użyta (bez przedstawienia jej użytkownikowi w formie modelowania (więcej w rozdziale 2.2), brak użycia przez personel, jedynie wręczenie jej użytkownikowi).

9. Wybrane modele komunikacji wspomagającej i alternatywnej do wdrożenia w projekcie (dobór metod)

- plany postępowania dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się w przypadku np. składania wniosku, badań takich jak USG, pobranie krwi napisane w języku prostym oraz w formie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia;
- plany czynności – obrazowe przedstawienie następujących po sobie wydarzeń;
- tablice wyboru – tablice zawierające symbole umożliwiające użytkownikowi AAC dokonanie wyboru z kilku lub kilkunastu możliwości;
- tablice kontekstowe – tablice zawierające słownictwo potrzebne do porozumiewania się w konkretnej sytuacji;
- tablice literowe – tablice z literami oraz znakami przestankowymi i najważniejszymi słowami (tak, nie, nie wiem itp.) umożliwiające użytkownikowi AAC literowanie słów;
- e-tran – specjalna tablica z otworem w środku, umożliwiająca komunikowanie się osobie, która nie może wskazywać ręką i robi to oczami; może zawierać symbole lub litery.

10. Proponowany sposób wdrażania komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego

Etapy wprowadzania procedury komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się:

1. dobór podstawy prawnej;
2. dostosowanie jednostki organizacyjnej do wymogów komunikacji AAC;
3. wprowadzenie informacji o komunikacji AAC.

Etap 1. Dobór podstawy prawnej

Standardy AAC można wprowadzić w formie:

1. regulaminu organizacyjnego danej jednostki organizacyjnej;
2. zarządzenia kierownika jednostki organizacyjnej, nie będącego regulaminem;
3. uchwałą organu kolegialnego.

Zalecamy, aby załącznikiem do zarządzenia lub uchwały były standardy wskazane w modelu.

Etap 2. Dostosowanie jednostki organizacyjnej do wymogów komunikacji AAC

1. Dostosuj miejsca obsługi interesantów, korzystających z narzędzi AAC, do ich potrzeb, np. przygotuj karty z symbolami czy tablice literowe w kasie, punkcie informacyjnym, w sekretariacie. W przypadku obsługi w formie zdalnej, pamiętaj o zapewnieniu odpowiedniej jakości Internetu i sprzętu. Zarówno dla osób niesłyszących lub niewidomych, jak i dla osób korzystających z komunikacji wspomagającej i alternatywnej dobrymi rozwiązaniami mogą być także:

- chat;
- wideorozmowa.

W niektórych sytuacjach osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się będzie potrzebowała także udostępnić swój ekran rozmówcy (wskazując na nim symbole czy litery).

Podając informacje o instytucji, dotyczące oferty i zakresu dostępności, opisz dostępność:

- architektoniczną;
- cyfrową;
- informacyjno-komunikacyjną.

2. Zapewnij szkolenia dla personelu jednostki organizacyjnej w zakresie obsługi użytkowników AAC, które powinny:

- być regularne;
- uwzględniać większą grupę pracowników, a nie tylko osoby na pojedynczych stanowiskach, dedykowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami;
- w pewnym zakresie być prowadzone przez osobę korzystającą z AAC;
- obejmować co najmniej:
 - część świadomościową dotyczącą osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się;
 - podstawowe informacje o wspomagających i alternatywnych sposobach komunikowania się, w tym o języku prostym i tekstach łatwych do czytania i zrozumienia;
 - praktyczne wskazówki w komunikacji z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się;
 - uprawnienia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się;
 - obowiązki jednostki samorządu terytorialnego wynikające z przepisów prawa, z uwzględnieniem dostępności informacyjno-komunikacyjnej, architektonicznej i cyfrowej.

Z powodu trudności, aby przeszkolić cały personel, przeszkoleni urzędnicy powinni stanowić łącznik między użytkownikami AAC kontaktującymi się z jednostką organizacyjną a nieprzeszkolonymi pracownikami w danej jednostce.

Wskazówka:

Pomocne mogą być również spotkania ze specjalistą z obszaru AAC (tzw. superwizje) dla pracowników, którzy stale i regularnie świadczą usługi dla użytkowników AAC.

3. Wskaż osobę odpowiedzialną w podmiocie za koordynację wdrożenia modelu AAC. Będzie on jednym z **liderów AAC** w jednostce organizacyjnej. Liderem może być:

- koordynator do spraw dostępności (lub zespół do spraw zapewniania dostępności pod przewodnictwem koordynatora);
- pełnomocnik do spraw osób niepełnosprawnych;
- inny przeszkolony w zakresie modelu pracownik jednostki organizacyjnej.

Etap 3. Jak wprowadzić informację o komunikacji AAC

1. Jako koordynator do spraw dostępności lub zarządzający jednostką organizacyjną zadбай, aby na stronie podmiotu i BIP podmiotu znajdowały się aktualne:

- dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności i/lub pełnomocnika do spraw osób niepełnosprawnych,
- informacje o instytucji: dotyczące jej oferty i zakresu dostępności.

UWAGA! Podmiot, który zdecydował się na wdrożenie modelu powinien zamieścić na stronie internetowej informacje dotyczące dostępności pod kątem użytkowników AAC. Najlepiej, aby taka informacja była napisana w języku prostym oraz w tekście łatwym do czytania i zrozumienia.

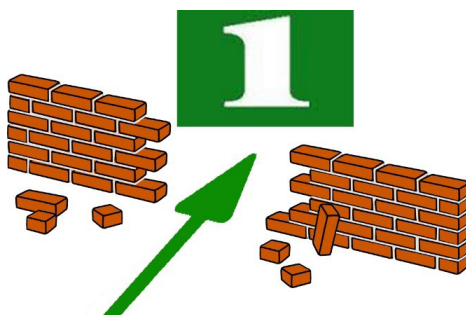
2. Umieść Informacje o dostępnej metodzie komunikacji w widocznym miejscu w jednostce organizacyjnej.

Poniżej przykłady symboli, które możesz wykorzystać do oznaczenia podmiotu. Dzięki nim odwiedzający będą mogli szybciej dotrzeć do celu. Symbole te zostały zaczerpnięte ze strony: uk-ooe.at/index.php?id=213.

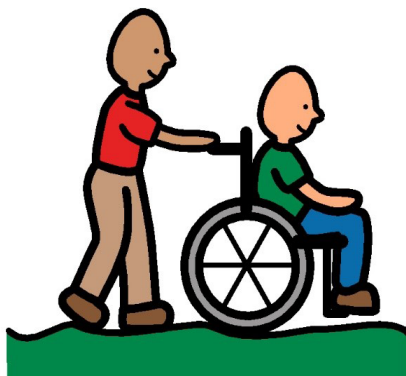
WINDA



INFORMACJA BEZ BARIER



MOBILNE WSPARCIE I POMOC



3. Stwórz broszurę informacyjną np. pt. „Moje prawa w urzędzie”.

Przykładowe propozycje formy broszur znajdziesz pod adresem: ki-i.at/en/downloads

4. Tam, gdzie nie jest to potrzebne, **nie wydzielaj specjalnych miejsc do obsługi użytkowników AAC**. Jeżeli takie miejsca zostały stworzone (np. dla osób ze spektrum autyzmu), zawsze daj możliwość wyboru użytkownikowi AAC miejsca załatwienia sprawy. Taki sposób postępowania pozwala uniknąć stygmatyzowania.

5 W miejscach powszechnie dostępnych, podaj informacje o obsłudze użytkowników AAC. Np. „W naszym urzędzie wykorzystujemy wspomagające i alternatywne metody komunikacji z osobami tego potrzebującymi. Załatwienie ich spraw może trwać nieco dłużej. Proszę, okażmy zrozumienie”. Takie rozwiązanie pozwoli uniknąć niepotrzebnego zdenerwowania.

Co więcej obok niej możesz umieścić adres strony internetowej lub broszury dotyczące komunikacji wspomagającej i alternatywnej. Odnosnik o treści „Jeżeli chcesz dowiedzieć się więcej na temat wspomagających i alternatywnych form komunikacji odwiedź stronę...” pozwoli dotrzeć z informacją o AAC do osób zainteresowanych.

Wskazówka: więcej informacji znajdziesz w oryginalnej wersji modelu. Tam również znajdują się przykładowe zarządzenia do wprowadzenia w jednostce.

11. Bibliografia

1. Departament of Health UK, *Making written information easier to understand for people with learning disabilities: Guidance for people who commission or produce Easy Read information – Revised Edition 2010.*
2. Grycman M., Kaczmarek B. B., *Podręczny słownik terminów AAC*, Kraków 2014.
Grycman M., *Porozumiewanie się z dziećmi ze złożonymi zaburzeniami komunikacji*, Kwidzyn 2014.
3. Grycman M., *Sprawdź, jak się porozumiewam*, Kwidzyn 2015.
4. Grzejszczak R., Szeroczyńska M., *Rzeczywistość funkcjonowania prawnego osób z niepełnosprawnością intelektualną w Polsce – Ubezważnowolnienie i inne formy wsparcia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w Polsce – teoria i praktyka [w:] Jeśli nie ubezważnowolnienie, to co? Prawne formy wsparcia osób z niepełnosprawnością intelektualną*, Warszawa 2012.
5. Michalik M., *Lingwistyczno-logopedyczne podstawy komunikacji alternatywnej i wspomagającej*, Kraków 2018.
6. Tetzchner S., *Wprowadzenie do wspomagających i alternatywnych sposobów porozumiewania się*, Warszawa 2002.
7. Walczak G., *Kształcenie uczniów z wieloraką, złożoną niepełnosprawnością – poszukiwanie możliwości wszechstronnego rozwoju*. W: J. Głodkowska (red.). *Dydaktyka specjalna: od systematyki do projektowania dydaktyk specjalistycznych*, Warszawa, 2016
8. Strony internetowe:
 - www.makaton.pl
 - www.mowik.pl
 - www.piktogramy.com.pl
 - www.harpo.pl
 - www.atabi.pl
9. zasoby bezpłatnych symboli:
 - www.arasaac.org
 - www.opensymbols.org
 - www.sclera.be
 - www.uk-ooe.at

10. Pozostałe linki

- [Stimy – dlaczego są ważne? Powtarzalne zachowania osób w spektrum autyzmu](#)
- [ABC Dostępności: T jak Tekst łatwy do czytania i zrozumienia \(ETR\)](#)
- [Informacja dla wszystkich Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#)
- [Tekst łatwy do czytania i zrozumienia – ETR Szkolenie realizowane w ramach spotkania „Dostępność komunikacyjna. Prosty język i tekst łatwy do czytania”](#)
- <https://www.jasnopis.pl/>
- <https://dozabawy.logios.dev/>