



# **Dobre praktyki w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami**

**Podręcznik dla pracowników dziekanatów i innych jednostek  
organizacyjnych Uniwersytetu Szczecińskiego**



# **Dobre praktyki w zakresie obsługi osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami**

Podręcznik dla pracowników dziekanatów i innych jednostek  
organizacyjnych Uniwersytetu Szczecińskiego

Szczecin 2023 r.

**Autorki:**

Małgorzata Franczak  
Anna Warda

**Konsultacja merytoryczna:**

Krysytna Anusik-Przybysz, Jacek Buko, Marta Cygan,  
Ewa Czerwińska, Justyna Markitoń-Belbart, Magdalena Peda,  
Agnieszka Wypchło

**Konsultacja dostępności:**

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia  
„Twoje Nowe Możliwości”, [www.tnm.org.pl](http://www.tnm.org.pl), [biuro@tnm.org.pl](mailto:biuro@tnm.org.pl)

**Ilustracje:**

Alina Ostrowska

**Redakcja językowa:**

Anna Warda

**Opracowanie graficzne i skład:**

Agencja Reklamowa Grafstar, [www.grafstar.eu](http://www.grafstar.eu)

**ISBN:** 978-83-970497-8-9

# Spis treści

Wstęp	7
1. Osoby ze szczególnymi potrzebami	9
1.1. Kim są osoby ze szczególnymi potrzebami?	9
1.2. O jakich szczególnych potrzebach mówimy?	11
1.3. Skoro osoby mają tak różnorodne szczególne potrzeby, skąd mam wiedzieć jak wesprzeć konkretną osobę?	12
1.4. Jakie dobre praktyki są uniwersalne w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami?	13
2. Jak charakter niepełnosprawności wpływa na szczególne potrzeby w zakresie obsługi osób kształcących się na US?	17
2.1. Osoba z niepełnosprawnością ruchu	17
2.2. Osoba z niepełnosprawnością wzroku	21
2.3. Osoba z niepełnosprawnością słuchu	27
2.4. Osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się	32
2.5. Osoba w spektrum autyzmu (ASD)	35
2.6. Osoba w kryzysie zdrowia psychicznego	38
2.7. Osoba z inną niepełnosprawnością niewidoczną	41
3. Zamiast podsumowania	43
4. Bibliografia	44
4.1. Regulacje prawne	44
4.2. Piśmiennictwo	46
5. Baza kontaktów	48
6. Czego możesz się dowiedzieć z innych podręczników dobrych praktyk?	52



Uniwersytet Szczeciński dąży do zagwarantowania osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym osobom z niepełnosprawnościami, możliwości pełnego korzystania ze wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności, w tym prawa do wykształcenia, prawa do prowadzenia badań naukowych, prawa do pełnego uczestnictwa w życiu społeczności akademickiej, a także prawa do zatrudniania, na zasadach równości z innymi osobami.



(Uchwała nr 31/2021 Senatu Uniwersytetu Szczecińskiego z dnia 29 kwietnia 2021 r. w sprawie rekomendacji działań na rzecz zwiększania dostępności Uniwersytetu Szczecińskiego dla osób ze szczególnymi potrzebami)

## Wstęp

Celem działań rekomendowanych w serii podręczników dobrych praktyk w zakresie dostępności jest zagwarantowanie **równego dostępu** do wszystkich form aktywności realizowanych przez i w ramach Uniwersytetu Szczecińskiego (dalej również: Uczelnia, US) oraz **pełnego uczestnictwa** w życiu społeczności akademickiej:

- studentom i studentkom wszystkich rodzajów studiów oraz osobom biorącym udział w innych formach kształcenia oferowanych przez Uniwersytet Szczeciński oraz
- pracownikom i pracowniczkom oraz osobom współpracującym z Uczelnią.

W podręcznikach koncentrujemy się na wskazówkach dotyczących wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, ale w swoich działaniach tam, gdzie jest to możliwe chcemy kierować się zasadą **uniwersalnego projektowania**.

Ustawa z 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 742 nakłada na Uniwersytet Szczeciński m.in. obowiązek

„stwarzania osobom niepełnosprawnym warunków do pełnego udziału w:

- a. procesie przyjmowania na uczelnię w celu odbywania kształcenia,
- b. kształceniu,
- c. prowadzeniu działalności naukowej” (art. 11, ust. 6).

Z kolei Ustawa z 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2240) zobowiązuje Uczelnię do wdrożenia pełnej dostępności w obszarach:

- architektonicznym,
- cyfrowym,
- informacyjno-komunikacyjnym oraz

do uwzględniania potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami w planowanej i prowadzonej przez US działalności.

W US w działaniach na rzecz włączania osób z niepełnosprawnościami idziemy dalej niż zobowiązania ustawowe. Tworzymy warunki niezbędne do prowadzenia aktywnego i niezależnego życia przez osoby z niepełnosprawnościami.

„Niezależne życie niekoniecznie oznacza życie samemu. Nie należy go też interpretować jako zdolności do samodzielnego wykonywania codziennych czynności. Należy je raczej rozumieć jako swobodę dokonywania wyborów i sprawowania kontroli (...). Niezależność jako forma autonomii oznacza, że osoba z niepełnosprawnością nie jest pozbawiona możliwości dokonywania wyborów i sprawowania kontroli nad własnym stylem życia i codziennymi zajęciami.”

[www.niezaleznezycie.pl/niezalezne-zycie](http://www.niezaleznezycie.pl/niezalezne-zycie)



# 1. Osoby ze szczególnymi potrzebami

## 1.1. Kim są osoby ze szczególnymi potrzebami?

Osoby ze szczególnymi potrzebami to osoby, które z powodu trwale lub czasowo naruszonej sprawności w zakresie przemieszczania się (mobilności), percepcji czy innych funkcji poznawczych narażone są na trudności i bariery w codziennym aktywnym funkcjonowaniu na równi z innymi osobami.

Trudności ruchowe i z przemieszczaniem się mogą mieć np.:

- osoby poruszające się o kulach, na wózku, z protezami,
- osoby z trudnościami manualnymi, ale także
- osoby niewidome i niedowidzące,
- osoby niskiego wzrostu, czy o niestandardowej wadze.

Problemy z odbiorem i zrozumieniem otaczającej rzeczywistości czy z procesami myślowymi, takimi jak np. pamięć, zdolność do uczenia się nowych informacji, mowa, czytanie ze zrozumieniem i komunikowanie się mogą mieć np.:

- osoby w spektrum autyzmu,
- osoby niewidome, niedowidzące,
- osoby głuche i słabosłyszące,
- osoby z niepełnosprawnością intelektualną,
- osoby z trudnościami w komunikowaniu się werbalnie lub takie, które komunikują się w sposób alternatywny,
- osoby w kryzysie zdrowia psychicznego oraz
- osoby z trudnościami w uczeniu się (z dysleksją, dysgrafią, dysortografią).

Warto mieć na uwadze, że wiele osób nie ma widocznych cech i atrybutów niepełnosprawności. W tej kategorii znajdują się, osoby z przewlekłymi chorobami somatycznymi, w tym chore onkologicznie, z chorobami autoimmunologicznymi, czy osoby zarażone wirusem HIV. Na pierwszy rzut oka możemy nie rozpoznać osoby w spektrum autyzmu czy osoby w kryzysie zdrowia psychicznego. Nie dostrzeżemy również osoby korzystającej

z soczewek kontaktowych, czy dyskretnych aparatów słuchowych.

Osoby ze szczególnymi potrzebami to również osoby, które znajdują się w sytuacji osobistej, rodzinnej lub zawodowej utrudniającej wykonywanie czynności dnia codziennego, a przez to pełnienie ról społecznych np.:

- osoby chorujące przewlekle,
- osoby z trudnościami w komunikowaniu się,
- osoby z czasowymi trudnościami w przemieszczaniu się (np. ze złamaniami kończyn),
- osoby z wózkami dziecięcymi,
- rodzice małych dzieci,
- osoby w ciąży,
- osoby, które czasowo muszą sprawować całodzienną opiekę nad osobą bliską,
- osoby, które czasowo muszą pozostać w izolacji.

W konsekwencji wszystkie wymienione wyżej osoby muszą włożyć więcej wysiłku, aby móc aktywnie uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami.

Uniwersytet Szczeciński kieruje działania na rzecz dostępności w szczególności do:

- kandydatów i kandydatek na studia,
- osób uczestniczących w kształceniu na studiach pierwszego i drugiego stopnia, w szkole doktorskiej, na studiach podyplomowych oraz w kształceniu ustawicznym,
- słuchaczy i słuchaczek uniwersytetu trzeciego wieku, uczestników różnych form kształcenia dla dzieci i młodzieży,
- pracowników i pracowniczek badawczych, badawczo-dydaktycznych, administracyjnych i technicznych.

## 1.2. O jakich szczególnych potrzebach mówimy?

Różnorodne sytuacje generują różnorodne potrzeby. Osoby mogą o nich poinformować, ale jeżeli wykazesz się uważnością, z pewnością sam je dostrzeżesz. Mogą to być przykładowo:

- możliwość swobodnego przemieszczania się po obiekcie z dzieckiem w wózku, o kulach, czy z nieporęcznym bagażem;
- skorzystanie z toalety bez barier z przewijakiem dla małego dziecka lub z komfortki dla osoby dorosłej;

### **KOMFORTKA**

Komfortka to obszerne pomieszczenie higieniczne wyposażone w leżankę dla osoby dorosłej, która pozwala na załatwienie potrzeb higienicznych w komfortowych warunkach. Obowiązkowym wyposażeniem komfortki jest również muszla ustępowa, umywalka oraz śmietnik.

- miejsce odpoczynku, np. krzesło w miejscu oczekiwania na obsługę lub odrębne pomieszczenie na wyciszenie się lub regenerację;
- potrzeba użycia syntezy mowy w komunikowaniu się z osobą, która nie komunikuje się werbalnie lub, z którą werbalna komunikacja jest utrudniona;
- sformułowanie komunikatu w języku prostym, w przypadku osób dla których język polski nie jest ojczystym;
- skorzystanie z tłumaczenia na język migowy;
- możliwość komunikowania się za pośrednictwem strony internetowej dostępnej dla czytnika ekranu (screen reader), z którego korzystają nie tylko osoby niewidome.

### **CZYTNIK EKRANU**

Czytnik ekranu (screen reader) to oprogramowanie, które rozpoznaje informacje wyświetlane na ekranie komputera i odczytuje je głosowo lub wysyła do brajlowskiego urządzenia wyjściowego.

### 1.3. Skoro osoby mają tak różnorodne szczególne potrzeby, skąd mam wiedzieć jak wesprzeć konkretną osobę?

Każda osoba z niepełnosprawnością lub innymi szczególnymi potrzebami jest ekspertem od własnych potrzeb i najlepiej wie, jakiego wsparcia potrzebuje.

Jeśli nie będziesz w stanie spełnić prośby o konkretny rodzaj wsparcia, wspólnie ustalcie alternatywne rozwiązanie.

Jeśli będziesz miał wątpliwości, czy osoba, która zgłosiła Ci szczególne potrzeby faktycznie wymaga wsparcia skontaktuj się z **Działem Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami Uniwersytetu Szczecińskiego (DWON)**:

- bezpośrednio: ul. O. Augustyna Kordeckiego 15, 71-066 Szczecin
- telefonicznie: nr tel. 91 444 38 70 lub
- mailowo: [justyna.markiton@usz.edu.pl](mailto:justyna.markiton@usz.edu.pl); [elzbieta.kozlowska@usz.edu.pl](mailto:elzbieta.kozlowska@usz.edu.pl)



## 1.4. Jakie dobre praktyki są uniwersalne w obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami?

Zawsze pytaj obsługiwaną osobę z niepełnosprawnością lub innymi szczególnymi potrzebami, jaka forma wsparcia i dostosowania będzie dla niej najbardziej użyteczna.

### 1) Miejsce obsługi

- **Zadbaj o otoczenie, w jakim odbywa się rozmowa.** Stanowisko obsługi powinno umożliwiać samodzielne skorzystanie z niego przez osobę poruszającą się na wózku, z psem asystującym, czy osobę niskiego wzrostu. Obniżona lada, miejsce na odłożenie dokumentów, krzesło z poręczą, przestrzeń manewrowa przy stanowisku zdecydowanie ułatwią rozmowę. Warto również zadbać o takie ustawienie innych krzeseł, stojaków na ulotki i elementów wystroju, które nie utrudnia dojścia do stanowiska obsługi oraz odłożenia sprzętów wspomagających poruszanie się.
- Hałas w miejscu obsługi, np. dźwięki z zewnątrz, głośne rozmowy telefoniczne, włączone radio, głośna drukarka w tle, a nawet migająca świetlówka nie sprzyjają sprawnej i komfortowej obsłudze. **Jeśli to możliwe wycisz źródła dźwięku**, a jeśli nie – przejdźcie do innego pomieszczenia.

### 2) Zasady komunikowania się

- **Każdą osobę traktuj indywidualnie.** Pamiętaj, że jesteśmy różnorodni i może się zdarzyć, że dwie osoby z tą samą niepełnosprawnością będą potrzebowały innego rodzaju dostosowań i wsparcia. Ogromną rolę w procesie obsługi odgrywa Twoje nastawienie – empatia, otwartość i szacunek do drugiego człowieka. Twoja postawa może ułatwić i usprawnić komunikację oraz sprawić, że zaoszczędzisz komuś stresu związanego z załatwianiem formalności.

- Jeśli wydaje Ci się, że osoba potrzebuje pomocy, **nie bój się jej o to zapytać**. Pamiętaj, aby dopytać również, jak możesz jej pomóc. Nie martw się, że nie masz tej wiedzy i bądź otwarty na sugestie osoby, którą obsługujesz.
- **Nie zniechęcaj się, kiedy osoba ta odrzuci ofertę pomocy**. Prawdopodobnie chce sobie radzić samodzielnie.
- **Nie bądź nachalny w proponowaniu wsparcia**. Możesz tym wprawić kogoś w zakłopotanie lub nawet złość.
- Jeśli osobie z niepełnosprawnością towarzyszy inna osoba, np. asystent – **zwracaj się bezpośrednio do tej osoby**. Asystent, czy tłumacz języka migowego są jedynie narzędziami, które pomagają osobie z niepełnosprawnością w przemieszczaniu się, komunikowaniu z innymi, w orientacji w przestrzeni, itp.
- Jeżeli osoba z niepełnosprawnością lub innymi szczególnymi potrzebami prosi Cię o wskazanie drogi pamiętaj, że może potrzebować skorzystać z windy lub podjazdu. Zanim ją poinstruujesz, pomyśl, czy droga, którą mu wskazujesz nie prowadzi np. po schodach lub ma inne przeszkody.
- Jeżeli będziesz obsługiwać osobę, u której występują mimowolne zachowania, np. tiki lub niekontrolowane wypowiedzi, **nie zwracaj na nie uwagi, zaczekaj aż miną i kontynuuj rozmowę**.
- Obsługując osobę, która ma deformacje ciała, widoczne blizny lub guzy nie przyglądaj się natarczywie, ani nie uciekaj wzrokiem; **bądź taktowny i traktuj ją w zwyczajny, uprzejmy sposób**.

### 3) Praca z dokumentami

- Jeśli obsługa będzie wymagała zapoznania się z dokumentami lub wypełniania formularzy, **prześlij te materiały wcześniej** w wersji elektronicznej na skrzynkę osoby, którą będziesz obsługiwać. Pamiętaj, że wersje elektroniczne dokumentów muszą być zgodne z zasadami dostępności cyfrowej, a pliki PDF muszą mieć warstwę tekstową – tylko wtedy będą mogły się z nimi zapoznać osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności, m.in. przy użyciu czytników zawartości ekranu.

- Innym sposobem zapoznania z dokumentacją jest **odczytanie jej na głos w miejscu obsługi.**

**Pamiętaj!** Do danych wrażliwych i szczegółów załatwianych spraw nie powinny mieć dostępu osoby trzecie! Jeżeli pracujesz w pokoju, w którym znajdują się inne osoby, zaproponuj przejście do cichego miejsca bez świadków. Osobami, które mogą towarzyszyć studentowi podczas odczytywania – lub same odczytać mu tekst, są osoby towarzyszące opisane poniżej.

- Udzielaj szczegółowych i wyczerpujących informacji na temat treści i sposobu wypełnienia dokumentacji. Nie denerwuj się, jeśli będziesz musiał powtórzyć coś kilkakrotnie. Upewnij się, że zostałeś dobrze zrozumiany.
- Przedstaw lub zapisz instrukcję dalszego postępowania ze sprawą, np. termin oczekiwania na jej załatwienie, sposób odwołania się, itp.

#### 4) **Komunikowanie się przy wsparciu osób trzecich**

Może się zdarzyć, że osobie, która pojawi się w miejscu obsługi będzie towarzyszył ktoś, kto ją wspiera w załatwianiu spraw codziennych. W szczególności może to być:

- **asystent dydaktyczny** – jest to osoba wspierająca osobę z niepełnosprawnością w wykonywaniu czynności, których ta nie może wykonywać na równi z innymi, np. w przemieszczaniu się, komunikowaniu, w robieniu notatek, orientacji w przestrzeni; celem asystencji jest to, aby osoba z niepełnosprawnością była niezależna i mogła funkcjonować na równi z innymi osobami; na temat zasad korzystania ze wsparcia asystenta dydaktycznego w US i jego zadań dowiesz się więcej: [www.bon.usz.edu.pl/asystenci/](http://www.bon.usz.edu.pl/asystenci/)
- **tłumacz języka migowego** przekłada mowę werbalną na język migowy oraz język migowy na mowę werbalną; z usługi tej można skorzystać w US, a więcej na ten temat: [www.bon.usz.edu.pl/tlumacz-jezyka-migowego/](http://www.bon.usz.edu.pl/tlumacz-jezyka-migowego/)

- **tłumacz-przewodnik** to osoba wspierająca w przemieszczaniu i komunikowaniu się osoby głuchoniewidome; osoby te w komunikacji mogą używać Systemu Komunikowania się Osób Głuchoniewidomych (SKOIGN);
- **osoba przybrana** – każda osoba, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę doświadczającą trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się do udzielenia jej wsparcia w kontaktach np. z Uczelnią; często jest to członek rodziny (rodzeństwo, rodzice, dzieci), który nie ma barier w komunikowaniu się z obsługiwaną osobą.

Kieruj swoje wypowiedzi bezpośrednio do osoby, którą obsługujesz bez względu na to, czy jest sama, czy z osobą towarzyszącą.

### **Pamiętaj!**

Osoba z niepełnosprawnością lub innymi szczególnymi potrzebami ma prawo do złożenia wniosku o komunikowanie się z nią w sposób przez nią preferowany. Najczęściej wskazywane to forma elektroniczna, alfabet Braille'a, język prosty, tekst łatwy do czytania i rozumienia, czy metody komunikowania się alternatywnego i wspomaganego (AAC).

Wniosek nie musi być złożony w formie pisemnej.

Bądź otwarty i przygotowany na jego realizację.

W zapewnieniu wnioskowanej formy komunikowania się może cię wesprzeć DWON, którego dane kontaktowe znajdziesz w rozdz. 1.3.



## 2. Jak charakter niepełnosprawności wpływa na szczególne potrzeby w zakresie obsługi osób kształcących się na US?

### 2.1. Osoba z niepełnosprawnością ruchu

Niepełnosprawność narządu ruchu to ogólnie ujmując obniżone możliwości ruchowe. Mogą to być np.:

- problemy z poruszaniem się (osoby utykające, mające problem z utrzymaniem równowagi, poruszające się na wózku, po amputacjach),
- niedobór wzrostu,
- problemy z motoryką małą (utrudnione wykonywanie ruchów rękami).

Takie osoby mogą korzystać ze specjalistycznego sprzętu wspomagającego poruszanie się: wózków, balkoników, kul czy lasek.

#### 1) Jak powinno wyglądać otoczenie dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchu?

Stanowisko do obsługi powinno dawać możliwość swobodnego dojścia do blatu lub biurka i zajęcia przy nim miejsca. Żeby osoba poruszająca się na wózku mogła to robić swobodnie, potrzebna jest przestrzeń manewrowa (przy drzwiach, przy stanowisku) o wymiarach 1,5 m x 1,5 m oraz wolny od przeszkód ciąg komunikacyjny o szerokości min. 90 cm.

Należy pamiętać, aby nie stawiać przedmiotów, które mogą stanowić przeszkodę dla osoby na wózku, lub osoby poruszającej się o kulach – nie stawiaj krzeseł, wentylatorów, kubłów na śmieci ani doniczek w ciągu pieszym. Wieszak na okrycia ustawiony za drzwiami może z kolei przeszkadzać w pełnym otwarciu drzwi.

Blat musi być na odpowiedniej wysokości – maksymalnie 90 cm. Jeżeli jest to biurko, powinno mieć ono 60-80 cm wysokości

i minimum 60 cm głębokości. Na stanowisku warto mieć podkładkę z klipsem, którą możemy podać studentowi, jeśli taki sposób podpisu dokumentów będzie dla niego bardziej wygodny. Krzesło powinno być łatwe do odsunięcia i mieć podłokietniki.

Jeżeli Twoje stanowisko to lada, na przykład w szatni, powinna ona umożliwiać swobodne podawanie sobie odzieży. Jeżeli osoba np. ze względu na wzrost lub sposób poruszania nie może tego zrobić, wyjdź do niej. To samo dotyczy wszystkich innych stanowisk obsługi, które z jakiegoś powodu nie zapewniają dostępności.

## **2) Jak zwracać się do osoby z niepełnosprawnością ruchu?**

Tak, jak do każdej innej. Sformułowanie „proszę pójść za mną”, „przejdźmy na drugą stronę”, „chodźmy dalej”, „proszę pójść do pokoju 210”, to neutralne wyrażenia, które można stosować bez względu na to, jak ktoś się porusza.

## **3) Jakie są dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnością ruchu?**

- Traktuj osoby z niepełnosprawnościami tak, jak wszystkich innych. Niepełnosprawność to tylko jedna z cech tej osoby, nie jedyna i często nie najważniejsza.
- Sprzęt ułatwiający poruszanie się jest strefą osobistą. Osoba poruszająca się z chodzikiem lub o kulach, odstawi je po zajęciu miejsca na krześle tak, aby jak najwygodniej było jej po nie sięgnąć. Uszanuj to, gdzie i w jaki sposób ktoś odstawił swój sprzęt. Jeżeli jednak postawił go w taki sposób, że utrudnia Ci poruszanie się wokół stanowiska, poproś o jego przestawienie. Pamiętaj jednak, aby poinformować o powodzie swojej prośby.
- Najbardziej komfortowym sposobem prowadzenia rozmowy jest ten, kiedy nasze twarze są mniej więcej na tym samym poziomie. Obsługując osobę z niskorosłością lub na wózku usiądź naprzeciw na krześle lub stań w takiej odległości, aby uniknąć dyskomfortu i niezręcznego zadzierania głowy.

- Bądź otwarty na komunikowanie się z rozmówcą z wykorzystaniem technologii wspierających komunikowanie się, np. syntezytor mowy, eye tracker, itp.

#### **4) Czego nie robić w stosunku do osób z niepełnosprawnością ruchu?**

- Nie używaj języka, którym możesz urazić. Westchnienie „oj, biedny pan na tym wózku” albo „toaleta dla inwalidów jest po lewej” może być obraźliwe lub przykre.
- Nie naruszaj przestrzeni osobistej osoby, która korzysta z urządzeń i sprzętów wspierających przemieszczanie się. Należą do nich kule, wózki, chodziki. Nie przestawiaj ich samowolnie.
- Nie stój „nad” osobą poruszającą się na wózku lub o niskim wzroście. Zachowaj taką odległość, aby można było swobodnie prowadzić rozmowę.
- Nie popędzaj osoby, która może potrzebować trochę więcej czasu na dotarcie do stanowiska i zajęcie miejsca.

#### **TECHNOLOGIE WSPIERAJĄCE**

Technologie wspierające (asystujące) pozwalają użytkownikom i użytkowniczkom na skuteczne komunikowanie się. Dzięki tym technologiom osoby z niepełnosprawnościami, np. osoby niewidome i niedowidzące, z niepełnosprawnością manualną, czy z trudnościami w komunikowaniu się werbalnym mają swobodny dostęp do informacji i pełnego korzystania z zasobów cyfrowych. Do technologii asystujących należą, np.:

- zamiana tekstu na mowę, np. czytnik ekranu, syntezytor mowy;
- zamiana mowy na tekst (speech-to-text, Speeachnotes, transkrypcja);
- urządzenia do bezdotykowej obsługi komputera i innych urządzeń, np. eye tracking, klawiatura ekranowa, rozpoznawanie mowy;

- asystent głosowy;
- oprogramowanie powiększające, lupy i powiększalniki;
- oprogramowanie OCR (optical character recognition);
- specjalistyczne klawiatury i myszki;
- urządzenia nagrywające dźwięk i obraz;
- linijki i monitory brajlowskie;
- urządzenia wspomagające słyszenie, np. pętla indukcyjna, system FM, aparat słuchowy;
- nagrania podręczników i innych materiałów dydaktycznych;
- karty do komunikowania się z osobą głuchą;
- smartfony z systemem operacyjnym IOS lub Android.

## 2.2. Osoba z niepełnosprawnością wzroku

Podobnie jak w poprzednim przypadku, grupa osób z niepełnosprawnością wzroku jest bardzo zróżnicowana. Wśród nich są osoby:

- niewidome – czyli niewidzące od urodzenia lub okresu wczesnodziecięcego,
- ociemniałe – które straciły wzrok po 5.r.ż.,
- słabowidzące (niedowidzące),
- z zaburzeniami rozpoznawania barw,
- z chorobami oczu powodującymi dyskomfort, ale nie wpływającymi na jakość widzenia.

Naruszenie sprawności wzrokowej może mieć różne konsekwencje. Może to być całkowity brak wzroku, poczucie światła, zawężone pole widzenia, widzenie tunelowe i inne. Osoby z naruszonym zmysłem wzroku mogą poruszać się z psem przewodnikiem lub przy pomocy białej laski. Mogą także korzystać z usług asystenta osobistego, który wspiera je w poruszaniu się. Niektóre osoby korzystają z echolokacji, posiłkując się laską.

Czasem osoby z niepełnosprawnością wzrokową mogą patrzeć „z ukosa”, ustawiać głowę pod kątem, przybliżają rzecz, którą chcą zobaczyć bardzo blisko twarzy lub zbliżają się zbyt blisko do osoby, z którą rozmawiają, nie utrzymują kontaktu wzrokowego lub jest on przerywany.

### **1) Jak powinno wyglądać otoczenie dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością wzroku?**

Zadbaj o to, aby na dojściu do stanowiska obsługi nie było przeszkód, np. wystających mebli, krzeseł, dużych kwiatów lub półek i innych wystających elementów na poziomie głowy.

Do każdego pomieszczenia we wszystkich budynkach Uniwersytetu Szczecińskiego może wejść osoba z psem asystującym lub psem przewodnikiem. Jeśli obsługujesz taką osobę, pamiętaj o kilku zasadach:

- pies będący w pracy ma na sobie specjalną uprzęż, na której jest napisane jaką funkcję sprawuje;
- pies asystujący ma prawo poruszać się bez kagańca;
- pies jest w pracy – nie rozprasza go, ani nie zaczepia;
- jeżeli masz taką możliwość, możesz zaproponować dla niego miskę wody;
- za ewentualne szkody poczynione przez psa odpowiada właściciel.

Jeżeli student przyszedł z psem asystującym, po zajęciu miejsca jego pies usiądzie lub położy się obok niego, po stronie tej ręki, którą osoba trzyma uprzęż. Pozwól mu zająć takie miejsce, jakie chce. Pies wie, gdzie powinien się ustawić, reaguje na ruchy i gesty swojego właściciela. Jeżeli zdarzy się, że pies ustawi się tak, że blokuje Ci przejście, zapytaj obsługiwaną osobę, czy pies może się przesunąć. Pamiętaj, żeby powiedzieć, dlaczego o to prosisz – osoba niewidoma nie wie, że pies zagraża przejściu.

Na stanowisku warto mieć kilka rzeczy, które ułatwią obsługę osób z niepełnosprawnością wzroku, wśród nich będą:

- podkładka do dokumentów – może być przydatna dla osób z częściowo zachowanym wzrokiem, które potrzebują przysunąć czytany dokument bardzo blisko oczu;
- lupa – może być również przydatna;
- dodatkowe źródło światła – mała lampka, którą można włączyć, jeśli student o to poprosi;
- ramkę do podpisywania dokumentów w ściśle określonym miejscu.

## **2) Jak się zwracać do osoby z niepełnosprawnością wzroku?**

Zwroty „dzień dobry” czy „do zobaczenia” nie urażą osoby niewidomej, możesz ich bez obawy używać, tak samo jak innych wyrażen odnoszących się do widzenia. Jeżeli powiesz do osoby z niepełnosprawnością wzroku: „Proszę spojrzeć na punkt 7 formularza”, oznacza to po prostu „Proszę się zapoznać z punktem 7”. Jeżeli osoba jest słabowidząca, może sama go odczytać, jeżeli jest z asystentem – to on go przeczyta, a jeśli jest sama – ty przeczytaj na głos informacje z formularza.

W kontakcie z osobą z niepełnosprawnością wzroku, musisz opisywać to czego osoba ta nie widzi. Osoba, która nie może posługiwać się zmysłem wzroku, może czuć się zdezorientowana, gdy w pokoju zacznie słyszeć kolejny głos lub, gdy coś w pobliżu huknie. Opisz, co dzieje się w otoczeniu, jeżeli te działania generują dźwięki lub ruch. Informuj (np. przewróciło się krzesło lub upadł segregator). Informuj, kiedy wychodzisz z pomieszczenia oraz o swoich czynnościach – długie milczenie z Twojej strony może zdezorientować osobę, która nie widzi co robisz. Opisz swoje czynności, np. „Sprawdzam Pani dane w systemie”, „Przejdę do pokoju obok wydrukować dokumenty”.



### 3) Jakie są dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnością wzroku?

Jeżeli zorientujesz się, że osoba, która wchodzi ma problemy ze wzrokiem (ma atrybuty w postaci psa lub laski):

- podejdź do niej „od przodu” i przedstaw się;
- zapytaj, czy potrzebuje Twojego wsparcia w dotarciu do stanowiska;
- jeżeli wyrazi taką chęć, zapytaj, z której strony się ustawić i w jaki sposób ją poprowadzić;
- możesz również stanąć pół kroku przed nią i powiedzieć „Jestem po Pana lewej stronie, proszę złapać mnie za ramię”; osoba położy dłoń na Twoim ramieniu i pozwoli się poprowadzić;
- jeśli zdarzy się, że osoba z niepełnosprawnością wzroku nie będzie potrzebowała fizycznej asysty przy dotarciu do stanowiska obsługi, poinformuj ją jak samodzielnie może tak dojść, np. „Proszę iść trzy metry prosto, biurko będzie po Pana lewej stronie”.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku pamiętaj, że osoba ta może nie być w stanie odczytywać komunikatów niewerbalnych, np. kiwania głową, mimiki, wskazywania czegoś ręką. Zamiast przytakiwać głową, co jakiś czas dawaj znać werbalnie, że jej słuchasz.

Ta sama zasada dotyczy informowania o tym, co robisz, a czego osoba ta nie jest w stanie zobaczyć. Jeżeli odchodzisz od biurka lub wychodzisz z pomieszczenia, poinformuj ją o tym. To bardzo niezręczne dla osoby niewidomej, jeżeli orientuje się, że mówi do osoby, której już dawno koło niej nie ma. Jeżeli podajesz rękę na powitanie osoby niewidomej powiedz po prostu – „Podaję Panu rękę”. Tak samo, jeżeli podajesz coś studentowi, np. długopis, dokumenty – powiedz: „Podaję Panu do prawej ręki długopis”.

Jeżeli celem spotkania jest np. wypełnienie i wydrukowanie dokumentów w czarnodruku, które następnie osoba, którą obsługujesz musi zanieść do innego pokoju lub jednostki możesz ją wesprzeć w dalszej drodze. Zepnij dokumenty w odpowiednie pliki



i podaj jej, mówiąc jednocześnie np.: „Podaję Panu dokumenty do prawej ręki. Pierwszy plik z góry proszę zanieść do pokoju 210, drugi plik proszę zanieść do dziekanatu”. Po czym poinformuj, jak dojść do tych miejsc.

Zadbaj o to, aby osoba obsługiwana mogła zapoznać się z dokumentami, na jakich będziecie pracować. Można to zrobić na kilka sposobów:

- jeżeli osoba z trudnościami widzenia wcześniej zapowiedziała swoją wizytę – prześlij jej dokumenty przed spotkaniem mailowo; dzięki oprogramowaniu udźwiękawiającemu lub innym technologiom taka osoba będzie mogła zapoznać się z nimi w domu;
- jeżeli osoba obsługiwana przyjdzie z asystentem lub inną osobą towarzyszącą – treść dokumentów może odczytać osoba towarzysząca;
- ostatnią opcją jest odczytanie dokumentów na głos przez siebie.

Dokumenty, jakie przekazujesz w formie elektronicznej muszą spełniać kryteria dostępności cyfrowej (szerzej na ten temat: w Podręczniku dobrych praktyk adresowanych do kadry dydaktycznej oraz [www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/co-to-jest-dostepnosc-cyfrowa](http://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/co-to-jest-dostepnosc-cyfrowa)).

Jeżeli chcesz sprawdzić, czy dokumenty w pliku Word są dostępne cyfrowo możesz to zrobić w następujący sposób:

- po otwarciu pliku, na górnym pasku odszukaj zakładkę „recenzja”, a następnie „sprawdź ułatwienia dostępu”;
- na rozwiniętej liście kliknij „sprawdź ułatwienia dostępu”;
- po prawej stronie otworzy się okno o tym samym tytule; w białym polu „wyniki inspekcji” będą wymienione elementy, które wymagają zmian, wraz ze wskazaniem co należy poprawić.

Ze względu na różnorodność indywidualnych potrzeb różne osoby mogą potrzebować dokumentów w formach alternatywnych.

Będą to np. materiały w druku powiększonym lub z odpowiednim kontrastem, w druku wypukłym lub w alfabecie Braille'a.

#### **4) Czego nie robić w stosunku do osób z niepełnosprawnością wzroku?**

- Pamiętaj, nie podchodź „od tyłu” do osoby z niepełnosprawnością wzroku. Jeżeli sprawisz, że osoba będzie musiała obrócić się w Twoją stronę, może stracić orientację w przestrzeni.
- Odejście bez uprzedzenia od stanowiska, przy którym znajduje się osoba niewidoma, może sprawić, że będzie ona kontynuowała wypowiedź myśląc, że cały czas jesteś w pomieszczeniu i jej słuchasz.
- Nie stosuj komunikatów niewerbalnych. Jeżeli będziesz kiwać głową na znak, że słuchasz, twój rozmówca nie widząc twojego gestu może odnieść wrażenie, że jest ignorowany lub, że mówi do pustego krzesła.
- Nie naruszaj przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością. Należy do niej m.in. laska lub kule. Osoba, która z nich korzysta odłóż ją tam, gdzie będzie jej wygodnie po nią sięgnąć. Nie przekładaj ich bez pytania. Jeżeli ten sprzęt utrudnia Ci np. odejście od biurka, poproś, aby właściciel sam go przełożył w inne dogodne dla siebie miejsce. Pamiętaj, żeby poinformować o powodzie Twojej prośby. Jeżeli powiesz po prostu „Proszę przesunąć laskę”, może to zostać odebrane jako nietakt.
- Od osoby poruszającej się z psem asystującym nie możesz żądać założenia psu kagańca.

## 2.3. Osoba z niepełnosprawnością słuchu

Środowisko osób głuchych tworzą m.in. osoby:

- Głuche – takie, które utożsamiają się z językiem i kulturą Głuchych. Tak samo jak Ślązacy czy Kaszubi, uważają się za mniejszość kulturową. Porozumiewają się za pomocą Polskiego Języka Migowego (PJM), który jest pierwszym językiem dla osób Głuchych. Jednocześnie język polski jest dla nich językiem obcym, co oznacza, że osoby Głuche mogą potrzebować więcej czasu na zapoznanie się z dokumentami w języku polskim;
- słabosłyszące (niedosłyszące);
- głuche (niesłyszące), które mogą się komunikować w języku migowym lub mową werbalną;
- bez ubytku słuchu, ale z uszkodzeniami lub chorobami wpływającymi na słuch (np. szumy uszne).

Osoby z naruszoną sprawnością narządu słuchu mogą korzystać ze wspierającego ich sprzętu. Mogą to być:

- aparaty słuchowe,
- implanty ślimakowe,
- inne urządzenia wspomagające słyszenie, w tym pętle indukcyjne i system FM.

Aparaty i implanty to sprzęt osobisty. Urządzenia wspomagające słyszenie, w tym pętle indukcyjne, to sprzęty, jakie musi zapewnić Uczelnia w miejscach obsługi (np. szatnia, portiernia, dziekanat) oraz w aulach, czy w salach wykładowych. Miejsce zainstalowania pętli indukcyjnej powinno być oznaczone odpowiednim piktogramem, aby osoba, która potrzebuje tej formy wsparcia mogła je szybko zlokalizować oraz przestawić tryb pracy aparatu słuchowego tak, aby połączył się z pętlą, która wzmacnia dochodzące do niego dźwięki.

O tym, że mamy do czynienia z osobą z naruszoną sprawnością słuchu możemy się zorientować widząc jej zachowanie. Osoby takie mogą prosić o powtórzenie informacji, mogą źle zrozumieć nasze komunikaty bądź na nie wcale nie reagować.

## 1) Jak powinno wyglądać otoczenie dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością słuchu?

- Zniweluj do minimum inne dźwięki w pomieszczeniu oraz dźwięki dochodzące z zewnątrz. Jeżeli okno wychodzi na ulicę – zamknij je; jeżeli dochodzą odgłosy z korytarza – zamknij drzwi. Pamiętaj też o wyłączeniu radia i innych sprzętów, które mogą utrudniać rozmowę lub rozpraszać rozmówców (np. stary, terkoczący wiatrak).
- Jeżeli nie jesteś w stanie zniwelować źródeł dźwięku, zaproponuj w miarę możliwości przejście do innego pomieszczenia.
- Na Uniwersytecie Szczecińskim systematycznie wyposażamy miejsca obsługi, w tym dziekanaty, biblioteki, szatnie i portiernie w sprzęt wspomagający słyszenie. Zastanów się, czy potrafisz go obsługiwać. Jeśli nie, poproś kierownika jednostki o odpowiednie przeszkolenie. Miejsca, gdzie już zainstalowaliśmy pętle indukcyjne są oznaczone poniższym piktogramem.



Rys.1 Piktogram informujący o lokalizacji pętli indukcyjnej

## 2) Jak komunikować się z osobą z niepełnosprawnością słuchu?

- Osoby z niepełnosprawnością słuchu często wspierają się czytaniem z ruchu ust. Zadbaj więc o widoczność swojej

twarzą w kontakcie z taką osobą. Nie stawaj plecami do źródła światła. Przy takim ustawieniu twoja twarz będzie w cieniu, a świecąca za tobą światło będzie razić rozmówcę. Nie odwracaj się, nie chodź po pomieszczeniu ani nie pochylaj, kiedy mówisz. To może sprawić, że twoja twarz będzie niewidoczna i nie będziecie mogli się skutecznie komunikować.

- W razie wątpliwości możesz zapytać – „Czy wszystko Pan rozumie? Czy mam coś powtórzyć?” Jeśli będzie taka potrzeba – powtórz informację innymi słowami.
- Jeżeli osoba prosi cię kilkakrotnie o powtórzenie lub źle cię rozumie, zaproponuj, że napiszesz na kartce, na ekranie komputera lub smartfonu to, co chcesz jej przekazać.
- W US osoba głucha lub słabosłysząca może skorzystać z tłumaczenia na język migowy podczas zajęć dydaktycznych i w trakcie załatwiania spraw uczelnianych. Jak otrzymać tę formę wsparcia? Zobacz: [www.bon.usz.edu.pl/tlumacz-jezyka-migowego](http://www.bon.usz.edu.pl/tlumacz-jezyka-migowego).
- Jeżeli osoba z niepełnosprawnością przyjdzie z tłumaczem PJM, zwracaj się bezpośrednio do tej osoby, a nie do tłumacza. Zadaniem tłumacza jest wsparcie w komunikowaniu się, a nie załatwianie sprawy za osobę głuchą lub słabosłyszącą.

### **3) Jakie są dobre praktyki obsługi osób z niepełnosprawnością słuchu?**

- Zadbaj o wyraźne wypowiedzianie słów i nie mów zbyt szybko. Pomoże to osobom czytającym z ruchu ust. Pamiętaj, że budowa Twoich ust lub zarost mogą to utrudniać.
- Gestykulacja i mimika wpływają lepiej na odbiór komunikatu.
- Zawsze dawaj czas na zapoznanie się z dokumentami. Pamiętaj, żeby nie mówić do osoby z niepełnosprawnością słuchu, kiedy czyta lub jest odwrócona.
- Dziel swoją wypowiedź na krótsze fragmenty i obserwuj, czy Twoje tempo jest odpowiednie dla tłumacza.
- Pamiętaj, że osoby z niepełnosprawnością słuchu mogą potrzebować więcej czasu, żeby komunikacja była skuteczna. Bądź cierpliwy i gotowy na kilkakrotne powtórzenie tej samej informacji.

#### **4) Jak się nie zachowywać wobec osób z niepełnosprawnością słuchu?**

- Osoba z niepełnosprawnością słuchu potrzebuje utrzymywać cały czas kontakt wzrokowy podczas rozmowy. Mówienie i jednoczesne odwracanie się od niej lub chodzenie po pokoju może sprawić, że osoba źle nas zrozumie lub nie zauważy w ogóle, że coś do niej mówimy.
- To samo działa w drugą stronę - jeżeli osoba z trudnościami słyszenia jest pochylona nad dokumentami nie mów do niej. Jeśli chcesz coś powiedzieć, zwróć najpierw na siebie jego uwagę.
- Niedostosowanie tempa mówienia do tłumacza PJM utrudni komunikację.



## 2.4. Osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się

Osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się to osoba, która nie komunikuje się werbalnie lub posługuje się mową w ograniczonym stopniu, a przez to napotyka bariery w porozumiewaniu się zarówno w mowie lub piśmie. Trudności te mogą występować od urodzenia albo pojawić się w późniejszym okresie życia na skutek wypadku lub choroby, np. dziecięce porażenie mózgowie, zabiegi w obrębie narządów mowy.

Osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się mogą mieć trudności:

- w nawiązywaniu i budowaniu relacji społecznych oraz utrzymywaniu kontaktów z innymi;
- w zgłoszeniu własnych potrzeb;
- w odmawianiu przyjęcia niechcianych przedmiotów, wykonania niechcianych czynności, udziału w zdarzeniach i przebywania w obecności nielubianych osób;
- w wyrażaniu własnych uczuć i mówieniu o swoich preferencjach;
- w sygnalizowaniu wyborów, a co za tym idzie korzystaniu z alternatyw;
- w wyrażaniu własnych poglądów i dzieleniu się swoimi poglądami;
- w proszeniu o opinie i wyrażaniu własnych opinii;
- w uzyskiwaniu ważnych dla siebie informacji;
- w uczestnictwie w sytuacjach społecznych, interakcjach oraz korzystaniu z tych samych możliwości, co osoby bez niepełnosprawności.



## 1) Jak skutecznie komunikować się z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się?

- Pokaż swoją postawą, że zależy Ci na zrozumieniu potrzeb osoby, którą obsługujesz, bez względu na formę jej wypowiedzi. Utrzymuj stały kontakt wzrokowy w trakcie rozmowy, poświęć więcej czasu i uwagi swojemu rozmówcy.
- Zachęcaj osobę, którą obsługujesz do wypowiadania się – bez poprawiania jej, przerywania i wyręczania go w przekazywaniu myśli.
- Tylko w razie konieczności podpowiadaj potrzebne słowa i zwroty.
- Poproś o powtórzenie wypowiedzi, jeżeli nie jesteś pewien, czy dobrze ją zrozumiałeś. Możesz również zaproponować napisanie tego na kartce, smartfonie lub przesłanie w postaci maila.
- Co jakiś czas podsumuj informacje, jakie przekazała Ci druga osoba. Da jej to pewność, że została dobrze zrozumiana, będzie mogła też skorygować błędy.
- Po spotkaniu możesz wysłać maila, w którym podsumujesz, co ustaliliście, i jakie są dalsze kroki postępowania.

## 2) Jakie są dobre praktyki obsługi osób ze złożonymi potrzebami w komunikowaniu się?

- Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnością mowy wstydzą się sposobu, w jaki mówią lub swojego głosu. Empatia i pokazanie, że zależy Ci na dobrej komunikacji ze studentem, bez względu na jej formę jest najważniejsza. To zredukuje poziom stresu związany z tą sytuacją i ułatwi przepływ informacji.
- Jeśli osoba ze złożonymi potrzebami w komunikowaniu się korzysta z indywidualnej formy komunikacji alternatywnej lub wspomagananej (ang. (ang. Alternative and Augmentative Communication, AAC) lub korzysta z technologii wspomagających, bądź cierpliwy i spróbuj się z nią porozumieć w sposób najbardziej dla niej wygodny.

## **KOMUNIKACJA ALTERNATYWNA I WSPOMAGANA**

Komunikacja alternatywna i wspomagana (ang. Alternative and Augmentative Communication, AAC) – zespół form i metod porozumiewania się w mowie i w piśmie osób, które nie mówią lub posługują się mową w ograniczonym stopniu; AAC zakłada wykorzystanie w komunikowaniu się tzw. pomocy komunikacyjnych w postaci np. urządzeń i oprogramowania (syntezatory mowy, eye tracker, urządzenia z mową nagrywaną, komputery z dotykowymi ekranami, specjalnie zaprojektowane myszy i klawiatury ułatwiające nawigację).

### **3) Czego nie robić w stosunku do osób ze złożonymi potrzebami w komunikowaniu się?**

- Nie udawaj, że zrozumiałeś wypowiedź, jeśli tak nie jest. W ten sposób ignorujesz osobę, z którą rozmawiasz.
- Pamiętaj, że osoba ze złożonymi potrzebami w komunikowaniu się może potrzebować więcej czasu na wypowiedź. Nie popędzaj jej, nie okazuj zniecierpliwienia. Daj jej czas na wypowiedzenie się, nie kończ za nią słów lub zdań.

## 2.5. Osoba w spektrum autyzmu (ASD)

Specyfika ASD polega na znaczących trudnościach w komunikowaniu się, interakcjach społecznych oraz schematycznych i powtarzalnych wzorcach zachowań. Trzeba jednak podkreślić, że stopień ich nasilenia u każdej osoby może być inny, co przekłada się na różnorodność ich codziennego funkcjonowania.

Dla osoby w spektrum autyzmu trudne może być nawiązanie i utrzymanie kontaktu wzrokowego, podtrzymanie rozmowy, czy odczytanie komunikatów niewerbalnych takich jak np. wyraz twarzy, język ciała, czy ton głosu. Problemy może sprawiać również odczytanie i zrozumienie zarówno emocji własnych, jak i innych osób.

Przeszkodą w skutecznym komunikowaniu się z osobą z ASD może być dosłowne rozumienie komunikatów, w szczególności żartów, metafor i aluzji, konieczność zrozumienia zbyt długiej wypowiedzi, czy potrzeba powtarzania całych zdań tuż po ich usłyszeniu.

Osoba w spektrum autyzmu może być nadwrażliwa na bodźce sensoryczne takie jak głośne dźwięki, wysokie tony, intensywne światło lub kolor, czy ostra faktura. Często charakteryzuje je mniejsza elastyczność i trudności w przystosowaniu się do zmian (np. związanych z planem czy przebiegiem zajęć) oraz niska tolerancja na poczucie niepewności, wzmożony lęk i niepokój w sytuacjach niejasnych, niezgodnych z zasadami lub rutyną. Dlatego w różnych sytuacjach życiowych mogą doświadczać przeciążenia sensorycznego, objawiającego się np. zmęczeniem, płaczem, paniką, czasami złością.

Wszystko to sprawia, że zachowanie osoby z ASD może być odbierane jako nieadekwatne do sytuacji, a nawet nietaktowne.

Zdarza się, że osoby w spektrum autyzmu nie komunikują się werbalnie lub taki sposób komunikowania się sprawia im poważne trudności. W takiej sytuacji również korzystają z narzędzi komunikacji wspomagającej i alternatywnej oraz technologii wspierających.

## 1) Jak powinno wyglądać otoczenie dostosowane do potrzeb osób w spektrum autyzmu?

- Unikaj nadmiaru bodźców dźwiękowych. Jednoczesne rozmowy w pokoju, włączone radio i głośna drukarka mogą bardzo dekoncentrować osoby wrażliwe na bodźce. Jeśli zauważysz, że osoba, z którą rozmawiasz jest coraz mniej skoncentrowana na rozmowie, „biega” wzrokiem po pokoju, lub koncentruje się na źródle głośnego dźwięku – np. wentylator, drukarka – zaproponuj ich wyłączenie.
- Zwróć uwagę, czy oświetlenie Twojego miejsca pracy nie jest zbyt intensywne.
- Niektóre osoby są wrażliwe także na zapachy. Bukiet kwiatów, dyfuzor zapachów, czy nawet zmieszane zapachy perfum pracowników i pracowniczek w pokoju, mogą spowodować mdłości u osoby z nadwrażliwością.

## 2) Jak skutecznie komunikować się z osobą w spektrum autyzmu?

- Pokaż swoją postawą, że zależy Ci na zrozumieniu potrzeb osoby, którą obsługujesz, bez względu na formę jej wypowiedzi. Poświęć więcej czasu i uwagi swojemu rozmówcy. Twoja otwarta, empatyczna postawa sprawi, że zniknie stres związany z wypowiedzią.
- Nie nalegaj na utrzymanie stałego kontaktu wzrokowego, to może być niekomfortowe, a nawet stresujące dla twojego rozmówcy.
- Zachęcaj osobę, którą obsługujesz do wypowiadania się – bez poprawiania jej, przerywania i wyręczania jej w przekazywaniu myśli.
- Tylko w razie konieczności podpowiadaj potrzebne słowa i zwroty.
- Precyzyjnie formułuj wypowiedzi. Używaj konkretów, unikaj domysłów, przenośni, anegdot, związków frazeologicznych, gdyż osoba, którą obsługujesz może odebrać je dosłownie.
- Trzymaj się tematu rozmowy. Unikaj dygresji, nie wprowadzaj wielu wątków do rozmowy.
- Poproś o powtórzenie wypowiedzi, jeżeli nie jesteś pewien, czy

dobrze ją rozumiałeś. Możesz również zaproponować napisanie tego na kartce, smartfonie lub przesłanie w postaci maila.

- W razie wątpliwości dopytaj, czego nie rozumie, co należałoby jeszcze wyjaśnić lub doprecyzować.
- Co jakiś czas podsumuj informacje, jakie przekazała ci druga osoba. Da jej to pewność, że została dobrze zrozumiana, będzie mogła też skorygować błędy.
- Po spotkaniu możesz wysłać maila, w którym podsumujesz co ustaliliście i jakie są dalsze kroki postępowania.

### **3) Jakie są dobre praktyki obsługi osób w spektrum autyzmu?**

- Jeżeli widzisz, że osoba, z którą rozmawiasz zaczyna odczuwać dyskomfort i podejrzewasz, że może być to spowodowane wrażliwością na bodźce – zapytaj o to. Jeżeli Twoje podejrzenie się potwierdzi i osoba wskaże, które czynniki są dla niej drażniące lub dekoncentrujące – w miarę możliwości zniweluj je. Może to być prośba o wyłączenie dodatkowego światła lub ściszenie radia. Jeżeli jednak nie możesz odciąć źródła bodźców, w miarę możliwości zaproponuj przejście do innego, spokojnego, wyciszonego miejsca.
- Mając styczność z osobą, która ma problemy z płynną wypowiedzią – daj jej czas i okaż zrozumienie.
- Bądź otwarty na wykorzystanie technologii wspierających komunikowanie się, z jakich korzysta osoba, którą obsługujesz, np. syntezytor mowy, eye tracker, czy różnego rodzaju aplikacje.
- Uprzedzaj, jeżeli musisz zrobić coś, co będzie generować głośny dźwięk, np. włączenie drukarki. Możesz powiedzieć na przykład: „Muszę wydrukować Pana dokumenty, uprzedzam, że drukarka jest dość głośna”.

### **4) Czego nie robić w stosunku do osób w spektrum autyzmu?**

- Pamiętaj, że osoba w spektrum autyzmu może potrzebować więcej czasu na wypowiedź. Nie popędzaj jej, nie okazuj

zniecierpliwienia. Daj jej czas na sformułowanie wypowiedzi i wypowiedzenie się. Nie kończ za nią słów lub zdań. Nie zakładaj, że wiesz z góry, co chce Ci powiedzieć.

- Nie okazuj zniecierpliwienia, kiedy osoba, którą obsługujesz powtarza wypowiedziane przez Ciebie frazy i zdania.
- Nie nalegaj, aby twój rozmówca utrzymywał z tobą kontakt wzrokowy.

## 2.6. Osoba w kryzysie zdrowia psychicznego

W swojej pracy możesz spotkać również osoby, które doświadczyły lub są w kryzysie zdrowia psychicznego. W tej grupie znajdują się zarówno osoby ze zdiagnozowaną chorobą psychiczną (np. choroba afektywna dwubiegunowa, depresja, czy schizofrenia), z zaburzeniami psychotycznymi, obsesyjno-kompulsywnymi i lękowymi, z zaburzeniami odżywiania (np. bulimia, anoreksja), uzależnieniami, czy zespołami otępiennymi.

Osoba w kryzysie zdrowia psychicznego przejawia trudności w obszarze myślenia, przeżywania i działania, a jej percepcja własnych doznań może być znacząco zniekształcona. Może przeżywać nadmierny, dezorganizujący stres, cierpieć z powodu chronicznych lęków, słabiej kontrolować swoje impulsy czy emocje. Szczególna wrażliwość na stres i napięcie oraz na takie bodźce, jak światło czy dźwięk wywołują reakcje nieadekwatne do sytuacji. Skutkiem terapii farmakologicznej mogą być nietypowe zachowania: ospałość lub nadmierne pobudzenie, zwolnione tempo myślenia czy działania, problem z koncentracją, zapamiętywaniem, płynnością wypowiedzi, albo nielogiczne wypowiedzi. Stany te mogą być utrwalone, nawracające, mogą również stopniowo ustępować (remisja) lub przebiegać jako pojedynczy epizod.

Połączenie kryzysu zdrowia psychicznego i farmakoterapii może powodować nadwrażliwość. To sprawia, że załatwianie nawet najprostszycich spraw w dziekanacie, czy bibliotece wymaga szczególnej życzliwości i cierpliwości osoby obsługującej. Z kolei wysoka wrażliwość na bodźce zewnętrzne, słoneczny dzień, czy włączone radio – dla jednych są miłym elementem codzienności, dla innych istotną przeszkodą w funkcjonowaniu.

## **1) Jak powinno wyglądać otoczenie dostosowane do potrzeb osób w kryzysie zdrowia psychicznego?**

- Unikaj nadmiaru bodźców dźwiękowych. Jednoczesne rozmowy w pokoju, włączone radio i głośna drukarka mogą bardzo dekoncentrować osoby wrażliwe na bodźce. Jeśli zauważasz, że osoba, z którą rozmawiasz jest coraz mniej skoncentrowana na rozmowie, „biega” wzrokiem po pokoju, lub koncentruje się na źródle głośnego dźwięku – np. wentylatorze, drukarce – zaproponuj ich wyłączenie.
- Zwróć uwagę, czy oświetlenie Twojego miejsca pracy nie jest zbyt intensywne.
- Niektóre osoby są wrażliwe także na zapachy. Bukiet kwiatów, dyfuzor zapachów, czy nawet zmieszane zapachy perfum pracowników i pracowniczek w pokoju, mogą spowodować mdłości u osoby z nadwrażliwością.

## **2) Jak skutecznie komunikować się z osobą w kryzysie zdrowia psychicznego?**

- Pokaż swoją postawą, że zależy Ci na zrozumieniu potrzeb osoby, którą obsługujesz, bez względu na formę i sposób jej wypowiedzi. Jeśli to możliwe utrzymuj kontakt wzrokowy w trakcie rozmowy. Poświęć więcej czasu i uwagi swojemu rozmówcy. Twoja otwarta, empatyczna postawa sprawi, że zniknie stres związany z wypowiedzią.
- Zachęcaj osobę, którą obsługujesz do wypowiadania się – bez poprawiania jej, przerywania i wyręczania w przekazywaniu myśli.
- Trzymaj się tematu rozmowy. Unikaj dygresji, nie wprowadzaj wielu wątków do rozmowy.
- Poproś o powtórzenie wypowiedzi, jeżeli nie jesteś pewien, czy dobrze ją zrozumiałeś. Możesz również zaproponować napisanie tego na kartce, smartfonie lub przesłanie w postaci maila.
- Nie domyślaj się, co osoba chciała powiedzieć. W razie wątpliwości dopytaj, czego nie rozumie, co należałoby jej jeszcze wyjaśnić lub doprecyzować.

- Co jakiś czas podsumuj informacje, jakie przekazała ci druga osoba. Da jej to pewność, że została dobrze zrozumiana, będzie mogła też skorygować błędy.
- Po spotkaniu możesz wysłać maila, w którym podsumujesz co ustaliliście i jakie są dalsze kroki postępowania.

### **3) Jakie są dobre praktyki obsługi osób w kryzysie zdrowia psychicznego?**

- Jeżeli rozmawiasz z osobą, która ma problem z koncentracją, z logicznym złożeniem wypowiedzi lub ze zrozumieniem i zapamiętaniem komunikatów, jakie do niej kierujesz – wykaż się cierpliwością. Taka osoba może potrzebować więcej czasu w procesie obsługi i np. kilkukrotnego powtórzenia przekazywanych jej informacji. Jeśli widzisz, że osoba zмага się z takimi problemami, dobrym pomysłem będzie podsumowanie na kartce lub w mailu informacji, jakie chcesz przekazać.
- Mając styczność z osobą, która ma problemy z wypowiedzią – płacze jej się język, ma kłopot z budowaniem i kończeniem zdań – daj jej czas. Okaż cierpliwość, pokaż swoją postawą, że zależy Ci na skutecznej komunikacji, bez względu na drobne przeszkody.

### **4) Czego nie robić w stosunku do osób w kryzysie zdrowia psychicznego?**

- Pamiętaj, że osoba w kryzysie zdrowia psychicznego może potrzebować więcej czasu na wypowiedź. Nie popędzaj jej, nie okazuj zniecierpliwienia. Daj jej czas na sformułowanie wypowiedzi i wypowiedzenie się. Nie kończ za nią słów lub zdań. Nie zakładaj, że wiesz z góry, co chce ci powiedzieć.
- Nie nalegaj, aby twój rozmówca utrzymywał z tobą kontakt wzrokowy, jeśli jest to dla niego niekomfortowe.



## 2.7. Osoba z inną niepełnosprawnością niewidoczną

Musisz mieć świadomość, że większości niepełnosprawności nie dostrzeżesz na pierwszy rzut oka. Do takich należą wspomniane wcześniej spektrum autyzmu, doświadczenie kryzysu zdrowia psychicznego, ale również szeroki wachlarz niepełnosprawności będących następstwem przewlekłych chorób somatycznych, np. układu oddechowego i krążenia, układu moczowo-płciowego, czy problemy metaboliczne. Takie schorzenia jak astma, cukrzyca, czy stany zapalne w dużym stopniu wpływają na komfort codziennego funkcjonowania.

Zdarza się, że osoby z niepełnosprawnościami niewidocznymi są odbierane jako roszczeniowe i nieuprzejme, ze względu na to, że wyglądają na zdrowe i silne.

Szczególne potrzeby, jakie mogą wynikać z tego typu niepełnosprawności, to np.:

- obsługa poza kolejnością, ze względu na osłabienie lub złe samopoczucie;
- konieczność częstszego korzystania z toalety, np. przy chorobach nerek i układu moczowego;
- nietypowe prośby, np. o poczęstowanie czymś słodkim, w przypadku osób chorych na cukrzycę.



### 3. Zamiast podsumowania

Dbając o zaspokojenie różnorodnych potrzeb w zakresie obsługi osób w US:

- opublikuj na dostępnej stronie internetowej niezbędne informacje o zasadach i formach obsługi w Twojej jednostce; jeśli elementy tej informacji będą niedostępne zadbaj o alternatywny sposób dostępu do nich; w tym zakresie mogą Ci pomóc: [tomasz.rudak@usz.edu.pl](mailto:tomasz.rudak@usz.edu.pl) lub [janusz.slotarski@usz.edu.pl](mailto:janusz.slotarski@usz.edu.pl);
- na tej samej stronie umieść dane kontaktowe: adres e-mail, numer telefonu, ewentualnie dane do komunikatora internetowego wraz z informacją o zakresie obsługi;
- zapewnij możliwość obsługi osób ze szczególnymi potrzebami z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, takich jak np. telefon, poczta elektroniczna, przesyłanie wiadomości tekstowych z wykorzystaniem sms, mms i komunikatorów internetowych, czy wideorozmowa.

Jeśli potrzebujesz wsparcia we wdrożeniu zasad i rozwiązań przedstawionych w tym podręczniku skontaktuj się z DWON, do którego dane kontaktowe zamieściliśmy w rozdz. 1.3.

Jeśli chcesz pogłębić informacje zawarte w tym podręczniku sięgnij po:

- procedurę obsługi klienta w jednostkach organizacyjnych Uniwersytetu Szczecińskiego ([www.bon.usz.edu.pl](http://www.bon.usz.edu.pl)),
- procedurę dostępnych zajęć ([www.bon.usz.edu.pl](http://www.bon.usz.edu.pl)),
- podręcznik dobrych praktyk do procedury dostępnych zajęć ([www.bon.usz.edu.pl/podreczniki-dobrych-praktyk](http://www.bon.usz.edu.pl/podreczniki-dobrych-praktyk)).

## 4. Bibliografia

### 4.1. Regulacje prawne

#### Akty prawa krajowego

1. Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r. poz. 1169).  
<http://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.
2. Ustawa z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz.1668).  
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20180001668/U/D20181668Lj.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.
3. Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2240).  
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20220002240/O/D20222240.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.
4. Ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1440).  
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230001440/O/D20231440.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.
5. Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 20).  
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000020/O/D20230020.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.
6. Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j.Dz.U. 2022 poz. 2509).  
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20220002509/O/D20222509.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.

7. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz.U.2017 poz. 2247).  
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20170002247/O/D20172247.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.

## **Akty prawne i zasady wewnętrzne przyjęte na Uniwersytecie Szczecińskim:**

1. Uchwała nr 31/2-22 w sprawie rekomendacji działań na rzecz zwiększania dostępności Uniwersytetu Szczecińskiego dla osób ze szczególnymi potrzebami.  
<https://bon.usz.edu.pl/wp-content/uploads/uchwa%C5%82a-nr-31.2021-w-sprawie-rekomendacji-dzia%C5%82a%C5%84-na-rzecz-zwi%C4%99kszenia-dost%C4%99pno%C5%9Bci-Uniwersytetu-Szczeci%C5%84skiego-dla-os%C3%B3b-ze-szczeg%C3%B3lnymi-potrzebami.pdf>  
Dostęp: 21.09.2023 r.
2. Uchwała nr 44/2022 Senatu Uniwersytetu Szczecińskiego w sprawie uchwalenia Regulaminu studiów w Uniwersytecie Szczecińskim.  
[www.bip.usz.edu.pl/uchwala/16126/uchwala-nr-44-2022](http://www.bip.usz.edu.pl/uchwala/16126/uchwala-nr-44-2022)  
Dostęp: 21.09.2023 r.
3. Regulamin wsparcia Działu Wsparcia Osób z Niepełnosprawnością (trwają prace nad jego treścią)
4. Zarządzenie nr 26/2022 Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego w sprawie realizacji uprawnień osób ze szczególnymi potrzebami.  
[www.bip.usz.edu.pl/zarządzenie/16010/zarządzenie-nr-26-2022](http://www.bip.usz.edu.pl/zarządzenie/16010/zarządzenie-nr-26-2022)  
Dostęp: 21.09.2023 r.
5. Zarządzenie nr 7/2023 Rektora Uniwersytetu Szczecińskiego z dnia 18 stycznia 2023 r. w sprawie zasad organizacji i prowadzenia w Uniwersytecie Szczecińskim zajęć dydaktycznych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.  
[www.bip.usz.edu.pl/zarządzenie/17905/zarządzenie-nr-7-2023](http://www.bip.usz.edu.pl/zarządzenie/17905/zarządzenie-nr-7-2023)  
Dostęp: 21.09.2023 r.



6. Strategia rozwoju US 2019-2028, Załącznik do Uchwały Nr 106/2019 Senatu Uniwersytetu Szczecińskiego z dnia 26 września 2019 r. w sprawie przyjęcia Statutu Uniwersytetu Szczecińskiego.  
[www.usz.edu.pl/wpcontent/uploads/za%C5%82%C4%85cznik-douchwa%C5%82y-nr-106.2019-1.pdf](http://www.usz.edu.pl/wpcontent/uploads/za%C5%82%C4%85cznik-douchwa%C5%82y-nr-106.2019-1.pdf)  
Dostęp: 21.09.2023 r.
7. Statut Uniwersytetu Szczecińskiego, Załącznik do Uchwały Nr 58/2019 Senatu Uniwersytetu Szczecińskiego z dnia 30 maja 2019 r. w sprawie przyjęcia Statutu Uniwersytetu Szczecińskiego.  
[www.usz.edu.pl/wpcontent/uploads/Ujednolicona\\_wersja\\_Statutu\\_Uniwersytetu\\_Szczeci%C5%84skiego\\_na\\_dzie%C5%84\\_11\\_05\\_2022\\_r.pdf](http://www.usz.edu.pl/wpcontent/uploads/Ujednolicona_wersja_Statutu_Uniwersytetu_Szczeci%C5%84skiego_na_dzie%C5%84_11_05_2022_r.pdf)  
Dostęp: 21.09.2023 r.

## 4.2. Piśmiennictwo

1. Co to jest dostępność cyfrowa?  
[www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/co-to-jest-dostepnosc-cyfrowa](http://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/co-to-jest-dostepnosc-cyfrowa)  
Dostęp: 21.09.2023 r.
2. Mańkowska J., Trzeciakiewicz M., Jeżowska-Siwiek A. (2022). Wrocławskie standardy dostępności kultury i wydarzeń. Jak umożliwić uczestnictwo w kulturze osobom z niepełnosprawnościami i seniorom? Fundacja Katarynka.  
[www.mops.wroclaw.pl/attachments/article/1887/Standardy\\_WCAG.pdf](http://www.mops.wroclaw.pl/attachments/article/1887/Standardy_WCAG.pdf)  
Dostęp: 21.09.2023 r.
3. Minister Infrastruktury i Rozwoju. (2023). Wytyczne w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027 Załącznik nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027.  
[www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/116351/Zal\\_nr\\_2\\_1704.docx](http://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/116351/Zal_nr_2_1704.docx)  
Dostęp: 21.09.2023 r.
4. Model realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się opracowany w ramach projektu: Elementarz AAC – urząd przyjazny osobom z trudnościami w komunikowaniu się POWR.04.03.00-00-0131/18.  
[www.firr.org.pl/projekty/miedzynarodowe/elementarz-aac-urząd-przyjazny-osobom-z-trudnosciami-w-komunikowaniu-sie/](http://www.firr.org.pl/projekty/miedzynarodowe/elementarz-aac-urząd-przyjazny-osobom-z-trudnosciami-w-komunikowaniu-sie/)  
Dostęp: 21.09.2023 r.

5. System wsparcia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się wymagających wspomagających i alternatywnych metod komunikacji (AAC i ETR).

[www.wlaczeniespoleczne.pl/uploads/docs/2023/AAC/Instrument%20AAC%20i%20ETR.pdf](http://www.wlaczeniespoleczne.pl/uploads/docs/2023/AAC/Instrument%20AAC%20i%20ETR.pdf)

Dostęp: 21.09.2023 r.

## 5. Baza kontaktów

### **Stowarzyszenie na Rzecz Równego Dostępu do Kształcenia „Twoje Nowe Możliwości”**

ul. Grabiszyńska 163, lok. 210–215,  
53-439 Wrocław  
Telefon: 71 734-57-73  
e-mail: [biuro@tnm.org.pl](mailto:biuro@tnm.org.pl)

Stowarzyszenie TNM zajmuje się wyrównywaniem szans osób z niepełnosprawnościami w procesie kształcenia na poziomie szkolnictwa wyższego. Realizuje audyty dostępności architektonicznej i cyfrowej. Jest podmiotem certyfikującym dostępność.

Stowarzyszenie TNM również wspiera bezpośrednio studentów i doktorantów z niepełnosprawnością:

- organizuje wyjazdy integracyjno-szkoleniowe, kursy językowe oraz szkolenia podnoszące kwalifikacje studentów i absolwentów z niepełnosprawnościami;
- adaptuje podręczniki akademickie, tak aby były dostępne dla osób niedowidzących i niewidomych;
- prowadzi poradnictwo zawodowe, wsparcie psychologiczne dla kandydatów na studia, studentów i absolwentów.

Stowarzyszenie stało się think tankiem, czyli organizacją ekspertów w dziedzinie kształcenia osób z niepełnosprawnościami.



## Organizacje pozarządowe z województwa zachodniopomorskiego:

1. Oddział Zachodniopomorski Polskiego Związku Głuchych  
al. Niepodległości 22/8 V piętro, 70-412 Szczecin  
tel.: 91 423 26 75, [www.pzg.szczecin.pl](http://www.pzg.szczecin.pl)  
e-mail: [biuro@pzg.szczecin.pl](mailto:biuro@pzg.szczecin.pl)
2. Polski Związek Niewidomych Okręg Zachodniopomorski  
ul. Piłsudskiego 37, 70-423 Szczecin  
tel.: 91 433 83 38, [www.pznoz.pl](http://www.pznoz.pl)  
e-mail: [pznoz@o2.pl](mailto:pznoz@o2.pl)
3. Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną Koło w Szczecinie  
ul. Rostocka 125, 71-771 Szczecin  
tel.: 91 426 81 97, 426 81 98, [www.psoniszczecin.org.pl](http://www.psoniszczecin.org.pl)  
e-mail: [biuro@psoniszczecin.org.pl](mailto:biuro@psoniszczecin.org.pl)
4. Krajowe Towarzystwo Autyzmu Oddział w Szczecinie  
ul. Montwiłła 2, 71-601 Szczecin  
tel.: 91 488 56 02, 535 002 917 [www.kta.szczecin.pl](http://www.kta.szczecin.pl)  
e-mail: [ktaszczecin@kta.szczecin.pl](mailto:ktaszczecin@kta.szczecin.pl)
5. Stowarzyszenie Na Rzecz Wsparcia Osób z Autyzmem i Pokrewnymi Zaburzeniami Psychicznymi „A To My”  
ul. Kuśnierska 10, 70-536 Szczecin,  
tel.: 501 070 847, [www.atomyautyzm.com.pl](http://www.atomyautyzm.com.pl)  
e-mail: [logoterapeuta.mp@gmail.com](mailto:logoterapeuta.mp@gmail.com)
6. Szczecińskie Stowarzyszenie Pomocy Autystom  
ul. Tkacka 55, 70-556 Szczecin  
tel.: 91 434 05 53, 502 337 808, [www.autyzmrazem.pl](http://www.autyzmrazem.pl)  
e-mail: [sspa@op.pl](mailto:sspa@op.pl)
7. Fundacja Pomocy Chorym na Zanik Mięśni  
ul. Ks. Kardynała S. Wyszyńskiego 9/U2, 70-200 Szczecin  
tel.: 91 489 42 51, [www.miesnie.szczecin.pl](http://www.miesnie.szczecin.pl)  
e-mail: [biuro@miesnie.szczecin.pl](mailto:biuro@miesnie.szczecin.pl)
8. Stowarzyszenie Pomocy Dzieciom i Młodzieży Niepełnosprawnej Ruchowo TĘCZA  
ul. Ks. Piotra Wawrzyniaka 7a, 70-392 Szczecin  
tel.: 91 307 06 46, 500 009 637, [www.tecza.org.pl](http://www.tecza.org.pl)  
e-mail: [tecz@tecz.org.pl](mailto:tecz@tecz.org.pl)

9. Fundacja Niezależnego Życia Osób Niepełnosprawnych HUSSAR  
ul. Rydla 49, 70-783 Szczecin  
tel.: 517 392 265, [www.hussar.szczecin.pl](http://www.hussar.szczecin.pl)  
e-mail: [fundacja.hussar@gmail.com](mailto:fundacja.hussar@gmail.com)
10. Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego  
ul. Dworcowa 19, 71-246 Szczecin  
tel.: 781 131 513 [www.ptsr.szczecin.pl](http://www.ptsr.szczecin.pl)  
e-mail: [wsparcie.szczecin@gmail.com](mailto:wsparcie.szczecin@gmail.com)
11. Stowarzyszenie Pomocy w Rozwoju Społecznym i Zawodowym Osób Niepełnosprawnych  
ul. Przyszłości 21, 70-893 Szczecin  
tel.: 91 462 20 90 [www.stowarzyszenie.szczecin.pl](http://www.stowarzyszenie.szczecin.pl)  
e-mail: [stowarz@op.pl](mailto:stowarz@op.pl)
12. Fundacja Aktywnej Rehabilitacji Region Zachodniopomorski  
ul. Łucznicza 64, 71-472 Szczecin  
tel.: 91 423 77 03, 509 447 063 , [www.far.org.pl](http://www.far.org.pl)  
e-mail: [biuro.zachodniopomorskie@far.org.pl](mailto:biuro.zachodniopomorskie@far.org.pl)
13. Polskie Towarzystwo Stomijne,  
al. Jana Pawła II 42 (wejście od ul. Śląskiej, I pięt.), 70-415 Szczecin  
tel.: 783 989 388, [www.poliilko.pl](http://www.poliilko.pl)  
e-mail: [szczecin@polilko.pl](mailto:szczecin@polilko.pl)
14. Fundacja Promocja Zdrowia  
al. Bohaterów Warszawy 27, 70-340 Szczecin  
tel.: 91 831 48 00, [www.fundacjapromocjazdrowia.pl](http://www.fundacjapromocjazdrowia.pl)  
e-mail: [fund.prom.zdrowia@wp.pl](mailto:fund.prom.zdrowia@wp.pl)
15. Stowarzyszenie na rzecz rozwoju gospodarczego i edukacji SYNERGIA  
ul. Żubrów 3/1 71-617 Szczecin  
tel.: 501 637 626, 91 400 38 82, [www.synergiaszczecin.pl](http://www.synergiaszczecin.pl)  
e-mail: [biuro@synergiaszczecin.pl](mailto:biuro@synergiaszczecin.pl)
16. Stowarzyszenie jesteśmy  
al. Wojska Polskiego 63 IV piętro, pok. 4/16, 70-476 Szczecin  
tel.: 662 784 177, 692 439 235, [www.jestesmy.szczecin.pl](http://www.jestesmy.szczecin.pl)  
e-mail: [stowarzyszenie-jestesmy@wp.pl](mailto:stowarzyszenie-jestesmy@wp.pl)

17. Stowarzyszenie Wspierające Rozwój i Rehabilitację Osób Niepełnosprawnych  
pl. Jakuba Wujka 6, 71-322 Szczecin  
tel.: 510 337 345, [www.pl-pl.facebook.com/pogodni.szczecin/](http://www.pl-pl.facebook.com/pogodni.szczecin/)  
e-mail: [niepelnosprawni.szczecin@wp.pl](mailto:niepelnosprawni.szczecin@wp.pl)
  
18. Fundacja „Harmonia”  
ul. M. Dąbrowskiej 13, 70-785 Szczecin  
tel.: 502 114 559, [www.osrodekharmonia.pl](http://www.osrodekharmonia.pl)  
e-mail: [biuro@osrodekharmonia.pl](mailto:biuro@osrodekharmonia.pl)
  
19. Fundacja Szansa dla Niewidomych Biuro Regionalne w Szczecinie  
pl. Żołnierza Polskiego 1B pok. 4, 70-551 Szczecin  
tel.: 606 275 100, 91 434 46 20, [www.szansadlaniewidomych.org](http://www.szansadlaniewidomych.org)  
e-mail: [szczecin@szansadlaniewidomych.org](mailto:szczecin@szansadlaniewidomych.org)
  
20. Fundacja Możesz  
ul. Anieli Krzywoń 10/U1, 70-820 Szczecin  
tel.: 602 434 633, 602 434 635, [www.fundacjamożesz.org](http://www.fundacjamożesz.org)  
e-mail: [kontakt@fundacjamożesz.org](mailto:kontakt@fundacjamożesz.org)

## 6. Czego możesz się dowiedzieć z innych podręczników dobrych praktyk?

### **Dobre praktyki w zakresie dostępności procesu kształcenia osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dla dydaktyków i innych osób odpowiedzialnych za organizację i jakość procesu kształcenia**

Publikacja jest adresowana przede wszystkim do osób: prowadzących zajęcia dydaktyczne, egzaminy i zaliczenia oraz odpowiedzialnych za organizację kształcenia w naszej Uczelni. Z podręcznika dowiesz się, jak zaplanować, wdrożyć, zrealizować oraz monitorować dostępność realizowanych przez siebie zajęć, zaliczeń i egzaminów, w tym metod i narzędzi, jakie wykorzystujesz. Będą to m.in. programy nauczania, scenariusze zajęć, karty pracy, ćwiczenia, zadania, teksty, gry terenowe, platformy e-learningowe, gry komputerowe i terenowe. Wskazówki dotyczą zajęć, które odbywają się w formie stacjonarnej, zdalnej i hybrydowej oraz do weryfikacji po uzyskanej wiedzy i umiejętności.

### **Dobre praktyki w zakresie realizacji praktyk i staży dla studentów ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dla pracowników Akademickiego Biura Karier i innych jednostek Uniwersytetu Szczecińskiego odpowiedzialnych za realizację praktyk i staży**

Opracowanie ma być wsparciem w organizacji i realizacji praktyk i staży, które uwzględniają potrzeby wszystkich studentów, w tym studentów z niepełnosprawnościami. Adresatami podręcznika są przede wszystkim pracownicy Akademickiego Biura Karier oraz inni pracownicy Uniwersytetu Szczecińskiego, odpowiedzialni za organizację i realizację praktyk i staży na naszej Uczelni.

### **Wydarzenia dostępne dla wszystkich. Podręcznik dobrych praktyk**

adresowany jest do pracowników US, członków Samorządu Studenckiego, Kół Naukowych oraz innych osób zaangażowanych w organizację na Uczelni różnych wydarzeń, np. uroczystości akademickie, konferencje i seminaria, wydarzenia kulturalne i sportowe. Z podręcznika dowiesz się, jakie obowiązki spoczywają na organizatorze w zakresie dostępności wydarzenia i jakie dobre

praktyki powinien stosować, aby zapewnić równy udział w tym wydarzeniu wszystkim chętnym, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik zawiera również listy sprawdzające dostępność.



[www.bon.usz.edu.pl/podreczniki-dobrych-praktyk/](http://www.bon.usz.edu.pl/podreczniki-dobrych-praktyk/)





