

*Anna Urbańczyk*

**„Przystosowanie organizacji i instytucji do potrzeb różnych grup społecznych”**

**Tekst w 2012 r. ukazał się w wydanej przez Fundację Grejpfрут publikacji „Profesjonalizacja polityki równościowej na Dolnym Śląsku”**

Artykuł prezentuje rekomendacje przystosowania organizacji i instytucji do potrzeb różnych grup społecznych i osób o specjalnych potrzebach.

**Projektowanie uniwersalne**

Projektowanie uniwersalne (ang. universal design)<sup>1</sup> to wywodząca się z architektury filozofia projektowania przedmiotów i otoczenia, w taki sposób, by mogły być używane przez wszystkich ludzi (w tym z różnymi niepełnosprawnościami). Autor tej myśli - Ronald Mace - tak tłumaczy swój wynalazek:

*Projektowanie uniwersalne to projektowanie produktów oraz otoczenia tak, aby były one dostępne dla wszystkich ludzi, w największym możliwym stopniu, bez potrzeby adaptacji bądź wyspecjalizowanego projektowania.*<sup>2</sup>

Kto skorzysta z takich rozwiązań? Każdy i każda z nas. Osoby z niepełnosprawnością i ich opiekunowie/opiekunki, osoby poruszające się na rowerze, czy z ciężkim bagażem na kółkach, osoby z unieruchomioną kończyną (w wyniku złamania), dzieci i ich opiekunowie, opiekunki, a także seniorzy i seniorki (Polsce w roku 2030 populacja osób w wieku ponad 65 lat będzie wynosić ponad 8 milionów osób<sup>3</sup>).

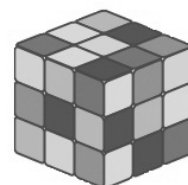
Projektowanie uniwersalne odnosi się przede wszystkim do godności i równości w dostępie do przestrzeni publicznej. Koniec z osobnymi wejściami - często od podwórka, koniec z windami towarowymi czy wnoszeniem wózka po schodach.

Polskie prawo budowlane nie jest przyjazne przystosowaniom dla osób o specjalnych

<sup>1</sup>[http://pl.wikipedia.org/wiki/Projektowanie\\_uniwersalne](http://pl.wikipedia.org/wiki/Projektowanie_uniwersalne), dostęp: 22.11.2012.

<sup>2</sup>*Raport tematyczny Projektowanie uniwersalne. Objasnienie koncepcji*, The Norwegian Ministry of the Environment, cooperation with the Office of Government, Polska wersja językowa powstała we współpracy z Biurem Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych w Ministerstwie Pracy i Polityki Społecznej, 2007.

<sup>3</sup>*Polska 2030. Wyzwania rozwojowe*, Kancelaria Prezesa Rady Ministrów, 2009.



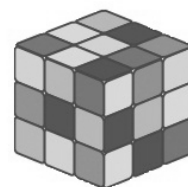
potrzebach, trudno także o specjalistów, specjalistki w tej dziedzinie. W projektach nowych budynków są uwzględnione podjazdy dla wózków, jednak ich realizacja jest często nieodpowiednia: zbyt strome nachylenie, śliska powierzchnia, niewłaściwa szerokość i nieprawidłowe poręcze. Z kolei w projektach łazienek najczęstszym błędem są: nieodpowiednia szerokości do wykręcenia wózka/skutera, brak włączników czy czujników światła dla osób z niedowładem kończyn, prowizoryczne instalowane poręcz, które nie wytrzymują siły ciężkości ciała osoby wspierającej się na niej.

Innym problemem jest nieznanostwo różnych rodzajów niepełnosprawności wśród osób projektujących czy realizujących plany zagospodarowania przestrzennego, a także brak wspólnego zbioru rozwiązań barier architektonicznych. W wyniku czego ułatwienia dla jednego rodzaju specjalnych potrzeb, mogą być utrudnieniem dla innych. Na przykład obiekty, które posiadają podjazd i szeroką toaletę z poręczami, są przystosowane ewentualnie dla osób na wózkach. Natomiast źle wykonany i oznakowany podjazd może stanowić zagrożenie dla osób o kulach, niewidomych czy niedowidzących. Podobnie jak szklane i/lub rozsuwane drzwi, które być może ułatwiają wejście osobom na wózkach czy z większymi bagażami, ale stanowią zagrożenie dla osób o osłabionym zmyśle wzroku.

Za konieczne należy uznać konsultacje projektów zagospodarowania przestrzeni z organizacjami zajmującymi się niepełnosprawnością, architektami i architektami wyspecjalizowanymi w projektowaniu uniwersalnym. Niestety większość polskich instytucji, a tym bardziej organizacji pozarządowych, nie stać na nowe budynki, ani nawet na przystosowanie dotychczas używanych. Wiele też nie jest własnością użytkowników. Dlatego szczególny nacisk należy położyć na zapewnienie szerokiego dostępu do powstającej infrastruktury.

To, co mogę rekomendować to lobbing w celu przynajmniej częściowego przystosowania budynków, pomieszczeń. Dodatkowo, stosowanie poszczególnych i niedrogich rozwiązań jak np. oznakowanie szklanych drzwi, progów czy słupków ostrzegawczą żółto-czarną taśmą, które pomogą osobom słabo widzącym (żółty jest najlepszym kolorem do znakowania, gdyż osoba tracąca wzrok widzi go jako ostatni - minimalną formą oznakowania są żółte cętki, najlepszą – żółto-czarne pasy).

Istnieją również inne, niedrogie, a nawet bezpłatne możliwości uczynienia z organizacji lub instytucji, miejsca otwartego dla osób z niepełnosprawnością. Można skupić się na obsłudze



klienta, klientki, języku i dostępie do informacji. Wymaga to głównie znajomości tematu i dobrej woli.

### **Savoir vivre**

Lubimy popadać ze skrajności w skrajność. Albo nie zauważamy osób z niepełnosprawnością i ich codziennych trudności w nieprzystosowanej dla każdego przestrzeni publicznej, albo „pomagamy na siłę”, łamiąc przy tym zasady grzeczności wobec danej osoby. Najlepszym rozwiązaniem jest zapytanie się: czy i jak można pomóc. Pamiętajmy, że osoba z niepełnosprawnością bardzo dobrze wie, jak można jej pomóc, doskonale zna używany przez siebie sprzęt.

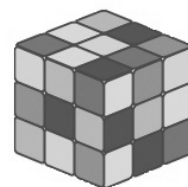
Ponadto istotne jest, aby traktować osoby z niepełnosprawnością jak osoby dorosłe<sup>4</sup>. Jeśli osoba z niepełnosprawnością przychodzi z opiekunem/opiekunką, należy zwracać się do osoby, która załatwia swoje sprawy, a nie do jej osoby towarzyszącej (np. niewidoma koleżanka bardzo często robiąc zakupy w towarzystwie innych osób, nie otrzymuje należnej reszty, bo zostaje ona wydana jej „opiekunom”, mimo że to ona płaciła. To może być naprawdę frustrujące).

Kontakt wzrokowy jest istotny w codziennej komunikacji. Warto zwrócić uwagę, że między patrzeniem się a „gapieniem” jest subtelna różnica. Nie wypada zwracać szczególnej uwagi „na cudze nieszczęście”, natomiast równie nieodpowiednie, a także przeszkadzające w komunikacji, jest unikanie kontaktu wzrokowego. Osoby niesłyszące i niedosłyszące, używające implantów (elektronicznych urządzeń poprawiających słuch wszczepionych chirurgicznie w czaszkę), aparatów słuchowych czy też czytające z ruchu warg, powinny widzieć twarz rozmówców, rozmówczyń – odczytują z niej naszą ekspresję, nastawienie do omawianego tematu. W przypadku osób poruszających się na wózkach kontakt wzrokowy jest także istotny, możesz usiąść obok, ukucnąć albo trochę się oddalić, aby osoba podczas rozmowy nie musiała zadzierać głowy.

Nadto nie ignoruj i nie popędzaj klientów/klientek, załatwiających sprawy w naszej instytucji/organizacji. Należy starać się zrozumieć to, co chce przekazać druga osoba. Może to kosztować więcej czasu, wysiłku, jednak należy pamiętać, że obowiązkiem osoby obsługującej jest zapewnienie równego dostępu do usług, które świadczy dana instytucja.

---

<sup>4</sup>Jak zachować się wobec osoby niepełnosprawnej czyli krótka lekcja savoir vivre, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, Uniwersytet Warszawski, 2009.



## **Osoby niesłyszące**

Osoby niesłyszące często nie uznają się za osoby z niepełnosprawnością, a za grupę mającą odrębny język – migowy. Jak przy załatwianiu spraw, i nie tylko, znaleźć wspólny język?

Bardzo dobrym rozwiązaniem byłoby, aby w zespole organizacji, instytucji była przynajmniej jedna migająca osoba, która w razie potrzeby mogłaby być tłumaczem, tłumaczką.

Gdzie się tego języka nauczyć? Zapytaj w Polskim Związku Głuchych lub Towarzystwie Przyjaciół Głuchoniewidomych o bezpłatny kurs Polskiego Języka Migowego (tym językiem posługują się najczęściej osoby niesłyszące).

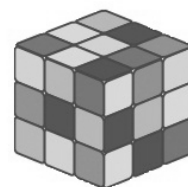
Część osób niesłyszących i niedosłyszących artykułuje wyrazy. Być może jednak ich dźwięk, szczególnie jeśli nie pracujesz na co dzień z osobami z dysfunkcją słuchu, może wydać Ci się niezrozumiały. Dlatego proś o powtórzenie.

Prowadząc rozmowę z osobami niesłyszącymi i niedosłyszącymi, postaraj się znaleźć ciche pomieszczenie z dobrym oświetleniem, żeby inne dźwięki nie rozpraszały osoby niesłyszącej, a dobre światło pozwoliło zobaczyć Twoje usta, mimikę i gestykulację.

Dla osób z wrodzoną dysfunkcją słuchu język polski jest tak naprawdę drugim językiem. Dlatego unikaj kwiecistych i wielokrotnie złożonych zdań. Rozmawiając, nie ruszaj głową, nie zasłaniaj ust, nie przemieszczaj się gwałtownie. Jeśli planowałeś/planowałaś opowiedzieć o czymś przechodząc z miejsca na miejsce, możesz zostać nieusłyszanym. Staraj się wspierać używane słowa gestami i mimiką.

Komunikując się z osobami niesłyszącymi, nie podnoś głosu. W przypadku osób niedosłyszących możesz spróbować mówić głośniej i wyraźniej, dopytując interlokutora/interloktorkę, czy taki poziom głośności i tempo są odpowiednie. Jeśli to nie pomaga, zastosuj zapisywanie na kartkach czy urządzeniu elektronicznym, tj. komputer, telefon czy tablet. Pamiętaj, bywa, że osoby głuchonieme mogą pisać i czytać, nie używając polskiej gramatyki. Dlatego pisz prostymi pojedynczymi zdaniami albo ich równoważnikami.

Aby zwrócić uwagę osoby z dysfunkcją słuchu, można do niej zamachać lub delikatnie dotknąć w ramię lub przedramię. Ręka jest w zasadzie jedyną częścią ciała, którą wypada dotknąć nie naruszając granic osobistych interlokutora/interloktorki. Za bardzo niekulturalne uważane jest



tupanie.

### **Osoby niewidome**

Sz szczególnie w nowym dla siebie miejscu, wśród dopiero co poznanych ludzi, osoba niewidoma może czuć się zagubiona. Bardzo ważne jest przedstawienie się, a także opowiadanie o otoczeniu, o osobach znajdujących się wokół, rozmieszczeniu mebli, sprzętów, przedmiotów, drodze do wyjścia i łazienki.

Osobę niewidomą doprowadzamy do krzesła czy fotela, zwłaszcza w nieznanym pomieszczeniu. Możesz, najlepiej po zapytaniu, położyć delikatnie rękę osoby niewidomej na oparciu krzesła, kanapy, na której jest miejsce.

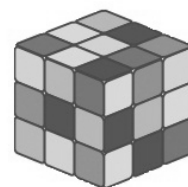
Jeśli kładziemy przed osobą niewidomą przedmioty, z których może skorzystać, w tym szklankę z herbatą, warto powiedzieć o rozmieszczeniu przedmiotów, np. korzystając z porównania do tarczy zegara.

Pozytywnym stereotypem osób niewidomych jest wspaniały słuch (i piękny śpiew). Niektóre osoby, szczególnie w dojrzałym wieku, niedosłyszą. Mogą więc nie zarejestrować, że oddalasz się lub wychodzisz z pomieszczenia. Dlatego zawsze sygnalizuj, jeśli odchodzisz. Witaj się i przedstawiaj, gdy przychodzisz. Podchodząc mów zawsze: to ja ..., aż osoba zasygnalizuje, że poznaje Cię i jest w stanie rozpoznać Twoje nadejście. Przy powitaniu, pożegnaniu, jeśli chcesz uścisnąć dłoń, powiedz: wyciągam do Pana, Pani rękę.

W czasie prowadzenia zebrań czy zajęć, jeśli zmieni się miejsce siedzenia osób uczestniczących, należy przedstawić się, najlepiej prosząc osoby uczestniczące, by w kolejności wypowiedziały swoje imiona, funkcje.

Jak prowadzić osobę niewidomą czy ociemniałą (która straciła wzrok w trakcie życia)? Jak w przypadku innych niepełnosprawności, zapytaj, czy osoba tego potrzebuje. Osoba niewidoma, chcąc skorzystać z pomocy, złapie Cię za rękę nad łokciem i będzie szła tuż za Tobą. Trzymając się Cię wyczuje, czy wchodzicie do góry, czy schodzicie w dół, a może skręcacie. Pomocne będzie też opisywanie drogi np. przed nami prosty korytarz, za sto metrów skręcimy w prawo, później będą schody w dół.

Podobnie jest, gdy o drogę zapyta nas niewidoma osoba, której nie towarzyszymy. Opisz drogę, ale powstrzymaj się od opisów np. wysoki budynek, dom o niebieskiej elewacji, bo są one dla Twojego rozmówcy/rozmówczynie nie do rozpoznania. Skoncentruj się natomiast na



drogowskazach, które emitują dźwięki np. pikające światła, fontanna czy też radio, które prawie zawsze jest włączone w bufecie.

Jak w przypadku osób niewidomych i ociemniałych korzystać z druków, dokumentów? Istnieje bardzo wiele schorzeń wzroku i różnią się one od siebie znacząco. Mitem jest, że wystarczy wydrukować powiększone teksty dokumentów. Dla niektórych osób tak, ale np. przy tzw. widzeniu lunetowym, lepiej czyta się tekst pisany mniejszą czcionką. Dlatego trudno przygotować jeden format dokumentów. Znow, najlepiej dopytać i być przygotowanym/przygotowaną do druku materiałów pisanych innym rozmiarem czcionki. Jeśli nie mamy takiej możliwości, warto mieć przygotowanych kilka wydruków mniejszą i kilka większą (do rozmiaru 14) czcionką. Polskie osoby niewidome preferują zazwyczaj czcionkę bez ozdobników np. Arial. Tekst nie powinien być też justowany (wyrównywany). W takim przypadku duże odległości między wyrazami utrudniają jego odczytanie. Inne pomocne wskazówki: wyrównuj tekst do lewej strony. Nie używaj kursywy, podkreśleń oraz nie pisz tylko drukowanymi literami. Nie stosuj czcionki efektów takich jak cieniowanie, obrysowanie. Zadbaj o odstęp między literami.

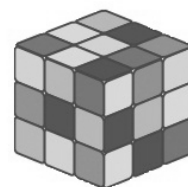
Te zasady dotyczą druków, dokumentów, ulotek, jak i redakcji stron internetowych, dla seniorów, senierek. Czcionki szeryfowe szczególnie nie polecane są do mediów elektronicznych, bo szybciej męczą wzrok.

Osoby niewidome nie posługują się często (chyba, że posiadają specjalny program), urządzeniami z ekranami dotykowymi (tabletami, telefonami). Umieszczając w przestrzeni, organizacji, instytucji urządzenia informacyjne z dostępem do Internetu, warto o tym pamiętać.

Mitem jest, że wszystkie osoby niewidome i niedowidzące w Polsce posługują się alfabetem Braille'a. Warto więc posłużyć się też innymi ułatwieniami takimi jak pismo wypukłe, makiety czy tyflografika z planami, rozkładem pomieszczeń. Umieszczając wszelkiego rodzaju tablice informacyjne, np. wizytówki przy drzwiach, przyciski w windach czy też oznakowanie końców poręczy, warto posłużyć się zarówno alfabetem Braille'a jak i pismem wypukłym.

## **Osoby z dysfunkcją ruchu**

Jeśli chcesz pomóc osobie poruszającej się na wózku, zapytaj. Dowiedz się też, jak przenosi się dany rodzaj pojazdu. W polskim filmie dokumentalnym „Modelki” w reżyserii Moniki Pawluczuk jest scena ważna scena. Jedna z bohatererek znoszona z peronu na wózku przez obsługę



dworca prosi, przenoszących ją trzech mężczyzn, żeby inaczej złapali pojazd, by się nie rozmontował – obawiała się upadku. Pracownicy kolei pozostają nieczuli na te prośby i rady.

W tym samym filmie widać inne schematy traktowania osób z niepełnosprawnością. Osoba w publicznej toalecie zwraca się do potencjalnej klientki na wózku per „kochana”. To zła praktyka dotycząca nieuprawnionego zmniejszania dystansu z osobami z niepełnosprawnością. Jeszcze gorsza jest, infantylicyzacja.

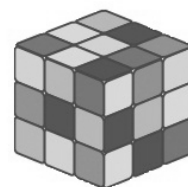
Orkiestra Vita Activa - organizacja działająca w Gdańsku przy Polskim Stowarzyszeniu na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym składa się z 40 dorosłych (osób z niepełnosprawnością intelektualną, ich rodziców, wolontariuszy, wolontariuszek). Zdarza się, że po koncertach muzycy i muzyczki otrzymują... lizaki. Tymczasem chcieliby, jak wiele innych dorosłych ludzi, napić się kawy czy wypić kieliszek wina. Informacja o wieku członków/członkiń tej profesjonalnej orkiestry podawana jest na jej stronie internetowej oraz w informacjach prasowych. Mimo tego organizatorzy koncertów wykazują się ignorancją.

Osobom z niepełnosprawnością często też odbiera się ich atrakcyjność (i seksualność). Dlatego podnosząc czy przesuając nawet najcięższy pojazd, powstrzymaj się od komentowania ciężaru danej osoby. W naszej kulturze takie uwagi uchodzą za niegrzeczne.

Przenoszenie wózka jest sytuacją trudną nie tylko dla osób pomagających, ale i przenoszonej/przenoszonego. To duża ingerencja w intymną przestrzeń. W jednej z gdańskich bibliotek klientka na wózku usłyszała od portiera, że łatwiej mu ją wnieść przez trzy niskie schody niż uruchamiać rampę zakrytą ochronnym pokrowcem. Była na tyle asertywna, że zażądała uruchomienia urządzenia. Miała szczęście, że się udało, bo w wielu przypadkach „nikt nie wie”, gdzie jest klucz do włączania udogodnień lub potrafi je uruchamiać tylko jedna osoba w firmie, organizacji czy instytucji, która „właśnie jest na urlopie”.

Projektując rozwiązania, staraj się wyłączyć z nich „czynnik ludzki” lub przeszkolić absolutnie wszystkie osoby związane z instytucją lub organizacją, także wolontariuszy i wolontariuszki (szczególnie, jeśli mają takie uprawnienia), osoby na zastępstwie oraz pracowników/pracownice z zatrudnionych firm zewnętrznych (zazwyczaj ochrony i osób sprzątających), jak obsługiwać urządzenia dla osób z niepełnosprawnością.

Bardzo często toalety przystosowane dla osób z niepełnosprawnością nie są zamykane



(ponoć z powodów bezpieczeństwa) lub zamykane są w taki sposób, że osoby z niedowładem rąk nie są w stanie zrobić tego samodzielnie. W łazienkach, i innych pomieszczeniach, często nie ma dużych przycisków czy też uruchamiania sprzętów na fotokomórkę.

Przenoszenie czy popychanie wózka jest ekstremum. W innych sytuacjach nie należy dotykać kul czy wózka, czy też opierać się na nim. Nawet, jeśli wydaje się nam, że oparte o krzesło czy stół podczas uroczystej kolacji kule uczestnika, uczestniczki, mogą przeszkadzać, nie zabieramy ich, ani nie pytamy o pozwolenie na zrobienie tego. Osoba bez nich nie będzie mogła przejść, nawet do łazienki. Jeśli zaś chcesz podać odłożone kule, najpierw zapytaj.

### **Osoby z zaburzeniami psychicznymi**

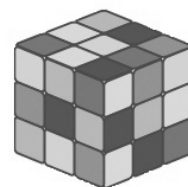
Podczas współpracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi warto przestrzegać kilku podstawowych zasad:

- zasady akceptowania klienta/klientki,
- zasady powstrzymywania się od ocen,
- zasady zachowania poufności i prywatności,
- zasady potwierdzania prawa klienta, klientki do samostanowienia,
- zasady zachowania obiektywizmu,
- zasady kontrolowania swojego zaangażowania emocjonalnego.

Trenerki sopockiej fundacji Integralia radzą w sytuacji obsługi klienta/klientki z urojeniami parafrazować wypowiedzi osoby obsługiwanej, na przykład: *rozumiem, że widzi pan, pani że ktoś przechodzi przez te drzwi. Ja nie widzę tam nikogo.* Może dać to tej osobie poczucie, że słyszymy, co do nas mówi, jesteśmy na to uważni /uważne, ale najwidoczniej widzimy rzeczy różnie.

Te same trenerki w przypadku osób, które przychodzą z urojonymi, nielogicznymi skargami, często nawet niezwiązanymi z organizacją, instytucją, sugerują użyczyć klientowi, klientce kartkę oraz przybory do pisania w celu napisania odpowiedniego pisma, a później ewentualnie wskazać jego adresata. Z praktyki trenerek Integraliów wynika, takie podejście działa wyciszająco, a tym samym pokazuje, że nie lekceważymy jej skarg.

Bardzo ważne jest w przypadku petentów/petentek z zaburzeniami psychicznymi, a także





osobami z niepełnosprawnością, aby nie faworyzować tych osób.

## **Psy**

Osobom z niepełnosprawnością mogą towarzyszyć psy asystujące - przewodnicy. Najważniejsze w takim przypadku jest pozwolić osobie i psu na wejście do budynku. Pamiętajmy, że to nie kaprys przyprowadził czworonoga w progi urzędu czy instytucji, a potrzeba. Pies zastępuje ręce, nogi, a często ręce, nogi i wzrok naszego klienta, klientki. Drugą skrajnością jest zaczepianie, głaskanie, wołanie psa przewodnika asystującego. Jest to absolutnie niedopuszczalne, gdyż pies jest w pracy i nie powinien się rozpraszać.

## **Warsztaty, szkolenia, zebrania**

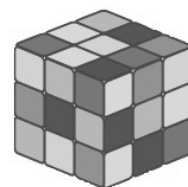
Organizując wszelkiego rodzaju spotkania czy warsztaty można zbadać ankietą potrzeby, np. zadając pytania:

- Czy ma Pan/Pani ograniczenia zdrowotne, sprawnościowe? W jaki sposób przystosować do nich salę szkoleniową, materiały, warsztat?\*
- Czy stosuje Pan/Pani dietę? Jaka?\*

\* dane o stopniu sprawności są gromadzone w celu przystosowania sali szkoleniowej i programu warsztatu dla wszystkich uczestników i uczestniczek.

Jeszcze bardziej rekomenduję „dodzwanianie”, kontakt osobisty z uczestnikami/uczestniczkami zebrania czy szkolenia. Można w ten sposób zbadać ich potrzeby. Prawdopodobnie wydaje się to pracochłonne, ale pozwala nawiązać głębsze relacje i przy okazji odpowiedzieć na inne pytania. Taka praktyka jest polecana ze względu na nierozszeniową postawę wielu osób niepełnosprawnością, ich poczucie sprawności lub obawę, że z powodu specjalnych potrzeb, nie zakwalifikują się na dane wydarzenie. Poza tym wiele osób, niezależnie od sprawności, nie czyta dokładnie ankiet czy też programów szkoleń, spotkań, na które się wybiera i mogą pytań nie zauważyć.

Organizując warsztaty i zebrania, w których uczestniczą osoby z dysfunkcjami wzroku, oprócz wybrania i przystosowania dostępnej przestrzeni warto przedstawiać się na początku i przy



każdej zmianie miejsc.

Polecam poinformować, gdzie znajduje się woda, kawa, herbata, ale też zapytać, czy zrobić i podać wybrany napój. Osoby niewidome i ociemniałe mogą nie orientować się w nowym otoczeniu i obsłudze nieznanego sprzętu jak chociażby czajnik czy termos.

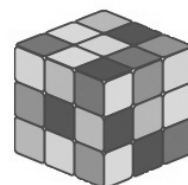
Warto mieć dostęp do drukarki, kserokopiarki, by w razie potrzeby wydrukować materiały o mniejszej lub większej czcionce. Jeśli nie będzie takiej możliwości, należy zadbać, by kilka druków było pomniejszonych, a kilka powiększonych (do czcionki rozmiar 14). Rekomenduję używanie czcionki Arial lub Tahoma. Litery powinny być proste, bez kursywy, podkreśleń, wyłącznie drukowanych liter, efektów takich jak cieniowanie, obrysowanie. Ważne, aby nie wyjustowywać tekstu i zadbać o odstęp między literami.

Niestety, nie słyszałam o sposobie przystosowania prezentacji typu power point/multimedialną do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku. Trzeba ją po prostu opowiedzieć lub poprosić wcześniej wyznaczonego asystenta, asystentkę osoby uczestniczącej o streszczanie prezentacji na bieżąco. Tworząc prezentacje dla osób z innymi rodzajami niepełnosprawności, ale też dla jej przejrzystości, warto ograniczyć ilość efektów, ujednolicić i uprościć przejścia pomiędzy slajdami a także tempo i sposób pojawiania się nowych treści. Aby zwrócić uwagę osób niesłyszących można kilkakrotnie zgasić i zapalić światło.

Organizując przestrzeń, upewnij się, że osoby siedzą w okręgu, widząc swoje twarze i ręce. Zadbaj o odpowiednie oświetlenie. Jeśli to możliwe, warto też asystować osobom niesłyszącym, niedosłyszącym i streszczać w kilku zadaniach rozmowę toczącą się w większej grupie osób.

## **Język**

Mówi się, że język kreuje rzeczywistość. Zwracając uwagę na tę niekosztującą nic rzecz - konsekwentne używanie języka wrażliwego. Dzięki temu można zwiększyć zaufanie naszych organizacji, instytucji. Jedną z jego podstawowych zasad głosi, że o wszelkich grupach mniejszościowych, narażonych na wykluczenie należy mówić w sposób eksponujący. Zaznaczając, że są przede wszystkim osobami np. osoby bezdomne, osoby homoseksualne, osoby pozostające bez zatrudnienia, osoby ciemnoskóre. W przypadku niektórych grup mniejszościowych można jeszcze bardziej zminimalizować wagę wykluczającej czy też narażającej na wykluczenie tożsamości, która jest z całą pewnością jedną z wielu cech danej osoby, używając określenia „osoba



z...” np. osoby z niepełnosprawnością.

Inną kwestią jest zauważanie w języku kobiet. Język polski jest „upłciowiony”, co oznacza, że występują w nim formy wyrazów ujawniające rodzaj. Zarówno w mowie potocznej, jak i w języku oficjalnym, urzędowym, stosuje się głównie formy męskie, także w stosunku do grup, które tworzą zarówno mężczyźni jak i kobiety. Form męskich używa się zazwyczaj również w grupach, gdzie znajduje się mniejsza ilość, a nawet tylko jeden biologiczny mężczyzna.

Sprawia to, że kobiety mogą nie poczuć się adresatkami działań organizacji, instytucji. Z kolei pracując w niej, mogą nie czuć się jako pełnoprawne pracownice, z równymi szansami na awans. Szczególnie, że dyrektorskie czy ważne stanowiska typu prezes, główny księgowy, główny specjalista, gramatycznie nazywane są zazwyczaj wyłącznie w męskiej formie.

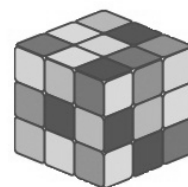
Stosując język uwzględniający obie formy płci tzw. język wrażliwy genderowo, zapewne zetkniecie się z zarzutami, że brzmi on sztucznie czy śmiesznie. Stosowane w biznesie, informatyce i innych branżach słowa takie jak sales manager czy supervisor także nie mają wciąż polskich odpowiedników i z całą pewnością brzmi „obco”.

Inny popularny zarzut to fakt, iż stosowanie obu form przedłuża czas wypowiedzi czy długość dokumentów, czyni ulotki czy strony internetowe zagmatwanymi czy niezrozumiałymi. Jednak jest to indywidualna ocena każdego odbiorcy, odbiorczyni. Natomiast w niepozornych końcówkach językowych drzemie ogromne narzędzie empowermentowe, które może sprawić, że panie poczują się wreszcie zauważone i zaproszone do Waszych działań.

Jak najlepiej stosować język wrażliwy genderowo?

Proponuję używać po przecinku obu form i zamiennie stosować raz jako pierwszą formę żeńską, raz męską. Inną możliwością, szczególnie w dłuższych tekstach jest stosowanie zamiennie w rozdziałach, podrozdziałach raz formy męskiej raz żeńskiej. W takim przypadku warto publikacje opatrzyć wstępem z wyjaśnieniem zastosowania takiego klucza.

Stosując język wrażliwy genderowo nie można zapomnieć o krótkich formach takich jak wpisy na twitterze, posty na facebooku. Tam też można wskazać obecność i zawrzeć zaproszenie dla kobiet. Może to też być czynnikiem wyróżniającym Waszą organizację czy instytucję na tle innych. Używanie języka wrażliwego genderowo, bezpośrednio do odbiorców, odbiorczyń na podstawie przypisania danych osób do jednej z kategorii płci biologicznej niesie ze sobą jedno niebezpieczeństwo. Może to stanowić trudność dla osób



transpłciowych/transgenderowych/przedstawicieli, przedstawicielek trzeciej płci/nieidentyfikujących się z płcią czy binarnym systemem płci. Jest duże prawdopodobieństwo, że spotkacie takie osoby współpracując czy realizując projekty ze społecznością LGBTQI (lesbijkami, gejami, osobami biseksualnymi, transpłciowymi, queer – nie identyfikującymi się, interseksualnymi).

Rekomendacje w takim przypadku zostały opracowane na podstawie *Badania potrzeb osób transpłciowych/transgenderowych/trzeciopłciowych* związanych z językiem używanym podczas warsztatów i innych sytuacji edukacyjnych przeprowadzonego w okresie wrzesień-październik 2012 przez autorkę niniejszego artykułu oraz gdańskie badaczki Elżbietę Okroy i Ewę Okroy.

Jak wynika z przeprowadzonego w ramach udziału w Specjalistycznej Szkole Facylitacji Społecznej na Rzecz Przeciwdziałania Dyskryminacji prowadzonej przez Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej badania, polskie osoby transpłciowe/transgenderowe/trzeciopłciowe chciałyby, żeby używać wobec nich języka zgodnego z odczuwaną płcią.

Badanie formy językowej powinno nastąpić przed rozpoczęciem spotkania, szkoleń, warsztatów poprzez indywidualną rozmowę. Dla ujawnienia (podzielenia się informacją o swojej transpłciowości) osób transpłciowych/transgenderowych/ trzeciopłciowych na sali szkoleniowej bardzo ważna jest tolerancja, dyskrecja i zbudowanie zaufania. W przypadku prowadzenia warsztatu powinno to mieć odzwierciedlenie w zasadach pracy, uwzględniających wzajemny szacunek i zaufanie.

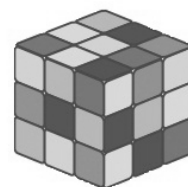
Uczestniczące w badaniu polskie osoby transpłciowe zaproponowały m. in. używanie w mowie obu form językowych jednocześnie. Ta rekomendacja, jak najbardziej da się pogodzić z językiem wrażliwym genderowo, a jednocześnie pokazać, że organizacja, instytucja stosuje zarządzanie różnorodnością.

## **Dostęp do informacji**

Artykuł 9 Konwencji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych mówi, że informacje mają być dostępne dla osób z niepełnosprawnością.<sup>5</sup> Organizacja, instytucja powinna być oznakowana piktogramami, tablicami informacyjnymi, makietami, tyflografikami.

---

<sup>5</sup> *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r.* Tekst opublikowany w Dzienniku Ustaw w dn. 25 października 2012 r., poz. 1169



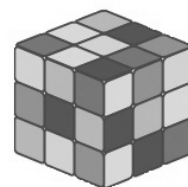
Do tworzenia komunikatów, informacji, dokumentów, a także stron internetowych, rekomenduję używanie uproszczonego języka polskiego (informacji „łatwej do czytania” - „easy-to-read”). Taki język jest przydatny dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, dzieci i młodzieży, obcokrajowców, osób, które mają trudności z czytaniem oraz osób niesłyszących. Zawarta w formie „easy-to-read” informacja jest łatwa do przeczytania i zrozumienia.

Jak ją stworzyć<sup>6</sup>:

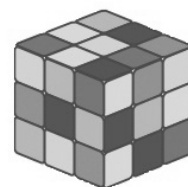
- używaj powszechnie znanych, łatwych do zrozumienia wyrazów i pojęć,
- jeśli musisz użyć skomplikowanych wyrazów, dokładnie je doprecyzuj,
- wyjaśniając, np. trudne wyrazy, używaj przykładów, najlepiej dobrze znanych z codziennego życia,
- w całym tekście, dokumencie używaj tych samych wyrazów na opisywanie tych samych rzeczy,
- nie używaj metafor,
- unikaj słów zapożyczonych z innych języków,
- nie używaj skrótów, a jeśli musisz, wyjaśnij je przy pierwszym pojawieniu się w tekście,
- staraj się nie używać procentów i dużych liczb. Zamiast tego, mów np. „mało” czy też „wiele”,
- używaj krótkich zdań,
- do czytelników, czytelniczek zwracaj się wprost - używaj słowa „ty”,
- używaj zdań pozytywnych a nie negatywnych np. „Powinieneś zostać do końca zebrania” zamiast „Nie powinieneś wychodzić przed końcem zebrania”,
- używaj raczej strony czynnej np. „Listonosz przyniesie paczkę” zamiast „Paczka zostanie dostarczona przez listonosza”,
- porządkuj informacje. Grupuj informacje na ten sam temat,
- powtarzaj ważne informacje,
- używaj prostych czcionek np. Arial i Tahoma. W tym samym tekście, dokumencie, publikacji, tych samych,
  - nie używaj czcionki efektów takich jak cieniowanie, obrysowanie, kursywy ani samych liter drukowanych,

---

<sup>6</sup>Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, Warszawa, 2010 r.



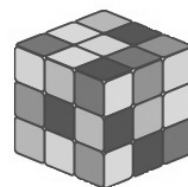
- zachowaj odstęp między literami
- używaj czcionki o rozmiarze co najmniej takim jak 14,
- bądź ostrożny, ostrożna z użyciem zaimków (części mowy zastępujących rzeczowniki np. ja, przymiotniki np. mój, przysłowki np. tam, liczebniki np. tyle). Dla lepszego zrozumienia lepiej jest ponownie użyć imienia lub nazwy własnej,
- nie używaj przypisów. Opisz je w prosty sposób w tekście,
- staraj się zachować prostą interpunkcję,
- unikaj znaków specjalnych, takich jak: /, &, <, \$ lub #,
- zaczynaj nowe zdanie w nowej linii i staraj się, by miało ono długość linii. Jeśli musisz napisać zdanie w dwóch liniach, przerwij je w miejscu, w którym ludzie w sposób naturalny robią pauzę, kiedy czytają ten tekst,
- nie przenoś wyrazów,
- używaj krótkich zdań, pojedynczo złożonych zdań. Ta zasada bardzo dobrze wpisuje się w specyfikę tworzenia tekstów informacyjnych czy prasowych. Jak najprostsze zdania stosuje się też w dziennikarstwie internetowym,
- używaj krótkich pogrubionych śródtytułów (nagłówków). Śródtytuł powinien mówić, o czym jest dany paragraf tekstu,
- nie umieszczaj zbyt dużo tekstu na jednej stronie,
- upewnij się, że ważne informacje są łatwe do znalezienia w tekście. Umieść informację na początku tekstu, wyróżnij ją pogrubieniem lub w ramce,
- używaj wypunktowań, od nowej linii, kiedy piszesz o dłuższej liście rzeczy,
- jeśli używasz wykresów lub tabel, które nie są polecane. Postaraj się, aby były proste i dobrze wyjaśnione,
- nie zapisuj tekstu w kolumnach,
- stosuj odstępy i szerokie marginesy,
- nie stosuj akapitów,
- numeruj strony dokumentów, publikacji, najlepiej w formacie np. „strona 2 z 4”,
- nie stosuj liczb porządkowych (mówiących o kolejności),
- używaj liczb arabskich np. 1, 2, 3,
- cyfry pisz liczbami nie słowami,
- staraj się używać czasu teraźniejszego, a nie przeszłego,



- staraj się unikać skrótowców (wyrazów, które utworzono z pierwszych liter wyrazów wchodzących w skład danego określenia np. UE – Unia Europejska),
- pisz pełne daty np. niedziela, 25 listopada 2012,
- nie używaj wzornictwa, grafiki, które mogą utrudniać przeczytanie i zrozumienie dokumentu, publikacji, strony internetowej,
- nie używaj tła, które utrudni odczytanie tekstu. Obrazki i wzory nie są odpowiednie jako tło. Ciemne kolory nie powinny być tłem. Przy użyciu kolorów, dbaj o kontrasty,
- unikaj pisania kolorowym drukiem. Są osoby, które nie rozróżniają barw. Przy kopiowaniu dokumentów na czarno-białym, powszechniejszym ksero, wszystkie kolory zmieniają barwę na szarą, którą trudno zobaczyć czy dalej powielić,
- stosuj ilustracje: zdjęcia, rysunki, symbole. Staraj się używać tego samego klucza ilustrowania w całym dokumencie,
- ilustracje umieszczaj bezpośrednio przy fragmencie tekstu, którego dotyczą. Dla powtarzających się obiektów, faktów dubluj też ilustracje,
- ilustracje powinny przedstawiać pojedyncze rzeczy, zjawiska, wyróżnione w tekście,
- używaj zawsze ilustracji dostosowanych do wieku osób, dla których skierowany jest tekst,
- długie (kilkadziesiąt stron druku) publikacje dziel na kilka broszur.

Rozumiem aspekty ekologiczne i ekonomiczne, którymi rządzą się Wasze organizacje, instytucje, ale ze względu na dostęp do informacji, nie używajcie pisma, które jest zbyt jasne lub zbyt słabo wydrukowane. Na okładce dokumentu, publikacji, umieść logotyp „tekst łatwy do czytania” (format europejski).

Informując o swojej organizacji, instytucji, a także do niej zapraszając, warto przygotować pakiety informacyjne. Powinny one zawierać broszury napisane w języku łatwym do czytania, także w alfabecie Braille'a (istnieją brajlowskie drukarki komputerowe) oraz piśmie wypukłym. W takim pakiecie, który ze względu na wartość i sposób przygotowania mógłby być wypożyczony, warto też umieścić informacje audio (najważniejsze jest, by była ona dobrze nagrana i wyraźnie odczytana, z przyczyn równości najlepiej przez osoby o różnej płci). Ze względu na postęp technologiczny pakiet powinien mieć wiele nośników tej samej informacji np. pen drive, płytę CD. Ze względu na częste w naszym kraju wykluczenie ekonomiczne osób z niepełnosprawnością i możliwość posiadania przez nie tylko starych urządzeń, warto informacje nagrać też na kasecie magnetofonowej.



Przygotowując druki, także wszelkie materiały promocyjne organizacji, instytucji, wybierajmy papier matowy, z którego łatwiej jest odczytać treść.

W przypadku reklamowania organizacji, instytucji plakatami umieszczonymi w siedzibie czy w przestrzeni miejskiej, należy pamiętać, o umieszczeniu ich na takiej wysokości by dzieci, osoby o niskim wzroście oraz osoby na wózkach mogły dostrzec i odczytać.<sup>7</sup>

### **Strony i serwisy internetowe**

Osoby z niepełnosprawnością narażone są na wykluczenie cyfrowe i dostępu do informacji. W tym celu rekomenduje się stosowanie przystosowanych stron, które są przyjazne wszystkim użytkownikom, użytkownikom internetu (zarówno osobom sprawnym jak i w wieku dojrzałym, które intensywnie korzystają z komputera i mają zmęczony wzrok, słabiej wykształconym czy też dopiero uczącym się - dzieci i młodzież). W przypadku stron i serwisów również stosuje się projektowanie uniwersalne.

W Polsce istnieje prawo dotyczące wirtualnej dostępności - Ustawa o informatyzacji podmiotów realizujących zadania publiczne i Rozporządzenie wykonawcze do Ustawy. Aby je stworzyć, najlepiej przestrzegać międzynarodowych standardów Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, które opracowuje World Wide Web Consortium<sup>8</sup>.

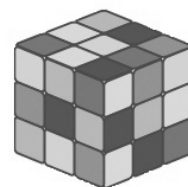
Osoby z niepełnosprawnością mogą mieć dostęp do serwisu, strony internetowej, gdy jego treść jest zrozumiała a nawigacja wygodna. Należy spełnić oba te warunki (informacyjny i techniczny). Nie wymaga to specjalnych, drogich zabiegów, ale umiejętności, wypracowanych nawyków i dobrej woli osób tworzących i aktualizujących serwis oraz piszących do niego treści. To właściciel, czyli także instytucja, organizacja, jest odpowiedzialny za dostosowanie danego serwisu do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Właściciel powinien także mieć wpływ na sposób redagowania treści pojawiających się w wirtualnej przestrzeni.

Dostępny serwis lepiej się pozycjonuje we wszystkich wyszukiwarkach, dzięki czemu staje się skutecznym narzędziem propagowania treści. Dodatkowo serwisy przygotowywane i zarządzane z myślą o dostępności są wygodniejsze w użyciu w urządzeniach mobilnych. W Polsce obecnie co

---

<sup>7</sup>Standardy kształtowania przestrzeni miejskiej z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych. Dla miasta Gdyni. Raport z warsztatów mających na celu skonsultowanie standardów kształtowania przestrzeni miejskiej z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych dla miasta Gdyni. Politechnika Gdańska, Gdynia, 2012 r.

<sup>8</sup> Dominik Paszkiewicz *Dostępne strony. Dostępność serwisów internetowych – podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa, 2011 r.





piąty internauta, internautka ma telefon typu smartfon, za pomocą którego łączy się z siecią<sup>9</sup>.

W procedurze przetargowej dotyczącej stron, serwisów internetowych, należy wymagać od wykonawcy dostępnej strony i/lub serwisu internetowego.

Niewidomi użytkownicy, użytkowniczki komputerów korzystają z nich dzięki syntezie mowy (mechanicznej zamianie tekstu zapisanego za pomocą znaków na wypowiedź w postaci dźwiękowej) oraz czytnikowi ekranowemu (screen reader). Czytnik ten, to program komputerowy, który rozpoznaje i interpretuje dane dotyczące tekstu i przedstawia je użytkownikowi, użytkowniczce jako głos lub przesyła do drukarki brajlowskiej. Również strony internetowe są przetwarzane przez czytnik, do czego potrzebują struktury HTML (hipertekstowego języka znaczników).

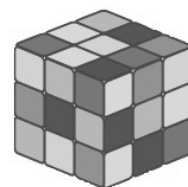
Osoby niedowidzące potrzebują specjalnych programów powiększających (nawet do 16 razy). Ale przy mniejszym stopniu wady wzroku po prostu powiększają tekst na stronach internetowych. Dlatego powinna się tam znaleźć również taka funkcja. Bardzo ważny jest prawidłowy kontrast kolorystyki strony. Należy pamiętać, że kolory są różnie odbierane przez różne osoby. Dlatego najlepiej zbudować stronę tak, by osoba miała możliwość samodzielnej modyfikacji kolorystyki. Proponowane są trzy podstawowe opcje: czarne litery na białym tle, białe litery na czarnym tle i żółte litery na czarnym tle<sup>10</sup>. Ze względu m. in. na użytkowników, użytkowniczki z zaburzeniami widzenia barw, kolory nie mogą odgrywać dużej wagi w przekazywaniu informacji.

Z kolei animacje i banery zamieszczane na stronach internetowych mogą być niebezpieczne dla osób cierpiących na padaczkę fotogeną. Mogą wywołać atak tej choroby. Poza tym banery rozpraszają osoby mające problem ze skupieniem uwagi. Rzadko są dostępne z poziomu klawiatury. Z tego powodu użytkownicy, użytkowniczki z niepełnosprawnością ruchową nie mogą z nich skorzystać. Treść banerów nie jest też dostępna dla niewidomych użytkowników, użytkowniczek czytników ekranu.

Dla osób z niepełnosprawnością słuchu przy budowanie stron internetowych najważniejsza jest redakcja informacji. Musi być ona napisana krótko i w formie zdań pojedynczych. Proste i przejrzyste redagowanie tekstów jest zgodne z prawidłami dziennikarstwa, szczególnie internetowego.

<sup>9</sup> *Mobilny konsument w świecie mobilnego internetu*. Interaktywny Instytut Badań Rynkowych, Warszawa 2012 r.

<sup>10</sup> *Standardy kształtowania przestrzeni miejskiej z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych. Dla miasta Gdyni. Raport z warsztatów mających na celu skonsultowanie standardów kształtowania przestrzeni miejskiej z uwzględnieniem potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych dla miasta Gdyni*. Politechnika Gdańska, Gdynia, 2012 r.



Osoby z niepełnosprawnością ruchową mają często problem z samą obsługą komputerów i innych urządzeń. Istnieją dla nich specjalistyczne klawiatury, jednak kupuje się je na zamówienie i są dość kosztowne.

Ze względu na osoby z niepełnosprawnością ruchową nie rekomenduje się opierania nawigacji stron na skrótach klawiaturowych. Często nie są one w stanie dokonać użycia kombinacji dwóch lub więcej klawiszy w celu wykonania funkcji. Niestety brakuje oprogramowania, które rozumiałoby język polski i możliwa byłaby praca przy komputerze z użyciem komend głosowych.

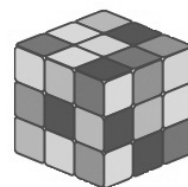
Osoby z niepełnosprawnością, z zaburzeniami poznawczymi i intelektualnymi stanowią największą grupę osób narażonych na wykluczenie z dostępu do informacji. Do grupy tej należą osoby:

- z ilorazem inteligencji znacząco niższym niż przeciętny,
- z dysleksją,
- z nadpobudliwością (ADHD) oraz wszelkimi innymi chorobami utrudniającymi skupienie,
- z autyzmem,
- z chorobą Alzheimera,
- z zaburzeniami lękowymi, depresją i schizofrenią,
- z przebytymi stanami neurologicznymi,
- z niskim wykształceniem.

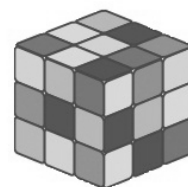
Pracę z Internetem dla tej grupy osób ułatwia opisywana już w niniejszym artykule zasada „easy-to-read”. Informacja łatwa do czytania przysłuży się też osobom uczącym się języka polskiego, dzieciom i osobom niesłyszącym. Zasady formułowania tekstów są podobne jak w tekstach i publikacjach. Poniżej znajdują się wskazówki mające na celu zwiększenie dostępności serwisu:

- strony internetowe powinny być w całości łatwe do czytania,
- na stronie nie powinno znajdować się zbyt wiele informacji,
- na stronie głównej powinien znajdować się wyraźny link do wszystkich działów, które są opracowane w tekście łatwym do czytania oraz kontakt, także pocztowy, do instytucji, organizacji,<sup>11</sup>
- przyciski do powiększania rozmiaru pisma powinny być duże i wyraźne,
- strona wyposażona w pasek nawigacji. Powinno się na niego kliknąć jeden raz, żeby wrócić do strony głównej,
- pasek powinien być duży i wyraźny i znajdować się zawsze w tym samym miejscu w każdej

<sup>11</sup> *Informacja dla wszystkich. Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia.* Biuro Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, Warszawa, 2010 r.



- odsłonie strony internetowej. Może zawierać maksimum siedem lub osiem przycisków,
- przechodzenie z jednej części strony do innej (szczególnie następnej, poprzedniej i głównej) powinno być bardzo łatwe,
  - nagłówki na pasku powinny być wyraźne i łatwe do zrozumienia. Można na stronie głównej umieścić wyjaśnienie nagłówków,
  - dla przejrzystości, zalecane jest stosowanie pojedynczego paska nawigacji,
  - najlepiej jest zmieścić cały tekst na ekranie. Na górze strony warto umieścić spis treści, jeśli treść będzie wykraczać poza stronę i koniecznie będzie scrollowanie. Bardzo niepolecane jest przesuwanie strony w boki, aby przeczytać tekst,
  - istotny jest łatwy powrót do góry strony i do końca każdej części tekstu,
  - pomiędzy częściami zredagowanego na potrzeby internetu tekstu powinny być zachowane odstępy,
  - podkreśleń powinno się używać tylko do oznaczenia linków. Odkliknięte linki najczęściej zaznacza się kolorem: niebieskim – przed kliknięciem, fioletowym – kliknięty,
  - nie powinno używać się grafik czy banerów jako linków,
  - dobrą praktyką jest umieszczenie słowniczka terminologii specyficznej dla danej dziedziny, jako oddzielnej strony, dobrze wyróżnionej w menu. Jeszcze lepiej jest utworzyć odnośnik do niego w samym tekście, w miejscu użycia trudnego terminu. Można też stosować odniesienia do słownika czy encyklopedii internetowej np. Wikipedii,
  - należy unikać pop upów, wyskakujących obrazków, działów otwierających się same w nowych oknach. Są one trudne do zrozumienia i komplikują odbiór strony,
  - ułatwieniem na stronie jest założenie na niej wyszukiwarki,
  - na stronie można umieścić symbol „tekst łatwy do czytania”. Warto też otagować stronę zwrotami „łatwe do czytania” i/lub ”easy-to-read”,
  - projektując strony warto zadbać, żeby były „lekkie”. Przekłada się to na małą ilość grafiki, ale żeby „ładowały się” one jak najszybciej. Osoby wykluczone ekonomicznie używają czasem starych komputerów, mają bardzo powolne łącza internetowe lub mają bardzo ograniczony, użyczony czas na korzystanie z internetu. Być może właśnie dlatego w organizacji, instytucji, warto zainstalować stanowisko komputerowe (najlepiej z mówiącym oprogramowaniem i słuchawkami) dla klientów, klientek, a przynajmniej umożliwić dostęp do Internetu na zasadzie sieci bezprzewodowej.



## Transinkluzywność

Transinkluzywność to włączanie osób transpłciowych (w największym uproszczeniu - osób, które odczuwają niewłaściwość roli związanej z płcią biologiczną<sup>12</sup>) w działania organizacji, instytucji.

W ramach organizowanych we wrześniu 2012 roku w Warszawie w Kampanii Przeciw Homofobii „Bliżej – warsztatach transinkluzywności” przygotowanych i prowadzonych przez Agatę Chaber i Pat Kulkę stworzono rozwiązania służące wypracowaniu polityki włączania osób transpłciowych w działania organizacji pozarządowej i organizowane wydarzenia. Osoby uczestniczące w warsztatach „Bliżej -...” rekomendowały przygotowywanie niepodpisanych identyfikatorów, które wypiszą osoby uczestniczące w takiej formie, w jakiej chcą.

Język prowadzenia spotkań/szkoleń/przemówień/warsztatów/zajęć/wydarzeń, ale także rekrutacji i ewaluacji projektów powinien być możliwie neutralny płciowo. W ankietach rekrutacyjnych, ewaluacyjnych, powinno się pytać o przynajmniej trzy formy płci, a same dokumenty w miejscu płć zawierać odpowiedź „inna”.

Publikuję fragment ankiety rekrutacyjnej wolontariuszy, wolontariuszki jednej z londyńskich organizacji zajmującej się zdrowiem. Jak widać, osoby mogą zidentyfikować się z jedną z czterech płci kulturowych, wpisać własne określenie swojej tożsamości płciowej lub nie określać się.

## Gender

---

- |                                      |   |   |
|--------------------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> Female      | <input type="checkbox"/> Intersex             | <input type="checkbox"/> Male           |
| <input type="checkbox"/> Transgender | <input type="checkbox"/> Other (please write) | <input type="checkbox"/> Rather not say |

## Płeć kulturowa

---

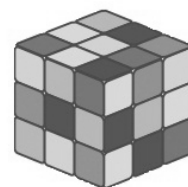
- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kobieta            | <input type="checkbox"/> Osoba interseksualna | <input type="checkbox"/> Mężczyzna      |
| <input type="checkbox"/> Osoba transpłciowa | <input type="checkbox"/> Inna (jaka)          | <input type="checkbox"/> Wolę nie mówić |

Toalety w miejscu prowadzenia szkoleń nie powinny być oznaczone piktogramem, a napisem WC.

Osoby prowadzące i uczestniczące w warsztacie „Bliżej...” rekomendują rozpoczynanie spotkań

---

<sup>12</sup>Małgorzata Urban „Transseksualizm czy urojenia zmiany płci? Uniknąć błędnej diagnozy” *Psychiatria Polska*, Polskie Towarzystwo Psychiatryczne, Kraków, 2009, tom XLIII, numer 6, s. 719-728.



czy wydarzeń edukacyjnych od zapytania o imiona i o preferowane końcówki czy formy. Można powiedzieć, że to zaawansowane porady. Tymczasem, szczególnie w instytucjach, gdzie wymagane jest legitymowanie czy sprawdzanie danych osobowych klientów, klientek, osoby pracujące nie wiedzą, jak zwracać się do osób transpłciowych.

W Polsce, mimo lobbingu fundacji Trans-fuzja, jedynej polskiej organizacji zajmującej się adwokaturą osób transpłciowych, nie występują dokumenty – legitymacje mówiące o transpłciowości dla osób będących w przejściowej fazie korekty/zmiany płci.

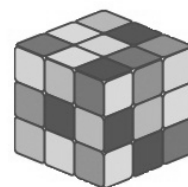
Kilka lat temu wraz z grupą edukatorek i trenerek związanych głównie z Uniwersytetem Gdańskim opracowałyśmy warsztaty profesjonalnej obsługi osób transpłciowych w służbach mundurowych. Realizowane były one dla pomorskiej policji, która zaprosiła nas do współpracy po pismach interwencyjnych prawnocłowieczych organizacji pozarządowych będących odpowiedziami na skargę osoby transpłciowej na służby. Opracowane z osobami transpłciowymi oraz polskimi organizacjami LGBTQ porady, zgodne są z rekomendacjami fundacji Trans-fuzja powstałymi podczas warsztatów „Oswajanie transpłciowości”. Wskazują one, iż najlepiej spytać klienta, klientkę o preferowaną formę językową. Takie pytanie będzie traktowane jako przejaw wrażliwości.

### **Miejsce przyjazne dla dzieci**

Instytucja, organizacja może zarówno być przyjazna dla dzieci jak i umożliwiać godzenie ról rodzinnych i zawodowych kobiet i mężczyzn – pracowników, pracownic, wolontariuszy, wolontariuszek, klientów, klientek - spełniając kilka prostych warunków. Warto wyznaczyć pomieszczenie na strefę karmienia piersią. Jeśli nie możemy pozwolić sobie na udostępnienie na ten cel pokoju, wystarczy ustawiony w możliwie intymnym miejscu wygodne krzesło, fotel. Posiadając takie udogodnienie, można promować swoją organizację, instytucję np. w ramach programu Strefa Karmienia Piersią<sup>13</sup>, a matki karmiące piersią będą mogły kontynuować aktywny styl życia, czyli m. in. załatwiać codzienne sprawy.

W instytucji, organizacji, powinny się też znajdować miejsca do przewijania dzieci. Świetnie sprawdzają się wydzielone pokoje zabaw dla starszych dzieci. Uniwersytet Masaryk w Brnie (Czechy) posiada Dziecięcy kącik, w którym, po wcześniejszym umówieniu się, można (zarówno kadra jak i osoby uczące się tam) bezpłatnie zostawić pociechy pod opieką studentów,

<sup>13</sup>[www.strefakarmieniapiersia.pl](http://www.strefakarmieniapiersia.pl)



studentek, pedagogiki, psychologii, którzy w Kąciuku nabierają niezbędnego w dalszej pracy doświadczenia z dziećmi w różnym wieku<sup>14</sup>.

Przestrzegam jedynie przed umieszczaniem przewijaków wyłącznie w damskich łazienkach oraz nazywanie miejsc np. „pokojem matki z dzieckiem”. Działa to wykluczająco i demotywujuco na mężczyzn (ojców, opiekunów dzieci). Co z kolei może negatywnie odbić się na godzeniu ról rodzinnych i zawodowych kobiet i mężczyzn.

### **Biogram**

Anna Urbańczyk - aktywistka praw człowieka, trenerka równościowa, koordynatorka projektów społecznych. Członkini Kampanii Przeciw Homofobii, Towarzystwa Edukacji Antydyskryminacyjnej, współtwórczyni i działaczka Trójmiejskiej Akcji Kobiecej TAK!. Współpracuje z magazynem „Replika” i portalami Feminoteka, Równość.info i Homoseksualizm.org.pl.

Więcej informacji: [www.warsztatyrownosciowe.pl](http://www.warsztatyrownosciowe.pl)

### **Kontakt:**

Anna Urbańczyk e-mail: [anna.urbanczyk@warsztatyrownosciowe.pl](mailto:anna.urbanczyk@warsztatyrownosciowe.pl), tel. 604 481 969

---

<sup>14</sup>[www.detko.fss.muni.cz](http://www.detko.fss.muni.cz)

