



Przedstawiam drugą część z cyklu artykułów dotyczących Savoir Vivre w stosunku do osób niepełnosprawnych. W tej części przedstawię jak stosownie zachowywać się w momencie spotkania z osobą głuchą bądź niedosłyszającą.

Pierwsza część dotyczyła kontaktów z osobami niewidomymi oraz niedowidzącymi.

Parę lat temu, w swojej krótkiej karierze sprzedawcy kredytów, spotkałem się z osobami głuchymi. Trzyosobowa rodzina chciała kupić nowy samochód na kredyt. Nie jest trudno wyobrazić sobie, że zadanie w pierwszej chwili wydawało mi się prawie niewykonalne. Dla każdego, kto nie ma styczności z kredytami na co dzień, nie jest to sprawa łatwa. Druczki, kruczki tony papierów, oświadczenia, zaświadczenia, wszystkie te zawiłości nawet dla kogoś pełnosprawnego są pewnego rodzaju czarną magią. Trzeba było wiele razy powtarzać te same zdania, żeby klient zrozumiał. Jak to zrobić, jeżeli klientem jest osoba głuchoniema? Przecież jej też się należy pełna i wyczerpująca informacja na temat tego kredytu. Musi dokładnie zrozumieć wszystkie pułapki, jakie się wiążą z takim zobowiązaniem. Niestety żadna szkoła ani studia nie przygotowała mnie na takie spotkanie. Pracodawca też nie miał pojęcia, co zrobić, żeby wszyscy byli zadowoleni. Z perspektywy czasu wiem, że popełniłem wtedy kilka błędów, jednak szczęśliwa rodzina odjechała nowiutkim samochodem.

Od czego wtedy powinienem zacząć? Przede wszystkim od zorientowania się, jaki sposób komunikacji osoba głucha preferuje. Nie znam języka migowego, zresztą nie wszystkie osoby niedosłyszające znają ten język. Część takich osób potrafi doskonale odczytywać wypowiedzi z ust rozmówcy (dopiero po chwili się zorientowałem, że lepiej będzie nie "mówić do kartki" tylko powoli artykułować każde słowo wprost do mojego niedosłyszającego klienta). Po kilku nieudolnych próbach dogadania się zacząłem niezrozumiałe terminy zapisywać po prostu na kartce i to był strzał w dziesiątkę.

Mowa osób głuchych często jest mało wyraźna i bez treningu w słuchaniu czasami jest bardzo ciężko cokolwiek zrozumieć. Dlatego też na samym początku naszych kontaktów zwykła kartka okazała się niezastąpiona. Później nauczyłem się, rozumieć oraz mówić w sposób trochę głośniejszy niż zazwyczaj oraz dużo wolniej. Ważne jest to, żeby nie krzyczeć ani mówić jakoś szczególnie głośno, po prostu to nic nie zmienia w jakości komunikatu. Trzeba też pamiętać o stosowaniu krótkich zdań. Jedno zdanie, jedna informacja. W najprostszy możliwy sposób tak, jakbyś mówił w obcym dla siebie języku. Nie staraj się też w jakiś szczególny sposób artykułować poszczególnych głosek, możesz zniekształcić odbiór komunikatu. Jeżeli będziesz

do tego utrzymywał kontakt wzrokowy, nie jest głupim pomysłem pomaganie sobie gestami i mimiką. Jak przy tym będziesz cierpliwy, na pewno się dogadacie.

Jeżeli wiesz, że czeka Cię rozmowa z osobą niedosłyszącą, na przykład chcesz ją zatrudnić w swojej firmie, pamiętaj, żeby rozmowa odbywała się w sprzyjających warunkach. Sala wypełniona po brzegi różnymi ludźmi, biuro, gdzie dzwonią telefony nie jest najlepszym rozwiązaniem. Postaraj się, aby rozmowa odbyła się w jak najcichszym pomieszczeniu, najlepiej "jeden na jeden". Twoja twarz powinna być dobrze oświetlona, przecież ktoś może zechcieć z niej czytać. Niestety to jest sytuacja idealna, gdzie możemy się przygotować do rozmowy. Są sytuacje gdzie jest po prostu głośno, gdzie rozmawia między sobą kilka osób. Osoba głucha widzi wtedy te osoby pod różnymi kątami, co chwilę ktoś inny mówi, często w inny sposób od poprzednika, czasami bardzo szybko, może po prośbieniu widzieć twarzy i nie odczyta komunikatu. Wtedy można stając "twarzą w twarz" krótko streścić taką rozmowę osobie głuchej. Osoby głuche wiedzą, że ich komunikat może być niewyraźny. Nie bój się pytać do skutku, aż zrozumiesz. Osoby głuche są na ogół przyzwyczajone do konieczności dłuższego wyjaśniania.

Podsumowując

1. Osoba głucha musi zobaczyć, że chcesz przekazać jej komunikat. W tym celu dynamicznie zamachaj ręką, delikatnie dotknij ramienia lub przedramienia. Możesz poprosić osobę stojącą bliżej, żeby pomogła zwrócić na ciebie uwagę.
2. Zorientuj się, jak Twój rozmówca chce się komunikować ? czy czyta z ust, czy woli przeprowadzić rozmowę zapisując komunikaty na kartce.
3. Rozmawiaj *face to face*, pamiętaj, żeby Twoja twarz była dobrze widziana.
4. Nie odwracaj się w trakcie mówienia, nie mów też "do kartki", którą masz na biurku.
5. Staraj się przeprowadzać rozmowę w cichych pomieszczeniach.
6. Pamiętaj, żeby mówić jak najprostszymi zdaniami, unikać nietypowych terminów i slangu.
7. Utrzymuj kontakt wzrokowy. Wspieraj wypowiedzi gestami i odpowiednią mimiką.
8. Jeżeli rozmowa toczy się w większej grupie, możesz ją streścić w kilku zdaniach już bezpośrednio.
9. Jeśli nie zrozumiałeś, co chciał przekazać Ci Twój rozmówca ? poproś o powtórzenie.
10. Cierpliwość i życzliwość to często więcej niż połowa sukcesu.

Opracowałem na podstawie własnych obserwacji oraz broszurki wydanej przez Uniwersytet Warszawski, Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych, *Jak zachować się wobec osoby niepełnosprawnej czyli krótka lekcja savoir vivre*.
Warszawa 2008