

# Zasady udzielania pomocy podróżnym niepełnosprawnym na dworcach kolejowych

Janusz POLIŃSKI<sup>1</sup>

## Streszczenie

Specyfikacja interoperacyjności nr 2008/164/WE nakłada na zarządców stacji obowiązek opracowania strategii dostępu osób niepełnosprawnych do infrastruktury pasażerskiej. Personel wyznaczony do kontaktów z podróżnymi powinien być szkolony także w zakresie *savoir vivre'u* i dobrych praktyk w relacjach z osobami niepełnosprawnymi. W artykule przedstawiono zasady prawidłowego zachowania się pracowników kolei w bezpośrednich kontaktach z osobami niewidomymi i słabowidzącymi, niesłyszącymi i niedosłyszącymi, niesłysząco-niewidomymi, z osobami z niepełnosprawnością ruchową, z zaburzeniami mowy, obniżoną zdolnością poznawczą, zaburzeniami psychicznymi i innymi niedomaganiem oraz z osobami o odmiennym wyglądzie. Opisanie zasady mają na celu podniesienie jakości obsługi osób niepełnosprawnych korzystających z usług transportu kolejowego i ułatwienie szkolenia w tym zakresie.

**Słowa kluczowe:** transport kolejowy, podróżny niepełnosprawny, pomoc podróżnym niepełnosprawnym

## 1. Wstęp

Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku, dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w odniesieniu do osób o ograniczonych możliwościach poruszania się [2], nakłada na zarządców infrastruktury lub zarządców stacji wiele obowiązków, mających na celu podniesienie bezpieczeństwa podróżnych z niepełnosprawnością i jakości ich obsługi. Stąd też każda stacja *powinna dysponować dostępną w formie pisemnej strategią mającą na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom o ograniczonych możliwościach poruszania się przez cały czas pracy stacji i zgodnie z wymaganiami TSI. (...) Strategia zostanie wdrożona poprzez przekazanie odpowiednich informacji personelowi, procedury i szkolenie* [2].

Każde szkolenie pracowników kolei, wyznaczonych do kontaktu z podróżnymi niepełnosprawnymi, w zakresie równego ich traktowania z osobami pełnosprawnymi, ma wpływ na jakość obsługi tej grupy podróżnych. Pozwala traktować ich z należyтым szacunkiem, co wpływa na jakość oferty przewozowej i poprawę wizerunku kolei. Z tego względu bardzo ważna jest świadomość personelu kolejowego, np. w zakresie zachowań osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, a także problemów wynikających z jej zróżnicowania. Znajomość wszelkich barier i ograniczeń charakterystycznych dla poszczególnych rodzajów niepełnosprawności, pozwala personelowi kolejowemu świad-

czyć usługi wysokiej jakości, charakteryzujące się m.in. bezpieczeństwem, zrozumieniem potrzeb lub zachowaniem godności.

Osoba niepełnosprawna lub osoba o zmniejszonej sprawności ruchowej to osoba, której możliwość poruszania się jest ograniczona. Jest to skutkiem niesprawności fizycznej (umysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia, innej przyczyny niepełnosprawności lub wieku. Takie osoby wymagają specjalnej uwagi i dostosowania usług do szczególnych potrzeb tej grupy podróżnych.

Osoby niepełnosprawne i osoby z ograniczoną sprawnością ruchową mają takie same prawa jak inni obywatele do swobodnego poruszania się i wolnego wyboru różnych środków transportu, w tym korzystania z różnych rodzajów pociągów. Zabrania się dyskryminowania tych osób na każdym etapie podróży. Zgodnie z obowiązującym prawem nie należy odmawiać im możliwości dokonania rezerwacji lub przewozu z powodu ich niepełnosprawności, a także obciążać opłatami za udzielaną pomoc. Personel kolejowy na stacji i w pociągu powinien pomagać osobom z niepełnosprawnością i współdziałać z takimi osobami w różnych trudnych sytuacjach, które dla osób sprawnych nie stanowią problemu.

Niniejszy artykuł ma na celu wspomóc szkolenie pracowników kolei w zakresie *savoir vivre'u* i dobrych praktyk w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi.

<sup>1</sup> Dr inż.; Instytut Kolejnictwa, Zakład Dróg Kolejowych i Przewozów; e-mail: jpolinski@ikolej.pl.

## 2. Odpowiednie traktowanie osoby niepełnosprawnej

Osoby niepełnosprawne stanowią obecnie ponad 10% populacji w Europie. Zgodnie z wieloma aktami prawnymi o charakterze międzynarodowym, a także dokumentami krajowymi, osoby takie mają prawo do ochrony przed dyskryminacją i prawo równego traktowania oraz pełnego uczestniczenia we wszystkich aspektach codziennego życia, w tym do podróżowania transportem kolejowym. Osoba z niepełnosprawnością ma pewne ograniczenia, np. ruchowe, manualne, percepcyjne, intelektualne, jednak jako człowiek nie jest ograniczona. Z tego względu personel kolejowy na dworcu powinien pamiętać, że pomagając należy skupić się na osobie, a nie na jej niepełnosprawności.

Grupa osób z niepełnosprawnością jest bardzo różnorodna. Składają się na nią osoby z ograniczoną sprawnością ruchową, osoby z całkowitą lub częściową utratą słuchu, wzroku, a także osoby z obniżonymi sprawnościami poznawczymi lub osoby mające dolegliwości natury psychicznej. W tej grupie znajdują się osoby niejednokrotnie cierpiące na dolegliwości niewidoczne dla innych. Istnieją także osoby mające kilka niedomagań, które potęgują niepełnosprawność. Na dworcu, personel kolejowy stykający się z podróżnymi niepełnosprawnymi, powinien takie zróżnicowania w łatwy sposób rozpoznawać.

Jeżeli osobie niepełnosprawnej towarzyszy inna osoba, istotne jest zwracanie się bezpośrednio do osoby niepełnosprawnej, a nie do jej asystenta, tłumacza języka migowego, czy innej osoby asystującej niepełnosprawnemu. Jeżeli jednak pracownik kolei zauważy, że osoby takie czują się onieśmiałe lub zaniepokojone takim kontaktem, wówczas dalsza rozmowa powinna odbywać się za pośrednictwem osoby towarzyszącej.

W obecności osób niepełnosprawnych bardzo często czujemy się spięci i zakłopotani. Uczucie to potęguje się wówczas, jeżeli w życiu prywatnym nie mamy do czynienia z takimi osobami lub z nimi nie przebywamy. Odnosimy wówczas wrażenie, że jesteśmy o krok od popełnienia jakiejś gafy i często przez taką barierę wolimy nie reagować i nie odzywać się w ogóle z nadzieją, że sytuacja sama minie. Można jednak tego uniknąć, ucząc się poprawnych zachowań.

Ze względu na różnorodność niepełnosprawności, każda z nich wymaga odmiennego sposobu naszego zachowania. W poradniku [1] zawarto podstawowe zasady pozwalające pracownikowi kolei już na wstępie zrobić na osobie niepełnosprawnej dobre wrażenie.

Osobę z niepełnosprawnością należy traktować tak, jak pełnosprawnego członka społeczeństwa. Zakładanie, że z osobą niepełnosprawną nie da się porozumieć lub, że taka osoba na pewno czegoś nie zrobi, więc dlatego należy jej pomóc, jest bardzo krzywdzące. To prosta droga do zrażenia do siebie podróżnego niepełnosprawnego. Jeżeli czegoś nie wiemy – pytajmy. Wówczas osoba, nie tylko odpowiada na zadane pytania, ale to również docenia, uznając, że rozmówcy zależy na poprawnym postępowaniu.

Zanim cokolwiek zrobimy pytajmy, czy możemy pomóc. Tylko w sytuacjach, kiedy pomoc powinna być bezwzględna i oczywista, należy reagować bez pytania. Osoby niepełnosprawne często wykonują niektóre czynności wolniej, ale to nie oznacza, że chcą, aby ktoś to za nie zrobił. Nigdy nie należy z góry zakładać, że czegoś nie potrafią wykonać. Tak więc pomagamy dopiero po uzyskaniu zgody, a czasami także po otrzymaniu wyjaśnień.

Do osoby niepełnosprawnej należy zwracać się wprost, a rozmowa z drugim człowiekiem zawsze może okazać się cenną nauką. Trzeba zatem zwrócić uwagę na to, jak rozmawiamy z osobami niepełnosprawnymi aby ich do siebie nie zrazić i zachęcić do dalszego kontaktu. W niektórych przypadkach, do normalnego funkcjonowania osoby niepełnosprawnej potrzebny jest tłumacz migowy albo osoba towarzysząca.

W kontaktach z osobami niepełnosprawnymi należy stawiać tę osobę na pierwszym planie i unikać przestarzałych określeń, którymi zwykliśmy określać osoby niepełnosprawne: „kaleka”, „inwalida”, „upośledzony”, „sprawny inaczej”, „chory”, „cierpiący”, „przykuty do wózka” itp. Należy pamiętać, że wiele osób niepełnosprawnych nie lubi żargonowych, eufemistycznych określeń [1, 5].

Najbezpieczniej jest używać określeń „osoba niepełnosprawna” albo „osoba z niepełnosprawnością”. Należy unikać zwrotów, które sugerują, że jakaś przypadłość jest podstawową cechą danej osoby. Należy mówić „osoba niepełnosprawna”, a nie „niepełnosprawny”, „osoby niepełnosprawne”, a nie „niepełnosprawni”. Jeśli chodzi o konkretne formy niepełnosprawności, bezpiecznie jest mówić na przykład „osoba z porażeniem mózgowym”. Zdarza się jednak, że poszczególne osoby mają swoje własne preferencje, dlatego jeżeli nie mamy pewności, jakich słów używać – należy zapytać.

Jeśli rozmawiamy z osobą poruszającą się na wózku lub z zaburzeniami wzrostu nie powinniśmy nad takimi osobami górować. Możemy przykucnąć, podsunąć sobie krzesło, jeżeli jesteśmy w punkcie informacyjnym lub stanąć w niewielkiej odległości tak, aby rozmówca nie musiał podnosić głowy do góry. To nie jest komfortowa pozycja do konwersacji, należy zatem pamiętać, aby zawsze nasza twarz była na wysokości twarzy osoby z którą rozmawiamy.

Kwestia niepełnosprawności rozmówcy jest sprawą intymną, nawet jeśli jest widoczna na pierwszy rzut oka. Nie jest to najlepszy temat na pierwszą rozmowę, stąd też należy starannie dobrać temat rozmowy. Każdą rozmowę należy rozpocząć od przedstawienia siebie. Jeżeli jesteśmy z kimś innym, przedstawiamy siebie i drugą osobę.

W niektórych sytuacjach osoby niepełnosprawne potrzebują naszej pomocy. Pracownik kolei zawsze musi rozważyć, czy nie powinien zareagować bez prośby o pomoc i być gotowy do udzielenia niezbędnego wsparcia. Należy to jednak robić z wyczuciem tak, aby nie odbierać komuś prawa do samodzielności. W opracowaniu [8] wymieniono dziewięć drogowskazów z ogólnymi zasadami niezbęd-

nymi podczas kontaktu z osobami niepełnosprawnymi. Brzmiały one następująco:

1. Wobec osoby niepełnosprawnej zachowuj się tak samo, jak wobec każdej innej osoby spotkanej po raz pierwszy. Niepełnosprawność nie jest najważniejszą cechą człowieka, którego poznajesz, tak samo jak nie jest nią kolor skóry lub język, którym się posługuje.
2. Gdy proponujesz pomoc, czekaj na zgodę na jej przyjęcie i nie czuj się urażony ewentualną odmową. Pomagaj w taki sposób, w jaki życzy sobie tego osoba niepełnosprawna.
3. Traktuj niepełnosprawne osoby dorosłe tak, jak powinno traktować się ludzi dorosłych.
4. Pamiętaj, że człowiek, który nie widzi, nie jest identycznym elementem zbioru wszystkich ludzi niewidomych, człowiek, który nie słyszy – zbioru ludzi głuchych, a człowiek niepełnosprawny ruchowo – zbioru ludzi niepełnosprawnych ruchowo, tak jak ty nie jesteś identycznym elementem zbioru, np. wszystkich Polaków. Każdy człowiek jest inny – traktuj osoby niepełnosprawne w sposób indywidualny.
5. Kiedy rozmawiasz z osobą niepełnosprawną mów do niej, a nie do jej asystenta, czy kolegi, który stoi obok.
6. Nie zadawaj osobistych pytań dotyczących niepełnosprawności, ale też nie udawaj, że jej nie dostrzegasz. Bądź na tyle otwarty w rozmowie na temat niepełnosprawności, na ile jest otwarta osoba niepełnosprawna. Przesadnie nie unikaj lub w sztuczny sposób nie wycofuj się z rozmów na tematy związane ze zdrowiem.
7. Nie faworyzuj osób z uwagi na ich niepełnosprawność, nie musisz być dla nich bardziej miły niż dla pozostałych.
8. Staraj się zrozumieć to, co chce przekazać niepełnosprawny rozmówca, nawet jeśli będzie wymagało to poświęcenia większej ilości czasu i zwiększonego wysiłku. Bardziej frustrująca, niż konieczność wielokrotnego powtarzania komunikatu, jest świadomość, że nie zostało się zrozumianym.
9. Nie bój się popełniania błędów. Jeśli nie wiesz jak się zachować, pytaj osobę niepełnosprawną, w jaki sposób chce być traktowana. Twoje ewentualne nietaktowne zachowanie czy niezgrabność podczas pomagania, są niczym wobec obojętności.

Kierując się wymienionymi zasadami należy pamiętać, że w naszym społeczeństwie istnieje wiele negatywnych postaw i zachowań wobec osób z niepełnosprawnością. Nie wszystkie mogą być odnoszone do transportu kolejowego, tym niemniej warto o nich pamiętać i wystrzegać się takich postaw, wyróżniając [5]:

1. **Dokuczanie i wrogość**, która często przyjmuje postać agresji słownej. Wrogość w stosunku do niepełnosprawnych często występuje wśród dzieci, które niehamowane przez rodziców i wychowawców znęcają się nad niepełnosprawnymi rówieśnikami. Dużo zależy od podejścia nauczyciela, jego wiedzy na temat różnych rodzajów niepełnosprawności oraz istnienia szkół integra-

cyjnych. Takie zachowanie może np. zaistnieć w trakcie podróży wśród rówieśników niepełnosprawnych dzieci.

2. **Wykorzystywanie** – rozumiane jako korzystanie z trudnej sytuacji osób niepełnosprawnych do załatwiania różnych spraw, np. otrzymania wsparcia socjalnego przez rodzinę.
3. **Litowanie się** – litość ze strony otoczenia często wynika z fałszywych przekonań na temat osób niepełnosprawnych. Otoczenie często operuje pewnymi stereotypami, które, mimo że nie przystają do realiów, nadal pokutują w świadomości ogółu. Taką postawę często okazują osoby starsze, nieznające osobistej sytuacji osoby niepełnosprawnej.
4. **Infantyilizowanie** – w ogólnym pojęciu, podzielanym przez znaczną część społeczeństwa, osoba niepełnosprawna jest kimś, kto wymaga opieki. W dużej mierze zgadza się to z rzeczywistością, gdyż w wielu przypadkach niezbędna jest pomoc otoczenia. Generalizowane przeświadczenie o niskiej samodzielności powoduje jednak, że często takie osoby są postrzegane jak dzieci, które wymagają troski i opieki. Przeciwno takiemu traktowaniu występują osoby niepełnosprawne, które czują się równie dojrzałe, jak osoby pełnosprawne. Wyraźnie oddzielają one niepotrzebne im zachowania opiekuńcze od doraźnej pomocy, której potrzebują w niektórych sytuacjach.
5. **Ignorowanie i obojętność** wynikające często z niewiedzy otoczenia co do tego, jak należałoby się zachować w określonej sytuacji (brak gotowych schematów społecznej reakcji). Zachowanie obojętności jest łatwiejsze w sytuacji rozproszonej odpowiedzialności (np. w miejscach publicznych, gdzie jest wiele osób).
6. **Wykluczenie** – kiedyś łatwiej było wykluczyć osoby niepełnosprawne z życia społecznego, gdyż sprzyjała temu bierność samych zainteresowanych. Z drugiej strony nie były one tak widoczne na ulicach, co dodatkowo potęgowało niewiedzę otoczenia na temat niepełnosprawności i utwierdzało w przekonaniu, że jest to zbiorowość osób odseparowana od reszty społeczeństwa.
7. **Ciekawość** – ciekawość otoczenia, którą wzbudza niepełnosprawność, traktowana jest przez osoby niepełnosprawne jako powszechna reakcja, z którą się oswiają i którą starają się rozumieć, wychodząc z założenia, że każda inność przyciąga uwagę ludzi.

### 3. Osoby niesłyszące i niedosłyszące

*Osoby niesłyszące komunikują się między sobą za pomocą języka migowego, uważając się za członków mniejszości kulturowej i językowej. Nazywają siebie osobami Niesłyszącymi przez duże N, a określenie „głuchy” może być dla tych osób obraźliwe. Niektórzy mogą nie mieć nic przeciwko temu, ale bezpieczniej jest określać osoby, które częściowo utraciły słuch, lecz używają języka migowego, jako „niedosłyszące”, a osoby ze znaczną utratą słuchu jako niedosłyszące lub nie słyszzące [1].*

Tej niepełnosprawności nie widać. W odniesieniu do tej grupy wyróżnia się osoby, które nie słyszą od urodzenia i osoby, które utraciły słuch w późniejszym okresie życia. W pierwszym przypadku osoby używają z reguły języka migowego jako pierwszego języka. Zdarza się, że umiejętności czytania i pisania są niepełne, jako że trudno nauczyć się czytać i pisać w języku, którego się nigdy nie słyszało. Język migowy znacznie różni się od języka mówionego, ponieważ ma własną gramatykę, słownictwo oraz idiomatykę [1]. W drugim przypadku osoby bardzo często porozumiewają się, czytając z ruchu warg lub czytając informacje pisane, jako że znają język mówiony. W odniesieniu do takich osób szczególnego znaczenia nabiera sposób mówienia, co może mieć duży wpływ na zrozumienie tego, co chcemy przekazać. Zdecydowana poprawa czytelności wypowiedzianych słów wynika z umiarkowanego zwolnienia tempa mówienia, a także unikania złożonych i długich wypowiedzi. Należy przy tym unikać przesadnej artykulacji, co może zniekształcać odbiór wypowiedzianych treści.

Duże znaczenie mają warunki akustyczne i wizualne miejsca, w którym prowadzi się rozmowę z osobami głuchymi lub niedosłyszącymi [8]. Na dworcu kolejowym potrzeba takich rozmów dotyczy przede wszystkim punktu informacyjnego i kas. Trzeba zaznaczyć, że dworzec jest mało przyjaznym miejscem do rozmów. Wiele dźwięków otoczenia utrudnia konwersację. Dlatego pomieszczenia z informacją dworcową powinny być odpowiednio wyciszone, zapewniające właściwe warunki wizualne. Rozmowa powinna odbywać się w schemacie „jeden na jeden”. Twarz pracownika kolei powinna być odpowiednio oświetlona. Za taką osobą nie powinny znajdować się silne źródła światła, które mogłyby oślepić rozmówcę. Podczas informowania osoby niesłyszącej lub niedosłyszącej nie należy odwracać się, ani przesłaniać ust. Często jednak trudno zapewnić dobre warunki akustyczne na dworcu kolejowym, nie może to jednak oznaczać braku możliwości rozmowy pracownika kolei z takim podróżnym.

Osoby z zaburzeniami mowy (na przykład niedosłyszące lub niesłyszące) trudno zrozumieć. Jeżeli pracownik kolei nie jest pewien, co zostało powiedziane, nigdy nie powinien udawać, że rozumie (np. potakując). W takiej sytuacji należy poprosić o powtórzenie wypowiedzi. Nie należy obawiać się, że takim postępowaniem zdenerwujemy podróżnego. Osoby nie słyszące są w większości przyzwyczajone do konieczności dłuższego lub ponownego wyjaśnienia. Kiedy natomiast nie zostaniemy zrozumiani, nie należy powtarzać dokładnie wypowiedzianej kwestii. Swoją myśl powinniśmy wyrazić innymi, prostszymi słowami, łatwiejszymi w odbiorze. Mówiąc, powinniśmy dbać, aby nasze usta były dobrze widoczne.

Osoby niedosłyszące coraz częściej używają aparatów słuchowych oraz często czytają z ruchu warg. Aparat słuchowy może być używany łącznie z innymi urządzeniami, takimi jak np. pętla indukcyjna. Znane są także przypadki, że osoby nie słyszące lub niedosłyszące mają psy, które reagują na dźwięki [5].

### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Zwróć na siebie uwagę przez delikatne dotknięcie ramienia lub przedramienia osoby nie słyszającej lub niedosłyszącej, dynamicznie zamachaj ręką lub poproś bliżej stojącą osobę, aby pomogła w zwróceniu uwagi. Osoba nie słyszająca musi zobaczyć, że pracownik kolei chce się do niej zwrócić.
2. Zamiast domyślać się, należy spytać w jaki sposób osoba nie słyszająca lub niedosłysząca pragnie się porozumiewać. Czy rozmówca chce czytać z ust, czy woli przeprowadzić rozmowę zapisując komunikaty na kartce.
3. Osoby z dużą utratą słuchu, często nie potrzebują aparatu słuchowego. Są one jednak uzależnione od określonych warunków dobrej komunikacji takich, jak: dobra akustyka, tło bez hałasów, dobre oświetlenie, wyraźna mowa. Zapewnienie takich warunków na dworcu kolejowym nie zawsze jest możliwe.
4. Osoby posiadające dużą utratę słuchu, które przestały słyszeć w życiu dorosłym, mogą korzystać ze znaków i informacji w formie pisemnej, jeżeli taki rodzaj informacji jest możliwy. Dla takich osób mogą być przydatne także inne rodzaje informacji wizualnej.
5. W trakcie rozmowy należy starać się stanąć naprzeciwko źródła światła, nie należy odwracać się od osoby głuchej lub niedosłyszącej, a także zakrywać ust dłonią.
6. Nie należy mówić z przesadną artykulacją, zwalniając tempo wypowiedzi. Należy mówić wolno, patrząc na rozmówcę i jeżeli ma on trudności ze zrozumieniem, należy użyć innych słów. Wypowiedzi mogą być wspierane gestami i odpowiednią mimiką aby ułatwić zrozumienie. Można również zapisywać treści krótkich informacji, o ile ułatwi to konwersację.
7. Należy pamiętać, że osoby niedosłyszące doświadczają trudności, jeżeli ważne informacje są przekazywane jedynie komunikatami głosowymi lub jeżeli w głównych miejscach dworca nie ma pętli indukcyjnych. Odbiór informacji będzie także utrudniony na wszelkiego typu monitorach instalowanych na dworcach i w pociągach, gdy na ekranie brakuje napisów lub wyświetlanego tłumaczenia na język migowy.
8. Jeżeli rozmowa odbywa się w większej grupie osób, należy co pewien czas streszczać ją w kilku zdaniach.
9. Jeżeli pracownik kolei w czasie pierwszego kontaktu z osobą niedosłyszącą nie rozumie przekazu rozmówcy, wówczas powinien poprosić o powtórzenie wypowiedzi.

## 4. Osoby niewidome i słabowidzące

Osoby z dysfunkcją wzroku mogą potrzebować na terenie obiektu kolejowego przewodnictwa i asystowania w celu orientacji i wyboru kierunków do ważnych punktów usługowych. Jeżeli na dworcu kolejowym znajdują się ścieżki dotykowe, dotykowe pasy ostrzegawcze i wszystkie istotne miejsca znajdują się na mapach dotykowych, osoby

niewidome mogą podejmować próby samodzielnego poruszania się po stacji. Umiejętność taka będzie wzrastała w miarę kolejnych pobytów i zapoznawania się z topografią terenu. Wykorzystywanie elementów dotykowych przez osoby niewidome i słabowidzące wymaga ich bieżącego utrzymania w przydatności eksploatacyjnej. Obsługa porządkowa dworca kolejowego powinna być poinstruowana, aby na ścieżkach dotykowych nie znajdowały się żadne przeszkody; przeszkody powinny być usuwane natychmiast po zauważeniu. Obecnie nagminnie ustawiane są takie przeszkody, zwłaszcza przy okienkach kasowych (rys. 1).

Pomimo tego, że osoby słabowidzące mogą po części widzieć, to jednak w wielu przypadkach potrzebują pomocy w odnalezieniu drogi do konkretnego wagonu w pociągu lub wyjścia z dworca. Jest to szczególnie istotne w tych obiektach, gdzie nie ma elementów dotykowych.

Jeżeli pracownik kolei towarzyszy osobie niewidomej podczas przejścia, np. z hali dworcowej na peron, należy uprzedzić o zbliżających się przeszkodach i zmianach w terenie. Samo „proszę uważać” – nie wystarcza. Odchodząc, nie zostawiamy osoby niewidomej na środku peronu, tylko przy czymś konkretnym (np. przy wiacie), z jednoczesnym opisem usytuowania wszystkich elementów dookoła wiaty i oznakowania elementami dotykowymi krawędzi peronu. Jest to istotne ze względu na to, że w Polsce oznakowania dotykowe względem strefy zagrożenia i krawędzi peronu są różnie umiejscowione.

Pracownik kolei asystujący osobie niewidomej powinien pamiętać o konieczności udzielania, możliwie jak najczęściej, komunikatów słownych opisujących zdarzenia, które dla niewidomego są niedostępne. Należy także opisywać zdarzenia, które nie mają charakteru dźwiękowego. Jeżeli asystująca osoba zamierza oddalić się od niewidomego, powinna to sygnalizować głośno o tym informując. Należy pamiętać, że jeśli osoba niewidoma uświadomi sobie, że przez pewien czas mówiła „w próżnię”, jest to dla niej wyjątkowo przykre.

Większość osób niewidomych lub słabowidzących do poruszania się używa białej laski lub psa – przewodnika. Dla obsługi dworca powinien to być wystarczający sygnał, że takim osobom należy pomóc.

Osoby niewidome lub słabowidzące, które na dworcu kolejowym znalazły się po raz pierwszy, bardzo często mają problemy z orientacją, a nie z samą mobilnością. Udzielana im przez pracownika kolei pomoc, powinna uwzględniać specyficzne potrzeby tej grupy podróżnych. Jeżeli dworzec ma na wyposażeniu wózek inwalidzki, osoba niewidoma może poprosić o jego użycie. Jeżeli jednak podróżny o taki sprzęt nie prosi, proponowanie jego użycia przez personel kolejowy jest nieestosowne. Należy podkreślić, że wózki inwalidzkie mogą być częściej wykorzystywane przez osoby niewidome na tych dworcach, na których nie ma oznakowania elementami dotykowymi.

Pomagając osobie niewidomej, zazwyczaj musimy ją dotknąć. Należy pamiętać, że w takich sytuacjach wkraczamy w przestrzeń, w której należy zachowywać się ze szczególnym wyczuciem. Zanim dotkniemy osobę niewidomą, aby pomóc jej wejść do wagonu, należy uprzedzić ją o tym, na przykład najlepiej zaproponować jej swoje ramię, a nie chwytać za rękę. Taki ruch mógłby zachwiać jej równowagę.

Podczas rozmowy z osobą niewidomą nie należy unikać słów: „zobaczyć”, „widzieć”, „ogłądać” [8]. Słowa te należy stosować w naturalny sposób i nie powinno się poprawiać po ich użyciu. Przebywając wśród ludzi widzących, osoby niewidome bardzo często przyswajają słownictwo związane z poznawaniem wzrokowym i dlatego w naturalny sposób używają zwrotów takich, jak „widziałem ten rozkład jazdy”, „widziałem się wczoraj z pracownikiem kolei”.

#### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Zwracając się do osoby niewidomej lub słabowidzącej, pracownik kolei powinien się przedstawić, podając swoje stanowisko służbowe. Należy mówić bezpośrednio



Rys. 1. Przeszkody na ścieżce prowadzącej do kas na dworcu Szczecin Główny [fot. autora]

- nio do osoby niewidomej. Każde oddalenie się musi być poprzedzone stosowną informacją.
2. Jeżeli pracownik kolei chce zaoferować niewidomemu podróżnemu swoją pomoc, np. przy sprowadzaniu ze schodów, odnalezieniu drogi, przejściu przez drzwi, powinien zapytać, czy ta osoba na pewno sobie tego życzy. W przypadku, kiedy osoba niewidoma wyraża chęć skorzystania z pomocy, należy zawsze zapytać w jaki sposób chciałaby, aby jej przewodzić. Część osób woli trzymać ramię prowadzącego, część czuje komfort, kiedy jest trzymana. W pierwszym przypadku należy pozwolić osobie niewidomej chwycić za ramię tuż powyżej łokcia, co powinno dać prowadzonemu poczucie kontroli i bezpieczeństwa. W drugim przypadku należy trzymać osobę niewidomą pod rękę. Podczas prowadzenia niewidomego należy opisywać drogę, którą się przemierza, np.: „teraz skręcamy w lewo, dochodzimy do schodów, jest pięć stopni, skręcamy w prawo, musimy ominąć kosz na śmieci” i temu podobne.
  3. Prowadząc osobę niewidomą na peron, należy po wejściu opisać, w jaki sposób są rozlokowane różne elementy jego wyposażenia. Jeżeli osoba chce usiąść, należy pomóc dotrzeć do miejsca. Należy pamiętać, aby nie popychać podróżnego w kierunku miejsca, ani nie sadzać. Po dojściu do miejsca należy użyć komunikatu słownego, np. „miejsce jest po prawej stronie, naprzeciwko Pani / Pana. Można także położyć rękę osoby niewidomej na oparciu miejsca, na którym można usiąść. Należy także wyjaśnić, w jakim stosunku do innych elementów peronu znajduje się wykorzystywane miejsce siedzące. Można także wyjaśnić, że dotykowa linia ostrzegawcza znajduje się, np. w odległości dwóch metrów od siedzącego, a pociąg wjedzie na tor przed siedzącym. W przypadku peronów dwukrawędziowych, nie należy sadzać osoby niewidomej oczekującej na pociąg w taki sposób, aby tor na który on wjedzie znajdował się z tyłu siedzącego. Obejście ławki, przy której mogą znajdować się bagaże innych podróżnych może stanowić dodatkową trudność dla osoby niewidomej.
  4. Jeżeli osoba niewidoma podróżuje z psem przewodnikiem, nie należy go głaskać, gwizdać, inicjować zabawy, ani karmić. Taki pies został wyszkolony do pomocy osobie niewidomej i nie należy go rozpraszać. Nie można chwycić specjalnej uprzęży psa, ponieważ osoba z dysfunkcją wzroku musi go kontrolować. Niektórzy właściciele psów przewodników wolą iść obok asystenta kolejowego, bez trzymania za rękę. Mogą także występować przypadki, kiedy pracownik kolei idzie przodem, a za nim podąża pies przewodnik, prowadzący osobę niewidomą.
  5. Nie należy dotykać łaski osoby niewidomej. Jeśli osoba niewidoma gdzieś ją położy, nie należy jej przekładać, ponieważ osoba niewidoma będzie miała trudności z jej odnalezieniem. Należy jednak uprzedzić, gdy pozostawiona łaska jest przeszkodą dla innych podróżnych.
  6. Prowadząc osobę niewidomą lub słabowidzącą należy ostrzegać o wszystkich przeszkodach znajdujących się na drodze. Należy także tłumaczyć pochodzenie głośniejszych dźwięków, gdyż mogą one być opacznie rozumiane przez osoby z dysfunkcjami wzroku. Jeżeli na trasie przemieszczania znajdują się schody, należy poinformować, czy po nich będziemy wchodzić, czy schodzić. Podchodząc do drzwi informujemy, jaki jest ich rodzaj i na którą stronę się otwierają.
  7. Oddalając się od osoby niewidomej lub słabowidzącej należy ten fakt zasygnalizować. Jednocześnie, jeżeli ta osoba będzie przebywała na dworcu przez dłuższy czas, powinna być poinformowana o możliwościach i sposobach poszukania / pozyskania asysty.
  8. Jeżeli osobie niewidomej lub słabowidzącej towarzyszy kolejowy asystent, ma on obowiązek informowania o wszelkich zmianach w rozkładzie jazdy, a także w możliwie najkrótszym czasie przekazywać wszelkie komunikaty dotyczące podróży. Osoby niewidome lub słabowidzące polegają przede wszystkim na informacjach dźwiękowych, zapisanych w alfabecie Braille’a, dużych literach na wyświetlaczach stacyjnych i stronach internetowych. Stąd też nie należy zakładać, że osoby niewidome są świadome wszystkich informacji, jeżeli zostały one dostarczone przez wyświetlacze stacyjne lub Internet. Osoby z dysfunkcją wzroku mogą mieć trudności z poruszaniem się, kiedy na tablicach informacyjnych nie ma dużych, wyraźnych i dobrze kontrastujących z tłem liter i cyfr, zwłaszcza jeżeli są słabo oświetlone. Dlatego kolejowy asystent powinien być przygotowany do udzielenia informacji na temat transportu kolejowego w inny, przystępny sposób [3, 4].
  9. Rozmawiając z osobami niepełnosprawnymi, można swobodnie używać wyrażen idiomatycznych. Całkowicie dopuszczalne jest żegnanie się z osobą niewidomą słowami „dobrze było Panią / Pana widzieć” albo „do zobaczenia”, gdyż niepełnosprawni sami często używają tego typu sformułowań.

## 5. Osoby słabowidząco-niedosłyszące i niesłysząco-niewidome

Jeżeli podróżny ma trudności zarówno z widzeniem, jak i słuchem, wówczas jest traktowany, jako osoba słabowidząco-niedosłysząca. Osoby te mają trudności w porozumiewaniu się, przemieszczaniu, a także w dostępie do informacji.

Różny stopień dysfunkcji słuchu i wzroku różnicuje indywidualne potrzeby. Na oczekiwania dotyczące zakresu niezbędnej pomocy od pracownika kolei ma wpływ czas, w którym konkretna osoba utraciła słuch i wzrok. Jeżeli podróżny od urodzenia jest niedosłyszący i utracił wzrok w późniejszym okresie, wówczas będzie miał inne doświadczenie i wymagał innej opieki niż osoba, która urodziła się jako głucha i niewidoma. Osoby niesłysząco-niewidome od urodzenia mają duże ograniczenia w porozumiewaniu się i mają bardzo rozwinięty zmysł dotyku, który wykorzystują do kontaktów z otoczeniem.

### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Po zauważeniu takiej osoby na dworcu kolejowym, w celu zwrócenia na siebie uwagi, pracownik kolejowy powinien lekko dotknąć ramienia takiej osoby.
2. Po przedstawieniu się, należy zapytać w jaki sposób się porozumiewa. Aby zmniejszyć uczucie niepokoju osoby niepełnosprawnej, należy poczekać na odpowiedź dostatecznie długo, aby upewnić się, że zostało się zrozumianym.
3. Jeżeli podróżny potrafi czytać z ruchu warg lub posługuje się językiem migowym, wówczas należy upewnić się, że w stosunku do tej osoby stoimy w odpowiednim miejscu, aby osoba ta mogła zobaczyć nas zanim rozpoczniemy rozmowę, że jesteśmy dobrze oświetleni, a najlepiej gdy znajdujemy się na kontrastowym tle.
4. W przypadku, kiedy podróżny pragnie komunikować się pisemnie, wówczas powinniśmy upewnić się, że możemy pisać duże litery i cyfry na kontrastowym tle.
5. Jeżeli takie osoby podróżują z osobami towarzyszącymi, wówczas takie osoby mogą pomóc w porozumiewaniu się z niepełnosprawnym.

## 6. Osoby z niepełnosprawnością ruchową

Do grupy osób z niepełnosprawnością ruchową należą ludzie o bardzo zróżnicowanych problemach zdrowotnych i różnym nasileniu niepełnosprawności. Wśród nich wyróżnia się osoby korzystające z wózków lub innych sprzętów takich, jak laski, kule, balkoniki, a więc mające problemy z chodzeniem.

W odniesieniu do osób poruszających się na wózkach inwalidzkich należy pamiętać, że dla osoby nie mogącej się inaczej poruszać, wózek zastępuje im nogi. Z perspektywy osób pełnosprawnych – jest to tylko sprzęt. Jeśli nie pomagamy osobie poruszającej się na wózku, wówczas nawet go nie dotykamy. Należy zatem wózek inwalidzki traktować jak integralną część korzystającego z niego człowieka. Zanim spróbujemy pomóc, zawsze należy zapytać, jak to możemy zrobić i za jaką część wózka powinniśmy chwycić. Należy pamiętać, że nieumiejętne chwycenie wózka może spowodować jego uszkodzenie [3, 4].

Osoby korzystające z wózków mogą mieć różne stopnie niepełnosprawności i zróżnicowane możliwości ruchowe. Niektóre osoby używają do poruszania się ramion i dłoni. Są także osoby, które mogą samodzielnie lub przy pomocy osoby towarzyszącej wstać z wózka i przejść krótki dystans, wówczas podczas podróży mogą korzystać ze specjalnie oznakowanego siedzenia w pociągu.

Na ogół nie ma wątpliwości, czy wypada podać dłoń osobie poruszającej się na wózku, której ręce wyglądają na sprawne. Ale co zrobić, gdy spotkamy człowieka z protezą, z nie w pełni wykształconą dłonią, czy ze sparaliżowanymi rękoma? Nie należy wstydić się powitalnego uścisku w tych sytuacjach. Jeżeli osoba nie jest w stanie unieść sparaliżowanej ręki, można ująć jej dłoń i lekko uściśnąć.

Jeżeli jednak mamy wątpliwości, czy osoba z niepełnosprawnością życzy sobie wymiany uścisku, można ją o to zapytać [8].

Pracownik kolei może spotkać się także z sytuacją, kiedy osoba poruszająca się na wózku ma zaburzenia mowy. W takiej sytuacji w początkowym okresie można mieć trudności ze zrozumieniem rozmówcy. Jeżeli nie jesteśmy pewni czy dobrze zrozumieliśmy rozmówcę, należy powtórzyć usłyszaną informację i zapytać, czy właśnie to chciała nam przekazać. Jeżeli nadal nie rozumiemy – prosimy o powtórzenie. Nie należy obawiać się, że zdenerwujemy tym swojego rozmówcę. Osoby z zaburzeniami mowy są przyzwyczajone do konieczności powtarzania wypowiedzianych zdań.

Należy pamiętać, że osoby z ograniczonymi możliwościami ruchowymi, posługujące się różnymi sprzętami z reguły wolą siedzieć. Istnieje jednak grupa osób z tą niepełnosprawnością, która podczas oczekiwania na podróż, a nawet w trakcie podróży woli stać. Jest to spowodowane przede wszystkim dużym bólem podczas wstawania z pozycji siedzącej. W takich przypadkach, tych osób nie należy wbrew ich woli sadzać na miejscu.

### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Zamiast „przykuty do wózka inwalidzkiego” należy mówić „osoba korzystająca z wózka”. Wózek umożliwia osobie niepełnosprawnej poruszanie się i pełne uczestnictwo w życiu społecznym, jest więc elementem wyzwalamającym, a nie „przykuwającym”.
2. Rozmawiając z osobą na wózku, należy patrzeć bezpośrednio na rozmówcę, nie tracąc kontaktu wzrokowego. Przy dłuższej rozmowie należy przykucnąć, a jeżeli rozmowa ma miejsce w dworcowym centrum obsługi klienta, należy usiąść na krześle, tworząc w ten sposób bardziej komfortowe warunki rozmowy. Nie należy prowadzić rozmowy stojąc i patrząc na rozmówcę z góry. Jeżeli pracownik kolei nie ma na czym usiąść, ani nie może ukucnąć, wówczas powinien stanąć w takiej odległości, aby osoba siedząca na wózku nie musiała mieć stale podniesionej głowy. W trakcie rozmowy nie należy unikać słów „pójść”, „chodź”. Osoby poruszające się na wózku używają ich w sposób naturalny.
3. Wózek stanowi ważny element przestrzeni osobistej osoby z niepełnosprawnością ruchową. Z tego względu w trakcie rozmowy nie należy dotykać wózka inwalidzkiego, opierać się na nim, ani go popychać. Przesunięcie wózka jest możliwe wówczas, jeżeli osoba na nim siedząca o to poprosi.
4. Jeżeli osoba na wózku poprosiła o pomoc lub zgodziła się ją przyjąć po propozycji pracownika kolei, należy upewnić się, w jaki sposób można jej udzielić. Jeżeli taki pracownik towarzyszy osobie na dworcu kolejowym, wówczas należy okazać uprzejmość przez pomoc przy przemieszczaniu bagażu, otwieraniu drzwi, podania czegoś, co jest umieszczone poza zasięgiem. Ponieważ na każdym dworcu kolejowym mogą istnieć różne ogra-

niczenia infrastrukturalne, stanowiące bariery dla podróżnych poruszających się na wózkach inwalidzkich, pracownicy kolei powinni pomagać je pokonywać.

5. Osoby korzystające z laski lub innego sprzętu mogą mieć trudności z użyciem rąk. Wiele dolegliwości wywołuje ból, który może znacznie ograniczać możliwości ruchowe. Może to skutkować tym, że trzymanie lub chwytanie staje się trudne lub niemożliwe. Ponadto słabość kończyn utrudnia poruszanie się i utrzymanie równowagi. Osoby z amputowanymi kończynami, artretyzmem itp. mogą mieć ponadto zwiększoną wrażliwość na dotyk, a co się z tym wiąże także na ból. Ból może się potęgować przy wysokiej lub niskiej temperaturze, a także podczas jej gwałtownej zmiany (np. wejście z mroźnego powietrza, do ciepłej poczekalni dworcowej). Pomoc pracownika kolei, przy braku wiedzy z tego zakresu, może w takich przypadkach zaszkodzić. Dlatego w takich przypadkach stosujemy zasadę: najpierw zapytajmy – potem pomagajmy.
6. Należy mieć na uwadze, że wiele osób mających problemy z chodzeniem i podczas przemieszczania będzie wolało skorzystać z windy, niż ze stopni schodów lub schodów ruchomych. Pokonywanie dużych odległości na dworcu kolejowym może być uciążliwe lub wręcz niemożliwe, dlatego na dużych dworcach kolejowych, do dyspozycji osób udzielających pomocy podróżnym z niepełnosprawnością, powinny być wózki inwalidzkie, przystosowane do pchania, z których mogłyby skorzystać osoby z dysfunkcją ruchu.
7. Jeżeli osobie mającej trudności z poruszaniem się oferujemy miejsce siedzące, wielu takim podróżnym jest łatwiej skorzystać z siedzenia wyposażonego w podłokietniki. Dotyczy to zarówno miejsc w poczekalniach, na peronach, a także w wagonach.
8. Dużym problemem na dworcu kolejowym mogą być upadki osób o ograniczonych możliwościach ruchowych. Z tego względu pracownicy kolei wyznaczeni do pomocy podróżnym z niepełnosprawnością powinni reagować na pojawiające się źródła mogące stać się przyczynami upadków. Na mokrych podłogach powinny być umieszczone znaki ostrzegawcze. W pobliżu wejść należy umieszczać wycieraczki, aby posadzki były suche, trzeba jednak pamiętać, aby nie przesłaniały one elementów dotykowych dla osób niewidomych i słabowidzących [7]. Należy dopilnować, aby wycieraczki lub ustawione znaki ostrzegawcze nie znajdowały się w niewłaściwych miejscach, utrudniając poruszanie się osób korzystających z wózków.
9. Podróżni, którzy pozornie nie mają problemów z przemieszczaniem, mogą mieć pewne szczególne potrzeby w zakresie wyposażenia dworca. W przypadku schorzeń układu oddechowego lub krążenia mogą nie być w stanie pokonać dużej odległości z budynku dworca na peron. Z tego względu przy trasie wolnej od przeszkód powinna znajdować się wystarczająca liczba ławek, na których takie osoby mogłyby odpocząć.

10. Osoby nie mogące w pełni poruszać swoimi dłońmi, nadgarstkami lub ramionami wymagają pomocy przy sięganiu, chwytaniu, otwieraniu drzwi, obsługiwaniu automatów biletowych i temu podobne. W takich sytuacjach jest niezbędna pomoc pracownika kolei.

## 7. Osoby z zaburzeniami mowy

Istnieje grupa osób, która ma trudności z mówieniem. Może to być wynikiem, np. udaru, który spowodował także poważne zaburzenia słuchu. Powodów zaburzeń mowy jest wiele. Zaliczają się do nich również trudności rozmawiania w innym języku lub jękanie nasilające się przy zdenerwowaniu. Nie należy przy tym zakładać, że osoba z zaburzeniami mowy ma ograniczone możliwości poznawcze, ponieważ często nie jest to prawdą.

### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Należy skoncentrować się na rozmowie, być cierpliwym i okazać rozmówcy szacunek. Osoby z zaburzeniami mowy, bardzo często stresują się, co dodatkowo utrudnia wypowiedzanie. Jeżeli pracownik kolei niewiele rozumie, wówczas powinien powtórzyć to co zrozumiał, pozwalając rozmówcy na uzupełnienie wypowiedzi. Takiej osobie należy poświęcić więcej uwagi.
2. Osobie z zaburzeniami mowy nie należy przerywać wypowiedzi, ani dopowiadać końcówek wyrazów lub zdań. W przypadku trudności ze zrozumieniem, nie należy przytakiwać, lecz poprosić o powtórzenie wypowiedzi. Podróżny z taką niepełnosprawnością powinien mieć na wypowiedź tyle czasu, ile potrzebuje. W większości przypadków osoba ta nie będzie miała nic przeciwko powtórzeniu i doceni wysiłek pracownika kolei w wysłuchaniu tego, co ma do powiedzenia.
3. Jeżeli nie jesteśmy pewni, czy dobrze zrozumieliśmy wypowiedź, w celu sprawdzenia i potwierdzenia możemy powtórzyć usłyszaną informację. W przypadku, kiedy dłuższa rozmowa wyraźnie męczy podróżnego i jest coraz bardziej niezrozumiała, wówczas należy przejąć inicjatywę i rozpocząć zadawanie pytań, które wymagają krótkich odpowiedzi, najlepiej w postaci potwierdzenia lub zaprzeczenia. Jeżeli jednak pomimo podjętych różnych prób, w dalszym ciągu nie można zrozumieć podróżnego, wówczas należy poprosić o napisanie na kartce tego, co chce powiedzieć.
4. Jeżeli rozmowa odbywa się w miejscu, gdzie jest duży hałas dworcowy, wówczas należy przejść do innego, bardziej wyciszonego miejsca. Hałas, zgiełk i różne dźwięki od przejeżdżających pociągów nie wpływają korzystnie na zrozumienie wypowiedzi osób z zaburzeniami mowy.
5. Podróżnemu z zaburzeniami mowy nie należy dukać, ani wyśmiewać się z niego. Możliwość udzielenia przez pracownika kolei skutecznej pomocy i poważne traktowanie osoby z tą niepełnosprawnością jest istotne dla wizerunku przedsiębiorstwa kolejowego.



## 8. Osoby z obniżoną zdolnością poznawczą i zaburzeniami psychicznymi

Osoba z obniżoną zdolnością poznawczą zazwyczaj ma wiele innych umiejętności. Jedne osoby potrafią czytać, lecz nie potrafią posługiwać się liczbami. Inne, pomimo umiejętności liczenia, nie potrafią odczytać czasu z tarczy zegara. Trudności z przyswajaniem wiedzy są zaburzeniami, które utrzymują się przez całe życie i ograniczają zdolność do pozyskiwania, przekazywania i przyswajania informacji.

Zaburzenia psychiczne, to specyficzny rodzaj niepełnosprawności. Nie dają zewnętrznych oznak, a osoba z trudnościami natury psychicznej często robi wszystko, aby ukryć swoje problemy przed otoczeniem, obawiając się napiętnowania i dyskryminacji. Zaburzenia psychiczne w potocznym rozumieniu kojarzą się negatywnie. Osoby z zaburzeniami psychicznymi mogą mieć trudności z radzeniem sobie z zadaniami i kontaktami codziennego życia. Ich zaburzenia mogą zakłócać zdolność odczuwania, myślenia lub współżycia z innymi. Większość osób z zaburzeniami psychiatrycznymi nie jest agresywna. Jedną z głównych przeszkód, jakie napotykają jest nastawienie innych osób w swoim otoczeniu. W związku z tym, że zaburzenia te mają charakter ukryty, może zdarzyć się, że w pierwszej chwili nawet nie zorientujemy się o problemach umysłowych rozmówcy [1]. Może się jednak zdarzyć, że pracownik kolei dostrzeże nietypowe zachowanie, albo zmianę w sposobie bycia rozmówcy. Rozmawiając z takimi osobami należy być cierpliwym, tłumaczyć w prosty sposób, często powtarzać informacje i nie okazywać rozmówcy wyższości.

### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Chcąc przekazać informację związaną z podróżą pociągiem, nie należy zakładać, że rozmówca ma już pewną wiedzę na ten temat. Należy używać konkretnych określeń, starając się nie stosować przenośni, a także wyjaśniać znaczenie użytych słów. Dotyczy to przede wszystkim znaczenia trudnych słów. Podczas rozmowy nie należy używać słownictwa zawodowego, dialektu i przenośni. Należy także unikać stosowania zwrotów wskazujących kierunek (prawo – lewo, wschód – zachód). Jest wskazane stosowanie słów odnoszących się do rzeczy, które są widoczne. Nie należy także używać tych samych słów do różnych pojęć oraz unikać zaprzeczeń. Jeżeli jednak stosujemy zaprzeczenia, musi im towarzyszyć zaprzeczający ruch głowy. Każde wypowiedziane zdanie powinno dotyczyć jednej kwestii.
2. Podczas rozmowy należy pamiętać, aby nie udzielać jednocześnie zbyt dużo informacji. Pojedyncza informacja powinna ograniczać się do kluczowej wiedzy na określony temat. Podczas informowania, istotną rolę odgrywa udzielanie instrukcji w takiej kolejności, w jakiej rozmówca powinien się do niej zastosować.
3. W przypadku braku ustnego lub wzrokowego kontaktu, nie należy zakładać, że podróżny z tą niepełnosprawnością nas nie słucha. Można wówczas zapytać, czy rozmówca zrozumiał to o czym mówiliśmy.
4. Osoby z obniżoną zdolnością poznawczą – dysleksją, mogą mieć trudności z czytaniem komunikatów. Stąd też niejednokrotnie należy takim osobom wyjaśnić treści zapisywanych ogłoszeń. Jest także wskazane, aby ważne informacje na ogłoszeniach były zapisywane za pomocą krótkich zdań, łatwych do odczytania.
5. Jeżeli chcemy uzyskać informacje od osoby z obniżoną zdolnością poznawczą, wówczas powinniśmy zadawać krótkie pytania, dając dłuższy czas na odpowiedź.
6. Brak zrozumienia przez podróżnego z obniżoną zdolnością poznawczą przekazanych przez nas informacji, może wynikać z kilku przyczyn. Może to być następstwem, np. użycia do wyjaśnienia zbyt trudnych słów. Należy wówczas przekazać informację za pomocą innych słów. Może się także okazać, że brak zrozumienia wynika ze zbyt dużej ilości przekazanych informacji. Należy wówczas każdą z nich omówić oddzielnie.
7. Nie należy wyrażać zdziwienia w sytuacji, kiedy jest komuś udzielana prosta instrukcja, a podróżny prosi o zapisanie. Osoba mająca trudności z przyswajaniem wiedzy, na przykład z zaburzeniami percepcji słuchowej, może potrzebować, aby informacje zostały jej zademonstrowane lub przekazane na piśmie. Może to być następstwem „mieszania się” wysłuchanych informacji. Osoba mająca trudności z przyswajaniem wiedzy może mieć trudności z wychwytywaniem różnych subtelności w przekazanej informacji. Takiej osobie może być łatwiej funkcjonować w cichym otoczeniu, którego nie zakłócają przechodzące osoby, hałas pociągów lub na przykład jaskrawe barwy w poczekalni dworcowej [1].
8. Osoby z obniżonymi zdolnościami poznawczymi porozumiewają się tylko w jednym języku. Jeżeli zorientujemy się, że taki niepełnosprawny posługuje się językiem, którego nie znamy, powinniśmy poprosić o pomoc osobę, która zna język podróżnego.
9. W kontaktach z osobami cierpiącymi na zaburzenia psychiczne musimy zachowywać się naturalnie, wykazując więcej tolerancji i cierpliwości wobec dziwnych zachowań. Często choroby psychiczne kojarzą się nam z agresją i nieprzewidywalnością zachowań. Takie problemy to rzadkość, a osoby dotknięte zaburzeniami psychicznymi rzadko kiedy są niebezpieczne.
10. Na zachowania osób z chorobami psychicznymi może wpływać stres. Należy prowadzić rozmowę w taki sposób, aby stres rozmówcy zmniejszać, a nie potęgować.
11. W sytuacjach kryzysowych należy zachować wobec takich osób spokój. Należy zapytać, jak można pomóc oraz dowiedzieć się, czy podróżny ma własnego asystenta, którego można wezwać. Należy również zapytać, czy osoba ma swoje leki, które powinna zażyć.

## 9. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mogą niejednokrotnie zachowywać się w sposób odbiegający od przyjętych norm społecznych. Mogą być zbyt przyjacielskie, otwarte lub nawiązujące kontakt dotykowy z obcymi ludźmi. Zdarzają się zachowania przeciwne, kiedy takie osoby są, np. milczące i unikają kontaktu wzrokowego. Takie zachowania powodują, że niepełnosprawność intelektualna może być utożsamiana z niepełnosprawnością psychiczną. Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają często kłopoty z nazywaniem i mówieniem. Mogą zastępować słowa niewerbalnymi środkami komunikacji – np. gestami, mimiką twarzy, nieartykułowanymi dźwiękami lub zniekształconymi słowami, czasem krzykiem, a także przyspieszonym oddechem i zmianą pozycji ciała. Dla osób z niepełnosprawnością intelektualną charakterystyczna jest także żywa uczuciowość, otwartość na kontakt, pragnienie akceptacji i gotowość do obdarzania uczuciami [9].

W kontaktach z takimi osobami niedopuszczalne jest używanie obraźliwych i piętnujących słów (np. debil, imbecyl, idiota, bezmyślny, otypiały, niedorozwinięty, niedorozwinięty umysłowo, ograniczony, ograniczony umysłowo). Takie osoby potrzebują więcej czasu na dostosowanie się do nowego środowiska i porządku oraz na oswojenie się z nowo poznanymi ludźmi. Ponadto, mogą mieć kłopoty z podejmowaniem decyzji – zwłaszcza szybkich i zdecydowanych. Należy więc wykazać wobec tych osób cierpliwość i dać im wystarczająco dużo czasu na odpowiednią odpowiedź.

Osoba z niepełnosprawnością intelektualną, podobnie jak osoby z innymi rodzajami niepełnosprawności i osoby sprawne, również mają własną strefę intymną. Dotykanie podczas pierwszego spotkania (np. klepanie po plecach, chwytywanie za dłoń, obejmowanie za ramiona) może być dla osoby z niepełnosprawnością intelektualną niemiłe, może ją wystraszyć lub negatywnie nastawić do dalszych kontaktów. Osoba z niepełnosprawnością intelektualną może też poczuć, że jest traktowana jak dziecko, a nie jak dorosły człowiek [9].

Podczas rozmowy należy zwracać się zawsze bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością intelektualną, a nie do jej opiekuna. Opiekun lub asystent zwykle sam wie, kiedy włączyć się do konwersacji. Zdarza się jednak – zwłaszcza rodzicom i bliskim, że chcą wyręczyć osobę z niepełnosprawnością intelektualną i zaczynają w rozmowie dominować.

*W przypadku, kiedy nie rozumiemy odpowiedzi udzielonej przez osobę z niepełnosprawnością intelektualną, albo jej nie dosłyszeliśmy, prosimy o powtórzenie. Może się także zdarzyć, że podczas rozmowy przypadnie nam niemiłe, ale ważne dla godności osoby z niepełnosprawnością intelektualną, zadanie powstrzymywania jej rodzica, opiekuna przed wypowiedzeniem negatywnych opinii o niepełnosprawnym – np. bo on / ona niczego sam / sama nie załatwi, nigdzie nie pójdzie, wszystko trzeba robić za niego / za nią, mam z nim / nią same kłopoty i temu podobne [8].*

Może się także zdarzyć, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną są bardzo rozmowne, chętnie opowiadają o swoim życiu, rodzinie, problemach, sukcesach, nie pozwalając rozmówcy dojść do słowa. Dla osób sprawnych intelektualnie takie zachowanie może być męczące. W takiej sytuacji powinniśmy starać się skupić uwagę rozmówcy na zasadniczym temacie rozmowy, przerywając taktownie, ale stanowczo jej wypowiedź i zadając pytania, na które może udzielić konkretnej odpowiedzi.

### Wskazówki przydatne dla pracowników kolei

1. Należy pamiętać, że rozmawiając z osobą niepełnosprawną intelektualnie mamy do czynienia z osobą dorosłą, której należy się szacunek. Zdarza się, że rysy twarzy takiej osoby nadają jej dziecinny wygląd, co może nas mylić. Do takiej osoby należy zwracać się: „Proszę Pani”, „Proszę Pana”.
2. Podczas rozmowy z osobą z niepełnosprawnością intelektualną nie należy używać języka dziecinnego, ani nie traktować rozmówcy z protekcyjną pobłażliwością. W swojej wypowiedzi należy używać słów wyrażających rzeczy konkretne, a nie pojęcia abstrakcyjne. W wypowiedziach należy używać zdań pojedynczych, krótkich i prostych słów oraz pytań, na które można udzielić odpowiedzi jednym lub kilkoma słowami, albo skinieniem głowy.
3. Przy dłuższej wypowiedzi – np. wyjaśniając sprawę, problem, procedurę, należy dzielić ją na krótsze części, a po wygłoszeniu każdej z nich sprawdzić, czy rozmówca z niepełnosprawnością intelektualną dobrze ją zrozumiał.
4. Tempo wypowiedzi i słownictwo należy dostosować do indywidualnych potrzeb osoby z niepełnosprawnością intelektualną.
5. Jeśli można zobrazować swoją wypowiedź ilustracją, odręcznym rysunkiem – należy z tego skorzystać.
6. Jeżeli mamy wątpliwości, jak zachować się lub rozmawiać z osobą z niepełnosprawnością intelektualną – możemy po prostu poprosić ją o wskazówkę.

## 9. Osoby z innymi niedomaganiem

Wśród osób z innymi niedomaganiem mogą być osoby z urazowym uszkodzeniem mózgu, osoby z wieloczynnikową nadwrażliwością chemiczną (MCS – ang. *Multiple Chemical Sensitivity*) oraz zaburzeniami układu oddechowego, a także osoby z epilepsją i zespołem Tourette'a.

Osoby z zespołem Tourette'a mogą wydawać dźwięki lub wykonywać gesty, tiki, których nie są w stanie kontrolować. Niewielki odsetek osób z zespołem Tourette'a mimowolnie wypowiada przekleństwa, obelgi lub nieprzyzwoite słowa [1]. Takie osoby są też podróżnymi korzystając z transportu kolejowego. W przypadku osoby z zespołem Tourette'a dobre skutki przynosi zrozumienie i akceptacja ze strony otoczenia, a zwłaszcza osób wyznaczonych do pomocy osobom niepełnosprawnym.

Epilepsja charakteryzuje się napadami padaczkowymi. Napady padaczkowe mogą mieć gwałtowny przebieg, a osoba nimi dotknięta może chodzić lub wykonywać inne ruchy, będąc w rzeczywistości osobą nieprzytomną.

Osoby z MCS oraz zaburzeniami układu oddechowego, takimi jak astma lub rozedma płuc, mogą reagować na zaduch w poczekalniach i różne zapachy, zwłaszcza środków chemicznych lub bierne palenie. Z tego też względu pracownicy kolei i służby porządkowe powinny egzekwować przestrzeganie zakazów palenia na dworcach kolejowych.

Osoby z uszkodzeniem mózgu mogą mieć słabą kontrolę nad impulsami. Takie osoby mogą wypowiadać nieodpowiednie uwagi i nie rozumieć, że kogoś obraziły. W kontaktach z innymi osobami mogą być natarczywe. Osoba z uszkodzeniem mózgu może nie być w stanie postępować według przekazanych jej wskazówek. Jest to spowodowane słabą pamięcią krótkoterminową lub orientacją kierunkową. Stąd też osoby takie mogą prosić pracowników kolei, aby mogły im towarzyszyć w drodze do pociągu, pomimo tego, że wydaje się, że nie mają trudności z poruszaniem.

#### **Wskazówki przydatne dla pracowników kolei**

1. Kiedy podczas rozmowy z osobą z zespołem Tourette'a pojawią się tiki wokalne należy poczekać do ich ustąpienia, a następnie kontynuować rozmowę. Należy pamiętać, że im usilniej podróżny próbuje je powstrzymać, tym atak bardziej się nasila.
2. Jeżeli na dworcu podróżny dostaje ataku padaczki, praktycznie pracownicy kolejowi nie mogą nic zrobić, aby taki atak powstrzymać. Jeżeli taka osoba przewróciła się należy upewnić się, że głowa takiej osoby jest bezpieczna. Należy odczekać aż atak minie. Kiedy atak minie, ta osoba może czuć się zdezorientowana i zawstydzona. W takim przypadku, pracownik kolei powinien przeprowadzić tę osobę do odosobnionego miejsca, w którym podróżny mógłby się uspokoić. Należy także zapytać o podróż i pomoc w jej kontynuowaniu.
3. Jeżeli osoba z uszkodzeniem mózgu sprawi wrażenie, że nie rozumie udzielonego wyjaśnienia lub przekazanej informacji, można zaproponować zapisanie komunikatu przekazanego słownie. Często takie osoby mogą mieć trudności z koncentracją w otoczeniu dostarczającym wiele bodźców. Takim miejscem jest dworzec kolejowy. Wówczas od pracownika kolei wymagana jest cierpliwość. Można także zaproponować podróżnemu przejście w inne, spokojniejsze miejsce, w którym działa mniej czynników rozpraszających, przez co osoba szybciej zrozumie wyjaśnienia i przyswoi przekazane informacje.

## **10. Osoby o odmiennym wyglądzie**

Odmienność dotyczy osób, które mogą nie mieć ograniczeń w codziennej aktywności, jednak z powodu swojego wyglądu są traktowane jak niepełnosprawne. Do tej grupy osób można zaliczyć osoby ze zmianami na twarzy, takimi

jak rozszczep wargi lub podniebienia, deformacje czaszko-twarzowe lub zmiany skórne, a także osoby o ponadprzeciętnie niskim lub wysokim wzroście lub masie ciała, osoby u których mogą być widoczne skutki przyjmowania leków, np. drżenie. Często reakcją otoczenia jest odwracanie wzroku, lub patrzenie w taki sposób, jakby dostrzegane nieprawidłowości były niewidoczne.

Według Cohena [1] zdiagnozowano 200 rodzajów zaburzeń związanych, np. ze wzrostem, które wywołują karłowatość i przejawiają się tym, że osoba dorosła ma 140 cm lub mniej. Każde traktowanie dorosłej osoby niskiego wzrostu jako uroczego dziecka, może stanowić trudną do pokonania przeszkodę w rozmowie.

Infrastruktura dworców kolejowych powinna być dostosowana do potrzeb podróżnych niskiego wzrostu. Potrzeby tej grupy osób dotyczących możliwości chwytania, uruchamiania, korzystania z automatów biletowych itp., w wielu przypadkach są analogiczne jak potrzeby osób poruszających się na wózkach, co opisano w opracowaniu [6]. Należy pamiętać, że osoby niskiego wzrostu liczą na to, że będą mogły korzystać ze wszelkich urządzeń dostosowanych do swojego wzrostu.

#### **Wskazówki przydatne dla pracowników kolei**

1. Jeżeli widzimy osobę odpowiadającą takiemu opisowi, po prostu należy się do niej uśmiechnąć. Jeżeli taka osoba zwraca się do pracownika kolei o pomoc, wówczas należy udzielić odpowiedzi w taki sposób, jakbyśmy zwracali się do osoby o „normalnym wyglądzie”.
2. Rozmowa pracownika kolei z osobą niskiego wzrostu może być łatwiejsza, jeżeli twarze rozmówców znajdują się na tym samym poziomie. Aby to było możliwe, można przyklęknąć lub odsunąć się w taki sposób, aby umożliwić kontakt wzrokowy z rozmówcą, który w trakcie rozmowy nie powinien zadzierać głowy.
3. Podczas rozmowy należy zachowywać się naturalnie i reagować na wskazówki ze strony rozmówcy.

Pracownicy kolei mający bezpośredni kontakt z osobami niepełnosprawnymi powinni być przeswiadczeni, że pomoc takim podróżnym na dworcu kolejowym nie wymaga nadzwyczajnych umiejętności. Najważniejsze jest takie ich traktowanie, jak oczekivalibyśmy tego od innych. Należy pamiętać, że w kontaktach z osobami niepełnosprawnymi najważniejsza jest życzliwość i empatia.

## **11. Zakończenie**

Personel zatrudniony na dworcach kolejowych, udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym, powinien być przeszkolony w zakresie podstawowej wiedzy z zakresu postępowania z tą grupą podróżnych. Nie powinna to być wiedza ekspercka, ale niezbędne wiadomości na temat wszelkich typów niepełnosprawności, pozwalające ponadto radzić sobie z każdym sprzętem używanym

przez tych podróżnych. Z punktu widzenia pasażera z niepełnosprawnością, istotne jest wyznaczenie na każdym dworcu miejsc, z których można wezwać pracownika kolei, który profesjonalnie pomoże podróżnemu. Specjalny panel powiadamiający pokazano na rysunku 2.



Rys. 2. Przykład panelu łączności z obsługą dworca w przypadku potrzeby udzielenia pomocy osobie niepełnosprawnej [fot. autora]

Program szkolenia personelu kolejowego mającego styczność z osobami niepełnosprawnymi powinien uwzględnić następującą problematykę:

- najczęściej występujące rodzaje niepełnosprawności i ograniczenia w poruszaniu się oraz sposoby udzielania pomocy takim podróżnym ze strony pracowników kolei,
- podstawowe umiejętności w zakresie komunikowania się z podróżnymi niepełnosprawnymi,
- zasady podnoszenia ciężarów (element szkolenia bhp),
- wózki inwalidzkie i zasady podnoszenia osób siedzących na wózku,
- opis barier technicznych, infrastrukturalnych i organizacyjnych, których doświadczają osoby z niepełnosprawnością,
- podstawowe zasady dostępności przestrzeni publicznej i zasady utrzymania w przydatności eksploatacyjnej tras wolnych od przeszkód,
- podstawowe zasady eliminowania istniejących barier architektonicznych, urbanistycznych i organizacyjnych w obsłudze osób niepełnosprawnych,
- radzenie sobie w sytuacjach nieprzewidzianych.

Zgodnie ze specyfikacją interoperacyjności TSI PRM, każdy dworzec kolejowy powinien mieć dostępną w pisemnej formie strategię, mającą na celu zagwarantowanie dostępu do infrastruktury pasażerskiej wszystkim osobom z niepełnosprawnością i ograniczonymi możliwościami ruchowymi. W dokumencie powinny być umieszczone schematy z trasami wolnymi od przeszkód i ich oznakowaniem oraz lokalizacją paneli służących do przywoływania personelu kolei, odpowiedzialnego za pomoc podróżnym niepełnosprawnym.

## Bibliografia

1. Cohen J.: *Praktyczny poradnik savoir – vivre wobec osób niepełnosprawnych*. United Spinal Association. Tłumaczenie na zlecenie Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej. Dokument dostępny na stronie internetowej: <http://www.niepelnosprawni.umed.pl/pliki/praktyczny-poradnik-savoir-vivre-wobec-ON.pdf> [02.06.2014].
2. Decyzja Komisji z dnia 21 grudnia 2007 roku dotycząca technicznej specyfikacji interoperacyjności w zakresie aspektu Osoby o ograniczonej możliwości poruszania się transeuropejskiego systemu kolei konwencjonalnych i transeuropejskiego systemu kolei dużych prędkości. Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L64/72.2008.
3. Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze naziemnej osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą. Łódź, Port lotniczy im. Władysława Reymonta. Dokument dostępny na stronie internetowej: [http://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CGkQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.airport.lodz.pl%2Fuploads%2Fuser\\_files%2Fdoc%2Fkodeks\\_dobrego\\_postepowania.docx&ei=RwGQU6HPLsG\\_0QWQ-IGIBQ&usg=AFQjCNGFnI-R170zsCHsyusYRS-M8O8rrw&bvm=bv.68235269,d.bGQ](http://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&ved=0CGkQFjAF&url=http%3A%2F%2Fwww.airport.lodz.pl%2Fuploads%2Fuser_files%2Fdoc%2Fkodeks_dobrego_postepowania.docx&ei=RwGQU6HPLsG_0QWQ-IGIBQ&usg=AFQjCNGFnI-R170zsCHsyusYRS-M8O8rrw&bvm=bv.68235269,d.bGQ) [05.06.2014].
4. Kodeks dobrego postępowania przy obsłudze naziemnej osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczoną możliwością poruszania się podróżujących drogą lotniczą. Port lotniczy Bydgoszcz S.A. Dokument dostępny na stronie internetowej: [http://plb.pl/uploads/files/info%20dla%20niepelnosprawnych/Kodeks\\_dobrego\\_post\\_powania\\_PRM\\_-\\_BZG.PDF](http://plb.pl/uploads/files/info%20dla%20niepelnosprawnych/Kodeks_dobrego_post_powania_PRM_-_BZG.PDF) (05.06.2014)
5. Łukowski W. i inni: *Osoby z ograniczoną sprawnością na rynku pracy – portret środowiska*. Academica, Wydawnictwo SWPS. Warszawa 2008.
6. Poliński J.: *Projektowanie uniwersalne – dostosowanie kolei do przewozu osób niepełnosprawnych*. Problemy Kolejnictwa, 2012, z. 157.
7. Poliński J.: *Elementy dotykowe dla niewidomych – rodzaje, rozwiązania i wymagania ogólne*. Kolejowa Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2012.
8. Zawadzka U.: *Jak zachowywać się wobec osoby niepełnosprawnej, czyli krótka lekcja savoir vivre*. Biuro ds. Osób Niepełnosprawnych. Uniwersytet Warszawski. Warszawa 2008.
9. [http://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=26&ved=0ahUKEwihpJzukuPMAhXIIJoKHYgKCUo4FBawCEswBQ&url=http%3A%2F%2Fwww.psouu.org.pl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Furzad%2Fmat\\_instruktazowe.doc&usg=AFQjCNfKLVtI79SbGo-7A6x7ZTjji0Aqbtg](http://www.google.pl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=26&ved=0ahUKEwihpJzukuPMAhXIIJoKHYgKCUo4FBawCEswBQ&url=http%3A%2F%2Fwww.psouu.org.pl%2Fsites%2Fdefault%2Ffiles%2Furzad%2Fmat_instruktazowe.doc&usg=AFQjCNfKLVtI79SbGo-7A6x7ZTjji0Aqbtg) Metody komunikacji, zachowania się i obsługi osób z niepełnosprawnością intelektualną – klientów instytucji publicznych. Materiały przygotowano w ramach kampanii informacyjno-promocyjnej pn. „Urząd Dostępny dla Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną”. Warszawa 2012. (17.05.2016).