



ENGELLİLERLE



DOĞRU İLETİŞİM

ENGELLİLERLE DOĞRU İLETİŞİM

Doğuştan veya sonradan engelli olmuş bireyler, kronik hastalıklar nedeni ile hareket kısıtlılığı yaşayanlar, görme, işitme ve yürüme güçlüğü çeken yaşlılar, hamileler ve çocuklu anneler günlük yaşam etkinlikleri içerisinde çeşitli zorluklarla ve engellerle karşılaşır. Medikal ve psikolojik yaklaşıma ek olarak önyargılar da toplumsal dışlanmayı ve engellenmiş olma durumunu güçlendirir.

Eğitim, istihdam, kültür ve sanat, spor gibi bütün sosyal yaşam alanları, tüm bireylerin, engelli ve engelsiz gibi ayrımlara düşülmeden, tam ve eşit haklarla yararlanmasına açık olmalıdır. Sokağa çıkmak, günlük yaşama katılmak, gezmek, alışveriş yapmak, sosyal-kültürel etkinliklere katılmak herkesin hakkıdır.

Eğer engelliler ile iletişime alışık değilseniz ve herhangi bir çekinceniz veya endişeniz varsa öncelikle, unutmayın ki karşınızdaki de sizin gibi bir insandır. Sağduyunuzu dinleyin, kibar, düşünceli ve sabırlı olun. Unutmayın ki, engelin ne olduğuna ya da nasıl bir desteğe ihtiyacı olduğuna dair en doğru bilgiyi kişinin kendisinden alabilirsiniz.

Bu rehber aşağıdaki engellilik durumları ile ilgili doğru yaklaşım stratejilerini içermektedir:

Görme Engelliler İşitme Engelliler Fiziksel Engelliler Konuşma Engelliler

Algılama/Öğrenme Güçlüğü Olan Bireyler Farklı Özel Hassasiyetleri Olan Bireyler



Görme Engelli Kişilerle İletişim

- Görme engelli bir kişiyle karşılaştığınızda (ihtiyaç olduğunu düşündüğünüz durumlarda) öncelikle yardım isteyip istemediğini sorun. Görme engelli bir kişiyi karşılarken her zaman kendinizi tanıttın ve orada bulunan diğer kişileri de takdim edin.
- Görme engelli bir kişiyi yabancı olduğu bir alanda yalnız bırakmayın. Konuşma esnasında, kişiye ismi ile hitap edin.
- Kişiyi doğrudan doğruya konuşun.
- Görme engelliler ile yüksek sesle konuşmanın tekrar edilen bir hata olduğu gözlemlenmiştir. Görme engelliler ile konuşurken normal bir ses tonu kullanın.
- Görme engelli kişiler hâkim oldukları alanlarda bağımsızca dolaşıp gezebilirler.
- Görme engelli bir kişi ile birlikte yürürken onun, sizin kolunuzu ya da dirseğinizi tutmasına izin verin.
- Görme engelli bir kişinin oturmasına yardımcı olurken oturacağı yerin arkasını eliyle tutmasını sağlayın.

Engellilerle Doğru İletişim

- Görme engelli bir kişiyle yürürken önüne çıkan engeller hakkında ona bilgi verin.
- Yön bilgisi verirken açık ve net olun (Sağ ve sol kelimelerini kullanabilirsiniz ama “orada”, “ileride” gibi ifadeler kullanmayın). Görme engelli bir kişinin eline verdiğiniz objeyi tarif edin. Bulduğunuz ortamdan ayrılırken görme engelli kişiye bilgi verin.
- Görme engelli kişilerin tamamı Braille alfabesini okuyamayabilir. Günlük konuşmanın bir parçası olan ‘Bak!’, ‘Gördün mü?’ ‘Görüşürüz.’ gibi ifadelerin kullanılması gayet normaldir.



İşitme Engelli Kişilerle İletişim

- İşitme engelli bir kişinin dikkatini çekmek için kibarca omuzuna dokunabilir ya da elinizle işaret edebilirsiniz.
- Konuşurken yüz yüze bakıp normal bir ses tonu ile konuşun.
- Birçok işitme engelli dudak okuduğundan, konuşurken elinizle ağzınızı kapatmak ya da sakız çiğnemek gibi konuşmanızın anlaşılmasını engelleyecek hareketler yapmayın.
- Tahmin etmeye çalışmak yerine, en iyi iletişim kurabileceği yöntemi kendisine sorun.

Kullanabileceğiniz yöntemler:

- İşaret dili aracılığı ile anlaşmak.
- Resim ya da çizimlerle anlaşmak.

Eğer anlaşılmadığınızı düşünüyorsanız esnek olun ve kendinizi farklı bir kelime seçerek, vücut dili kullanarak ya da yazarak ifade edin.

Engellilerle Doğru İletişim

- Toplantı esnasında, işitme engelli kişi ile aynı anda sadece bir tek kişi konuşmalıdır.
- İşitme engelli kişinin söylediklerinizi düşünüp anlaması için ona biraz zaman verin.
- İşaret dilini çeviren tercümanla değil, doğrudan işitme engelli bireyin yüzüne bakarak konuşun.
- İşitme engelli kişinin iletmek istediklerini anlamadığınız zaman, anlamış gibi davranmayın.



Fiziksel Engelli Kişilerle İletişim

Çalışma yerlerinde dikkat edilmesi gerekenler:

Çalışma mekânlarına yakın park yeri olmasını sağlayın. Çalışma mekânlarına yakın tuvalet olmasını sağlayın. Alternatif ulaşım yolları ile ilgili bilgi verin.

İşle ilgili bir organizasyon ya da iş gezisi düzenlerken dikkat edilmesi gerekenler:

- Ulaşılabilir girişler.
- Çalışan asansörler.
- Ulaşılabilir tuvaletler.
- Yiyecek ve içeceklerin ulaşılabilir düzeyde sunulması ya da servise yardım eden kişilerin bulunması.
- Tekerlekli sandalyelere yaslanmayın, dokunmayın ya da dinlenmek için oturmayın.
- Tekerlekli sandalyede oturan kişilere yaslanmayın.
- Tekerlekli sandalyede oturan kişiye sormadan sandalyesini hareket ettirmeyin veya itmeyin.

Engellilerle Doğru İletişim

- Tekerlekli sandalyede oturan bir kişiden ceketinizi ya da içeceğinizi tutmasını istemeniz uygun bir davranış değildir.
- Tekerlekli sandalyede oturan bir kişiyle sohbet ederken göz seviyesine gelmeye dikkat edin.
- Tekerlekli sandalye kullanıcısıyla konuşurken, yanındaki refakatçisi ile değil, doğrudan kendisiyle konuşunuz.
- Yardım etmeden önce mutlaka sorun.
- Farklı özelliklere sahip tekerlekli sandalye çeşitleri vardır. Tekerlekli sandalyenin özelliklerini bilmiyorsanız kullanıcıya sorun ve söylediklerini uygulayın.
- Tekerlekli sandalyeli kişiyi bir basamaktan ya da rampadan indirmeniz gerekiyorsa sandalyeyi geri geri indirin.
- Bazı tekerlekli sandalye kullanıcıları tekerlekli sandalye dışında oturmayı tercih edebilirler. Eğer böyle bir talepleri olursa kibarca yardım teklif edin ve tekerlekli sandalyelerinin ulaşabilecekleri mesafede durmasına özen gösterin.
- Koltuk değneği ya da baston kullanan kişiler oturduğunda veya bir yere yaslandığında, bu cihazlara kolay ulaşabilecekleri mesafede olmalarını sağlayın.
- Koltuk değneği ya da baston kullanan ve yavaş yürüyen kişilerle yürürken, onların temposuna göre yürüyün.
- Kişi, zaman zaman şarj edilmesi gereken akülü tekerlekli sandalye kullanıyorsa ve sandalyesini şarj etmesi gerekiyorsa, kendisine kibarca prize yakın bir yer gösterin.

Konuşma Engelli Kişilerle İletişim

- Ağır işitme kaybı, kekemelik, afazi (Psikiyatrik, nörolojik ya da otolarenolojik nedenlere bağlı olarak meydana gelen konuşma bozuklukları) ya da felce bağlı konuşma engelleri meydana gelebilir.
- Sabır ve yoğun dikkat, konuşma engeli olan bir kişiyle iletişim kurarken en önemli yaklaşımlardır.
- Kişi konuşurken tüm dikkatinizi verin ve kendisini ifade etmesi için teşvik edin.
- Sizden istenmedikçe yardımcı olmayın ve cümleleri onun yerine siz bitirmeyin.
- Konuşma engeli olan kişiyi dinlerken onu anladığınızı belirtmek için gülümseyin ya da başınızı sallayın; ona da kısa cevaplar verilebilecek türde sorular sorun. Konuşurken lafını kesmeyin ve acele ettirmeyin.
- Konuşma engeli olan kişinin onayı olmaksızın grup içinde konuşma yapmasını kesinlikle istemeyin.
- Bire bir iletişim kurun.
- Anlıyormuş gibi yapmayın; dedikleriyle ilgili varsayımlar yapmak işinizi daha zorlaştırır.
- Anlamadığınızda tekrar etmesini ya da yazmasını isteyebilirsiniz.
- Konuşurken sessiz ortamları tercih edin.

Algılama/Öğrenme Güçlüğü Olan Kişiler

- Net bir şekilde konuşun, karmaşık cümleler kurmaktan kaçının. Destekleyici ve dostça davranın.
- Bütün soruların cevaplarının anlaşıldığından emin olun. Öğrenme güçlüğü olan yetişkinlere çocuk gibi değil, yetişkin gibi davranın.
- Gerektiği kadar yardımda bulunmaya özen gösterin. Abartılı bir ilginin algılama/öğrenme güçlüğü olan kişileri rahatsız edeceğini unutmayın.
- Düşünmek için zamana ihtiyaç duyduklarında karar vermeleri için acele ettirmeyin ya da baskıcı bir şekilde yönlendirme yapmayın.

Farklı Özel Hassasiyetleri Olan Kişiler

Epilepsi

- Epilepsi hastası nöbet geçirirken öncelikle sakin kalmaya çalışın.
- Soğukkanlılığınızı koruyamayacağınızı hissettiğiniz bir durumda yardım etmeye çalışmayın.
- Doktoruna bildirmek üzere zamanı, nöbetin süresini ve tipini kaydedin. Çevresine çok fazla insanın toplanmasını engelleyin.
- Hastanın kafasının altına, zarar görmesini engellemek için yumuşak bir şeyler (ceket, hırka vb) koyun.

- Sadece, kişi tehlikeli bir yerdeyse yerini değiştirin (merdivenlerin en tepesi ya da yakıcı bir maddenin yanı vb.). Aksi takdirde nöbet bitene kadar kişiyi taşımaya çalışmayın.
- Eğer etrafta kişiye zarar verecek şeyler varsa onları uzaklaştırın. Nöbet hareketlerini kısıtlamaya çalışmayın, nöbetin bitmesini bekleyin. Kendine zarar verici hareketler yapıyorsa çok baskı yapmadan yavaşlatmaya çalışın. Kişinin ağzına hiçbir şey sokmayın, dilini tutmaya çalışmayın. Halk arasında yaygın olan, soğan koklatmak, soğuk su dökmek gibi yollara başvurmeyin.

Nöbet Bittikten Sonra;

- Mümkünse kişiyi iyileşme pozisyonuna -yan tarafına- yatırın.
- Eğer kişinin solunumu hâlen sorunlu ise boğazını protez veya yemek türü şeylerin tı kayıp tı kamadığını kontrol edin.
- Mahcubiyeti azaltmak için elinizden gelen her şeyi yapın.
- Kişi tam anlamıyla iyileşene kadar onunla birlikte kalın. Tam anlamıyla iyileşmeden, kişiye içecek teklif etmeyin.

Tüm bu genel kategorilerin dışında kalan, fark edilmesi güç birçok sosyal dezavantaj durumu söz konusudur; kimyasal madde hassasiyeti, güneş, hava, gıda, su alerjileri vb. Bu kişilerin ihtiyaçları ile ilgili en iyi bilgi kaynağı kendileridir. Ayrıca davranış bozukluğu, astım, epilepsi gibi kronik hastalıklara sahip kişilerin yardıma ihtiyaç duyduğu zamanlarda yararlanılabilecek bazı genel ipuçları aşağıda verilmektedir.

Davranış Bozukluğu Olan Kişiler

Eleştiri, tartışma gibi şiddete yol açabilecek herhangi bir durumdan uzak durun. Durumlarını anlamaya çalışın.

TBMM Basın, Yayın ve Halkla İlişkiler Başkanlığı

Tel: (0 312) 420 68 84 - 85 • Faks: (0 312) 420 68 86

e-posta: byhib@tbmm.gov.tr

twitter.com/TBMMGenelKurulu

twitter.com/TBMMresmi

facebook.com/TBMMGenelKurulu

facebook.com/TBMMresmi

www.meclishaber.gov.tr

www.tbmm.gov.tr

TBMM Basımevi

Aralık 2015