



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



**MODEL REALIZACJI
USŁUG PUBLICZNYCH
DLA OSÓB Z TRUDNOŚCIAMI
W KOMUNIKOWANIU SIĘ
(o złożonych potrzebach w komunikowaniu się)**

Opracowany w ramach projektu:
Elementarz AAC – urząd przyjazny osobom z trudnościami
w komunikowaniu się
POWR.04.03.00-00-0131/18

1. Spis treści

Wstęp	4
1. Uwagi wprowadzające	7
1.1. Pojęcia	7
1.2. Diagnoza środowiska	9
1.3. Historia	10
1.4. Regulacje prawne dotyczące AAC	12
2. Rodzaje, metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej	23
2.1. Rodzaje pomocy AAC	23
2.2. Metody i strategie użycia symboli	28
3. Cele i zadania	29
3.1. wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się	29
3.2. tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym	29
4. Grupy docelowe	31
4.1. wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się (wg prof. von Tetzchnera)	31
4.2. tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym	31
5. Zasady	33
5.1. komunikowania się pracownika jednostki samorządu terytorialnego z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się (BHP komunikacji)	33
5.2. tworzenia tekstów łatwych do czytania i zrozumienia	36
5.3. pisania w języku prostym	37
6. Etapy i sposoby doboru metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej	39
7. Błędy w doborze metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej	40
8. Wybrane modele komunikacji wspomagającej i alternatywnej do wdrożenia w projekcie (dobór metod)	41

9. Proponowany sposób wdrażania komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego _____	42
10. Podsumowanie _____	47
Załączniki _____	48
Załącznik nr 1 _____	48
Załącznik nr 2 _____	51
Załącznik nr 3 _____	52
Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr... w sprawie standardów obsługi osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się _____	53
Bibliografia _____	56

Wstęp

Jednym z ważnych elementów życia w społeczeństwie jest umiejętność komunikowania się. To bardzo złożony proces, na który składa się wiele czynników. Niektóre z nich w wyniku opóźnionego rozwoju mowy, udaru czy wypadku, mogą zostać zaburzone. Nie przekreśla to jednak możliwości porozumiewania się. Ważne jest jednak przede wszystkim to, aby społeczeństwo uznało i wyraziło to w systemie prawnym, a także w alokacji zasobów rzeczowych i finansowych. Ważne jest prawo wszystkich osób do komunikowania się w społeczeństwie. Komunikacja nie może pozostać przywilejem osób zdrowych.

W miarę rozwoju medycyny i technologii stało się jasne, że wiele osób uważanych za niezdolnych do komunikowania się, a więc wyłączonych z życia społecznego takimi nie są. Napotykają one jedynie na techniczne lub organizacyjne bariery w osiągnięciu dla optymalnej dla ich stanu zdrowia, różnorodnej, ale skutecznej komunikacji. Postęp medycyny sprawia równocześnie paradoksalnie przyrost populacji osób wymagających komunikacji wspomagającej i alternatywnej. Ratujemy życie osób np. po udarze mózgu czy z syndromem zamknięcia, albo też innymi chorobami neurodegeneracyjnymi związanymi nieuchronnie z utratą mowy, które wcześniej umierały po krótkim okresie głębokiej niepełnosprawności połączonej także z wyłączeniem komunikacyjnym. Zbędne było więc wówczas opracowywanie złożonych systemów technicznych i organizacyjnych mogących zapewnić w dalszym ciągu komunikowanie się z otoczeniem. Obecnie ten okres dla wielu kategorii osób w tym uratowanych ofiar wypadków komunikacyjnych z ciężkimi uszkodzeniami, wydłużył się znacznie. Omawiany projekt jest więc także pozytywną pochodną burzliwego rozwoju medycyny. Skoro osoby doświadczone tym rodzajem niepełnosprawności pozostają przy życiu przez długie lata, pozbawienie ich komunikacji społecznej stanowi nie tylko naruszenie ich konstytucyjnych i ustawowych praw, a także praw wynikających z Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, jak i stanowi niewybaczalne marnowanie zasobów społecznych oraz nieakceptowalne podwyższenie kosztów opieki zdrowotnej nad tymi osobami. Jeżeli istnieją już techniczne możliwości, dzięki którym dana osoba może komunikować swoje podstawowe potrzeby zdrowotne w szpitalu lub w domu, a także potrzeby dotyczące komfortu obsługi, głodu, pragnienia, ucisku powodującego odleżyny, to uniemożliwienie wykorzystania tych informacji, oprócz osobistego naruszenia praw, podwyższa koszty usunięcia zaniedbań w dalszym okresie. Jeżeli z kolei taka osoba, dzięki komunikacji wspomagającej i alternatywnej (AAC) będzie mogła załatwiać nie tylko swoje sprawy podstawowe, ale także uzyskać samodzielność w załatwianiu spraw urzędowych, czy korzystania z placówek kultury, oznaczać to będzie nie tylko odciążenie osób im towarzyszących i administracji publicznej, ale także odzyskanie podmiotowości danej osoby. Jedno i drugie sprzyja ochronie godności

człowieka, podstawowej wartości wyniesionej w Konstytucji ponad inne prawa. W tym zakresie omawiany projekt w wyjątkowo dobitny sposób wskazuje nie tylko istniejące deficyty, ale także drogi wyjścia z aktualnej, niezadowolającej sytuacji.

Równocześnie złożone potrzeby w komunikowaniu się dotyczą także osób z niepełnosprawnością intelektualną przez długie lata podlegające szczególnej dyskryminacji w tym wykluczeniu komunikacyjnemu. Współczesne technologie i włączające społecznie podejście otwierają tu nowe możliwości w postaci tekstów łatwych do czytania i zrozumienia. Zwłaszcza w tym zakresie Polska ma jeszcze wiele do nadrobienia, jesteśmy dopiero u początku drogi. Podobnie jak w przypadku komunikacji wspomagającej i alternatywnej dla osób z przewlekłymi chorobami również i ofiar wypadków, również tutaj otwierają się nieoczekiwane nowe horyzonty. Teksty łatwe do czytania i zrozumienia okazują się potrzebne nie tylko dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, ale także w związku z postępującą globalizacją, a więc także dla osób z ograniczoną znajomością języka polskiego np. imigrantów w początkowej fazie ich integracji. W związku z tym, rozszerzenie stosowania tekstów łatwych do czytania i zrozumienia w komunikacji urzędu z obywatelem nabiera znacznie szerszego znaczenia. W nieoczekiwany sposób, jak wykazują badania w projekcie, w warunkach stale komplikującego się języka decyzji i innych rozstrzygnięć administracyjnych, redagowanie obok tekstu podstawowego w formie łatwej do czytania i zrozumienia, staje się atrakcyjne dla wielu adresatów tych rozstrzygnięć i ma silny faktor prodemokratyczny zwiększający akceptację dla działań administracji publicznej. Oba aspekty scharakteryzowane wyżej ukazały się w nadzwyczajnych warunkach epidemii COVID-19, z jednej strony komunikacja wspomagająca i alternatywna staje się przydatna dla zamaskowanych lekarzy i ich pacjentów będących w ciężkim stanie, z drugiej, ważne staje się redagowanie ostrzeżeń i zastrzeżeń w tekstach łatwych do czytania i zrozumienia, kluczowe jest bowiem ich zrozumienie i akceptacja przez wszystkich adresatów rozstrzygnięć.

Szczególnie istotnymi przepisami w kwestii zapewnienia na zasadzie równości z innymi osobami dostępu do informacji, komunikacji, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także innych urządzeń i usług powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych są Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych¹, Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się² oraz Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami³.

¹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz. 1169).

² Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. 2011 Nr 209 poz. 1243).

³ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020 poz. 1062).

Chcąc zrealizować chociaż niektóre założenia powyższych aktów prawnych, został stworzony model, którego treść ma za zadanie dostarczyć potrzebną wiedzę, a w efekcie usprawnić komunikację między pracownikami urzędów i jednostek samorządu terytorialnego z klientami ze szczególnymi potrzebami w komunikowaniu się. Został napisany w oparciu o aktualną wiedzę licznych ekspertów oraz doświadczenie austriackich partnerów, które przełożone na grunt polski, mogą stać się nowym sposobem świadczenia usług publicznych w jednostkach samorządu terytorialnego wraz ze standardem obsługi dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się z otoczeniem, a szczególnie posługujących się wspomagającymi i alternatywnymi sposobami komunikacji. Proponowane rozwiązanie wpisuje się też w pełni w założenia Rządowego Programu Dostępność Plus, wytycza jednak także dalsze drogi rozwoju.

Model składa się z dziewięciu rozdziałów. Na pierwszy z nich składają się wyjaśnienie ważnych dla zrozumienia treści modelu pojęć, diagnoza środowiska pod kątem częstotliwości występowania złożonych potrzeb w komunikowaniu się będących skutkiem różnych zaburzeń, historia oraz regulacje prawne dotyczące wspomagających i alternatywnych metod komunikacji (AAC), prostego języka, a także tekstów łatwych do czytania i zrozumienia (ETR). Kolejne, czyli drugi, trzeci i czwarty rozdział to informacje, dzięki którym odbiorca/czytelnik będzie mógł poznać nie tylko rodzaje pomocy AAC, strategie użycia symboli czy cele i zadania AAC, tekstów w języku prostym, tekstów łatwych do czytania i zrozumienia, ale też podział użytkowników wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się w zależności od rodzaju niepełnosprawności, przyczyn oraz rokowań co do jego możliwości w zakresie komunikacji werbalnej. Natomiast rozdział piąty poświęcony jest zasadom, których stosowanie znacząco wpływa na jakość komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. W następnych dwóch znajdują się opis etapów i sposobów doboru komunikacji wspomagającej i alternatywnej oraz podstawowe błędy w doborze metody AAC. Zaś w ostatnich częściach modelu zostały zgromadzone informacje dotyczące wybranych wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się, a także procedur wdrażania komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się w wybranych jednostkach samorządu terytorialnego.

1. Uwagi wprowadzające

1.1. Pojęcia

Przedstawienie modelu należy rozpocząć od uporządkowania podstawowych pojęć.

AAC – Augmentative and Alternative Communication – komunikacja wspomagająca i alternatywna – zestaw narzędzi, technik i metod wspierających komunikację osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

ETR – Easy to read and understand – tekst łatwy do czytania i zrozumienia – sposób przedstawiania informacji w postaci tekstu i uzupełniającej grafiki, skierowany głównie do osób z niepełnosprawnością intelektualną.

Język prosty – sposób komunikowania się, pisanie procedur, wniosków, formularzy itp. w sposób zrozumiały, zwięzły i logiczny dla odbiorcy. To standard językowy zalecany wszystkim autorom i instytucjom piszącym teksty adresowane do masowego odbiorcy.

niemówienie – brak lub poważne ograniczenie w możliwości porozumiewania się za pomocą mówienia.

dyzartria – zniekształcenie dźwięków mowy lub niemożność ich wytwarzania, na skutek uszkodzenia ośrodków i dróg unerwiających narządy mowy⁴.

stimy – powtarzanie ruchów lub dźwięków, manipulowanie przedmiotami w powtarzalny sposób u osób z autyzmem, ADHD, zespołem Retta, schizofrenią, zaburzeniem obsesyjno-kompulsyjnym. Np. machanie rękami, poruszanie palcami, kołysanie się, wirowanie, stukanie w głowę, owijanie włosów wokół palca, wokalizacje, echolalie, odtwarzanie tych samych dźwięków, utworów muzycznych. Pozwalają osobom dostarczyć sobie stymulacji, których potrzebują m.in. w stresującej sytuacji.

echolalia – mimowolne powtarzanie usłyszanych słów, dźwięków, całych wyrażen bezpośrednio po ich usłyszeniu (np. ostatnie słowo wypowiedziane przez rozmówcę czy rozmawiającą obok osobę) lub z odroczeniem (np. tekst z reklamy czy filmu).

wokalizacje – powtarzanie dźwięków, kląskanie, zawodzenie, mruczenie, buczenie itp. z określoną intonacją, barwą głosu, w określonym rytmie.

stereotypie słowne – słowa lub zdania wypowiedziane samorzutnie lub w odpowiedzi na pytania, w sposób automatyczny.

⁴ I. Styczek, *Logopedia*, Warszawa 1983.

użytkownik AAC – osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, która w procesie komunikacji korzysta z pomocy do porozumiewania się.

Złożone potrzeby w komunikowaniu się (complex communication needs) – osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się to dzieci i dorośli, którzy czasowo lub trwale są pozbawieni możliwości przekazywania informacji, potrzeb, pytań i innych funkcji komunikacyjnych za pomocą mowy.

partner komunikacyjny – osoba zaangażowana w rozmowę z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, czyli rozmówca, który aktywnie wspiera ją w przekazie informacji.

pomoc komunikacyjna – przedmiot służący do zastąpienia lub wsparcia komunikacji za pomocą mowy ustnej.

urządzenie do porozumiewania – urządzenie wysokiej technologii wyposażone w ekran, często dotykowy, syntezę mowy oraz oprogramowanie z symbolami graficznymi i literami, służące osobie z niepełnosprawnościami do porozumiewania się.

symbole do porozumiewania – zestawy obrazków o różnym stopniu symboliczności służące do obrazowania pojęć w procesie porozumiewania.

gesty do porozumiewania a język migowy – gesty to znaki manualne, służące do przedstawiania pojęć w procesie porozumiewania się. Język migowy zawiera ustalone dla każdego języka gesty, jak również gesty umożliwiające odmianę wyrazów, budowanie zdań. Gesty komunikacyjne są wersją uproszczoną gestów z języka migowego, dzielą się one na: **gesty konwencjonalne** – takie, które nie przypominają tego, co przedstawiają, jednak są rozpoznawane ogólnie w społeczności (np. kiwanie głową, podniesienie kciuka); **gesty naturalne** – takie, które naśladują czynność lub wygląd przedmiotu, który oznaczają (np. myć ręce, czesać się); **gesty indywidualne** dla danej osoby, rozpoznawane przez jej najbliższe otoczenie.

książka do porozumiewania – jest pomocą do komunikacji w formie książki ze stronami zawierającymi symbole, zdjęcia, obrazki oznaczające pojęcia najważniejsze dla danego użytkownika.

tablica do porozumiewania – strona zawierająca symbole, zdjęcia, obrazki do porozumiewania się, zebrane zwykle tematycznie lub stosownie do kontekstu sytuacyjnego.

synteza mowy – oprogramowanie, które umożliwia wypowiedanie słów wskazanych w postaci liter lub symboli/zdjęć/obrazków przez użytkownika.

Przydatny link: Stimy – dlaczego są ważne? Powtarzalne zachowania osób w spektrum autyzmu

1.2. Diagnoza środowiska

Gdy mowa o problemach w komunikacji werbalnej na ogół ma się na uwadze brak lub utrudnienia w mowie czynnej, ale dotyczyć one mogą w różnym stopniu również trudności ze zrozumieniem mowy biernej. Trudności te mogą mieć podłoże organiczne, neurologiczne, intelektualne, strukturalne i pragmatyczne, w tym trudności z myśleniem abstrakcyjnym. Zatem grupa osób, która potrzebuje wsparcia w komunikowaniu się, jest bardzo zróżnicowana, również ze względu na wiek.

Mogą to być osoby, które od urodzenia nie wykształciły zdolności komunikacyjnych lub wykształciły je w stopniu niewystarczającym lub znacznie utrudniającym samodzielną komunikację werbalną (np. odwracają zaimki, posługują się neologizmami, mają problemy ze zrozumieniem pojęć abstrakcyjnych, metafor i w komunikacji naprzemiennej; ich komunikacja może być uboga w mimikę i gesty). Ta grupa osób sama w sobie jest bardzo zróżnicowana. Najczęściej złożone potrzeby w komunikowaniu się pojawiają się u osób z mózgowym porażeniem dziecięcym lub zaburzeniami ogólnorozwojowymi, głównie z autyzmem (1). Złożone potrzeby w komunikowaniu się mogą pojawić się u osób dorosłych, które w sposób nagły i niespodziewany (np. udar) lub też wskutek postępujących chorób (np. neurologicznych) utraciły werbalne zdolności komunikacyjne w dorosłym życiu (2). I wreszcie złożonych potrzeb w komunikowaniu się mogą doświadczać osoby starsze z różnymi chorobami neurodegeneracyjnymi, które między innymi powiązane są z wiekiem i starzeniem się organizmu (3).

(1) Złożone potrzeby w komunikowaniu się najczęściej pojawiają się w związku z okresem rozwojowym u osób, u których zdiagnozowano zaburzenia ze spektrum autyzmu (ASD), bądź u których wystąpiło mózgowe porażenie dziecięce (MPD).

Szacuje się, że ok. 25 % do 50% osób z autyzmem nie opanowuje umiejętności komunikowania się werbalnego. U tych, którzy mówią, mowa rozwija się późno i często nieprawidłowo. Deficyty komunikacyjne mają charakter ilościowy, jakościowy i pragmatyczny (społeczny). Jednak znaczna część tej grupy osób potrafi przyswoić sobie zasady komunikacji wspomagającej i alternatywnej z wykorzystaniem tablic komunikacyjnych czy nowych technologii, w tym zwłaszcza urządzeń mobilnych. Złożone potrzeby w komunikowaniu się występują często również u osób z MPD. Diagnozuje się u nich występowanie wielopostaciowych zaburzeń rozwoju mowy (różne postacie dyszartrii). Problemy z mową wiążą się przede wszystkim ze słabą kontrolą układu oddechowego, dysfunkcjami krtani i zaburzeniami artykulacji, które wynikają z ograniczonych ruchów mięśni twarzy. Występują u 50 do 85% przypadków (literatura i szczegółowe informacje w Raporcie).

(2) Jednym z najczęściej występujących zaburzeń funkcji poznawczych w udarach mózgu jest afazja. Mowa może stać się niewyraźna, mogą występować trudności z dokończeniem zdania, ze znalezieniem słów. Wśród osób, które przeżyły powyżej 6 miesięcy od wystąpienia udaru: 12–18% ma afatyczne zaburzenia mowy. Częstość jej występowania kojarzona jest również ze starszym wiekiem.

(3) Wyzwaniem dla zdrowia publicznego i systemu opieki jest także wzrost liczby osób chorych na choroby związane z naturalnym procesem starzenia się, w którym to wiek odgrywa istotną rolę. Prócz wyżej wspomnianej afazji, do tej grupy należą także m.in. osoby z chorobą Alzheimera (jako najczęstszej postaci otępienia) czy Parkinsona. Towarzyszące chorobie Alzheimera zaburzenia funkcji językowych, polegają na: trudnościach w doborze słów, budowania dłuższych wypowiedzi, form narracyjnych, używania nieadekwatnych słów do kontekstu, ograniczonym zasobem słów (w tym brak przyimków, zaimków), a także stopniowo coraz liczniejszych błędach w mowie i piśmie. Najświeższe dane wskazują już wyraźnie, że 300 000 osób cierpi na tę chorobę. Natomiast choroba Parkinsona, jako zwyrodnieniowa choroba ośrodkowego układu nerwowego, manifestuje się w pierwszej kolejności zaburzeniami ruchowymi, lecz do jej zaawansowanych objawów należą również postępujące problemy z mową.

Zatem, jak również wynika to z Raportu, grupa osób korzystających z AAC jest tak zróżnicowana, że trudno mówić o jakichś podobieństwach. Mając na uwadze osoby, które posiadają wymienione trudności, należy przede wszystkim kierować się otwartością i zindywidualizowanym podejściem, ponieważ każdy nawet z tą samą jednostką chorobową, może mieć inne potrzeby oraz posiadać inne możliwości.

1.3. Historia

Początki wspomagających i alternatywnych dla mowy sposobów porozumiewania się sięgają początków ludzkiej historii. Już wtedy używano systemu gestów, supełków, piktogramów oraz innych metod przekazywania informacji. Wykorzystanie na większą skalę tych sposobów do porozumiewania się z osobami, które nie mogą mówić miało początkowo miejsce w przypadku osób głuchych. Inne osoby niemówiące były często traktowane jako nierozumiejące języka, niepełnosprawne intelektualnie i niezdolne do rozwinięcia języka. Z biegiem lat to podejście zmieniało się. Pod koniec XIX w. za sprawą Helen Keller opracowano alfabet palcowy dla osób głuchoniewidomych. Od połowy XX w. język migowy zyskał rangę języka, którego uczono oficjalnie w ośrodkach opieki nad osobami niesłyszącymi. W 1952 r. Goldstein i Cameron jako pierwsi opublikowali artykuł na temat użycia tablic komunikacyjnych. Do powszechnego użytku zaczęły wchodzić również tablice literowe. W latach 60. XX w. powstały pierwsze urządzenia wykorzystujące

elektronikę do kontroli otoczenia (włączników światła, telewizji, grzejników itp.) przez osoby z niepełnosprawnościami, w tym do kontroli klawiatury maszyny do pisania dla osób niemówiących, z niepełnosprawnością ruchową (The POSM – Patient Operated Selector Mechanism). W tym czasie podjęto również próby wykorzystania alfabetu Morse'a do komunikacji osób niemówiących.

Do lat 70. XX w. komunikacja wspomagająca i alternatywna opierała się na różnego rodzaju tablicach literowych, zatem była przeznaczona głównie dla osób, którzy znali litery. Lata 70. XX w. przyniosły pierwsze zestawy symboli obrazkowych przeznaczonych do komunikacji z osobami, które ze względu na różne ograniczenia, nie mogły nauczyć się czytania i pisania. W czasie II wojny światowej Charles Bliss opracował system abstrakcyjnych symboli, które miały być rozumiane przez osoby wszystkich języków i w ten sposób ułatwić porozumienie mimo barier językowych. Nie zyskał on spodziewanego zasięgu, ale w latach 70. XX w. organizacje osób niepełnosprawnych ruchowo w Kanadzie zaczęły ten system znaków wykorzystywać do komunikacji z osobami z porażeniem mózgowych, które dobrze rozumiały język, ale nie mogły pisać ze względu na ograniczenia ruchowe. W tym czasie pojawił się również jeden z pierwszych i jednocześnie najpopularniejszych obecnie systemów – Picture Communication Symbols (PCS).

Kolejnym krokiem milowym w rozwoju komunikacji wspomagającej i alternatywnej było wprowadzenie urządzeń tzw. VOCA (Voice Output Communication Aid) umożliwiających nagranie informacji, które osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się mogła odtwarzać, wciskając odpowiednie przyciski.

Jednak naprawdę nową erę w komunikacji wspomagającej i alternatywnej otworzyło zastosowanie w urządzeniach elektronicznych wysokiej technologii w postaci syntezy mowy. Pierwszym przenośnym urządzeniem z syntezą mowy był DecTalk, mocowany do wózka. Następnie pojawiły się kolejne urządzenia, specjalnie dedykowane osobom z niepełnosprawnością.

Od lat 80. XX w. notujemy gwałtowny rozwój technologiczny i naukowy w zakresie AAC.

Obecnie narzędziami do komunikacji stały się ogólnie dostępne smartfony i tablety wyposażone w specjalne aplikacje z symbolami, klawiaturami ekranowymi oraz syntezą mowy.

W Polsce AAC pojawiło się w latach 80. XX w. za sprawą dr Hanny Lechowicz, która propagowała symbole Bliss'a w pracy z osobami z mózgowym porażeniem dziecięcym oraz Marii Podeszewskiej, która zastosowała i popularyzowała tzw. „szwedzkie” piktogramy (PIC) w pracy z osobami z autyzmem oraz zespołem Downa. W latach 90. XX w. powstało Stowarzyszenie propagujące AAC „Mówić bez Słów”, które organizowało

szkolenia, wydawało książki oraz biuletyn informacyjny. Obecnie zostało one połączone z międzynarodową organizacją ISAAC (International Society of Augmentative and Alternative Communication). W latach 2000. dr Bogusława Kaczmarek przystosowała do potrzeb języka polskiego system gestów i symboli Makaton. Przetłumaczono również na język polski inne systemy i programy do komunikacji wspomagającej i alternatywnej (PCS, Rebus). Powstały firmy specjalizujące się w dystrybucji urządzeń do porozumiewania (Harpo, Includo, Atabi). W roku 2011 pojawił się na polskim rynku MÓWik – program do komunikacji wspomagającej i alternatywnej – aplikacja na urządzenia mobilne, jak i inne pomoce dydaktyczne do komunikacji AAC oraz bezpłatna aplikacja Gadaczek PRO nagrodzona w 2014 r. nagrodą „Aplikacje bez barier” przez Stowarzyszenie „Integracja”.

Choć rozwój technologiczny programów AAC jest na coraz wyższym poziomie, to warto podkreślić, że istotne w komunikowaniu się obok wspomagających i alternatywnych metod porozumiewania się, są teksty łatwe do czytania i zrozumienia oraz teksty w prostym języku. Są bardzo ważnymi sposobami przekazywania informacji, dzięki którym wiele dokumentów staje się dostępnymi. W 2010 roku staraniem Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych została wydana publikacja z europejskimi standardami przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia. Natomiast około 2018 roku z inicjatywy Ministerstwa Inwestycji i Rozwoju narodził się ruch prostego języka, którego celem jest działanie na rzecz upraszczania komunikacji w urzędach.

1.4. Regulacje prawne dotyczące AAC

W praktyce dostęp do komunikacji dla każdego nie jest powszechnie uświadamiany. Dostępność w ogólnym odbiorze ciągle rozumiana jest bardzo wąsko, jako dostępność architektoniczna⁵. Obowiązek zapewnienia dostępności architektonicznej jest powszechnie akceptowany (nawet, jeśli ciągle nie jest w pełni realizowany), a jego niezapewnienie słusznie postrzegane jako akt dyskryminacji. Na tym tle prawo do komunikacji jest niemal niedostrzegane jako problem społeczny i prawny.

Prawo do komunikacji nie zostało wyrażone wprost w Konstytucji. Należy je wywodzić z konstytucyjnej godności człowieka stanowiącej źródło jego wolności i praw. Jest ona nienaruszalna, a jej poszanowanie i ochrona jest obowiązkiem władz publicznych⁶. Konstytucja wzmacnia prawa osób z niepełnosprawnością w zasadzie równego traktowania i niedyskryminacji (Wszyscy są wobec prawa równi. Wszyscy mają prawo do równego

⁵ *General Comment No 2 (2014), Article 9 Accessibility*, Committee on the Rights of Persons with Disabilities Eleventh session 31 March–11 April 2014, s.10. <https://documents-ddsny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G14/033/13/PDF/G1403313.pdf?OpenElement>, dostęp 16.02.2020.

⁶ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r.(Dz. U. 1997, nr 78, poz. 483, art. 30).

traktowania przez władze publiczne. Nikt nie może być dyskryminowany w życiu politycznym, społecznym lub gospodarczym z jakiegokolwiek przyczyny)⁷. Konstytucja zapewnia natomiast wyraźnie wolność wyrażania swoich poglądów oraz pozyskiwania i rozpowszechniania informacji⁸. Obywatel ma prawo do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne. Prawo to obejmuje również uzyskiwanie informacji o działalności organów samorządu gospodarczego i zawodowego a także innych osób oraz jednostek organizacyjnych w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa. Prawo do uzyskiwania informacji obejmuje dostęp do dokumentów oraz wstęp na posiedzenia kolegalnych organów władzy publicznej pochodzących z powszechnych wyborów, z możliwością rejestracji dźwięku lub obrazu⁹.

Należy mieć na uwadze, że niezapewnienie realizacji prawa do komunikacji wpływa na każdą sferę życia człowieka, zwłaszcza na jego prawo do nauki, do zatrudnienia, prawo do ochrony zdrowia, do uczestnictwa w życiu społecznym, kulturalnym i politycznym. Zgodnie z Konstytucją każdy ma prawo do nauki, a nauka do 18 roku życia jest wręcz obowiązkowa¹⁰. Każdy powinien korzystać z wolności wyboru i wykonywania zawodu oraz wyboru miejsca pracy¹¹. Konstytucja gwarantuje również wolność artystyczną, naukową i korzystania z dóbr kultury¹².

Prawom osób z niepełnosprawnością poświęcony jest też odrębny przepis Konstytucji. Art. 69¹³ stanowi, że osobom niepełnosprawnym władze publiczne udzielają, zgodnie z ustawą, pomocy w zabezpieczaniu egzystencji, przysposobieniu do pracy oraz komunikacji społecznej. Jednak przepis ten nie stanowi dostatecznej i samoistnej gwarancji realizacji prawa do komunikacji. Jego treść wybiórczo odnosi się do praw osób z niepełnosprawnościami. Prawa osób z niepełnosprawnościami należy wyprowadzać z szeregu przepisów konstytucyjnych, przywołanych przepisów dotyczących godności, równości i niedyskryminacji, jak i przepisów odnoszących się do poszczególnych praw, które winny być realizowane względem osób z niepełnosprawnością komunikujących się w AAC na zasadzie równości z innymi. Dodatkowo podkreślić należy, że art. 69 Konstytucji¹⁴ nie może być samoistną podstawą roszczeń osoby z niepełnosprawnością.

⁷ *Ibidem*, art. 32.

⁸ *Ibidem*, art.54.

⁹ *Ibidem*, art.61.

¹⁰ *Ibidem*, art.70.

¹¹ *Ibidem*, art.65.

¹² *Ibidem*, art.73.

¹³ *Ibidem*, art. 69.

¹⁴ *Ibidem*, art. 69.

Art. 8 ust. 2 Konstytucji¹⁵ wskazuje, że przepisy Konstytucji stosuje się bezpośrednio, chyba że Konstytucja stanowi inaczej. I tak też art. 89 Konstytucji¹⁶ wymienia katalog praw określonych w art. 65 ust. 4 i 5, art. 66, art. 69, art. 71 i art. 74-76, których można dochodzić jedynie w granicach określonych w ustawie.

Środowiskiem, które często sygnalizuje niedostępność informacji i komunikacji są osoby Głuche. Nawet w krajach, w których istnieją usługi tłumaczy języka migowego dla osób niesłyszących, liczba wykwalifikowanych tłumaczy jest zwykle zbyt niska, aby zaspokoić rosnące zapotrzebowanie na ich usługi, a fakt, że tłumacze muszą przemieszczać się do indywidualnych klientów, czyni korzystanie z ich usług wysoce kosztowne¹⁷. W Polsce, pomimo regulacji dedykowanych osobom Głuchym, ich prawa do informacji i komunikacji nie są powszechnie przestrzegane.

Z kolei brak dostępu do powszechnych usług ujawnił się na przykładzie osób niewidomych, które korzystają przecież z wystandardyzowanego, uznanego alfabetu Braille'a oraz dostępnych narzędzi informatycznych, które zapewniają dostępność osobom niewidomym. W sprawie Szilvia Nyusti i Peter Takács przeciwko Węgrom¹⁸, Komitet był zdania, że wszystkie usługi powszechne lub świadczone publicznie muszą być dostępne zgodnie z art. 9 Konwencji¹⁹. Wezwano wobec tego Węgry do zapewnienia osobom niewidomym dostępu do bankomatów. Komitet zalecił między innymi, aby Węgry ustanowiły „minimalne standardy dostępności usług bankowych świadczonych przez prywatne instytucje dla osób z wadami wzroku i innymi rodzajami; aby stworzyły ramy prawne zawierające konkretne, możliwe do wyegzekwowania i określone w czasie poziomy odniesienia dla monitorowania i oceny stopniowej modyfikacji i dostosowywania przez prywatne instytucje świadczonych wcześniej przez nich niedostępnych usług bankowych i zapewniły, że wszystkie nowo pozyskane bankomaty i inne usługi bankowe będą w pełni dostępne dla osób niepełnosprawnych”²⁰.

Sytuacja osób z niepełnosprawnością intelektualną i psychospołeczną, a także osób głuchoniewidomych jest jeszcze trudniejsza. Napotyka ją one regularnie na bariery podczas próby uzyskania dostępu do jakiegokolwiek informacji i komunikacji z powodu nie tyle niedostatecznego, co całkowitego braku tekstów łatwych do czytania (text easy to read, w skrócie ETR) oraz wspomagających i alternatywnych sposobów komunikacji. Bariere

¹⁵ *Ibidem*, art. 8.

¹⁶ *Ibidem*, art. 89.

¹⁷ *Summary World Report on Disability*, WHO, 2011, s. 10 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y, dostęp: 16.02.2020.

¹⁸ Komunikat CRPD (Convention on the Rights of Person with Disabilities), nr 1/2010.

¹⁹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz. 1169).

²⁰ CRPD/C/9/D/1/2010, ust. 10.2 (a).

stanowią także uprzedzenia i brak odpowiedniego szkolenia personelu świadczącego usługi o charakterze powszechnym. A u źródeł tych problemów tkwi z kolei brak jednolitych, wystandaryzowanych systemów komunikacji i świadczenia usług w systemach AAC.

Przełomowej regulacji doczekało się prawo do komunikacji w Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych z 2006 (zwanej dalej „Konwencją” lub „KPON”)²¹. Konwencja bardzo wyraźnie stanowi o prawie do komunikacji i dostępie do środków komunikacji w celu umożliwienia osobom z niepełnosprawnością pełnego korzystania ze wszystkich praw człowieka i podstawowych wolności. Co istotne wprowadza również legalne definicje: komunikacji i języka²².

„Komunikacja” obejmuje języki, wyświetlanie tekstu, alfabet Braille’a, komunikację przez dotyk, dużą czcionkę, dostępne multimedia jak i sposoby, środki i formy komunikowania się na piśmie, przy pomocy słuchu, języka uproszczonego, lektora oraz formy wspomagające (augmentatywne) i alternatywne, w tym dostępną technologię informacyjno-komunikacyjną. Z kolei „język” obejmuje język mówiony i język migowy oraz inne formy przekazu niewerbalnego.

Do obowiązków ogólnych państw-stron zalicza się m.in. podejmowanie lub popieranie badań i tworzenie oraz popieranie dostępności i wykorzystywania nowych technologii, w tym technologii informacyjno-komunikacyjnych (...). W ramach dostępności, aby umożliwić osobom niepełnosprawnym niezależne życie i pełny udział we wszystkich sferach życia, państwa – strony zobowiązane są do podjęcia odpowiednich środków w celu zapewnienia, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych (...).

Państwa Strony powinny również podjąć odpowiednie środki w celu:

- a. opracowywania, ogłaszania i monitorowania wdrażania minimalnych standardów i wytycznych w sprawie dostępności urządzeń i usług ogólnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych,
- b. zapewnienia, że instytucje prywatne, które oferują urządzenia i usługi ogólnie dostępne lub powszechnie zapewniane, będą brały pod uwagę wszystkie aspekty ich dostępności dla osób niepełnosprawnych,
- c. zapewnienia w ogólnodostępnych budynkach i innych obiektach oznakowania w alfabecie Braille’a oraz w formach łatwych do czytania i zrozumienia,
- d. zapewnienia różnych form pomocy i pośrednictwa ze strony innych osób lub zwierząt, w tym przewodników, lektorów i profesjonalnych tłumaczy języka migowego, w celu ułatwienia dostępu do ogólnodostępnych budynków i innych obiektów publicznych,

²¹ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz. 1169).

²² *Ibidem*, art. 2.

- e. popierania innych odpowiednich form pomocy i wsparcia osób niepełnosprawnych, aby zapewnić im dostęp do informacji,
- f. popierania dostępu osób niepełnosprawnych do nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, w tym do Internetu,
- g. popierania, od wstępnego etapu, projektowania, rozwoju, produkcji i dystrybucji dostępnych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, tak aby technologie te i systemy były dostępne po najniższych kosztach.

W zakresie wolności wypowiedzania się i wyrażania opinii oraz dostępu do informacji²³ państwa – strony podejmą wszelkie odpowiednie środki, aby osoby niepełnosprawne mogły korzystać z prawa do wolności wypowiedzania się i wyrażania opinii, w tym wolności poszukiwania, otrzymywania i rozpowszechniania informacji i poglądów, na zasadzie równości z innymi osobami i poprzez wszelkie formy komunikacji, według ich wyboru, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 niniejszej konwencji, między innymi poprzez:

- a. dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa, w dostępnych dla nich formach i technologiach, odpowiednio do różnych rodzajów niepełnosprawności, na czas i bez dodatkowych kosztów,
- b. akceptowanie i ułatwianie korzystania przez osoby niepełnosprawne w sprawach urzędowych z języków migowych, alfabetu Braille'a, komunikacji wspomagającej (augmentatywnej) i alternatywnej oraz wszelkich innych dostępnych środków, sposobów i form komunikowania się przez osoby niepełnosprawne, według ich wyboru,
- c. nakłanianie instytucji prywatnych, które świadczą usługi dla ogółu społeczeństwa, w tym przez Internet, do dostarczania informacji i usług w formie dostępnej i użytecznej dla osób niepełnosprawnych,
- d. zachęcanie środków masowego przekazu, w tym dostawców informacji przez Internet, do zapewnienia, by ich usługi były dostępne dla osób niepełnosprawnych
- e. uznanie i popieranie korzystania z języków migowych.

Komitet zwraca uwagę na konieczność uwzględniania wszechstronnego charakteru dostępności poprzez zapewnianie dostępu nie tylko do środowiska fizycznego i transportu, ale również do informacji i komunikacji oraz usług oraz podkreśla, że obowiązek przestrzegania standardów dostępności dotyczy zarówno sektora publicznego, jak i prywatnego. Szczególną uwagę należy zwrócić na budowanie zdolności w zakresie stosowania i monitorowania wdrażania standardów dostępności. Media powinny nie tylko uwzględniać dostępność własnych programów i usług dla osób z niepełnosprawnością, ale powinny także brać czynny udział w promowaniu dostępności i przyczynianiu się do podnoszenia świadomości²⁴.

²³ *Ibidem*, art. 21.

²⁴ *General Comment*, s. 10.

Jedną z rekomendacji Światowego Raportu WHO na temat niepełnosprawności z 2011 r. było właśnie umożliwienie osobom z niepełnosprawnością dostępu do wszystkich powszechnych systemów i usług. Aby to osiągnąć, wskazane mogą być zmiany przepisów, polityk, instytucji i środowisk oraz zaangażowanie na wszystkich poziomach i we wszystkich sektorach²⁵. Raport podkreślał konieczność przyjęcia krajowych standardów dostępności i zapewnienia zgodności w zakresie informacji i komunikacji²⁶.

Polska ratyfikowała KPON w 2012 roku. Stanowi ona zatem źródło prawa w polskim systemie prawnym. Wśród polskich regulacji prawnych dotyczących komunikacji pozawerbalnej wskazać zaś należy na Ustawę o języku migowym i innych środkach komunikowania się²⁷ oraz Ustawę o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami²⁸ (zwana dalej ustawą dostępowościową), jak i Rządowy Program Dostępność Plus 2018-2025, przyjęty uchwałą nr 102/2018 Rady Ministrów w dniu 17.07.2018.

W pewnym zakresie do komunikacji odnoszą się również Ustawa o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych²⁹ (zwana dalej ustawą rehabilitacyjną), Ustawa Prawo telekomunikacyjne³⁰ oraz Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych³¹ (zwana dalej ustawą o dostępności cyfrowej).

Wyprzedzając dalsze rozważania, od razu wskazać należy, że nie ma regulacji, które wprost operacjonalizowałyby powszechne prawo podmiotowe osób korzystających z AAC do tej formy komunikacji. Pojawia się ono natomiast w przepisach prawa oświatowego oraz w wąskim zakresie w przepisach wykonawczych do ustawy o pomocy społecznej.

Choć sama nazwa Ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się³² wskazuje, że nie ogranicza się ona wyłącznie do sposobu komunikowania się osób

²⁵ *Summary World Report on Disability*, WHO, 2011, s. 17 https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70670/WHO_NMH_VIP_11.01_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y, dostęp 16.02.2020.

²⁶ *Ibidem*, s. 21

²⁷ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. tj. z 2017 poz. 1824).

²⁸ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. tj. z 2020, poz. 1062).

²⁹ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. tj. z 2021, poz. 573 ze zm.).

³⁰ Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. tj. z 2021, poz. 576 ze zm.).

³¹ Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych (Dz.U. poz. 848 ze zm.)

³² Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. tj. z 2017 poz. 1824).

Głuchych i Głuchoniewidomych to w praktyce wąski zakres jej stosowania (korzystanie z pomocy osoby przybranej w kontaktach z instytucjami i organami administracji) i ogólnikowość jej rozwiązań dla pozostałych osób doświadczających trwale lub okresowo złożonych potrzeb w komunikowaniu się – jak je określa ustawa – nie pozwala na konstruowanie prawa podmiotowego dla każdej osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Mimo, iż ustawa kładzie nacisk na prawo do swobodnego korzystania z wybranej formy komunikowania się³³, w istocie określa zasady korzystania jedynie z pomocy osoby przybranej w kontaktach z organami administracji lub instytucjami publicznymi. Podobnie finansowanie kosztów kształcenia osób uprawnionych, członków ich rodzin oraz innych osób mających stały lub bezpośredni kontakt z osobami uprawnionymi dotyczy polskiego języka migowego, systemu językowo-migowego i sposobów komunikowania się osób głuchoniewidomych na różnych poziomach³⁴. Bardziej uniwersalny charakter ma ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami³⁵. Ustawa nie dotyczy tylko komunikacji osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się z podmiotami publicznymi, lecz określa środki służące zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami oraz obowiązki podmiotów publicznych w tym zakresie. Szeroko też został wskazany zakres podmiotowy. Osoba ze szczególnymi potrzebami została zdefiniowana jako osoba, która ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne, albo ze względu na okoliczności, w których się znajduje, musi podjąć dodatkowe działania lub zastosować dodatkowe środki w celu przezwyciężenia bariery, aby uczestniczyć w różnych sferach życia na zasadzie równości z innymi osobami³⁶. Jednak zarazem w definicji dostępności mowa o dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz informacyjno-komunikacyjnej, co najmniej w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6³⁷, będącej wynikiem uwzględnienia uniwersalnego projektowania albo zastosowania racjonalnego usprawnienia³⁸. I tak też w art. 6 pkt. 3³⁹ w zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej mowa o:

- a. obsłudze z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, o których mowa w art. 3 pkt 5 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁴⁰

³³ *Ibidem*, art. 4.

³⁴ *Ibidem*, art. 1 ust. 3 i art.18.

³⁵ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2020 poz. 1062).

³⁶ *Ibidem*, art. 2 pkt. 3.

³⁷ *Ibidem*, art. 6.

³⁸ *Ibidem*, art. 2 pkt. 2.

³⁹ *Ibidem*, art. 6 pkt. 3.

⁴⁰ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. tj. z 2017 poz. 1824 art. 3 pkt. 5).

lub przez wykorzystanie zdalnego dostępu online do usługi tłumacza przez strony internetowe i aplikacje,

- b. instalacji urządzeń lub innych środków technicznych do obsługi osób słabosłyszących, w szczególności pętli indukcyjnych, systemów FM lub urządzeń opartych o inne technologie, których celem jest wspomaganie słyszenia,
- c. zapewnieniu na stronie internetowej danego podmiotu informacji o zakresie jego działalności – w postaci elektronicznego pliku zawierającego tekst odczytywalny maszynowo, nagraniach treści w polskim języku migowym oraz informacji w tekście łatwym do czytania,
- d. zapewnieniu, na wniosek osoby ze szczególnymi potrzebami, komunikacji z podmiotem publicznym w formie określonej w tym wniosku.

Ustawa rehabilitacyjna definiuje niezdolność do samodzielnej egzystencji jako naruszenie sprawności organizmu w stopniu uniemożliwiającym zaspokajanie bez pomocy innych osób podstawowych potrzeb życiowych, za które uważa się przede wszystkim samoobsługę, poruszanie się i komunikację i w pozostałym zakresie nie odnosi się do tej grupy osób z niepełnosprawnością⁴¹. Bardzo skąpo odnosi się do złożonych potrzeb w komunikowaniu się w przepisach wykonawczych dotyczących orzekania o niepełnosprawności.

Należy pamiętać, że z kolei Prawo telekomunikacyjne⁴² zawiera wymagania nie tyle dla osób niekomunikujących się werbalnie, co dla osób mających trudności związane z realizacją usług telekomunikacyjnych w tradycyjny sposób, a więc wymagający przede wszystkim koordynacji wzrokowo-ruchowej. Od 2013 roku dostawca publicznie dostępnych usług telefonicznych zapewnia, w miarę możliwości technicznych, użytkownikom końcowym będącym osobami z niepełnosprawnością dostęp do świadczonych przez siebie usług telefonicznych równoważny dostępowi do usług telefonicznych, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych⁴³. Usługę powszechną zaś stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej⁴⁴.

Przedsiębiorca wyznaczony obowiązany jest zapewnić osobom niepełnosprawnym dostęp do świadczonej przez siebie usługi powszechnej przez oferowanie: 1) urządzeń końcowych przystosowanych do używania przez osoby niepełnosprawne, jeżeli używanie takiego urządzenia jest niezbędne do zapewnienia im dostępu do usługi powszechnej oraz 2)

⁴¹ Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz.U. tj. z 2021, poz. 573 ze zm., art. 4 ust. 4).

⁴² Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. tj. z 2021, poz. 576 ze zm).

⁴³ *Ibidem*, art. 79 c.

⁴⁴ *Ibidem*, art. 81 ust. 1.

udogodnień ułatwiających osobom niepełnosprawnym korzystanie z usługi powszechnej⁴⁵. Zaś do organu właściwego w sprawach telekomunikacji należy identyfikacja potrzeb określonych grup społecznych, w szczególności użytkowników niepełnosprawnych⁴⁶.

Ustawa o dostępności cyfrowej⁴⁷ reguluje między innymi kwestie zapewnienia dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych dla osób niepełnosprawnych oraz ciągle dopuszczalne wyłączenia w tym zakresie. Ponadto, w przypadku, gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, zapewnia alternatywny sposób dostępu do tego elementu. Polega on w szczególności na zapewnieniu kontaktu telefonicznego, korespondencyjnego, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 2 pkt. 5 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną⁴⁸, lub za pomocą tłumacza języka migowego, lub tłumacza przewodnika, o których mowa w art. 10 ust. 1 ustawy o języku migowym i innych środkach komunikowania się⁴⁹, jeżeli podmiot publiczny udostępnia taką możliwość.

Wartością tej ustawy jest również obowiązek sporządzania deklaracji dostępności. Zawiera ona m.in. informację o dostępności architektonicznej siedziby podmiotu publicznego dla osób niepełnosprawnych oraz informację o dostępności tłumacza języka migowego za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej wraz z informacją o metodach umożliwiających skorzystanie z tej funkcji albo informację o jej braku. Niestety nie odnosi się ona wyraźnie do komunikacji AAC, nawet w zakresie dotyczącym tzw. alternatywnego sposobu dostępu.

Nie dostrzega użytkowników AAC również Ustawa o radiofonii i telewizji. Udogodnieniem dla osób z niepełnosprawnością według tej ustawy jest element dźwiękowy lub graficzny zawarty w audycji lub rozpowszechniany równocześnie z nią, którego celem jest zapewnienie osobom niepełnosprawnym z powodu dysfunkcji narządu wzroku oraz osobom niepełnosprawnym z powodu dysfunkcji narządu słuchu możliwości zapoznania się z audycją w szczególności w formie napisów dla niesłyszących lub audiodeskrypcji, a także tłumaczenia na język migowy⁵⁰.

⁴⁵ *Ibidem*, art. 89.

⁴⁶ *Ibidem*, art. 189 ust. 2 pkt. 1a.

⁴⁷ Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych (Dz.U. 2019 poz. 848 ze zm.).

⁴⁸ Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020 r. poz. 344, art. 2 pkt. 5).

⁴⁹ Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz.U. tj. z 2017 poz. 1824, art. 10 ust. 1).

⁵⁰ Ustawa z 29.12.1992 o radiofonii i telewizji (Dz.U. tj. z 2020, poz. 805 ze zm., art. 4 pkt. 28, szerzej również zob. art. 18a ustawy).

Należy przy tym zauważyć, że dla wielu użytkowników AAC barierą jest komunikacja czynna i odbiór treści audycji radiowych i telewizyjnych nie jest utrudniony. Jednak nie można zapominać o tych użytkownikach, dla których barierą jest również odbiór treści słownych, które ułatwić mogłyby choćby ETR, PCS-y, piktogramy towarzyszące audycjom.

Wyraźne odwołanie do AAC zawierają podstawy programowe kształcenia ogólnego oraz dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym w szkołach podstawowych⁵¹. W podstawie programowej dla szkół przysposabiających do pracy z kolei, mowa o tym, że zajęcia rozwijające komunikowanie się mają służyć dalszemu rozwijaniu języka i umiejętności porozumiewania się w bliskim i dalszym środowisku w mowie, jak i w każdy możliwy dla ucznia sposób (jeżeli jest to potrzebne uczniowi także z zastosowaniem wspomagających i alternatywnych metod komunikacji – AAC), również z wykorzystaniem odpowiednich pomocy do komunikacji, technologii informacyjno-komunikacyjnej. Uczeń powinien mieć możliwość doświadczania komunikowania się z różnymi osobami, także w instytucjach, punktach usługowych, miejscach pracy. Zaś suplement do świadectwa szkolnego powinien zawierać m.in. szczegółowe informacje na temat sposobu komunikowania się lub korzystania ze wspomagających i alternatywnych metod komunikacji (AAC)⁵². Niestety brak odniesienia do AAC w podstawach programowych dla uczniów w normie intelektualnej zakłada brak złożonych potrzeb w komunikowaniu się w tej grupie dzieci, co nie jest zgodne z rzeczywistością. Wiele dzieci z autyzmem i zespołem Aspergera w normie intelektualnej szczególnie na początku edukacji wymaga stosowania AAC.

O ile nie komunikujące się werbalnie osoby w normie intelektualnej lub z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu lekkim w dorosłym życiu często korzystają z pisma, tak osoby z głębszymi zaburzeniami lub głębszą niepełnosprawnością intelektualną często tracą umiejętności komunikacyjne nabyte na etapie edukacji (choć i ta ciągle pozostawia wiele do życzenia). Ani chronione miejsca pracy, ani co do zasady nawet miejsca pobytu dziennego nie są zobowiązane do komunikowania się w razie potrzeby AAC. Do wyjątków należą zmiany wprowadzone w przepisach dotyczących domów pomocy społecznej oraz środowiskowych domów samopomocy. W domach pomocy społecznej świadczy się usługi polegające na podnoszeniu sprawności w zakresie komunikacji wspomagającej i alternatywnej oraz wymaga szkolenia pracowników w tym

⁵¹ Rozporządzenie MEN z dnia 14 lutego 2017 r. w sprawie podstawy programowej wychowania przedszkolnego oraz podstawy programowej kształcenia ogólnego dla szkoły podstawowej, w tym dla uczniów z niepełnosprawnością intelektualną w stopniu umiarkowanym lub znacznym, kształcenia ogólnego dla branżowej szkoły I stopnia, kształcenia ogólnego dla szkoły specjalnej przysposabiającej do pracy oraz kształcenia ogólnego dla szkoły policealnej wraz z załącznikami (Dz.U, z 2017, poz. 356).

⁵² *Ibidem*

zakresie⁵³. Bardziej znamienne zmiany dokonane zostały pod wpływem środowiska w rozporządzeniu w sprawie środowiskowych domów samopomocy⁵⁴. Mają one za zadanie od początku 2019 r. prowadzić trening umiejętności komunikacyjnych, w tym z wykorzystaniem wspomagających i alternatywnych sposobów porozumiewania się, w przypadku osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Jest to jednak wyjątek potwierdzający regułę, iż komunikacja osób nie porozumiewających się werbalnie nie jest powszechnie stosowana.

Z powodów zatem:

- braku wyodrębnionych funkcji mowy i komunikacji (mowa jedynie o wybranych zaburzeniach głosu, mowy łącznie z chorobami słuchu) w orzecznictwie o niepełnosprawności oraz o specjalnych potrzebach edukacyjnych,
- braku kompleksowych regulacji prawnych dedykowanych osobom korzystającym z AAC,
- braku standardów komunikacji AAC,
- braku danych na temat skali tego rodzaju niepełnosprawności

uzasadnione jest prowadzenie dalszych, pogłębionych badań w tym obszarze i programów pilotażowych, w których testowane będą standardy komunikacji AAC i sposoby komunikacji instytucji publicznych z użytkownikami AAC. Zważywszy, że większość spraw obywatelskich realizowana jest na poziomie samorządowym to właśnie samorząd jest idealną płaszczyzną do wdrażania standardu obsługi użytkowników AAC.

⁵³ Rozporządzenie MPiPS z 23 sierpnia 2012 r. w sprawie domów pomocy społecznej (Dz.U. tj. z 2018, poz. 734).

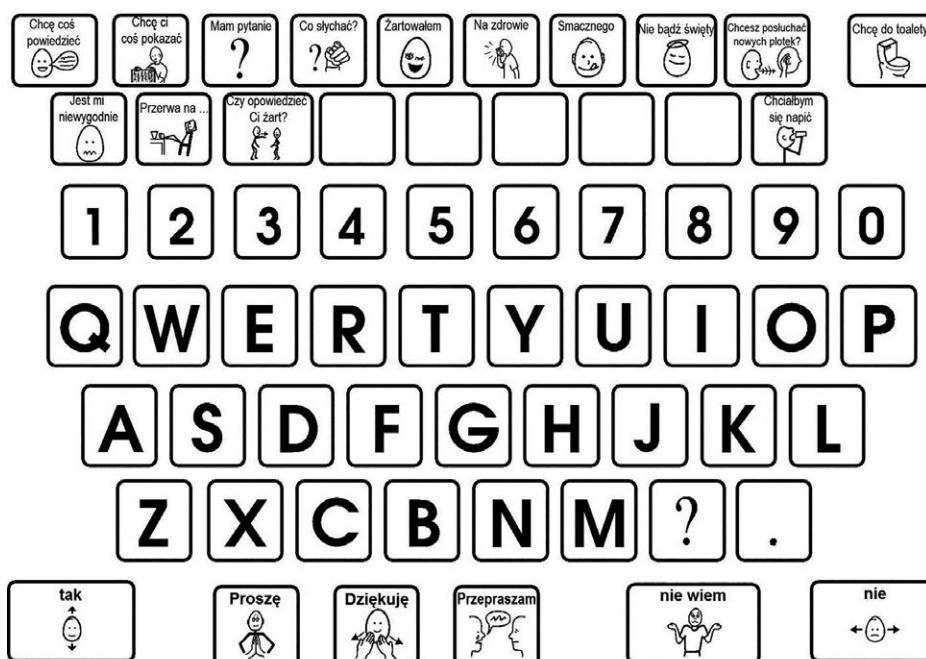
⁵⁴ Rozporządzenie z dnia 9 grudnia 2010 r. w sprawie środowiskowych domów samopomocy (Dz.U. tj. z 2020, poz. 249).

2. Rodzaje, metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

W dobie ciągłego rozwoju pomocy technologicznych, oprogramowania, narzędzi ułatwiających komunikację wspomagającą i alternatywną stają się one coraz tańsze i prostsze w obsłudze. Warto pamiętać, że wiele z nich może mieć wszechstronne zastosowanie, nie tylko w kontakcie z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się z powodu określonej niepełnosprawności, ale też w kontakcie z osobami, które złożonych potrzeb w komunikowaniu się doświadczają przejściowo (po wypadku, po operacji) lub z powodu wieku (gorsze słyszenie, widzenie, trudności w skupieniu się na kwestii urzędowej w punkcie obsługi lub przy kasie, gdy wokół jest duży hałas).

2.1. Rodzaje pomocy AAC

- a. No tech – bez użycia elektroniki przyjmujące formę tablic, książek, plakietek, bransoletek itp. z symbolami i/lub literami w formie papierowej, plastikowej itp.
- przykładowa zalaminowana tablica literowa (może być różnej wielkości, w zależności od możliwości osoby mówiącej, czyli np. jeśli osoba potrafi wykonywać dość precyzyjne ruchy to może chcieć wskazywać litery na klawiaturze telefonu/tabletu, natomiast osoba, która będzie wskazywać wzrokiem albo łokciem/całą dłonią czy inną częścią ciała, mniej precyzyjnie, wymaga wówczas tablicy o większych wymiarach przynajmniej wielkości kartki A4; tablica może być przymocowana na stałe do blatu wózka, na którym porusza się dana osoba, jak również litery w takim ułożeniu mogą być wydrukowane na zwykłej kartce, którą będzie można położyć w miejscu wymagającym komunikacji).



- przykładowa książka do komunikacji (zazwyczaj jest wielkości zeszytu; mogą się w niej znajdować zdjęcia osób, rzeczy, jak i piktogramy, symbole kolorowe lub/i czarno białe; jest podzielona na kategorie, aby sprawniej można było się dzięki niej komunikować; ważne jest, aby osoba komunikująca się za pomocą książki, miała ją zawsze przy sobie – nie można jej odebrać „głosu”; zawarte w niej symbole czy zdjęcia są podpisane, aby były czytelne dla odbiorcy komunikatu)



- b. Low tech – niskiej technologii, urządzenia elektroniczne z możliwością nagrania jednej lub kilku fraz i umieszczeniu symboli lub liter, które je oznaczają tzw. VOCA – voice output communication aid. Najbardziej popularne w Polsce to GoTalk, StepByStep.
- przykładowy GoTalk (może różnić się ilością „okienek”, czyli nagranych słów czy wyrażen przypisanych do zdjęcia/symbolu/piktogramu; osoba posługująca się nim, chcąc coś zakomunikować, wciska dane okienko, a narzędzie „wypowiada” wcześniej nagrane słowo czy całe wyrażenie; opisywane narzędzie również jest mniej więcej wielkości kartki A4)



- c. High tech – urządzenia wysokiej technologii, urządzenia komputerowe (tablety, komputery itp.) wyposażone w programy i aplikacje mobilne z syntezą mowy.

Dostępne w Polsce programy to: Boardmaker Speaking Dynamically Pro (Windows), MÓWik (aplikacja na urządzenia z systemem Android), Grid 2 i 3 (Windows, iOS), Gadaczek (Android) i inne. Specjalistyczne urządzenia do komunikacji – Tobii, C-eye (urządzenia obsługiwane za pomocą ruchów gałek ocznych). Urządzenia te odczytują za pomocą syntezy mowy znaczenie słów przedstawionych obrazowo lub za pomocą liter i wskazywanych przez użytkownika (bezpośrednio ręką, innym wskaźnikiem, np. umieszczonym na głowie, lub wzrokiem, co jest rejestrowane przez kamerę, w którą to urządzenie może być wyposażone).

UWAGA! Odczytanie następuje po chwili, po uruchomieniu tej opcji przez osobę korzystającą z AAC. Wyrażenie komunikatu zatem nie kończy się z chwilą jego zapisania, lecz odczytania maszynowego.

- przykładowe urządzenie do komunikacji obsługiwane za pomocą wskaźnika (używając wskaźnika, osoba komunikująca się wskazuje litery, wyrazy, całe wyrażenia, symbole lub zdjęcia umieszczone na alternatywnej klawiaturze; to, co wskaże, pojawia się na monitorze)



- przykładowe urządzenie do komunikacji z syntezą mowy



Strategie wskazywania symboli: ręka, palec, wzrok, wskaźnik, inna część ciała. Osoba z niepełnosprawnością może używać różnych części ciała do tego, aby wskazać symbol. Jeśli nie może tego zrobić bezpośrednio, może posłużyć się wzrokiem, zatrzymując dłużej wzrok w danym miejscu, a następnie na potwierdzenie wyboru patrząc na rozmówcę.

Dostępne w zakresie języka polskiego systemy symboli i gestów:

- a. gesty – gesty duńskie (uproszczone ruchowo gesty stworzone dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, oznaczają proste czynności dnia codziennego, przedmioty z najbliższego otoczenia oraz najczęstsze prośby i komunikaty, np. „pomóż mi”, „jeszcze”, „koniec”), Coghamo (gesty dostosowane do ograniczonych możliwości ruchowych osób z mózgowym porażeniem oraz innego rodzaju ograniczeniami ruchów rąk) i najbardziej rozbudowane i bogate – gesty Makaton.

Gesty obrazujące artykulację (GORA), fonogesty, alfabet palcowy – są to zestawy gestów do pokazywania poszczególnych głosek, które można w ten sposób składać w wyrazy lub pokazać np. pierwszą głoskę w wyrazie.

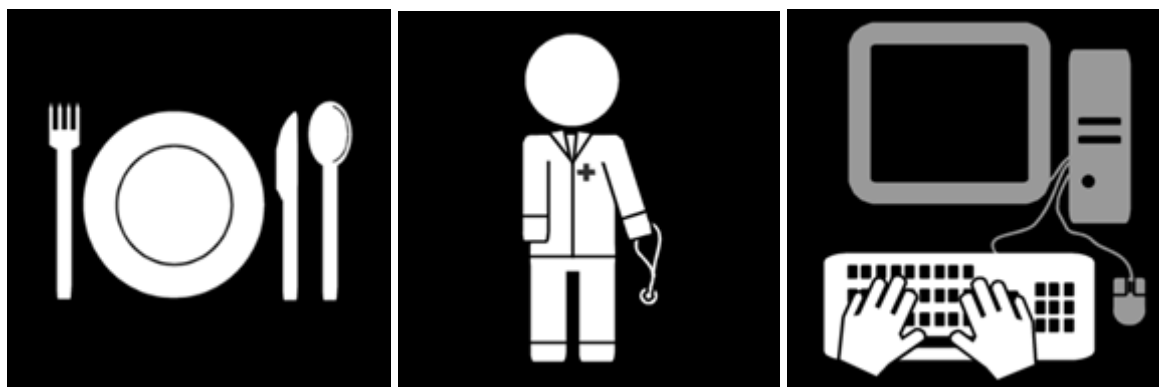
- Przykładowe gesty Coghamo oznaczające po kolei: „nie”, „pomagać”, „rysować/pisać”:



- b. zestawy symboli:

Makaton, PCS (Picture Communication Symbols), Bliss, piktogramy PIC (Picture Ideogram Communication), Rebus, MÓWik. Różnią się między sobą sposobem przedstawienia pojęć, grafiką oraz ilością symboli w zasobie.

- Przykładowe piktogramy PIC⁵⁵ oznaczające po kolei: „jeść”, „lekarz”, „pisać na klawiaturze komputera”:



⁵⁵ <https://www.sclera.be/en/picto/search?searchField=Search+pictograms>, dostęp 7.02.2022

2.2. Metody i strategie użycia symboli

PECS – Picture Exchange Communication System – system komunikacji polegający na tym, że użytkownik podaje rozmówcy pojedyncze symbole oznaczające to, co chce przekazać. Wymaga specjalistycznego szkolenia w zakresie metodyki ich używania i uczenia użytkownika. W tym systemie mogą być używane dowolne symbole, zdjęcia lub obrazki. Partner komunikacyjny nie wskazuje symboli w trakcie mówienia do użytkownika, cały proces uczenia jest ściśle ustrukturyzowany i podzielony na kilka etapów. Użytkownik za pomocą technik behawioralnych (nagroda i brak nagrody) jest uczony podawania symbolu lub obrazka oznaczającego to, co chciałby dostać.

Modelowanie – podstawowa strategia AAC, która nie wymaga specjalistycznego przeszkolenia, polegająca na tym, że partner komunikacyjny pokazuje w pomocy AAC, to co właśnie mówi. Dlatego też załączone tablice zawierają słownictwo, które będzie przekazywane nie tylko przez użytkownika, ale też do niego. Jest to swoisty sposób obrazowania języka mówionego przez równoczesne z mową użycie symboli lub gestów.

Istnieje wiele strategii i technik użycia, ale zastosowana w tym modelu, to właśnie modelowanie, gdyż nie wymaga specjalistycznego szkolenia, jedynie krótkiej instrukcji i może być zastosowane od razu.

Metoda Ułatwionej Komunikacji – (Facilitated Communication) – metoda ułatwiająca komunikowanie się osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się przez wspomaganie jej ręki, nadgarstka, łokcia, czy ramienia. Ma na celu wesprzeć porozumiewającego się w wyborze liter na tablicy literowej, komputerze w programie Word lub tablecie. Można się też spotkać z sytuacjami, w których osoba będzie wspierana w wyborze wyrazów, piktogramów lub zdjęć. Najczęściej jej użytkownikami są osoby z autyzmem lub innymi całościowymi zaburzeniami rozwojowymi, ale też z zespołem Downa czy z mózgowym porażeniem dziecięcym⁵⁶. Osobami wspierającymi są zazwyczaj asystenci lub członkowie rodziny. Metoda nie powinna być stosowana przez osoby postronne, które nie zostały przeszkolone.

⁵⁶ A. Łasocha, Wprowadzenie do Metody Ułatwionej Komunikacji. W: *Autica*. Zeszyt nr 2, Warszawa 2006. s. 7-8.

3. Cele i zadania

3.1. wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się

Chociaż AAC jest procesem i systemem indywidualnym, najczęściej budowanym przez lata, to jego nadrzędnym zadaniem jest zniesienie bariery komunikacyjnej między osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się a otoczeniem społecznym. Wykluczenie społeczne osoby nie komunikującej się werbalnie jest najbardziej dotkliwe, gdyż separuje ją nie tylko od osób, które jej nie znają, ale często też od bliskich, którzy nie potrafią jej zrozumieć. Wykluczenie społeczne jest tym bardziej dotkliwe, im bardziej aktywnie żyła osoba przed ewentualną utratą mowy.

Zniesienie bariery komunikacyjnej w porównaniu do barier architektonicznych jest o wiele tańsze, nie wymaga aż tak wiele nakładów finansowych, jednak rodzi konieczność przeszkolenia oraz zmiany postawy personelu placówek medycznych oraz urzędników i innych osób stykających się z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

Kolejnym zadaniem AAC, wynikającym z poprzedniego, jest zapewnienie dostępu do systemu edukacji i rynku pracy.

Prawo do porozumiewania się to możliwość komunikowania do kogo chcę, kiedy chcę i o czym chcę. By to stało się możliwe, niezbędne są dostępne narzędzia, przeszkoleni partnerzy i bogate słownictwo zawarte w narzędziu do porozumiewania w postaci symboli, zdjęć i/lub obrazków. To użytkownik ma decydować co chce powiedzieć, kiedy i do kogo, nie tylko wtedy, kiedy zostanie zapytany lub zostanie mu postawione pytanie, na które ma odpowiedzieć. Może zabrać głos (dosłownie, jeśli ma urządzenie wyposażone w syntezę mowy, lub w przenośni, kiedy ktoś popatrzy i odczyta znaczenie symbolu, który wskazuje) w dowolnej, wybranej przez niego, a nie przez innych, sytuacji.

Do szczegółowych zadań AAC należą:

- ułatwienie zrozumienia,
- precyzja przekazu,
- przekazywanie potrzeb,
- przekazywanie innych funkcji komunikacyjnych (opisywanie, pytanie, nazywanie, żartowanie, ekspresja emocji, komentowanie, planowanie, zawieranie umów i in.).

3.2. tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym

Tak jak metody AAC, tak i każde działania na rzecz dostępności do informacji przeciwdziałają wykluczeniu społecznemu. Pisanie tekstów łatwych do czytania

i zrozumienia (ETR) oraz w języku prostym ma przede wszystkim na celu ułatwienie rozumienia przekazywanych informacji. Tworzenie dostępnych tekstów, przyczynia się także do zwiększenia świadomości obywatelskiej⁵⁷. Wówczas każdy w społeczeństwie ma szansę na zrozumienie procesów, które toczą się w sferze publicznej. Prowadzi to do poprawy komfortu i jakości życia obywateli, którzy dzięki takim rozwiązaniom mogą w pełni korzystać z usług publicznych.

Przydatne linki:

- [ABC Dostępności: T jak Tekst łatwy do czytania i zrozumienia \(ETR\)](#)
- [Informacja dla wszystkich Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#)
- [Tekst łatwy do czytania i zrozumienia – ETR Szkolenie realizowane w ramach spotkania „Dostępność komunikacyjna. Prosty język i tekst łatwy do czytania”](#)
- <https://www.jasnopis.pl/>
- <https://dozabawy.logios.dev/>

⁵⁷ <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich-1/o-prostym-jezyku/>, dostęp 11.09.2020.

4. Grupy docelowe

4.1. wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się (wg prof. von Tetzchnera)

Wśród użytkowników AAC można wyróżnić kilka grup w zależności od rodzaju niepełnosprawności, przyczyny i rokowań co do zaburzeń komunikacji werbalnej. Są to:

- a. **grupa ekspresji językowej (rozumie, nie może mówić)** – to dzieci i dorośli, którzy dobrze rozumieją mowę innych osób, ale sami nie potrafią mówić głównie ze względu na ograniczenia anatomiczne lub fizjologiczne. Są to np. osoby z mózgowym porażeniem dziecięcym, osoby ze znacznie obniżonym napięciem mięśniowym, np. niektóre osoby z zespołem Downa. U tych osób występuje znaczna dysproporcja między tym, co rozumieją z mowy innych, a tym, co sami potrafią powiedzieć. Wymagają na stałe bogatego narzędzia AAC.
- b. **grupa wymagająca wsparcia językowego**
 - grupa rozwojowa – małe dzieci, które z powodu niepełnosprawności mają mocno opóźniony rozwój mowy, ale prawdopodobnie mowa rozwinie się, tylko później. Wymagają one narzędzi AAC do czasu rozwinięcia mowy.
 - grupa sytuacyjna – osoby w różnym wieku, które wprawdzie nauczyły się mówić, ale tę możliwość utraciły czasowo lub na stałe (np. w wyniku wypadku, wylewu) lub mowa stała się nieczytelna dla innych. Wymagają narzędzia AAC, które wesprze je w sytuacjach z niektórymi osobami np. takimi, które je słabiej znają i nie rozumieją tak dobrze jak bliscy ich niewyraźnej mowy, lub w niektórych sytuacjach np. kiedy jest tak głośno, że ich niewyraźna lub bardzo cicha mowa mogłaby być niezrozumiana przez rozmówcę.
 - grupa języka alternatywnego (nie potrafi mówić, ma poważne problemy z rozumieniem mowy innych) – są to osoby, które wymagają wsparcia zarówno w przekazywaniu informacji, jak i ich rozumieniu (osoby z autyzmem, agnozją słuchową, afazją sensoryczną, głębszą niepełnosprawnością intelektualną).

4.2. tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym

Chociaż teksty łatwe do czytania i zrozumienia są tworzone przede wszystkim dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, to osoby z innymi trudnościami czy rodzajami niepełnosprawności, również są ich odbiorcami. Ponadto teksty łatwe do czytania

i zrozumienia oraz teksty w języku prostym mogą być doskonałą formą czerpania informacji dla osób starszych, słabiej wykształconych, zbyt zajętych, by studiować teksty źródłowe oraz dla których język polski nie jest językiem ojczystym.

5. Zasady

5.1. komunikowania się pracownika jednostki samorządu terytorialnego z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się (BHP komunikacji)

Przygotuj miejsce do rozmowy:

- znajdź ciche miejsce, z dala od zgiełku i innych czynników rozpraszających;
- usiądź na tym samym poziomie, co Twój rozmówca;
- usiądź przy stole lub innym miejscu, na którym można położyć tablicę lub inne narzędzie do porozumiewania.

Sposób traktowania rozmówcy:

- załóż, że rozumie;
- załóż, że słyszy;
- traktuj osobę z niepełnosprawnością z godnością należną każdej osobie.

Rozpoczynanie rozmowy:

- podejdź z przodu lub z boku, tak, żeby osoba mogła widzieć, że się do niej zwracasz (gdy będzie to osoba poruszająca się na wózku, pamiętaj, aby stanąć kawałek dalej, aby mogła cię widzieć; gdy staniemy za blisko, podniesienie głowy może sprawić jej trudność), lub usiądź naprzeciwko;
- przedstaw się i powiedz, jaka jest twoja funkcja/rola w danym miejscu.

Sposób rozmowy:

- mów tak, jak do każdej innej osoby z zachowaniem zasad języka prostego, ale bez dodawania nadmiernej ilości zdobień, upraszczania zdań do
- równoważników oraz używania infantylnego języka, jeżeli osoba, do której mówisz nie jest dzieckiem;
- mówiąc do użytkownika AAC, wskazuj symbole w pomocy do komunikacji. Jeśli brakuje symbolu, możesz pokazać konkretny przedmiot, o którym mówisz, np. mówiąc w gabinecie lekarskim: „Teraz zbadamy wzrok”, wskaż symbole „badać”, „oko”, lub przy braku tablicy, wskaż na oko i tablicę do badania wzroku.
- mów do osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, nie do osoby towarzyszącej;
- zadawaj tylko jedno proste pytanie naraz;
- zadawaj raczej pytania zamknięte (takie, na które można odpowiedzieć tak lub nie) zamiast takich, które wymagają złożonej odpowiedzi;
- nie używaj pomocy AAC do testowania umiejętności porozumiewania się użytkownika (np. gdzie jest picie?, łóżko?, albo litera?);

- daj dużo czasu na odpowiedź (możesz w myśli policzyć do 10);
- przestań mówić, kiedy czekasz na odpowiedź;
- mów pojedynczymi prostymi zdaniami;
- unikaj przenośni, niektórzy mogą je traktować dosłownie;
- nie musisz mówić głośniej, jeśli dana osoba nie ma stwierdzonych problemów ze słuchem;
- mów w normalnym tempie;
- uprzedzaj o zmianach (np. Za chwilę przyjdzie pan wójt, z którym pójdzie pan do pokoju nr 7);
- poczekaj aż rozmówca dokończy swoją wypowiedź (w sytuacji, gdy posiada narzędzie z syntezą mowy, zakończenie wypowiedzi następuje nie po wskazaniu liter/wyrazów/symboli, ale dopiero po odczytaniu przez syntezytor zapisanej treści).

UWAGA! Nie jest wykluczone, że wśród osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się mogą znaleźć się osoby, które jednak będą wołały, aby rozmówca dokończył za nich wyraz czy zdanie. Szczególnie w sytuacji, gdy rozmowa wymaga długich wypowiedzi lub panujące warunki rozmowy są niesprzyjające (np. długa kolejka, hałas, krótki czas spotkania), można zapytać, czy rozmówca wyraża zgodę na takie rozwiązanie.

W sytuacji nieporozumienia:

- zapytaj, czy rozmówca cię rozumie, jeśli wydaje ci się, że jednak nie. Nie zakładaj z góry braku zrozumienia;
- jeśli nie rozumie, to powtórz jeszcze raz, wskazując symbole;
- użyj prostszych zdań;
- zostaw czas na zrozumienie i reakcję na to co mówisz.

Jeśli nie rozumiesz rozmówcy:

- powiedz to wprost (np. Niestety nie zrozumiałam/em. Czy może Pan/i powtórzyć?);
- nie udawaj, że rozumiesz;
- zadaj dodatkowe pytanie;
- zapytaj, czy można to pokazać w inny sposób lub czy są inne narzędzia, które mogą pomóc w zrozumieniu komunikatu;
- w ostateczności zapytaj, czy jest ktoś, kto może pomóc w zrozumieniu tego, co przekazuje osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

Inne zasady:

- nie każ przekazywać w inny sposób tego, co rozmówca już powiedział, po to by się upewnić, że nie był to przypadek, lub z innego powodu. Nie sprawdzaj go;
- nie zadawaj ponownie pytań, na które już otrzymałeś odpowiedź;
- nie okazuj zniecierpliwienia;

- na koniec rozmowy lub wątku, by upewnić się, że na pewno dobrze zrozumiałeś rozmówcę, możesz zrobić krótkie podsumowanie, dając mu możliwość potwierdzenia bądź zaprzeczenia;
- bądź otwarty na zróżnicowane metody i sam przebieg komunikacji wśród osób z różnymi niepełnosprawnościami oraz związane z tym bariery i potrzeby, a także oczekiwania;

Wskazówka:

Obsługa osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się może zająć więcej czasu. Należy o tym pamiętać i uwzględniać w planowaniu czasu pracowników możliwość wydłużenia czasu obsługi. Szczególnie małe instytucje mogą mieć problem z jednoczesnym przyjęciem większej grupy osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się (np. zorganizowanej grupy osób w instytucji kulturalnej, sportowej itp.), dlatego warto sygnalizować odwiedzającym i korzystającym z instytucji, aby w miarę możliwości zaplanowali wizytę większej grupy wcześniej.

Przykłady prawidłowej postawy wobec osoby poruszającej się na wózku:





5.2. tworzenia tekstów łatwych do czytania i zrozumienia

- Zawsze używaj właściwego języka – nie używaj języka dla dzieci, jeśli twoja informacja przeznaczona jest dla osób dorosłych,
- Pisz krótkimi zdaniami⁵⁸,
- Tam, gdzie to możliwe, używaj zdań pozytywnych, a nie negatywnych,
- Używaj strony czynnej,
- Używaj dobrze znanych, łatwych do zrozumienia wyrazów,
- Stosuj format A4,
- Używaj dużej (14 lub 16 pkt), przejrzystej i bezszeryfowej czcionki (Arial, Tahoma),
- Nie pisz wyrazów wielkimi literami,
- Nie stosuj ozdobnej czcionki,
- Nie używaj kursywy,
- Nie stosuj kolorowej czcionki,
- Stosuj większe odstępy,
- Nie używaj przypisów,
- Używaj wypunktowań, jeśli piszesz o dłuższej liczbie rzeczy,
- Tekst wyrównuj do lewej strony,
- Nie justuj tekstu,
- Nie przenoś wyrazu, rozdzielając je kreską na końcu wiersza,

⁵⁸ <https://www.gov.uk/government/publications/inclusive-communication/accessible-communicationformats#easy-read-and-makaton>, dostęp 11.09.2020.

- Rozpoczynaj i kończ zdanie zawsze na tej samej stronie,
- Dziel tekst na krótkie fragmenty z dużymi odstępami,
- Nie używaj skomplikowanej interpunkcji, czyli zbyt dużo przecinków, kropek i innych znaków,
- Pisz liczby cyframi, nie słowami,
- Ważną informację lub trudne słowo umieszczaj w ramce lub wyróżniaj pogrubieniem,
- Wzbogacaj tekst wyraźną, niezawierającą wielu szczegółów grafiką – obrazkami, zdjęciami, rysunkami lub symbolami (używaj tego samego sposobu ilustrowania w całym dokumencie),
- Ilustracje, rysunki, zdjęcia itp. umieszczaj przy tym fragmencie tekstu, który pomagają wyjaśnić,
- Drukuj dokumenty wyłącznie na matowym papierze,
- UWAGA! Warunek konieczny: skonsultuj treść w ETRze z minimum jedną osobą z niepełnosprawnością intelektualną. Dopiero po akceptacji umieść poniższy symbol „tekst łatwy do czytania”⁵⁹ na okładce dokumentu:



5.3. pisanie w języku prostym

- Na początku pisz, czego oczekujesz od odbiorcy po przeczytaniu tekstu (czy odbiorca powinien dostarczyć dokument do urzędu czy tylko przyjąć informację do wiadomości?),
- Tekst dziel na akapity ze śródtytułami⁶⁰,
- Jeden akapit-jedna myśl,
- Nie przekraczaj pięciu wierszy w akapicie,
- Twórz krótkie zdania – do 15 wyrazów,
- W każdym zdaniu pilnuj głównej myśli,

⁵⁹ <https://psoni.org.pl/aktualne-informacje-o-koronawirusie-tekst-latwy-do-czytania-i-zrozumienia/>, dostęp 11.09.2020.

⁶⁰ <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/promocja/prosto-o-funduszach-europejskich-1/o-prostym-jezyku/>, dostęp 11.09.2020.

- Unikaj imiesłów, strony biernej, bezosobowości (najlepiej pisz zdania według szyku: podmiot-orzeczenie-dopełnienie),
- Używaj krótkich i dobrze znanych wyrażień,
- Prezentuj swoją myśl w sposób logiczny (od spraw najważniejszych, do najmniej ważnych; od tego co było, do tego, co będzie),
- Wyjaśniaj skróty i fachowe pojęcia,
- Zwracaj się do czytelnika bezpośrednio (Pani/Pan), a o sobie pisz osobowo (ja/my).
- Unikaj słów zbędnych (np. „przez 14 dni”, a nie „przez okres 14 dni”),
- „powtórzenie jest lepsze niż różnorodność – należy używać tego samego słowa albo sformułowania kiedy odnosisz się do tej samej rzeczy,
- sprawdź swój tekst na stronie jasnopis.pl.

6. Etapy i sposoby doboru metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

W sytuacji konieczności szybkiego porozumienia się:

- Dowiedz się od osoby lub osoby jej towarzyszącej, jakie dana osoba ma umiejętności porozumiewania się, czy korzysta już z jakichś pomocy i zakwalifikuj do jednej z grup użytkowników,
- Ustal, w jaki sposób dana osoba przekazuje „tak” i „nie” – zapytaj rozmówcę lub osobę jemu towarzyszącą, jeśli nie otrzymałeś jasnej odpowiedzi,
- Skorzystaj z narzędzia do porozumiewania posiadanego przez użytkownika,
- Zaproponuj własne narzędzie, jeśli Twój rozmówca takiego nie posiada (od najwyższej formy symboli – litery, poprzez symbole, następnie fotografie, do najniższej – konkretne przedmioty, nie odwrotnie, żeby osoba nie czuła się od razu potraktowana jako taka, która nie rozumie wyższych form symbolicznych jak litery i musi się posługiwać fotografiami)
- Użyj narzędzia w trakcie zabiegów i wizyt, aby użytkownik nie był wówczas pozbawiony możliwości porozumiewania się podobnie jak osoba mówiąca w tej samej sytuacji.

7. Błędy w doborze metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

Trudności w komunikacji mogą wynikać z różnych przyczyn. Nie tylko z braku odpowiednich narzędzi lub doboru nieodpowiedniego narzędzia, ale też z postaw czy stereotypów, które podświadomie możemy przyjmować. Taka forma komunikacji na pewno wymaga cierpliwości, uważności oraz czasu.

Do podstawowych błędów należą:

- źle dobrana forma uniemożliwiająca lub utrudniająca wskazywanie osobom mającym ograniczenia sensoryczne bądź fizyczne (np. wymaganie wskazywania ręką lub palcem od osoby, która ma poważne ograniczenia fizyczne, zbyt małe symbole niewidoczne dla użytkownika lub zbyt duże, które uniemożliwiają umieszczenie większej ilości słownictwa na stronie, zbyt małe odległości między symbolami, co powoduje, że użytkownik z problemami w zakresie koordynacji wzrokowo-ruchowej nie może precyzyjnie trafić w symbol lub wskazuje dwa równocześnie),
- źle dobrane słownictwo – zbyt dużo lub zbyt mało słów oraz niespełniające potrzeb komunikacyjnych użytkownika (nieodbrane do sytuacji, tematu), ograniczone gramatycznie (np. same rzeczowniki)
- źle dobrany poziom symboli – zbyt symboliczne dla użytkownika (np. litery dla osoby nie potrafiącej czytać i pisać) lub zbyt proste (osoby czytające często nie chcą korzystać z symboli obrazkowych)
- dobrze dobrana, ale źle użyta (bez przedstawienia jej użytkownikowi w formie modelowania (patrz punkt „Strategie”), brak użycia przez personel, jedynie wręczenie jej użytkownikowi).

8. Wybrane modele komunikacji wspomagającej i alternatywnej do wdrożenia w projekcie (dobór metod)

- a. procedury postępowania dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się w przypadku np. składania wniosku czy badań takich jak USG, pobranie krwi napisane w języku prostym oraz w formie tekstu łatwego do czytania i zrozumienia;
- b. plany czynności – obrazowe przedstawienie następujących po sobie wydarzeń;
- c. tablice wyboru – tablice zawierające symbole umożliwiające użytkownikowi AAC dokonanie wyboru z kilku lub kilkunastu możliwości;
- d. tablice kontekstowe – tablice zawierające słownictwo potrzebne do porozumiewania się w konkretnej sytuacji;
- e. tablice literowe – tablice z literami oraz znakami przestankowymi i najważniejszymi słowami (tak, nie, nie wiem itp.) umożliwiające użytkownikowi AAC literowanie słów;
- f. e-tran – specjalna tablica z otworem w środku, umożliwiająca komunikowanie się osobie, która nie może wskazywać ręką i robi to oczami; może zawierać symbole lub litery.

9. Proponowany sposób wdrażania komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się w jednostkach organizacyjnych samorządu terytorialnego

Wdrażanie procedury komunikacji z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się powinno obejmować kilka etapów: 1) dobór podstawy prawnej, 2) dostosowanie jednostki organizacyjnej do wymogów komunikacji AAC, 3) wprowadzenie informacji o komunikacji AAC.

Etap 1. Dobór podstawy prawnej

Standardy AAC można wprowadzić w drodze:

- a. **regulaminu organizacyjnego danej jednostki organizacyjnej,**
- b. **zarządzenia kierownika jednostki organizacyjnej, nie będącego regulaminem,**
- c. **uchwałą organu kolegialnego.**

Postuluje się, aby załącznikiem do zarządzenia lub uchwały były standardy wskazane w modelu.

Etap 2. Dostosowanie jednostki organizacyjnej, do wymogów komunikacji AAC

I. Należy dążyć do uwzględnienia konieczności dostosowania miejsca obsługi interesantów korzystających z narzędzi AAC do ich potrzeb. Począwszy od możliwości skorzystania z usługi np. w kasie (poprzez posiadanie kart z symbolami czy tablic literowych), uzyskania szczegółowych informacji o ofercie, a skończywszy na realizacji usługi. Im lepsza dostępność architektoniczna (w tym także izolacja dźwiękowa pomieszczenia) i cyfrowa, tym większe powodzenie w nawiązaniu sprawnej i skutecznej komunikacji z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Dostępność architektoniczna i cyfrowa mogą też ograniczyć czas, jaki pracownik przeznaczyłby na indywidualną obsługę osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się. Osoba nie musi prosić o pomoc w dotarciu do każdego miejsca, które chce zwiedzić, jeśli są one dostępne przy rodzaju jej niepełnosprawności i dopytywać pracownika o informacje, jeśli są one dobrze widoczne, na odpowiedniej wysokości, w dostępnej dla niej formie. Dodatkowo na użytek obsługi zdalnej, warto szczególnie podkreślić znaczenie odpowiedniej jakości zarówno Internetu, jak i sprzętu.

Ponadto informacje o instytucji dotyczące oferty i zakresu dostępności powinny obejmować nie tylko dostępność w obszarze dostępności architektonicznej, cyfrowej oraz

informacyjno-komunikacyjnej dla osób niesłyszących lub niewidomych, ale również dla osób korzystających z komunikacji wspomagającej i alternatywnej. Dobrymi rozwiązaniami dla tej grupy osób mogą być chat oraz możliwość wideorozmowy. W niektórych sytuacjach osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się będzie potrzebowała także udostępnić swój ekran rozmówcy (wskazując na nim symbole czy litery).

II. Należy przeprowadzać szkolenia dla personelu jednostki organizacyjnej w zakresie obsługi użytkowników AAC, które powinny:

- być cykliczne (regularność spotkań przyczyniłaby się do utrwalenia kompetencji pracowników oraz pozwoliłaby rozwiązywać często indywidualne kwestie problematyczne z uwagi na złożoność potrzeb w komunikowaniu się u osób z różnymi niepełnosprawnościami);
- uwzględniać większą grupę pracowników, a nie tylko osoby na pojedynczych stanowiskach, dedykowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami;
- w pewnym zakresie być prowadzone przez osobę korzystającą z AAC, ponieważ obok wiedzy, potrzeba również kształtowania umiejętności i prawdziwego (na żywo) testowania użycia komunikacji AAC przed przystąpieniem do obsługi osób korzystających ze wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się;
- obejmować co najmniej:
 - część świadomościową dotyczącą osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się,
 - podstawowe informacje o wspomagających i alternatywnych sposobach komunikowania się, w tym o języku prostym i tekstach łatwych do czytania i zrozumienia,
 - praktyczne wskazówki w komunikacji z osobami o złożonych potrzebach w komunikowaniu się;
 - uprawnienia osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się oraz obowiązki jednostki samorządu terytorialnego wynikające z przepisów prawa, z uwzględnieniem dostępności informacyjno-komunikacyjnej, architektonicznej i cyfrowej.

Przeszkolony urzędnik (lepiej urzędnicy – ze względu na konieczność zapewnienia ciągłości obsługi interesantów wymagających korzystania z AAC) powinni stanowić łącznik między użytkownikami AAC kontaktującymi się z jednostką organizacyjną a nieprzeszkolonymi pracownikami w jednostce organizacyjnej. Sposób takiej organizacji jest uzasadniony trudnościami w przeszkoleniu całego personelu jednostki organizacyjnej przy jednoczesnej konieczności załatwiania różnorodnych spraw urzędowych przez osoby korzystające z AAC.

Wskazówka:

Pomocne mogą być również superwizje dla pracowników, którzy stale i regularnie świadczą usługi dla użytkowników AAC (ochrona zdrowia, niektóre urzędy obsługujące mieszkańców).

III. Należy wskazać osobę odpowiedzialną w podmiocie za koordynację wdrożenia modelu AAC. Będzie on jednym z liderów AAC w jednostce organizacyjnej. Liderem takim może być – o ile go powołano – koordynator do spraw dostępności lub pełnomocnik do spraw osób niepełnosprawnych albo inny przeszkolony w zakresie modelu pracownik jednostki organizacyjnej.

Zgodnie z wymogami ustawy z 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) każdy organ władzy samorządowej wyznacza **co najmniej jedną osobę pełniącą funkcję koordynatora do spraw dostępności**. Oznacza to, że istnieje możliwość ustanowienia **większej liczby koordynatorów** albo **zespołu do spraw zapewnienia dostępności** pod przewodnictwem koordynatora⁶¹.

Do **zadań koordynatora do spraw dostępności** należą, w szczególności:

1. wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez podmiot;
2. przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez podmiot, zgodnie z minimalnymi wymaganiami służącymi zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami;
3. monitorowanie działalności podmiotu, w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

Wdrażanie, monitorowanie i koordynacja realizacji modelu AAC mogą być jednym z zadań koordynatora do spraw dostępności.

Etap 3. Wprowadzenie informacji o komunikacji AAC

I. Koordynator do spraw dostępności lub władze jednostki organizacyjnej powinny zadbać, aby na stronie podmiotu i BIP podmiotu znajdowały się aktualne:

- dane kontaktowe koordynatora do spraw dostępności i/lub pełnomocnika do spraw osób niepełnosprawnych
- informacje o instytucji: dotyczące jej oferty i zakresu dostępności.

UWAGA! Podmiot, który zdecydował się na wdrożenie modelu powinien zamieścić informacje o tej dostępności na stronie internetowej. Chodzi o to, aby w sposób

⁶¹ Przykład zarządzenia w sprawie powołania takiego zespołu stanowi załącznik nr 1 do modelu. Przykład zarządzenia w sprawie wyznaczenia koordynatora stanowi załącznik nr 2 do modelu.

zrozumiały dla części z osób potencjalnej grupy docelowej (ewentualnie także osób im towarzyszących) przekazać informacje dotyczące możliwości jakie stworzono w jednostce organizacyjnej w zakresie obsługi użytkowników AAC.

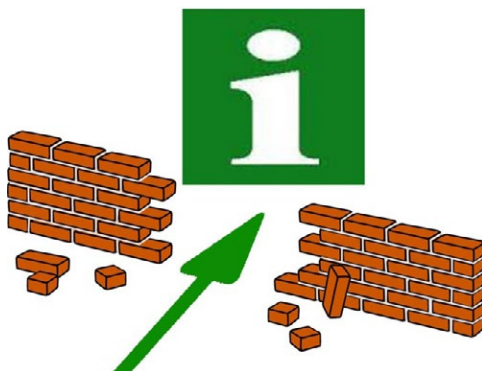
Należy postulować, aby jak najwięcej danych, a w szczególności dane dotyczące dostępności komunikacyjno-informacyjnej były zaprezentowane w formie języka prostego oraz w formie tekstu ETR.

II. Użytkownik AAC lub osoba mu towarzysząca powinni zostać powiadomieni o dostępnych w placówce pomocach do komunikacji. **Ważne, aby informacje te były (oprócz uwidocznienia ich na stronie internetowej podmiotu) również umieszczone w widocznym miejscu w jednostce organizacyjnej.** Osoba taka musi mieć ogólne pojęcie o procedurze, czuć się w niej **bezpiecznie, aby móc swobodnie** komunikować się ze środowiskiem w ramach swojej niepełnosprawności. Pozwoli to także użytkownikowi AAC przygotować się do wizyty w jednostce organizacyjnej.

Poniżej przykłady symboli, które pozwalają na oznaczenie miejsca obsługi oraz pomagają poruszać się po jednostce organizacyjnej. Symbole te zostały zaczerpnięte ze strony: <https://www.uk-ooe.at/index.php?id=213>



WINDA



INFORMACJA BEZ BARIER



MOBILNE WSPARCIE I POMOC

III. Interesującą propozycją jest stworzenie broszury informacyjnej na przykład pt. „Moje prawa w urzędzie”. Przykładowe propozycje formy broszur znaleźć można pod adresem: <https://www.ki-i.at/en/downloads>

IV. Obsługa użytkownika AAC może trwać nieco dłużej niż pozostałych interesantów. Ważne jednak, aby tam gdzie nie jest to potrzebne, nie wydzielać specjalnych miejsc do obsługi użytkowników AAC. Jeżeli takie miejsca zostały stworzone (np. dla osób ze spektrum autyzmu) zawsze należy zaproponować obsługę użytkownika AAC w takim miejscu, jednak dać możliwość wyboru użytkownikowi AAC miejsca załatwienia sprawy. Taki sposób postępowania pozwala uniknąć niepotrzebnego stygmatyzowania.

W miejscach powszechnie dostępnych ważne jest komunikowanie o obsłudze użytkowników AAC. Powszechnie dostępna informacja o treści np. „W naszym urzędzie wykorzystujemy wspomagające i alternatywne metody komunikacji z osobami tego potrzebującymi. Załatwienie ich spraw może trwać nieco dłużej. Proszę, okażmy zrozumienie”, pozwoli uniknąć niepotrzebnego zdenerwowania.

Informację taką warto potraktować jako element pozytywnej kampanii na temat osób z niepełnosprawnościami. Obok niej można umieścić adres strony internetowej lub broszury dotyczące komunikacji wspomagającej i alternatywnej. Odnośnik o treści „Jeżeli chcesz dowiedzieć się więcej na temat wspomagających i alternatywnych form komunikacji odwiedź stronę...” pozwoli dotrzeć z informacją o AAC do osób zainteresowanych.

10. Podsumowanie

W podsumowaniu należy wskazać, że:

1. Po pierwsze niezbędne staje się wprowadzenie i rozpropagowanie, przy całej świadomości skomplikowania tego zadania jednolitego podejścia oraz polskiego pojęcia na komunikację AAC o charakterze przyjaznym dla użytkownika.
2. Należy wprowadzić szkolenia dla urzędników państwowych (rządowych i samorządowych), ale takie, które pozwolą im korzystać z narzędzi przedstawionych w modelu.
3. Potrzebne są zmiany prawa, które pozwolą na szersze wprowadzenie komunikacji wspomagającej i alternatywnej, tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym jako uznanej nowej formy działania administracji, a nie tylko o charakterze przywileju lub eksperymentu.
4. Potrzebne jest właściwe dostosowanie struktury urzędu i procedur do stosowania AAC, tekstów w języku prostym oraz tekstów łatwych do czytania i zrozumienia.
5. Niezbędna jest szeroka akcja informacyjna dotycząca działań komunikacji społecznej, uwzględnianie wprowadzania komunikacji wspomagającej i alternatywnej, tekstów łatwych do czytania i zrozumienia oraz tekstów w języku prostym w ocenie pracowników administracji publicznej włącznie z pozytywną motywacją i nagrodami.
6. Potrzebne jest rozszerzenie programu na instytucje komercyjne, zwłaszcza banki i urzędy pocztowe – wprowadzenie w nich możliwości korzystania ze wspomagających i alternatywnych metod komunikowania się, używania prostego języka oraz tekstów łatwych do czytania i zrozumienia, oraz powiadomienia o tym szerszej grupy osób naklejką podobną do używanej już obecnie w bankach i urzędach „tu się używa języka migowego”.
7. Ważne jest upowszechnienie wiedzy o AAC, tekstach łatwych do czytania i zrozumienia oraz języku prostym poprzez nawiązanie stałej współpracy z uniwersytetami trzeciego wieku, najlepszymi multiplikatorami w społeczności osób starszych.
8. W związku z nadchodzącą społeczną epidemią choroby Alzheimera w starzejącym się społeczeństwie niezbędne staje się wprowadzenie komunikacji wspomagającej i alternatywnej jako czynnika opóźniającego utratę zdolności komunikowania się.

Załączniki

Załącznik nr 1

ZARZĄDZENIE Nr [...]

[KOGO]

z [DATA]

w sprawie powołania Zespołu do spraw zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami

Na podstawie [przepis kompetencyjny uprawniający do wydania zarządzenia] oraz art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U z 2020 r. poz. 1062 ze zm.) zarządza się, co następuje:

§ 1. Powołuje się Zespół do spraw zapewniania dostępności zwany dalej «Zespołem», w następującym składzie:

- 1) [Imię i nazwisko] – Przewodniczący Zespołu – Koordynator do spraw dostępności;
- 2) [.....] – Zastępca Przewodniczącego Zespołu – [ewentualnie z podaniem funkcji w podmiocie (urzędzie)]
- 3) [...] – Koordynator AAC (wspomagającej i alternatywnej komunikacji) – Członek Zespołu – [ewentualnie z podaniem funkcji w podmiocie (urzędzie)]
- 4) [itd.]

§ 2. 1. Do zadań Koordynatora do spraw dostępności, należy w szczególności:

- 1) wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez [nazwa organu administracji publicznej, zgodnie z art. 14 ust. 1]
- 2) przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez [nazwa organu administracji publicznej, zgodnie z art. 14 ust. 1] zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 6 ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062);
- 3) monitorowanie działalności [nazwa organu administracji publicznej, zgodnie z art. 14 ust. 1] w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

2. Do zadań pozostałych członków Zespołu należą: [Do zadań Zastępcy Przewodniczącego Zespołu należy:..., itd.]

1) [ZADANIE]

2) [...]

3. Do zadań Koordynatora AAC należy, w szczególności:

- 1) kształtowanie procedur i standardów AAC;
- 2) monitorowanie procedur i standardów AAC;
- 3) proponowanie Zespołowi nowych rozwiązań w zakresie procedur i standardów AAC na podstawie monitorowania o jakim mowa w pkt 2;
- 4) proponowanie Zespołowi rozwiązań dotyczących tekstów łatwych do czytania i zrozumienia (ETR);
- 5) bieżąca kontrola przestrzegania procedur i standardów AAC w [podmiocie (urzędzie)];
- 6) koordynowanie cyklicznych szkoleń pracowników [podmiotu, urzędu] podnoszących kompetencje w zakresie procedur i standardów AAC;
- 7) pomoc pracownikom [podmiotu (urzędu)] w rozwiązywaniu bieżących problemów w zakresie stosowania procedur i standardów AAC.

§ 3. 1. Zespół stale współpracuje z Pełnomocnikiem do spraw osób niepełnosprawnych i równego traktowania w [nazwa podmiotu (urzędu)]

2. W posiedzeniach Zespołu, w uzasadnionych przypadkach, mogą brać udział inni pracownicy [nazwa podmiotu (urzędu)], jak również przedstawiciele konsultantów zewnętrznych, zaproszeni przez Przewodniczącego Zespołu bądź osobę przez niego wyznaczoną.

§ 4. Za udział w pracach Zespołu nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie.

§ 5. Pracami Zespołu kieruje Przewodniczący Zespołu, a w razie jego nieobecności Zastępca Zespołu lub wskazany przez Przewodniczącego członek Zespołu.

§ 6. Do zadań Przewodniczącego Zespołu należy w szczególności:

- 1) podejmowanie decyzji w sprawach będących przedmiotem prac Zespołu;
- 2) zwoływanie i prowadzenie posiedzeń Zespołu lub kierowanie jego pracami w trybie obiegowym;
- 3) zlecanie poszczególnym członkom Zespołu wykonania zadań pozostających w zakresie prac Zespołu.
- 4) wnioskowanie do [kierownik podmiotu (urzędu)] o powołanie nowych członków Zespołu w miejsce dotychczasowych.

§ 7. Obsługę biurowo-administracyjną Zespołu, w tym przechowywanie dokumentacji z jego prac, zapewnia [nazwa podmiotu (urzędu)...].

§ 8. Zespół może obradować i podejmować decyzje w trybie obiegowym, z użyciem dostępnych systemów teleinformatycznych lub systemów łączności.

§ 9. Przewodniczący Zespołu lub zastępujący przewodniczącego członek Zespołu, powiadamia członków o terminie i miejscu posiedzenia Zespołu za pomocą poczty elektronicznej [inne].

§ 10. Z posiedzeń Zespołu sporządzany jest protokół. Protokół podpisują wszyscy obecni członkowie Zespołu.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem ogłoszenia.

Załącznik nr 2

Zarządzenie Nr...

[KOGO]

z [DATA]

w sprawie wyznaczenia koordynatora do spraw dostępności

Na podstawie [przepis kompetencyjny do wydania zarządzenia] oraz art. 14 ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się co następuje:

§ 1. Wyznacza się [imię i nazwisko] na Koordynatora do spraw dostępności w [nazwa podmiotu (urzędu)].

§ 2. Do zadań koordynatora do spraw dostępności należy w szczególności:

- 1) wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w dostępie do usług świadczonych przez [nazwa organu administracji publicznej, zgodnie z art. 14 ust. 1]
- 2) przygotowanie i koordynacja wdrożenia planu działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami przez [nazwa organu administracji publicznej, zgodnie z art. 14 ust. 1] zgodnie z wymaganiami określonymi w art. 6 ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062).
- 3) monitorowanie działalności [nazwa organu administracji publicznej, zgodnie z art. 14 ust. 1] w zakresie zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

§ 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik nr 3

Zarządzenie Nr...

[KOGO]

z [DATA]

w sprawie standardów obsługi osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się

Na podstawie [przepis kompetencyjny do wydania zarządzenia] oraz art. 6 ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. z 2020 r. poz. 1062) zarządza się co następuje:

§ 1. Wyznacza się standardy obsługi osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się zapewniany w [nazwa podmiotu [urzędu], zwane dalej „Standardami”.

§ 2. Standardy stanowią Załącznik nr 1 do tego zarządzenia.

§ 3. Do monitorowania Standardów zobowiązuje się [Koordynatora do spraw dostępności/
Koordynatora AAC/Zespół].

§ 4. W zakresie monitorowania Standardów [Koordynator do spraw dostępności/
Koordynator AAC/Zespół] współpracuje z Pełnomocnikiem do spraw osób
z niepełnosprawnościami].

§ 5. Pracownikom [podmiotu (urzędu)] zapewnia się dostęp do cyklicznych szkoleń podnoszących umiejętności stosowania standardów obsługi osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

§ 6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

Załącznik nr 1 do Zarządzenia nr... w sprawie standardów obsługi osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się

1. Standardy dotyczące komunikowania się pracownika jednostki samorządu terytorialnego z osobą o złożonych potrzebach w komunikowaniu się (BHP komunikacji)

Przygotuj miejsce do rozmowy:

- znajdź ciche miejsce, z dala od zgiełku i innych czynników rozpraszających;
- usiądź na tym samym poziomie, co Twój rozmówca;
- usiądź przy stole lub innym miejscu, na którym można położyć tablicę lub inne narzędzie do porozumiewania.

Sposób traktowania rozmówcy:

- załóż, że rozumie;
- załóż, że słyszy;
- traktuj osobę z niepełnosprawnością z godnością należną każdej osobie.

Rozpoczynanie rozmowy:

- podejdź z przodu lub z boku, tak, żeby osoba mogła widzieć, że się do niej zwracasz (gdy będzie to osoba poruszająca się na wózku, pamiętaj, aby stanąć kawałek dalej, aby mogła cię widzieć; gdy staniemy za blisko, podniesienie głowy może sprawić jej trudność), lub usiądź naprzeciwko;
- przedstaw się i powiedz, jaka jest twoja funkcja/rola w danym miejscu.

Sposób rozmowy:

- mów tak, jak do każdej innej osoby z zachowaniem zasad języka prostego, ale bez dodawania nadmiernej ilości zdrobnień, upraszczania zdań do równoważników oraz używania infantylnego języka, jeżeli osoba, do której mówisz nie jest dzieckiem;
- mówiąc do użytkownika AAC, wskazuj symbole w pomocy do komunikacji. Jeśli brakuje symbolu, możesz pokazać konkretny przedmiot, o którym mówisz, np. mówiąc w gabinecie lekarskim: „Teraz zbadamy wzrok”, wskaż symbole „badać”, „oko”, lub przy braku tablicy, wskaż na oko i tablicę do badania wzroku.
- mów do osoby o złożonych potrzebach w komunikowaniu się, nie do osoby towarzyszącej;
- zadawaj tylko jedno proste pytanie naraz;
- zadawaj raczej pytania zamknięte (takie, na które można odpowiedzieć tak lub nie) zamiast takich, które wymagają złożonej odpowiedzi;
- nie używaj pomocy AAC do testowania umiejętności porozumiewania się użytkownika (np. gdzie jest picie?, łóżko?, albo litera?);

- daj dużo czasu na odpowiedź (możesz w myśli policzyć do 10);
- przestań mówić, kiedy czekasz na odpowiedź;
- mów pojedynczymi prostymi zdaniami;
- unikaj przenośni, niektórzy mogą je traktować dosłownie;
- nie musisz mówić głośniej, jeśli dana osoba nie ma stwierdzonych problemów ze słuchem;
- mów w normalnym tempie;
- uprzedzaj o zmianach (np. Za chwilę przyjdzie pan wójt, z którym pójdzie pan do pokoju nr 7);
- poczekaj aż rozmówca dokończy swoją wypowiedź (w sytuacji, gdy posiada narzędzie z syntezą mowy, zakończenie wypowiedzi następuje nie po wskazaniu liter/wyrazów/symboli, ale dopiero po odczytaniu przez syntezator zapisanej treści).

W sytuacji nieporozumienia:

- zapytaj, czy rozmówca cię rozumie, jeśli wydaje ci się, że jednak nie. Nie zakładaj z góry braku zrozumienia;
- jeśli nie rozumie, to powtórz jeszcze raz, wskazując symbole;
- użyj prostszych zdań;
- zostaw czas na zrozumienie i reakcję na to co mówisz.

Jeśli nie rozumiesz rozmówcy:

- powiedz to wprost (np. Niestety nie zrozumiałam/em. Czy może Pan/i powtórzyć?);
- nie udawaj, że rozumiesz;
- zadaj dodatkowe pytanie;
- zapytaj, czy można to pokazać w inny sposób lub czy są inne narzędzia, które mogą pomóc w zrozumieniu komunikatu;
- w ostateczności zapytaj, czy jest ktoś, kto może pomóc w zrozumieniu tego, co przekazuje osoba o złożonych potrzebach w komunikowaniu się.

Inne:

- nie każ przekazywać w inny sposób tego, co rozmówca już powiedział, po to by się upewnić, że nie był to przypadek, lub z innego powodu. Nie sprawdzaj go;
- nie zadawaj ponownie pytań, na które już otrzymałeś odpowiedź;
- nie okazuj zniecierpliwienia;
- na koniec rozmowy lub wątku, by upewnić się, że na pewno dobrze zrozumiałeś rozmówcę, możesz zrobić krótkie podsumowanie, dając mu możliwość potwierdzenia bądź zaprzeczenia;

- bądź otwarty na zróżnicowane metody i sam przebieg komunikacji wśród osób z różnymi niepełnosprawnościami oraz związane z tym bariery i potrzeby, a także oczekiwania.

2. Standardy dotyczące etapów i sposobów doboru metody komunikacji wspomagającej i alternatywnej

W sytuacji konieczności szybkiego porozumienia się:

- Dowiedz się od osoby lub osoby jej towarzyszącej, jakie dana osoba ma umiejętności porozumiewania się, czy korzysta już z jakichś narzędzi i zakwalifikuj do jednej z grup użytkowników,
- Ustal, w jaki sposób dana osoba przekazuje „tak” i „nie” – zapytaj rozmówcę lub osobę jemu towarzyszącą, jeśli nie otrzymałeś jasnej odpowiedzi,
- Skorzystaj z narzędzia do porozumiewania posiadanego przez użytkownika,
- Zaproponuj własne narzędzie, jeśli Twój rozmówca takiego nie posiada (od najwyższej formy symboli – litery, poprzez symbole, następnie fotografie, do najniższej – konkretne przedmioty, nie odwrotnie, żeby osoba nie czuła się od razu potraktowana jako taka, która nie rozumie wyższych form symbolicznych jak litery i musi się posługiwać fotografiami),
- Użyj narzędzia w trakcie zabiegów i wizyt, aby użytkownik nie był wówczas pozbawiony możliwości porozumiewania się podobnie jak osoba mówiąca w tej samej sytuacji.

[Inne standardy/zasady wybrane z modelu realizacji usług publicznych dla osób o złożonych potrzebach w komunikowaniu się]

Bibliografia

Department of Health UK, *Making written information easier to understand for people with learning disabilities: Guidance for people who commission or produce Easy Read information – Revised Edition 2010.*

Grycman M., Kaczmarek B. B., *Podręczny słownik terminów AAC, Kraków 2014.* Grycman M., *Porozumiewanie się z dziećmi ze złożonymi zaburzeniami komunikacji, Kwidzyn 2014.*

Grycman M., *Sprawdź, jak się porozumiewam, Kwidzyn 2015.*

Grzejszczak R., Szeroczyńska M., *Rzeczywistość funkcjonowania prawnego osób z niepełnosprawnością intelektualną w Polsce – Ubezważnowolnienie i inne formy wsparcia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną w Polsce – teoria i praktyka [w:] Jeśli nie ubezwłasnowolnienie, to co? Prawne formy wsparcia osób z niepełnosprawnością intelektualną, Warszawa 2012.*

Michalik M., *Lingwistyczno-logopedyczne podstawy komunikacji alternatywnej i wspomagającej, Kraków 2018.*

Tetzchner S., *Wprowadzenie do wspomagających i alternatywnych sposobów porozumiewania się, Warszawa 2002.*

Walczak G., *Kształcenie uczniów z wieloraką, złożoną niepełnosprawnością-poszukiwanie możliwości wszechstronnego rozwoju. W: J. Głodkowska (red.) Dydaktyka specjalna: od systematyki do projektowania dydaktyk specjalistycznych, Warszawa, 2016*

Strony internetowe:

www.makaton.pl

www.mowik.pl

www.piktogramy.com.pl

www.harpo.pl

www.atabi.pl

zasoby bezpłatnych symboli:

www.arasaac.org

www.opensymbols.org

www.sclera.be

www.uk-ooe.at

Pozostałe linki:

[Stimuly – dlaczego są ważne? Powtarzalne zachowania osób w spektrum autyzmu](#)

[ABC Dostępności: T jak Tekst łatwy do czytania i zrozumienia \(ETR\)](#)

[Informacja dla wszystkich Europejskie standardy przygotowania tekstu łatwego do czytania i zrozumienia](#)

[Tekst łatwy do czytania i zrozumienia – ETR Szkolenie realizowane w ramach spotkania „Dostępność komunikacyjna. Prosty język i tekst łatwy do czytania”](#)

<https://www.jasnopis.pl/>

<https://dozabawy.logios.dev/>