

Elżbieta Kozłowska Magdalena Krause Justyna Markitoń

Savoir-vivre w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami lub z innymi szczególnymi potrzebami



**Savoir-vivre w kontakcie z osobami
z niepełnosprawnościami lub z innymi
szczególnymi potrzebami**

Elżbieta Kozłowska • Magdalena Krause • Justyna Markitoń

Savoir-vivre w kontakcie z osobami z niepełnosprawnościami lub z innymi szczególnymi potrzebami

Szczecin, 2023



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



*Redakcja: Magdalena Krause
Ilustracje: Seweryn Fleischer
DTP: Studio Harmonia*

*Projekt „Uniwersyteckie Centrum Wiedzy o Dostępności w Szczecinie”
(POWR.03.05.00-00-CW03/20-00) jest współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014 – 2020
Oś III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju
Działanie 3.5 Kompleksowe programy szkół wyższych*

Projekt rozwojowo-wdrożeniowy realizowany przez Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Szczecińskiego w partnerstwie z Zachodniopomorskim Uniwersytetem Technologicznym w Szczecinie.



**UNIWERSYTECKIE CENTRUM WIEDZY
O DOSTĘPNOŚCI W SZCZECINIE**

Spis treści

Wprowadzenie	8
Rozdział I. Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami oraz szczególnymi potrzebami.	11
1. Osoby głuche	13
2. Osoby niewidome	16
3. Osoby chorujące psychicznie oraz osoby z niepełnosprawnością intelektualną.	19
4. Osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu	25
5. Osoby z niepełnosprawnością ruchową.	27
Rozdział II. ETR w praktyce wymiaru sprawiedliwości	30
1. Czym jest ETR i komu ma służyć	31
2. Wymogi dostępności dokumentów do osób z niepełnosprawnością intelektualną.	33
3. Informacja o działalności sądu w ETR	38
Zakończenie	46
Wykaz źródeł	47

Wprowadzenie

Poszczególne instytucje publiczne już od dawna wprowadzają zasady, dotyczące dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i ze szczególnymi potrzebami.

W art. 6 *Ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami* uregulowane zostały minimalne wymagania, jakie należy spełnić, by zapewnić dostępność w trzech kluczowych obszarach, tj.:

1. dostępności architektonicznej;
2. dostępności cyfrowej;
3. dostępności komunikacyjno-informacyjnej.

I tak, w zakresie zapewnienia dostępności architektonicznej konieczne jest, by jednostki publiczne zapewniły dostęp do podlegających im budynków. O dostępnym budynku możemy mówić wtedy, gdy m.in. znajduje się w nim podjazd czy platforma dla osób z niepełnosprawnościami, dostosowana winda czy toalety przystosowane dla osób poruszających się na wózkach, a także wyznaczone są miejsca parkingowe, dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

W kontekście dostępności cyfrowej, jednostki publiczne również muszą spełniać warunek dostosowania stron internetowych i aplikacji mobilnych do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Powinny one być tworzone z zachowaniem wszelkich wymaganych standardów dostępności cyfrowej i wytycznych, dotyczących treści internetowych.

Z kolei w ramach zagwarantowania dostępności komunikacyjno-informacyjnej, należy umożliwić obsługę osób z niepełnosprawnościami lub specjalnymi potrzebami z wykorzystaniem środków, wspierających komunikowanie się. Należy

także wyposażyć budynki w pętle indukcyjne, systemy FM czy inne urządzenia, wspomagające słuch w przypadku osób słabosłyszących. Istotne jest również zapewnienie możliwości skorzystania z usług tłumacza języka migowego.

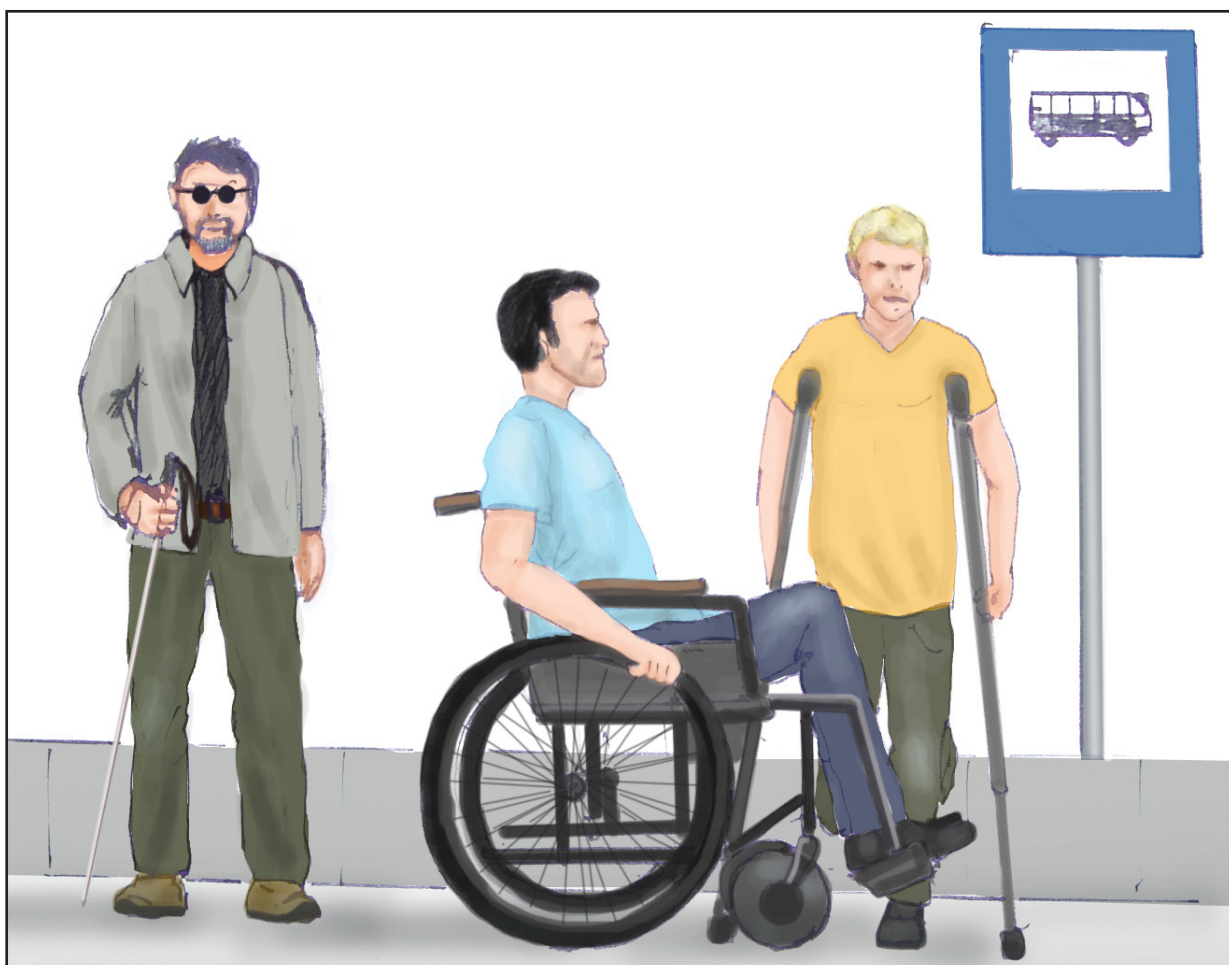
Zalecane jest redagowanie formularzy w prostym języku, a także opracowanie dostępnych dokumentów dla osób z dysfunkcjami narządu wzroku. Na stronach instytucji publicznych powinien zostać umieszczony plik, przygotowany w oparciu o wytyczne ETR (Easy to Read), zawierający najistotniejsze informacje, dotyczące instytucji i procedowanych spraw. Istota przekazywanej informacji polega na jej prostym i zwięzłym ujęciu, tak by przekaz był zrozumiały dla osób z trudnościami poznawczymi.

To właśnie temu ostatniemu zagadnieniu postanowiły przyjrzeć się bliżej Autorki niniejszego podręcznika dobrych praktyk, będące na co dzień specjalistkami ds. dostępności komunikacyjnej. W ich przekonaniu, pomimo wdrażania na szeroką skalę wszelkich ustaw dostępnościowych w instytucjach publicznych, nadal występuje pewna niezręczność i niezrozumienie w kontaktach interpersonalnych z osobami z niepełnosprawnością. Dlatego też, pierwszą część opracowania poświęciły opisaniu postaw grzecznościowych w zetknięciu z osobami, o różnych szczególnych potrzebach. Rozdział ten ma charakter przekrojowy i podzielony został na tematy, w których po kolei opisane zostały poszczególne niepełnosprawności i odnoszące się do nich dobre praktyki, które należy wdrażać, mając na uwadze powyższe.

W drugiej części postanowiły rozwinąć zagadnienie, mieszczące się w obszarze niwelowania barier komunikacyjnych, dotyczące tworzenia tekstów łatwych do czytania (ETR). Po zaprezentowaniu wiadomości na temat tego, czym jest ETR i jakie wymogi należy spełnić, przygotowując informacje w jego formacie, szczególną uwagę poświęciły sposobowi nawigowania po stronach internetowych polskiego sądownictwa. Samodzielne załatwianie spraw, związanych z wymiarem sprawiedliwości jest bowiem, w mniemaniu Auterek, dyskomfortowe dla większości osób, posiadających orzeczenie o niepełnosprawności. Dlatego tak

ważne jest, by już na etapie tworzenia strony internetowej wziąć pod uwagę potrzeby osób z niepełnosprawnością intelektualną i ułatwić im zdobycie najpotrzebniejszych informacji, związanych z działalnością sądów.

W podręczniku zawarto przegląd wybranych stron internetowych polskich sądów oraz kilka wskazówek, dzięki którym osoby z niepełnosprawnością intelektualną będą mogły odnaleźć się w gąszczu informacyjnym i w sposób bardziej niezależny decydować o swoich wyborach.



Przystanek autobusowy. Trzech mężczyzn. Od lewej niewidomy mężczyzna, siwe włosy i zarost, w ciemnych okularach z białą laską, szara koszula, mężczyzna stoi, twarz skierowana na wprost. Na środku mężczyzna na wózku, brunet, niebieska koszulka, na twarzy widoczne zmęczenie, niezadowolenie, siedzi bokiem twarzą zwróconą w prawo. Po prawej blondyn w żółtej koszulce, o kulach, wydaje się młodszy od pozostałych, na twarzy smutek, twarzą zwrócony na wprost.

Rozdział I

Savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami oraz szczególnymi potrzebami

W ostatnich latach, osoby z niepełnosprawnościami włączane są w coraz szersze kręgi życia społecznego; aktywnie uczestniczą w środowisku sportowym, kulturalnym, zdobywają wiedzę na uniwersytetach i samodzielnie załatwiają sprawy urzędowe. Sprawia to, że ich widok w różnych budynkach użyteczności publicznej stał się powszechniejszy, rozmowa o szczególnych potrzebach bardziej otwarta, a nasze zachowanie wobec nich – życzliwsze. Nadal jednak nie o wszystkich aspektach funkcjonowania wiemy na tyle, by strach przed popełnieniem gafy nie paraliżował przed dłuższym obcowaniem z osobą z niepełnosprawnością. Dlatego też w niniejszym podręczniku znajdą Państwo kilka użytecznych sposobów na to, by podczas spotkania wykazać się należytytym taktem oraz szacunkiem wobec osoby o szczególnych potrzebach. Wykorzystanie ich we wzajemnych relacjach stanowić będzie fundament realizacji dobrych praktyk.

Nie ulega wątpliwości, że osoby z niepełnosprawnościami stanowią szczególnie wymagającą grupę, dlatego tak istotne znaczenie ma podkreślanie na każdym kroku, by nie kierować się w kontakcie z nimi powszechnymi stereotypami. Często funkcjonujące w społeczeństwie przekonanie, że wszystkie osoby z niepełnosprawnościami funkcjonują podobnie, jest błędne i dla wielu może być

krzywdzące. Istotne jest zatem, by z należyтым wyczuciem stosować dostępne w tym względzie regulacje. W pierwszej kolejności należy dołożyć wszelkich starań, by zyskać jak największą świadomość niepełnosprawności. Niewiedza na temat tego, w jaki sposób funkcjonują takie osoby, jakie mają prawa, przywileje i czego mogą oczekiwać, nie może powstrzymywać nas przed właściwą interakcją.

Warto pamiętać o tym, że nie każdy rodzi się z niepełnosprawnością. Może być ona nabyta, na przykład w wyniku urazu lub choroby (lecz w przeciwieństwie do choroby, niepełnosprawność jest stanem trwałym, którego nie da się wyleczyć). Istnieje pięć podstawowych obszarów niepełnosprawności: dysfunkcja wzroku, słuchu, niepełnosprawność ruchowa oraz intelektualna. Wstępna identyfikacja osoby z niepełnosprawnością i rzetelna ocena jej potrzeb staje się kluczowa już podczas pierwszego kontaktu i przyniesie wymierny efekt w perspektywie nawiązania dalszej komunikacji.

W ramach propagowania dobrych praktyk zaleca się, by dążyć do wypracowania ogólnie przyjętych standardów, które należy kształtować w racjonalny i łatwy do wprowadzenia w życie sposób. W procesie tworzenia, a na dalszym etapie modyfikacji owych standardów należy respektować zapisy, ujęte w Strategii na rzecz Osób z Niepełnosprawnościami na lata 2021–2030 i przyjęte uchwałą Rady Ministrów z 14 lutego 2017 roku. Warto także docenić znaczenie praktykowania konsultacji i wymiany doświadczeń, które pozwala na modyfikowanie postaw.

W swoim zachowaniu wobec osób z niepełnosprawnościami należy realizować zasadę indywidualności, traktującą o postrzeganiu każdej osoby jako odrębnej jednostki, posiadającej własne doświadczenia życiowe i własny system wartości. Koresponduje ona z zasadą indywidualnego dopasowania, które jest rozumiane jako dostosowanie działań do możliwości i indywidualnego potencjału konkretnej osoby. Należy również mieć na uwadze konieczność respektowania zasady samostanowienia. Osoba z niepełnosprawnością powinna mieć możliwość ustosunkowania się do dokonanej oceny swoich możliwości i potrzeb. Niedyskryminowanie pod jakimkolwiek względem

powinno zawsze być traktowane jako priorytet.

Warto weryfikować i wzbogacać swoją wiedzę z zakresu różnorodnych rodzajów niepełnosprawności, co pozwoli być otwartym na wszelkie potrzeby osób z niepełnosprawnościami. W niniejszym opracowaniu akcentujemy najistotniejsze wytyczne w ramach propagowania dobrych praktyk.



Przejście dla pieszych. Po pasach z prawej na lewo, przechodzą jedna za drugim cztery osoby niewidome, w ciemnych okularach. Mężczyzna z białą laską idzie jako pierwszy, pozostałe osoby: kobieta i dwóch mężczyzn, trzymają dłoń na ramieniu osoby poprzedzającej. W tle czerwony samochód.

1. Osoby głuche

W obrębie niepełnosprawności słuchu wyróżnia się osoby niesłyszące i osoby słabosłyszące. Nie jest normą, że wszystkie te osoby posługują się językiem migowym. Osoby niedosłyszące zwykle mają aparaty słuchowe lub implanty ślimakowe, wspomagające słyszenie. Istotne w kontakcie

z osobami z niepełnosprawnością słuchową jest ustalenie preferowanego sposobu komunikowania się (np. Polski Język Migowy). Tylko mała grupa osób niesłyszących posiada umiejętność odczytywania z ruchu ust.

W aspekcie medycznym wyróżnia się pięć stopni uszkodzenia słuchu:

1. ubytek słuchu do 20 dB (słuch w normie – osoby, które nie mają trudności w odbiorze informacji głosowych i poprawnie formułują wypowiedzi);
2. ubytek słuchu w granicach 21-40 dB (lekki stopień uszkodzenia słuchu – osoby lekko niedosłyszące – mogą mieć problemy ze słyszeniem z dużej odległości, w zatłoczonych miejscach czy z rozróżnieniem niektórych głosek; czasami korzystają z aparatów słuchowych);
3. ubytek słuchu w granicach 41-70 dB (umiarkowany stopień uszkodzenia słuchu – osoby niedosłyszące/słabosłyszące – mają problem ze słyszeniem i rozumieniem mowy. Większość korzysta z aparatów słuchowych, implantów lub innych urządzeń, wspomagających słuch. Ich mowa może być niewyraźna lub spowolniona);
4. ubytek słuchu w granicach 71-90 dB (znaczny stopień uszkodzenia słuchu – osoby niesłyszące, które nawet przy korzystaniu z aparatów słuchowych mają problemy z identyfikacją wszystkich dźwięków mowy);
5. ubytek słuchu powyżej 90 dB (głęboki ubytek słuchu – osoby niesłyszące, które mają całkowity brak możliwości odbierania mowy za pomocą słuchu. W ich przypadku aparaty słuchowe tylko w niewielkim stopniu wspomagają odbiór dźwięków z otoczenia).

Wskazówki przydatne do rozmowy z osobą z dysfunkcją słuchu:

- Osoby Głuche bardzo często porozumiewają się dzięki wykorzystaniu języka migowego, mogą czytać z ruchu warg, bądź komunikować się za pomocą pisma na kartce papieru czy

tabletu. Warto o tym pamiętać, ponieważ do każdej z wybranych ścieżek komunikacji będzie wymagane zachowanie szczególnej ostrożności. Osobom niedosłyszącym pomaga noszenie aparatu słuchowego, a w instytucjach publicznych powinna zostać zainstalowana pętla indukcyjna, która pomoże wyeliminować niepotrzebne zakłócenia w odbiorze dźwięku;

- W pierwszym kontakcie z osobą Głuchą należy zapytać jaką formę komunikacji preferuje. Jeśli czyta ona z ruchu warg, należy pamiętać, by twarz rozmówcy znajdowała się w pełnym oświetleniu, nie należy zakrywać ust włosami lub dłonią. Trzeba starać się mówić wolno i wyraźnie, a także być ekspresyjnym – pomagać sobie gestykulacją;
- Niekiedy osobie Głuchej towarzyszy tłumacz języka migowego. Pomimo naturalnego odruchu, nie należy zwracać się do niego, lecz mówić bezpośrednio do osoby niesłyszącej. Nie tylko pozwoli jej to poczuć się ważnym uczestnikiem rozmowy, ale również umożliwi czytanie z ruchu warg. Obecnie dostępna jest usługa wideotłumacza, która umożliwia nawiązanie połączenia z osobą, znającą język migowy poprzez łącze internetowe;
- Metoda zapisywania na kartce sprawdza się w przypadku przekazywania krótkich informacji. Niestety, w sprawach wymagających dłuższego objaśniania, może okazać się bardzo męcząca. Jeśli jednak komunikacja będzie realizowana w ten sposób choćby po to, by ustalić formę rozmowy, należy używać wielkich liter i układać zdania proste składniowo;
- Nie wolno zbywać osoby z dysfunkcją słuchu, mówiąc: „nieważne”, „nieistotne”. Trzeba wykazywać się cierpliwością, a zamiast mówienia podniesionym głosem, należy powtórzyć treść zdania w nieco innej formie;
- Zwracając na siebie uwagę osoby Głuchej, można do niej pomachać ręką. Trzeba być jednak ostrożnym w dotykaniu jej zniechęca, bez uprzedniego pozwolenia, chyba że zachodzi

- sytuacja realnego zagrożenia życia;
- Osoba Głucha może posługiwać się językiem migowym, jednak niektórzy wolą czytać z ruchu warg. W takim wypadku należy mówić z twarzą zwróconą do osoby z niepełnosprawnością i upewnić się, że pomieszczenie jest dobrze oświetlone.

2. Osoby niewidome

Jeśli chodzi o niepełnosprawność wzrokową, rozróżnia się osoby niewidome, ociemniałe i słabowidzące. Do osób niewidomych zalicza się osoby, które urodziły się niewidome lub straciły wzrok do 5 roku życia. Osoby te nie pamiętają żadnych wrażeń wzrokowych.

Według kryteriów, przyjętych przez Światową Organizację Zdrowia, za osoby niewidome uznaje się osoby:

1. z całkowitym brakiem wzroku,
2. których ostrość wzroku nie przekracza 1/20 normalnej ostrości widzenia w lepszym oku, przy zastosowaniu szkieł korekcyjnych,
3. których pole widzenia nie jest większe niż 20° (widzenie lunetowe).

Z kolei do osób ociemniałych zalicza się osoby, u których utrata wzroku nastąpiła po 5 roku życia nagle, np. wskutek urazów mechanicznych lub stopniowo – jako wynik chorób przewlekłych.

Osoby słabowidzące zwykle tracą wzrok w przebiegu różnorodnych schorzeń współwystępujących. Mają znaczną, lecz nie całkowitą utratę wzroku. Odróżniają one światło od ciemności i z odległości metra rozpoznają zarys obiektów. Zwykle występuje w tym przypadku ograniczone pole widzenia. Za osoby słabowidzące uważa się te, których ostrość wzroku po korekcji optycznej sięga 0,3 pełnej ostrości.

Wskazówki przydatne do rozmowy z osobą z dysfunkcją wzroku:

- Atrybutem osoby niewidomej jest biała laska, może ona (ale nie musi) nosić ciemne okulary, może jej również towarzyszyć pies przewodnik. Często zdarza się, że osoba niedowidząca, ociemniała, bądź niewidoma podchodzi do nas w obecności swojego asystenta. W takim wypadku trzeba pamiętać, by zawsze zwracać się bezpośrednio do osoby z niepełnosprawnością, a nie do jej towarzysza;
- W przypadku pierwszego kontaktu, należy przywitać się i przedstawić. Trzeba mówić we właściwym sobie tempie i nie podnosić głosu;
- Nie powinno się przestawiać we własnym zakresie żadnego przyrządu ani wyposażenia, którym wspomaga się osoba z niepełnosprawnością (biała laska);
- Należy uprzedzić o każdorazowym opuszczeniu pomieszczenia. Nie wolno osoby niewidomej zostawić samej na środku sali. Dobrze jest podprowadzić ją do ściany, lub innego punktu orientacyjnego, jednocześnie informując, gdzie jest wyjście, używając przy tym konkretnych wskazówek: na prawo, prosto, po schodach etc. Można także poinformować ją o ewentualnych przeszkodach na drodze, kiedy w drzwiach znajduje się próg, a w podłodze szczelina;
- Bardzo ważne jest wyznaczenie wszelkich punktów oparcia: rozstając się z osobą niewidomą przy schodach, należy pozwolić jej złapać poręcz, a jeśli odprowadza się ją do krzesła – złapać za jego oparcie;
- Podprowadzając osobę niewidomą do wyznaczonego punktu, nie wolno jej popychać ani ciągnąć za sobą. Oferując podanie swojego ramienia należy iść nieznacznie przed nią;
- Choć wiele osób niewidomych lub niedowidzących radzi sobie z odczytywaniem dokumentów (używając w tym celu specjalnych programów komputerowych, syntezy mowy, lup powiększających, czy rzadziej już dziś systemu sześciopunktowego), zawsze można zaproponować odczytanie tekstu na głos. Jeśli osoba niewidoma musi złożyć swój podpis, należy zaproponować jej wykorzystanie specjalnej ramki.

Niektóre osoby niewidome mogą korzystać z pomocy psa przewodnika lub psa asystującego. W związku z tym, że nierzadko pojawia się wiele wątpliwości i niejasności co do tego, w jaki sposób traktować asystującego czworonoga, poniżej zawarto kilka niezbędnych informacji na ten temat.

- Pies przewodnik, to zwierzę specjalnie trenowane do tego, żeby stać się „oczyoma” osoby niewidomej;
- Psa przewodnika można rozpoznać po tym, że posiada specjalną uprzęż z napisem „Pies asystujący” (najczęściej jest to rasa labrador), nie musi nosić kagańca ani być trzymany na smyczy;
- Podczas asysty, pies wykonuje swoją pracę i jest odpowiedzialny za zapewnienie bezpieczeństwa osobie z niepełnosprawnością, dlatego nie wolno go rozpraszać. Na jego kamizelce może widnieć napis: „Nie głaskać – pracuję” czy „Nie zaczepiaj mnie. Jestem w pracy”;
- Należy unikać kontaktu wzrokowego ze zwierzęciem, nie karmić go, nie głaskać, nie mówić do niego. Można zaproponować podanie miski z wodą po uzgodnieniu tego z jego właścicielem;
- Podprowadzając osobę niewidomą do określonego stanowiska, nie należy chwytać psa za uprzęż. W takim wypadku najpierw trzeba zapytać czy osoba potrzebuje pomocy, a następnie podać swoje ramię po przeciwnej stronie niż ta, po której znajduje się pies.

3. Osoby chorujące psychicznie oraz osoby z niepełnosprawnością intelektualną

Niepełnosprawność intelektualna

Istnieją także niepełnosprawności, które nie manifestują się w widoczny sposób, jak ma to miejsce np. w przypadku osób niewidomych, czy poruszających się na wózkach. Do takich niepełnosprawności zaliczyć można niepełnosprawność intelektualną, którą definiuje się jako obniżone możliwości intelektualne, niski iloraz inteligencji, tj. poniżej 70 w skali Wechslera oraz ograniczoną możliwość przystosowania społecznego. U osób z powyższym rodzajem niepełnosprawności, występują w głównej mierze problemy w funkcjonowaniu poznawczym, emocjonalnym oraz adaptacyjnym. Istotne jest to, że niepełnosprawność intelektualna nie jest chorobą lecz trwałym stanem obniżonych możliwości intelektualnych. Niepełnosprawność intelektualna jest złożonym zaburzeniem o niejednorodnych objawach i zróżnicowanym stopniu nasilenia, często determinującym sposób funkcjonowania danej osoby w społeczeństwie. Wyróżnia się cztery stopnie niepełnosprawności: lekki, umiarkowany, znaczny i głęboki.

Wcześniej była już mowa o stosowaniu właściwej terminologii względem osób z niepełnosprawnościami. Także i w tym przypadku należy zaakcentować właściwe sposoby posługiwania się analizowanym terminem. W literaturze specjalistycznej, do tej pory zamiennie używa się pojęcia niepełnosprawności intelektualnej i pojęcia upośledzenia umysłowego. Jednak coraz większą wagę przywiązuje się do poprawności używania określeń, dotyczących osób z niepełnosprawnością intelektualną podkreślając, że część z używanych w języku potocznym terminów może mieć zabarwienie pejoratywne. Podmiotowe podejście do osoby z niepełnosprawnością podkreśla wartość i integralność człowieka. Wyraźnie akcentowane jest zastępowanie terminu *upośledzenie umysłowe* terminem *niepełnosprawność intelektualna*, czy *niepełnosprawność umysłowa*. Przedmiotowa terminologia zaczęła być stosowana pod koniec lat

90-tych XX wieku, kiedy Międzynarodowe Stowarzyszenie do Badań Naukowych nad Upośledzeniem Umysłowym stwierdziło, że pierwotnie stosowane określenie jest niezwykle stygmatyzujące, wobec czego powinno zostać zmienione. Należy wprowadzać w swoim środowisku dobre praktyki poprzez kształtowanie właściwych postaw i posługiwanie się właściwą terminologią, mającą pozytywny - nie zaś pejoratywny wydźwięk. Dlatego też:

1. Warto uwzględnić perspektywę odmiennej patogenezy różnych poziomów funkcjonowania intelektualnego, sprowadzającej się do wspólnego mianownika, w postaci ograniczenia realizacji społecznych wymagań. Znajduje to odniesienie we wszystkich sferach funkcjonowania osoby z niepełnosprawnością intelektualną;
2. W żadnym przypadku nie należy utożsamiać niepełnosprawności intelektualnej z chorobą psychiczną. Są to dwie odrębne kategorie. Zasadnicza różnica polega bowiem na istocie ich obu: z niepełnosprawnością intelektualną człowiek się rodzi, gdyż powstała ona w okresie prenatalnym, np. wskutek działania nieprawidłowości w kształtowaniu się struktur mózgu. Nie jest ona chorobą, w przeciwieństwie do zaburzeń psychicznych. Istotny jest fakt, że niepełnosprawność intelektualna nie jest chorobą z medycznego punktu widzenia, ani też nie jest traktowana w kategorii zaburzenia psychicznego pomimo tego, że posiada kod klasyfikacyjny w ICD-10 i DSM-V. Wobec tego, zindywidualizowane podejście do takich osób jest przejawem realizacji dobrych praktyk.

Osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają zwykle obniżoną zdolność do rozpoznania znaczenia swojego zachowania. Z uwagi na ten fakt, są one niezwykle wrażliwą grupą. Wobec powyższego, istotne jest właściwe przeprowadzanie rozmów z osobą z niepełnosprawnością intelektualną:

- Najczęściej możemy zorientować się, że osoba posiada intelektualną niesprawność po problemach z przyswajaniem i przetwarzaniem przez

nią informacji. W takim wypadku najlepiej jest podzielić przekazywane wiadomości czy instrukcje na fragmenty i za każdym razem upewnić się, że zostały one odpowiednio zrozumiane;

- Niepełnosprawność intelektualna bardzo często idzie w parze z dysfunkcją mowy. Jeśli pojawia się kwestia braku zrozumienia, należy wykazać się taktem i cierpliwością, prosząc o powtórzenie zdania w innej formie;
- Jeśli, pomimo usilnych prób, informacja nadal nie została przyswojona, należy posłużyć się przykładami. Można na przykład powiedzieć: „Proszę o wypełnienie formularza. Formularz wygląda w taki sposób (i tu pokazać odpowiedni dokument). Trzeba wpisać imię i nazwisko”. Należy używać w tym celu jak najprostszycy zdań;
- Często zdarza się, że osoba z niepełnosprawnością intelektualną pojawia się w obecności kogoś z rodziny, bądź asystenta. Trzeba dołożyć wszelkich starań, by zwracać się bezpośrednio do niej, a nie do jej opiekuna, jednocześnie utrzymując z nią kontakt wzrokowy;
- Należy mówić w naturalnym tempie, dostosowanym do możliwości przyswajania osoby zwłaszcza wtedy, gdy da się zauważyć, że nie nadąża ona z zapamiętaniem wszystkich treści. Powtarzając najistotniejsze komunikaty, za każdym razem trzeba upewniać się, że zostały one zrozumiane. Nie powinno się akcentować przesadnie poszczególnych słów, a także używać trudnych zwrotów, zapożyczeń z innego języka, skrótów itd. W razie potrzeby, można posłużyć się obrazkiem lub odpowiednią grafiką. Na koniec warto wypunktować i podsumować najważniejsze informacje, które padły w toku rozmowy;
- W przypadku osoby z niepełnosprawnością intelektualną, należy w jak najprostszycy sposób przedstawić sytuację, w jakiej się znalazła. Nie powinno się przy tym traktować jej w sposób protekcyjny, dobrze jest nie używać żargonu i zbyt formalnych zwrotów. Na koniec można poprosić o to, żeby osoba powiedziała nam własnymi słowami to, co rozumiała.

Ponadto, podczas rozmowy z osobą niepełnosprawną intelektualnie należy:

- zapewnić spokojne, komfortowe i pozbawione nadmiernych bodźców pomieszczenie;
- wyraźnie się przedstawić, wytłumaczyć cel i proponowany przebieg rozmowy;
- starać się być empatycznym;
- nie wywierać presji na rozmówcy, by nawiązał z nami kontakt wzrokowy;
- przekazywać proste, zwarte komunikaty werbalne;
- upewnić się, czy rozmówca nie potrzebuje chwili przerwy, jeśli zauważalne są u niego oznaki zdenerwowania;
- w ramach uspokojenia rozmówcy, należy zmienić temat rozmowy na neutralny, jeśli sytuacja na to pozwala;
- wziąć pod uwagę to, że rozmówca może mieć problem z określaniem jednostek czasu w odniesieniu do konkretnych wydarzeń;
- postarać się wychwycić fakty i istotne szczegóły z toku rozmowy, które będzie można jednoznacznie oddzielić od niespójnych wypowiedzi;
- pamiętać o tym, że stan emocjonalny znacząco wpłynie na sposób konstruowania zdań przez osobę z niepełnosprawnością intelektualną. Mogą stać się one chaotyczne i niespójne;
- z uwagi na specyficzny poziom funkcjonowania rozmówcy, dobierać elastycznie metody prowadzenia rozmowy.

Rozmowa i obsługa osoby ze szczególnymi potrzebami będzie dla obu stron satysfakcjonująca, jeśli będziemy kierować się zasadą: najpierw człowiek, później jego niepełnosprawność. Słowa mają moc kreowania rzeczywistości; jeśli wyrażamy się w sposób serdeczny, jesteśmy cierpliwi i traktujemy partnera dyskusji z szacunkiem, stwarzamy tym samym pozytywny przekaz tego, w jaki sposób traktować osobę z niepełnosprawnością.

Osoby chorujące psychicznie

Często na swojej drodze spotkać możemy osoby, cierpiące na różnego rodzaju

zaburzenia czy choroby psychiczne. Z tego względu, niezwykle ważne jest propagowanie świadomości i wiedzy na temat funkcjonowania takich osób. Zdolność do szybkiej, wstępnej oceny zachowania osoby z zaburzeniami psychicznymi pozwala na zastosowanie indywidualnego podejścia, zgodnego z obowiązującymi procedurami postępowania.

Należy pamiętać o tym, że osoby z zaburzeniami osobowości charakteryzuje mało elastyczny paradygmat zachowań, wobec czego ich interakcja ze społeczeństwem nie zawsze spełnia oczekiwane normy; niekiedy odpowiadają w sposób skrajny albo znacząco różniący się od przyjętego w danej kulturze wzorca postępowania.

W nowej klasyfikacji ICD 11 wskazano, by traktować zaburzenia osobowości względem ich nasilenia, które może być łagodne, umiarkowane lub ciężkie. Trudności z osobowością nie mogą być jednak klasyfikowane jako zaburzenie psychiczne. Zaburzenie osobowości może być opisywane przez wskazanie obecności nieadaptacyjnych cech osobowości danej jednostki.

Natomiast osoby chorujące psychicznie w rozumieniu klinicznym, np. schizofrenii, depresji, choroby afektywnej dwubiegunowej (ChAD) czy też zaburzeń lękowych, zaburzeń odżywiania czy zaburzeń psychotycznych mają w swej historii choroby różne nasilenie konkretnych objawów. W tej mierze, może występować ostry przebieg choroby z silnymi zaburzeniami myślenia o złożonej aktywności, zaburzeniami świadomości, a także z objawami wytwórczymi tj. omamami i urojeniami.

Podkreślenia wymaga to, że osoby z zaburzeniami psychicznymi i zaburzeniami osobowości wykazują większe predyspozycje do zachowań ryzykownych, mają skłonność do popadania w konflikty i naruszania obowiązującego prawa. Dlatego też bardzo ważne jest by wiedzieć, w jaki sposób zachować się, gdy spotykamy na swojej drodze osobę chorującą psychicznie.

W przypadku gdy osoba ta jest nadpobudliwa, zaczepia inne osoby, używa

wulgaryzmów, należy zaplanować swoje działania z uwzględnieniem celów interwencji:

1. zachować spokój;
2. poprosić o wsparcie inną osobę;
3. wezwać pogotowie, a w czasie oczekiwania na przyjazd karetki, obserwować zachowanie tej osoby, słuchać z uwagą jej twierdzeń i nie sprzeciwiać się jej poglądom, zachować postawę zrozumienia i nie prowokować jej;
4. nie zostawiać osoby z podejrzeniem zaburzenia psychicznego, wykazującej zachowania agresywne i autoagresywne samej;
5. w przypadku zachowań agresywnych, gdy osoba niszczy lub uszkadza przedmioty a jej zachowanie może zagrażać nie tylko jej życiu czy zdrowiu, lecz również życiu innych osób, należy wezwać policję.

Zasady interwencji wobec osoby z podejrzeniem zaburzenia psychicznego, u której występują widoczne zaburzenia świadomości, dezorientacja, nadpobudliwość ruchowa, objawy wytwórcze, takie jak urojenia i omamy, są następujące:

1. Wezwanie zespołu ratownictwa medycznego. - Osoba z zaburzeniami psychicznymi w sytuacji stresowej lub wyczuwająca zagrożenie jest zazwyczaj agresywna i bardzo silna, może być groźna dla siebie i innych. Często ma zaburzony obraz rzeczywistości i może nie reagować na polecenia. Dlatego bardzo ważne jest zachowanie szczególnej uwagi, bo jej zachowania mogą być nieprzewidywalne.
2. Należy poczekać na zespół ratowników - osoby z zaburzeniami psychicznymi w kontakcie z osobą, która wykazuje postawę zrozumienia i spokoju, często same się uspokajają. W tej sytuacji należy poczekać z nią na ratowników.

3. Współpraca z zespołem ratowników. - Interwencje wobec osób z zaburzeniami psychicznymi po wezwaniu zespołu ratownictwa medycznego prowadzą ratownicy.

4. Osoby z zaburzeniami ze spektrum autyzmu

Przyjmuje się, że zaburzenia ze spektrum autyzmu spowodowane są uszkodzeniem ośrodkowego układu nerwowego, powstałym w życiu płodowym i powodującym biochemiczne zmiany w mózgu. Poznając osobę, znajdującą się w powyższym spektrum, często będziemy odnosiли wrażenie, że w zupełnie inny sposób odbiera ona otaczający ją świat i środowisko, w którym funkcjonuje. Osoby takie mogą być skrajnie wycofane, albo przejawiać problemy w nawiązywaniu kontaktów z ludźmi.

Bardzo dużym problemem jest dla nich adaptacja do wszelkich zmian; każdorazowe doświadczanie sytuacji, która wymyka się rutynie powoduje u nich stany lękowe. Do spektrum autyzmu włącza się zespół Aspergera.

Do najczęstszych przejawów autyzmu należy:

- myślenie obrazami;
- posiadanie wybiórczych zainteresowań;
- powstrzymywanie się przed inicjowaniem kontaktu z ludźmi;
- zwiększony obszar sfery bliskiego kontaktu;
- trudności w rozumieniu uczuć lub mówieniu o uczuciach;
- unikanie kontaktu wzrokowego;
- rozumienie wypowiedzi zbyt dosłownie – brak poczucia humoru,

- nierozumienie ironii, metafor;
- umiejętności wysepkowe – wyjątkowe zdolności w wąskiej dziedzinie np. szybkie liczenie w pamięci.

Poniżej przedstawiamy kilka wskazówek dotyczących tego, w jaki sposób najlepiej zachować się podczas spotkania z osobą w spektrum autyzmu:

- Bądź przyjazny, ale nie narzucaj się;
- Nie zniechęcaj się, gdy osoba z autyzmem, z którą rozmawiasz, nie patrzy Ci w oczy;
- Daj czas na odpowiedź i bądź cierpliwy, gdy rozmówca nie odpowiada natychmiast na zadawane pytania;
- Bądź przewidywalny. Uprzedzaj o zmianach. Nie zaskakuj;
- Używaj krótkich zwrotów i jasnych, konkretnych sformułowań. Podawaj przykłady;
- Unikaj abstrakcyjnych pojęć, żartów, ironii, dwuznaczności, porównań i metafor;
- Upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz wie, o co Ci chodzi;
- Jeżeli masz kontakt z osobą niemówiącą, spróbuj skorzystać z alternatywnych sposobów komunikacji np.: możesz poprosić o wskazanie piktogramu, wybranie odpowiedniego przedmiotu, a w przypadku osób posługujących się pismem - o zapisanie swojej odpowiedzi lub zadanie pytania na kartce lub komputerze;
- Pamiętaj, że osoba z autyzmem może czuć się zaniepokojona w nowej sytuacji;
- Objawem niepokoju i braku poczucia bezpieczeństwa mogą być manieryzmy ruchowe np.: kołysanie się, machanie rękoma, podskakiwanie. Staraj się nie zwracać na nie uwagi.

5. Osoby z niepełnosprawnością ruchową



Wejście do sklepu. Szklane drzwi. Na drzwiach żółtymi literami na czerwonym tle napis: sklep spożywczy 24h. Do sklepu prowadzą dwa stopnie. Przed schodami starszy mężczyzna na wózku, twarz zwrócona w kierunku drzwi. Wózek pcha blondyn w białej koszuli, na jego twarzy zmęczenie.

Z doświadczenia w pracy z osobami z niepełnosprawnościami możemy stwierdzić, iż kolejnym, często występującym rodzajem niepełnosprawności jest niepełnosprawność ruchowa. W tym przypadku przyjmuje się kryterium podziału choroby poszczególnych układów narządu ruchu. W myśl tego,

wyróżnia się niepełnosprawności układu:

1. kostno-stawowego;
2. mięśniowego;
3. naczyniowego;
4. nerwowego.

Osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą mieć trudności z przemieszczaniem się, ale mogą także u nich wystąpić problemy ze sprawnością manualną.

Wskazówki przydatne do rozmowy z osobą z niepełnosprawnością ruchową:

- Osoby z dysfunkcją ruchową najczęściej poruszają się na wózku albo chodzą o kuli. Sprzęt ten stanowi w pewnym sensie „przedłużenie” ich ciała, dlatego tak ważne jest, by nie dotykać go, ani nie wieszać na nim żadnych rzeczy, bez wcześniejszego uzyskania na to zgody właściciela;
- Wiadomym jest, że chęć niesienia pomocy jest niekiedy tak nieodparta, że widząc, jak osoba poruszająca się na wózku nie może pokonać przeszkody w postaci progu lub wyrwy w chodniku, u wielu osób pojawia się odruch złapania za wózek i pchania go. Nie należy jednak tego robić. Wcześniej trzeba zapytać, czy nasza pomoc jest potrzebna i w jaki sposób najlepiej jej udzielić;
- Rozmowa z osobą, siedzącą na wózku może stanowić dla niej pewien dyskomfort, kiedy nad nią stoimy. Trudno jest bowiem w takim wypadku nie odnieść wrażenia, że w pewien sposób „górujemy” nad tą osobą. Należy zatem zadbać o utrzymanie właściwego kontaktu wzrokowego i usiąść na krześle (nie kucać, nie schylać się i przede wszystkim – nie klękać);
- W przypadku umówionego wcześniej spotkania z osobą z niepełnosprawnością ruchową (np. w urzędzie) należy zadbać o to, żeby na jej drodze nie znalazły się żadne przeszkody. W przygotowaniu

należy także mieć stanowisko z odpowiednio dostosowanym poziomem wysokości ludy dla osób poruszających się na wózkach;

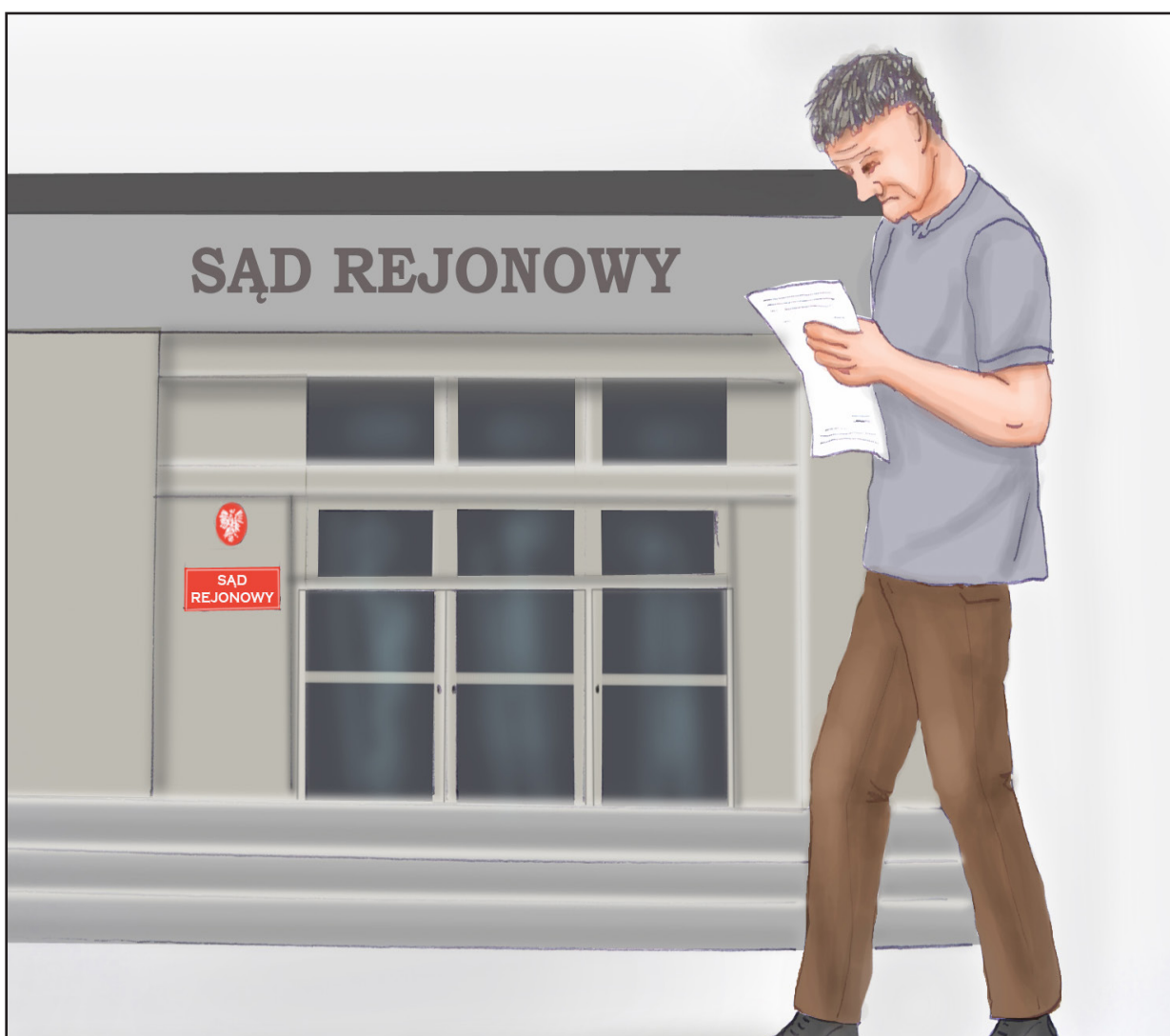
- Osoby z niepełnosprawnościami potrzebują większych dostosowań w przestrzeni, w której się poruszają. Dlatego też należy zadbać o to, by mogły samodzielnie poruszać się na wózku inwalidzkim.

Podsumowując, osobom ze szczególnymi potrzebami należy zapewnić dostępność architektoniczną (art. 6 ust. 1 ustawy dostępnościowej). Dotyczy to takich sfer jak:

- zapewnienie wolnych od barier poziomych i pionowych przestrzeni komunikacyjnych budynków;
- instalację urządzeń lub zastosowanie środków technicznych i rozwiązań architektonicznych w budynku, które umożliwiają dostęp do wszystkich pomieszczeń, z wyłączeniem pomieszczeń technicznych;
- zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku, co najmniej w sposób wizualny i dotykowy lub głosowy;
- zapewnienie osobom ze szczególnymi potrzebami możliwości ewakuacji lub ich uratowania w inny sposób.

Rozdział II

ETR w praktyce wymiaru sprawiedliwości



Wejście do sądu rejonowego. Szary budynek. Do budynku prowadzą trzy szare stopnie. Przed budynkiem wysoki mężczyzna, brązowe spodnie, szara koszulka, marszcząc czoło, z grymasem na twarzy czyta pismo.

1. Czym jest ETR i komu ma służyć

ETR to skrót pochodzący z języka angielskiego, oznaczający łatwe do odczytania treści (Easy to Read). Idea ETR polega na takim dostosowaniu informacji, by osoby z trudnościami intelektualnymi nie miały problemu z ich zrozumieniem. Istotne jest to, że adaptacja materiałów w tym formacie nie ma wyłącznie na celu „uproszczenia” warstwy językowej, lecz również wsparcie jej ilustracjami, przystosowanie tematyki, czy prezentacji dla tej grupy odbiorców. Przygotowane według wymogów pisma w ETR są zazwyczaj krótkie, jednowątkowe i uporządkowane według logicznej struktury. Język opisu zaś, powinien być pozbawiony abstrakcyjnych pojęć oraz technicznej nomenklatury.

Wszystko to ma pomóc osobom z niepełnosprawnością intelektualną samodzielnie docierać do najważniejszych informacji. Oczywiście, Easy-to-Read przynosi korzyść nie tylko tej grupie – wiadomości kreowane w tym stylu mogą okazać się również niezmiernie pomocne np. dla obcokrajowców, którzy nie opanowali w dostateczny sposób języka. Dzięki nim, także osoby, które mają problemy z zapamiętywaniem informacji i skupieniem uwagi będą mogły samodzielnie załatwiać np. sprawy urzędowe.

Choć adaptowanie treści do stylu ETR może być czasochłonne i wymagać dodatkowej pracy i szkoleń, należy pamiętać o tym, że w myśl artykułu 21 Konwencji, osoby z niepełnosprawnościami mają zagwarantowany taki sam dostęp do informacji i wyrażania swoich opinii, jak ludzie w pełni sprawni (Art. 21, Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnościami). Wobec powyższego, dbając o rozpowszechnianie treści w odpowiednio dostosowanym formacie, nie tylko znacząco przyczynimy się do zwiększenia grona odbiorców naszego komunikatu, lecz – co ważniejsze – przyczynimy się do tego, że osoby z niepełnosprawnościami nie będą już wykluczone i tak bardzo zależne od osób trzecich w podejmowaniu ważnych dla nich decyzji. Nie ulega bowiem wątpliwości, że osoby z niepełnosprawnością intelektualną mają nie tylko bardzo ograniczony dostęp do aktywnego uczestnictwa w życiu społecznym, sportowym

i kulturalnym, ale równie często nie włącza się ich do większości form spędzania wolnego czasu. I choć tworzenie informacji w formacie ETR nie rozwiąże wszystkich problemów, gdyż nadal pozostanie liczna grupa osób, wymagających wsparcia asystenta, czy najbliższej rodziny, to będzie ono z pewnością czytelną formą zaproszenia do stopniowego likwidowania barier w dostępności. Dlatego tak ważne jest dołożenie wszelkich starań, by zapewnić dostęp do wiadomości w odpowiednim formacie, przy wykorzystaniu różnych technologii.

Chodzi przede wszystkim o bezpłatny dostęp do:

- treści stron internetowych,
- serwisów informacyjnych,
- służby zdrowia,
- kampanii wyborczych,
- sądownictwa,
- ofert pracy,
- szkolnictwa,
- wiadomości sportowych i kulturalnych.

Należy mieć na uwadze to, że ETR to nie tylko kreowanie wiadomości w sposób przystępny, za pomocą prostego i dosłownego języka. Chodzi o znacznie szersze spektrum pomocy; nie tylko osobie z problemami w przyswajaniu informacji, ale też jej najbliższemu kręgowi znajomych/rodziny. Niezwykle ważne jest zatem wzbogacanie treści ilustracjami, upraszczanie oraz ułatwianie dostępu do niej. Dokument ETR powinien być bardzo przejrzysty i skupiony na kluczowych zagadnieniach. Szczegółowe wytyczne, co do tworzenia informacji w tym formacie znajdują się w następnym rozdziale.

2. Wymogi dostępności dokumentów dla osób z niepełnosprawnością intelektualną

Przygotowując materiały w ETR, należy zawsze brać pod uwagę z jakimi trudnościami mierzą się osoby z niepełnosprawnością intelektualną. Wiele z nich bardzo szybko męczy się podczas czytania, poziom koncentracji uwagi może być zatem utrzymany dość krótko. Niektórym, kłopot może sprawić wyciągnięcie najważniejszych informacji z przeczytanego tekstu, bądź zrozumienie go w całości. Jeszcze inni, zniechęcą się, gdy tylko napotkają w tekście słowo, którego znaczenia nie pojmują. Dlatego, warto przed przystąpieniem do adaptacji (bądź stworzenia na nowo) tekstu zadać sobie pytania:

- jaka jest najbardziej istotna informacja;
- do kogo go adresuję;
- co chcę, by zostało zapamiętane;
- czy istnieją w nim trudne słowa, które można zastąpić łatwiejszymi do zrozumienia;
- czy wygląd strony jest przejrzysty;
- czy najważniejsze informacje zostały zawarte w pierwszym paragrafie.

Poniżej zamieszczone zostały najistotniejsze wytyczne co do tego, w jaki sposób kreować format ETR.

Warstwa słowna

Należy upewnić się, że język opisu spełnia następujące wytyczne:

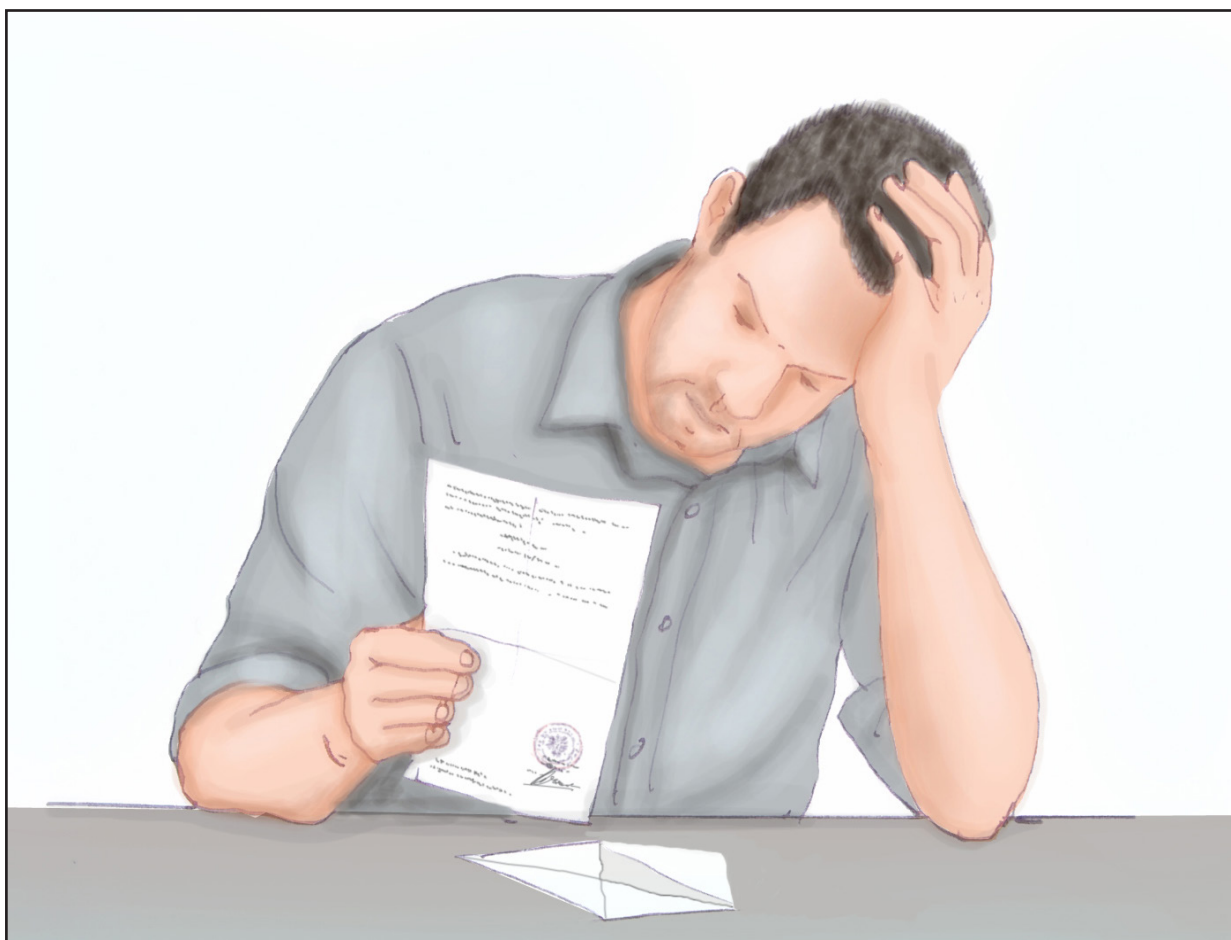
- Jest konkretny (nie zawiera abstrakcyjnych pojęć, przenośni, metafor);
- Zwroty kierowane są bezpośrednio do adresata - zamiast: „Uprasza się o przybycie interesantów w godzinach przedpołudniowych”, lepiej jest napisać: „Przyjdź do nas od godziny 9 do godziny 11 przed południem”;
- Nie zawiera skrótów ani skrótowców, chyba że są one bardzo dobrze

znane (np. OK, ZUS, NATO);

- Posiada czytelne nagłówki, informujące o treści akapitu;
- Nie występują w nim synonimy – jeśli słowo użyte zostało do opisu danego zjawiska, nie należy zastępować go innym, nawet jeśli grozi to rażącymi powtórzeniami;
- Stosowana jest strona czynna, a nie bierna. Wskazujemy na to, kto jest wykonawcą i odbiorcą danej czynności - zamiast: „Pismo zostało wysłane”, lepiej jest napisać: „Wysłaliśmy pismo”;
- Jeśli występuje w nim trudne słowo, należy je wytłumaczyć, np.: „Wzywamy Pana w charakterze świadka”. „Świadek – to osoba, która widziała przestępstwo”. Wyjaśnienie znaczenia trudnych słów nie powinno znajdować się pod tekstem głównym, lecz w jego obrębie;
- Nie zawiera słów o podwójnym znaczeniu, np. „ to jest jasne” może odnosić się do czegoś, co jest oczywiste, lub też do oświetlenia;
- Zapis liczebników powinien wyglądać w następujący sposób:
 - Liczby od 0-12 zapisujemy słownie (dwa, dwanaście), lub za pomocą cyfr (2,12);
 - Liczby 13-99 zapisujemy za pomocą cyfr (13);
 - Większe wartości liczbowe zapisujemy słownie (trzysta, 10 tysięcy);
 - Aby uniknąć trudnych, matematycznych symboli, starajmy się jak najbardziej opisywać dane zagadnienie. Na przykład zamiast napisać 50% kwoty, napiszmy – połowa kwoty. Trudniejsze przykłady (22%), można zilustrować dzięki zastosowaniu wykresu kołowego. Znak = opisujemy słownie;
 - W przypadku wezwania do urzędu, na pierwszym miejscu należy podać wyznaczoną datę spotkania. Można ją podkreślić i przedstawić w formie graficznej kartkę kalendarza z oznaczeniem wskazanego dnia;
 - Format daty powinien być przedstawiony słownie. Czyli zamiast: 22.02.22 r., należy napisać: we wtorek, 22 lutego 2022 roku.
- Zdania powinny być krótkie i proste (nie należy zawierać więcej niż 20

słów w jednym zdaniu).

- W jednym zdaniu powinna pojawić się jedna myśl - przykładowe zdanie: „Niniejszym Sąd wzywa Pana do uregulowania należności jedenastu tysięcy zł., wynikających z nieopłacenia w terminie faktury nr 10/23 za c.o. z dnia 13.10.2023 r. z terminem zapłaty do 31.11.2023 r. wraz z odsetkami”. Należy rozbić na kilka krótszych zdań i dokonać w ich obrębie modyfikacji: „Ma Pan dług 11 tysięcy złotych. Nie zapłacił Pan za ogrzewanie w listopadzie. Musi Pan teraz oddać te pieniądze do sądu do 31 listopada 2023 roku.”



Brunet w średnim wieku, szara koszula, siedzi przy stole, przedramiona oparte, czyta pismo na którym widnieje urzędowa pieczęć, w prawej dłoni trzyma pismo, lewa dłoń dotyka czoła, twarz wyraża zakłopotanie.

Układ tekstu na stronie

- Kompozycja tekstu na stronie musi być przede wszystkim przejrzysta. Warto pomyśleć o jego odpowiednim rozplanowaniu jeszcze przed przystąpieniem do pisania. Na stronie musi się znaleźć miejsce na wstawienie obrazków oraz przestrzeń, w której tłumaczone będą trudne pojęcia;
- Planując rozkład tekstu, należy dołożyć starań, by na jednej stronie znalazły się zagadnienia związane z jednym tematem. Jeśli zagadnienie wykracza poza zakres jednej strony, należy następną z nich opatrzyć odpowiednim nagłówkiem, sygnalizującym kontynuowanie tematu;
- Paragrafy należy opatrzyć odpowiednimi nagłówkami tak, by pozwoliły łatwiej zrozumieć, o czym będzie mowa w tekście poniżej;
- Nie należy dzielić i przenosić słów na granicy wersów. Jeśli słowo nie mieści się w linii, należy przenieść je w całości do następnego wersu;
- Nie powinno się stosować formatu mniejszego niż A4;
- Interlinia powinna wynosić przynajmniej 1.5;
- Tekst nie powinien być justowany. Można go wyrównać od lewej strony i w taki sposób układać zdania, by początek każdego z nich zaczynał się od nowej linii i kończył wraz z nią. Da to czytającemu poczucie, że tam, gdzie kończy się linia zdania, kończy się również jedna myśl;
- W jednej linii powinno pojawić się nie więcej niż 60 znaków;
- Łatwiejszy do odczytania jest tekst, nie rozbijany na dwie lub trzy kolumny;
- Jeśli planujemy wzbogacić tekst zdjęciami, należy pamiętać o tym, by miały one przede wszystkim funkcję wspierającą rozumienie tematu. Muszą być czytelne, nieabstrakcyjne i pozbawione ozdóbek. Ilustracje nie powinny zawierać w swoim obrębie żadnego tekstu. Mając do wyboru umieszczenie zdjęcia lub grafiki, wybierzmy to pierwsze;
- Ilustracje powinny znaleźć się po lewej stronie, natomiast tekst – po prawej stronie arkusza. Należy jednak zachować umiar we wzbogacaniu dokumentu oprawą graficzną. Zbyt wiele zdjęć,

odwracać będzie uwagę od głównej treści;

- Dobrą praktyką jest umieszczanie pod zdjęciami informacji na temat tego, co przedstawiają;
- Nie należy obramowywać strony tekstu wymyślnymi ornamentami.

Czcionka

Istnieje kilka ważnych wytycznych w odniesieniu do stosowania odpowiedniej czcionki:

- Nie należy zapisywać tekstu *italikami* lub KAPITALIKAMI, ponieważ są one trudniejsze do odczytania oraz wprowadzają niepotrzebne urozmaicenie;
- Nie powinno się stosować wymyślnych czcionek, takich jak Curlz MT. Dobrze jest wykorzystywać czcionkę bezszeryfową, taką jak np. Arial, której litery pozbawione są ozdóbek (Często wykorzystywana do pism naukowych czcionka Times New Roman jest czcionką szeryfową!);
- Rozmiar czcionki tekstu głównego nie powinien być mniejszy niż 12. Proponujemy używać 14;
- Tytułów i nagłówek nie należy zapisywać kapitalikami. Do ich zapisu należy wybrać rozmiar czcionki nie mniejszy niż 16;
- Należy stosować taką samą czcionkę do jednego dokumentu;
- Do pisania tekstu głównego najlepiej jest wybrać czarny kolor czcionki i dostosować do tego białe (lub żółte) tło. Jeśli tekst ma zostać wydrukowany, należy wybrać matowy i dość gruby papier tak, żeby czcionka nie przenikała na drugą stronę;
- Jeśli istnieje wymóg zastosowania kolorowej czcionki, należy unikać kolorów: zielonego i czerwonego. Mogą one nieść skojarzenie z sygnalizacją świetlną i być odczytane jako coś dozwolonego/ poprawnego i niedozwolonego/zabronionego.

Kiedy już zastosujemy się do powyższych uwag i skończymy przygotowywanie tekstu według wymogów ETR, warto przeczytać na głos to, co zostało napisane. Dzięki temu sprawdzimy, czy język dokumentu brzmi naturalnie i jest wystarczająco czytelny. Dobrą praktyką może być pokazanie go osobie z niepełnosprawnością intelektualną, by oceniła czy wszystko jest dla niej zrozumiałe. Jeśli jednak w naszym otoczeniu nie ma takiej osoby, można skonsultować się ze specjalistą do spraw dostępności komunikacyjnej, który profesjonalnie oceni adaptację materiałów do wytycznych ETR.

3. Informacja o działalności sądu w ETR

Nie ulega wątpliwości, że dzięki systematycznemu znoszeniu barier architektonicznych, zwiększa się liczba osób z niepełnosprawnościami, samodzielnie odwiedzających jednostki użyteczności publicznej. Odpowiednie dostosowania wdrażane są w szkołach, bibliotekach, galeriach handlowych, urzędach, czy komisariatach policji. W niniejszym podrozdziale pragniemy przyjrzeć się bliżej sposobom, dzięki którym wprowadza się znaczące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, które planują złożyć wizytę w sądzie.

Dla wielu z nas załatwianie spraw sądowych wiąże się z ogromnym stresem. Już samo otrzymanie wezwania może powodować pewien dyskomfort; pisma urzędowe pisane są tak hermetycznym językiem, że nie zawsze po pierwszym przeczytaniu wiadomo, jak do owego pisma należy się ustosunkować i dokąd pójść w pierwszej kolejności. Dlatego też tak ważne jest, by osobom z niepełnosprawnością intelektualną udostępnić informacje, dotyczące działalności sądu w jak najbardziej przystępny sposób.

Po dokonaniu przeglądu stron internetowych sądów w Polsce można zauważyć że w większości spełniają one wymogi dostępności, choć realizowane jest to niekiedy

w odmienny sposób. Większość stron proponuje następujące rozwiązania:

W prawym górnym rogu znajduje się dedykowana osobom słabowidzącym informacja, dotycząca zmiany kontrastu oraz czcionki wraz z odpowiadającymi im znakami graficznymi. Klikając na zmianę kontrastu, zamiast białego tła i czarnej (lub granatowej) czcionki pojawi się odpowiednik w czarno-żółtej wersji. Najeżdżając kursorem na czcionkę, można ją odpowiednio powiększyć (takie rozwiązania są standardowe – pojawiają się na wszystkich stronach sądów tuż nad znakiem bip).

Informacje dla osób z niepełnosprawnościami pojawiają się już w mniej usystematyzowany sposób. Na przykład rozwiązanie zaproponowane na stronie Sądu Apelacyjnego w Lublinie przedstawia się następująco: wydzielone zostało osobne okienko w obszarze biura obsługi interesanta, wzbogacone powszechnie rozpoznawalnym znakiem osoby, siedzącej na wózku. Klikając w to okienko, rozwija się lista tematów, podzielonych na sekcje:

- informacja o prawie wstępu z psem asystującym i ewentualnych uzasadnionych ograniczeniach,
- informacja dla osób poruszających się na wózku,
- wnioski o zapewnienie dostępności,
- informacja o działalności Sądu Apelacyjnego w Lublinie,
- raport o stanie zapewniania dostępności podmiotu publicznego,
- plan działania na rzecz poprawy zapewniania dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w Sądzie Apelacyjnym w Lublinie,
- informacje dla osób głuchych lub słabosłyszących.

Otwierając powyższe zakładki, wyświetla się szereg informacji, ułatwiających osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności dostęp do wybranych obszarów działalności sądu. Na przykład w linku dedykowanym osobom Głuchym, wyświetlane są informacje w języku migowym. Niestety, jeżeli chodzi o dostępność strony dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, droga do

znalezienia wiadomości w tekście łatwym do czytania jest dość zawiła. Aby bowiem dotrzeć do informacji w ETR z pozycji strony głównej, należy:

- znaleźć zakładkę: Informacja dla osób z niepełnosprawnościami;
- przewinąć tekst do obszaru, w którym znajdują się poszczególne zakładki, wymienione powyżej;
- rozwinąć każdą z nich, by w końcu, po otwarciu zakładki: Informacja o działalności Sądu Apelacyjnego w Lublinie, znaleźć: Informacja o zakresie działalności Sądu Apelacyjnego w Lublinie w tekście łatwym do czytania.

Przy tym nadmienić trzeba, że link do tej strony pozbawiony jest odpowiedniego znaku graficznego, umożliwiającego łatwą identyfikację ETR (pojawia się on dopiero po otwarciu pliku tekstowego), natomiast tuż pod nim wyświetlany jest filmik z tłumaczką języka migowego, co dodatkowo może wprowadzać w błąd, że jest to strona poświęcona osobom Głuchym.

W o wiele dogodniejszy sposób, informacje dla osób z niepełnosprawnością intelektualną, zostały udostępnione na stronie Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu. Tu, z pozycji strony głównej, należy kliknąć w ikonę osoby na wózku inwalidzkim, po czym od razu przekierowani zostajemy do strony, na której wymienione są wiadomości, dedykowane osobom z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Przy każdym linku znajduje się odpowiednia ikona i opis, stąd też wiadomo, gdzie szukać informacji w tekście łatwym do czytania.

Choć wiadomym jest, że personalizowanie informacji dla każdego rodzaju niepełnosprawności w znacznym stopniu przyczynia się do mnożenia ikon i zapełniania strony głównej wieloma odnośnikami, to jednak biorąc pod uwagę specyfikę problemów osób z niepełnosprawnością intelektualną, dobrą praktyką byłoby umieszczanie ikony ETR tuż przy aktywnym pasku z powiększaniem czcionki i zmianą kontrastu. Dałoby to znakomite rezultaty w bezpośrednim odnajdowaniu niezbędnych wiadomości, dzięki klikaniu w ikonę z pozycji strony

głównej. Takie rozwiązanie sprawiłoby, że osoba z trudnościami kognytywnymi, nie musiałaby potrzebować wsparcia osób trzecich w odszukiwaniu na stronie informacji w tekście łatwym do czytania.

Dostępność komunikacyjna powinna być realizowana poprzez zniesienie niepotrzebnych przekierowań od linku do linku, co dla wielu osób może stanowić zbyt duże wyzwanie.

Poniżej wypunktowane zostały informacje, które powinny znaleźć się na stronie głównej, informującej o działalności sądu w ETR:

Siedziba sądu – ta informacja powinna znaleźć się na samym początku. Tuż po zamieszczeniu adresu głównej siedziby sądu, należy umieścić mapkę z dojazdem oraz zdjęcie samego budynku. Jeżeli sąd posiada kilka wydziałów, ich adresy, mapki i zdjęcia również powinny się tam znaleźć. Dobrą praktyką jest umieszczanie elementów graficznych po lewej stronie, a tekstu z opisem – po prawej. Jeżeli przyjmujemy raz taki sposób przedstawiania, należy konsekwentnie stosować go do całości dokumentu. Nada mu to czytelną strukturę.

Poniżej można zawrzeć informacje na temat rozkładu budynków poszczególnych wydziałów oraz wymienić najistotniejsze punkty wraz z ich lokalizacją. Wyróżnić można np:

- Kasę,
- Odział kadr,
- Biuro obsługi interesantów,
- Czytelnię.

Do opisu lokalizacji należy używać jak najbardziej konkretnego, obrazowego języka. Na przykład: „Kasa znajduje się na parterze, na tym samym poziomie co wejście do budynku. Kiedy wejdiesz do budynku sądu, kieruj się na lewo”.

Kierownictwo - w tym miejscu umieszczamy wiadomości na temat zarządzania sądem. W zależności od obowiązującej struktury, wymienić należy prezesa, wiceprezesa i dyrektora sądu. Obok, można załączyć zdjęcia ich gabinetów z godzinami urzędowania oraz lokalizację (informację jak dotrzeć do poszczególnych gabinetów).

Poniżej, należy wymienić innych pracowników sądu: sędziów, urzędników, referendarzy, asystentów sędziów. Jednak charakterystyka ich funkcji jest już opcjonalna.

Zakres działalności sądu – jest to krótka informacja na temat tego, z jakimi sprawami można złożyć wizytę w danym wydziale sądu. Można w tym miejscu wymienić na przykład rozwiązywanie problemów w zakresie sporów:

- rodzinnych (alimenty, rozwód, separacja, adopcja);
- gospodarczych (dotyczących przedsiębiorców, prowadzenia działalności gospodarczej);
- karnych (kiedy popełnione zostało przestępstwo albo wykroczenie);
- związanych z prawem pracy (nieuzasadnione zwolnienia z pracy, praca przekraczająca ustalony wymiar czasu, brak otrzymania należnej wypłaty).

Jeśli przedmiotem naszego opisu jest działalność sądu apelacyjnego, wówczas przedstawiamy najistotniejsze wiadomości na temat tego, co wchodzi w zakres prowadzonych w nim spraw:

- Odwołania od decyzji, wydanych przez sąd pierwszej instancji;
- Nadzoru nad komornikami sądowymi, notariuszami;
- Nadzoru nad sprawami administracyjnymi sądów;
- Dyscyplinarnych, dotyczących sędziów.

Dostosowanie budynku sądu do potrzeb osób z niepełnosprawnościami i innymi szczególnymi potrzebami – dla wielu osób ten podpunkt będzie miał

kluczowe znaczenie. Powinny się w nim bowiem znaleźć wszystkie informacje, dotyczące tego, na jakie udogodnienia i jakie bariery mogą napotkać, planując wizytę w sądzie. A zatem wypunktować należy przede wszystkim dostępność/lub niedostępność następujących obszarów:

- Parkingu dla osób z niepełnosprawnościami – podać dokładne jego usytuowanie względem budynku (można załączyć zdjęcie miejsca parkingowego);
- Osobnego wejścia dla osób z niepełnosprawnością ruchową wraz z krótkim opisem, gdzie się ono znajduje;
- Platformy przyschodowej/pochylni przy wejściu do budynku;
- Szerokość drzwi i korytarzy, umożliwiającą przemieszczanie się na wózku inwalidzkim;
- Możliwość skorzystania z pomocy wyznaczonego w tym celu pracownika sądu (przy wejściu do budynku, przy korzystaniu z windy). W niektórych budynkach zainstalowany jest specjalny dzwonek, wzywający pracownika ochrony;
- Dostosowana winda – należy podać jej umiejscowienie w budynku (można załączyć plan dojścia do windy) oraz wskazać, czy np. osoba niewidoma będzie mogła samodzielnie z niej skorzystać (system głosowy, przyciski w systemie sześciopunktowym);
- Tablica tyflograficzna, przedstawiająca rozplanowanie pomieszczeń, znajdujących się na każdej kondygnacji. Uwzględnić należy m.in. biuro obsługi interesantów, czytelnię, dostosowane toalety, windę;
- Tabliczki brajlowskie z informacją o ich umieszczeniu względem drzwi do poszczególnych pomieszczeń;
- Obecność pętli indukcyjnej dla osób Głuchych;
- Możliwość wejścia do budynku z psem asystującym.

Kontakt – w tym miejscu należy przedstawić wszelkie możliwe formy kontaktu (bezpośredniego oraz pośredniego). A zatem:

- Kontakt osobisty w siedzibie sądu - można jeszcze raz przypomnieć adres oraz określić miejsce pierwszego kontaktu, do którego osoba powinna się udać, by załatwić swoją sprawę (np. biuro obsługi interesanta). Jeśli istnieje możliwość osobistego spotkania się z pracownikiem sądu, należy podać godziny jego urzędowania;
- Kontakt e-mailowy – tu naturalnie powinien pojawić się adres poczty elektronicznej. Tuż obok można zamieścić popularny znak graficzny „małpy”;
- Kontakt pocztowy – tuż po informacji na temat tego, że można napisać pismo i wysłać je pocztą tradycyjną, należy zamieścić adres i obok umieścić znak graficzny koperty pocztowej.
- Kontakt telefoniczny – obok numeru telefonu może widnieć znak graficzny telefonu;
- W niektórych przypadkach istnieje możliwość odbycia wirtualnego spaceru na stronie internetowej sądu. Należy również uwzględnić tę informację;
- Możliwość skorzystania na miejscu z usługi tłumacza języka migowego – jest to zazwyczaj ostatnia informacja, która pojawia się w pliku dostosowanym do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Wiadomość ta ma niebagatelne znaczenie dla osób Głuchych, pozwala im bowiem z wyprzedzeniem zaplanować wizytę w sądzie. Jeśli nie ma możliwości nawiązania współpracy z tłumaczem na miejscu, należy poinformować, czy dostępna jest usługa wideotłumacza i w jaki sprzęt (kamerka, dostęp do Internetu) powinno się być zaopatrzonym.



Wnętrze budynku sądu, dominują szarości. Niewidomy mężczyzna w ciemnych okularach, szara koszula, ciemne spodnie, w prawej ręce biała laska, w lewej ręce na smyczy biskoptowy labrador. Mężczyzna stoi na tle ściany, gdzie po lewej znajdują się drzwi z napisem sala rozpraw, po prawej winda.

Zakończenie

Przedstawione w pierwszej części podręcznika dobre praktyki, miały na celu zniesienie podstawowych przeszkód w komunikowaniu się z osobami z niepełnosprawnościami. Rozdział ten został podzielony na tematyczne podrozdziały, dzięki którym z łatwością można odnaleźć informacje, dotyczące najbardziej interesujących Państwa szczególnych potrzeb.

W drugiej części opracowania skupiono się przede wszystkim na tym, w jaki sposób ułatwić osobom z niepełnosprawnością intelektualną samodzielne załatwianie spraw, wymagających dotychczas niezbędnej asysty osób trzecich. Autorki niniejszej pracy żywią nadzieję, że dzięki niezbędnym dostosowaniom komunikacyjnym, do jakich z pewnością należy adaptacja języka do formatu ETR, uda się zachęcić jak najwięcej osób ze szczególnymi potrzebami do odwiedzania miejsc w przestrzeni publicznej, do których do tej pory miały ograniczony dostęp.

Wykaz źródeł

Attwood, T., Zespół Aspergera. Kompletny przewodnik. Harmonia Universalis - Grupa Wydawnicza Harmonia, Gdańsk 2013.

Boycheva K., Customer Service for People with Disabilities, 2020, <https://www.deque.com/blog/customer-service-for-people-with-disabilities/?fbclid=IwAR1IX7O-CbJbX3su3mFEkecWmqhoxtgESQ-h8nuqiEOGoXjqmMJDvD5RZ8U> (dostęp na dzień 16.12.2022 r.).

Ceglarski B., Pies asystujący – gdzie można i nie można z nim wejść?, Inform, <https://www.infor.pl/prawo/pomoc-spoeczna/niepelnosprawni/767714,Pies-asystujacy-gdzie-mozna-i-nie-mozna-z-nim-wejsc.html?fbclid=IwAR12YmkSsdxFE-UXHM9dMPd62vjYclEzT2zSVVcHuS9WsQWhrxeU23uc1nY> (dostęp na dzień 16.12.2022 r.).

Dean K., Helpful Tips for Servicing Customers with Disabilities, ManoByte 2022, <https://www.manobyte.com/growth-strategy/helpful-tips-for-serving-customers-with-disabilities-or-special-needs?fbclid=IwAR3PQbiRqqPpa3fHCHRpDnM6Yiynz M5uuA7ErX53TrQDNeeb9w1IDibK8Mo> (dostęp na dzień 16.12.2022 r.).

Disability Etiquette: Treat Everyone with Respect, Department of Health: New York State, <https://www.health.ny.gov/publications/0951.pdf?fbclid=IwAR2E0YP4EkuR7qVYCizUa9RqXwIEpugEhSB4kIEpC1JuvD-8rU5gQ3gtQyQ> (dostęp na dzień 16.12.2022 r.).

For inclusive quality police services for persons with disabilities: 10 areas of action, Dignitem Foundation, Santiago, Chile 2021, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/wp-content/uploads/sites/15/2021/08/Guidelines-For-Inclusive-Police-Services-PwD-ENG.pdf> (dostęp na dzień

16.12.2022 r.).

Gaebel W., Zielasek J., Reed G.M., Zaburzenia psychiczne i behawioralne w ICD-11: koncepcje, metodologie oraz obecny status, *Psychiatria Polska* 2017, nr 51(2).

Galasiński D., Osoby niepełnosprawne czy z niepełnosprawnością? w: „Niepełnosprawność-zagadnienia, problemy, rozwiązania” 2013(9), nr IV.

Kevin D., Helpful Tips for Servicing Customers with Disabilities, ManoByte 2022, <https://www.google.com/search?client=firefox-b-d&q=Kevin+D.+Helpful+Tips+for+Servicing+Customers+with+Disabilities+ManoByte+2022> (dostęp na dzień 16.12.2022 r.).

Kijak, R., Niepełnosprawność intelektualna. Między diagnozą a działaniem. Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2013.

Komentarz Rzecznika Praw Obywatelskich, Art. 30 – Godność osobista, <https://bip.brpo.gov.pl/pl/kategoria-konstytucyjna/art-30-godnosc-osobista> (dostęp na dzień 15.11.2022 r.).

Kościelska M., *Wspomaganie rozwoju osób z niepełnosprawnością intelektualną*, w: J. Trempała, *Psychologia rozwoju człowieka*, PWN, Warszawa 2011.

Mikołajczyk B., Międzynarodowa ochrona praw osób starszych, Wolters Kluwer Business, Warszawa 2012, s. 134.

Otrębski W., *Interakcyjny model rehabilitacji zawodowej osób z upośledzeniem umysłowym*, Wydawnictwo KUL, Lublin 2007.

Obywatele i ich Konstytucja. Fragmenty informacji o stanie przestrzegania wolności i praw człowieka i obywatela w 2017 r. oraz działalności Rzecznika Praw Obywatelskich – prawa osób z niepełnosprawnościami, [https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Prawa%](https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Prawa%20)

Pużyński S., Wciórka J. (red.), Klasyfikacja zaburzeń psychicznych i zaburzeń zachowania w ICD-10. Opisy Kliniczne i wskazówki diagnostyczne, Kraków – Warszawa 2000, s. 169.

Wołowicz-Ruszkowska A., Niepełnosprawność intelektualna w ujęciu psychospołecznym. Aktualny stan wiedzy. w: B.E. Abramowska, M. Zima-Parjaszewska (red.), Asystent osoby z niepełnosprawnością intelektualną. PSONI, Warszawa 2017.

Akty prawne

Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.).

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

Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r., poz. 2123).

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (j.t. Dz.U. z 2016 r. poz. 2046 z późn. zm.)

Ustawa z dnia 21 listopada 2008 r. o zmianie ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych, ustawy o podatkach i opłatach lokalnych oraz ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia (Dz.U. 2008 nr 223 poz. 1463).

Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z dnia 19 lipca 2019 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r., poz. 2240).

Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 1 kwietnia 2010 r. w sprawie wydawania certyfikatów potwierdzających status psa asystującego (Dz.U. z 2010 r. nr. 64 poz. 399)

Rozporządzenie Ministra Infrastruktury w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki i ich usytuowanie (Dz. U. z 2022 r., poz. 1225).

Strony internetowe

<https://www.lublin.sa.gov.pl/informacja-o-dzialalnosci-sadu-apelacyjnego-w-lublinie,new,m2,292,222.html,93>

<https://poznan.sa.gov.pl/>

<https://abilitynet.org.uk/factsheets/what-easy-read>

<https://www.learningdisabilities.org.uk/learning-disabilities/a-to-z/e/easy-read>

<https://katowice.so.gov.pl/informacja-o-zakresie-dzialalnosci-sadu-okregowego-w-katowicach-tekst-latwy-do-czytania-etr,new,m2,225,224,366.html,1055>

<https://www.uscourts.gov/statistics-reports/accessing-court-documents-journalists-guide>

<https://www.derbyshire.gov.uk/site-elements/documents/pdf/social-health/adult-care-and-wellbeing/disability-support/learning-disabilities/easy-read-information/your-guide-to-going-to-court-easy-read.pdf>

<https://www.communicourt.co.uk/news/easy-read-documents-not-as-simple-as-you-might-think/>