

Interação com a Pessoa com Deficiência
Manual de Etiqueta

**Interação com a Pessoa
com Deficiência**

Manual de Etiqueta



Interacção com a Pessoa com Deficiência

Manual de Etiqueta

▶ 1. RELACIONAMENTO COM A DEFICIÊNCIA	5
▶ 2. TERMINOLOGIA E LINGUAGEM	
▶ 2.1 O Significado dos Termos	8
▶ 2.2 A Forma da Linguagem	8
▶ 2.3 Termos a Evitar	9
▶ 2.4 Palavras e Frases que Nunca Devem Ser Utilizadas	10
▶ 3. CORTESIA GERAL	11
▶ 4. ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS OU REUNIÕES	13
▶ 5. ENTREVISTA DE SELECÇÃO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	15
▶ 6. SUGESTÕES PRÁTICAS:	
▶ 6.1 Reunião com Pessoas com Deficiência em Geral	18
▶ 6.2 Reunião ou Encontro com Pessoas que Utilizam Cadeira de Rodas ou Canadianas	18
▶ 6.3 Reunião e Encontro com Pessoas com Deficiência Visual	19
▶ 6.4 Reunião e Encontro com Pessoas com Deficiência Auditiva	20
▶ 6.5 Reunião e Encontro com Pessoas com Dificuldades de Linguagem	21
▶ 6.6 Reunião e Encontro com Pessoas com Dificuldades de Aprendizagem	21
▶ 6.7 Reunião e Encontro com Pessoas com Problemas de Saúde Mental	21
▶ 6.8 Reunião e Encontro com Pessoas que Têm um Aspecto Diferente	22
▶ SUMÁRIO	23



Nota de Editor

O dossier “Interacção com a Pessoa com Deficiência – Manual de Etiqueta” suscitou grande interesse, esgotando rapidamente os 5.000 exemplares editados, sendo inúmeros os pedidos que temos recebido para que fosse disponibilizado novamente.

Equacionada a sua reedição, deparamo-nos com um conjunto de desenvolvimentos relativamente ao conceito de deficiência, nomeadamente por via dos critérios adoptados pela Organização Mundial de Saúde.


A definição do conceito de pessoa com deficiência consagrado na Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF) substitui a abordagem da deficiência na sua dimensão médica, por uma nova abordagem social, em que os factores sociais e do meio são valorizados.

Na CIF, a incapacidade (deficiências, limitações de actividade, restrição na participação) e funcionalidade (engloba todas as funções do corpo, actividades e participação) são vistas como resultado de interacções dinâmicas entre as condições de saúde (doença, perturbações e lesões) e factores contextuais (factores ambientais e pessoais).

Assim, diferentes ambientes podem ter um impacto distinto sobre o mesmo indivíduo, com uma determinada condição de saúde.

A CIF introduz o conceito de modelo biopsicosocial (médico/biológico, social/interacção) contra o modelo médico da ICIDH e evidencia a importância da uniformização da linguagem (conceitos, metodologias).

Não obstante, pelo interesse manifestado pelo dossier “Interacção com a Pessoa com Deficiência – Manual de Etiqueta”, pela premência em satisfazer os inúmeros pedidos e por considerarmos que o conteúdo da obra se mantém perfeitamente actual, decidimos manter nesta reedição a reprodução do texto original, ficando para mais tarde a sua eventual revisão.



“Sabia que 135 mil portugueses não vão conseguir ler esta página de revista por ausência ou redução grave da visão, 115 mil poderão lê-la mas não conseguirão ouvir o comentário que alguém ao seu lado possa fazer por ausência ou redução grave da capacidade auditiva, 66 mil não conseguirão expressar a sua opinião através da fala, outros 87 mil terão graves dificuldades na compreensão da mensagem e 357 mil terão dificuldade ou estarão impossibilitados de chegar ao local onde obteve este jornal por incapacidade de locomoção? A estes números, juntam-se ainda os 130 mil portugueses com dificuldades em cuidar de si próprios, os 106 mil incapazes de realizar tarefas diárias normais e os 200 mil com algum tipo de incapacidade comportamental. Ao todo, são quase um milhão de portugueses com algum tipo de deficiência. Pense no que hoje pode fazer por um deles. Aceite a diferença de alguns como um problema de todos”

In Campanha Aceite a Diferença promovida em 1999,
pelo Secretariado Nacional para a Reabilitação e Integração das Pessoas com Deficiência





Introdução

Esta publicação tem como objectivo esclarecer ideias e (pre)conceitos sobre o relacionamento com pessoas com deficiência na vida em sociedade, mas particularmente clarificar questões que se colocam aos empregadores no quotidiano de trabalho, quando contactam com este tipo de população. Desde a preparação de reuniões, eventos ou entrevistas, tem para sua consulta a descrição de várias situações e as formas simples e naturais de proceder. Este texto encontra-se estruturado sob uma óptica de sugestões práticas, claras e objectivas, de modo a desmistificar qualquer complexidade no relacionamento com pessoas com deficiência.



Relacionamento com a Deficiência

As pessoas com deficiência, e aqueles que trabalham em seu benefício, estão extremamente preocupadas que a imagem negativa da deficiência – nomeadamente as ideias pré-definidas e incorrectas sobre a mesma – possa dificultar o seu progresso na conquista da igualdade de oportunidades.

Os empregadores interessados na implementação de boas práticas de recrutamento e desenvolvimento das carreiras de trabalhadores com deficiência, começam a estar conscientes que a maioria das barreiras com que estas pessoas se confrontam são criadas por atitudes negativas e preconceitos sociais. Estas barreiras são reforçadas por pequenos detalhes de linguagem e comportamento que, embora possam parecer insignificantes, vão reafirmar suposições erróneas e causar ofensas desnecessárias.

Ao reconhecerem este facto, e ao compreenderem os sentimentos das pessoas com deficiência, os empregadores podem fazer algo para assegurar que os seus funcionários com deficiência possam competir e florescer em igualdade de circunstâncias no mercado de trabalho.

O objectivo desta publicação é ampliar a compreensão face às pessoas com deficiência e suas capacidades e, assim, ajudar os empregadores a evitar linguagem e comportamentos inadequados. Pretende-se sugerir informações práticas sobre muitos aspectos da comunicação com pessoas com deficiência, tanto na vida diária, como no local de trabalho.

TERMINOLOGIA E LINGUAGEM





Terminologia e Linguagem

► 2.1 O SIGNIFICADO DOS TERMOS

O termo utilizado para referir pessoas com deficiência, é esse mesmo: "pessoas com deficiência" e não "deficientes".

A palavra "deficiência" também não deve ser utilizada como nome colectivo, ou seja, "os deficientes". Isso implicaria um grupo de pessoas homogéneo e separado do resto da sociedade. Todos nós somos pessoas; "os deficientes" não constituem um grupo à parte. Todos somos diferentes uns dos outros e nem por isso somos categorizados.


Do mesmo modo, procure não utilizar terminologia como "diminuído", "incapacitado", "inválido"... Quem sabe se, em certas actividades, a pessoa com deficiência não terá tantas ou mais competências do que qualquer outra pessoa.

► 2.2 A FORMA DA LINGUAGEM

É importante ter uma compreensão geral das palavras e frases que possam ofender as pessoas com deficiência. Não existe um conjunto exaustivo de regras. O importante é tentar manter-se em contacto com a realidade da deficiência e respeitar as preferências dessas pessoas, as quais podem evoluir ao longo do tempo.

Os pontos seguintes incluem palavras ou frases a considerar durante as conversas com pessoas com deficiências ou na elaboração de textos escritos sobre o tema da deficiência:

► Não se iniba de utilizar expressões "vemo-nos amanhã", "vá numa corridinha, que eu espero", "dê um pulo até cá", ou "dê-me uma mãozinha", que possam estar relacionadas com a deficiência da pessoa.

- 
- ▶ Muitas pessoas consideram a palavra "deficiente" ofensiva. Em vez disso, poderá dizer "pessoa com deficiência".
 - ▶ Alguns termos médicos são indesejáveis e frequentemente enganadores por serem demasiados generalistas. Os termos médicos dizem pouco sobre a individualidade das pessoas e tendem a reforçar os estereótipos das pessoas com deficiência como doentes, impotentes, totalmente dependentes da medicina e dos profissionais da saúde.
 - ▶ É desumano referir uma pessoa nos termos da sua deficiência. Procure não dizer "o paralisado" ou "o epiléptico". Em vez disso poderá referir que "X" ou "Y" tem paralisia cerebral ou a pessoa "Z" que tem epilepsia.
 - ▶ Muitas pessoas também não gostam do termo "deficiente mental" que é simultaneamente estigmatizante e impreciso. Em vez disso poderá utilizar-se o termo pessoa com deficiência intelectual.

▶ 2.3 TERMOS A EVITAR


É preferível não utilizar palavras ou frases que evoquem o sentimento de pena, caridade, ou transmitam impressão de fraqueza ou dependência.

- ▶ **EVITE DIZER** "vítima de...", aleijado..., sofre de..., doente de..."
- ▶ **PROCURE DIZER** "pessoa que tem..., pessoa com..., pessoa que teve..."

Também procure não dizer "inválido". Isso equipararia a deficiência a falta de valor e a pessoa seria entendida como "inútil".

- ▶ **EVITE DIZER** "limitado à cadeira" ou resumir a descrição de alguém à cadeira de rodas.
- ▶ **PROCURE DIZER** "utilizador de cadeira de rodas" ou "pessoa que se desloca em cadeira de rodas", ou pessoa com deficiência motora.

Recorde-se que a cadeira de rodas representa liberdade para o utente.



Como se referiu, muitas pessoas não gostam da designação "deficiente mental" e, muito menos, "retardado" ou "atrasado".

- ▶ Assim, **EVITE DIZER** "deficiente mental"
- ▶ **PROCURE DIZER "pessoa com deficiência intelectual".**

Existem muitos graus de surdez, e diferentes métodos de comunicar com pessoas surdas, tais como através da leitura labial ou da Língua Gestual. É importante estar informado sobre o grau de surdez da pessoa e dos métodos de comunicação que utiliza.

Por exemplo, algumas pessoas não têm capacidade de audição em absoluto, mas outras têm ainda algum grau de audição. Muitas destas pessoas têm capacidade de ler nos lábios ou de comunicar através da fala normal, com ou sem a ajuda de um aparelho auditivo.

- ▶ **EVITE DIZER** "ele é surdo-mudo".
- ▶ **PROCURE DIZER "ele é surdo..., tem uma deficiência auditiva..., tem dificuldades de audição".**

Também podemos utilizar expressões discriminatórias quando nos referimos a materiais e equipamentos acessíveis ou especialmente adaptados para cumprir com necessidades especiais.

- ▶ Por exemplo, **EVITE DIZER** "casa de banho para deficientes", uma vez que as casas de banho são acessíveis a todos ou não.
- ▶ **PROCURE DIZER "casa de banho acessível".**

2.4 PALAVRAS E FRASES QUE NUNCA DEVEM SER UTILIZADAS

Palavras como "paralítico", "aleijado", "retardado", "defeituoso", "cegueta", "invisual", "pitosga", "surdo-mudo" e "atrasadinho" são usualmente utilizadas de forma abusiva, seja nas conversas quotidianas, seja em anedotas. Este facto contribui para uma imagem social pejorativa e inadequada da deficiência. Tais palavras devem ser evitadas a todo custo, mesmo que não estejam presentes pessoas com deficiência.

CORTESIA GERAL





Cortesia Geral

- ▶ Poderá oferecer-se para prestar assistência às pessoas com deficiência, mas, antes de as ajudar, espere que a sua oferta seja aceite. Por outro lado, não assuma que já sabe qual é a melhor forma de prestar apoio. É aconselhável escutar atentamente quaisquer orientações que as pessoas lhe derem.
- ▶ Dirija-se com à vontade às pessoas com deficiência da mesma forma que costuma dirigir-se às pessoas em geral. Por exemplo, chame a pessoa pelo primeiro nome, apenas quando essa familiaridade se estende às outras pessoas que estão presentes.
- ▶ Utilize o contacto físico com a pessoa com deficiência como o faria com qualquer outra pessoa e de acordo com a situação. Por exemplo, cumprimente-a apertando-lhe a mão ou pondo-lhe o braço sobre os seus ombros, dependendo da situação e da familiaridade.
- ▶ Fale directamente com a pessoa com deficiência em vez de se dirigir ao(s) seu(s) acompanhante(s).
- ▶ Algumas pessoas com deficiência podem ter dores nas articulações, por isso, evite ser demasiado "zeloso" quando lhe apertar a mão.
- ▶ Não faça assunções sobre a existência ou inexistência de deficiências nas pessoas. Algumas pessoas têm deficiências que não são visíveis, como por exemplo, problemas de visão, disfunções orgânicas ou dificuldades intelectuais ligeiras.

ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS OU REUNIÕES





Organização de Eventos ou Reuniões

Quando planejar um evento público ou uma reunião em que possam participar pessoas com deficiência, é importante:

- ▶ Pedir informação e conselhos às próprias pessoas com deficiência no sentido de garantir a respectiva acessibilidade. Se o acesso e as facilidades logísticas não estiverem claramente asseguradas, as pessoas com deficiência podem não arriscar a aparecer devido a dificuldades previamente sentidas em situações similares.
- ▶ Se uma pessoa com deficiência vier ao seu escritório, avise a sua secretária ou recepcionista para lhe facilitar assistência, caso necessário.
- ▶ Caso existam potenciais problemas de acessibilidade, avise antecipadamente a pessoa com deficiência e dialogue com ela sobre o que pode ser feito para resolver o problema. Por exemplo, se a entrada tiver degraus, verifique se é possível dispor de uma rampa; se existir um elevador que possa ser utilizado em vez das escadas, forneça indicações para que a pessoa em causa se dirija ao elevador, etc.
- ▶ Quando escolher e preparar a sala de reuniões, certifique-se que as pessoas cegas ou que utilizam cadeira de rodas podem mover-se com facilidade. Caso a pessoa tenha problemas de audição, tenha o cuidado de não escolher uma sala com muito barulho de fundo.
- ▶ No caso de ter uma reunião com uma pessoa que utiliza cadeira de rodas, preveja alternativas às mesas e secretárias - as mesas e secretárias podem não ter a altura ideal para que a pessoa possa escrever.
- ▶ Se a pessoa que vai receber comunica através de Língua Gestual, contrate um Interpret e certifique-se de que podem ver-se perfeitamente um ao outro.
- ▶ Se se tratar de uma pessoa cega, assegure-se da necessidade de disponibilizar documentação em braille ou noutros suportes (audio, informático).
- ▶ Certifique-se que existem locais de estacionamento apropriados para pessoas com deficiência e indique claramente esses locais.
- ▶ Verifique quais são as casas de banho mais apropriadas e acessíveis e informe o pessoal de apoio para que oriente adequadamente as pessoas.

ENTREVISTA DE SELECÇÃO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA





Entrevista de Selecção a Pessoas com Deficiência

- ▶ Conduza as entrevistas a pessoas com deficiência como conduziria com quaisquer outros candidatos.
- ▶ Enfatize as competências, realizações e qualidades individuais, mas evite colocar a pessoa com deficiência num pedestal.
- ▶ Coloque questões estritamente relacionadas com assuntos relevantes para o trabalho em causa. Antes de colocar questões sobre a vida privada, pergunte-se a si próprio se a colocaria a qualquer outro entrevistado.
- ▶ Não tire conclusões precipitadas sobre a competência individual para desempenhar determinada função. Muitas vezes as pessoas com deficiência desenvolvem soluções inovadoras para os desafios do dia-a-dia, com ou sem ajudas técnicas.
- ▶ Não acredite exclusivamente nas informações ou opiniões de terceiros acerca da capacidade da pessoa para ser bem sucedida no trabalho. Tire as suas próprias conclusões da entrevista com a pessoa, como faria com qualquer outro candidato.
- ▶ Se for necessário preencher um formulário no momento da entrevista, verifique se a própria pessoa pode preenchê-lo, ou se necessita de algum apoio humano ou de algum equipamento.

SUGESTÕES PRÁTICAS





Sugestões Práticas

► 6.1 REUNIÃO COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM GERAL

O ponto mais importante é conduzir a reunião com pessoas com deficiência como conduziria com qualquer outra pessoa.

Será sempre útil ter em consideração os seguintes pontos:

- Nunca presuma que uma pessoa com deficiência só se interessa por assuntos relacionados com a deficiência. Questões relacionadas com a deficiência devem ser limitadas à ocasião em que são propícias e relevantes para as preocupações da pessoa em causa.
- Tente evitar fazer perguntas directas sobre a deficiência da pessoa, a menos que ela tome a iniciativa de abordar esse assunto. Evite perguntas do género: “Já nasceu assim, ou ficou assim devido a um acidente?” ou “A sua deficiência é inata ou adquirida?”
- Evite fazer suposições acerca da competência da pessoa para comunicar ou sobre a maneira como comunica. Por exemplo, uma pessoa surda pode falar de forma compreensível. É melhor conferir directamente com a pessoa como deseja comunicar.
- Pergunte sempre à pessoa com deficiência onde é que ela gostaria de se sentar. Uma pessoa cega pode preferir sentar-se de acordo com a origem da luz; algumas pessoas surdas ou com deficiência auditiva podem precisar de se sentar de frente ao orador por forma a ver a sua expressão facial.
- Não confunda deficiência com doença. Geralmente a saúde da maioria das pessoas com deficiência é tão boa como a de qualquer outra pessoa.

► 6.2 REUNIÃO OU ENCONTRO COM PESSOAS QUE UTILIZAM CADEIRA DE RODAS OU CANADIANAS

Se mantiver uma conversa prolongada com alguém numa cadeira de rodas, tente pôr-se ao nível dos seus olhos de modo a facilitar a relação comunicativa.

► sugestões práticas



Alguns aspectos a recordar:

- ▶ Não coloque secretárias ou balcões altos nos locais de recepção.
- ▶ Ofereça ajuda para abrir portas pesadas.
- ▶ Não se apoie na cadeira de rodas. A cadeira é um meio de deslocação da pessoa.

Certifique-se que:

- ▶ Existem locais de estacionamento apropriados.
- ▶ Existe uma rampa ou uma entrada sem degraus.
- ▶ Existem casas de banho acessíveis.
- ▶ Existe um elevador.
- ▶ Os rececionistas estão advertidos para prestar assistência prontamente.
- ▶ A pessoa foi informada e auscultada sobre outros problemas de acessibilidade e melhores formas de os solucionar.


▶ 6.3 REUNIÃO OU ENCONTRO COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Se tiver uma reunião ou encontro com pessoas cegas ou amblíopes, comece por identificar-se de forma clara e apresente todas as pessoas que também estejam presentes. Depois, tente indicar como é que as pessoas se encontram distribuídas pela sala.

As sugestões que se seguem também podem ser úteis:

- ▶ Pergunte se a pessoa necessita de ajuda
- ▶ Se a pessoa necessitar de ajuda, por exemplo para percorrer locais por ela desconhecidos, diga “deixe-me oferecer-lhe o meu braço”. Isso permitir-lhe-á guiar ou conduzir a pessoa no percurso.
- ▶ Quando quiser cumprimentar a pessoa com um aperto de mão, diga algo que indique o que vai fazer, como por exemplo “deixe-me que o cumprimente”.

▶ sugestões práticas

- 
- ▶ Quando quiser oferecer um lugar, coloque a mão da pessoa no encosto ou no braço da cadeira.
 - ▶ Quando estiver a conversar em grupo, lembre-se sempre de dizer o nome da pessoa a quem se dirige.
 - ▶ Lembre-se que um cão guia é um cão de trabalho e não um animal de estimação comum. Trate-o apropriadamente.
 - ▶ Não deixe a pessoa a falar sozinha. Quando tiver de se retirar, ou quiser terminar a conversa, avise a pessoa.

▶ 6.4 REUNIÃO E ENCONTRO COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

- ▶ Não faça suposições sobre a capacidade de comunicação da pessoa ou sobre a forma como comunica. Pergunte à pessoa como prefere comunicar.
- ▶ Lembre-se que a utilização da Língua Gestual é para as pessoas surdas a sua língua natural, devendo como tal ser respeitada.
- ▶ Assegure-se da presença de 1 ou 2 Intérpretes dependendo da duração da reunião.
- ▶ Na presença de um Intérprete, fale directamente com a pessoa com deficiência.
- ▶ Caso não esteja nenhum Interpretre presente e não for viável adiar a reunião (o que é sempre preferível), solicite à pessoa que indique o método de comunicação mais adequado. Quando estiver a falar com uma pessoa surda, recorde-se que gritar não ajuda. Poderá usar mensagens escritas.
- ▶ Se necessitar de atrair a atenção da pessoa faça-o com um leve toque no ombro ou acenando-lhe. Caso seja necessário transmitir termos complexos cuja tradução em Língua Gestual possa ser difícil para o Interpretre, tente recorrer a pequenas anotações escritas.
- ▶ Não assuma que todas as pessoas surdas sabem ler nos lábios. Quando falar com uma pessoa surda pela primeira vez é melhor perguntar-lhe se consegue fazer leitura labial. Se o conseguir, recorde-se que este método não é totalmente fiável (apenas 3 de cada 10 palavras são legíveis nos lábios). Requer concentração intensa e é muito cansativo.
- ▶ Quando se encontrar com uma pessoa que lê nos lábios, olhe-a directamente, fale lenta e claramente, utilize expressões faciais, gestos e movimentos do corpo que enfatizem as palavras usadas, procure um espaço com claridade e mantenha a sua face visível.



▶ 6.5 REUNIÃO E ENCONTRO COM PESSOAS COM DIFICULDADES DE LINGUAGEM

- ▶ Preste toda a atenção possível a pessoas com dificuldades de fala. Em vez de as corrigir ou apressar, seja encorajador e paciente. Aguarde silenciosamente enquanto a pessoa fala e resista à tentação de terminar as frases por ela.
- ▶ Sempre que possível faça perguntas que requerem respostas curtas ou um simples acenar de cabeça.
- ▶ Se tiver dificuldades em compreender, não finja que entendeu. Repita o que percebeu e a própria reacção da pessoa ajudá-lo-á a percebê-la melhor.

▶ 6.6 REUNIÃO E ENCONTRO COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Hoje em dia muitas pessoas com deficiência intelectual estão a viver na comunidade conduzindo vidas independentes e completas. Pode parecer que possuem uma visão do mundo muito própria mas, geralmente, levam uma vida consistente e estável.


Quando se encontrar com alguém com deficiência intelectual:

- ▶ Comece por pensar que irá ser bem compreendido;
- ▶ Prepare-se para explicar a mesma coisa mais do que uma só vez - não desista se a pessoa não o entender à primeira tentativa;
- ▶ Se for necessário, escreva a sua mensagem num papel e sugira à pessoa que a mostre a um familiar ou amigo para que eles lhe expliquem melhor. Aponte o seu nome e número de telefone para que voltem a falar posteriormente, se necessário.

▶ 6.7 REUNIÃO E ENCONTRO COM PESSOAS COM PROBLEMAS DE SAÚDE MENTAL

Ter uma doença mental não é a mesma coisa que ter deficiência intelectual. As pessoas com problemas de saúde mental podem experienciar níveis de angústia e confusão que dificultem as actividades diárias.

▶ sugestões práticas



Podem ter uma visão distorcida do mundo, mas essa visão é causada pelos seus sentimentos de angústia e, muitas vezes, é temporária. A maioria das pessoas que têm um problema de saúde mental com o devido apoio consegue recuperar.

Os seguintes pontos serão úteis:

- ▶ Seja paciente e não faça juízos de valor.
- ▶ Se necessário, explique-se mais do que uma vez.
- ▶ Caso existam decisões a tomar, não pressione. Deixe a pessoa tomá-las com tempo.

▶ 6.8 REUNIÃO E ENCONTRO COM PESSOAS QUE TÊM UM ASPECTO DIFERENTE

Sair em público pode ser um grande desafio para pessoas que têm um aspecto diferente, quer essa aparência seja inata, quer seja resultante de uma doença ou acidente. Lembre-se que algumas pessoas podem ter uma aparência diferente, mas isso não significa que elas sejam diferentes em qualquer outro aspecto. Merecem ser tratadas com dignidade e respeito.

Há um conjunto de atitudes que podem ser úteis:

- ▶ Não rejeitar ninguém pela sua aparência. Esforce-se por não deixar transparecer o seu desconforto.
- ▶ Olhe a pessoa directamente, como faria com qualquer outra;
- ▶ Concentre-se no que a pessoa lhe disser e responda-lhe de acordo com as suas perguntas ou afirmações.

▶ sugestões práticas

SUMÁRIO



Sumário

O relacionamento com pessoas com deficiência é baseado nos mesmos princípios de relacionamento com as pessoas em geral: respeito, honestidade e compreensão. Apenas há que ter em consideração que a pessoa pode levar mais tempo a exprimir-se, da mesma forma que um indivíduo sem qualquer tipo de deficiência, pode necessitar de mais tempo para se expressar numa língua estrangeira.

Portanto, ao interagir com uma pessoa com deficiência apenas temos que fazer o que fazemos para todos: cumprimentá-la e abordar os assuntos de forma directa e clara.

Linguagem a Utilizar

Em vez de:	Use:	Porque:
▶ Inválido, incapacitado	▶ Pessoa com deficiência	▶ Pessoas com deficiência são incapacitadas pelas barreiras do ambiente, como escadas, portas estreitas, interruptores elevados, etc.
▶ Deficientes	▶ Pessoas com deficiência	▶ Considera-se a pessoa antes de considerar a deficiência.
▶ Limitado/confinado cadeira de rodas	▶ Pessoa que utiliza cadeira de rodas	▶ Uma cadeira de rodas não é limitadora... Ela permite às pessoas movimentarem-se mais facilmente.
▶ Defeituoso de nascença	▶ Deficiência congénita	▶ “De nascença” subentende-se que se passou algo de errado com o nascimento.
▶ Aleijado	▶ Pessoa com deficiência	▶ Estes termos são ofensivos e estão associados a estereótipos negativos.



Em vez de:

- ▶ Mongolóide
- ▶ Doente mental, Maluco, Demente, Louco
- ▶ Normal, Saudável
- ▶ Surdo-mudo
- ▶ Anão
- ▶ Invisual
- ▶ Epiléptico
- ▶ TCE [traumatismo crânio-encefálico]

Use:

- ▶ Pessoa com o síndrome de Down
- ▶ Pessoa com doença mental
- ▶ Pessoas sem deficiência
- ▶ Pessoa surda, pessoa que não ouve
- ▶ Pessoa de baixa estatura
- ▶ Pessoa cega, pessoa amblíope
- ▶ Pessoa com epilepsia
- ▶ Pessoa com traumatismo crânio-encefálico

Porque:

- ▶ As pessoas com deficiência não são anormais e também pode ser saudáveis.
- ▶ Alguém que é surdo não significa que não possa falar.
- ▶ Anão é um termo antigo e ofensivo.
- ▶ A maioria das pessoas têm alguma visão, mesmo quando são legalmente consideradas pessoas cegas.
- ▶ Não se pode confinar a pessoa à deficiência nem aos códigos da deficiência de que são portadoras.



Sugestões Gerais

- ▶ 1. Conheça bem a pessoa, antes de lhe fazer perguntas pessoais sobre a sua deficiência.
- ▶ 2. Não faça juízos antecipados. Por exemplo, não assuma que a pessoa necessita de ajuda; dê tempo à pessoa para fazer aquilo conseguir fazer, ajudando apenas e da forma que a pessoa lhe pedir. quando oferecer ajuda, espere pela resposta.
- ▶ 3. Não generalize. Todas as pessoas são diferentes - mesmo quando duas pessoas têm o mesmo tipo de deficiência, as suas necessidades podem ser completamente diferentes.
- ▶ 4. As pessoas com deficiência podem falar de outros assuntos, que não de deficiência.
- ▶ 5. Pessoas com deficiência têm a sua própria personalidade, única, como qualquer outra pessoa.
- ▶ 6. Fale directamente com a pessoa com deficiência.
- ▶ 7. Use o termo “pessoa com deficiência” e não “deficiente” ou outros.
- ▶ 8. Não se preocupe se disser algo que lhe parece “incorrecto”, por exemplo: dizer “Está a ver o meu ponto de vista?” a uma pessoa cega ou, “Gostou da caminhada? Vamos só até ali numa corridinha?” a uma pessoa que utiliza cadeira de rodas.
- ▶ 9. Evite atribuir às pessoas com deficiência atributos de super-heróis. Isto pode também significar uma forma de exclusão.
- ▶ 10. Não dramatize a deficiência dizendo “sofredor de...”, “vítima de...”, etc. Em vez disso diga “pessoa com esclerose”, “pessoa que tem paralisia”... Evite também utilizar expressões emocionais, como “desafortunado”, “coitadinho”, etc.
- ▶ 11. Evite rotular as pessoas em grupos tais como “os deficientes”, “os surdos”, “os invisíveis”... Em vez disso diga “as pessoas com deficiência”, “as pessoas surdas”, “as pessoas cegas”.
- ▶ 12. Enfatize a pessoa e não a deficiência. Diga “desloca-se em cadeira de rodas”, em vez de “confinado á cadeira de rodas”, “vê parcialmente”, em vez de “é parcialmente cego”... Não refira a deficiência a não ser que seja crucial para o assunto.
- ▶ 13. Não faça equivaler a deficiência a doença.



Sugestões Gerais

PESSOAS CEGAS E AMBLÍOPES

- ▶ A maioria das pessoas têm alguma capacidade de visão, mesmo quando são legalmente considerados pessoas cegas.
- ▶ Fale directamente para a pessoa.
- ▶ Não se esqueça que o cão-guia é um animal de trabalho e não um animal doméstico.
- ▶ Se for necessário conduzir uma pessoa cega em percursos por ela desconhecidos, ofereça-lhe o seu braço ou ombro e deixe que ela se agarre, e não o contrário.
- ▶ As pessoas amblíopes vêm pior quando estão voltadas para fontes luminosas intensas.
- ▶ Se existir uma pessoa cega num grupo de pessoas, apresente todas as pessoas que constituem o grupo, diga a sua disposição e comece as suas frases dizendo o nome da pessoa a quem se dirige.
- ▶ Quando for cumprimentar a pessoa, diga-lhe qualquer coisa relacionada com isso: por exemplo “Como está? Deixe-me que o cumprimente”.
- ▶ Se convidar uma pessoa cega para uma refeição, coloque a mão da pessoa no encosto da cadeira para que esta se sente, explique a disposição dos objectos na mesa e explique a disposição dos alimentos no prato.

PESSOAS SURDAS

- ▶ Aprenda a reconhecer, pratique e tente utilizar alguns gestos da Língua Gestual: por exemplo: olá; posso ajudá-lo?; obrigado.
- ▶ Pessoas com diferentes capacidades auditivas podem preferir diferentes formas de comunicação: usando gestos, leitura labial, ajudas audio, papel e lápis ou uma combinação destas.
- ▶ Fale em tom normal e voltado directamente para a pessoa, mesmo quando existe um Intérprete de Língua Gestual.
- ▶ Tenha um lápis e um papel sempre à mão.
- ▶ Recorde que as pessoas surdas utilizam o toque para atrair a sua atenção. Se precisar obter a atenção da pessoa, acene-lhe ou toque-lhe levemente.
- ▶ Caso a pessoa tenha alguma capacidade auditiva, procure comunicar em ambientes o mais silenciosos possível.



PESSOAS QUE UTILIZAM CADEIRA DE RODAS

- ▶ Se conversar por mais do que alguns momentos com alguém numa cadeira de rodas, tente pôr-se ao nível dos seus olhos de modo a facilitar a relação comunicativa.
- ▶ Não se apoie na cadeira de rodas. A cadeira é um meio de deslocação da pessoa.
- ▶ Ofereça o seu apoio para abrir/fechar portas e para a deslocação da cadeira de rodas.
- ▶ Se se sentar, certifique-se que a mesa tem altura suficiente para que a pessoa a possa utilizar.
- ▶ Se tiver de se deslocar em sítios onde podem existir problemas de acessibilidade, avise antecipadamente a pessoa e converse com ela sobre a melhor forma de resolver esses problemas.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

- ▶ Utilize frases curtas e expressões simples e comece por pensar que irá ser compreendido.
Prepare-se para explicar a mesma coisa mais do que uma só vez - não desista se a pessoa não o entender à primeira tentativa.
- ▶ Se for necessário, escreva a sua mensagem num papel e sugira à pessoa que a mostre aos familiares para que eles lhe expliquem melhor. Aponte o seu nome e número de telefone para que voltem a falar posteriormente, se necessário.