

Manual de Orientação e Apoio para Atendimento às Pessoas com Deficiência

SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA

SECRETARIA NACIONAL DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

OBJETIVOS

I. OBJETIVO GERAL:

- Capacitar recursos humanos para o atendimento de todas as pessoas, com e sem deficiência, que compõem o público da 3ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comunicar-se de maneira eficiente com o público, levando em conta a sua diversidade;
- Reconhecer e realizar a comunicação adequada de acordo com os diferentes perfis;
- Mobilizar conhecimentos e habilidades necessárias à abordagem ativa e receptiva;
- Manter uma postura adequada que respeite as especificidades dos conferencistas.

“Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas”.

(Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, artigo 1º)

DICAS BÁSICAS

1. Pessoas com deficiência são, antes de mais nada, PESSOAS. Pessoas como quaisquer outras, com protagonismos, peculiaridades, contradições e singularidades. Pessoas que lutam por seus direitos, que valorizam o respeito pela dignidade, pela autonomia individual, pela plena e efetiva participação e inclusão na sociedade e pela igualdade de oportunidades, evidenciando, portanto, que a deficiência é apenas mais uma característica da condição humana.
2. Para começar, é importante destacar que as palavras agem sobre as pessoas e podem ou não discriminar. O que dizemos mostra o que pensamos e em que acreditamos. Assim, em primeiro lugar, é preciso dizer que a nomenclatura correta a ser utilizada é “pessoa com deficiência”.
3. Não faça de conta que a deficiência não existe. Se você se relacionar com uma pessoa com deficiência como se ela não tivesse uma deficiência, você vai ignorar uma característica muito importante dela. Não subestime as possibilidades, nem superestime as dificuldades e vice-versa.
4. Todas as pessoas - com ou sem deficiência - têm o direito, podem, devem e querem tomar suas próprias decisões e assumir a responsabilidade por suas escolhas.
5. Ter uma deficiência não faz com que uma pessoa seja melhor ou pior. Provavelmente, por causa da deficiência, uma pessoa pode ter dificuldade para realizar algumas atividades, mas, por outro lado, pode ter extrema habilidade para fazer outras.
6. A maioria das pessoas com deficiência não se importa em responder perguntas a respeito da sua deficiência. Assim, sempre que quiser ajudar ou estiver em dúvida sobre como agir, pergunte. E lembre-se: quando quiser alguma informação, dirija-se diretamente à pessoa e não a seus acompanhantes ou intérpretes.

7. Sempre que quiser ajudar, pergunte a forma mais adequada para fazê-lo e não se ofenda se seu oferecimento for recusado, pois, às vezes, uma determinada atividade pode ser mais bem desenvolvida sem assistência.
8. Se você não se sentir seguro para fazer alguma coisa solicitada por uma pessoa com deficiência, sinta-se à vontade para recusar. Neste caso, procure ou indique uma pessoa que possa ajudar.
9. Você não deve ter receio de fazer ou dizer alguma coisa errada. Aja sempre com naturalidade. Se ocorrer alguma situação inusitada, uma boa dose de delicadeza, sinceridade e bom humor nunca falham.

Pessoas Cegas ou com Deficiência Visual

1. Quando relacionar-se com pessoas cegas ou com deficiência visual, identifique-se, faça-a perceber que você está falando com ela e ofereça seu auxílio. Caso seja necessária sua ajuda como guia, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado ou em seu ombro, conforme a preferência da pessoa a ser guiada. Além disso, é sempre bom avisar antecipadamente a existência de degraus, escadas rolantes, pisos escorregadios, buracos e obstáculos durante o trajeto. Num corredor estreito, por onde só é possível passar uma pessoa, coloque o seu braço ou ombro para trás, de modo que a pessoa cega possa continuar seguindo você.
2. Para ajudar uma pessoa cega a sentar-se, você deve guiá-la até a cadeira e colocar a mão dela sobre o encosto, informando se esta tem braço ou não. Deixe que a pessoa sente-se sozinha.
3. Ao explicar direções para uma pessoa cega, seja o mais claro e específico possível.
4. Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que a pessoa tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz usual.
5. Ao responder perguntas a uma pessoa cega, evite fazê-lo com gestos, movimentos de cabeça ou apontando os lugares.
6. Quanto ao cão-guia, ele nunca deve ser distraído do seu dever de guia com afagos, alimentos etc. Lembre-se de que esse cão está trabalhando e tem a responsabilidade de guiar um dono que não enxerga.
7. No convívio social ou profissional, não exclua as pessoas com deficiência visual de qualquer atividade. Deixe que elas decidam como podem ou querem participar.

8. Fique à vontade para usar palavras como "veja" e "olhe". As pessoas cegas as utilizam com naturalidade.
9. Sempre que se afastar, avise a pessoa cega, pois ela pode não perceber a sua saída.

Pessoas com Deficiência Física e Motora

1. Uma das coisas importantes a saber é que, para uma pessoa sentada, é incômodo ficar olhando para cima por muito tempo. Portanto, ao conversar por mais tempo que alguns minutos com uma pessoa em cadeira de rodas, sente-se, para que você e ela fiquem no mesmo nível.
2. A cadeira de rodas (assim como as bengalas e muletas) é parte do espaço corporal da pessoa, quase uma extensão do seu corpo. Agarrar ou apoiar-se nela é como fazê-lo em uma pessoa sentada numa cadeira comum.
3. Nunca movimente a cadeira de rodas sem antes pedir permissão para a pessoa.
4. Quando estiver conduzindo uma cadeira de rodas e parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.
5. Ao conduzir uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Preste atenção para não bater nas pessoas que caminham à frente. Para subir degraus, incline a cadeira para trás para levantar as rodinhas da frente e apoiá-las sobre a elevação. Para descer um degrau, é mais seguro fazê-lo de marcha à ré, sempre apoiando para que a descida seja sem solavancos.
6. Mantenha as muletas ou bengalas sempre próximas à pessoa com deficiência.
7. Pessoas com paralisia cerebral podem ter dificuldades para andar, falar e podem fazer movimentos involuntários com pernas e braços. Se a pessoa tiver dificuldade na fala e você não compreender imediatamente o que ela está dizendo, peça para que repita.

8. Não se acanhe em usar palavras como "andar" e "correr". As pessoas com deficiência física as empregam naturalmente.
9. Uma pessoa com paralisia cerebral tem uma lesão ocasionada antes, durante ou após o nascimento e, por isso, tem necessidades específicas: é muito importante respeitar o seu ritmo e ter atenção ao ouvi-lo, pois a maioria tem dificuldade na fala.
10. Paralisia cerebral e deficiência cognitiva ou intelectual não são a mesma coisa.

Pessoas Surdas ou com Deficiência Auditiva

1. Não é correto dizer que alguém é surdo-mudo. Muitas pessoas surdas não falam porque não aprenderam a falar. Muitas fazem a leitura labial, outras usam a Língua Brasileira de Sinais - Libras.
2. Quando quiser falar com uma pessoa surda, se ela não estiver prestando atenção em você, acene para ela ou toque, levemente, em seu braço. Quando estiver conversando com uma pessoa surda, fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas não exagere. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar. Use um tom de voz normal, a não ser que lhe peçam para falar mais alto. Não grite. Fale diretamente com a pessoa, não de lado ou atrás dela. Faça com que a sua boca esteja bem visível. Gesticular ou segurar algo em frente à boca torna impossível a leitura labial. Fique num lugar iluminado e evite ficar contra a luz, pois isso dificulta ver o seu rosto.
3. Se você souber alguma linguagem de sinais, tente usá-la. Se a pessoa surda tiver dificuldade em entender, avisará. De modo geral, suas tentativas serão apreciadas e estimuladas.
4. Seja expressivo ao falar. Como as pessoas surdas não podem ouvir mudanças sutis de tom de voz que indicam sentimentos, as expressões faciais, os gestos e o movimento do seu corpo serão excelentes indicações do que você quer dizer.
5. Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.
6. Nem sempre a pessoa surda tem uma boa dicção. Se tiver dificuldade para compreender o que ela está dizendo, não se acanhe em pedir para que repita.

7. Se for necessário, comunique-se através de bilhetes. O método não é importante. O importante é a comunicação.
8. Quando a pessoa surda estiver acompanhada de um intérprete, dirija-se à pessoa surda, não ao intérprete.

Pessoas com Deficiência Intelectual

1. Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual. Trate-as com respeito e consideração. Se for uma criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente. Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal. Não trate como criança aquelas pessoas que não o sejam.
2. Não as ignore. Cumprimente e despeça-se delas normalmente, como faria com qualquer pessoa. Dê atenção, converse e seja gentil.
3. Não superproteja. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário. Não subestime sua inteligência. As pessoas com deficiência intelectual podem levar mais tempo, mas adquirem habilidades intelectuais e sociais.
4. Lembre-se: o respeito está em primeiro lugar e só existe quando há troca de ideias, informações e manifestação de vontades. Por maior que seja a deficiência, lembre-se de que ali está uma pessoa.
5. Deficiência intelectual não deve ser confundida com doença mental. As pessoas com deficiência intelectual possuem déficit no desenvolvimento, enquanto que a doença mental se refere aos transtornos de ordem psicológica ou psiquiátrica.