



Alianța Organizațiilor pentru
Persoane cu Dizabilități
din Republica Moldova



COMUNICĂM CU RESPECT

**Manual de comunicare cu și despre
persoanele cu dizabilități**

- Limbaj
- Interacțiune
- Atitudine
- Incluziune

Chișinău, 2026

CONȚINUT



01 Sugestii generale în comunicarea cu persoanele cu dizabilități

02 Limbajul și atitudinea

03 Termeni recomandați versus de evitat în limbaj

04 Interacțiunea cu persoanele cu dizabilități (în dependență de tipul de dizabilitate)

SUGESTII GENERALE ÎN COMUNICAREA CU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI

Comunicarea cu persoanele cu dizabilități pornește de la aceleași principii care stau la baza oricărei interacțiuni: respect, atenție și deschidere. Nu este nevoie să presupunem din start că persoana are nevoie de ajutor sau că trebuie să comunicăm cu ea într-un mod complet diferit. În schimb, este important să ținem cont de preferințele și nevoile individuale ale fiecărei persoane.

Vorbește direct cu persoana

Adresează-te direct persoanei cu dizabilități, nu însoțitorului sau interpretului. Chiar dacă pentru comunicare este necesar sprijinul unui interpret sau al unei alte persoane, menține contactul și conversația cu persoana căreia îi vorbești.

Respectă spațiul personal

Scaunul rulant, bastonul, cârjele, cadrul de mers sau alte echipamente asistive fac parte din spațiul personal al utilizatorului. Nu le atinge, muta și nu te sprijini de ele fără permisiunea persoanei.

Nu face presupuneri

Dizabilitatea nu îți spune automat ce poate sau nu poate face o persoană. Evită presupunerile și lasă persoana să îți comunice de ce are nevoie.



De reținut:

Nu trebuie să cunoști toate regulile pentru fiecare situație. Dacă nu știi cum să procedezi, întreabă persoana. O întrebare adresată cu respect este mai potrivită decât o presupunere.

LIMBAJUL ȘI ATITUDINEA



➔ Limbajul

În comunicare, este important să evităm termenii care etichetează, stigmatizează sau prezintă dizabilitatea într-o manieră negativă. Formulări precum „invalid”, „handicapat”, „ținut în scaunul rulant” sau „suferă de” pot transmite ideea de neputință, dependență sau tragedie. În schimb, folosim termeni neutri și respectuoși, precum „persoană cu dizabilitate”, „persoană care utilizează un scaun rulant” sau denumirea specifică a dizabilității, atunci când această informație este relevantă.

➔ Atitudinea

Persoanele cu dizabilități trebuie tratate cu același respect acordat oricărei alte persoane. Vorbește direct cu persoana, ascultă ceea ce are de spus și nu presupune automat că are nevoie de ajutor. Dacă dorești să ajuți, întreabă mai întâi și respectă răspunsul primit. Evită infantilizarea adulților cu dizabilități, tonul exagerat de protector și presupunerile despre ceea ce pot sau nu pot face. La fel de important este să nu transformăm persoanele cu dizabilități în obiecte ale milei.

TERMENI DISCRIMINATORII VERSUS TERMENI RECOMANDAȚI

Termeni discriminatorii:

- Persoană cu abilități limitate, cu defect al sănătății, cu grad de invaliditate/ cu handicap/ invalid, inapt, calic, beteag, șchiop, handicapat, infirm

- Invalid în cărucior, persoana nu se poate deplasa singură

- Persoană alienată mintal/ cu dereglări psihice sau mintale/ cu devieri mintale, schizofrenic, handicapat mintal, cu retard mintal, bolnav psihic, dement

- Copil autist

- Mut, surdo-mut

- Chior, orb, miop

- Copii bolnavi/ invalizi/ cu handicap/ mai triști ca noi

Termeni recomandați:

- Persoană cu dizabilități

- Persoană care folosește echipamente asistive (scaun rulant, cârje, premergător, proteze)

- Persoană cu dizabilitate intelectuală sau psiho-socială

- Copil cu tulburări din spectru autism

- Persoană cu deficiență de vorbire/ de exprimare/ de limbaj

- Persoană cu dizabilitate de vedere/ cu deficiență vizuală, slabvăzătoare/ nevăzătoare

- Copii cu dizabilități, copii cu cerințe educaționale speciale

INTERACȚIUNEA CU PERSOANELE CU DIZABILITĂȚI

Interacțiunea cu persoanele care au probleme locomotorii:

- Când stai alături de o persoană cu dizabilități, respectă spațiul privat, nu atinge scaunul ei rulant/bastioanele/alte echipamente ajutătoare. Acestea fac parte din spațiul privat al persoanei;
- Când discuți cu o persoană aflată în scaun rulant sau, cu atât mai mult, dacă o filmezi/fotografiezi, încearcă să te poziționezi față de ea la același nivel. Dacă nu este posibil, încearcă să te apropii de ea, astfel încât persoana să nu trebuiască să-și încordeze gâtul pentru a stabili cu tine contactul vizual;
- Nu lăsa obstacole în fața rampelor pentru utilizatorii de scaun rulant (flori, scaune etc.);
- Ține obiectele la un nivel accesibil pentru o persoană utilizatoare de scaun rulant, asigură-te că în fața acesteia nu sunt obstacole care îi îngreșează calea;
- Nu apuca de braț fără voie o persoană care merge în cârje, cu ajutorul mâinilor ea își menține echilibrul;
- Când saluți o persoană cu dizabilități, dacă vrei, îi poți strânge mâna. Persoanele cu proteze ale membrelor superioare, de cele mai multe ori, practică salutul cu mâna;
- Dacă podeaua este udă, plasează la vederea tuturor semnul corespunzător. În perioada de viscol sau ploi, plasează în prag un covoraș special antiderapant.

Interacțiunea cu persoanele cu dizabilități de vedere:

- Dacă o persoană nevăzătoare este ghidată de un asistent, salut-o nu doar pe ea, dar și pe asistentul acesteia;
- La întâlnire, adresează-te unei persoane nevăzătoare după nume, prezintă-i pe toți oamenii care sunt cu tine;
- Nu te teme să utilizezi cuvintele „vezi” sau „ne revedem” în discuție cu o persoană nevăzătoare, aceasta singură le utilizează;
- Atunci când însoțești o persoană nevăzătoare, oferă-i posibilitatea să te țină de braț, nu o apuca singur de braț;
- În mers, fii cu un pas înaintea persoanei nevăzătoare;
- Explică caracterul obstacolului înaintea voastră: de exemplu, acum începe o scară în sus/jos. Fii concret! Strigătul „Fii atent!” nu spune omului aproape nimic. El nu va ști exact ce anume trebuie să facă: să se oprească, să fugă, să sară sau să facă oricare altă acțiune;
- Când oferi loc unei persoane nevăzătoare, pune mâna ei pe speteaza scaunului/canapelei. Dacă speteaza lipsește, fă ca piciorul persoanei să atingă scaunul;
- Nici într-un caz nu forța omul să se așeze și nu-l împinge din spate;
- Dacă îi oferi locul în automobil, arată-i direcția în care este poziționat automobilul și pune mâna persoanei pe mânerul de la ușa automobilului;
- Nu ridică vocea în discuții cu o persoană slabvăzătoare, dacă ea nu vede, asta nu înseamnă că te aude prost.

Interacțiunea cu persoanele care au deficiențe de auz:

- Este absolut normal ca persoanele cu deficiențe de auz să utilizeze limbajul mimico-gestual, să comunice în formă scrisă sau orală. Unii dintre ei pot citi după buze. De aceea, evită mestecatul gumei, nu fuma și nu acoperi gura cu palma în timpul discuției cu persoana;
- Mai bine întreabă persoana ce formă de comunicare preferă, înainte de a începe dialogul cu ea;
- Dacă vorbești cu persoana și apelezi la ajutorul unui interpret în limbajul mimico-gestual, menține în continuare contactul vizual cu interlocutorul tău. Nu-l ignora!
- Interpretul în limbajul mimico-gestual nu ia decizii în locul persoanei, ci doar o ajută să comunice cu alți oameni. Nu bloca calea de comunicare dintre cei doi;
- Înainte de a discuta cu o persoană cu deficiențe de auz, atrage-i atenția asupra ta;
- Dacă persoana nu te aude, asta nu înseamnă că nu te vede;
- Dacă persoana nu înțelege ce spui, încearcă să reformulezi cele spuse, nu repeta fraza de mai multe ori.

Interacțiunea cu persoanele care au deficiențe de vorbire:

- Acordă-i toată atenția. N-o întrerupe și nu continua în locul ei fraza. Nu te preface că înțelegi, dacă nu este cazul. Pur și simplu roag-o să mai repete fraza. Dacă totuși nu ești sigur că ai înțeles ce a vrut să-ți comunice, repetă cuvintele persoanei;
- Dacă nici după asta nu ai înțeles, încearcă să găsești altă formă de comunicare între voi, de exemplu, în formă scrisă;
- O atmosferă liniștită va favoriza comunicarea dintre voi;
- Ține minte! Prezența deficienței de vorbire încă nu înseamnă neapărat că persoana are probleme mai grave legate de dizabilitate. Nu te grăbi să faci concluzii privind abilitățile sale după primele ei cuvinte.

Interacțiunea cu persoanele care au dizabilitate intelectuală:

- Majoritatea acestor oameni nu sunt agresivi. Una dintre provocările lor de bază este atitudinea oamenilor față de ei;
- Stresul le poate influența nefast activitățile. Încearcă să eviți orice tip de stres în comunicarea cu ei;
- Dizabilitatea de intelect se poate manifesta la oameni foarte diferit. Unii oameni pot fi extrem de energici, în timp ce alții, pasivi. Manifestă respect față de om, indiferent de situație. Întreabă-l dacă poți oferi vreun ajutor.

RESPECTUL ÎNCEPE CU FELUL ÎN CARE COMUNICĂM

Comunicarea cu persoanele cu dizabilități nu presupune cunoașterea unei formule perfecte sau a unor reguli pentru fiecare situație, ci pornește de la disponibilitatea de a asculta, de a comunica direct cu persoana și de a-i respecta alegerile, preferințele și modul în care dorește să interacționeze.

Persoanele cu dizabilități sunt, înainte de toate, persoane cu propriile experiențe, opinii, nevoi și moduri de comunicare, iar dizabilitatea nu ar trebui să determine felul în care le percepem, valoarea pe care le-o atribuim sau presupunerile pe care le facem despre ceea ce pot sau nu pot face.

Atunci când nu știi cum să te adresezi unei persoane, cum să îi oferi sprijin sau care este cea mai potrivită formă de comunicare, cel mai simplu și respectuos lucru pe care îl poți face este să întrebi persoana și să ții cont de răspunsul acesteia.

Prin cuvintele pe care le alegem, prin atitudinea pe care o avem și prin modul în care interacționăm putem contribui la crearea unui mediu în care fiecare persoană este tratată cu demnitate, poate participa în condiții de egalitate și își poate face vocea auzită.

COMUNICĂM PENTRU INCLUZIUNE.