

ENGELLİLERLE DOĞRU İLETİŞİM KILAVUZU



ÇANKAYA BELEDİYESİ
"Yeni Toplumcu Belediye"

OCAK 2012

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

Sunuş	3
Engel Grupları ve Doğru İletişim	5
Zihinsel Engellilik Nedir?	5
Zihinsel Engellilerle İletişim	5
Görme Engelliliği Nedir?	6
Görme Engellilerle İletişim	6
Dil ve Konuşma Engelliliği Nedir?	10
Dil ve Konuşma Engellilerle İletişim	10
İşitme Engelliliği Nedir?	10
İşitme Engellilerle İletişim	10
Bedensel (Ortopedik) Engellilik Nedir?	11
Bedensel Engellilerle İletişim	12
Otizm Nedir?	13
Otizimli Bireylerle İletişim	13
Şizofreni Nedir?	14
Şizofreni Hastaları ile İletişim	14
KAYNAKÇA	16

Hazırlayanlar : C. Pınar KARATAŞ / Sosyal Hizmet Uzmanı
Sibel EYMÜR / Sosyal Hizmet Uzmanı
Cihan AYDIN / Sosyal Hizmet Uzmanı

Katkıda Bulunanlar : Halil KÖSELER - Çankaya Belediyesi Meclis Üyesi
Eser ATAĞ - Çankaya Belediyesi Başkan Yardımcısı

Kapak Tasarımı : Abdülkadir YILDIRIM
İllüstrasyon : Suat Efe US
Grafik Tasarım : Bedia FİDANCIOĞLU

Mattek Matbaacılık Basım Yayın Tanıtım Tic. San. Ltd. Şti.
Adakale Sok. No: 32/27 Kızılay/Ankara
Tel: 0312 433 23 10 - Fax: 0312 434 03 56

SUNUŞ



Bülent TANIK
Çankaya Belediye Başkanı

Ülke nüfusumuzun önemli bir bölümünü oluşturan engelli yurttaşlarımızın yaşam kalitesini yükseltmek, bu yönde sağlıklı politikalar ve kalıcı çözümler üretmek toplum olarak hepimizin temel sorumluluğudur.

Çankaya Belediyesi, Yeni Toplumcu Belediyecilik anlayışının bir gereği olarak “tam katılım ve eşitlik ilkesi” doğrultusunda engellilerin kendine yeterli, üretken, özgür bireyler haline gelmelerini ve toplumla bütünleşmelerini sağlayacak hizmetlerin sunulmasını amaçlamaktadır. Sunmakta olduğumuz hizmetlerin başında fiziki çevrenin engelsiz ve erişilebilir hale getirilmesi, psikososyal

destek ve mesleki eğitim programlarının uygulanması, sanatsal ve kültürel etkinliklerin düzenlenmesi, engelliler alanında faaliyet yürüten sivil toplum örgütlerinin desteklenmesi gibi çalışmalar gelmektedir.

Bir insanın engelli olması, onun her ortamda mutlaka yardıma ihtiyacı olduğu anlamına gelmez. Engelli vatandaşlarımıza yapılabilecek en büyük hizmet, başkalarının yardımına en az ihtiyaç duyabilecekleri fiziksel ve sosyal koşulları hazırlamak ve onların diğer insanlarla eşit olanaklara sahip, insan onuruna yakışır bir yaşam standardına ulaşmalarını sağlamaktır.

Tüm bunlarla birlikte engelli bireyler ile sağlıklı bir iletişimin nasıl kurulabileceği konusunda doğru bilgilere sahip olmak hepimiz için son derece önemlidir. Bu nedenle Çankaya Belediyesi Kültür ve Sosyal İşler Müdürlüğü Engelliler Hizmet Birimi tarafından hazırlanmış olan bu kılavuz, engelli bireyler ile hatalı ve eksik bilgiler eşliğinde kurulmaya çalışılan iletişimin, doğru bilgiler edinerek kurulmasına, ön yargıların ortadan kaldırılmasına kısacası engelliler alanında daha güçlü bir toplum bilincine katkıda bulunulmasına yardımcı olmayı amaçlamıştır.

Bu kılavuzun herkese yararlı olması dileğiyle...



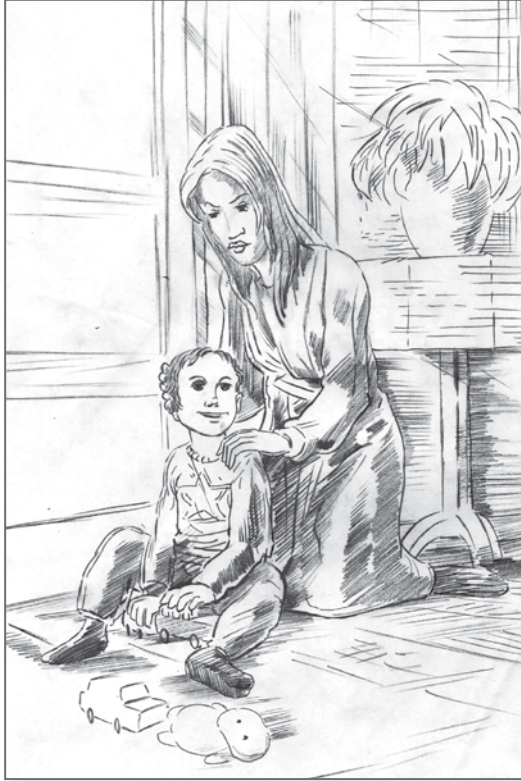
ÇANKAYABELEDİYESİ
"YeniToplumcuBelediye"

ENGEL GRUPLARI VE DOĞRU İLETİŞİM

Zihinsel Engellilik Nedir ?

İletişim, sağlık ve özbakım, sosyal ve akademik beceriler, günlük yaşam, kendine yeterlilik gibi alanlarda zihinsel işlevler bakımından akranlarına göre sınırlılık, uyumsuzluk ve yetersizlik gösteren kişiler zihinsel engelli olarak tanımlanır. Zihinsel engelliler eğitilebilir, öğretilbilir, ağır ve ileri derece olmak üzere dört grupta sınıflandırılmıştır.

Zihinsel Engellilerle İletişim



Şekil 1

- Zihinsel engelli bireylerle iletişim kurarken lütfen sabırlı ve anlayışlı olun.
- Zihinsel engelli bireyin bilgileri tam olarak anlamasına ve algılamasına izin verin, onu cesaretlendirin, teşvik edin.

- Yapmasını istediğiniz şeyleri basit bir dille anlatın, düşüncelerinizi her zaman kısa cümlelerle ifade edin.
- Kafa karıştırıcı ayrıntılı tariflerden kaçının, anlattıklarınızı gerektiğinde görsel örneklerle de destekleyin.
- Anlatamadığınız ya da anlayamadığı cümleleri değişik kelimeler kullanarak yeniden tekrarlayın.
- Engelli bireyin konuşmalarına ilgisiz kalmayın, iletişim sırasında göz teması kurun.
- Sözlü iletişime dikkat ettiğiniz kadar beden dilinize ve yüz ifadenize de dikkat edin.
- Zihinsel engelli bireylerin kendi kendilerine bir şeyler yapabilmelerini ve başarabilmelerini sağlamak için onlara şans tanıyın fırsat verin. Her zaman sevgi ve şefkat ile yaklaşın.

Görme Engelliliği Nedir ?

Çeşitli nedenlerle doğuştan ya da sonradan tamamen veya kısmen görme kaybı olan ve bu yüzden destek hizmetlerine gereksinim duyan kişiler görme engelli olarak tanımlanır. Bazı görme engelli bireyler günlük yaşamlarını kolaylaştırmak ve kendi başlarına bağımsız hareket edebilmek için beyaz baston kullanırlar.

Görme Engellilerle İletişim

- Bir görme engelliye rastladınız ve ona yardımcı olmak istiyorsunuz. Önce nazik bir dille yardıma ihtiyacı olup olmadığını sorun. Daha sonra ihtiyacı varsa yardım edin.
- Eğer görme engelli o anda ciddi bir tehlikeyle yüz yüze değilse, uzaktan komutlarla “Sağa git, sola git, düz git” şeklinde ona yardımcı olmaya çalışmayın. Çünkü bu tür ifadeler üst üste tekrarlandığında can sıkıcı hale gelir. Yardımcı olmak istiyorsanız yanına giderek yol gösterin.
- Çoğu kimse sağ, solu karşısından gelene göre değil kendi konumuna göre düşünerek yanlış tarif etmektedir. Görme engelli kişinin daha çok şaşırmasına neden olan bu hususa dikkat edin.



Şekil 2

Eğer görme engelli bir kişiyle belli bir yere kadar birlikte yürüyecekseniz onun sizin kolunuza girerek yürümesi daha doğru olacaktır. Onu kolundan, omzundan, belinden, elbisesinden çekiştirerek yardım etmeye çalışmayın.

- İniş çıkışlarda her defasında “İniyoruz, çıkıyoruz” demenize gerek yoktur. İniş çıkışlara bir adım kala yavaşlamanız yeterlidir. Bu şekilde iniş veya çıkışa geldiğini kolayca hissedebilir.
- Görme engelli kişiye oturacağı bir yeri gösteriyorsanız “Şuraya oturun, buraya oturun” şeklinde tarif etmeyin. Mümkünse elinden tutarak oturacağı sandalyenin arka kısmına dokunmasını sağlayın.



Şekil 3

Bir arabaya veya taksiye binmesinde yardımcı olurken de aracın kapısının ön veya arka kapı olduğunu belirtmeniz yeterlidir.

- Görme engelli bir kimseye herhangi bir içecek ikram ederken eliyle çarpıp dökmemesi için “Çayınızı veriyorum, suyunuzu veriyorum” şeklinde önceden söyleyin. Mümkün ise fincanı eline değdirin. Çay, kahve, su gibi içecekleri masanın kenarına çok yakın yerlere koymayın.
- Görme engelli bir kişinin elbisesi üzerinde bir leke varsa onu kendisine uygun bir ortamda uygun bir dille söylemekten çekinmeyin, parmağını o lekenin üzerine koyarak yerini gösterin.



Şekil 4

Görme engellilerin en sık karşılaştığı kazalardan biri yarım açık bırakılan kapılara çarpmaktır. Kapıları kesinlikle yarım açık bırakmayın. Kapıların ya tam açık ya da tam kapalı olmasına dikkat edin.

- Görme engelli bir kişiyle konuşurken yanından ayrılmanız gerektiğinde ona mutlaka bildirin. Hiç ses çıkarmadan ayrıldığınız takdirde sizi hâlâ yanındaymış gibi düşünerek konuşmasını sürdürebilir.
- Görme engellilerin yardıma en fazla ihtiyaç duyduğu yerlerden biri de trafiğin yoğun olduğu caddelerden karşıya geçmektir. Uzaktan seslenerek “*Şimdi karşıya geçebilirsiniz*” demek bir görme engelliye yardımcı olmak değildir ve çok

tehlikelidir. Bu nedenle ona refakat ederek birlikte karşıya geçmesine yardımcı olun.

- Diğer insanlara nasıl hitap ediyorsanız görme engelli bir kişiye de aynı şekilde hitap edin. Onunla küçümser tarzda bir ses tonuyla konuşmayın. Sanki işitme güçlüğü varmış gibi yüksek sesle hitap etmeyin.

Dil ve Konuşma Engelliliği Nedir ?

Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşma hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve bu yüzden iletişim güçlüğü yaşayan kişiler dil ve konuşma engelli olarak tanımlanır.

Dil ve Konuşma Engellilerle İletişim

- Konuşma engelli bireylerin söylediği kelimeler anlaşılmadığı zaman, *“Bunu anlayamadım / kaçırdım lütfen benim için tekrar edebilir misiniz?”* gibi ifadeler kullanın, kelimeleri hecelemesini isteyin.
- Konuşma engeli olan kişilerden söyleyeceklerini yazmasını da isteyebilirsiniz.
- Engelli bireyin anlattıklarını anlayıp anlamadığınızı teyit etmek için tekrarlayın ve doğruluğunun onaylanmasını bekleyin.
- Konuşma güçlüğü olan engellilerin cümlelerinin sonunu siz tamamlamaya çalışmayın, sabırla sonuna kadar dinleyin. Anlamadığınız bir cümleyi anlamış gibi davranmayın.
- Kısa cevap gerektiren sorularla onu anlamaya çalışın. Konuşması için onu cesaretlendirin, iyi bir dinleyici olun.

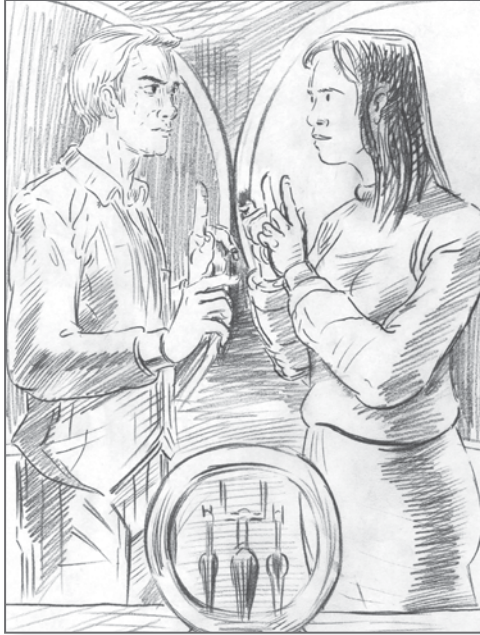
İşitme Engelliliği Nedir ?

Tek veya iki kulağında tamamen veya kısmen işitme kaybı olan ve bu nedenle iletişim güçlüğü yaşayan kişiler işitme engelli olarak tanımlanır. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girer.

İşitme Engellilerle İletişim

- Konuşmaya başlarken önce bireyin dikkatini çekin. İhtiyaç halinde eline veya omzuna hafifçe dokunun. Göz teması kurduktan sonra konuşmaya başlayın.
- Açık, net ve rahatsız etmeyecek yükseklikte bir ses tonu ile konuşun.
- İşitme engelli bireyler, iletişim kurarken dudak okuma yöntemini de kullanabilecekleri için, bulunduğunuz ortamda ışığın yeterli olmasına dikkat edin.

- Konuşurken; sigara içmeyin, sakız çiğnemeyin, elinizle ağzınızı ve yüzünüzü kapatmayın.
- İşitme engelli bireyin konuşulanları anlayamaması halinde, aynı cümleyi tekrar etmek yerine başka kelimelerle yeni bir cümle kurun.
- İşitme engelli bireyin söylediklerini anlamadığınız durumlarda anlamış gibi davranmayın, tekrarlamasını isteyin.
- İstemedikçe yüksek sesle konuşmayın çünkü işitme cihazı kullanan bireyler için yüksek sesler parazitli hale dönüşür ve anlamayı daha da güçleştirir.
- Tercüman olması halinde konuşurken tercümana değil işitme engelinin kendisine bakarak konuşun.



Şekil 5

İşitme engelli olan bireylerle yazarak veya biliyorsanız işaret diliyle iletişim kurun.

Bedensel (Ortopedik) Engellilik Nedir ?

İskelet (kemik), kas ve sinir sistemindeki bozukluklar ve fonksiyon kaybı sonucu, bedensel işlevlerini çeşitli derecelerde kaybeden, bu nedenle hareket güçlüğü yaşayan kişiler bedensel engelli olarak tanımlanır.

Bedensel Engellilerle İletişim



Şekil 6

Eğer engelli birey tekerlekli sandalyede ise, onunla uzun süreli konuşacaksanız, göz hizasına gelebilecek şekilde siz de bir sandalyeye oturun. Yere çökerek konuşmayın.

Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyi merdivenden çıkarmak ya da indirmek gerektiğinde, tek kişiyle taşınabilecek durumdaysa tekerlekli sandalyenin arka tutma kollarını hafifçe geriye yatırarak basamakları tek tek çıkarıp indirin.



Şekil 7



Şekil 8

Eğer tek kişiyle taşınamayacak kadar ağırsa iki veya üç kişinin yardımıyla ön ayak basma kısımlarından ve arka tutma kollarından hafif geriye yatırmak suretiyle merdivenleri çıkarıp indirin.

- Tekerlekli sandalye o kişinin kendine ait özel alanı olduğundan bir eşya niyetiyle sandalyeye yaslanmayın, onu itip çekmeyin, kullandığı kanedyan ya da koltuk değneklerine izinsiz dokunmayın.
- Bedensel engelli birey istemediği koluna girip tutmayın. Onun rahatsız olmasına ya da düşmesine neden olabilirsiniz.
- Herhangi bir ortamda tekerlekli sandalye kullanan bir engelliye nasıl yardım edileceğini bilmiyorsanız, kendisine sorun.

Otizm Nedir ?

Otizm beyin ve sinir sisteminin farklı yapısından ya da işleyişinden kaynaklanan ve 3 yaş öncesi çocuklarda ortaya çıkan nöro-biyolojik bir bozukluktur. Tamamında olmamakla birlikte otizmlili bireylerde genellikle sözel ve sözel olmayan iletişim, oyun ve sosyal ilişki güçlüğü gibi gelişimsel sorunlar görülmektedir.

Otizmlili Bireylerle İletişim

- Otizmlili bireyler, göz teması kurmaktan kaçınırlar, genellikle duygusal bağ kurmaları güçtür, öpülmeyi ve kucaklanmayı sevmezler, isimleriyle seslenildiğinde tepkisizdirler. Ekolali (çocuğun duyduğu kelimeleri, cümleleri, konuşmacının hemen arkasından veya daha sonra taklit etmesi) görülmektedir. Bu nedenle kızmak bağırarak ya da cezalandırmak yanlıştır. Anlayışlı ve sabırlı olun.
- Otizmlili bireyle konuşurken onun göz seviyesine inin ve ona bakarak konuşun.

Bireye komut verirken kısa ve net cümleler kurun, özellikle komut kelimelerini kullanırken, örneğin “*Buraya gel*” gibi, vurgulayarak söyleyin.

- Çevrede otizmlili bireyin dikkatini dağıtacak uyaranların olmamasına dikkat edin. Onun dikkatini toplamasını kolaylaştırmak için abartılı mimikler, tonlamalar ve sesler çıkartmaktan kaçınmayın. Ancak sesinizi olumsuz tonda yükseltmemeye de dikkat edin.
- İletişimi başlatırken bunu ondan beklemeyin. İlk iletişimi siz başlatın. Onun sevdiği ya da ilgi duyduğu konulardan yola çıkarak iletişim kurmaya çalışın. Somut düşünen otizmlili bireyler dili sadece sözcüklerin anlamına göre yorumlarlar. “*Koşturmayı bırak*” yerine “*Arkandan atlı mı kovalıyor*” demek onlar için anlamsızdır. Deyimler, kinayeler, imalar onlar için anlamsız ve akıl karıştırıcıdır. Çevresinde olup biteni onun anlayabileceği şekilde sade bir dille ona anlatın.
- Otizmlili bireyin başarılarını takdir edin ve her zaman övün. Bu durum çocuğun kendisinden bekleneni doğru yaptığını anlamasına yardımcı olacaktır.
- Otizmlili çocuklar genellikle çevrelerindeki tehlikelerin farkında değildirler, bu nedenle onları korumak için daha dikkatli olun. (Çocuğun ince yüksek bir duvar üzerinde korkusuzca yürümesi, yoğun trafik olan bir caddeye çıkabilmesi, sıcak sobaya yaklaşması gibi davranışlar bu tür tehlikelere örnek verilebilir.)
- Özel korkular, nedensiz gülme ve ağlamalar gibi bazı duygusal tepkiler, otizmlili çocuklarda sıklıkla gözlemlenir. Bu davranışların otizmin genel bir özelliği olduğunu bilin.

Şizofreni Nedir ?

Şizofreni, bireyin düşünce, duyu, hareket ve algılama sürecini etkileyen, öğrenme, yargılama, kişiler arası ilişkiler gibi zihinsel ve sosyal işlevlerde bozulmalara yol açan, halüsinasyonlar, tutarsız konuşma ve davranışlar, uygunsuz duygulanım, bilişsel kayıplar ve psikososyal sorunlar şeklinde belirtiler gösteren ruhsal bir hastalıktır. Şizofreni genellikle 15-35 yaşları arasında ortaya çıkar.

Şizofreni Hastaları ile İletişim

- Öncelikle hastanın varlığını ve hastalığı kabullenin. Bu rahatsızlığın bir suç ya da ceza değil biyolojik yönleri ağır basan ruhsal bir rahatsızlık olduğunu bilin ve bu hastalığın hastanın yeteneklerinde çeşitli kısıtlamalara yol açabileceğini kabul edin.
- Hastaların, çevrelerinde olup bitenleri algılamakta ve değerlendirmekte zaman zaman zorluk yaşadıklarını göz önünde bulundurun, anlaşılır ve net biçimde

iletişim kurun. Örneğin onu birçok seçenek arasından tercih yapmaya zorlamak yerine, net bir soru sormak veya istekte bulunmak iletişimi kolaylaştıracaktır.

- Kendi doğrularınızı hastaya ısrarla kabullendirmeye çalışmayın; hastayı ailece yapılan yemek yeme, misafir ağırlama gibi faaliyetlere katılmaya zorlamayın; onu tembellikle ve miskinlikle suçlamayın, sürekli eleştirmeyin ve öfkeli davranışlarda bulunmayın.
- Hastayla çok fazla ilgilenmek, üstüne düşmek veya hiç ilgilenmemek yerine onun ihtiyacı kadar ilgi gösterin.
- Sorgulayıcı olmayın. “*Ne düşünüyorsun*” , “*Niye böyle yapıyorsun*” gibi sürekli sorular sorarak onu bunaltmayın.
- Takdir ettiğinizi gösterin.
- İlaçlarını düzenli almasını ve randevularına gitmesini hatırlatın, ancak zor kullanmayın.
- Bir şey söyleyip sonradan vazgeçmeyin. Neyi niçin yaptığınızı açıklayın.

“Önyargılar en büyük ENGELE’dir.”

KAYNAKÇA

- * Altınokta Körler Derneği Yayınları, “Görme Özürlüler Hakkında Görenler İçin Rehber” Ankara. (Erişim Tarihi - 11.02.2011)
- * Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Aile Eğitim Rehberi, “Ortopedik Özürlüler.” T.C. Başbakanlık, Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü Yayınları, Aile Eğitim Serisi:2. Ankara, 2006.
- * Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, Aile Eğitim Rehberi, “Zihinsel Özürlüler.” T.C. Başbakanlık, Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü Yayınları, Aile Eğitim Serisi:3. Ankara, 2006.
- * Doğan, R. A., Otizim “Yaygın Gelişimsel Bozukluk” www.sosyalhizmetuzmani.org/otizm yaygin-gelisim.doc (Erişim Tarihi 02.10.2011)
- * Ege, P., “Farklı Engel Gruplarının İletişim Özellikleri ve Öğretmenlere Öneriler”, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi 2006, 7 (2)
- * Halil Köseleler “ Engelli Bireylere Yaklaşım Biçimleri “ <http://www.engelsizerisim.com/> (Erişim Tarihi 01.01.2011)
- * Küçükkaraca, N., “Sosyal Kişisel Çalışmada Çocuk ve Oyun”. Duyan, Veli; Aktaş, Aliye (Ed.) “Sosyal Hizmette Yeni Yaklaşımlar ve Sorun Alanları. Prof. Dr. Nihal Turan’ a Armağan”. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Hizmetler Yüksekokulu Yay. No:8 2001.
- * Notbohm E., “Children’s Voice Article “ Kasım/Aralık (2004), çeviri: Kutşın Sancaklı <http://otizm-autism.tr.gg/>
- * Sayar,Ö.&Özbulut,M.&Küçükkaraca,N. Özürlülerle Toplumsal Bütünleşmeye Bir Adım, Sosyal Hizmet Uzmanları Genel Merkezi, Mat Grup baskı, 2008.
- * Sucuoğlu, B., Akıncı, A., Gümüşçü, Ş. ve Pişkin, Ü., “Otistik Çocuklar ve Eğitimleri”, Ankara (1998)
- * TAV, Ş. “Şizofreni Tedavisinde Direkt Maliyeti Belirleyen Değişkenlerin Karşılaştırmalı Değerlendirilmesi” Uzmanlık Tezi. Sağlık Bakanlığı Bakırköy Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi, İstanbul, 2006.
- * T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, “İşitme Özürlüler.” T.C. Başbakanlık, Aile ve Sosyal Araştırmalar Genel Müdürlüğü Yayınları, Aile Eğitim Serisi:6 Ankara,2006.
- * T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü “Aile Eğitim Seti - Ruhsal ve Duyusal Özürlüler” <http://www.ozida.gov.tr/?menu=egitim&sayfa=ruhsal/ruhsal> (Erişim tarihi 20.10.2011)
- * T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı “Özürlülük Eğitimi:Toplum Özürlülüğü Nasıl Anlıyor Temel Araştırması” http://www.ozida.gov.tr/arastirma/toplum_ozurlulugu_nasil_anliyor.pdf
- * Timur, S.&Ege, E.&Bakış, E. “Engelli Kadınların Üreme Sağlığı Sorunları ve Etkileyen Faktörler.” C.Ü.Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi, 10 (1), 2006.
- * Ulutaşdemir, N., “Engelli Çocuklarda İletişim ve Oyunun Önemi”, Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 5 2007.
www.ozida.gov.tr
http://www.sizofreni.web.tr/pap_at.html
<http://www.draligus.com/5453-isitme-engellilerle-iletisim-kurmak.html>