

OBSŁUGA KLIENTA GŁUCHEGO



Zadanie „Ochrona praw konsumentów – osób z niepełnosprawnością słuchu” realizowane jest przez Polski Związek Głuchych w terminie 01.09 – 31.12. 2018 r.

Zadanie realizowane jest dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Polski Związek Głuchych Zarząd Główny
ul. Białostocka 4 03-741 Warszawa biuro@pzg.org.pl



SAVOIR – VIVRE WOBEC GŁUCHYCH

SPOSOBY NAWIĄZYWANIA KONTAKTU



01

Kontakt wzrokowy jest bardzo ważny! Pamiętaj, język migowy jest językiem wizualnym, więc dla Głuchych naturalnym (i koniecznym) jest by patrzeć na swojego rozmówcę.

02

Nie patrz w sufit, czy podłogę. Staraj się patrzeć bezpośrednio w twarz osoby, z którą rozmawiasz. Nawet jeżeli tylko „słuchasz”, nie odwracaj się – Głusi mogą to odebrać jako wyraz Twojego znudzenia albo lekceważenia.

03

Zerwanie kontaktu wzrokowego w czasie rozmowy = koniec rozmowy.

04

Pamiętaj! Język migowy to nie tylko ręce. Aby w pełni przekazać komunikat w polskim języku migowym, ważne są takie elementy jak mimika i ruch ciała.

05

Jeżeli zobaczysz, że ktoś ze sobą rozmawia w języku migowym, postaraj się nie przechodzić ani zatrzymywać pomiędzy nimi. Zerwany kontakt wzrokowy przerywa rozmowę. Postaraj się przejść obok, jeżeli nie ma jak, przejdź między rozmawiającymi bardzo szybko.

06

Większość Głuchych nie potrafi czytać z ruchu ust, a na pewno nie odczytują komunikatu z ust jeżeli są przysłonięte dłońmi lub gęstym zarostem. Jeżeli musisz już coś powiedzieć, postaraj się mówić w miarę wolno i wyraźnie, ale nie przesadnie.



PAMIĘTAJ!

Język polski jest dla Głuchych drugim językiem. Pomoże Ci, jeżeli pomyślisz o tym, jak o rozmowie z obcokrajowcem.

Najważniejsze, to być otwartym i nie bać się, jeżeli spotkasz na swojej drodze osobę Głuchą i nie uciekniesz to na pewno się dogadacie.

PAMIĘTAJ! GŁUSI NIE SŁYSZĄ.

To znaczy, że nie ważne jak głośno do nich mówisz i tak tego nie usłyszą.

Zawsze możesz wyjąć kartkę lub telefon i coś napisać.

