

Acessibilidade Atitudinal:

DICAS DE ACOLHIMENTOS E APOIO A USUÁRIOS COM DEFICIÊNCIAS NAS BIBLIOTECAS, MUSEUS E/OU EXPOSIÇÕES



MARIA SOLANGE PEREIRA RIBEIRO
BIBLIOTECÁRIA / CRA-LAB



A acessibilidade é um direito fundamental de todas as pessoas, independentemente de suas condições físicas, sensoriais, cognitivas ou sociais. Ser ou tornar algo acessível significa garantir que todos possam participar plenamente da vida em sociedade, tendo acesso aos espaços, serviços, informações e oportunidades que lhes são devidos. É também um requisito para a inclusão e a diversidade, pois reconhece e valoriza as diferenças e as potencialidades de cada indivíduo. A acessibilidade é, portanto, uma questão de cidadania, justiça e democracia.

Dentre as diferentes vertentes da acessibilidade, destaca-se a *atitudinal*, sendo a mais importante porque é a base para as demais modalidades de acessibilidade, já que sem uma atitude positiva e consciente em relação à diversidade humana, não há como garantir o direito de todos à participação plena na sociedade.

A acessibilidade atitudinal é uma forma de promover a inclusão social de todas as pessoas, independentemente de suas características, limitações ou diferenças. Promover atitudes acessíveis consiste em adotar uma postura de respeito, empatia e colaboração com o outro, buscando eliminar as barreiras que impedem o acesso à informação, ao espaço, ao serviço ou ao produto.

Em ambientes de promoção do conhecimento e de informação, como bibliotecas e museus, a acessibilidade atitudinal é de extrema importância pois é o ponto inicial de contato e acolhimento da pessoa com deficiência.

O **Laboratório de Acessibilidade (LAB) do Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU)** apresenta a seguir algumas orientações e dicas que podem ser seguidas no relacionamento e/ou atendimento a pessoas com deficiência. Não são regras, mas esclarecimentos resultantes da experiência de pessoas que atuam na área e que apontam para as especificidades dos diferentes tipos de deficiências.

A verdadeira inclusão começa em nossas atitudes.

“Todos unidos por uma Unicamp mais acolhedora e inclusiva”

Michele Lebre de Marco

Coordenadora do Centro de Recursos de Aprendizagem (CRA)
Sistema de Bibliotecas da Unicamp (SBU)

Das terminologias:

Prefira usar o termo hoje mundialmente aceito: “pessoa com deficiência (física, auditiva, visual ou intelectual). Os termos “cego” e “surdo” podem ser utilizados; jamais utilizar termos pejorativos ou depreciativos como “deficiente”, “aleijado”, “inválido”, “mongol”, “excepcional”, “retardado”, “incapaz”, “defeituoso” etc.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA

Ao conversar, mesmo que por alguns minutos com uma pessoa que usa cadeira de rodas, se for possível, sentar, para que você e ela fiquem com os olhos no mesmo nível. Ao empurrar uma pessoa em cadeira de rodas, faça-o com cuidado. Se parar para conversar com alguém, lembre-se de virar a cadeira de frente para que a pessoa também possa participar da conversa.

Se achar que ela está em dificuldades, ofereça ajuda e, caso seja aceita, pergunte como deve proceder. Não se acanhe em usar termos como “andar” e “correr”. As pessoas com deficiência física empregam naturalmente essas mesmas palavras.

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA VISUAL

Nunca ajude sem perguntar como fazê-lo. Caso sua ajuda como guia seja aceita, coloque a mão da pessoa no seu cotovelo dobrado.

Ao explicar direções, seja o mais claro e específico possível; de preferência, indique as distâncias em metros (“uns vinte metros à nossa frente”, por exemplo).

Algumas pessoas, sem perceber, falam em tom de voz mais alto quando conversam com pessoas cegas. A menos que ela tenha, também, uma deficiência auditiva que justifique isso, não faz nenhum sentido gritar. Fale em tom de voz normal.

Não se deve brincar com um cão-guia, pois ele tem a responsabilidade de guiar o dono que não enxerga e não deve ser distraído dessa função.

Fique à vontade para usar palavras como “veja” e “olhe”, pois, as pessoas com deficiência visual as empregam com naturalidade.



PESSOAS COM PARALISIA CEREBRAL

Trate a pessoa com paralisia cerebral com a mesma consideração e respeito que você usa com as demais pessoas.

Quando encontrar uma pessoa com paralisia cerebral, lembre-se que ela tem necessidades específicas, por causa de suas diferenças individuais.

Não se intimide, trate-a com naturalidade e respeite o seu ritmo, porque em geral essas pessoas são mais lentas.

Tenha paciência ao ouvi-la, pois, a maioria tem dificuldade na fala. Há pessoas que confundem esta dificuldade e o ritmo lento com deficiência intelectual.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA

Ao falar com uma pessoa surda, acene para ela ou toque levemente em seu braço, para que ela volte sua atenção para você. Posicione-se de frente para ela, deixando a boca visível de forma a possibilitar a leitura labial.

Fale de maneira clara, pronunciando bem as palavras, mas sem exagero. Use a sua velocidade normal, a não ser que lhe peçam para falar mais devagar. Ao falar com uma pessoa surda, procure não ficar contra a luz, e sim num lugar iluminado. Enquanto estiver conversando, mantenha sempre contato visual. Se você desviar o olhar, a pessoa surda pode achar que a conversa terminou.

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. Mesmo que pessoa surda esteja acompanhada de um intérprete, dirija-se a ela, e não ao intérprete.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA INTELECTUAL

Você deve agir naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual. Trate-a com respeito e consideração. Se for uma criança, trate-a como criança. Se for adolescente, trate-a como adolescente, e se for uma pessoa adulta, trate-a como tal.

Não a ignore. Cumprimente e despeça-se dela normalmente, como faria com qualquer pessoa. Não superproteja a pessoa com deficiência intelectual. Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha tudo o que puder. Ajude apenas quando for realmente necessário.



DISLÉXICO

Trate o usuário disléxico com naturalidade. Use a linguagem direta, clara e objetiva quando falar com ele. Fale olhando direto para ele.

Verifique sempre e discretamente se ele demonstra estar entendendo a sua exposição. Certifique-se de que as instruções e/ou informações foram compreendidas.



ESPECTRO AUTISTA / SÍNDROME DE ASPERGER

Ao falar com um autista, procure modular sua voz, fazendo entonações que o ajude a identificar emoções. Gesticule de maneira a mostrar que você tem interesse em entendê-la.

Use palavras simples e curtas, expresse-se usando os olhos, boca, nariz e corpo. Tenha paciência. Dê um tempo para que ela possa processar as informações.

Uma abertura constante para o desenvolvimento de novas formas de contato é de grande importância.



DICAS PARA LIDAR COM O TDAH

Paciência e compreensão.

Embora muitas vezes seja fácil perder a cabeça diante das atitudes de uma criança hiperativa, a repreensão nem sempre é o melhor caminho. É necessário compreender e tentar lidar da maneira mais bem-humorada possível, pois nem sempre a criança tem consciência de que está fazendo algo errado.

Algumas dicas para familiares ou pessoas próximas a um adulto com TDAH podem facilitar a convivência entre as pessoas, além de encorajar o indivíduo com transtorno, para que ele lide melhor com os desafios diários:

- Incentive a pessoa a atingir seus objetivos;
- Simplifique as tarefas;
- Tenha paciência;
- Aceite o que é possível, no tempo da pessoa;
- Acredite nela!



DICA DE OURO!

É preciso que o colaborador que atua na biblioteca, museu e/ou exposição esteja disponível e aberto para receber os mais variados públicos. Ao lidar com pessoas com deficiência, estar acessível a suas necessidades diferenciadas é fundamental.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

GABRILLI, Mara. Manual de convivência: pessoas com deficiência e mobilidade reduzida. 2. ed. ENPAVI, São Paulo, 20...?

O QUE as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Disponível em <www.ethos.org.br>. Acessado em: 06 de abril de 2022.

COMO lidar com as pessoas com deficiência. Disponível em <https://www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/gestao-na-camara-dos-deputados/responsabilidade-social-e-ambiental/acessibilidade/Como-lidar.html>. Acessado em: 06 abril 2022.

COMO lidar com crianças hiperativas (TDAH) com nossas 5 dicas. Disponível em <https://blog.psicologiaviva.com.br/tdah/> Acessado em 30 de mar. 2023.



**ELABORADO PELA EQUIPE DO
LABORATÓRIO DE ACESSIBILIDADE
CENTRO DE RECURSOS DE APRENDIZAGEM
SISTEMA DE BIBLIOTECAS DA UNICAMP**

**COORDENADORA
MICHELE LEBRE DE MARCO**

**Texto:
MARIA SOLANGE PEREIRA RIBEIRO
(BIBLIOTECÁRIA)**

**Formatação e Layout :
LEONARDO HENRIQUE BUENO BILATTO
(BOLSISTA)**

