

Tytuł:

Równe Miejsce

Poradnik o równym traktowaniu i przeciwdziałaniu dyskryminacji w usługach

Spis treści

Wstęp

Kilka słów o publikacji

Słowniczek pojęć użytych w publikacji

Rozdział 1. **Dyskryminacja – czym jest i jak do niej dochodzi?**

Rozdział 2. **Dyskryminacja w usługach – co na to prawo?**

Rozdział 3. **Co oznacza dostępność usług?**

Rozdział 4. **Jak w praktyce przeciwdziałać dyskryminacji w usługach?**

Rozdział 5. **Język i jego rola w przeciwdziałaniu dyskryminacji w usługach. Jak mówić i pisać, aby nie dyskryminować w dostępie do usług?**

Rozdział 6. **Czym jest neuroróżnorodność?**

Rozdział 7. **Jak zapewnić dostępność przestrzeni, wydarzeń oraz usług dla osób atypowych?**

Sprawdź, czy jesteś podmiotem, który dba o równe traktowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji.

Wstęp

Polskie Towarzystwo Prawa Antydyskryminacyjnego to prawnicza organizacja społeczna, w ramach której od 2006 r. zajmujemy się przeciwdziałaniem dyskryminacji i wykluczeniu społecznemu. Dostęp do dóbr i usług to obszar życia społecznego chroniony w Polsce przed dyskryminacją od 2011 r. Wtedy weszła w życie Ustawa o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania. Od tego czasu gromadzimy informacje na temat naruszeń, postępowań sądowych, a także dobrych praktyk mających na celu prewencję antydyskryminacyjną w usługach.

W latach 2018-2020 nasza organizacja, dzięki finansowaniu ze środków m.st. Warszawy, realizowała projekt „Równe miejsce”, którego celem było podnoszenie świadomości i antydyskryminacyjna edukacja prawna warszawskich usługodawców. W ten sposób zdobyliśmy jeszcze więcej informacji na temat najczęstszych wyzwań, frustracji i doświadczeń osób, które pracują w sektorze usług. Dotyczyło to zarówno właścicieli_ek i menadżerów_ek, jak i osób, które miały bezpośredni kontakt z klientem_ką, stojąc za barem, sprzedając bilety w teatrze lub świadcząc usługi hotelarskie.

Nasze doświadczenie postanowiliśmy wykorzystać, przygotowując dla Państwa niniejszy informator. Zespół ekspertek, które pracowały nad jego zawartością merytoryczną, gwarantuje rzetelność prezentowanych treści, a także ich praktyczny wymiar. W pierwszej kolejności odnosimy się do społecznych źródeł zjawiska dyskryminacji. To pozwoli Państwu z lepszym zrozumieniem przystąpić do lektury kolejnej części, poświęconej prawnym aspektom ochrony przed dyskryminacją w usługach. Dalej poruszamy tematy bardziej szczegółowe. Ekspertki odnoszą się z jednej strony do zagadnień najczęściej poruszanych przez usługodawców podczas szkoleń prowadzonych przez PTPA, tj. czym jest „dostępność” w praktyce świadczenia usług czy też jakie znaczenie w przeciwdziałaniu dyskryminacji ma stosowanie języka równościowego. Z drugiej strony, identyfikujemy nowe wyzwania, tematy istotne zarówno z perspektywy osoby korzystającej z usług, jak również osoby zatrudnionej, tj. czym jest neuroróżnorodność i otwartość na osoby atypowe w ramach świadczonych usług. Informator zawiera również zestaw dobrych praktyk w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji w usługach, które mogą Państwa zainspirować do nowych rozwiązań, i które, poprawiając wizerunek Waszej firmy czy instytucji, przyciągną nowych klientów_ki. Sprawią także, że miejsce pracy i usług, które oferujecie, będzie różnorodne, atrakcyjne i bezpieczne dla wszystkich – będzie to miejsce, do którego warto i chce się wrócić!

Życzę owocnej lektury

Karolina Kędziora

Prezeska Polskiego Towarzystwa Prawa Antydyskryminacyjnego

Kilka słów o publikacji

Dlaczego warto zapoznać się z publikacją?

Prawo do równego traktowania to jedno z podstawowych praw człowieka. Prawo oczywiste i niezbywalne, wynikające z przyrodzonej ludzkiej godności. Oznacza, że nikt nie może być gorzej traktowany z uwagi na cechę/cechy, jakie posiada, takie jak np.: płeć, wiek, niepełnosprawność, kolor skóry, pochodzenie, orientacja seksualna czy tożsamość płciowa.

Gorsze/nierówne traktowanie osób czy grup społecznych, wynikające przykładowo z wskazanych wyżej cech, stanowi dyskryminację. Do dyskryminacji może dochodzić i niestety wciąż dochodzi w różnych obszarach życia, także w obszarze dostępu do usług. Dyskryminacją w usługach będzie np. odmowa sprzedaży określonego produktu lub odmowa świadczenia usługi osobie/osobom o innym niż polskie pochodzeniu, utrudnianie skorzystania z usługi osobom z niepełnosprawnościami czy nieuzasadnione różnicowanie cen np. z uwagi na płeć.

Dyskryminacja jest zakazana przepisami prawa, a od stycznia 2011 r. obowiązują w Polsce przepisy, które wprost zakazują dyskryminacji w dostępie do usług. Przepisy te przyznają osobom, które doświadczyły dyskryminacji, prawo do dochodzenia zapłaty odszkodowania. Oznacza to, że podmiot, który np. odmawia usługi tylko ze względu na jakąś cechę osobistą klienta_ki bądź też wyklucza z dostępu do świadczonych usług określoną grupę społeczną, może ponieść prawne konsekwencje swoich działań, takie jak konieczność zapłaty określonej kwoty tytułem odszkodowania czy złożenie publicznego oświadczenia zawierającego przeprosiny. Naraża się także na konsekwencje społeczne – utratę wizerunku, klientów_ek czy reputacji. W przypadku dyskryminacji tracą zatem zawsze dwie strony.

Niniejsza publikacja ma pomóc podmiotom świadczącym usługi zrozumieć:

- czym jest dyskryminacja w dostępie do usług,
- jak świadczyć usługi, żeby nikogo nie dyskryminować,
- jak zapewnić dostępność świadczonych usług,
- jak w praktyce wdrażać ideę równego traktowania.

Wykorzystując tę wiedzę, podmioty świadczące usługi będą mogły:

- zadbać o wizerunek i pozycję na rynku,
- osiągać lepsze wyniki finansowe,
- wyróżnić się na tle innych podmiotów świadczących usługi,
- działać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
- uniknąć odpowiedzialności prawnej i finansowej za dyskryminujące praktyki.

Publikacja ma także na celu sprawić, by dzięki zaangażowaniu podmiotów świadczących usługi w kwestie przeciwdziałania dyskryminacji, tworzyć społeczeństwo otwarte na

różnorodność i przyjazne wobec mniejszości – społeczeństwo, w którym każda osoba czuje się szanowana.

Do kogo skierowana jest publikacja?

Publikacja skierowana jest do wszystkich warszawskich podmiotów, które w swojej codziennej działalności zajmują się świadczeniem usług, zarówno komercyjnych, jak też tych, które mają realizować społecznie użyteczne cele. Mowa zatem o podmiotach:

- prywatnych, które świadczą usługi w różnych sektorach i branżach (takich jak np. branża gastronomiczna, hotelarska, finansowa, turystyczna, transportowa, edukacyjna czy rozrywkowa),
- publicznych, takich jak np. domy kultury, biblioteki, ośrodki sportu, urzędy czy przychodnie.

Jeśli zatem jesteś właścicielem_ką sklepu, kawiarni, siłowni, salonu fryzjerskiego, prowadzisz restaurację, hotel, spa, szkołę tańca, a może zarządzasz instytucją miejską bądź działasz w organizacji pozarządowej, która świadczy usługi na rzecz mieszkańców_nek Warszawy – ta publikacja jest właśnie dla Ciebie.

O czym przeczytasz w poszczególnych rozdziałach?

Rozdział 1. Dyskryminacja – czym jest i jak do niej dochodzi?

W rozdziale znajdziesz odpowiedzi na pytania czym jest dyskryminacja w ujęciu społecznym, jak wygląda mechanizm powstawania dyskryminacji oraz co oznaczają kluczowe pojęcia, takie jak: tożsamość, stereotypy i uprzedzenia.

Rozdział 2. Dyskryminacja w usługach – co na to prawo?

Rozdział odpowiada na pytania: czym jest dyskryminacja w ujęciu prawnym, jak przepisy prawa regulują kwestie dyskryminacji w dostępie do usług, jakie są formy dyskryminacji oraz kto i jak odpowiada za dyskryminujące działania.

Rozdział 3. Co oznacza dostępność usług?

Z rozdziału dowiesz się m.in. kto i kiedy musi stosować przepisy ustawy o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, jak wygląda zapewnienie dostępności w praktyce oraz na co zwrócić szczególną uwagę.

Rozdział 4. Jak w praktyce przeciwdziałać dyskryminacji w usługach?

W tym rozdziale opisane zostały przykłady dobrych praktyk, dzięki którym dowiesz się, jak wdrażać w życie zasadę równego traktowania i nie dyskryminować. Dowiesz się też, jak robią to inni usługodawcy.

Rozdział 5. Język i jego rola w przeciwdziałaniu dyskryminacji w usługach. Jak mówić i pisać, aby nie dyskryminować w dostępie do usług?

Co oznacza język równościowy? Jak pisać i mówić, by przeciwdziałać dyskryminacji? Jakich zwrotów używać, pisząc o osobach pracujących i osobach korzystających z usług, by ich nie dyskryminować? To pytania, na które odpowiedzi znajdziesz w tym rozdziale.

Rozdział 6. Czym jest neuroróżnorodność?

W rozdziale przeczytasz o tym, czym jest neuroróżnorodność, co oznacza pojęcie atypowości oraz dlaczego świadcząc usługi, należy zwracać uwagę na potrzeby osób atypowych.

Rozdział 7. Jak zapewnić dostępność przestrzeni, wydarzeń oraz usług dla osób atypowych?

Rozdział rozwija zagadnienie atypowości, skupiając się na tym, jak w praktyce należy projektować przestrzeń oraz zapewnić dostępność miasta, urzędów, instytucji czy wydarzeń dla osób atypowych.

Każdy rozdział zakończony jest krótkim podsumowaniem, zawierającym najważniejsze informacje oraz wskazówki, które możesz wykorzystać w swojej codziennej działalności.

Na końcu publikacji znajdziesz również listę pytań, która pomoże Ci odpowiedzieć na pytanie, czy jako podmiot świadczący usługi dbasz o kwestie równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji.

Słowniczek pojęć użytych w publikacji

Binaryzm płciowy – utrwalone przekonanie, że istnieje podział tylko na dwie płcie – męską i żeńską.

Dostępność – dostępność architektoniczna, cyfrowa oraz informacyjno-komunikacyjna, będąca wynikiem takiego projektowania produktów, otoczenia, przestrzeni czy usług, aby były one dostępne dla wszystkich osób, także tych ze szczególnymi potrzebami.

Dyskryminacja – nierówne, gorsze traktowanie osoby lub grupy osób ze względu na cechy osobiste posiadane przez te osoby, np. płeć, wiek, niepełnoprawność, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne, orientację seksualną, tożsamość płciową, stan zdrowia, religię, wyznanie, bezwyznaniowość (katalog nie jest zamknięty).

Feminy – nazwa rzeczowników rodzaju żeńskiego, najczęściej kojarzonych z żeńskimi odpowiednikami męskich nazw zawodów.

Inkluzywność – praktyka polegająca w szczególności na uwzględnianiu różnorodności i wzmacnianiu pozycji osób zatrudnionych poprzez szanowanie i docenianie cech, którymi te osoby się wyróżniają (takich jak np.: wiek, płeć, pochodzenie, niepełnosprawność czy orientacja seksualna) i tym samym skupiająca się na zachęcaniu do efektywnego wykorzystania różnych potencjałów i umiejętności osób zatrudnionych.

Język równościowy – posługiwanie się zwrotami wskazującymi na szacunek wobec osoby, do której jest adresowany komunikat, lub o której się mówi. Język równościowy to m.in. respektowanie próśb o zachowanie konkretnego zaimka osobowego (on/ona/oni) czy też uwzględnianie różnic płci.

Neuroróżnorodność – pogląd z zakresu różnorodności społecznej, który zakłada, że ludzie różnią się pod względem psychicznym, a różnice te nie są postrzegane jako słabości czy deficyty, które trzeba „naprawić” lub „wyleczyć”.

Neutratywy – neutralne rodzaje słów nacechowanych płciowo.

Osoba niebinarna – osoba, która nie określa swojej tożsamości płciowej w kategoriach płci męskiej i żeńskiej. Wśród osób niebinarnych można wyróżnić np.: osoby, które identyfikują się z dwiema płciami, osoby, które nie identyfikują się z żadną z płci, czy osoby, które identyfikują się ze wszystkimi płciami.

Osoba transpłciowa – osoba, której tożsamość płciowa nie odpowiada płci metrykalnej tzn. płci, jaka została jej nadana przy urodzeniu.

Osoby ze szczególnymi potrzebami – osoby, które ze względu na swoje cechy zewnętrzne lub wewnętrzne albo ze względu na inne okoliczności muszą podjąć dodatkowe działania lub stosować dodatkowe środki, aby pokonać bariery i uczestniczyć w różnych sferach życia na równi z innymi osobami.

Projektowanie uniwersalne – projektowanie produktów, otoczenia, przestrzeni czy usług w taki sposób, aby były one dostępne dla wszystkich osób, także tych ze szczególnymi potrzebami.

Równe traktowanie – niedyskryminowanie w jakikolwiek sposób i z uwagi na jakąkolwiek cechę osobistą lub inną nieuzasadnioną przyczynę.

Stereotypy – utrwalone w społeczeństwie opinie i przekonania, dotyczące określonej grupy, jej cech oraz zachowań, uznanych za charakterystyczne dla całej grupy i wszystkich jej członków oraz członkiń.

Tożsamość płciowa – odczuwalna przynależność i identyfikacja z którąś z płci.

Uprzedzenia – negatywny, wyuczony i utrwalony obraz członków określonej grupy społecznej.

Rozdział 1

Lena Rogowska-Lewandowska (Fundacja Kultury Dialogu)

Dyskryminacja jako zjawisko społeczne

Dyskryminacja – czym jest i jak do niej dochodzi?



Ludzkie mózgi w zdumiewająco szybki sposób dzielą ludzi na „swoich” i „obcych”. Wystarczy 50 milisekund, aby mózg pogrupował twarze pod kątem koloru skóry, płci, statusu ekonomicznego i zaklasyfikował osobę jako tzw. „obcą”¹. Obcy, tylko dlatego, że są obcy, budzą poczucie zagrożenia lub odrazę. To jeden z ważniejszych mechanizmów wyjaśniających wszechobecność dyskryminacji.

Tożsamość

Tożsamość każdej osoby składa się z wielu elementów. Na część elementów mamy wpływ, z innymi po prostu się rodzimy. Płeć, wiek, zdrowie, kolor skóry, klasa społeczna, orientacja psychoseksualna, miejsce zamieszkania, zawód, hobby, ulubiona stacja radiowa – to cechy, które opisują moją tożsamość, a jednocześnie przypisują mnie do różnych grup. Grupy te

¹ Ito TA, Bartholow BD, The Neural Correlates of Race, Trends in Cognitive Sciences 13(2009):524-31.

możemy podzielić na „własne”, w których są osoby podobne do mnie oraz „obce”, w których są osoby różniące się ode mnie.

Z przynależnościami wiążą się emocje. Uwarunkowania kulturowe powodują, że niektóre przynależności mogą się wiązać z poczuciem dumy, siły, sprawczości (jestem Polką, warszawianką, kibicuję Legii). Inne przynależności, w niektórych sytuacjach, mogą wiązać się z poczuciem niepewności, wstydu, umniejszenia (jestem kobietą, pochodzę ze wsi, jestem muzułmanką). Niektóre przynależności są „przezroczyste”, nie wyróżniają się (jak np. biały kolor skóry w Polsce), inne przykuwają uwagę i komentarze (np. czarny kolor skóry w Polsce).

Stereotypy

Te różne cechy tożsamości, często widoczne na pierwszy rzut oka, jeszcze niewiele mówią o tym, jaka jestem. Nie opisują moich cech psychicznych, aspiracji, marzeń, inteligencji, emocjonalności, doświadczeń, moralności.

Ale społecznie mamy łatwość, aby mieszać to *kim ktoś jest* z tym *jaki jest* – posługujemy się stereotypami. Stereotypy to obiegowe, bardzo uogólnione i uproszczone opinie na temat różnych grup ludzi. Stereotypy mówią coś o wszystkich osobach posiadających daną cechę. Mówią na przykład, że Polacy kradną:

Jesteś Polką? I jeszcze nic nie ukradłaś? Nie szkodzi. Widocznie nie miałaś ku temu okazji. Jak tylko okazja się zdarzy – ukradniesz. Tak mówi stereotyp.

Stereotypy z definicji nie mogą być prawdziwe, bo przypisują wielkim grupom cechy, które można przypisać tylko jednostkom.

Każda kultura posiada swoje unikalne stereotypy. Inne stereotypy przypisuje się kobietom w Stanach Zjednoczonych, inne w Chinach, a jeszcze inne w Polsce. Kiedy rodzimy się i wychowujemy w danej kulturze, bardzo szybko przyswajamy też jej stereotypy. Każdy i każda z nas ma głowę pełną stereotypów – czy tego chcemy, czy nie. Niestety bardzo trudno jest wyrzucić stereotypy z głowy. Ale za każdym razem, kiedy uruchomi nam się w głowie jakiś stereotyp i będzie nam podszeptował coś o danej grupie, warto sobie uświadomić, że to jest tylko stereotyp i że może nas zwieść na manowce.

Często się zdarza, że znając i doświadczając na co dzień jakiegoś stereotypu dotyczącego grupy, do której należę, mogę pozostawać pod jego wpływem. Zjawisko to zwane autostereotypizacją pokazuje, że można mieć w głowie stereotypy dotyczące też grupy własnej.

Uprzedzenia

Z utrwalonych stereotypów wynikają uprzedzenia. Uprzedzenia to emocje i postawy wobec określonej grupy: lęk, podziw, pogarda, obrzydzenie. Tak jak stereotypy tkwią w głowie, tak uprzedzenia mieszczą się w sercach.

Jednocześnie uprzedzenia są też zjawiskiem społecznym – tzn. widać zależność pomiędzy wydarzeniami społecznymi (np. kryzysami ekonomicznymi) a poziomem uprzedzeń w danej społeczności. W Polsce instytucją, która zajmuje się tym tematem, jest m.in. Centrum Badań nad Uprzedzeniami Uniwersytetu Warszawskiego, publikujące regularnie raporty, w których w ciekawy sposób komentuje dynamikę uprzedzeń².

Oprócz stereotypów i uprzedzeń psychologia przygląda się jeszcze tzw. utajonym nastawieniom (ang. *implicit bias*). Są to nieświadome, błyskawiczne, automatyczne nastawienia i przekonania o różnych grupach. Sprawiają one, że nawet mając dobre intencje i starając się o obiektywność, możemy nieświadomie kierować się uprzedzeniami w działaniu. Jeśli np. będziemy oceniać CV różnych kandydatów_ek, to cechy ich tożsamości niemające merytorycznego znaczenia (takie jak płeć, pochodzenie etniczne, wyznanie) mogą mieć wpływ na naszą decyzję³.

Od 50 lat istnieje test pozwalający każdej osobie przyjrzeć się swoim nastawieniom⁴. Obserwacja przekrojowych wyników testu napawa optymizmem – widać powolne, ale systematyczne zmniejszanie się nieświadomych uprzedzeń.

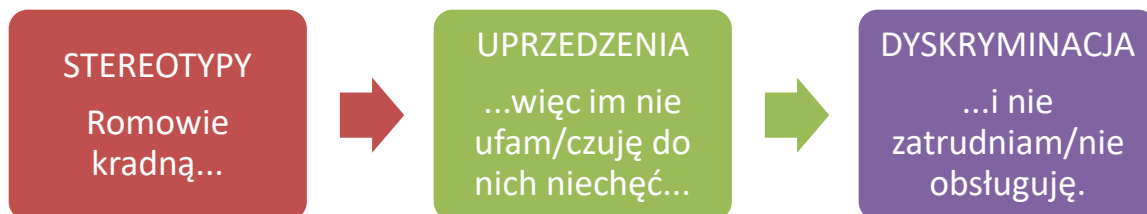
Dyskryminacja

Stereotypy, uprzedzenia i utajone nastawienia nie są jeszcze dyskryminacją. Stereotypowe przekonania, które są źródłem uprzedzeń, mogą jednak prowadzić do działań, które stanowią dyskryminację. Jest to tzw. łańcuch dyskryminacji, czyli ciąg przyczynowo-skutkowy pomiędzy stereotypami, uprzedzeniami i dyskryminacją.

² Zob. np. red. A. Stefaniak, M. Winiewski (2019), Uprzedzenia w Polsce 2017. Oblicza przemocy międzygrupowej, Warszawa: Liberi Libri.

³ Caroline Criado Perez (2020), Niewidzialne kobiety. Jak dane tworzą świat skrojony pod mężczyzn, Kraków: Karakter.

⁴ Zob. implicit.harvard.edu (dostęp 29.11.2021).



Dyskryminacja to nierówne, niesprawiedliwe i krzywdzące traktowanie kogoś ze względu na przynależność tej osoby do jakiejś grupy.

Dyskryminacja może wynikać ze stereotypów i uprzedzeń, ale nie musi. Może zdarzyć się sytuacja, że zdyskryminujemy kogoś w wyniku niewiedzy albo polecenia dyskryminacji np. wydanego w formie polecenia służbowego.

Dyskryminacja może się odbywać na różnych poziomach: indywidualnym, instytucjonalnym i strukturalnym.

Z dyskryminacją indywidualną mamy do czynienia w relacjach pomiędzy poszczególnymi osobami. Przykładem dyskryminacji indywidualnej będzie sytuacja, kiedy klient_ka w sklepie mówi do sprzedawczynie:

Nie będzie mnie obsługiwała Ukrainka. Żądam, żeby obsługiwała mnie Polka.

Dyskryminacją będzie również sytuacja, kiedy sprzedawczynie powie do klienta_ki:

Tu jest Polska, tu mówimy po polsku. Naucz się najpierw mówić po polsku, a potem wróć do mojego sklepu.

Dyskryminacją będzie również sytuacja, w której współpracownik_czka wypowiada seksistowskie albo rasistowskie opinie.

Z dyskryminacją instytucjonalną mamy do czynienia, kiedy jest wpisana w ramy funkcjonowania instytucji – w jej wyrażane wprost praktyki i zasady lub nienazwaną wprost kulturę organizacyjną. Przykładem dyskryminacji instytucjonalnej jest sytuacja, w której w danej firmie (w sklepie, restauracji, punkcie ksero) nie obsługuje się np. muzułmanów. Albo kiedy na ścianach firmy (np. sklepu budowlanego) wiszą kalendarze przedstawiające półnagie kobiety, albo kiedy z pokoju socjalnego mogą korzystać wszyscy zatrudnieni oprócz np. Romów.

Dyskryminacja strukturalna jest wpisana w funkcjonowanie systemu społeczno-prawnego i sprawia, że różne grupy nie są w tym systemie traktowane równo, np. osoby nieheteroseksualne nie mogą założyć rodzin, które byłyby uznane w świetle prawa. Dyskryminacja jest jednym z wielu rodzajów przemocy, z którymi mamy do czynienia w sferze zawodowej i publicznej. Każdy i każda z nas może w pewnym momencie życia cierpieć z jej powodu. Dawniej dyskryminacja była akceptowanym elementem życia społecznego. Różnym grupom osób (wyróżnionym np. ze względu na kolor skóry, pochodzenie, płeć) odmawiano prawa do wynagrodzenia za pracę, wstępu do różnych instytucji, wolności czy nawet życia. Na szczęście dzisiaj powszechnie uznaje się krzywdzący i niesprawiedliwy charakter dyskryminacji, a różne instytucje prywatne i publiczne dodatkowo zauważają, że dyskryminacja nie służy rozwojowi, zaburza działanie zespołów, hamuje kreatywność. Dlatego też powstają coraz to nowe rozwiązania biznesowe, które stawiają sobie za cel nie tylko eliminację dyskryminacji, ale też proaktywne wzmacnianie różnorodności i inkluzywności różnego rodzaju organizacji, instytucji i firm.

Pamiętaj:

- Tożsamość każdej osoby składa się z wielu cech. Na wiele z tych cech nie mamy wpływu. Uważaj, żeby nie oceniać osób przez pryzmat grup, do których należą.
- Stereotypy mogą powodować dyskryminację w dostępie do usług, np. stereotyp kobiet jako histeryzujących i panikujących może powodować dyskryminację w dostępie do usług medycznych. Lekarze mogą bowiem mniej poważnie traktować zgłaszane przez kobiety informacje o bólu, niż ma to miejsce w przypadku mężczyzn.
- Uważaj zatem na stereotypy i uprzedzenia, przez które możesz dyskryminować niektóre osoby korzystające z Twoich usług.
- Za każdym razem kiedy masz władzę (wynikającą z Twojej funkcji lub przynależności do grupy większościowej) – możesz dyskryminować. Przyglądaj się uważnie efektom swoich działań i sprawdzaj, czy nie stosujesz dyskryminujących praktyk.

Rozdział 2

Katarzyna Bogatko (Polskie Towarzystwo Prawa Antydyskryminacyjnego)

Dyskryminacja w usługach – co na to prawo?



Jak przepisy definiują dyskryminację?

Dyskryminacja w świetle przepisów prawa oznacza nierówne traktowanie osoby lub grupy osób z uwagi na jakąś cechę lub cechy prawnie chronione np. płeć, wiek, orientację seksualną, tożsamość płciową, pochodzenie narodowe, pochodzenie etniczne, religię, niepełnosprawność, światopogląd czy kolor skóry. Cechy, ze względu na które ktoś jest gorzej/nierówno traktowany, nazywamy przesłankami dyskryminacji.

Jakie przepisy prawa chronią przed dyskryminacją w usługach?

Przepisy, które bezpośrednio odnoszą się do zakazu dyskryminacji w dostępie do usług, znajdują się w Ustawie z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów UE w zakresie równego traktowania, zwanej potocznie ustawą wdrożeniową. Ustawa ta określa obszary, w których zakazane jest nierówne traktowanie ze względu na różne przesłanki, a jednym z tych obszarów jest właśnie dostęp do usług.

O usługach mówi art. 6 ustawy wdrożeniowej, który zakazuje nierównego traktowania osób fizycznych ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne lub narodowość w zakresie

dostępu i warunków korzystania z usług, w tym usług mieszkaniowych, jeżeli są one oferowane publicznie.

Usługi, o których mowa w ustawie wdrożeniowej, należy interpretować zgodnie z definicją usług zawartą w art. 57 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Usługą w myśl ustawy będzie zatem świadczenie wykonywane zwykle za wynagrodzeniem, związane z działalnością o charakterze przemysłowym, handlowym, rzemieślniczym czy też z wykonywaniem wolnych zawodów.

Aby uznać, że doszło do zakazanej ustawą wdrożeniową dyskryminacji w obszarze dostępu do usług, muszą zatem zostać spełnione dwie przesłanki:

- odpłatność za usługę,
- publiczna dostępność tej usługi.

Ponadto, aby móc mówić o dyskryminacji w dostępie do usług świadczonych publicznie i odpłatnie, w myśl ustawy wdrożeniowej musi wystąpić któraś ze wskazanych w przepisie przesłanek takich jak: płeć, rasa, pochodzenie etniczne lub narodowość.

Przykłady dyskryminacji w dostępie do usług, zakazanej ustawą wdrożeniową:

Przykład 1.

Przesłanka dyskryminacji – pochodzenie etniczne

Krzysztofa i jego znajomych wyproszono z restauracji w związku z jego romskim pochodzeniem. Właściciel lokalu swoją decyzję argumentował tym, że inne osoby znajdujące się w restauracji mogą nie czuć się bezpiecznie w ich towarzystwie.

Przykład 2.

Przesłanka dyskryminacji – płeć

Podczas pobytu w kawiarni Joanna musiała nakarmić swoje małe dziecko piersią. Została jednak poinformowana przez kelnera, że w lokalu obowiązuje zakaz karmienia piersią i jeśli chce, może nakarmić dziecko w toalecie.

Przykład 3.

Przesłanka dyskryminacji – rasa, kolor skóry

Daniela nie wpuszczono do sklepu spożywczego. Ochroniarz, który stał przy wejściu, powiedział mu, że sklep jest tylko dla Polaków, a czarni robią zakupy przez Internet.

Przykład 4.

Przesłanka dyskryminacji – pochodzenie narodowe

Emma przyjechała na wakacje do Polski z Wielkiej Brytanii i wraz z przyjaciółmi z Warszawy udała się do restauracji. Podczas płacenia za kolację kolega Emmy zorientował się, że do rachunku doliczono 10% dodatkowej opłaty. Zdziwiony zapytał, czy to nowa praktyka. W odpowiedzi usłyszał, że lokal wprowadził dodatkową opłatę serwisową, ale tylko dla gości z zagranicy.

Co jednak, gdy do dyskryminacji w dostępie do usług dochodzi z powodu innej przestanki niż te wymienione w ustawie wdrożeniowej bądź też dochodzi do dyskryminacji w dostępie do usług świadczonych nieodpłatnie?

W przypadku dyskryminacji w usługach, do której doszło z powodu innej przestanki niż płeć, rasa, pochodzenie etniczne lub narodowość, bądź też gdy usługa miała charakter publiczny, ale nieodpłatny, zastosowanie znajdują przepisy dotyczące ochrony dóbr osobistych – art. 23 i 24 kodeksu cywilnego.

Wśród dóbr osobistych, do których naruszenia może dojść w wyniku dyskryminacji, należy wymienić m.in.: godność, zdrowie, wolność, cześć czy dobre imię. Ponadto należy pamiętać, że dyskryminacja jest nieuchronnie związana z naruszeniem godności drugiego człowieka, a poszanowanie tej godności jest nakazem nie tylko prawnym, lecz również moralnym⁵.

Przykłady dyskryminacji w usługach, w których znajdują zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego dotyczące ochrony dóbr osobistych:

Przykład 1.

Przesłanka dyskryminacji – orientacja seksualna

Para jedнопłciowa chciała wynająć mieszkanie w jednym z warszawskich apartamentowców. Właściciel mieszkania odmówił podpisania umowy, tłumacząc, że z uwagi na swoje przekonania i poglądy mieszkanie może wynająć tylko małżeństwo albo para heteroseksualna.

Przykład 2.

Przesłanka dyskryminacji – niepełnosprawność

Anna jest osobą niewidomą. Na co dzień porusza się z psem przewodnikiem. Chcąc zrobić zakupy, udała się do sklepu, do którego jednak nie została wpuszczona. Kierowniczka sklepu tłumaczyła, że do sklepu spożywczego nie można wprowadzać zwierząt.

Czy tylko prawo cywilne chroni przed dyskryminacją?

Nie. Warto zaznaczyć, że do 2019 r. osoby, które doznały dyskryminacji w dostępie do usług, były chronione również przez przepisy kodeksu wykroczeń.

⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 kwietnia 2006r., syg. akt I PK 169/05.

Art. 138 kodeksu wykroczeń głosił bowiem, że kto, zajmując się zawodowo świadczeniem usług, żądał i pobierał za świadczenie zapłaty wyższej od obowiązującej albo umyślnie bez uzasadnionej przyczyny odmówił świadczenia, do którego był obowiązany, podlegał karze grzywny. Przepis ten został jednak uchylony na mocy wyroku Trybunału Konstytucyjnego, który stwierdził, że przepis ten jest niezgodny z Konstytucją.

Nadal funkcjonuje jednak art. 135 kodeksu wykroczeń, w myśl którego karze grzywny podlega ten, kto, zajmując się sprzedażą towarów, ukrywa towar przeznaczony do sprzedaży lub umyślnie bez uzasadnionej przyczyny odmawia sprzedaży takiego towaru.

W jakich formach dochodzi do dyskryminacji?

Przepisy prawa wyróżniają pięć form dyskryminacji.

Dyskryminacja bezpośrednia

Ma miejsce wtedy, gdy osoba z uwagi na jedną lub kilka przesłanek – np. wiek, płeć, pochodzenie narodowe, etniczne, orientację seksualną, kolor skóry, niepełnosprawność czy status społeczny – była lub jest gorzej traktowana niż inna osoba była, jest lub mogłaby być traktowana w porównywalnej sytuacji.

Istotne jest, że osoba nie musi rzeczywiście posiadać cechy, ze względu na którą jest dyskryminowana. Znaczenie dla oceny, czy w danej sytuacji doszło do dyskryminacji, ma to, czym kierowała się osoba, która dopuściła się nierównego traktowania (jej przekonanie o występowaniu danej cechy).

Przykład

Zakazanie wstępu do muzeum osobom z wózkami dziecięcymi.

Dyskryminacja pośrednia

Ma miejsce wtedy, gdy na skutek pozornie neutralnego postanowienia, zastosowanego kryterium lub podjętego działania występuje lub mogłaby wystąpić szczególnie niekorzystna sytuacja dla osoby lub osób korzystających z usług, wyróżniających się ze względu na jedną lub kilka przesłanek prawnie chronionych.

Przykład

Wymóg wpisania przy rejestracji na wydarzenie informacji na temat adresu zameldowania.

Z pozoru neutralny wymóg, który w praktyce może wykluczyć z udziału w wydarzeniu osoby, które nie posiadają meldunku, np. osoby cudzoziemskie, osoby w kryzysie bezdomności.

Do dyskryminacji pośredniej nie dojdzie jednak, jeśli nierówne traktowanie można obiektywnie uzasadnić ze względu na zgodny z prawem cel, który stawia sobie podmiot świadczący usługi, a środki służące osiągnięciu tego celu są właściwe i konieczne bądź też

kiedy zasada proporcjonalności między ciężarem dyskryminacji a interesem klienta_ki a podmiotu świadczącego usługi przemawia na korzyść tego ostatniego.

Molestowanie

Każde niepożądane zachowanie związane z objętymi ochroną przestankami dyskryminacji (np.: płcią, wiekiem, orientacją seksualną, tożsamością płciową, narodowością, niepełnosprawnością, religią czy pochodzeniem etnicznym), którego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby i stworzenie wobec niej zastraszającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery.

Przykład

Żądanie od osoby poruszającej się na wózku złożenia pisemnego oświadczenia, że wchodzi na koncert na własną odpowiedzialność.

Molestowanie seksualne

Wszelkie niepożądane, a więc niechciane zachowania o charakterze seksualnym lub takie, które odnoszą się do płci osoby i tworzą zastraszającą, wrogą, poniżającą, upokarzającą lub uwłaczającą atmosferę. Na zachowanie to mogą się składać fizyczne, werbalne lub pozawerbalne elementy.

Przykład

Umieszczanie w lokalu, w którym świadczone są usługi, reklam, plakatów czy treści o charakterze seksualnym albo odnoszących się do płci, np. umieszczenie we wnętrzu kawiarni informacji o promocjach cenowych w formie plakatu z wizerunkiem kobiety i hasłem „w grudniu dajemy za pół ceny”.

Zachęcanie do dyskryminacji

Dyskryminacja polega również na zachęcaniu innej osoby do naruszania zasady równego traktowania lub nakazywaniu jej takiego zachowania.

Zachęcanie może polegać zarówno na komunikacie przekazanym wprost, jak również na cichym przyzwoleniu czy tolerowaniu pewnych zachowań.

Przykład

Brak reakcji ze strony ochroniarzy klubu nocnego na wyśmiewanie i wyzywanie czarnoskórego klienta_ki.

Działania, które mogą stanowić dyskryminację w usługach, można podzielić również na:

- odmowę świadczenia usługi,
- świadczenie usługi gorszej jakości,

- pobieranie opłaty wyższej niż należy,
- molestowanie/szykanowanie podczas świadczenia usługi,
- utrudnianie skorzystania z usługi.

Trzeba jednak pamiętać, że aby móc uznać któreś z powyżej wskazanych działań za dyskryminację, musi być ono związane z jakąś cechą prawnie chronioną – przesłanką dyskryminacji.

Przykład

Wprowadzenie w lokalu gastronomicznym dodatkowej opłaty za tzw. serwis, obowiązującej wszystkie osoby korzystające z usług lokalu, nie będzie dyskryminacją.

Dyskryminacją będzie natomiast doliczanie do rachunku dodatkowej opłaty za serwis tylko osobom cudzoziemskim.

Odpowiedzialność za dyskryminację podmiotu świadczącego usługi

Zgodnie z art. 13 ustawy o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania, osoba, wobec której została złamana zasada równego traktowania, ma prawo do odszkodowania.

Oznacza to, że osoba, która doznała dyskryminacji w dostępie do usług w zakresie uregulowanym ustawą (to znaczy w przypadku dyskryminacji ze względu na płeć, rasę, pochodzenie narodowe lub etniczne) może przed sądem w postępowaniu cywilnym domagać się od podmiotu świadczącego usługi zapłaty odszkodowania. Odszkodowanie to pełni również funkcję zadośćuczynienia za krzywdę doznaną w wyniku dyskryminacji.

Osoba, która wystąpi do sądu z roszczeniem przeciwko podmiotowi świadczącemu usługi, będzie musiała jedynie uprawdopodobnić, że doszło do dyskryminującego zdarzenia.

W praktyce oznacza to, że osoba, która domaga się zapłaty odszkodowania z tytułu dyskryminacji w usługach, może jedynie przedstawić wiarygodny i spójny opis zdarzeń, a pozwany usługodawca będzie zobowiązany wykazać, że do naruszenia zasady równego traktowania nie doszło.

Ponieważ ustawa wdrożeniowa nie zapewnia ochrony przed dyskryminacją w usługach na przykład osobom starszym, osobom LGBT+ czy osobom z niepełnosprawnościami, osoby te będą mogły dochodzić swoich praw przed sądem, korzystając z przepisów o ochronie dóbr osobistych.

Art. 24 kodeksu cywilnego mówi, że ten, czyje dobra osobiste zostaną naruszone, może żądać zaniechania tego działania, dopełnienia czynności potrzebnych do usunięcia skutków naruszenia, w szczególności może żądać przeprosin, a także zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny.

Osoby, które doznały dyskryminacji w dostępie do usług, polegającej na odmowie sprzedaży towaru, mogą także skorzystać z art. 135 kodeksu wykroczeń. Głosi on, że podmiot, który

zajmuje się sprzedażą, ukrywa towar albo odmawia sprzedaży towaru bez uzasadnionej przyczyny, podlega karze grzywny.

Pamiętaj:

- Przepisy prawa wprost zakazują dyskryminacji w usługach.
- Prawo określa 5 form dyskryminacji: dyskryminację bezpośrednią, dyskryminację pośrednią, molestowanie, molestowanie seksualne oraz zachęcanie do dyskryminacji.
- Jako podmiot świadczący usługi odpowiadasz za dyskryminujące działania osób, które zatrudniasz i którym zlecasz wykonywanie zadań (np. osób odpowiedzialnych za obsługę klientów_ek czy osób z firmy ochroniarskiej, z którą współpracujesz).
- Klient_ka, który doznał_a dyskryminacji w dostępie do usług, które świadczysz, może domagać się od Ciebie zapłaty odszkodowania i zadośćuczynienia.

Rozdział 3

Paulina Tota-Stawarczyk (Fundacja Polska Bez Barrier)

Co oznacza dostępność usług?



Kto korzysta na dostępności usług?

Szacuje się, że liczba osób z niepełnosprawnościami w Polsce może wynosić od 4,9 mln do nawet 7,7 mln osób, co stanowi od 12 do 20 procent populacji naszego kraju. W praktyce oznacza to, że nawet co piąty_a klient_ka może być osobą z jakąś niepełnosprawnością. Dodajmy do tego wszystkie inne grupy – nazywane w myśl Ustawy⁶ *osobami ze szczególnymi potrzebami* – czyli osoby starsze lub inne osoby, mające trwale lub czasowo naruszoną sprawność w zakresie mobilności czy percepcji (np. osoby poruszające się przy pomocy kul, chodzików, protez; osoby chore, z trudnościami manualnymi i poznawczymi; osoby z wózkiem dziecięcym, z ciężkim bagażem itp.). Wówczas okaże się, że liczba osób korzystających z *udogodnień* lub po prostu dostępności może być imponująca.

Ten tekst, prezentujący podstawy prawne oraz przykłady dobrych praktyk w zakresie zapewnienia dostępności usług, ma za zadanie **zasygnalizować zagadnienie i uwrażliwić na różnorodność potrzeb i oczekiwań poszczególnych grup klientów i klientek.**

⁶ Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696).

Niepełnosprawność stanowi w tym zakresie jedynie punkt wyjścia do rozważań na temat kompleksowego systemu świadczenia usług dostępnych dla wszystkich, a ich podstawą jest przekonanie, że jedyną cechą wspólną odbiorców_czyn jest ich różnorodność. Świadomość tej różnorodności powinna przekładać się bezpośrednio na świadczone usługi i ich kompleksowość.

Różnorodność jest normą

Różnorodność możliwości fizycznych, sensorycznych i poznawczych poszczególnych osób jest ogromna. Co więcej – jest też zmienna w czasie i zależna od wieku, ogólnej kondycji czy chwilowego samopoczucia. Różnorodność jest więc normą, która powinna być brana pod uwagę na każdym etapie świadczenia usług i kontaktu z klientem_ką.

Podczas bezpośredniej obsługi pomocna może być wiedza, obejmująca podstawowe możliwości, potrzeby i ograniczenia różnych grup użytkowników. Powinna ona przekładać się bezpośrednio na szczegółowe wytyczne dotyczące obsługi klienta, wprowadzane w konkretnych firmach czy instytucjach. W tym zakresie pod uwagę powinny być brane przede wszystkim możliwości fizyczne, sensoryczne oraz psychiczne i intelektualne poszczególnych odbiorców_czyn usług.

- Możliwości fizyczne obejmują zdolność chodzenia, balansowania, chwytania i trzymania przedmiotów, ciągnięcia i pchania, podnoszenia i sięgania.
- Możliwości sensoryczne obejmują zakres doznań zmysłowych: wzroku, słuchu, dotyku czy mowy.
- Możliwości psychiczne i intelektualne obejmują z kolei zdolności poznawcze i interpretacyjne oraz w zakresie uczenia się i zapamiętywania. Ludzie różnią się posiadaną wiedzą, możliwością rozumienia czy analizy informacji, dlatego świadomość ogromnej różnorodności w tym zakresie pozwala na zapewnienie najwyższego poziomu obsługi wszystkich klientów_ek.

Dostępność w przepisach – kto i kiedy musi ją zapewnić?

Dostępność to pojęcie stosowane do opisywania stopnia, w jakim dana usługa (ale też przestrzeń, budynek czy przedmiot) może być używana przez możliwie dużą grupę osób – bez względu na poziom ich sprawności. Podstawowym narzędziem wprowadzania dostępności jest projektowanie uniwersalne, czyli tworzenie usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami nakłada szereg wymagań związanych z dostępnością na część podmiotów świadczących usługi: jednostki sektora finansów publicznych i podmioty finansowane ze

środków publicznych⁷. Podmioty wymienione w Ustawie są zobowiązane do zapewnienia dostępności – spełnienia co najmniej minimalnych wymagań w zakresie architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym i cyfrowym. W przypadku pozostałych usługodawców dostępność nie jest obowiązkiem – wydaje się jednak, że w każdym wypadku powinna być traktowana jako wyraźne zalecenie.

Jednocześnie warto pamiętać, że konieczność zapewnienia dostępności części usług regulowana jest nie tylko przez prawodawstwo polskie, ale również europejskie. Dyrektywa (UE) 2019/882 ws. wymogów dostępności produktów i usług od dnia 28 czerwca 2025 r. nakłada obowiązek zapewnienia dostępności przez podmioty prowadzące działalność komercyjną w określonych sektorach gospodarki (w szczególności z branży IT i komunikacji elektronicznej)⁸. Wprowadza przy tym konieczność powołania organów nadzoru, monitorujących ten proces.

Dyrektywa nie ma zastosowania do mikroprzedsiębiorstw świadczących usługi, jednak wciąż będą one zgodnie z nią zachęcane do zapewnienia pełnej dostępności świadczonych usług.

Dostępność w praktyce – kto, kiedy i jak powinien ją zapewnić?

Prowadzenie życia samodzielnie i przy pełnym włączeniu w społeczeństwo jest jednym z praw gwarantowanych przez Konwencję ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami⁹. Głosi ono, że usługi i urządzenia dla ogółu ludności powinny być dostępne dla osób z niepełnosprawnościami na zasadzie równości z innymi osobami oraz w sposób odpowiadający ich potrzebom¹⁰. Dlatego też odpowiedź na pytanie o to, kto powinien zapewniać dostępność, jest prosta: każdy i każda spośród usługodawców – czyń, niezależnie od tego, czy mowa o usługach komercyjnych czy niekomercyjnych (realizujących społecznie użyteczne cele).

Wbrew pozorom dostępność – poza niezaprzeczalną pożytecznością – może również przełożyć się na realne zyski firmy czy instytucji. Uwzględnianie potrzeb różnych grup klientów – a tym właśnie jest m.in. zapewnienie dostępności – zdecydowanie stanowi drogę do sukcesu. Warto pamiętać, że im bardziej dostępne są usługi, tym więcej osób z nich

⁷ Jeśli masz wątpliwość, czy Twoja instytucja jest zobowiązana Ustawą do zapewnienia dostępności, zajrzyj do poradnika *Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności?*, dostępnego na stronie https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/86764/ustawa_o_dostepnosci_poradnik.pdf.

⁸ Wymagane będzie zapewnienia dostępności: usługi telefonii, usług umożliwiających dostęp do audiowizualnych usług medialnych, niektórych elementów usług lotniczego, autobusowego, kolejowego i wodnego transportu pasażerskiego (takich jak strony internetowe, usługi oparte na urządzeniach mobilnych, bilety elektroniczne, dostarczanie informacji itp.), bankowości detalicznej, książek elektronicznych, handlu elektronicznego (do którego w myśl przepisów unijnych zaliczane są serwisy informacyjne – np. internetowe strony informacyjne, sprzedaż – książek, usług finansowych, usług turystycznych itp., reklamy, usługi świadczone w ramach wolnych zawodów, usługi rozrywkowe, podstawowe usługi pośrednictwa – dostęp do Internetu, przekaz i hosting informacji, darmowe usługi finansowane z reklam, przez sponsorów itp.), odbioru zgłoszeń alarmowych kierowanych pod jednolity europejski numer „112”.

⁹ Ratyfikowaną przez Polskę w 2012 r.

¹⁰ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. – artykuł 19.

skorzysta – różnych, nie tylko osób z niepełnosprawnościami czy o szczególnych potrzebach. Próba odpowiedzi na różnorodność oczekiwań i potrzeb klientów_ek zawsze prowadzi do poszerzenia oferty, a ta przekłada się na potencjalny sukces firmy czy instytucji.

Do czego więc sprowadza się dostępność usług? Mają na nią wpływ różne czynniki. W przypadku usług świadczonych bezpośrednio podstawową kwestią jest zapewnienie możliwości **wejścia i poruszania się po budynku** (także – skorzystania z toalety, jeśli znajduje się w instytucji) i **wygodnej obsługi**. W tym zakresie kluczowe będą: wejścia bez zmian wysokości lub wyposażone w pochylnie/najazdy, odpowiednio szerokie drzwi, korytarze i przejścia, zapewnienie kontrastu kluczowych elementów – drzwi wejściowych czy lad i kontuarów obsługi, możliwość swobodnego pokonywania zmian wysokości oraz wizualna i dotykowa informacja o ewentualnych przeszkodach. W porze zimowej to także zadbanie o odśnieżenie ciągów pieszych i podjazdów prowadzących do budynku¹¹.

W przypadku usług świadczonych zdalnie konieczne jest z kolei **zapewnienie dostępności stron, platform internetowych i aplikacji** (ich zgodności z wytycznymi WCAG 2.1.) oraz możliwości komunikacji za pomocą różnych kanałów: formularzy kontaktowych i wiadomości e-mail, wiadomości sms, telefonu i wideorozmowy (również z tłumaczem PJM). Ułatwieniem mogą być też funkcje czatu na żywo lub, ewentualnie, chatboty¹².

Niezależnie od tego, czy usługi realizowane są stacjonarnie czy zdalnie, ważne jest też wypracowanie jasnych zasad obsługi klienta i szkolenie pracowników w zakresie obsługi klientów_ek o różnych potrzebach. Bezpośredni kontakt i obsługa klienta_ki z niepełnosprawnością, świadczona na najwyższym poziomie, może początkowo stanowić wyzwanie, warto więc wypracować **procedury postępowania**.

Co robić, a czego unikać, czyli trzy podstawowe zasady, które działają zawsze i wszędzie:

1. Przede wszystkim **osoba z niepełnosprawnością jest po prostu klientem_ką** i tak należy ją/jego traktować. Niepełnosprawność nie jest ani jedyną, ani najważniejszą cechą danej osoby – czasem może oznaczać jedynie inny od tego, do którego jesteśmy przyzwyczajeni, sposób poruszania się, porozumiewania lub odbierania rzeczywistości. Żaden sposób nie jest jednak gorszy od pozostałych.
2. Formułując komunikaty czy informacje skierowane do klientów_ek lub mówiące o nich (również – wewnętrzne, skierowane do pracowników_czek), należy mówić/pisać **zawsze o osobach z niepełnosprawnością lub osobach z niepełnosprawnościami**. Nigdy nie o *kalekach, inwalidach, utomnych, upośledzonych* ani nawet *osobach niepełnosprawnych*. Język kształtuje rzeczywistość, a to, w jaki sposób zwracamy się do kogoś lub o kimś

¹¹ Więcej informacji o dostępności budynków znajdziesz w dokumencie Standardy dostępności architektonicznej oraz na stronie Budowlane ABC w zakładce Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami.

¹² W kwestii dostępności cyfrowej można stosować na przykład wytyczne Standardów dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy.

mówimy, może mieć ogromne znaczenie.

Jednocześnie nigdy nie należy używać określeń *normalny/normalna* w odniesieniu do osób bez doświadczenia niepełnosprawności. Takie określenia wprost prowadzą do utrwalania negatywnych stereotypów, związanych z jakimś rodzajem *odstępstw od normy* w przypadku osób z niepełnosprawnościami. Warto zawsze pamiętać, że niepełnosprawności są bardziej rozpowszechnione, niż może się wydawać, więc określanie ich jako nietypowych lub *nienormalnych* może być zarówno mylące, jak i dyskryminujące. Co więcej, wielu niepełnosprawności nie widać, niektóre kwestie czasem nie są oczywiste, a zakres *normalności* – niedefiniowalny. Ludzie są różni i mają różne potrzeby, a sama różnorodność jest normą.

Podmiotowe traktowanie i pełen szacunek dla każdej osoby korzystającej z usług firmy czy instytucji są obligatoryjne. W przypadku wątpliwości nigdy nie należy domyślać się, czy klient_ka jest osobą z niepełnosprawnością. Nie ma to znaczenia, a rolą osób świadczących usługi nie jest stawianie diagnozy. Nie należy też zakładać, że wszystkie osoby z niepełnosprawnościami będą chciały, oczekiwały i potrzebowały pomocy, a jeśli nawet tak będzie, prawdopodobnie każda z nich będzie oczekiwała pomocy w nieco innym zakresie. Zawsze natomiast można zapytać **czy pomóc?**, a jeśli tak – **jak pomóc?**. Jeśli dana osoba będzie chciała skorzystać z jakiejś formy wsparcia, wyjaśni, na czym powinna ona polegać. Jeśli nie, po prostu odmówi. Nie należy bać się ani pytania, ani odmowy. Świadome, indywidualne podejście sprawdza się zawsze. W każdym przypadku należy unikać stereotypów i generalizowania, nie bać się zadawania pytań i traktować każdą osobę podmiotowo, pamiętając, że wszelkie uogólnienia mogą być szkodliwe i dyskryminujące.

Należy pamiętać również, że klient_ka z niepełnosprawnością, nawet jeśli odwiedza punkt obsługi w towarzystwie, musi zawsze być w centrum uwagi: należy się zwracać bezpośrednio do niej lub niego, to bowiem on lub ona korzysta z konkretnych usług i samodzielnie podejmuje wszystkie decyzje. Nie należy też nigdy zakładać, że towarzysz_ka jest osobą asystującą.

Pamiętaj:

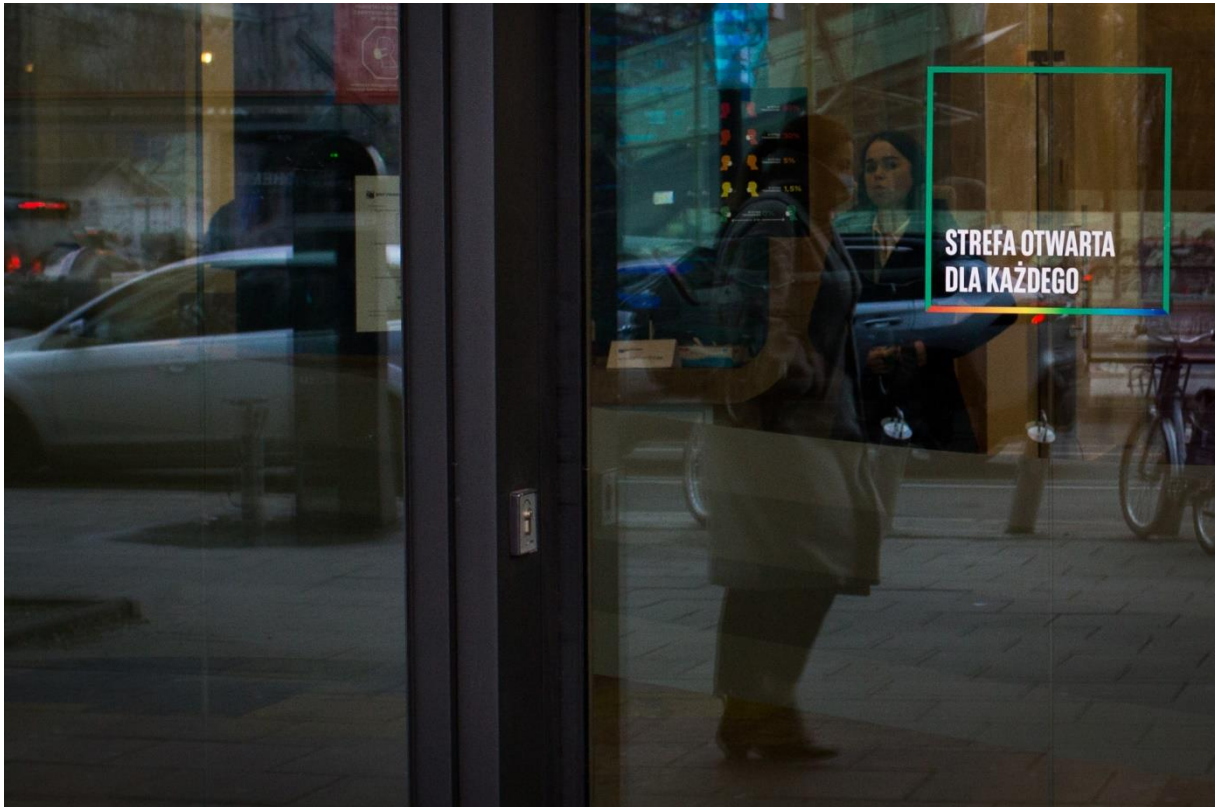
- Ludzie są różni i mają różne potrzeby, a różnorodność jest normą.
- Ustawa o zapewnianiu dostępności nakłada szereg wymagań związanych z dostępnością na część podmiotów świadczących usługi: jednostki sektora finansów publicznych i podmioty finansowane ze środków publicznych. Są one zobowiązane do zapewnienia dostępności co najmniej w zakresie architektonicznym, informacyjno-komunikacyjnym i cyfrowym.
- Od 28.06.2025 r. wejdzie w życie obowiązek zapewnienia dostępności przez podmioty prowadzące działalność komercyjną w określonych sektorach gospodarki (w szczególności z branży IT i komunikacji elektronicznej). Jeśli dotyczy to także Twojej branży, wprowadzanie zasad dostępności warto zacząć już teraz.

- Podczas świadczenia usług pamiętaj, że osoba z niepełnosprawnością jest po prostu klientem_ką i tak należy ją/jego traktować. Niepełnosprawność nie jest ani jedyną, ani najważniejszą cechą danej osoby.
- Każdego klienta i każdą klientkę traktuj podmiotowo, niezależnie od jego/jej (niepełno)sprawności. W komunikacji z klientami_kami i wypowiedziach o nich używaj określeń neutralnych, niestygmatyzujących.
- Unikaj stereotypów i generalizowania, nie bój się zadawania pytań i pamiętaj, że wszelkie uogólnienia mogą być szkodliwe i dyskryminujące.

Rozdział 4

Katarzyna Bogatko (Polskie Towarzystwo Prawa Antydyskryminacyjnego)

Jak w praktyce przeciwdziałać dyskryminacji w usługach?



Dokument określający zasady równego traktowania i niedyskryminacji w usługach

Pierwszym krokiem w przeciwdziałaniu dyskryminacji może być określenie jasnych zasad związanych z równym traktowaniem, którymi kieruje się podmiot świadczący usługi w swojej codziennej działalności. Zasady te mogą zostać spisane w formie dokumentu, nazwanego na przykład Kodeksem Równego Traktowania, Kodeksem Etyki Świadczenia Usług czy Polityką Równościową Firmy. Treść takiego dokumentu powinna być udostępniana osobom korzystającym z usług, dla których jest to jasny komunikat, że dany podmiot jest przyjazny i otwarty oraz szanuje wszystkich swoich klientów_ki.

Niezwykle istotne jest również monitorowanie, czy przyjęte zasady są stosowane w praktyce. Można to robić, określając sposoby zgłaszania przez osoby korzystające z usług ewentualnych przypadków łamania zasad równego traktowania oraz wyznaczając standardy reagowania na zgłoszone przypadki dyskryminacji. Dzięki temu możemy sprawdzać na przykład, czy wszyscy nasi klienci_tki są traktowani_e z należyтым szacunkiem i poszanowaniem godności niezależnie od płci, koloru skóry, pochodzenia, orientacji seksualnej, tożsamości płciowej, stopnia sprawności czy wieku.

W dokumencie polityki równościowej podmiot świadczący usługi może zawrzeć zobowiązanie do¹³:

- równego traktowania osób korzystających z usług,
- uwzględniania, w miarę możliwości, szczególnych potrzeb osób korzystających z usług,
- usuwania barier, które mogą utrudniać równy dostęp do świadczonych usług,
- monitorowania i reagowania na wszelkie przejawy dyskryminacji,
- szkolenia personelu w zakresie zapobiegania dyskryminacji w dostępie do usług,
- wyciągania konsekwencji wobec osób zatrudnionych, nieprzestrzegających zasad równego traktowania klientów_ek.

Przyjęcie dokumentu określającego politykę równościową wiąże się też z szeregiem korzyści dla samego podmiotu świadczącego usługi. Firma czy instytucja może bowiem¹⁴:

- kształtować pozytywny wizerunek wśród odbiorców_czyń usług,
- osiągnąć wzrost zaufania i zainteresowania wśród osób korzystających z usług,
- utrzymywać przyjazne relacje z otoczeniem,
- zdobyć przewagę konkurencyjną,
- chronić się przed ewentualnymi sankcjami,
- kształtować pozytywny wizerunek wśród osób zatrudnionych,
- pozyskiwać najlepszy personel.

Opracowanie i wdrożenie zasad równego traktowania w zatrudnieniu

Podmiot świadczący usługi to przeważnie także podmiot zatrudniający, dlatego określenie i wdrożenie zasad równego traktowania w usługach powinno iść w parze z działaniami podjętymi na rzecz przeciwdziałania dyskryminacji w obszarze zatrudnienia. Równe traktowanie personelu i przeciwdziałanie dyskryminacji w miejscu pracy to obowiązek wynikający z przepisów prawa, zgodnie z którymi pracodawca jest zobowiązany przeciwdziałać dyskryminacji w zatrudnieniu, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, a także ze względu na zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony albo w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy.

Pomimo tego, że przepisy prawa nie precyzują, jak dokładnie ma wyglądać realizowanie tego obowiązku przez pracodawcę, w orzecznictwie podkreśla się, że obowiązek ten należy realizować w sposób efektywny.

¹³ Więcej o tym, jak może wyglądać treść przyjętego dokumentu, znajdziesz w Inspiratorze równościowym. Poradniku dla usługodawców warszawskich z zakresu prawa i polityki antydyskryminacyjnej - dostęp online: [link do PDF](#).

¹⁴ Ibidem.

Dobłą praktyką będzie między innymi wdrażanie wewnętrznych antydyskryminacyjnych procedur określających:

- listę zachowań zabronionych w miejscu pracy,
- definicje dyskryminacji i mobbingu,
- procedurę składania skargi dotyczącej naruszeń zasady równego traktowania (do kogo i w jakiej formie składa się skargę),
- procedurę rozpatrywania skargi (kto rozpatruje skargę, w jakim składzie, w jakim terminie),
- zasady postępowania wyjaśniającego (posiedzenia komisji, przesłuchania świadków, sporządzanie protokołów ze spotkań),
- sposoby rozwiązania sporu, konsekwencje wobec osób, które dopuściły się zakazanych zachowań.

Ponadto, koniecznym elementem przeciwdziałania dyskryminacji w zatrudnieniu jest podnoszenie świadomości osób zatrudnionych na temat dyskryminacji. Dobłą praktyką w tym zakresie będzie przeprowadzanie cyklicznych szkoleń dotyczących problematyki występowania i zwalczania zjawiska dyskryminacji.

*„Uważam, że w obecnych czasach na pracodawcach leży szczególna odpowiedzialność. To my, w naszych firmach, obserwując relacje międzyludzkie, odpowiadamy za to, w jakiej zaproponowanej przez nas atmosferze one się układają. Czy nasz pracownik/pracowniczka, niezależnie od pochodzenia, płci, orientacji, będzie się czuł/czuła w strukturze firmy bezpiecznie i sobą? Czy jej/jego autonomiczna, niepowtarzalna tożsamość rozkwitnie w naszej firmie i wraz z innymi zatrudnionymi osobami stworzy zespół, który będzie silny różnorodnością i szacunkiem do każdego? Poczucie bezpieczeństwa to baza i ramy każdej grupy. Dlatego w Kulturalnej od lat wszyscy szkolimy się w temacie dyskryminacji, niezależnie od zajmowanego stanowiska. Wszyscy jesteśmy po prostu ludźmi i poza wszelką hierarchią należy nam się szacunek i prawo do bycia sobą. **Pracujemy w usługach. Nasza wiedza i świadomość przekłada się bezpośrednio na pracę z klientem/klientką. Z naszych usług korzystają przecież tak różni ludzie, to niezwykle ważne, by zespół każdą osobę traktował tak samo jak siebie, z szacunkiem, bez uprzedzeń.***

Gdy pokażemy pracownikom/pracowniczkom, że w naszej firmie obowiązuje jedna naczelna, nienaruszalna zasada, jaką jest szacunek do drugiego człowieka, która obowiązuje wszystkich bez wyjątku, pojawi się zaufanie, poczucie bezpieczeństwa i przynależności oraz chęć działania na korzyść tej wspólnoty. Szkolenia antydyskryminacyjne to narzędzie w dbaniu o moją wspólnotę, jaką jest Kulturalna” – Agnieszka Łabuszewska, właścicielka Kulturalnej.

Uwzględnianie szczególnych potrzeb osób korzystających z usług

Firmy i instytucje, które chcą wdrażać zasady równego traktowania oraz przeciwdziałać dyskryminacji, szczególną uwagę powinny zwrócić także na kwestie zapewnienia równego dostępu do usług, które świadczą. Mogą to zrobić, uwzględniając szczególne potrzeby swoich klientów_ek.

Przykład

Wprowadzanie w sklepach i sieciach handlowych w ramach akcji „Ciche godziny” zainicjowanej przez Fundację JiM udogodnień uwzględniających szczególne potrzeby osób w spektrum autyzmu. Udogodnienia te polegają na: zmniejszeniu natężenia światła i dźwięku, które mogą powodować znaczny dyskomfort u osób w spektrum, wprowadzaniu kas pierwszeństwa oraz stworzeniu mapki placówki uwzględniającej warunki panujące w lokalu, takie jak hałas, zapachy, temperatura czy wzmożony ruch, których nie można ograniczyć.

„Ciche godziny” obejmują ponad 2000 sklepów w całej Polsce, w tym wszystkie sklepy sieci: LIDL, Stokrotka, Aldi, Empik, galerie handlowe i instytucje, jak Centrum Nauki EC1 czy Centrum Nauki Kopernik. Głównym założeniem tej akcji jest zwiększenie świadomości na temat neuroróżnorodności. Według badań Fundacji JiM ponad 50% osób autystycznych unika wyjścia z domu ze względu na stres, a zakupy są dla nich negatywnym doświadczeniem. Dostosowanie sklepów do ich potrzeb zwraca uwagę na to, jak niewielkie zmiany mogą się przyczynić do poprawy jakości ich życia. Sklepy otrzymują wsparcie merytoryczne – co zmienić i jak przeorganizować przestrzeń. Dzięki temu dają realne wsparcie osobom w spektrum” – Małgorzata Grobelna, Przedstawicielka ds. Rzecznictwa Fundacji JiM.

Inne dobre praktyki uwzględniające szczególne potrzeby klientów_ek z podziałem na przesłanki:

Płeć/rodzicielstwo:

- wydzielone bezpieczne miejsca zabaw dla dzieci,
- pokoje dla osób z dziećmi wyposażone w przewijak, mikrofalówkę czy fotel do karmienia piersią,
- bezpieczne pokoje hotelowe tylko dla kobiet, znajdujące się przy windzie lub wyjściu.

Wiek:

- bilety wstępu ze zniżką dla seniorów_ek np. na wydarzenia kulturalne (np. wystawy, koncerty, spektakle teatralne),
- stosowanie przywoływaczy – przycisków, za pomocą których można poprosić obsługę o pomoc,
- udogodnienia dla dzieci, np. krzeselka do karmienia, toalety dostosowane do wzrostu dzieci, strefy zabaw.

Niepełnosprawność:

- etykiety na opakowaniach produktów pisane alfabetem Braille’a,
- odpowiednie ustawienie wyposażenia lokalu (np. rozstawienie i wysokość stolików) pozwalające na swobodne poruszanie się osób na wózkach,
- pętle indukcyjne np. przy kasach w sklepie czy okienkach w urzędzie,
- tablica do pisania przy kasie dla osób niesłyszących, która umożliwia napisanie zamówienia.

Tożsamość płciowa/orientacja seksualna:

- neutralne płciowo przymierzalnie i toalety,
- możliwość używania wybranego przez siebie imienia przez osoby niebinarne i transpłciowe, np. na kartach kredytowych.

Pochodzenie narodowe/etniczne:

- menu w języku angielskim,
- obsługa w języku angielskim,
- audioprzewodniki w różnych językach.

Inicjowanie oraz angażowanie się w działania na rzecz osób zagrożonych dyskryminacją

Dobre praktyki w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji mogą też polegać na zaangażowaniu podmiotów świadczących usługi w różnego typu działania na rzecz grup zagrożonych dyskryminacją.

Działania te mogą polegać na:

- angażowaniu się w działania organizacji pozarządowych wspierających grupy dyskryminowane,
- reagowaniu na wszelkie przejawy dyskryminacji w usługach oraz wyrażaniu solidarności z osobami, które doświadczają dyskryminacji,
- udziale w kampaniach społecznych mających na celu kształtowanie postaw otwartości wobec różnych grup mniejszościowych,
- włączaniu perspektywy równościowej w kampanie reklamowe, na przykład angażowaniu do reklam osób z grup narażonych na dyskryminację.

Przykład

Działalność Klubokawiarni Chmury na rzecz osób w kryzysie bezdomności.

W trakcie pandemii klubokawiarnia zaangażowała się w działania Fundacji Serce Miasta polegające na pomocy osobom z kryzysie bezdomności. W chwili wprowadzenia największych obostrzeń związanych z izolacją społeczną, Chmury wraz z Fundacją zorganizowały na podwórku przy ulicy 11 listopada w Warszawie dystrybucję ciepłych posiłków i napojów, z których dziennie korzystało około 300 osób.

*„Ogłoszenie lockdownu było dla nas hamulcem ręcznym, gwałtownym zatrzymaniem praktycznie wszystkich naszych klubowych aktywności. Pojawienie się Serca Miasta na podwórku było impulsem, który skanalizował taką naszą codzienną, wypracowaną przez lata energię. To nie była jakaś zaplanowana, strategiczna koncepcja „ocieplenia wizerunku”. Zaczęliśmy od rozklejania plakatów w okolicy, informowania poprzez nasze kanały social mediowe o możliwości zostawiania w Chmurach produktów spożywczych, artykułów higienicznych itp., żeby w relatywnie krótkim czasie zorganizować kuchnię, miejsce do sortowania ubrań i przygotowywania paczek dla potrzebujących, a to wszystko dzięki bezinteresowności pracowników i przyjaciół klubu. Wydaje mi się, że ta niecodzienna, ciężka dla wielu, sytuacja lockdownu wyzwoliła pokłady empatii i bezinteresownego działania. **Taka współpraca na linii podmiot komercyjny – fundacja może z powodzeniem działać***

i w efektywny sposób pomagać ludziom wykluczonym. To też wystanie takiego fajnego sygnału w świat, na który odpowiedziały setki osób, które niemal codziennie przywożą na podwórko ubrania, jedzenie, środki higieniczne itd. – Łukasz Milej, menedżer klubokawiarni Chmury.

Duże znaczenie mają także działania instytucji oraz firm w zakresie włączania oraz wyrażanie solidarności i wsparcia z grupami zagrożonymi dyskryminacją i wykluczeniem.

Przykład

Projekt Banku BNP Paribas „Strefa otwarta dla każdego”, wyrażający solidarność ze społecznością LGBT+ oraz dezaprobatę dla jakiegokolwiek dyskryminacji, także ze względu na tożsamość i orientację seksualną. Projekt polegał na oznaczeniu oddziałów banku ramką z tęczaowym motywem – symbolem społeczności LGBT+, będącym wyrazem tego, że każda osoba korzystająca z usług banku jest traktowana z szacunkiem i poszanowaniem godności, bez względu na jej płeć, wiek, kolor skóry, niepełnosprawność, tożsamość płciową czy orientację seksualną.

*„Różnorodność i włączenie jest wpisane w DNA Banku BNP Paribas, a także Grupy BNP Paribas, której jesteśmy częścią. Jest to bardzo ważny aspekt naszej codziennej działalności. **Jako organizacja odpowiedzialna społecznie, chcemy wspierać tych, których głos jest słabiej słyszalny, a przy okazji budować przewagę biznesową.** Nasze działania na rzecz D&I¹⁵ prowadzimy spójnie w trzech obszarach: w odniesieniu do naszych pracowników_czek, klientów_ek i otoczenia społecznego, również w społecznościach lokalnych.*

Wspieramy także oddolne inicjatywy takie jak: działania sieci pracowniczych (Kobiety zmieniające BNP Paribas; Tato, masz to jak w banku; BNP Paribas PRIDE Poland). Bazą tworzenia różnorodnego środowiska pracy jest zapobieganie dyskryminacji i na to uwrażliwiamy pracowników poprzez szkolenia, tworzenie polityk, procedur, usprawnień budujących dostępność naszych usług jako banku i jako pracodawcy” – Małgorzata Petru, Ekspertka ds. Zarządzania Karierą, Diversity Officer w Banku BNP Paribas.

Pamiętaj:

- Pierwszym krokiem do przeciwdziałania dyskryminacji może być określenie i spisanie jasnych zasad związanych z równym traktowaniem, którymi kierujesz się jako podmiot świadczący usługi.
- Jako pracodawca musisz też zadbać o obszar zatrudnienia – wdrażaj wewnętrzne procedury antydyskryminacyjne oraz zapewnij osobom zatrudnionym dostęp do szkoleń antydyskryminacyjnych.
- Poznaj i staraj się uwzględniać szczególne potrzeby swoich klientów_ek.

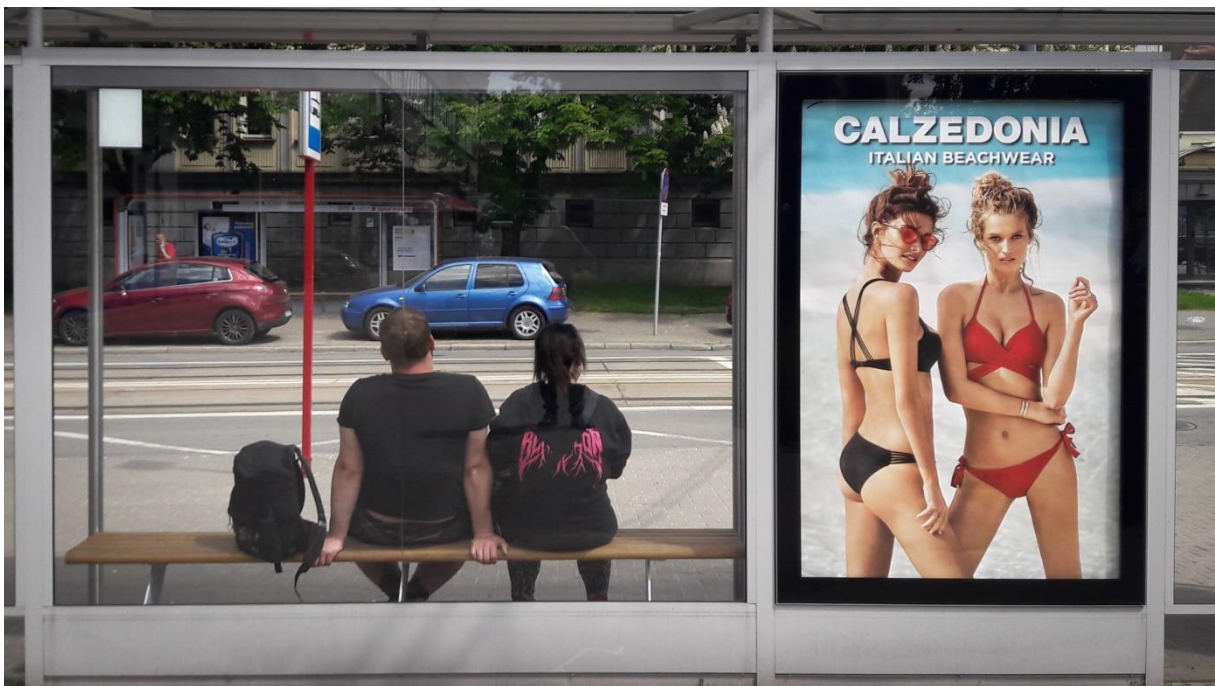
¹⁵ D&I to skrót od słów *diversity and inclusion* (po polsku różnorodność i włączanie), używany w celu określenia strategii, polityki czy programów, jakie wdrażają firmy/organizacje w celu tworzenia przyjaznych miejsc pracy oraz wyrównywania szans osób zatrudnionych przeciwdziałaniem dyskryminacji.

- Twój sprzeciw wobec dyskryminujących praktyk oraz solidarność z osobami doświadczającymi dyskryminacji ma ogromne znaczenie. Wpływa na kształtowanie postaw i budowanie otwartego społeczeństwa.
- Jako podmiot otwarty i szanujący wszystkich klientów_ki budujesz też pozytywny wizerunek oraz wmacniasz swoją pozycję w branży/sektorze.

Rozdział 5

Lena Rogowska-Lewandowska (Fundacja Kultury Dialogu)

Język i jego rola w przeciwdziałaniu dyskryminacji w usługach. Jak mówić i pisać, aby nie dyskryminować w dostępie do usług?



Język kształtuje rzeczywistość

Wyobraźmy sobie takie ogłoszenie:

Wygraj romantyczny wyjazd dla dwojga:

dzień w gabinecie piękności dla niej i jazda off-roadowa dla niego.

W ogłoszeniu tym ukrytych jest wiele założeń, m.in.:

- kobiety lubią spędzać cały dzień w gabinecie piękności,
- mężczyźni lubią jazdę off-roadową,
- para to związek kobiety i mężczyzny,
- mężczyzna jest osobą widzącą.

Język mówi czasami więcej niż chcielibyśmy powiedzieć. Zdradza nasze głębokie przeświadczenia, założenia, uprzedzenia, stereotypy. Czasami, nie mając wcale złej woli, używamy słów czy wyrażeń, które niosą ze sobą obraźliwe znaczenia. W szczególności dotyczy to słów opisujących ludzkie tożsamości – pochodzenie, stopień sprawności, płęć,

orientację seksualną. Język może przypisywać grupom różne cechy, wykluczać, stygmatyzować. Język nie tylko opisuje rzeczywistość, ale też wpływa na sposób, w jaki ją odbieramy, a nawet ją kształtuje. Np. różne języki różnie określają granicę między kolorami w widmie światła widzialnego (np. to, gdzie widzimy przejście niebieskiego w zielony) i w zależności od tego, jakim językiem mówisz, będziesz przeliczać różnicę między kolorami lub nie dostrzegać jej¹⁶. Kiedy gra o takich samych zasadach będzie się nazywała „Grą w Wall Street” lub „Grą w budowanie społeczności”, ludzie będą się zachowywali w rozgrywkach inaczej¹⁷.

Język jest jednocześnie tworem żywym i sztucznym. Żywym – bo się zmienia. Sztucznym – bo nie ma słów „naturalnych”, każde słowo w pewnym momencie zostało wymyślone i prawdopodobnie przez jakiś czas brzmiało dziwnie.

To, w jaki sposób mówimy i piszemy, ma znaczenie – kształtuje nasz wizerunek (firmy, instytucji, organizacji), ale też może wzmacniać podmiotowość różnych grup lub – w skrajnych wypadkach – dehumanizować.

Język równościowy, zwany też językiem włączającym, zbiera reguły pomagające mówić lepiej: precyzyjniej, z szacunkiem, bez obrażania, wykluczania i przypisywania różnych cech. Reguły polskiego języka równościowego są podobne do reguł angielskiego języka równościowego czy francuskiego języka równościowego – jednak każdy narodowy język równościowy ma swoją specyfikę i jest osadzony w lokalnym kontekście. Artykuł ten skupia się na języku polskim.

Język równościowy to nie tylko nieużywanie obraźliwych, nienawistnych słów, ale też dbanie o to, by język naprawiał nierówności:

- mówienie z szacunkiem o wszystkich grupach,
- niepowielanie krzywdzących stereotypów,
- dbanie o odzwierciedlanie różnorodnej rzeczywistości.

Jak pisać i mówić o usługach, żeby nikogo nie dyskryminować?

Pisz prosto

Język polski to jeden z najtrudniejszych języków świata. Mamy dużo przypadków, skomplikowaną odmianę czasowników i liczebników, różne rodzaje gramatyczne, liczne reguły i jeszcze więcej wyjątków od reguł. W szkole podstawowej uczymy się pisać długie, wielokrotnie złożone zdania i używać trudnych wyrazów, żeby popisać się elokwencją.

Ale jeśli zależy nam na komunikatywności, jasności, otwartości – warto mówić i pisać jak najprościej, czyli używać krótkich zdań i ogólnie zrozumiałych słów. Przekładać formuły

¹⁶ Robert M. Sapolsky (2021), *Zachowuj się. Jak biologia wydobywa z nas to, co najgorsze, i to, co najlepsze*, Warszawa: Media Rodzina.

¹⁷ Liberman, Varda & Samuels, Steven & Ross, Lee. (2004). The Name of the Game: Predictive Power of Reputations versus Situational Labels in Determining Prisoner's Dilemma Game Moves. *Personality & social psychology bulletin*. 30. 1175-85.

z „informatycznego”, „prawnego”, „księgowego” na język codzienny. Prosty, przyjazny, dostępny język ułatwia rozumienie. Długie, zagmatwane formułki sprawiają, że osoby je czytające mogą się poczuć gorsze, głupsze, wykluczone. Niejasny przekaz budzi też frustrację (królują w tym instrukcje obsługi) i nieufność (tu prym wiodą regulaminowe klauzule).

Coraz więcej instytucji prywatnych i publicznych zaczyna dbać o jasność komunikacji. Powstają poradniki i standardy prostego języka. Warto zajrzeć do Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego¹⁸ i sprawdzić jasność swojego tekstu np. w Jasnopisie¹⁹ czy aplikacji Logios²⁰.

Nie redukuj osób do jednej cechy

Tożsamość każdej osoby składa się z wielu cech. Ale są takie grupy, które społecznie są postrzegane tylko przez pryzmat jednej cechy. Takie widzenie jest niebezpieczne, bo dehumanizuje. „Niepełnosprawni”, „bezrobotni”, „bezdumni”, „narkomani”, „alkoholicy”, „biedni” – każde z tych słów redukuje osoby nimi określane do jednego wymiaru. Sprawia, że nie widać ich emocji, aspiracji, marzeń. Oczywiście nie da się za każdym razem opowiadać całej historii człowieka. Ale można dodać jedno słowo – osoba: „osoba z niepełnosprawnością”, „osoba bezrobotna”, „osoba uzależniona od narkotyków”, „osoba w kryzysie bezdomności”.

Stosuj feminatywy i neutratywy

Na początek ćwiczenie:

Wyobraź sobie prawdziwego lidera. Wyobraź sobie, że stoi pewnie na scenie, w świetle reflektorów, w ręku trzyma mikrofon.

Zapewne w twoim wyobrażeniu na scenie stał mężczyzna.

Język polski jest androcentryczny – tzn. nie traktuje w równy sposób różnych rodzajów. Pozwala na używanie rzeczowników męskoosobowych jako form ogólnych: „przedstawiciele handlowi”, „klienci”. Pozwala też na stosowanie form męskich (w opisach, poleceniach, instrukcjach) bez względu na płeć osoby opisywanej lub tej, do której się zwracamy. Rodzaj męski traktowany jest jako uniwersalny. Jednak, jak zobaczyliśmy w przykładzie z liderem, nasz mózg nie odbiera go jako uniwersalnego. W wyobrażeniach zawsze pojawiają się konkrety – w tym wypadku mężczyzna.

W zaproszeniach („Zostań klientem naszego salonu”), ankietach („Skąd dowiedziałeś się o naszej usłudze?”), w nazwach stanowisk („Kierownik”) nie widać kobiet ani osób niebinarnych²¹. Formy żeńskie i neutralne są też często nieobecne w różnych edytorach tekstu lub aplikacjach. Proponowane tam są domyślnie męskie formy czasownikowe, żeńskie zmieniane są automatycznie na męskie albo podkreślane jako niepoprawne. Jak

¹⁸ ppp.uni.wroc.pl (dostęp 29.11.2021).

¹⁹ jasnopis.pl (dostęp 29.11.2021).

²⁰ <https://dozabawy.logios.do/dev/>.

²¹ Osoby niebinarne to osoby, które nie są ani kobietami ani mężczyznami.

pokazują badania, takie traktowanie kobiet w języku przekłada się na silniejszą społeczną podległość kobiet. Osoby niebinarne są wtedy z kolei zupełnie niewidoczne.

Zadbaniu o większą obecność kobiet w języku sprzyjają feminatywy, czyli żeńskie końcówki. Feminatywy są poprawne i należy ich używać. Co więcej, powszechnie używano ich w Polsce już na początku XX wieku. Mówią o tym zarówno autorytety naukowe – Rada Języka Polskiego przy Polskiej Akademii Nauk²², jak i osoby działające na rzecz równości płci. Argumenty za użyciem feminatywów dotyczą zarówno kwestii poprawności językowej, jak i kwestii równościowych. Najwięcej dyskusji wywołują żeńskie formy zawodów i stanowisk o wysokim prestiżu. Nikt nie oburza się na takie słowa jak „pielęgniarka”, „sprzątaczką”, „szatniarka”, ale już takie słowa jak „laureatka”, „dyrektorka”, „profesorka” budzą opór części społeczeństwa.

Zadbaniu o większą obecność osób niebinarnych sprzyjają neutratywy, czyli słowa neutralne płciowo²³. Używanie języka neutralnego płciowo pozwala także unikać słów, które można interpretować dyskryminująco lub poniżająco, ponieważ sugerują wyższość jednej płci nad drugą. Język neutralny płciowo jest też pomocny, kiedy zwracamy się do osób różnych płci: „Szanowni Państwo” zamiast „Panie i Panowie”.

Stosowanie neutratywów jest stosunkowo nowym zjawiskiem w języku polskim. Wciąż powstają nowe propozycje rozmaitych słów i odmian. Jeśli zatem nie jesteśmy pewni, w jaki sposób mówić i pisać neutralnie płciowo, warto korzystać z propozycji zamieszczonych na stronie www.zaimki.pl.

Pochodzenie

Różne wyrażenia, które dawniej odbierane były jako neutralne, obecnie mogą być odbierane jako bardzo krzywdzące. Znajdują się wśród nich określenia dotyczące pochodzenia etnicznego, w szczególności słowo „Murzyn”, które w opinii Rady Języka Polskiego przy PAN jest obciążone złymi skojarzeniami oraz archaiczne i nie należy go używać²⁴. Warto pamiętać, że słowo to nie określa ani narodowości, ani pochodzenia etnicznego, tylko kolor skóry. Opisuując człowieka, powinniśmy się odnosić do koloru skóry (podobnie jak do innych cech, takich jak kolor włosów, oczu czy typ budowy) tylko wtedy, gdy ma to znaczenie. Można wtedy użyć takich słów jak „czarny”, „czarnoskóry”, „ciemnoskóry”. W innym wypadku można przywołać miejsce pochodzenia osoby – „Kenijka”, „Francuz”, „Polka”.

Na to, jakie słowo uznawane jest za poprawne, a jakie za obraźliwe, w dużej mierze wpływa kontekst społeczno-historyczny. Dlatego mówiąc o osobach pochodzących z Azji lub z obu Ameryk, nie należy używać takich słów jak „żółci” (ani tym bardziej „skośnoocy”) lub

²² Stanowisko Rady Języka Polskiego przy Prezydium PAN w sprawie żeńskich form nazw zawodów i tytułów (25 XI 2019 r.) – dostęp online: [link do strony](#) (dostęp 29.11.2021).

²³ zaimki.pl (dostęp 29.11.2021).

²⁴ Stanowisko Rady Języka Polskiego na temat użycia słów „Murzyn” i „Murzynka” – dostęp online: [link do strony](#) (dostęp 29.11.2021).

„czerwonoskórzy”. Mówiąc o osobach pochodzących z Azji, lepiej wskazać konkretny kraj pochodzenia lub narodowość, a jeśli ich nie znamy, można użyć słowa „Azjaci”.

Mówiąc o osobach pochodzących etnicznie z obu Ameryk, należy używać określenia „rdzenni Amerykanie”.

Niepełnosprawności

Nie należy używać krzywdzących określeń, takich jak: „inwalida”, „kaleka”, „upośledzony”, „głuchoniemy”²⁵, „niepełnosprawny”.

Nie należy używać określeń żargonowych i eufemistycznych, takich jak: „przykuty do wózka”, „inwalida na wózku”, „sprawny inaczej”.

Należy używać takich określeń jak: „osoba z niepełnosprawnością”, „osoba z niepełnosprawnością ruchową”, „osoba z niepełnosprawnością intelektualną”, „osoba poruszająca się na wózku”, „osoba poruszająca się o kulach”, „osoba niewidoma”, „osoba niedowidząca”, „osoba głucha”, „osoba niedosłysząca”, „osoba głuchoniewidoma”, „osoba z niepełnosprawnością intelektualną”, „osoba z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego” lub „w kryzysie zdrowia psychicznego”.

Orientacja psychoseksualna i tożsamość płciowa

Ludzie mają różne orientacje seksualne. Są m.in. osoby heteroseksualne, homoseksualne, biseksualne i aseksualne. Pisząc o orientacjach, używajmy końcówki „-ość”:
„homoseksualność”, „heteroseksualność”.

Termin „homoseksualizm” jest przestarzałym, XIX-wiecznym terminem medyczno-prawnym i nie należy go używać. Można powiedzieć: „osoba homoseksualna”, „gej”, „lesbijka”, „osoba biseksualna”, „osoba heteroseksualna”, „osoby LGBT+”.

Tożsamość płciowa określa to, jak odczuwasz swoją płć – czy jesteś kobietą, mężczyzną czy osobą niebinarną. Są osoby cisplciowe – ich tożsamość płciowa odpowiada tej nadanej przy narodzinach, i osoby transplciowe – ich tożsamość płciowa nie odpowiada tej nadanej przy urodzinach. Nie należy używać takich terminów jak „kobieta urodzona w ciele mężczyzny”, „zmiana płci”, „transseksualista”. W zamian należy mówić o „osobach transplciowych” i o „korekcie płci metrykalnej”. Osoba transplciowa nie dokonuje bowiem zmiany płci, a korekty (dostosowuje ciało do tożsamości płciowej).

Język się zmienia. Mówienie i pisanie językiem równościowym polega przede wszystkim na uważności i szacunku wobec różnych osób. Być może za jakiś czas reguły, o których tu piszemy, okażą się niewystarczające.

Każdej i każdemu z nas może się zdarzyć użycie krzywdzącego słowa. Kiedy ktoś zwróci ci uwagę, że używasz krzywdzącego zwrotu, powiedz po prostu „Dziękuję, że zwracasz mi

²⁵ Osoby głuche posługują się językiem, więc nie są nieme.

uwagę. Nie wiedziałam, że to może być krzywdzące/ Zapomniałam, że to może być krzywdzące/ Wiem, że to słowo jest krzywdzące i staram się go nie używać”.

Pamiętaj:

Pisząc o wydarzeniach, które organizujesz, wysyłając zaproszenia, zbierając informacje poprzez formularze – mów i pisz prosto.

Przedstawiając ofertę, zwracając się bezpośrednio do odbiorców i odbiorczyń Twoich usług – nie redukuj osób do jednej cechy.

Dbaj o obecność kobiet i osób niebinarnych w języku. Jeśli jednak kobieta (lub osoba niebinarna) na danym stanowisku woli formę męską lub inną – należy jej wolę uszanować.

Reklamując świadczone usługi, unikaj stereotypowych i uproszczonych określeń, w szczególności mówiąc o pochodzeniu, niepełnosprawnościach, orientacji psychoseksualnej i tożsamości płciowej.

Rozdział 6

Kasia Modlińska (a/typowi - fundacja na rzecz neuro różnorodności)

Czym jest neuro różnorodność?



Neuro różnorodność – inne spojrzenie na różnice indywidualne

Neuro różnorodność to nowe pojęcie z zakresu różnorodności społecznej. Koncepcja neuro różnorodności zakłada, że różnimy się nie tylko płcią, kolorem skóry czy orientacją seksualną, ale także konstrukcją psychiczną – w znacznie większym stopniu, niż dotychczas sądzono. W ostatnich latach koncepcja ta szybko zyskuje coraz większe zainteresowanie i zastosowanie w różnych obszarach życia – z dużym powodzeniem uwzględnia się ją w edukacji, miejscu pracy, architekturze czy różnego rodzaju usługach. Po raz pierwszy pojęcie „neuro różnorodność” zostało użyte przez socjolożkę Judy Singer w 1990 r. jako skrót na określenie neurologicznego zróżnicowania.

Neuro różnorodność zakłada, że ludzie różnią się pod względem psychicznym – w odmienny sposób widzą, słyszą, odczuwają zapachy, nawiązują kontakty międzyludzkie i przetwarzają informacje o świecie. Szczególnie istotny w tej koncepcji jest postulat, aby różnice te były uznawane za przejaw naturalnych różnic indywidualnych w ramach populacji, nie zaś za odstępstwa od normy o negatywnym charakterze. Co więcej, mają one pozytywny wpływ na

rozwój społeczny: grupa złożona z jednostek o zróżnicowanych zdolnościach lepiej radzi sobie z wymaganiami środowiska. Harvey Blume, który popularyzował to pojęcie, napisał: „Neuroróżnorodność może być równie ważna dla rasy ludzkiej, jak bioróżnorodność dla życia w ogóle”²⁶.

Nowe kategorie: osoby neuroatypowe i neurotypowe

Z powyższych założeń wynika, że w ramach koncepcji neuroróżnorodności niektóre formy funkcjonowania człowieka, które uznawaliśmy za zaburzenia lub choroby psychiczne, nie powinny być traktowane w ten sposób, ale jako przejaw rzadziej występujących i mniej znanych form funkcjonowania umysłów. Na oznaczenie osób, które pod względem konstrukcji umysłowej są w mniejszości, używa się pojęcia „neuroatypowi”, a tych którzy stanowią większość – „neurotypowi”. Pojęcie atypowości odnosi się więc do osób o rzadszych niż przeciętnie cechach psychicznych. Osoby neuroatypowe w ramach systemu medycznego przeważnie otrzymują diagnozy zaburzeń neurorozwojowych, takich jak zaburzenia ze spektrum autyzmu, ADHD, specyficzne trudności w uczeniu się (dysleksja, dyskalkulia) czy dyspraksja. Wiele osób nie ma jednak żadnej z tych diagnoz, z wyboru lub z powodu braku możliwości jej uzyskania. **Szacuje się, że do tej grupy zaliczać się może aż 30% społeczeństwa.** Przy czym różne rodzaje atypowych cech mogą się na siebie nakładać – osoby ze spektrum autyzmu mają często diagnozowaną także wysoką wrażliwość, ADHD czy niebinarność.

Sytuacja osób neuroatypowych nie spotyka się z powszechnym zrozumieniem. Osoby te często narażone są na stereotypy, uprzedzenia i dyskryminację ze strony społeczeństwa. W dużej mierze wynika to z jednostronnej wiedzy na ich temat, która koncentruje się na trudnościach psychicznych czy inwalidyzacji w życiu prywatnym i społecznym. Dyskryminacja ta przejawia się na takich płaszczyznach, jak nieadekwatny wizerunek osób atypowych przedstawiany w mediach, szkolnictwie dostosowanym dla jednego rodzaju uczniów, stygmatyzującym języku, dyskryminujących przepisach prawnych czy rozwiązaniach architektonicznych nieuwzględniających różnorodnych potrzeb.

Neuroróżnorodność – wsparcie dla osób neuroatypowych

Koncepcja neuroróżnorodności koncentruje się przede wszystkim na zmianach społecznych i systemowych, które uwzględniałyby potrzeby osób neuroatypowych. W edukacji szkolnej dąży do wprowadzania konkretnych sposobów nauczania dostosowanych do różnych stylów poznawczych i wrażliwości uczniów, w miejscu pracy – do nowych metod rekrutacyjnych. Dzięki nim kandydaci byliby oceniani na podstawie faktycznych umiejętności, a nie tego, jak wypadaliby w standardowej rozmowie kwalifikacyjnej, podczas której mogliby się czuć mało komfortowo. Do nowych rozwiązań w zakresie świadczenia usług należą m.in. oferowanie

²⁶ H. Blume, *Neurodiversity, On the neurological underpinnings of geekdom*. The Atlantic, 1998.

cichych godzin w supermarketach dla osób o wysokiej wrażliwości, projektowanie ubrań o specyficznych rozwiązaniach w zależności od możliwości motorycznych czy programy i aplikacje pomagające w przyswojeniu tekstu osobom, które nie mogą go przeczytać bądź też ułatwiające czytanie i pisanie osobom z trudnościami w tym zakresie (np. Pocket czy SnapType Pro – aplikacje wspierające osoby z dysleksją).

Równocześnie koncepcja neuroróżnorodności wnosi nową perspektywę w kontekście pojmowania różnic indywidualnych poprzez **podkreślanie mocnych stron i potencjału osób neuroatypowych**. Osoby neuroatypowe często posiadają rzadko spotykane umiejętności i cechy, takie jak koncentracja na szczegółach, kreatywność czy wysoka wrażliwość i motywacja.

Dzięki temu, że osoby atypowe widzą świat inaczej, mogą zarówno proponować innowacyjne rozwiązania, jak i zwrócić uwagę na detale, które umykają większości. Jednak żeby to było możliwe, otoczenie, w którym pracują i żyją, musi dać im szansę, żeby mogli wykorzystywać swój potencjał. O tym, jak projektować przestrzeń dla osób neuroatypowych, dowiecie się z kolejnego rozdziału.

Pamiętaj:

- Neuroróżnorodność zakłada, że różnimy się nie tylko płcią, kolorem skóry czy orientacją seksualną, ale także konstrukcją psychiczną.
- Osoby atypowe/neuroatypowe w odmienny sposób widzą, słyszą, odczuwają zapachy, nawiązują kontakty międzyludzkie i w ogóle przetwarzają informacje o świecie, niż większość populacji.
- Osoby atypowe/neuroatypowe nie wpisują się w społeczne standardy „normalności” i często diagnozowane są wyłącznie w kontekście swoich trudności psychicznych (spektrum autyzmu, ADHD, dysleksja, dyspraksja itd.).
- Osoby te mogą stanowić niemal 30% społeczeństwa i są wśród Twoich klientów_ek.
- Staraj się poznać i uwzględnić potrzeby osób atypowych. Przykładem udogodnień dla takich ludzi są np.: „ciche godziny” w sklepach, obsługiwane poza kolejnością, udostępnianie mapki obiektów/pomieszczeń, w których są świadczone usługi, „silent disco”, czyli ciche dyskoteki, w których osoby tańczą do muzyki słuchanej na bezprzewodowych słuchawkach czy seanse w kinach bez reklam z odpowiednim natężeniem światła i dźwięku.

Rozdział 7

Joanna Erbel (a/typowi – fundacja na rzecz neuroróżnorodności)

Jak zapewnić dostępność przestrzeni, wydarzeń oraz usług dla osób atypowych?



Definicja niepełnosprawności

Niepełnosprawność to „ograniczenie wynikające ze sposobu funkcjonowania społeczeństwa, polegające na dyskryminacji i wykluczaniu osób, których ciała odbiegają od wyznaczonej przez społeczeństwo normy zdrowia”²⁷ – pisze antropolożka Maria Reimann w swojej książce *Nie przywitam się z państwem na ulicy*, poświęconej doświadczeniu niepełnosprawności. Ta definicja, którą w 1980 r. przyjęła Światowa Organizacja Zdrowia, wskazuje na powiązanie kontekstu społecznego z dostępnością. „Niepełnosprawność wynika więc nie tylko z kondycji ciała, ale i ze sposobu, w jaki na odmiennosc czy niesprawność ciała reagują inni”²⁸ – tłumaczy dalej Reimann, pokazując, że otoczenie – zarówno to społeczne, jak i przestrzenne – ma kluczowe znaczenie w umożliwianiu lub odcinaniu dostępności dla osób, które odróżniają się od wzoru człowieka przyjętego jako norma.

²⁷ Maria Reimann, *Nie przywitam się z państwem na ulicy. Szkic o doświadczeniu niepełnosprawności*, s. 17.

²⁸ Ibidem.

Doświadczenie atypowości

O ile rozumiemy już, że ludzie różnią się między sobą pod względem cech fizycznych i możemy łatwo zobaczyć, że ktoś jest wyższy, niższy, mniej sprawny czy mniej wysportowany niż przyjęty w wielu kulturach i odnoszący się do różnych dziedzin życia „ideal” sprawnego fizycznie, wysokiego mężczyzny, o tyle z atypowością neurologiczną, czyli neuroróżnorodnością, sprawa jest niestety znacznie bardziej złożona. Tych odmienności nie widać bowiem „gołym okiem”. Różnice neurologiczne leżą bowiem w tym, co ukryte i nieprzeniknione – czyli w naszym mózgu. Sprawa jest o tyle bardziej skomplikowana, że wśród osób atypowych często sami i same²⁹, aż do późnego wieku nie wiemy, że nasz mózg działa inaczej. Dotyczy to zwłaszcza kobiet, bowiem w badaniach neurologicznych (jak w przypadku architektury) za diagnostyczny punkt wyjścia brano mężczyzn. Wyglądamy podobnie, jesteśmy prawie takie same i tacy sami i, jeśli już, to w odbiorze zewnętrznym trochę „dziwne” i „dziwni”.

Co więcej, tym co wpływa na nasz odbiór przestrzeni, są cechy, które społeczeństwo przypisuje cechom charakteru i je bagatelizuje, traktując jako nasz własny wybór. I tak na przykład większa wrażliwość nazywana jest „nadwrażliwością”, brak zrozumienia kontekstu – „ignorancją”, łamanie niepisanych reguł – „arogancją”, nadaktywność – „brakiem ogłady”, trudności z przyswajaniem treści – „tępotą”, a nieumiejętność znalezienia się w danej przestrzeni – „nierozgarnięciem”. Tymczasem projektowanie dla osób atypowych wchodzi powoli do kanonu projektowania uniwersalnego, a włączanie naszych potrzeb to kolejny krok w stronę bardziej inkluzywnego, równościowego, a więc również demokratycznego miasta. Takiego miasta, w którym niezależnie od tego, jakimi się urodziłyśmy, mamy równe szanse.

O czym będzie tekst

Ten tekst nie wyczerpie wszystkich wątków związanych z dostępnością przestrzenną, ani w ogóle tworzeniem miasta w pełni dostępnego dla osób atypowych. Ograniczenia objętości i szeroki zakres tematu sprawiają, że to opracowanie należy traktować nie jako zamknięty katalog wytycznych, ale zmapowanie problemu i punkt wyjścia do formułowania dalszych szczegółowych wytycznych dla poszczególnych instytucji. Będę pisać o trzech rodzajach przestrzeni: po pierwsze – przestrzeni miejskiej; po drugie – wnętrzach budynków; po trzecie – przestrzeni spotkań, rozumianych jako pewne doświadczenie przestrzenno-społeczne. Oddzielne opracowanie powinno się poświęcić placówkom edukacyjnym dla dzieci. Dorośli atypowi mają bowiem swoje strategie na radzenie sobie z różnymi trudnymi dla nich sytuacjami, z czego jedną z nich jest wybór zawodu, który wykonują, więc mogą wpływać na sposób interakcji ze światem. Dzieci tej wolności nie mają, zwłaszcza, kiedy są pod opieką innych osób i instytucji niż ich rodzice.

Osoby atypowe w przestrzeni miejskiej

²⁹ Tekst napisano z perspektywy osoby atypowej, autorka jest osobą w spektrum autyzmu.

Myślenie o inkluzywnej przestrzeni warto zacząć od wyobrażenia sobie siebie w roli osoby z niepełnosprawnością lub innym ograniczeniem, o którym mówimy. I tak jak na przykład projektowanie dla osób z niepełnosprawnością ruchową można porównać do doświadczenia w pełni sprawnej osoby, kiedy złamie nogę, rękę lub z innego powodu (np. starości) będzie miała ograniczoną mobilność – tak doświadczenie świata osoby atypowej najbliższe jest doświadczeniu skrajnego zmęczenia i przebodźcowania lub kontaktu z obcym językiem, w którym używa się innych liter niż te, które znamy.

Wyobraźcie sobie, że lecicie na wakacje do kraju na innej części globu. Lot z przesiadkami trwa kilkanaście godzin. Albo że przyjaciel lub przyjaciółka na koniec imprezowego weekendu, podczas którego nie zmrużyliście oka ani przez minutę, zabiera was w środku upalnego dnia do centrum Marywilska na wielokulturową imprezę. Marzycie o tym, żeby iść spać, ale nie możecie się wykręcić. Jest głośno, gorąco, rażą was światła. A do tego nie możecie się odnaleźć, bo wprowadzie w teorii znaczący aspekt kultury lokalnej społeczności, ale z jakiegoś powodu ludzie wokół nie stosują się do nich. Z nadmiaru wrażeń kręci wam się w głowie. Szukacie spokojnego miejsca, ale wszędzie wokół są ludzie, którzy czegoś od was chcą. W ostatnim momencie widzicie kątem oka ogród ukryty między budynkami i uciekacie tam, żeby złapać oddech. Wreszcie jest cicho i spokojnie. Próbujecie przerobić w głowie te wszystkie bodźce i wymyślić strategię poruszania się w nowym męczącym kontekście.

Powyższe doświadczenie to zmiksowane sposoby odczuwania osoby ze spektrum autyzmu, ADHD, wysoką wrażliwością i dysleksją. Te przypadłości nie są wykluczające, więc można mieć je wszystkie naraz. Z tym że opowieść nie jest o podróży do świata innej kultury, ale o spacerze po Marszałkowskiej, gdzie do pokonania jest droga od Domów Centrum, przez przejście podziemne i patelnię na Dworzec Centralny. Ta trasa budzi w was lęk, zwłaszcza schodzenie pod ziemię, więc z utęsknieniem czekacie na przejścia naziemne, które obniżą ilość bodźców. Póki co nie ma żadnej cichej, kameralnej, zielonej przestrzeni, w której można się schronić. Wytyczne dla osób atypowych nie różnią się więc niczym od wytycznych dla zrównoważonego miasta przyjaznego klimatowi i dostępnego dla innych osób. Nie różnią się też od wytycznych mówiących o naszym zdrowiu psychicznym, które, poza obecnością zieleni, kładą również duży nacisk na hałas i nadmiar światła. Dodatkowe znaczenie ma również czytelność przestrzeni, czyli „way finding” (oznakowanie), które opiera się na prostych literach pisanych poziomo, kontrastach i unikaniu nakładania się barw nierozróżnialnych dla osób z daltonizmem. Atypowość to filtr, który sprawia, że silniej odczuwamy błędy projektowe.

Osoby atypowe w budynku

O ile miasto dla osób atypowych jest tym samym miastem przyjaznym dla innych grup społecznych i pokrywa się z rozpoznanymi trendami w architekturze, to w przypadku budynku sytuacja robi się trudniejsza. Tutaj kluczowe znaczenie mają po pierwsze hałas i światło, po drugie – kolor. Budynki to pudełka akustyczne, które odbijają dźwięki w znacznie

większym stopniu niż to się dzieje w przestrzeniach otwartych. Mimo że nie ma w nich hałasu ulicznego wynikającego z obecności ciągów transportowych, to nadmiar muzyki, rozmów czy innych dźwięków (np. ekspresów do kawy czy różnego rodzaju pikających urządzeń lub komunikatów porządkowych) sprawia, że mogą się one zamienić w miejsca tortur. Poza dźwiękiem dochodzi również nadmiar światła. Polskie normy oświetlenia dla budynków³⁰ są niewłaściwe dla osób z nadwrażliwością na bodźce. Ten efekt dodatkowo wzmacniają jasne ściany, które odbijają światło jak śnieg zimą albo piasek w upalny słoneczny dzień. Sprawiają, że jesteśmy porażeni. Dodatkowym problemem są silne zapachy – zarówno te pochodzące z gastronomii, jak i te chemiczne, dające tzw. „efekt świeżości”. Osoby atypowe ratuje – podobnie jak w przypadku miast – cisza, półmrok i kontakt z naturą, który w nomenklaturze architektonicznej nazywany jest projektowaniem biofilicznym.

Nie oznacza to, że cała przestrzeń budynku ma przypominać szklarnię albo przestrzeń do medytacji. Osoby atypowe nie potrzebują, aby cała przestrzeń była dostosowana do ich potrzeb (choć na pewno dobrze by to zrobiło wszystkim), ale istotne jest to, żeby miały możliwość przebywania w przestrzeniach, które nie są dla nich opresyjne. Ważne jest więc tworzenie różnorodnych stref i typów pomieszczeń. Biurowce, budynki akademickie czy hotele projektowane z uwzględnieniem potrzeb osób atypowych mają różne typy przestrzeni – zarówno te otwarte, jak i takie bardziej kameralne. Znajdziemy w nich zarówno pokoje utrzymane w szarościach, błękitach i zieleniach, jak i takie w żywych kolorach, do których mogą przenieść się osoby potrzebujące dodatkowej stymulacji. Z kolei w pomieszczeniach można stopniować natężenie światła oraz dać możliwość włączania jedynie ciepłego, przytłumionego światła (na przykład umieszczonego nad głównym stołem czy po bokach sali).

Czytelność przestrzeni

Podobnie jak w przypadku przestrzeni miejskiej – ważna jest czytelność przestrzeni. Tak więc punktem odniesienia powinien być tu dla nas parking centrum handlowego z dużymi cyframi i zwierzętami zmieniającymi się wraz z poziomami, ale nie typowy korytarz urzędowy, gdzie każde piętro i każde drzwi wyglądają tak samo. Na przykład poszczególne sekcje budynku mogą być wykończone w różnych stylach, a pokoje lub sale mieć nazwy (zamiast numerów). Takie rozwiązanie przyjęto na przykład w warszawskim coworku CIC w budynku Varso. Pomocną kwestią są również plany budynku służące łatwemu odnalezieniu drogi, a nie jedynie ewakuacji. Taki plan powinien stanowić element identyfikacji wizualnej budynku.

Spotkania otwarte a udział osób atypowych

Fizyczna przestrzeń to nie wszystko. Dla części osób atypowych, zwłaszcza osób ze spektrum autyzmu i ADHD, obecność dużych grup ludzi oraz sposób organizacji wydarzeń bywa większym wyzwaniem niż same ograniczenia tkanki miasta czy wnętrza budynku. Obecność

³⁰ Np. 500 luksów dla pracy przy komputerze i średnie natężenie wysokości 300 luksów, *Normy oświetlenia na stanowisku pracy dla pomieszczeń biurowych*, 11 marca 2019 [link do strony](#) [dostęp 12.11.2021].

ludzi i sposób organizacji spotkania tworzą dodatkową trudność. Jednocześnie osoby atypowe ze względu na to, że widzą świat inaczej, licznie zasilają grupy aktywistek i aktywistów lub po prostu osób zainteresowanych udziałem w konsultacjach społecznych. I nie chodzi tutaj o to, że atypowi „nie przeżyją” takiego spotkania (zwykle bowiem udaje nam się dotrzeć do końca albo wyjść pod byle pretekstem), ale o to, że sposób jego organizacji wpływa na to, jak duży dyskomfort będziemy odczuwać. Większy dyskomfort to z kolei mniejszy potencjał intelektualny oraz mniejsza odporność na trudne sytuacje, które mogą wystąpić podczas spotkań, np. debat, dyskusji, warsztatów, festiwali czy imprez branżowych i tematycznych, w których biorą udział osoby atypowe.

W organizacji spotkań i wydarzeń należy więc pamiętać o tym, żeby w miarę możliwości w sali było cicho albo by można było uciec przed nadmiarem dźwięków. Lepiej sprawdzają się spotkania moderowane, zwłaszcza że osoby atypowe albo mają trudność z zabraniem głosu, albo, jak już to zrobią, mówią za długo. Ważną kwestią jest również przewidywalność spotkania i czytelność komunikacji. Trudności związane z czynnościami poprzedzającymi wydarzenie (na przykład trudność z dotarciem, zmieniający się termin lub format) mogą obniżyć próg tolerancji już podczas samego spotkania, bo „społeczne baterie” osób atypowych się wyczerpią. Im więcej osoby planujące wydarzenie dostarczą szczegółów, tym łatwiej będzie się osobom atypowym przygotować na potencjalne trudności (dotyczy to zwłaszcza osób ze spektrum autyzmu). Nadmiar bodźców pochodzących z przestrzeni i obecności innych ludzi może w skrajnym wypadku doprowadzić osoby ze spektrum autyzmu do „zapaści autystycznej” (ang. *autistic meltdown*), czyli przeciążenia sensorycznego, któremu towarzyszą ataki lęku, trudności z mówieniem i poczucie fizycznego bólu. W takiej sytuacji najlepiej daną osobę zaprowadzić w jakieś spokojne miejsce.

Zrównoważona architektura, obecność zieleni, przewidywalność spotkań i szacunek dla różnych sposobów komunikowania się to wartości, które nie są niczym nam obcym. Tak więc włączenie potrzeb osób atypowych do projektowania różnych przestrzeni przełoży się na komfort innych. Nawet jeśli pojawią się przeciwstawne postulaty osób o różnych potrzebach (wynikających z różnego rodzaju niepełnosprawności), to wrażliwy projektant albo projektantka na pewno znajdą praktyczne rozwiązania, żeby dane miejsce było przyjazną przestrzenią dla różnych grup społecznych.

Pamiętaj:

- Osoby atypowe, zwłaszcza dorośli, mają swoje strategie radzenia sobie z otoczeniem, ale to nie znaczy, że problem znika. Możesz zwiększyć ich komfort, wspierając zrównoważoną architekturę i urbanistykę.
 - W istniejących budynkach możesz stworzyć ciche, spokojne miejsca do wypoczynku. Jeśli to możliwe, wybierz godziny lub dni, kiedy światło w Twoim lokalu jest przyćmione, muzyka gra cicho lub jest wyłączona, dźwięki tła są ograniczone. Te rozwiązania stosują już niektóre kina i supermarkety.
- Wprowadzaj zieleni i organiczne kolory.

Zadbaj o czytelność przestrzeni (w tym dobre oznakowanie).

Organizując spotkania i wydarzenia publiczne:

- dbaj o przejrzystą komunikację,
- zapewnij moderatora lub moderatorkę i/lub osobę, która udzieli informacji o przebiegu wydarzenia,
- wybieraj sale z akustyką, która nie wzmacnia dźwięków,
- rób przerwy, aby osoby potrzebujące większej dynamiki mogły zająć się czymś innym, a osoby przytłoczone ilością bodźców – odpocząć od innych,
- jeśli widzisz, że dana osoba jest niespokojna, zapytaj się, czy możesz jakoś pomóc i poczekaj na odpowiedź (nie zawsze wiemy, co się dokładnie z nami dzieje), zaproponuj spacer po budynku do cichego miejsca lub wyjście na dwór.

Jeśli tworzysz miejsce otwarte na neuroróżnorodność, porozmawiaj o tym z obsługą i podziel się tą informacją z osobami odwiedzającymi Twój lokal. Atypowym osobom będzie wtedy łatwiej powiedzieć o swoich potrzebach.

Empatia i szacunek dla różnorodności są ważniejsze niż zestaw spisanych wytycznych.

Sprawdź, czy jesteś podmiotem, który dba o równe traktowanie i przeciwdziałanie dyskryminacji

Jeśli chcesz sprawdzić, czy jako podmiot świadczący usługi zwracasz uwagę na kwestie związane z równym traktowaniem i przeciwdziałasz dyskryminacji – odpowiedz na pytania poniżej.

- Czy osoby, które zatrudniasz, są informowane o treści przepisów o równym traktowaniu?
- Czy w Twojej firmie/instytucji/organizacji został opracowany i wdrożony regulamin w zakresie przeciwdziałania dyskryminacji?
- Czy informujesz osoby zatrudnione o obowiązujących zasadach związanych z równym traktowaniem i przeciwdziałaniem dyskryminacji?
- Czy Twoja firma/instytucja/organizacja przyjęła dokument, który odnosi się do kwestii równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji w zakresie świadczonych usług?
- Czy monitorujesz wdrażanie i przestrzeganie zasad określonych w dokumencie, o którym mowa w pytaniu powyżej?
- Czy reagujesz na zgłoszone przypadki dyskryminacji?
- Czy szkolisz osoby zatrudnione z kwestii równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji?
- Czy uwzględniasz w swojej działalności szczególne potrzeby klientów_ek?
- Czy zwracasz uwagę na to, aby język, którego używasz do opisywania świadczonych usług, nikogo nie dyskryminował?
- Czy zapewniasz dostępność świadczonych usług dla osób z różnego rodzaju niepełnosprawnościami?
- Czy współpracujesz z podmiotami zewnętrznymi np. z organizacjami pozarządowymi zajmującymi się przeciwdziałaniem dyskryminacji?
- Czy organizujesz lub bierzesz udział w wydarzeniach/projektach mających na celu przeciwdziałanie dyskryminacji i promowanie zasady równego traktowania?
- A może prowadzisz inne działania niż wymienione powyżej, które mają na celu promowanie zasady równego traktowania i przeciwdziałania dyskryminacji?

Jeśli na większość pytań odpowiedziałeś_aś twierdząco, wygląda na to, że wdrażanie zasady równego traktowania jest dla Ciebie ważne i w praktyce starasz się przeciwdziałać dyskryminacji w dostępie do usług, które świadczysz.

O autorkach

Katarzyna Bogatko

Radczyni prawna, członkini Zarządu Polskiego Towarzystwa Prawa Antydyskryminacyjnego. Autorka i koordynatorka wielu projektów antydyskryminacyjnych, w tym projektu „Równe Miejsce – warszawski system standaryzacji miejsc usługowych wolnych od dyskryminacji” oraz „Masz prawo do równego traktowania – poradnictwo prawne i psychologiczne dla osób doświadczających dyskryminacji”, w ramach którego wspiera prawnie osoby doświadczające dyskryminacji w różnych obszarach życia i z uwagi na różne przesłanki.

Joanna Erbel

Socjolożka, działaczka miejska, ekspertka do spraw mieszkaniowych. Założycielka Fundacji Blisko zajmującej się wspieraniem aktywności lokalnych i tworzeniem wiedzy na temat innowacji mieszkaniowych. Koordynowała prace nad przygotowaniem polityki mieszkaniowej i programu Mieszkania2030 dla m.st. Warszawy. Członkini grupy eksperckiej Laboratorium Rynku Najmu oraz CoopTech Hub w CIC Warsaw. Autorka książki „Poza własnością. W stronę udanej polityki mieszkaniowej”.

Kasia Modlińska

Założycielka i prezeska Fundacji a/typowi. Filozofka, psycholożka, absolwentka studiów psychoanalitycznych (Tavistock). W latach 2010-2019 psychoterapeutka dzieci, młodzieży i dorosłych w ramach praktyki prywatnej oraz m.in. w poradni Camden Psychotherapy Unit w Londynie.

Lena Rogowska

Trenerka równościowa, facylitatorka, wiceprezeska Fundacji Kultury Dialogu. Absolwentka Akademii Teatralnej w Warszawie, Wydziału Filozofii UW, Gender Studies IBL PAN, Akademii Treningu Antydyskryminacyjnego oraz Zaawansowanej Szkoły Facylitacji Społecznej. Pomysłodawczyni działań z obszaru sztuk społecznych. Angażuje w nie grupy ludzi w małych i dużych miejscowościach, szkołach, ośrodkach dla cudzoziemców, zakładach poprawczych, szpitalach. Używa narzędzi facylitacyjnych i performatywnych (storytelling, spoken word, video, muzyka, teatr).

Paulina Tota – Stawarczyk

Doktorka, inżynierka, architektka, absolwentka Wydziału Architektury Politechniki Krakowskiej. Autorka licznych publikacji w wydawnictwach polskich i zagranicznych, uczestniczyła w międzynarodowych warsztatach projektowych w Barcelonie, Frankfurtie i Krakowie oraz licznych międzynarodowych i krajowych konferencjach naukowych. Współautorka opracowania pt. „Standardy dostępności dla m.st. Warszawy”, autorka „Wrocławskich standardów dostępności” i „Wrocławskich standardów dostępności przestrzeni osiedlowych”.

Bibliografia:

- A Model of (Often Mixed) Stereotype Content: Competence and Warmth Respectively Follow From Perceived Status and Competition, *Journal of Personality and Social Psychology* Copyright 2002 by the American Psychological Association, Inc. 2002, Vol. 82, No. 6, 878–902.
- A. Stefaniak, M. Winiewski (2019), *Uprzedzenia w Polsce 2017. Oblicza przemocy międzygrupowej*, Warszawa: Liberi Libri.
- Armstrong, Thomas. *The Power of Neurodiversity. Unleashing Advantages of Your Differently Wired Brain*, Da Capo Press, 2010.
- Bojęć, Tomasz. Erbel, Joanna. Wierusz, Marta. *Krajobraz neuroróżnorodności*, Zawód: Architekt nr 79.
- Budowlane ABC – Standardy projektowania budynków dla osób z niepełnosprawnościami – dostęp online: [link do strony](#).
- C. C. Perez (2020), *Niewidzialne kobiety. Jak dane tworzą świat skrojony pod mężczyzn*, Kraków: Karakter.
- Designing for Autism: Lighting* – dostęp online: [link do strony](#).
- Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług – dostęp online: [link do EUR-Lex](#).
- Enabling Spaces Neurodiversity-Friendly Living Spaces And Work Places* – dostęp online: [link do strony](#).
- Guerini, Silvia, de Paolis, Robert. *Wayfinding Accessible Design*, czerwiec 2015 – dostęp online: [link do PDF](#).
- Harvey Blume, *Neurodiversity, On the neurological underpinnings of geekdom*, The Atlantic, 1998.
- Healy, Jucy. *Sensory Spaces: An Architect's Guide to Designing for Children With Autism* – dostęp online: [link do strony](#).
- Inspirator równościowy. Poradnik dla usługodawców warszawskich z zakresu prawa i polityki antydyskryminacyjnej* - dostęp online: [link do PDF](#).
- Komentarz do ustawy o wdrożeniu niektórych przepisów UE w zakresie równego traktowania, pod red. Karolina Kędziora, Krzysztof Śmiszek.
- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzona w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. 2012 poz. 1169) – dostęp online: [link do ISAP](#).
- Liberman, Varda & Samuels, Steven & Ross, Lee. (2004). *The Name of the Game: Predictive Power of Reputations versus Situational Labels in Determining Prisoner's Dilemma Game Moves*. *Personality & social psychology bulletin*. 30. 1175-85.
- Narzędzie mierzące jasność tekstu* – dostęp online: [link do strony](#).
- Nerenberg, Jenara, *Divergent Mind. Thriving in a World That Wasn't Designed for You*, Harper One 2021.
- Neurodiversity and Buildings* – dostęp online: [link do strony](#).
- Normy oświetlenia na stanowisku pracy dla pomieszczeń biurowych, 11 marca 2019 – dostęp online: [link do strony](#).

Poradnik *Jak wdrażać Ustawę o zapewnianiu dostępności?* – dostęp online: [link do PDF](#).

Poradnik: jak mówić i pisać o grupach mniejszościowych. Etyka języka i odpowiedzialna komunikacja, FleishmanHillard, 2021, wyd. 1 – zmienione.

Reimann, Maria. Nie przywitam się z państwem na ulicy. Szkic o doświadczeniu niepełnosprawności, Wydawnictwo Czarne, Wołowiec 2019.

Robert M. Sapolsky (2021), Zachowuj się. Jak biologia wydobywa z nas to, co najgorsze, i to, co najlepsze, Warszawa: Media Rodzina.

Sandwood, Jane. 5 tips for designing an ADHD friendly living space 5 tips for designing an ADHD friendly living space Guest, grudnia 2017 – dostęp online: [link do strony](#).

Standardy dostępności architektonicznej m.st. Warszawy.

Standardy dostępności cyfrowej Urzędu m.st. Warszawy.

Stanowisko Rady Języka Polskiego w sprawie słów „Murzyn” i „Murzynka” – dostęp online: [link do strony](#).

Stanowisko Rady Języka Polskiego w sprawie żeńskich form nazw zawodów i tytułów – dostęp online: [link do strony](#).

Strona Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego – dostęp online: [link do strony](#).

Strona [zaimki.pl](#) zawierająca wiele cennych informacji o niebinarnych formach – dostęp online: [link do strony](#).

T.A. Ito, B.D. Bartholow, The neural correlates of race. Trends Cogn Sci. 2009 Dec;13(12):524-31.

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696) – dostęp online: [link do ISAP](#).

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93).

Ustawa z dnia 3 grudnia 2010r. o wdrożeniu niektórych przepisów UE w zakresie równego traktowania (Dz. U. 2010 Nr 254 poz. 1700).

Dostosowanie instytucji i usług publicznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością intelektualną, ze spektrum autyzmu, problemami zdrowia psychicznego. Poradnik.