

# TURİZMDE ERİŞİLEBİLİRLİK KILAVUZU



# TURİZME ERİŞİYORUZ PROJESİ

## TURİZMDE ERİŞİLEBİLİRLİK KILAVUZU

### YAZARLAR

Ahmet Tayfur ARSLAN

Barış ÖZCAN

Dudu KARAMAN DİNÇ

Onur CANTİMUR

Seda ARSLAN

### TASARIM

Berkay Ömer ÜNAL

2023

"Bu doküman Sabancı Vakfı Hibe Programı'nın mali katkısı ile hazırlanmıştır. Bu belgenin içeriğinden sadece Fethiye Turizm Tanıtım Eğitim Kültür ve Çevre Vakfı sorumludur ve bu içerik herhangi bir şekilde Sabancı Vakfı'nın görüş veya tutumunu yansıtmaz.



**SABANCI VAKFI**

Hibe Programı ile desteklenmiştir.

# İÇİNDEKİLER

## İÇİNDEKİLER

GİRİŞ _____	- 4 -
TURİZM TESİSLERİNDE ENGELLİLERE YÖNELİK DÜZENLEMELER _____	- 5 -
Bedensel Engelliler İçin Düzenlemeler _____	- 5 -
Görme Engelliler İçin Düzenlemeler _____	- 8 -
İşitme Engelliler İçin Düzenlemeler _____	- 9 -
Zihin Engelliler ve Otizmliler İçin Düzenlemeler _____	- 9 -
TURİZM TESİSLERİNDE ÇALIŞANLARIN ENGELLİ BİREYLERLE İLETİŞİMİ _____	- 10 -
Bedensel Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları _____	- 10 -
Görme Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları _____	- 11 -
İşitme Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları _____	- 11 -
Zihin Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları _____	- 11 -

## GİRİŞ

Toplum birçok farklılığı ve çeşitliliği içerisinde bulunduran bir yapıdır. Engelli bireyler bu farklılığın büyük bir parçasını oluşturmaktadır. Toplumda yaşayan bireylerin ihtiyaçlarının gözetilmesi insan haklarının bir gereğidir. İnsan hakları çerçevesinde, engelli bireylerin sosyal, kültürel, toplumsal, ekonomik vb. alanlara aktif ve eşit katılımı sağlanmalıdır. Turizm alanında ortaya çıkan erişilebilirlik sorunları da haklar perspektifinde düzenlenmelidir. Turizm sektöründe engelli bireylerin, ihtiyaç ve beklentilerinin anlaşılması, ulaşım, tesis ve hizmet sunumu imkânlarının oluşturulması, engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarını artırmaktadır. Yapılan ayrıntılı çalışmalar sonucu hazırlanan “Turizmde Erişilebilirlik Kılavuzu” engelli bireylerin erişilebilirlik ihtiyaçlarını içermektedir. Bu kılavuz, ana başlıkların yer aldığı bir özet niteliğinde düzenlenmiştir.

**Engellilik:** Bireylerin çeşitli engellerle karşılıklı etkileşimleri nedeniyle başkaları ile eşit biçimde topluma tam ve etkin olarak katılmalarını engelleyebilecek uzun dönemli fiziksel, ruhsal, zihinsel veya duysal rahatsızlıkları bulunan kişilerdir. Bu tanımdan hareketle günlük hayatta karşılaşılan sorunlar belirlendiğinde ihtiyaç duyulan hizmetler doğru ve etkili bir biçimde kurgulandığında, eşit erişim hakkını hedefleyen düzenlemeler sunulduğunda engellemeye dönüşmeyecek ve engelli bireylerin toplumsal hayata tam ve etkin katılımları sağlanmış olacaktır. Kişilerin bağımsızlıklarına, toplumsal yaşamla bütünleşmelerine ve sosyal hayata katılmalarına yönelik önlemler alınmalıdır. Yapılan düzenlemeler çerçevesinde engelli bireylerin dezavantajları büyük ölçüde giderilmelidir. Zira engelli bireyler engelli haline getiren yeti yitimi değil onların önüne fiziki ve yapısal engellerin konulmasıdır.

**Sakatlık:** Kişinin vücudundaki bir organın, uzvun, duyunun fonksiyonunu ve işlevini yerine getirememesi başka bir deyişle kaybetmesi veya kaybettirilmesi durumudur.

**Erişilebilirlik:** Engelli bireylerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına tam ve etkin katılımlarını sağlamak ve engelli bireylerin, engelli olmayan bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemlerine dâhil olacak şekilde hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer tesislere ve hizmetlere, “evrensel tasarım” ilkesiyle erişiminin sağlanmasıdır. Erişilebilirlik engelli bireylerin tüm temel haklardan yararlanabilmesi için mutlaka hayata geçirilmesi gereken bir kavram olup sosyal ve ekonomik yaşama katılımın ön şartıdır. Erişilebilirlik meselesi engelli bireylerin değil, kentleri herkes için tasarlamayan ve imal etmeyenlerin meselesidir

**Erişilebilir turizm:** Seyahat ve kültürel yaşama özgürce katılma İnsan Hakları Evrensel Beyanname’sinde yer alan temel haklardandır. Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü seyahat etme hakkının insan mutluluğu için gerekli temel bir insan hakkı olduğunu ve turizmin insan sağlığına hizmet eden temel bir gereksinim olduğunu ifade etmektedir. Örgütün 1999 yılında beyan ettiği “Turizm için Küresel Etik İlkeler” kapsamında; dünyanın sahip olduğu değerlerin tüm insanlara açık olduğu, turizm faaliyetinin, insan haklarının gelişmesine katkı sağlaması gerektiği, tüm insanların turizme katılma hakkı çerçevesinde, engellilerin turizm faaliyetine katılmasının kolaylaştırılması ve teşvik edilmesi gerektiği vurgulanmıştır. Erişilebilir

turizm, evrensel olarak tasarlanmış turizm ürünleri ve ortamları aracılığı ile hareket, görme, işitme ve erişimin bilişsel boyutları dâhil olmak üzere erişim gereksinimleri olan kişilerin bağımsız, eşit ve insan onuruna yakışır bir şekilde fırsatlara erişimlerini sağlamak için devam eden bir çabadır.

## TURİZM TESİSLERİNDE ENGELLİLERE YÖNELİK DÜZENLEMELER

Bu bölümde turizm paydaşlarının erişilebilirlik kapsamında yapmaları gereken fiziksel düzenlemeler özetlenmiştir. Görme, işitme, bedensel ve zihinsel engelli bireyler için yapılması gereken temel düzenlemelere değinilmiştir. Daha detaylı bilgi için: “Türk Standartları” incelenebilir.

### Bedensel Engelliler İçin Düzenlemeler

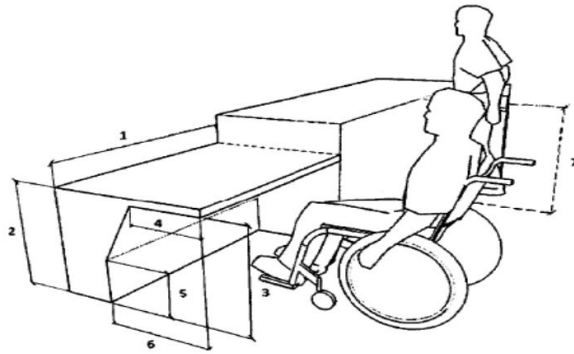
Engelli bir bireyin turizm hizmetlerinden faydalanma süreci internet sitesi üzerinden araştırma yaptığı andan itibaren başlar. Engelli bir bireyin tercih edeceği mekânların erişimine uygun olup olmadığı konusunda ilk bilgi edineceği yerlerden biri ilgilendiği mekânın sitesinde yer alan fotoğraflar olacaktır. Bu sürece dair ihtiyaçlar şu şekildedir:

- Web sitelerinde erişilebilirlik konusunda özel bir içerik bulunmalıdır. Fiziksel engelli bireyler için odaların, tuvaletlerin, sosyal alanların fotoğrafları konulmalıdır.
- Otoparklardaki park yerlerinin %5'i engelli araçlarının kullanımına ayrılmalı ve bu otopark yerleri için uygun standartlar 350x500 cm genişliğinde olmalıdır. Otopark yerleri hem zeminde uluslararası engelli işareti ile belirtilmeli hem de bir levha ile tanıtılmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan kişilerin, araçlarından işletmenin ana girişine kadar herhangi bir yardım almadan erişebilmeleri için önerilen en uzun mesafe 50 metredir
- Dönen kapılar engelliler için pratik değildir. Bu nedenle geniş veya yükseltisiz girişi olan bir başka giriş kapısının bulunması önemlidir.
- Tesisin sosyal alanlarına düz veya uygun rampa şeklinde giriş ve çıkışlar sağlanmalıdır.
- Kaymayı önleyici (ıslak/kuru), sürtünme katsayısı yüksek malzeme ile döşenmiş yürüyüş yüzeyleri olmalıdır.
- Tesisin tüm sosyal alanlarında ve erişilebilir odalarında gerekli kapı açıklıkları sağlanmalı ve uygun kapı formları kullanılmalıdır. Kapıları tekerlekli sandalye ile açma ve kapatmayı olanaklı kılan yeterli alan bulunmalıdır.
- Tesisin tüm sosyal alanlarında ve erişilebilir odalarında tekerlekli sandalye kullanan bireyler için 360 derecelik manevra alanı olmalıdır.
- Turizm tesislerinde çok katlı yapılarda ve ara kat geçişleri olan yapılarda TS9111 standartlarına uygun şekilde asansör veya platform asansör olmalıdır.
- Havuz bulunan tesislerde bedensel engellilerin havuzu kullanmalarını sağlamak için havuz lift sistemi bulundurulmalıdır. Plajlarda ise kumsalda kullanıma uygun tekerlekli sandalye bulundurulmalıdır.
- İşlevi bakımından kolay kullanım sağlayan aydınlatmalar tercih edilmelidir.
- Erişilebilir odalarda, kontrol düğmeleri ve anahtarlarının uygun yükseklikte, konumda, renkte olmasıyla birlikte bu araç gereçlerin rahat kullanımı sağlanmalıdır.

- Tekerlekli sandalyeli bireyler için kapı genişlikleri net 90 cm olmalıdır.
- Rampa ölçüleri:

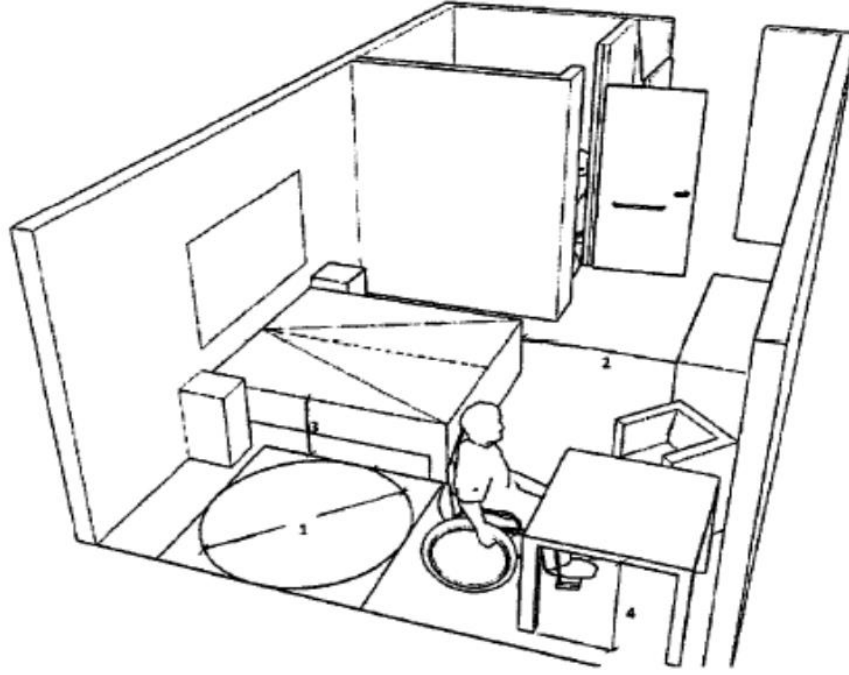
En fazla yükseklik	En fazla eğim
15 cm ve daha az	1:12 (%8)
16-50 cm arası	1:14 (%7)
51-100 cm arası	1:16 (%6)
100 cm üzeri	1:20 (%5)

- Resepsiyonlarda tekerlekli sandalye kullanıcısı bireylerin rahat erişim sağlayabileceği erişilebilir desk düzenlemeleri yapılmalıdır (en fazla 90 en az 30 cm).



- Açıklama
- 1- En az 90 cm
  - 2- En fazla 66 cm
  - 3- En az 75 cm
  - 4- En az 20 cm
  - 5- En az 30 cm

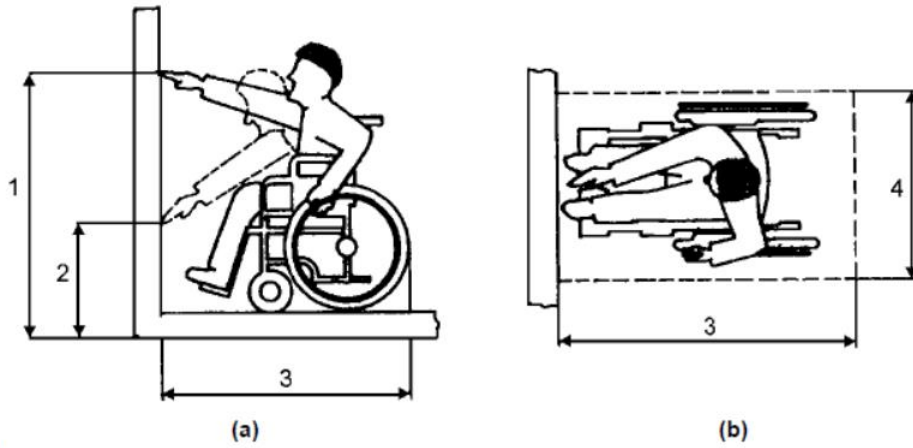
- Erişilebilir Oda Ölçüleri: Odaya giriş kapısı ve tuvalet kapısı en az 90 cm olmalıdır. Oda tekerlekli sandalyeli bir bireyin 360 derecelik dönüş yapmasına uygun şekilde tasarlanmalıdır.
- Tuvaletlere eşik yapılmaması tavsiye edilmektedir. Eşik olması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılmalıdır.
- Klozet, lavabo, sifon vb. donatılar bedensel engellinin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir. Klozet etrafına, bitmiş döşemeden 85-95 cm yükseklikte olacak şekilde tutunma barları yerleştirilmelidir.
- Aynalar göz hizasında, inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğik olmalıdır. Aynaların alt kenarı bitmiş döşemeden en fazla 100 cm yükseklikte olmalıdır.
- Sabunluk, havluluk ve kağıtlık gibi aksesuarlar bitmiş döşemeden 50-120 cm yüksekliğe monte edilmelidir.
- Walk in duş düzenlemesi yapılmalıdır. Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma barları sağlanır. Banyo kapısı açılımı rahat hareket imkânı verecek şekilde düzenlenir. Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak konumlandırılmalıdır.
- Resepsiyonla bağlantılı alarm sistemi veya telefon bulunmalıdır.



**Açıklama**

- 1- En az 150 cm
- 2- En az 120 cm
- 3- 45-50 cm
- 4- 75 cm

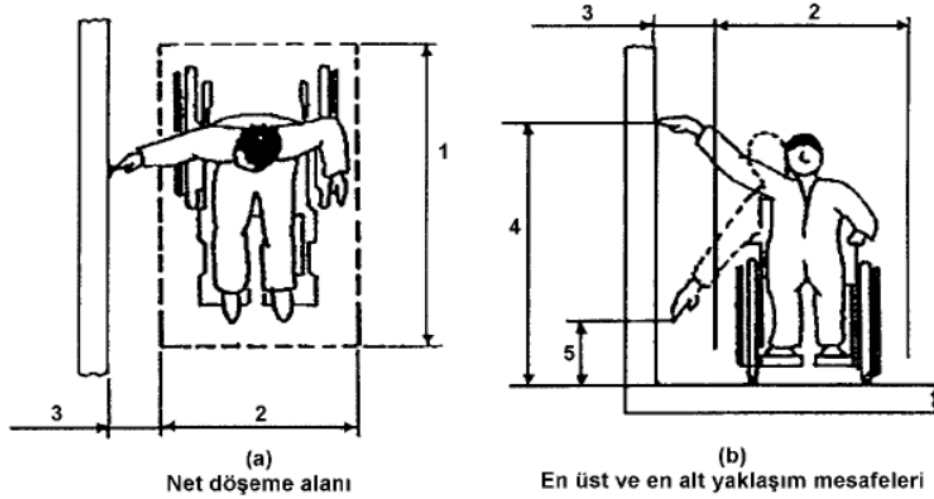
- Tekerlekli sandalyenin 180° dönüşü için gerekli genişlik en az 150 cm'dir.
- Net döşeme mesafesi nesnelere önden yaklaşıma müsaade ettiğinde önden yaklaşım için mümkün olan erişim yüksekliği en fazla 122 cm, en az 38 cm'dir.



**Açıklama**

- 1- 122 cm
- 2- En az 38 cm
- 3- 122 cm
- 4- 76 cm

- Net döşeme mesafesi, tekerlekli sandalye kullanan kişiye paralel yaklaşıma müsaade ettiğinde, yandan yaklaşım yüksekliği yerden en fazla 137 cm en az 23 cm olmalıdır.



**Açıklama (a) ve (b)**

- 1- 122 cm
- 2- 76 cm
- 3- En fazla 25 cm
- 4- 137 cm
- 5- 23 cm

## Görme Engelliler için Düzenlemeler

- Web sitesi, görme engellilerin kullandıkları ekran okuyucularla uyumlu olmalıdır. Turizm tesisinde konaklama imkânı varsa odaların fotoğraflarına betimleme eklenmeli ve ayrıca tesisdeki diğer ortak kullanım alanlarının fotoğraflarına da betimleme eklenmelidir. Varsa tesisin tanıtım videolarının sesli betimlemeli formatlarına da sitede yer verilmelidir.
- Turizm tesislerinde ortak kullanım alanlarına varsa konaklanacak odaya, asansöre, çıkış kapısına erişimin nasıl sağlanabileceğine yönelik görme engelliler için betimleme metinleri e-posta ile misafirlere gönderilmelidir.
- Günlük yemek menüsü, televizyon kanallarının listesi ve sosyal faaliyetleri içeren bilgiler görsel içermeyen bir PDF formatında misafirlere e-posta aracılığıyla gönderilmelidir.
- Konaklama tesislerinde odalarda yer alan buklet malzemelerinden şampuan, duş jeli, vücut losyonu vb. ürünlerin birbirlerinden ayırt edilmesini sağlamak adına farklı etiketler kullanılmalıdır.
- Oda kapılarında ve genel kullanım alanları içerisinde olan asansörler, telefonlar, restoran ve kafelerde kullanılan menüler, oda numaraları vb. yer ve kullanılan malzemelerde Braille yazılar kullanılmalıdır. Ayrıca asansörlerde sesli anons sistemi kullanılmalıdır.
- Tesislerin giriş kapısında, danışma önünde ve asansör kapılarının önünde uyarıcı kılavuz çizgi uygulaması yapılmalıdır.
- Az gören müşteriler için dekorasyonlarda zıt ve belirgin renkler kullanılmalı bahçe ile genel alanlardaki dekorasyonun uygunluğuna, kaldırım yüksekliği ile merdiven basamaklarının uç kısımlarında zıtlık gibi konulara dikkat edilmelidir.
- Duvarlarda, döşemelerde, kapılarda ve işaretlemede iyi bir görsel zıtlık yaratılmalı ve tabela yazılarında büyük punto kullanılmalı ayrıca zemin ile yazının zıt renkte olmasına dikkat edilmelidir.



## İşitme Engelliler İçin Düzenlemeler

- Danışma-rezervasyon, kat-oda temizlik, garson gibi sağır misafire doğrudan hizmet veren personellerin temel derecede Türk İşaret Dili bilmesi gereklidir.
- Danışma bankosunda indüksiyon döngü sistemi olmalı ve sistemin bulunduğunu haber veren bilgilendirme tabelası bulunmalıdır.
- Dudak okuma yapanlar için danışma bankosunun aydınlatması iyi olmalı, personelin yüzüne–dudağına doğrudan ışık gelmelidir.
- Cihaz kullananlar için toplantı-konferans salonlarında indüksiyon döngü sistemi olmalıdır.
- İndüksiyon döngü sistemi bulunmayan toplantı salonlarında “mini mikrofon” kullanmak isteyen işitme cihazı / biyonyik kulak kullanıcısı misafirler olabilir. Teknisyenlerin bu konuda bilinçli ve sabırlı olması gerekir. Stereojack dönüştürücü adaptör ile mini mikrofon kablosunun ekolayzırın output girişine takılması gereklidir. Kullanıcı, mikrofon ses kontrolü sırasında cızırtı geldiğini söyleyebilir. Birkaç deneme ile doğru kanal-frekans bulunmalıdır.
- Tesis içindeki yönlendirme tabelaları kolayca farkedilebilir ve rahat okunabilir özellikte olmalıdır.
- Sağır bireyler işitmedikleri için bir sorunu haber vermek, talepte bulunmak için odadaki sabit telefonu kullanamazlar. Whatsapp ile görüntülü olarak danışmaya bağlanabilmeleri veya mesaj yazmaları gereklidir.
- Tesislerle ilgili tüm tanıtım filmlerinde Türkçe altyazı ve sağ alt tarafında işaret dili çevirmeni bulunmalıdır. Bu filmler hotellerin web sitelerinde anasayfada veya kolay erişilebilir bir yerde bulunmalıdır.
- Tesislerin web sitelerinde iletişim bölümünde sabit telefon kullanamayanlar için iletişim formu, e-posta, whatsapp gibi yazılı alternatif iletişim kanalları olmalıdır. Tesis hakkındaki basılı ve dijital tüm tanıtım içeriklerinin basit, anlaşılır (halk dili dediğimiz) kelimeler ile kısa cümlelerden oluşmasına dikkat edilmelidir. Ağdalı, soyut cümleler kullanılmamalıdır.

## Zihin Engelliler ve Otizmliler İçin Düzenlemeler

Bu bölümde sadece zihin engelliler ve otizimli bireyler için gerekli düzenlemeler özetlenecektir. Bir mekânın, zihin engelli veya otizimli bireylerin duyuşal, iletişim ve sosyal/duyuşal ihtiyaçlarını karşılaması talep görmesi açısından önemli bazı faktörlerdir. Bu kapsamda:

- Otellerin genel alanları duyuş dostu olmalıdır.
- Otellerin zihin engelliler veya otizimli bireyler için erişilebilir olduğu, internet sitelerinde ve otelin resepsiyonu gibi çeşitli yerlerinde belirtilmelidir.
- Zihin engelli veya otizimli bireylerin kalacağı odalar ses yalıtımlı olmalıdır.
- Bu odaların ulaşımı kolay bir yerde olmalıdır.
- Zihin engelli veya otizimli bireyler için takip sistemi oluşturulabilir. Girişte takılacak bir bileklikle, bireyin kayıp olması ya da acil durumlarda yerinin tespiti, otel kameralarından izleme için kolaylaştırıcı olur. Bu uygulama ailenin veya bireyin talebi halinde yapılabilir.
- Odalarda zihin engelli veya otizimli bireylerin oynamaktan hoşlandığı, sakinleştirici oyuncaklar; pop-it, stres çarkı vb. Fidget Toys bulundurmamak uygun olabilir. (Fidget Toys; tekrarlı hareketler yapan, yerinde durmayan).

- Otelin içinde ve dışında bireyin sakinleşmek için kullanabileceği daha izole edilmiş, renklerin ve ayrıntıların sınırlı olduğu bir alan yaratılmalıdır.
- Otizmlili bireyler kümeleştirilerek düşünürler bu kapsamda yol işaretlerinin farklı renklerle hazırlanması önemlidir (ör: restoran vb. gıda yerleri sarı-siyah, havuz vb. alanlar mavi beyaz, odalar yeşil beyaz vb.)
- Otizmlili bireyler için aydınlatma önemlidir. Floresan lambalar rahatsız edicidir. Ayrıca odalarda mutlaka karartma perdeler bulunmalıdır.
- Ortamlardaki renk kullanımı otizmlili bireyler için önemlidir. Örneğin sarı ve kırmızı renkler uzun dalga boylarına sahiptir, bizi uyarıp nabız hızımızı arttırabilirler. Öte yandan hafif mavi renkler zihni sakinleştirip, konsantrasyona yardımcı olurken, yeşil renk huzur vericidir.
- Karmaşık desenler otizmlili bireyler için rahatsız edicidir.
- Otizmlili bireyler seslere karşı çok hassastır. Bu nedenle odaların iyi yalıtılmış olması, dışardan ses almaması gerekir.
- Odalarda koku veren oda spreylere kullanılmamalıdır.
- Odalarda modüler (hareketli) mobilyalar kullanılmalıdır.
- Genellikle otizmlili bireyler, sosyal alanlardaki kalabalıktan, gürültüden rahatsızlık duyarlar. Söz konusu misafirlerin gitmek istedikleri alanlara ulaşmaları çoğunluğun kullanmadığı alternatif güzergâhlar üzerinden sağlanabilir.

## **TURİZM TESİSLERİNDE ÇALIŞANLARIN ENGELLİ BİREYLERLE İLETİŞİMİ**

Bu bölümde başta otel personelleri olmak üzere turizm tesislerinde çalışan personel için engellilere yönelik genel iletişim yaklaşımlarına değinilecektir.

### **Bedensel Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları**

- Herhangi bir ihtiyaçları olup olmadığını sorun. Onlar izin vermeden fiziksel temas kurmayın.
- Engel geçmişlerini sormayın.
- Öncesinde bilgi almadan yardımcı cihaz kullanan birine yardım etmeye çalışmayın.
- Fonksiyon kaybının ne olduğunu öğrenmeden “Ayağınızı kaldırın, elinizi kaldırın” vb. taleplerde bulunmayın.
- Tekerlekli sandalye kullanan birey ile konuşurken sandalyenizi onunla aynı seviyeye getirin. Eğer bu mümkün değilse biraz mesafe bırakarak göz kontağı kurulabilecek bir noktaya gelin.
- Masa başında görüşme yapıyorsanız ve masa çok yüksekse engelli bireyin yanına gidin, yüksekliği erişebilir hale getirin.
- Uzun süreli bekleme hallerinde, engelli kişinin özel ihtiyaçlarının gündeme gelebileceğini ve bazı hallerde (tansiyon, solunum güçlüğü vb. sorunlarının olabileceğini düşünerek) gerekli tedbirleri alın.
- Acil durumlarda izlenecek yöntemi kendilerine açıklayın.

## Görme Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları

- Herhangi bir ihtiyaçları olup olmadığını sorun. İletişime geçmeden önce kendinizi ve varsa grubunuzdaki kişileri tanıtın.
- Engel geçmişlerini sormayın.
- Kılavuz-rehber yardımına ihtiyaçları olup olmadığını kendilerine sorun.
- Kişilerin isimlerini öğrenin isimleriyle hitap edin.
- Hitaplarınızda burası, şurası, şurayı görüyor musun vb. ifadeler kullanmayın. Bunun yerine sağında, solunda, saat 10 yönünde vb. ifadeler kullanınız.
- Rehberlik ederken siz dokunmayın, onun sizin kolunuza girmesine müsaade edin.
- Görme engelli bireyin hızına uyum sağlayın ve yol göstermek amacıyla bir adım önünden yürüyün.
- Olağan hızla yürüyün, tehlikeli ve önemli engelleri nasıl aşacağını sesli olarak açıklayın ve uyarın.
- Uyarıyı engele yaklaştığınız son ana bırakmayın. Sakin tonlamalar ile uyarın.
- Görme engelli kişinin bastonuna dokunmayın. Kişi bastonu bir yere bırakırsa bastonun yerini değiştirmeyin. Değiştirirseniz bunu ona söyleyin.
- Acil durumlarda izlenecek yöntemi kendilerine açıklayın.

## İşitme Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları

- Dokunarak, temas ederek uyarma yöntemlerinden kaçının.
- Engel geçmişlerini sormayın.
- İşitme engelliyle konuşurken bir başka şeyle ilgilenmeyin.
- İşitme engelli ya da işitme güçlüğü çeken birine bağırarak konuşmayınız.
- İşitme engellinin dudak okuma yeteneğinin olduğunu düşünerek yüzünüzü onun yüzüne dönerek konuşun.
- Hızlı konuşmayın, sade bir dil kullanın. Eğer yazarak anlaşacaksınız, basit kelimeler kullanın.
- İşitme engelli kişiyle işaret dili tercümanı aracılığıyla konuşuyorsanız, işitme engelli kişiye bakarak konuşun ve onunla göz teması kurun.
- Jest ve mimikler, işitme engellilerin mesajları doğru algılamaları açısından önemlidir.
- Pencere gibi bir ışık kaynağının önündeyseniz ve sırtınız ışık kaynağına dönükse, ışık dudaklarınızı okumaya çalışan işitme engellinin yüzünüzü seçmesini zorlaştırabilir. Doğru konumlanmaya önem verin.
- Kişinin size ne söylemeye çalıştığını hala anlayamadıysanız, bir kâğıda yazmasını isteyin.
- Acil durumlarda izlenecek yöntemi kendilerine yazılı şekilde açıklayın.

## Zihin Engellilere Yönelik İletişim Yaklaşımları

- Aşırı ses ve kalabalıktan rahatsız olabilirler.
- Engel geçmişlerini sormayın.
- Dokunma teması zihin engelli bireyde ağır bir reaksiyon doğurabilir. Gerekecek fiziksel temas, dokunmak ya da onu tutarak bir yere çekmek gibi eylemlerden kaçının.

- Zihin engelli bireye açık, basit ve somut ifadeler kullanın. Bir konuda bilgi verecekseniz birkaç defa ve çeşitli örneklerle açıklama yapın.
- İletişiminde sabırlı olun.
- İletişim kurarken jestlere ağırlık verin.
- Empatik, güven verici destekleyici olun.

## İLETİŞİM

FETHİYE TURİZM TANITIM EĞİTİM KÜLTÜR VE ÇEVRE VAKFI

### ADRES

Cumhuriyet Mah. Çarşı Cad. No:75 Fethiye / MuĐla

### TELEFON

+90 555 631 3650

### E-POSTA

fetav48@gmail.com



Hibe Programı ile desteklenmiştir.

# TURİZME ERİŞİYORUZ



**SABANCI VAKFI**

Hibe Programı ile desteklenmiştir.