

- Muitas vezes, as pessoas com deficiência intelectual apresentam alguns comportamentos exagerados, como por exemplo, apertos de mão demasiado prolongados ou abraços apertados a estranhos. Deve desencorajar amavelmente estes comportamentos;
- Pode acontecer o oposto, muitas vezes estas pessoas respondem de forma inesperada ou inadequada. Embora estes comportamentos não pretendam ser um ataque direto à sua pessoa, não os deve ignorar, mas sim abordá-los de forma clara e franca.



Considerações Gerais

A deficiência intelectual é a designação para uma pessoa que apresenta certas limitações de natureza cognitiva que conduzem a dificuldades de aprendizagem, de pensamento abstrato e de adaptação a novas situações, afetando processos como a memória, a categorização, a aprendizagem e a compreensão, a resolução de problemas, a capacidade linguística ou de verbalização.

São várias as causas possíveis para a deficiência intelectual: Condições genéticas (por exemplo: síndrome de Down); Condições orgânicas; Problemas ocorridos durante a gravidez; Problemas no parto; Problemas de saúde na infância.

Dependendo do grau de deficiência, são várias as limitações de cada pessoa e, como tal, são diversas as necessidades.

As pessoas com deficiência intelectual tendem a ser particularmente recetivas à componente afetiva da comunicação.

Maioritariamente as pessoas com deficiência intelectual não viajam sozinhas, são acompanhados pelos familiares ou técnicos, pelo que estes constituem-se como elementos facilitadores para uma boa comunicação e relação.



Boas Práticas de Atendimento

- Aja naturalmente ao dirigir-se a uma pessoa com deficiência intelectual;
- Trate-a com respeito e consideração;
- Se for uma pessoa adulta, trate-a como tal;
- Não a ignore;
- Cumprimente-a e despeça-se dela normalmente, como faria com qualquer pessoa;
- Dê-lhe atenção, converse com ela. Tenha paciência para ouvir;
- Respeite o seu ritmo de aprendizagem;
- Tenha um relacionamento interpessoal sereno e amigável (sem ser paternalista), utilizando os acompanhantes para transmitir informação necessária. Preserve o contacto com o acompanhante ou pessoa de referência do cliente;
- Não a proteja excessivamente;
- Deixe que ela faça ou tente fazer sozinha o máximo que conseguir;
- Ajude apenas quando for realmente necessário;
- Não subestime as suas capacidades;
- As informações podem ter que ser repetidas e a sua compreensão e memorização verificada, devendo investir-se na autonomia e responsabilização do próprio pela sua segurança;
- Utilize frases de fácil entendimento;
- Em caso de produtos disponíveis no estabelecimento, não venda o que a pessoa não deve consumir (por exemplo: gulodices, tabaco, bebidas alcoólicas);
- Não a engane nos pagamentos;
- Não lhe proponha atividades que sabe que não estão ao seu alcance;
- Dê atenção prioritária a este cliente em caso de emergência;
- No caso de deficiência intelectual severa não finja que a pessoa não existe, não presuma que não compreende ou não sente nada. Tente interagir;

continua ►