



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma i sporta

„Turizam - pristupačan svima”

BONTON U SVAKODNEVNOJ KOMUNIKACIJI S OSOBAMA S INVALIDITETOM

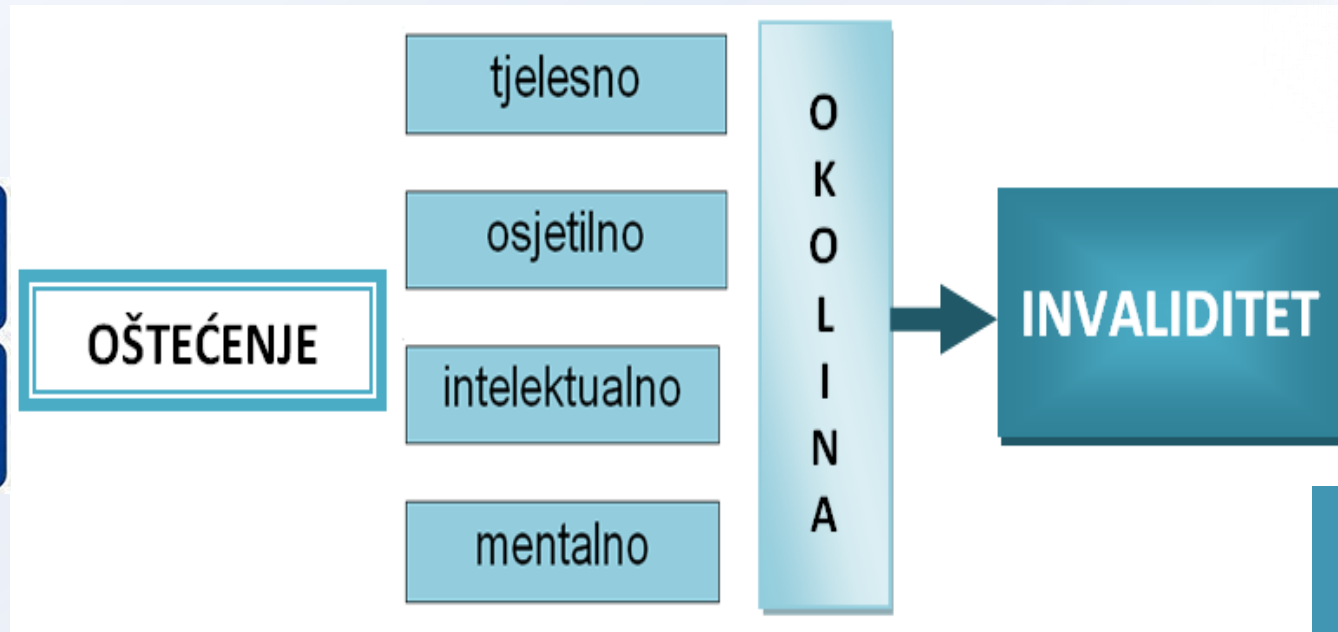
Tea Rubeša, savjetnica pravobranitelja
za osobe s invaliditetom

Poreč, 18. listopada 2023.



PRAVOBRANITELJ ZA
OSOBE S INVALIDITETOM

Osobe s invaliditetom (657.791 u Republici Hrvatskoj)



Osobe s invaliditetom uključuju one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u **međudjelovanju s različitim preprekama** mogu sprečavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima.

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom

- Najviše prihvaćeni dokument o ljudskim pravima
- Novo poimanje invaliditeta
- Socijalni model odnosa prema osobama s invaliditetom
- Prihvaćanje osoba s invaliditetom kao nositelja ljudskih prava, a ne kao primatelja milosrđa
- Obvezuje sve razine društva (državu, lokalne zajednice, obitelj, pojedinca)

Jamči osoba s invaliditetom:

- ✓ dostojanstvo
- ✓ autonomiju
- ✓ jednakost mogućnosti
- ✓ slobodu izbora
- ✓ puno sudjelovanje
- ✓ pristupačnost (u svim područjima društvenog života)



UJEDINJENI NARODI,
Opća skupština

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom

Fakultativni protokol uz Konvenciju



Prograrnstvo Vlade Republike Hrvatske
za osobe s invaliditetom

Ministarstvo obitelji, branitelja i
poduzetništva i solidarnosti

Zagreb, 2006.

Konvencija o pravima osoba s invaliditetom i članak 9. pristupačnost

- Države potpisnice ove Konvencije poduzet će odgovarajuće mjere osiguravanja pristupačnosti osobama s invaliditetom koje će uključivati identifikaciju i uklanjanje prepreka i barijera pristupačnosti, primjenjivati, među ostalim, na:
 - (a) građevine, ceste, prijevoz i druge zatvorene i otvorene prostore, uključujući škole, stambene zgrade, zdravstvene ustanove i radna mjesta;
 - (b) informacije, komunikacije i druge usluge, uključujući elektroničke usluge i službe hitnih intervencija.

Što želimo komunicirati kada komuniciramo s osobama s invaliditetom?

Razlika između shvaćanja osoba s invaliditetom kao nositelja prava u odnosu na primatelje milosrđa

MODEL MILOSRĐA	MODEL LJUDSKIH PRAVA
Mogućnost	Obveza
Vanjska kontrola	Autonomija
Razvlaštenje	Ovlaštenje
Ispravljanje nedostataka	Ispravljanje okruženja
Ograničavanje djelovanja	Omogućavanje djelovanja
Ovisnost	Neovisnost
Diskriminacija	Jednakost
Institucionalizacija	Uključivanje
Segregacija	Integracija

Prihvaćena terminologija u RH

- Sheratonskom deklaracijom jednoglasno su podržani termini:

„osoba s invaliditetom“

i

„dijete s teškoćama u razvoju“.



Najčešći primjeri



Invalid

Prikovan uz kolica

Boluje od cerebralne paralize

Dijete s **posebnim potrebama**

Invalidna djeca



Osoba s invaliditetom

Kreće se uz pomoć kolica

Osoba s/ (živi s) cerebralnom paralizom

Dijete s teškoćama u razvoju

Djeca s teškoćama u razvoju

Najčešći primjeri



Tjelesno **invalidne**
osobe

Pati od poremećaja

Boluje od cerebralne
paralize

Psihički **bolesnik**

Mentalno **retardirani**



Osobe s tjelesnim
oštećenjem

Živi s/ima

Osoba s/ (živi s)
cerebralnom paralizom

Osoba s psihosocijalnim
teškoćama/invaliditetom

Osoba s intelektualnim
teškoćama/invaliditetom

Bonton u svakodnevnoj komunikaciji s osobama s invaliditetom

- Nedovoljna upućenost u potrebne prilagodbe i mogućnosti osoba s invaliditetom, nepoznavanje načina pružanja podrške te predrasude ili strah od susreta s nepoznatim - **sputavaju ljude** da slobodno komuniciraju i nude podršku, a ponekad uzrokuju i ugrožavanje sigurnosti i zdravlja osobe s invaliditetom s kojom komuniciramo.
- Prepoznate li potrebu za pružanjem podrške osobe s invaliditetom – **pitajte ju kako joj najbolje možete pomoći.**



Osobe s tjelesnim oštećenjem

- Najčešće nemaju komunikacijskih teškoća, osim u slučajevima kada se radi o višestrukim oštećenjima
- Glavni i osnovni problem je pristupačnost prostora i sadržaja
→ zahtijevaju određene prilagodbe
- Posebni izazovi su prilikom prijevoza

Nošenje osobe nije razumna prilagodba!

- Načini pristupa:
 - ako će razgovor trajati više od nekoliko minuta, sjednite, kako bi došli u istu visinu očiju s osobom koja sjedi u invalidskim kolicima
 - ne naslanjajte se na invalidska kolica, ona su dio osobnog prostora osobe koja ih koristi
 - kad se osoba koja koristi kolica „prebaci“ iz njih na stolac, klupu, krevet... nemojte maknuti kolica izvan njenog dohvata, a ukoliko se moraju maknuti, pitajte za mišljenje/podijelite informaciju
 - potpuno je u redu koristiti izraze poput „hodati pokraj“ ili „idemo se prošetati“ kad razgovarate s osobom u kolicima.



Osobe s oštećenjem vida

- U oštećenje vida spadaju sljepoća i slabovidnost, a događaju se po rođenju, u djetinjstvu ili kasnije u životu
- Sljepoća se može javiti u obliku:
 - (1) potpunog gubitka vida bez primjećivanja svjetla
 - (2) postojanja osjeta svjetla (osoba prepoznaje smjer iz kojeg dolazi svjetlo)
 - (3) oštine vida od 2% ili manje (osoba broji prste na udaljenosti od 1 metra)
 - (4) oština vida od 2 do najviše 5% (osoba prepoznaje određene boje, vidi obrise, ali ne primjećuje detalje)
- U RH živi oko 21.728 osoba s oštećenjima vida
- Nisu sve osobe potpuno slijepe



Prvi kontakt i komunikacija sa slijepom osobom

- Oštećenje vida nije bolest, već posljedica nekog poremećaja, bolesti ili traume
- U komunikaciji sa slijepom osobom potrebno je više govoriti
- Slijepe osobe putem sluha prikupljaju informacije koje im nisu dostupne zbog oštećenja i gubitka vida
- Predstavite se na dolasku i najavite svoj dolazak
- obraćajte se prirodno i izravno
- Kod davanja uputa dopunite ih konkretnim informacijama
- Kao i inače koristite riječi s vidnom konotacijom
- Kada za pozdrav pružate ruku, izgovorite da ste to učinili



Komunikacija sa slijepom osobom

- Slijepe/slabovidne osobe komuniciraju jednako kao i osobe bez oštećenja vida samo što je na neke komunikacijske elemente potrebno obratiti više pažnje, a na primjer pisane materijale je potrebno prilagoditi za potrebe slijepih/slabovidnih osoba.
- Kada imenujete stvari, budite određeni, npr. vaza se nalazi na polici s vaše lijeve strane.
- Izbjegavajte koristiti riječi: ovdje, tamo, tu, pazi... To su sve riječi koje slijepoj osobi ne daju određenu, konkretnu informaciju, već opću koja od slijepe osobe zahtijeva istraživanje.
- Nemojte pokazivati stvari pogledom u smjeru određenog predmeta ili gestikulacijom rukama - takvo neverbalno pokazivanje uvijek popratite i riječima koje opisuju to što ste pokazali.





- Predmete dajte direktno u ruku i imenujte ih.
- Ako osoba djeluje zbunjeno, pitajte je trebali joj pomoć.
- Uklonite potencijalno opasne predmete.
- Kako pristupiti i ponuditi pomoć?
- Kako voditi slijepu osobu?
- Ukoliko ste imali loše iskustvo s jednom slijepom osobom, ne znači da će i ostale biti takve!
- ***Hrvatski savez slijepih je krovna nacionalna udruga koja okuplja 27 temeljnih udruga iz cijele Hrvatske***

(<https://www.savez-slijepih.hr/>)

Osobe s oštećenjem sluha

- Oštećenjima sluha se smatraju **gluhoća i naglušost**
- Neke osobe čuju, ali ne razumiju sadržaj, što je poremećeno shvaćanje govornih poruka
- Prag sluha uredno čujuće osobe je u intenzitetu od 0 do 20 db (može se čuti šapat i disanje druge osobe u neposrednoj blizini)
- Nagluhe osobe imaju prag između 26 i 93 db (postoje smetnje u slušanju govora ili praćenju TV programa)
- Gluhoća je svako oštećenje iznad 93 db (osobe ništa ne čuju ili čuju zvukove jakog intenziteta (npr. glasna glazba oko 100 db ili vlak oko 95 db))
- U Republici Hrvatskoj živi oko 18.923 osoba s oštećenjima sluha



Komunikacija s osobom s oštećenjem sluha

- Prema podacima Svjetske federacije gluhih na svijetu ima više od 300 znakovnih jezika, jedan od njih je i hrvatski.
- Sve gluhe i nagluhe osobe ne koriste znakovni jezik
- Ne vičite
- Govorite polagano, koristite jednostavan rječnik, jasne kratke rečenice, te izbjegavajte kratice i fraze
- Gluhe i nagluhe osobe ne mogu istovremeno pratiti više razgovora
- Nemojte nagluhim osobama okretati leđa dok govorite
- Nemojte hodati dok niste rekli sve što ste htjeli
- Nagluhu osobu upozorite ako govori preglasno
- Ne pokazujte nervozu kad morate nešto ponoviti
- Služite se svim raspoloživim pomagalicama
- Najbolja udaljenost je 1,5 m u visini očiju



- Uvijek pazite da vam lice bude dobro osvijetljeno
- Imajte na umu da se nagluhe osobe moraju jako koncentrirati i dobro paziti da bi razumjeli što im se govori
- Većina nagluhих osoba ne poznaje znakovni jezik
- Nije potrebno pojačavati glas, govorite umjereno, niti prebrzo niti presporo

Govorite normalno bez pretjeranog gestikuliranja

- Kako gluha osoba nije nikada čula svoj glas, njezin govor nema modulacije, a vrlo često zvuči neobično, grleno



Gluhi nisu gluhonijemi!

- Ako trebate reći nešto posebno važno, možete to napisati




Hrvatski savez gluhih i nagluhih je nacionalna organizacija gluhih i nagluhih osoba koja broji 22 člana. (<https://www.hsgn.hr/>)

Intelektualne teškoće



- Intelektualne teškoće podrazumijevaju zaostatak psihosocijalnog razvoja za prosječnim psihosocijalnim razvojem kod osobe iste kronološke dobi.
- Intelektualne teškoće nisu psihički, već razvojni poremećaj, odnosno stanje nerazvijenosti središnjeg živčanog sustava tijekom prenatalnog ili ranog postnatalnog razvoja te se zato ne može liječiti i izliječiti poput nekih bolesti, već se može samo stimulirati mogući razvoj.
- Postoje različiti stupnjevi intelektualnih teškoća:
- **(1) umjerene intelektualne teškoće**
(IQ od 40 do 54; razvojna dob 4-7 godina)
- **(2) teže intelektualne teškoće**
(IQ od 25 do 39; razvojna dob 2-4 godina)
- **(3) teške intelektualne teškoće**
(IQ ispod 25; razvojna dob 0-2 godine)

Komunikacija s osobama s intelektualnim teškoćama

- **Individualnosti** (bitno je da svaka aktivnost bude primjerena sposobnostima i potrebama svake osobe, individualne razlike treba poštivati)
- **Primjerenosti** (svi sadržaji koje se prezentiraju moraju biti primjereni svakoj osobi uzimajući u obzir kompletnu osobu: dob, psiho-fizičke sposobnosti, potrebe za posebnim prikazivanjem sadržaja, mogućnosti uključivanja u rad i aktivnost i dr.)
- **Zornosti** (svi sadržaji moraju bit zorno prikazani tako da se osobi omogući neposredno promatranje predmeta ili pojava  lako razumljiv tekst)
- **Postupnosti** (svi sadržaji i aktivnosti moraju biti postupno razrađeni od lakšem prema težem sa nizom manjih dijelova koji vode do željenog)
- **Aktivnosti** (svi sadržaji i aktivnosti koji se prezentiraju trebaju potaknuti i uključiti i samu osobu u njihovo izvođenje, prvo pasivnim sudjelovanjem a zatim i aktivnim)

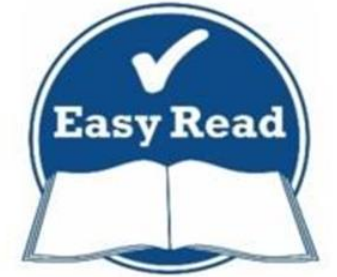
Komunikacija s osobama s intelektualnim teškoćama



- Vođenja (osobu treba voditi kroz aktivnosti primjerima, govorom, fizički, približavajući joj sam sadržaj i aktivnost)
- Povezanosti sadržaja sa životom (svi sadržaji i aktivnosti trebaju biti izravno ili neizravno povezani sa svakodnevnim životom osobe, ili ih kroz primjere treba povezivati)
- Osobama s intelektualnim teškoćama komunikaciju mogu olakšati jednostavni komunikatori, kao što su QuickTalker ili GoTalk, ali i komunikacijski softveri.

- **Informacije su važne za osobe s intelektualnim teškoćama da:**

- nauče nove stvari
- budu dio društva
- znaju o svojim pravima i da se znaju boriti za svoja prava
- samostalno donose odluke



- Osobe s intelektualnim teškoćama imaju pravo na lako razumljive informacije!

Udruga za samozastupanje je nevladina, neprofitna udruga osnovana u Zagrebu u listopadu 2003. godine. To je prva i zasad jedina udruga u Hrvatskoj, ali i široj regiji, koju su osnovale osobe s intelektualnim teškoćama i jedina koja im omogućava da samostalno izražavaju svoje potrebe i da se bore za ostvarivanje svojih prava.

(<http://www.samozastupanje.hr/>)

Za kraj...



- Zamolite organizacije osoba s invaliditetom i/ili Ured POSI za savjete o načinu prikazivanja i jeziku – **educirajte se!**

korisni materijali: www.posi.hr

- **Izbjegavajte predrasude i stereotipe** kada komunicirate sa osobama s invaliditetom u svakodnevnom životu i u poslovnom okruženju.
- Na osobe s invaliditetom gledajte i doživljavajte ih **kao pojedince koji imaju svoju osobnost**, svoje želje sposobnosti i potrebe kao i sve druge osobe.
- Kad možete, pridonosite izjednačavanju mogućnosti za građane s invaliditetom.

Hvala na pažnji!



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma i sporta



PRAVOBRANITELJ ZA
OSOBE S INVALIDITETOM

KONTAKT:

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom
Savska cesta 41/3, 10 000 Zagreb
Telefon: 01/6102 170, Faks: 01/6177 901
Email: ured@posi.hr

Pravobranitelj za osobe s invaliditetom
Područni ured Rijeka
Ulica Nikole Cara 1, 51 000 Rijeka
Telefon: 051/643-200
Email: tajnistvo-rijeka@posi.hr



Web: <http://posi.hr>