

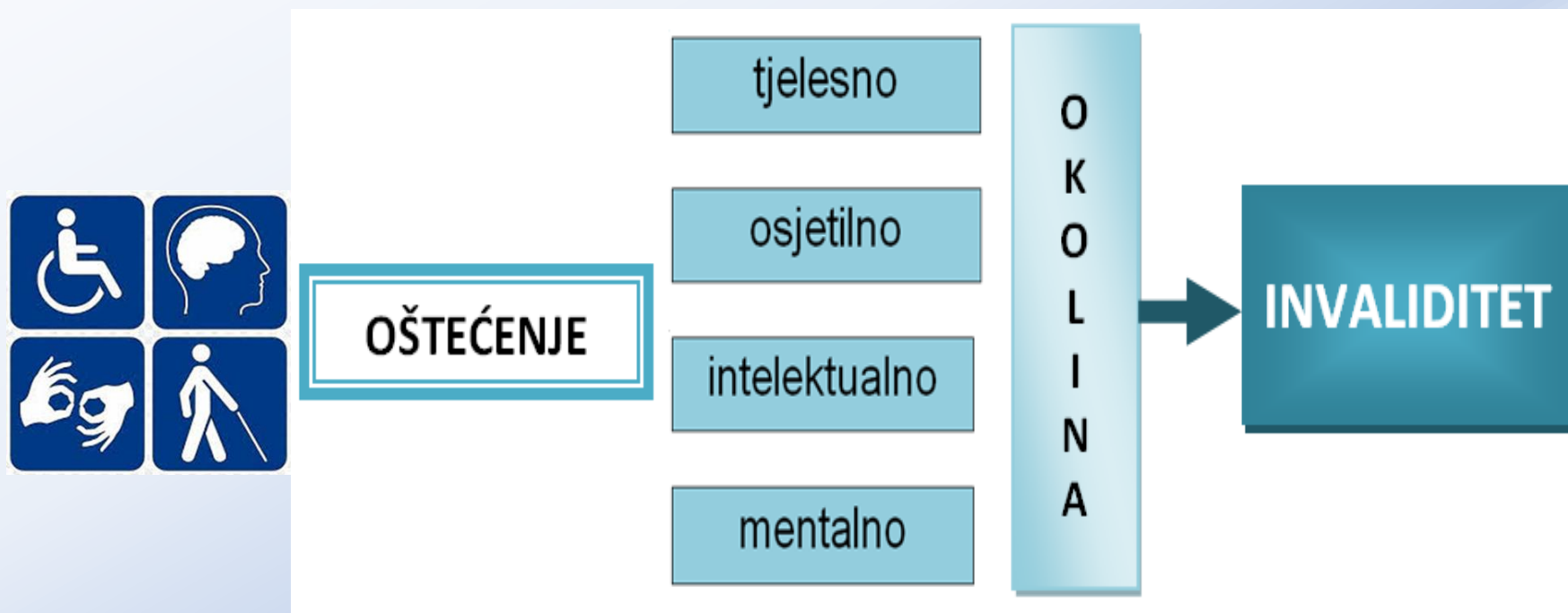
Komunikacijske vještine

BONTON u komunikaciji s osobama s invaliditetom

Maja Karaman Grbavac,
savjetnica pravobraniteljice za osobe s
invaliditetom

Makarska, 5. travnja 2023.

Osobe s invaliditetom (624 019 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

Osobe s invaliditetom u Republici Hrvatskoj

624.019

Višestruka oštećenja	188.182
Oštećenje lokomotornog sustava	177.547
Oštećenja drugih organa i organskih sustava, kromosomopatije, prirođene anomalije i rijetke bolesti	162.135
Mentalna oštećenja	153.021
Oštećenje središnjeg živčanog sustava	110.756
Oštećenje glasovno govorne komunikacije	51.149
Intelektualna oštećenja	31.291
Oštećenje vida	20.526
Oštećenje sluha	17.679
Oštećenje perifernog živčanog sustava	17.642
Poremećaji iz spektra autizma	4.177
Gluhosljepoća	172

O
K
O
L
I
N
A

INVALIDITET

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
- Prepoznate li potrebu za pružanjem podrške osobe s invaliditetom – **pitajte ju kako joj najbolje možete pomoći**

Bonton prema gostu s invaliditetom

- Profesionalnost, strpljenje, uslužnost, ljubaznost i susretljivost u ispunjavanju zahtjeva
- Individualan pristup (vidljive i nevidljive teškoće)
- Ne postavljati osobna pitanja o nastanku, tijeku ili prognozi invaliditeta
- Ako niste sigurni što učiniti slobodno pitajte gosta „Kako da Vam pomognem?“ ili ako niste razumjeli gosta zamolite pristojno „Molim vas ponovite“
- Dopustiti ulazak u objekt psima pomagačima ali ne maziti ih bez dopuštenja ili ometati
- Iskazati zainteresiranost i trud
- Poštivanje privatnosti i diskrecija

Osobe s tjelesnim invaliditetom



- Tjelesni invaliditet kao posljedica motoričkih poremećaja ili smetnji
- Otežano kretanje ili nepokretnost
- Osiguranje arhitektonske pristupačnosti (svim dijelovima objekta-uključujući terase, sanitarne čvorove i popratne sadržaje)
- Dodatno: dovoljno široki koridori za kretanje, povećanje razmaka među stolovima, ormarići u sanitarnim čvorovima), osigurati informacije gostu o snalaženju u prostoru
- Ne oslanjati se na i ne dirati ortopedska pomagala (kolica, guralicu i sl.)
- Upitati o eventualnim dodatnim potrebama tijekom boravka u objektu (dodatni ubrusi, serviranje pića sa slamkom i sl.)
- Ako s osobom u **invalidskim kolicima** razgovarate dulje vrijeme, nastojte **sjesti** kako biste se gledali u oči.

Osobe s oštećenjem vida

- Oštećenje vida obuhvaća različita stanja i stupnjeve oštećenja vida: od visoke slabovidnosti do potpunog gubitka vida (slijepa ili slabovidna osoba)
- U komunikaciji se izravno obraćati osobi s oštećenjem vida a ne osobi u njejoj pratnji, te više govoriti – prikupljanje informacija sluhom
- Predstaviti se na dolasku i najaviti odlazak, korištenje riječi s vidnom konotacijom („ispred vas”, „lijevo-desno”; a ne „tu” „tamo”, „ovdje”)
- Princip sata
- Pomoć pri kretanju (u pronalasku recepcije ili slobodnog stola)



Kako voditi slijepu osobu?

- Predstaviti se (ime, uloga)
- Vodič je uvijek prvi i uvijek pola koraka ispred osobe s oštećenjem vida
- Primanje vodiča za nadlakticu/rame
- Ne voditi za ruku/vući za sobom/gurati ispred sebe)
- Davati verbalne informacije o preprekama koje se susreću pri kretanju („slijede 3 stepenice“)
- Uklonite potencijalno opasne predmete
- Novčane transakcije!





„VIDIMO SE” 😊

Hrvatski savez slijepih je krovna nacionalna udruga koja okuplja 27 temeljnih udruga iz cijele Hrvatske (<https://www.savez-slijepih.hr/>)

Osobe s oštećenjem sluha

- U oštećenje sluha spadaju gluhoća i naglušost
- Neke osobe čuju, ali ne razumiju sadržaj, što je poremećeno shvaćanje govornih poruka



Komunikacija s gluhom osobom



- 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
- 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 preko svoje 24 članice djeluje na cijelom području Hrvatske, te skrbi za oko 12000 članova (<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.
- Ograničenja u intelektualnom funkcioniranju i adaptivnom ponašanju (siromašan rječnik, otežano razumijevanje govora i verbalno izražavanje, nerazvijene socijalne vještine u novim situacijama)
- Postoje različiti stupnjevi intelektualnih teškoća: lake, umjerene, teže i teške

Komunikacija s osobama s intelektualnim teškoćama

- Obraćanje neposredno osobi na jednostavan i razumljiv način, razgovjetno i polagano-prilagodba razine komunikacije
- U pravilu izbjegavati komunikaciju s osobom u pratnji-neposredna procjena
- Prilagođene i jednostavne informacije-izbjegavanje korištenja stručnih izraza (jednostavan rječnik, opis postupka, slika)
- Strpljenje!

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/>)

Još neke napomene...

Svaka osoba s invaliditetom je jedinstvena i svakom je potrebno pristupiti individualno, poštujući njegove/njene teškoće, sposobnosti i potrebe

Voditi se načelom dobrobiti i zadovoljstvom svakom gosta pa tako i gosta s invaliditetom

Postupanje s poštovanjem i bez predrasuda

Budite obazrivi i strpljivi, osobama s invaliditetom može trebati više vremena da nešto učine.

Ne hvalite pretjerano osobu s invaliditetom zbog obavljanja normalnih životnih zadaća.

<https://vimeo.com/343627940>



Za kraj...

Čekajući u redu **ustupite svoje mjesto ili se zauzmite** za to da osoba s invaliditetom što prije dođe na red

Prilikom vožnje u javnim prijevoznim sredstvima **ponudite** svoje sjedalo osobama s invaliditetom. **Pomozite** im pri ulasku i izlasku iz autobusa, tramvaja, aviona..

Ne parkirajte na mjesta označena znakom za parkiranje osoba s invaliditetom

Od vas se ne očekuje da pokazujete sažaljenje prema osobama s invaliditetom. Prema njima se ponašajte kao prema **jednakima**, jer one to i jesu

Kad možete, pridonesite izjednačavanju mogućnosti za građane s invaliditetom



HVALA NA PAŽNJI 😊

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
Web: <http://posi.hr>

Područni ured Split
Domovinskog rata 44, 21000 Split
Telefon: 021/649 713
Email: tajnistvo-split@posi.hr

