

## SAVJETI ZA KOMUNIKACIJU S OSOBAMA S INVALIDITETOM

**K**OMUNIKACIJA s osobama s invaliditetom značajan je aspekt izgradnje inkluzivnog društva koje cijeni različitosti što podrazumijeva prepoznavanje raznolikosti iskustava osoba s invaliditetom. Naime, svaka je osoba jedinstvena. Stoga je svakoj osobi potrebno pristupiti s poštovanjem i individualizirano, odnosno uvažavajući njezine individualne potrebe i preferencije. Kako bi komunikacija s osobama s invaliditetom bila što uspješnija važno je pridržavati se nekih osnovnih smjernica i savjeta te ih primjenjivati tijekom usmene, pismene i neverbalne komunikacije.

Sljedeće smjernice i savjeti preuzeti su iz djela *Osobe s invaliditetom u društvu* (Leutar i Buljevac, Zagreb, 2020.) i prilagođeni za potrebe Jedanaestoga pastoralno-katehetskog kolokvija za svećenike.

## OPĆE SMJERNICE

- \* Pitajte osobu kako joj je najudobnije komunicirati.
- \* Postavljajte jasna pitanja i dajte dovoljno vremena za odgovor.
- \* Slušajte pažljivo i aktivno kako biste razumjeli potrebe i želje osobe.
- \* Upotrebljavajte jednostavan i jasan jezik, izbjegavajući komplicirane izraze.
- \* Ako je potrebno, ponudite fizičku ili tehničku podršku za olakšavanje komunikacije.
- \* Podržavajte, ali pazite da ne preuzmete kontrolu komunikacije.
- \* Poštujte privatnost osobe i izbjegavajte postavljanje previše osobnih pitanja.
- \* Nemojte pretpostavljati da svaka osoba s invaliditetom želi dijeliti informacije o svom invaliditetu.
- \* Potičite sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvenim aktivnostima.
- \* Razmislite o organiziranju događanja na mjestima pristupačnima svima.



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJIMA VIDA

- Komunikaciju započinite obraćanjem osobi ili laganim dodirrom ruke osobe.
- Uvijek se predstavite.
- obraćajte se osobi s oštećenjem vida, a ne videćem vodiču ili pratnji.
- Gledajte osobu tijekom razgovora.
- Psa vodiča ne dirajte i ne ometajte mu pažnju dok pomaže u kretanju slijepoj osobi. Upitajte slijepu osobu možete li psa dodirnuti.
- Tijekom grupnog razgovora uvijek navodite imena osoba koje govore ili kojima se obraćate.
- U razgovoru opišite emociju (npr. čudim se, žalosti me) ako se nešto pokazuje neverbalno.
- Ako izlazite iz prostorije ili nešto činite po prostoriji, opišite navedeno slijepoj osobi.
- Većina slijepih osoba ima ostatak vida.
- Uvijek pitajte treba li osobi pomoć/podrška kod npr. ulaska u sredstvo javnog prijevoza, dakle ne preuzimajte samoinicijativno akciju.
- Prihvatljivo je u razgovoru koristiti fraze i riječi poput »Vidimo se«.
- Nije poželjno često mijenjati raspored pokućstva i predmeta u prostoru gdje dolazi slijepa osoba.
- Kod posluživanja jela na tanjuru način na koji je hrana servirana može se pojasniti po principu kazaljki na satu (npr. na 3 je meso, na 9 je krumpir).
- Prilikom kretanja potrebno je zapamtiti: kontakt se ostvaruje pitanjem »Mogu li Vam pomoći?«, zatim se stane kraj slijepo osobe i vanjskim dijelom dlana dotakne njezinu ruku u kojoj nije npr. bijeli štamp. Potom slijepa osoba prima videćeg vodiča za nadlakticu (osigurava se osjet kretanja i primanje informacija o kretanju). Videći vodič uvijek mora biti ispred slijepo osobe. Kod prilaska prepredi (npr. povišenom ili sniženom nogostupu) uvijek je potrebno malo zastati i reći što se nalazi ispred osoba.



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJEM SLUHA

- Očitavanje s usana čujućeg sugovornika za osobu s oštećenjem sluha zapravo je pogađanje. Ako osoba s oštećenjem sluha pristane da očitava s vaših usana, tada vaše lice mora biti osvijetljeno i sugovornik ga mora vidjeti cijelo vrijeme (ne budite u sjeni jer gluhe osobe većinu informacija u komunikaciji primaju vizualnim putem), vaš izgovor usporeniji, gestikulacija usporenija i jasnija, izgovorene rečenice trebaju biti jednostavnije s posebnim naglaskom na određene riječi koje su zapravo slične u izgovoru. Može se dogoditi da osoba s oštećenjem sluha ne razumije određene pojmove.
- Upitajte osobu s oštećenjem sluha da sama odabere način komunikacije: pisanje, govor, ručne abecede ili znakovni jezik ako ga čujućí sugovornik poznaje. Gluhe osobe također imaju pravu na prevoditelja.
- Zamolite sugovornika s oštećenjem sluha da ponovi ili napiše ako niste razumjeli što Vam je rekao. Ako i dalje ne razumijete sugovornika, predložite mu da pređete na pismenu komunikaciju (vodite računa da su jezična struktura i određeni dijelovi gramatike drugačiji nego kod gramatike osoba koje nemaju oštećenja sluha). Prihvatljivo je preoblikovati rečeno ili napisano.
- Provjerite je li sugovornik razumio rečeno.
- Kod naglušnih osoba savjetuje se da prostor komunikacije bude na najvećoj udaljenosti od 1,5 metara.
- Komunikacija se započinje mahanjem ruke ili tapšanjem ramena sugovornika.
- Potrebno je isključiti audio i vizualne prepreke prije započinjanja komunikacije.
- Održavajte kontakt očima tijekom cijele konverzacije.
- Nema potrebe glasnije govoriti.
- Možete gestikulirati i koristiti facijalne ekspresije kako bi se sugovorniku s oštećenjem sluha dodatno pojasnilo opisano (npr. neka emocija vezana uz izrečeno).
- Izravno se obraćajte sugovorniku, a ne prevoditelju.



## KOMUNIKACIJA S GLUHOSLIJEPIM OSOBAMA

- Crveno-bijeli štap upućuje da je osoba gluhoslijepa.
- Poželjno je da uz gluhoslijepu osobu bude prisutan intevenor (osoba koja je poučena za rad s gluhoslijepim osobama i koja poznaje sve potrebne načine komunikacije koje osobe upotrebljavaju).
- U komunikaciji možete upotrebljavati znakovni jezik, jednoručnu ili dvoručnu abecedu, pisanje po dlanu, uvećani tisak, očitavanje s usana.



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJIMA GOVORNO-GLASOVNE KOMUNIKACIJE

- Ako osoba muca, nikada ne završavajte riječi ili rečenice umjesto osobe, ne kimajte glavom i ne nudite tempo izgovora, te ju ne prekidajte dok govori.
- Ako osoba koristi određeno pomagalo u razgovoru, upitajte ju što vi možete učiniti kako bi se pospješila komunikacija.
- Zamolite da vam osoba ponovi ili napiše ako ju niste razumjeli.
- Ponekad je dobro na kraju razgovora ponoviti što je osoba rekla i zatražiti ju potvrdu da ste dobro razumjeli rečeno. Time se postiže jasna i nedvosmislena komunikacija.
- Održavajte kontakt očima tijekom razgovora.



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S POREMEĆAJIMA IZ AUTISTIČNOG SPEKTRA

- Obratite se osobi imenom na početku razgovora.
- Poželjno je sporije govoriti i upotrebljavati manje informacija.
- U govoru upotrebljavajte stanke kako bi osoba mogla primiti informacije.
- Izbjegavajte korištenje puno pitanja.

- Ako osoba iskazuje znakove anksioznosti, smanjite svoju neverbalnu komunikaciju.
- Pitanja trebaju biti kratka i zatvorenog tipa (npr. »Jeste li dobro?, Volite li dolaziti ovdje?«, a ne »Kako se osjećate? Kako Vam je dolaziti ovdje?«).



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INTELEKTUALNIM TEŠKOĆAMA

- Ako je osoba starija od 18 godina i nije vam dala dopuštenje da joj se obraćate s *ti*, obraćate joj se s *Vi*.
- Odrasle osobe s intelektualnim teškoćama nisu djeca – ne infantilizirajte ih.
- Izbjegavajte kompleksne i stroge forme pitanja. Pitanja postavljate jedno po jedno.
- Upotrebljavajte riječi i izraze tijekom razgovora koje su poznate većini u društvu.
- Izbjegavajte otvorena i apstraktna pitanja (npr. »Što je za Vas ljubav?« je apstraktno pitanje).
- Koristite jasne jezične strukture.
- Ako razgovarate o nekim pojmovima za koje smatrate da ih osoba neće razumjeti, objasnite ih na početku razgovora.
- Tijekom razgovora upotrebljavajte riječi koje su lako razumljive.
- Stručne i »školovane« riječi objasnite i pojednostavite, s time da ih nemojte objašnjavati kao da objašnjavate maloj djeci.
- Izbjegavajte pitanja koja uključuju vremensku dimenziju (npr. »Kada?«) i koja se odnose na brojeve (npr. »Koliko puta ste bili kod doktora u protekloj godini?«).
- Koristite izravna pitanja.
- Ako je potrebno dobiti informaciju od člana obitelji ili skrbnika, uvijek je potrebno da osoba s intelektualnim teškoćama ostane u fokusu sugovornika kroz kontakt očima i govor tijela.



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S DUŠEVNIM SMETNJAMA

- Poželjno je paziti na povjerenje.
- Nikada ne poistovjećujte osobu s duševnim smetnjama koje su kod nje utvrđene (kao i svaka druga osoba s invaliditetom, pojedinac nije njezin invaliditet, nego puno više od toga).
- Ne donosite zaključke kako su sve osobe s istim psihijatrijskim dijagnozama iste.
- Poštujte dostojanstvo sugovornika.
- Ne infantilizirajte sugovornika i ne namećite mu vlastita mišljenja i odluke.
- Nema potrebe ulaziti u istinitost onoga što osoba govori i davati svoj sud.
- Ponekad je potrebno upotrebljavati jasnije i kraće rečenice.
- Preformulirajte rečeno ako sugovornik ne razumije što mu govorite.
- Ako sugovornik ponavlja iste rečenice, potrudite se da se dođe na temu razgovora. Prihvatljivo je jasno i na pristojan način reći osobi da to nije tema razgovora i zamoliti ju da vam odgovori na pitanje.
- Vodite pažnju o neverbalnoj komunikaciji (gledanje u oči tijekom razgovora kod nekih osoba može rezultirati nemiroj).
- Dajte sugovorniku do znanja da ga se čuje.



## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S TJELESNIM INVALIDITETOM

- Ne izbjegavajte rukovanje s osobom s amputacijom gornjih ekstremiteta (jedino ako procijenite da se osoba ne želi rukovati).
- Ako s osobom koja se služi invalidskim kolicima razgovarate više od nekoliko minuta, potrebno je razmisliti da sjednete ili čučnete kako bi se ostvario kontakt očima u istoj razini, ili da se udaljite unatrag kako osoba ne bi morala iskrivljavati vrat.

- Vodite računa o stankama za odmor kada je na sastanku osoba u invalidskim kolicima.
- Ne dodirujte invalidska kolica jer su ona osobni prostor osobe. Ne dirajte ortopedska pomagala osobe ako vas osoba nije zamolila.
- Izravno se obraćajte osobi, a ne osobi bez invaliditeta koja joj je pratnja.
- Prihvatljivo je upotrebljavati riječi i fraze iz svakodnevnog života (npr. »Ustat ću i odjuriti po papir«) u razgovoru s osobom koja se služi invalidskim kolicima.

**PRIREDILI:**

prof. dr. sc. Zdravka Leutar, ASC

i izv. prof. dr. sc. Marko Buljevac, Zagreb, 2024.