



PRIRUČNIK

“KAKO KOMUNICIRATI SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM”

SARDŽAJ

Uvodna riječ.....	3
Jezik i terminologija.....	4
Diskriminacija.....	5
Oblici diskriminacije.....	6
Nediskriminativno ponašanje prema osobama s invaliditetom.....	8
Bonton / sugestije.....	10



UVODNA RUJEČ

Prema istraživanjima, bosansko-hercegovačko društvo čini oko 10% osoba sa invaliditetom.

Briga o osobama sa invaliditetom je zapravo glavni indikator razvijenosti jednog civilizovanog društva. U Bosni i Hercegovini, svi podaci ukazuju na to da su, pored Roma, osobe sa invaliditetom najugroženija kategorija u društvu.

Problem invalidnosti ne potiče samo od oštećenja nekih funkcija, nego je i produkt međusobnih odnosa sa osobama koje nemaju invaliditet. Osobe bez invaliditeta uglavnom sažaljevaju osobe sa invaliditetom i gledaju na njih kao na nesretne ljude koje ne mogu uživati u socijalnim i ekonomskim dobrobitima savremenog društva, što podrazumjeva mogućnost sklapanja braka, roditeljstva i ostalih društvenih interakcija. Ovaj nivo predrasuda prema osobama sa invaliditetom zapravo dovodi do toga da osobe sa invaliditetom postaju društveno odbačene i da osobe sa invaliditetom sebe vide kao jednu odbačenu manjinsku grupu.

A sada pitanja za Vas: *Da li vidite osobe sa invaliditetom na ulici? Da li ste se ikada zapitali gdje su? Kako žive? Treba li im pomoć? Kako se ponašate kad sretnete osobu sa invaliditetom na ulici? Da li znatiželjno gledate ili okrenete glavu i pravite se da ne vidite? Ponudite li pomoć, razgovarate li sa njima? Poznajete li lično neku osobu sa invaliditetom?*

Vaši odgovori na gore postavljena pitanja najbolje će Vam dati sliku koliko ste zapravo upućeni u problematiku diskriminacije prema osobama sa invaliditetom.

Možda kao individue ne možemo mnogo uticati na velike promjene ali najmanje što možemo uraditi je pravilno se ponašati prema osobama sa invaliditetom i komunicirati s njima kao i sa osobom koja nema invaliditet.

JEZIK I TERMINOLOGIJA

Prema definiciji Svjetske zdravstvene organizacije (World Health Organization), „invaliditet“ je bilo kakvo ograničenje ili nedostatak sposobnosti za obavljanje neke aktivnosti na način ili u obimu koji se smatra normalnim za ljudsko biće¹.

Odredbom člana 1 stav 2 *Konvencije UN-a o pravima osoba sa invaliditetom*, izraz “**osobe sa invaliditetom**” označava osobe koje imaju dugoročna fizička, mentalna, intelektualna ili senzorna oštećenja koja u sadejstvu sa različitim barijerama mogu otežati puno i efektivno učešće ovih osoba u društvu na osnovu jednakosti sa drugima².

Osobe sa invaliditetom trebamo posmatrati kao i sve druge osobe bez invaliditeta. Oni nisu „osobe sa posebnim potrebama“, jer imaju iste potrebe kao svi ostali – potrebu da obezbijede svoju osnovnu egzistenciju, potrebu za komunikacijom i druženjem, za poštovanjem i priznanjem, potrebu za obrazovanjem, za napredovanjem, kao i potrebu za samorealizacijom. Jedina razlika kod osoba sa invaliditetom jeste u tome što nekada svoje potrebe zadovoljavaju na drugačiji način – na primjer, potreban im je drugačije organizovan prostor, različita količina vremena da bi uspješno završili određeni posao ili različit način komunikacije.

Upotreba jezika usko je povezana sa razvojem pristupa i metodologija u pružanju podrške osobama sa invaliditetom. U Bosni i Hercegovini još uvijek je rasprostranjen *medicinski* model gdje se osoba posmatra kao *bolesna* i to stanje pokušava da se *popravi* i *dovede u normalno stanje*, kako bi se osoba uklopila u društvo. Ovakav pristup dovodi to toga da je i terminologija zasnovana na medicinskom pristupu, odnosno dijagnozi koju osoba ima.

Socijalni pristup ima u prvom planu promjenu društva, a ne promjenu osobe koja ima invaliditet, kao i poštovanje koncepta ljudskih prava i koncepta jednakih mogućnosti. Ovo znači da je osoba sa invaliditetom prije svega osoba a njem invaliditet samo još jedno od ličnih svojstava, kao što je i pol, nacionalna ili vjerska pripadnost i slično.

¹ Specijalni izvještaj o pravima osoba sa invaliditetom u BiH www.ombudsmen.gov.ba

² Specijalni izvještaj o pravima osoba sa invaliditetom u BiH www.ombudsmen.gov.ba

Predrasude znači imati stav/mišljenje/procjenu koja nije bazirana na poznavanju stvari ili ozbiljnom promišljanju.

Stereotipi znače da se smatra da će se svi pripadnici/e određene grupe ljudi ponašati/imati iste osobine, za koje se vjeruje da ih imaju.

DISKRIMINACIJA

„Diskriminacija po osnovu invalidnosti“ znači svako pravljenje razlike, isključivanje ili ograničavanje po osnovu invalidnosti čiji cilj ili posljedica jeste ograničavanje ili poništavanje priznanja, uživanja ili sprovođenja svih ljudskih prava i osnovnih sloboda u oblastima politike, ekonomije, socijalnih, kulturnih, građanskih prava i bilo kojoj drugoj oblasti. Diskriminacija uključuje sve oblike diskriminacije, uključujući uskraćivanje razumnih adaptacija³

Uvrjedljivo i diskriminativno je pretpostavljati da sve osobe sa invaliditetom *normalno* ne mogu da se školuju zajedno sa svojom generacijom u državnim institucijama, da *brukaju* svoju porodicu, da je *normalno* da su izolovani u kućama i da im javni prostor ne pripada, da ne treba ili ne mogu ništa da rade i da ih treba lišiti radne sposobnosti *za njihovo dobro* jer *ne mogu* da se samostalno brinu o svojim interesima.

Mogućnost da se bira mjesto življenja, osoba sa kojom živi, fakultet za studiranje, stranku za koju se glasa ili posao– većina osoba bez invaliditeta nikada ne preispituje, a još manje razmišlja o tome da su većini osoba sa invaliditetom takve jednostavne i uobičajene stvari uskraćene.

³ UN Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom

Česti uzroci diskriminacije nad osobama sa invaliditetom

Neznanje je jedan od najčešćih uzroka predrasuda i diskriminacije. Vrlo često se postavljamo kao da znamo sve o osobama sa invaliditetom dok zapravo znamo vrlo malo. Najjednostavnije je zapravo sebi dati objašnjenje i interpretaciju određenih ponašanja ili običaja, nego uložiti trud i zaista saznati činjenice o osobama sa invaliditetom.

Vaspitanje kao vid svjesnog ili nesvjesnog prenošenja svojih stavova i shvatanja na djecu. Bez obzira na godine, odrastanje i zrelost, često su stavovi, mišljenja i shvatanja slični ili isti kao stavovi porodice, škole ili drugog okruženja. Često ih nikada i ne preispitujemo već ih uzimamo kao nešto što se podrazumeva.

Konformizam koji proizilazi iz jedne od osnovnih ljudskih potreba - potrebe za pripadanjem nekoj grupi, odnosno potrebe da nas ta grupa prihvati. Jednostavnije je prikloniti se i imati isto mišljenje sa kolegama na poslu, prijateljima, porodicom, komšijama nego misliti drugačije od većine ljudi. Rijetki imaju hrabrosti izraziti svoje mišljenje i ponašati se u skladu sa tim.

OBLICI DISKRIMINACIJE

(1) Neposredna diskriminacija je svako različito postupanje po osnovama određenim članom 2. ovog zakona, odnosno svako djelovanje ili propuštanje djelovanja kada je neko lice ili grupa lica dovedena ili je bila ili bi mogla biti dovedena u nepovoljniji položaj za razliku od nekog drugog lica ili grupe lica u sličnim situacijama.

(2) Posredna diskriminacija podrazumijeva svaku situaciju u kojoj, naizgled neutralna odredba, kriterij ili praksa, ima ili bi imala učinak dovođenja nekog lica ili grupe lica u nepovoljan ili manje povoljan položaj u odnosu na druga lica⁴.

⁴ Zakon o zabrani diskriminacije „Službeni glasnik BiH“, br. 59/09

Diskriminacija može biti⁵:

Putem govora

- Uvrjedljiv govor;
- Medicinski govor ili korištenje dijagnoze koju osoba ima (paraplegičar, cerebralac, sljepac);
- Bolesnik, pacijent, slučaj;
- Vezani/prikovani za kolica;
- Osobe sa posebnim potrebama, invalidi, hendikepirani.

Putem ponašanja

- Izbjegavanje/poricanje ili „*nedaj Bože nikome*”;
- Pretjerana briga/prezaštićenost ili „*neka, ja ću to*”;
- Ponižavanje ili „*oni ne mogu ništa, oni su invalidi*”;
- Sažaljenje/divljenje ili „*svaka ti čast, ja bih se ubio/la da sam na tvom mjestu*”.

Direktnim ugrožavanjem

Ovo ugrožavanje se odnosi na uskraćivanje prava na potpun život, odnosno na ugrožavanje osnovnih ljudskih prava:

- Nepristupačnost/neprikladnost uslova;
- Obrazovanje;
- Pravo na rad i zaradu.

Osobe sa invaliditetom se svakodnevno suočavaju sa socijalnim i fizičkim barijerama kao što su:

- predrasude i stavovi prema invalidnosti;
- nepristupačnost objekata i druge arhitektonske barijere;
- nepristupačnost informacija i komunikacijskog oruđa.

⁵ Resursni centar za osobe sa invaliditetom

Ove barijere su često uslovljene nedostatkom znanja i svijesti o invalidnosti. Osobe sa invaliditetom mogu ravnopravno učestvovati u društvu ukoliko se uklone fizičke barijere i prepreke u stavovima.

ZAKON O ZABRANI DISKRIMINACIJE

Zakonom se osigurava zaštita, promoviranje ljudskih prava i sloboda, stvaraju uslovi za ostvarivanje jednakih prava i mogućnosti i uređuje sistem zaštite od diskriminacije na osnovu rase, etničke pripadnosti, boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog porijekla, imovnog stanja, članstva u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili porodičnog statusa, trudnoće i materinstva, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog nasljeđa, veze s nacionalnom manjinom, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije kao i nekom drugom osnovu. Zakon se primjenjuje na postupanje svih državnih institucija, entiteta, kantona i tijela Brčko Distrikta BiH, općinske institucije i tijela te pravne osobe s javnim ovlaštenjima, kao i na postupanje svih pravnih i fizičkih osoba u svim područjima života, ali i na socijalnu zaštitu, zaštitu porodice s djecom i zaštitu osoba s invaliditetom⁶.

JEDNAKE MOGUĆNOSTI su pojam kojim se označavaju politike, principi i mjere koje se sprovode da bi se svim ljudima omogućila ravnopravnost u svim oblastima života.

NEDISKRIMINATORNI JEZIK I PONAŠANJE PREMA OSOBAMA SA INVALIDITETOM⁷

- Izbjegavati sve što je uvrjedljivo, diskriminativno, sažaljivo i omalovažavajuće u pogledu osoba sa invaliditetom.
- Ne koristiti pojmove: invalidi, hendikepirani, osobe sa posebnim potrebama.

⁶ Zakon o zabrani diskriminacije „Službeni glasnik BiH“, br. 59/09

⁷ Dokument dostupan na sajtu Zaštitnika građana www.zastitnik.rs

- Ne govoriti „zdravi i bolesni“. Treba imati u vidu da je invaliditet stanje, a ne bolest.
- Uvijek koristiti izraze „osoba **sa** invaliditetom“, „dijete **sa** smetnjama u razvoju“, nikako termine invalid, ometeno dijete...
- Ne koristiti termin „smetnje u razvoju“ kada govorimo o odraslim osobama, jer je njihov razvoj završen.
- Ne koristiti izraze osoba/dijete sa posebnim potrebama jer su nam potrebe svima iste, samo imamo različite načine zadovoljavanja tih potreba.
- Ne koristiti termine koji potiču od dijagnoza – autističari, cerebralci, paraplegičari, daunovci... Ovi termini su nekorektni, a vremenom su počeli da se koriste i kao uvrede (slijepac, retard i sl.)
- Izbjegavati upotrebu skraćenica kada govorimo o osobama sa invaliditetom (OSI), čak i kada same organizacije osoba sa invaliditetom ili same osobe te skraćenice koriste.
- Ne nazivati odrasle osobe sa intelektualnim teškoćama „djecom“ (što se inače često upotrebljava u domovima, medijima...)
- Ne govoriti „osoba u kolicima“, „vezan/prikovana za kolica“, već koristiti izraz korisnik/ca kolica.
- Ne koristiti izraz „parking za invalide“ već „parking za vozila osoba sa invaliditetom“, „invalidne organizacije“ već „organizacije osoba sa invaliditetom“.
- Ne izražavati sažaljenje prema osobama sa invaliditetom, ali ni izvještačeno, pretjerano „divljenje“ (npr. „fantastično kako vi svuda stignete i toliko ste uradili a u kolicima ste...“)
- Svaki organ državne uprave, preduzeća, ustanove i organizacije koje vrše javna ovlašćenja, javne službe, državni organi ili organi jedinice lokalne samouprave, posebno oni koji neposredno komuniciraju sa građanima treba da ispunjavaju minimum standarda fizičke pristupačnosti osobama sa invaliditetom.

BONTON PONAŠANJA PREMA OSOBAMA SA INVALIDITETOM

(Sugestije za pravilno ponašanje radi bolje komunikacije sa osobama koje imaju invaliditet)

1. Najosnovnije? Usredsredite se na osobu, a ne na njen invaliditet.
2. Pristojno je rukovati se sa osobom sa invaliditetom, pa čak i kad osoba ima ograničene mogućnosti pokreta ruke ili koristi protezu ili je slijepa. Rukujte se lijevom rukom ili dodirom kako to najbolje odgovara osobi sa invaliditetom.
3. Prije nego priskočite u pomoć, uvijek upitajte osobu sa invaliditetom da li želi vašu pomoć. Možda pomoć nije potrebna, ili je nepoželjna.
4. Lična pitanja o invaliditetu ili njegovim uzrocima nemojte postavljati osobi sa invaliditetom ako s njom niste bliski.
5. Izbjegavajte „buljiti“ u osobu sa invaliditetom. Stalno gledanje u noge osobe u invalidskim kolicima nije samo nepristojno, to je vrlo primjetno bez obzira koliko mislite da nije. Držite kontakt očima s osobom kad razgovarate sa njom.

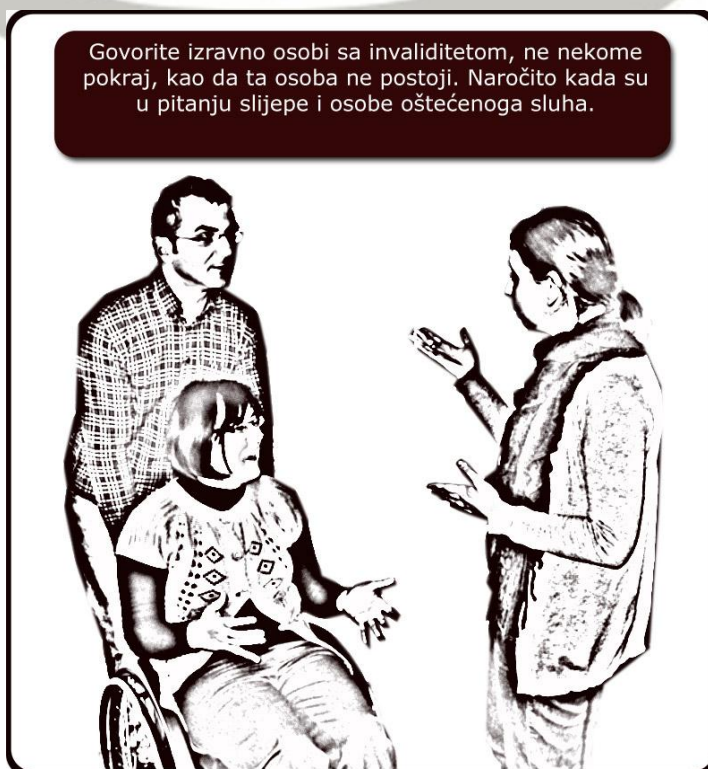
Nemojte se vješati ili naslanjati na nečije ortopedsko pomagalo (kolica, hodalica, štake, štap). Pomagala su dio nečije osobnosti, pa ih se nesmiije tresti, naslanjati se na njih, itd.



6. Nemojte se vješati ili naslanjati na nečije ortopedsko pomagalo (kolica, hodalica, štake, štap). Pomagala su dio nečije osobnosti, pa ih se nesmije tresti, naslanjati se na njih, itd.
7. Prilagodite se osobi sa invaliditetom. Naravno, u zavisnosti od težine i vrste invaliditeta. Ukoliko osoba ne čuje, sporije govorite, kako bi mogla lakše da čita sa usana. Nije potrebno vikati. Ukoliko teško hoda, usporite i brzinu prilagodite osobi sa invaliditetom, ukoliko ne vidi, slikovitije joj objasnite ono o čemu govorite i sl.
8. Nemojte obeshrabrivati djecu u postavljanju pitanjâ osobi sa invaliditetom o njezinim ortopedskim pomagalima (kolica, hodalice, štake, proteze, štapovi). Otvoren razgovor pomaže u premoštavanju predrasudâ koje proističu iz strahova ili zabluda.
9. Kad se osoba koja koristi kolica „prebaci” iz njih u automobil ili na stolicu, klupu, WC školjku, krevet i slično, nemojte micati kolica izvan njenog dohvata, dirajte samo ako ste za to bili zamoljeni. A ako se ipak moraju maknuti iz nekog razloga, pitajte za mišljenje osobu koja koristi kolica. Isto se odnosi i na osobe koje koriste hodalice i štake!
10. U redu je koristiti izraze kao: „hodati pokraj” ili „idemo se prošetati”, kad razgovarate s osobom u kolicima. Ona to shvaća kao izražavanje zamisli o kretanju u istom smjeru. Nemojte se bojati pogrešnih riječi;
11. Ljudi koji koriste kolica različitih su fizičkih mogućnosti. Neke osobe koje koriste kolica mogu hodati uz pomoć štaka ili drugih ljudi na kraće udaljenosti. Oni koriste kolica, jer im ona pomažu u očuvanju snage i za efikasnije kretanje na udaljenostima.
12. Razgovarajte normalno, koristeći svakodnevne izraze, kao što su: “Vidimo se”; “Pozdravljam, trčim dalje”; “Čujemo se”; te druge izraze, bez obzira na vrstu invaliditeta osobe sa kojom razgovarate.
13. Ako razgovarate sa osobom koja ima poremećaj govora, pa nešto niste razumjeli, ne pravite se da ste razumjeli, nego zamolite tu osobu da vam ponovi.
14. Kada razgovarate sa osobom oštećenoga sluha, izravno joj se okrenite, ne povišujte glas, i ne govorite joj u uho. Ta osoba će razumjeti vaše izraze lica, čitati sa usana ili koristiti pomoćnika da joj vaše riječi prenese internacionalnim ručnim znacima. Možete koristiti i pisanje teksta, ako situacija to dozvoljava.

15. Nemojte misliti o ljudima sa ortopedskim pomagalicama kao o bolesnicima. Ortopedska pomagala su vid pomoći osobama u prilagođavanju ili za kompenzaciju funkcija oštećenih organâ za kretanje. Oštećenja mogu nastati i bez pojave zaraznih ili drugih bolesti. Neki od razloga korištenja ortopedskih pomagala mogu biti: oštećenje kičmene moždine, moždani udar, amputacija, mišićna distrofija, cerebralna paraliza, skleroza multipleks, dječja paraliza, bolesti srca, teži oblici reumatičnih pojava i još mnogo drugih uzroka pri oštećenju organa za kretanja.
16. Pazite na svoje predrasude! Nemojte misliti kako je upotreba ortopedskih pomagala tragedija. Kad su invalidska kolica dobro opremljena i odabrana, ona zapravo mogu značiti slobodu koja pruža korisniku mogućnost slobodnog kretanja i punog angažmana u životu.
17. U saobraćaju posebno poštujujte vozače – osobe sa invaliditetom, koje imaju na svojem vozilu istaknutu međunarodnu oznaku, tako što ćete povećati rastojanje, smanjiti brzinu i povećati oprez, jer većina osoba sa invaliditetom su dobri vozači, ali sa neznatno sporijim reagiranjem, jer su im komande ručne.
18. U javnim prevoznim sredstvima ne koristite mjesta označena za osobe sa invaliditetom, a kada su takva mjesta zauzeta, ponudite svoje. Pomozite pri ulasku i izlasku iz sredstava javnoga prevoza.
19. Govorite izravno osobi sa invaliditetom, ne nekome pokraj, kao da ta osoba ne postoji. Naročito kada su u pitanju slijepi i osobe oštećenoga sluha.

Govorite izravno osobi sa invaliditetom, ne nekome pokraj, kao da ta osoba ne postoji. Naročito kada su u pitanju slijepi i osobe oštećenoga sluha.



20. Ako će razgovor trajati više od nekoliko minuta sa osobom u invalidskim kolicima, sjednite, kako bi došli u istu visinu očiju. Obje strane bit će pošteđene ukočenog vrata!
21. Nemojte ponižavati ili ponašati se zaštitnički prema osobi sa invaliditetom time što ćete je tapšati po ramenima ili glavi.
22. Budite obazrivi i strpljivi, osobama sa invaliditetom može trebati više vremena da nešto učine.
23. Ne hvalite pretjerano osobu sa invaliditetom zbog obavljanja normalnih životnih radnji.
24. Kada nekome objašnjavate put, mislite na stvari kao što su udaljenost, gdje su udubljeni trotoari ili postavljene rampe, vremenski uslovi i fizičke prepreke koje mogu ometati kretanje osoba sa invaliditetom.
25. Ne zaboravite, da osobe sa invaliditetom imaju prednost u javnim ustanovama i svim drugim mjestima. Čekajući u redu ustupite svoje mjesto ili se zauzmite da teško pokretna osoba odmah dođe na red.
26. Nemojte maziti pse vodiče ili druge životinje koje pomažu osobama sa invaliditetom. One rade.
27. Od vas se ne očekuje da pokazujete sažaljenje prema osobama sa invaliditetom. **Prema njima se ponašajte kao prema jednakima, jer one to i jesu.**

Ovaj priručnik je izrađen za potrebe projekta: **“Inkluzijom protiv diskriminacije osoba sa invaliditetom”** kojeg implementira **Udruženje građana „Nešto Više“** uz finansijsku podršku **Ambasade Kraljevine Nizozemske u BiH.**

Autor Priručnika **„Kako komunicirati sa osobama sa invaliditetom“**:

Belma Karkelja Omerović, dipl. socijalna radnica i direktorica socijalnog preduzeća USPON d.o.o.

Ilustracije i grafičko oblikovanje: Udruženje građana „Nešto Više“

Februar/veljača 2012. godina, Sarajevo, Bosna i Hercegovina



Konatakt info: Udruženje građana **„Nešto Više“** Dobrinja, Trg Sabora bosanskog 36, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Telefon: +387 33 788 740 Fax: +387 33 788 741

E-mail: inkluzija@nestovise.org ili info@nestovise.org

Web: www.nestovise.org