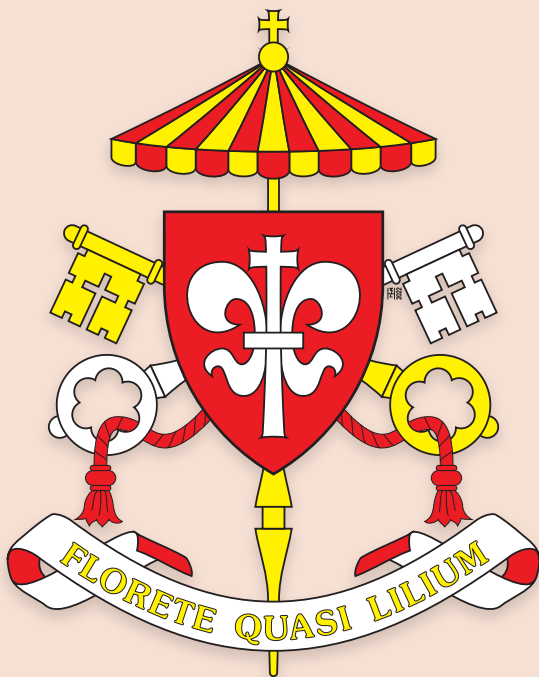
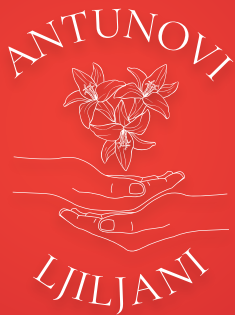


BAZILIKA SVETOG ANTUNA PADOVANSKOG NA SVETOM DUHU U ZAGREBU



**SAVJETI ZA KOMUNIKACIJU**  
S OSOBAMA S INVALIDITETOM  
I TEŠKOĆAMA U RAZVOJU



**Komunikacija s osobama s invaliditetom** značajan je vid izgradnje inkluzivnog (uključivog) 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 potrebe i preferencije. Kako bi komunikacija s osobama s invaliditetom bila što uspješnija, važno je pridržavati se 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.), prilagođeni za potrebe Jedanaestoga pastoralno-katehetskog kolokvija za svećenike te su ih dopunile volonterke stručnjakinje „Antunovih Ljiljana“ pri bazilici Sv. Antuna na Svetom Duhu.

## OPĆE SMJERNICE

- Pitajte osobu kako joj je najugodnije komunicirati.
- Ako se radi o osobi s kojom vrstom intelektualnih teškoća, pitajte roditelja, skrbnika ili asistenta u čijoj je pratnji kako je najbolje komunicirati s osobom.
- Postavljajte jasna pitanja i dajte osobi dovoljno vremena za odgovor.
- Slušajte pažljivo i aktivno kako biste razumjeli potrebe i želje osobe.
- Koristite jednostavan i jasan jezik.
- Ako je potrebno, ponudite fizičku ili tehničku podršku za olakšavanje komunikacije.
- Pružite podršku, ali imajte na umu da ne preuzmete kontrolu komunikacije.
- Ako komunicirate s osobom koja koristi znakovni jezik, osigurajte prevoditelja ili se educirajte o primjeni znakovnoga jezika.
- Poštujte privatnost osobe.
- Imajte na umu kako pojedine osobe ne žele dijeliti informacije o svom invaliditetu.
- Potičite sudjelovanje osoba s invaliditetom u društvene aktivnosti.
- Razmislite o organiziranju događanja na mjestima koja su pristupačna svima.

## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJIMA VIDA

- Komunikaciju započinite obraćanjem osobi, a ukoliko osobu želite dotaknuti, najprije ju pitajte i najavite joj dodir.
- 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 pozornost dok pomaže u kretanju slijepoj osobi. Upitajte slijepu osobu smijete li psa dodirnuti.
- Tijekom grupnog razgovora, uvijek navodite imena osoba koje govore ili kojima se obraćate.
- U razgovoru opišite svoju emociju (npr. čudim se, žalosti me), ukoliko se koristite neverbalnim znakovima komunikacije.
- Ukoliko izlazite iz prostorije ili se krećete 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.
- Prihvatljivo je u razgovoru s osobama s oštećenjem vida koristiti fraze i riječi poput „Vidimo se“.
- Nije poželjno često mijenjati raspored pokućstva i predmeta u prostoru u koji 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 sata je meso, na 9 je krumpir).
- Prilikom kretanja potrebno je zapamtiti: kontakt se ostvaruje pitanjem „Mogu li Vam pomoći?“
- Ukoliko osoba s oštećenjem vida prihvati pomoć, stane se kraj nje, najavi joj se dodir te se vanjskim dijelom dlana dotakne njezina ruka u kojoj nije npr. bijeli štاپ. Potom slijepa osoba prima videćeg vodiča za nadlakticu (osigurava se osjet kretanja i primanje informacija o kretanju).
- Videći vodič uvijek mora biti ispred slijepa osoba. Kod prilaska prepri (npr. povišenom ili sniženom nogostupu) uvijek je potrebno malo zastati i reći osobi što se nalazi ispred nje.

## 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 očitavati s vaših usana, tada vaše lice mora biti osvjetljeno i sugovornik ga mora vidjeti cijelo vrijeme (ne budite u sjeni jer gluhe osobe većinu informacija u komunikaciji primaju vizualnim putem), vaš izgovor treba biti 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 čujuć sugovornik poznaje. Gluhe osobe također imaju pravo 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 prečete 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 nagluhих osoba savjetuje se da prostor komunikacije bude na najvećoj udaljenosti od 1,5 metra.
- Komunikacija se započinje mahanjem ruke ili tapšanjem ramena sugovornika.
- Potrebno je isključiti audio i/ili vizualne prepreke prije započinjanja komunikacije.
- Održavajte kontakt očima tijekom komunikacije.
- Možete gestikulirati i koristiti facijalne ekspresije kako bi se sugovorniku s oštećenjem sluha dodatno pojasnilo opisano (npr. neka emocija vezana uz ono što ste izrekli).
- 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 ili očitavanje s usana.

## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S OŠTEĆENJIMA GOVORNO-GLASOVNE KOMUNIKACIJE

- Ako osoba muca, 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 tijekom komunikacije, upitajte ju što vi možete učiniti kako bi se pospešila 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 komunikacije.

## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S POREMEĆAJIMA IZ AUTISTIČNOG SPEKTRA

- Obratite se osobi imenom na početku razgovora.
- Poželjno je sporije govoriti te govoriti sažeto i jasno bez dodatnih opisivanja i prenesenog značenja.
- U govoru upotrebljavajte stanke kako biste osobi dali dovoljno vremena da obradi i reagira na dobivene informacije.
- Nemojte očekivati da Vas autist gleda u oči, to se rijetko događa. No to nikako ne znači da Vas ne čuje ili ne razumije.

- Ako osoba ima stereotipije i kompulzije, pustite da ih „odradi“ – nikako ju nemojte sprječavati (npr. dotaknuti Vam rame, okrenuti se oko sebe, cupkati u mjestu ili naginjati se lijevo-desno), osim ako bi tim radnjama ugrozila sebe i druge.
- Izbjegavajte postavljati puno pitanja.
- 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?“).
- Poželjno je koristiti se vizualnom podrškom (slike, simboli) kako bi se povećalo razumijevanje, najavile aktivnosti te kako bi osobama bio predvidiv redoslijed odvijanja aktivnosti.
- Uvažite način i stil komunikacije autistične osobe.
- Autistične osobe često imaju poseban talent (glazba, matematika, slikanje); komunikacija putem tih kanala je uvijek najpoželjnija.
- Autistične osobe često imaju jako dobar osjećaj o duhovnom stanju osobe, pa im nije dobro prilaziti nervozan, rastresen itd. jer ima zaista možemo ponešto od toga i „prenijeti“. Ponajprije se umirimo, pa stupimo u kontakt.

## 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 – stoga se prema njima treba obraćati u skladu s njihovom kronološkom dobi.
- Izbjegavajte kompleksne i stroge forme pitanja. Pitanja postavljate jedno po jedno.
- Upotrebljavajte riječi i izraze tijekom razgovora koje su opće poznate.
- Izbjegavajte otvorena i apstraktna pitanja (npr. „Što je za Vas ljubav?“ je apstraktno pitanje).
- Koristite jasne jezične strukture jednostavnih (proširenih) rečenica.
- Ako razgovarate o pojmovima za koje smatrate da ih osoba neće razumjeti, objasnite pojmove na početku razgovora.
- Tijekom razgovora upotrebljavajte riječi koje su lako razumljive.
- Stručne riječi objasnite i pojednostavite.
- 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.

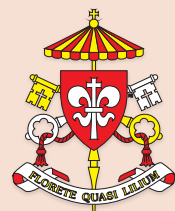
## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S DUŠEVNIM SMETNJAMA

- Potrebno je imati na umu kako osoba s duševnim smetnjama ima povjerenje u vas.
- Imajte na umu kako je svaka osoba s psihijatrijskom dijagnozom osoba s vlastitim dostojanstvom.
- Obraćajte se osobi u skladu s njenom kronološkom dobi te ne namećite vlastita mišljenja i odluke.
- Nema potrebe ulaziti u istinitost onoga što osoba govori i davati svoje mišljenje.

- 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 vratite 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.
- Imajte na umu neverbalnu komunikaciju osobe (gledanje u oči tijekom razgovora kod nekih osoba može rezultirati nemirom).
- Dajte sugovorniku do znanja da ga čujete.
- Osmijeh i vedrina lica su važni!

## KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S TJELESNIM INVALIDITETOM

- Pronaći način da se rukujete s osobom s amputacijom gornjih ekstremiteta, osim ako procijenite da se osoba ne želi rukovati (uvijek slobodno pitajte osobu).
- Ukoliko duže razgovarate s osobom koja koristi invalidska kolica, poželjno je da budete u ravni njezinih očiju - da sjednete ili čučnete.
- Vodite računa o stankama za odmor kada je na sastanku osoba u invalidskim kolicima.
- Izbjegavajte dirati invalidska kolica ili bilo koje ortopedsko pomagalo budući da su ona osobni prostor osobe i iziskuju stručno rukovanje, osim ako Vas je osoba za to zamolila.
- Izravno se obraćajte osobi s invaliditetom, a ne osobi koja joj je pratnja.
- Prihvatljivo je upotrebljavati riječi i fraze iz svakodnevnog života (npr. „Ustat ću se i odjuriti po papir.“) u razgovoru s osobom koja se služi invalidskim kolicima.



**SAVJETI ZA KOMUNIKACIJU  
S OSOBAMA S INVALIDITETOM  
ITEŠKOĆAMA U RAZVOJU**

Priredili: prof.dr.sc. Zdravka Leutar, ASC, izv.prof.; dr.sc. Marko Buljevac; Ana Pongrac mag.rehab.educ, Zagreb, 2024.

Za Baziliku Sv. Antuna: fra Ivan M. Lotar OFMConv., župnik i rektor.

Idejno-grafičko oblikovanje i grafička priprema: Studio dobrih ideja, [www.studiodobrihideja.hr](http://www.studiodobrihideja.hr)