



Digitalni priručnik



WEBAID 2024



WebAid

DIGITALNA PRISTUPAČNOST ZA SVE



DOSTUPNOST WEB STRANICA ZA OSOBE SA RAZLIČITIM INVALIDNOSTIMA

Internet postaje jedan od ključnih elemenata komunikacije i organizacije u životima svih ljudi, stoga je važno da informacije i usluge koje nudi budu dostupne. Korištenje web stranica i online alata sve je prisutnije u ključnim područjima društvenog angažmana – u obrazovanju, zapošljavanju, državnoj upravi, trgovini, zdravstvu, rekreaciji, kulturi – te postaje norma koju je u suvremenom životu sve teže izbjeći. **Određene ranjive skupine susreću se s brojnim problemima pri korištenju interneta**, posebice osobe s poteškoćama u kretanju (tetraplegičari i dr.), osobe s oštećenjima osjetila (slijepi i slabovidni, gluhi i nagluhi) te osobe s mentalnim poteškoćama, osobe s oštećenjem glave ozljeda može imati takve probleme i mozak... Internet ranjivim skupinama daje pristup informacijama i više mogućnosti za interakciju. Mnoge prepreke vezane uz pristupačnost u tiskanim, audio i video medijima mogu se prevladati upravo korištenjem weba. **Važno je da svatko može percipirati i razumjeti web**, da se njime može kretati i komunicirati s njim, te da ga može i **sukreirati**.

Tjelesno oštećene osobe

Tjelesno oštećene osobe u pravilu imaju problema u komunikaciji s osobnim računalom, pri čemu je posebno **teško ili nemoguće koristiti standardnu tipkovnicu i miša**.

Ovisno o vrsti invaliditeta ili sposobnosti osobe, dostupni su standardni i prilagođeni softver i periferni hardver. Izbor

takvih pomagala ovisi o stupnju oštećenja funkcija kretanja. Postoje alternative računalnom mišu i tipkovnici, kao i sustavi za praćenje pokreta glave ili očiju korisnika. Ovi elementi, u kombinaciji s odgovarajućim softverom, omogućuju korištenje računala osobama koje imaju kontrolu nad barem jednim pokretom tijela. Tu su i sustavi za prepoznavanje govora i sustavi za predviđanje teksta.

Slijepi i slabovidni

Općenito je mišljenje videćih da slijepi mogu puno manje nego što mogu u stvarnosti te da su potrebna velika financijska sredstva za normalno funkcioniranje u svakodnevnom životu. Malo ljudi shvaća da su slijepi isto što i videći, osim što ne vide i primaju informacije iz okoline drugim osjetilima. Kao i u svim drugim područjima, korištenje weba također zahtijeva određene prilagodbe, koje čak i nisu prilagodbe ako su **web stranice napravljene jednostavno i imaju smisleno imenovane elemente**. Slijepim osobama pri korištenju računala potreban je softver (screen reader) i dodatnu hardver opremu (brajevu traku) koja slijepoj osobi predstavlja ekran. Korištenjem ovih tehnologija slijepe osobe bez problema rade s računalom. Međutim, imaju problema s web stranicama koje nisu dobro organizirane.

Gluih i nagluhi

Web stranice su dostupne gluhim i nagluhim osobama, ali gluhim osobama **tekstualni sadržaj treba predstaviti na znakovnom jeziku** kako bi ga u potpunosti razumjeli. Malo ljudi shvaća da je materinji jezik gluhih osoba znakovni jezik. Neki vrlo dobro vladaju i bosanskim jezikom, a čitanje,

pisanje i pregledavanje web stranica ne predstavljaju im problem. Međutim, slovenski jezik još uvijek predstavlja prepreku za mnoge gluhe osobe (jer je za njih strani jezik), a njihovo razumijevanje sadržaja može biti upitno. No, World Wide Web ima tu veliku prednost da gluhe i nagluhe osobe mogu potpuno same pronaći sve informacije i potpuno ravnopravno komunicirati i sa čujućim i s gluhim osobama.

Osobe nakon ozljede glave

Osobe nakon ozljede glave i mozga uključuju osobe nakon prometnih i drugih nesreća, nakon moždanog udara, osobe s tumorima itd. Za njih računalo nije baš prijateljski medij. No, budući da živimo u modernom svijetu, korištenje web stranica gotovo je nužnost, a računalo je sveprisutan alat.

Web stranice bi trebale biti jednostavnije i prilagođen korisniku. Ljudi nakon ozljede mozga imaju puno problema, pogotovo onih koje okolina ne vidi. Mnogi se ljudi mogu prilično dobro fizički oporaviti, ali ostaju s **problemima koncentracije, pažnje, pamćenja, razumijevanja i izdržljivosti**. Ako su web stranice teško čitljive, nejasne i zahtijevaju ponovni unos određenih informacija, to uzrokuje zbunjenost, osjećaj bespomoćnosti i osoba prerano napušta stranicu, a da nije dovršila ono što je naumila ili došla do željene informacije.

Osobe s mentalnim problemima

Osobe s mentalnim problemima često su spriječene ozbiljnom stigmatizacijom, kako pri traženju posla, tako i pri uspostavljanju međuljudskih kontakata. Većina njih se bori s teškim financijskim poteškoćama i isključenošću iz društva, često mogu uspostaviti kontakte samo unutar grupe

jednakih. U nekim slučajevima mogu se javiti i emocionalne reakcije na razne neugodne događaje u okolini, osobito u akutnoj fazi bolesti. Računalo nije baš prijateljski medij za osobe s mentalnim problemima, teško ga je koristiti, jer kod dužeg korištenja obično izaziva glavobolje. Osobama s mentalnim problemima rad s računalom nije stran, a **web stranice moraju biti sustavno organizirane, transparentne i jednostavne za korištenje.**

PREPORUKE ZA PRISTUPAČNOST WEBA

Na Međunarodni dan osoba s invaliditetom 2012. godine, EU je donijela Direktivu o pristupačnosti web stranica tijela javnog sektora koje građanima pružaju bitne informacije i usluge, s fokusom na osobe s invaliditetom.

Na temelju Direktive 2016/2102/EU, Državni zbor Republike Slovenije donio je u travnju 2018. Zakon o pristupačnosti web stranica i mobilnih aplikacija (ZDSMA), koji obvezuje javna tijela da svoje web stranice i mobilne aplikacije učine dostupnima svima. Pristupačnost web stranica javnog sektora definirana je preporukama WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) koje je definirao World Wide Web Consortium (W3C) kao dio Inicijative za web pristupačnost. Trenutna verzija preporuka 2.1 objavljena je 2018., a početkom 2019. uključena je u EU normu EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) o pristupačnosti ICT proizvoda i usluga u javnoj nabavi.

Unutar WCAG 2.1, preporuke su organizirane u **četiri načela koja opisuju osnovne ciljeve web pristupačnosti sadržaj: percepcija, operativnost, razumijevanje, robusnost.** Za

svaku preporuku definirani su kriteriji uspješnosti kojima provjeravamo usklađenost s preporukama. Postoje tri razine usklađenosti: A (niska), AA (srednja) i AAA (visoka). U nastavku su prikazani pojedinačni skupovi preporuka i skupine korisnika kojima je poštivanje ovih preporuka bitno.

PERCEPCIJA

Informacije i komponente korisničkog sučelja moraju biti predstavljene korisnicima na načine koje korisnici mogu percipirati: to jest, korisnici moraju moći percipirati prezentirane informacije (informacije ne smiju biti nevidljive njihovim osjetilima).

Preporuka 1.1

Tekstualne alternative

Treba ponuditi tekstualnu alternativu za sav netekstualni sadržaj (npr. slike, karte, druge grafičke komponente)

Tekstni format je najprikladniji za daljnju upotrebu, tako da netekstualni elementi moraju imati i tekstualne alternative. Oni koji ne vide dobro mogu povećati tekst. Oni koji ne znaju čitati mogu koristiti čitač ekrana ili Brailleova linija. Postoje određene iznimke za koje nije tako lako pružiti tekstualnu alternativu (npr. CAPTCHA sigurnosni sustav, gdje sljedeći korak zahtijeva prepisivanje slova s prikazane slike). Preporuka je prvenstveno namijenjena slijepim i slabovidnim osobama koje imaju problema s čitanjem teksta i gledanjem ostalih vizualnih elemenata (fotografija, slika, grafikona, animacija, online publikacija i sl.). Gluhe i nagluhe

osobe također mogu imati problema kada se informacije prezentiraju u audio formatu.

Preporuka 1.2

Mediji koji se temelje na vremenu

Treba ponuditi alternativu medijima koji se temelje na vremenu (npr. audio i video zapisi).

Za sve audio zapise treba osigurati alternativni tekstualni dokument koji je ekvivalentan snimci (npr. transkripcija teksta). Za videozapise moraju biti navedeni titlovi. Ako želimo imati razinu usklađenosti s AA, za prijenose uživo moraju biti osigurani i titlovi, a za ovu razinu moraju biti osigurani i audio opisi za snimljeni video sadržaj. Za razinu AAA mora se osigurati ekvivalent znakovnog jezika (tumač znakovnog jezika) za audio i video snimke.

Preporuka je prvenstveno namijenjena gluhim i nagluhim osobama koje imaju problema sa slušanjem zvuka na snimkama. Preporuka se također odnosi na slijepe i slabovidne osobe koje ne mogu vidjeti video i mogu dobiti opis putem audio opisa za vizualne informacije

Preporuka 1.3

Fleksibilnost

Stvorite sadržaj koji se može predstaviti na različite načine (npr. s jednostavnijim izgledom) bez gubitka informacija ili strukture.

Svrha ove preporuke je osigurati da se informacije prezentiraju na način koji korisnici mogu percipirati, npr. da se **informacija izgovara naglas ili se prezentira jednostav-**

nijim izgledom. Ako je informacija predstavljena na način koji se može detektirati softverom, tada se može prikazati na različite načine (vizualno, audio, taktilno itd.). Iznad svega, važno je da je sadržaj kreiran tako da ga čitač zaslona može na odgovarajući način prezentirati korisniku.

Kako bi se postigla razina A, potrebno je osigurati da se informacije, struktura i veze mogu odrediti softverom, da se softverski može odrediti smislen slijed čitanja iz sadržaja i da se upute za rad sa sadržajem ne temelje samo na na karakteristike senzora komponenti, kao što su npr. oblik, veličina, vizualni položaj, orijentacija, zvuk itd. Preporuka je prvenstveno namijenjena slijepim i slabovidnim osobama koje imaju problema sa sadržajima koji su prezentirani na njima neprikladan način. **Određene informacije mogu se izgubiti korištenjem čitača zaslona, što bi trebalo izbjegavati.**

Problemi se mogu pojaviti kada koristite čitač ekrana:

- ako upute ili informacije se zasnivaju na upotrebi boja, veličine, oblika ili pozicije na ekranu (senzorne karakteristike);
- ako je izgled stranice takav da je čitač ekrana neće pročitati u smislenom nizu (npr. kalendar događaja);
- ako veliki broj elemenata (posebno u zaglavlju stranice) sprečava čitač ekrana da brzo dođe do najvažnijih informacija;
- ako u slučaju dužeg teksta nije pravilno podijeljen na poglavlja (nema međuoznaka za poglavlja), onda pri korištenju čitača ne možemo preskočiti poglavlja;
- ako se oznake ne koriste ispravno u poljima za unos, onda čitač ekrana ne govori šta da unese u polje za unos.

Preporuka 1.4

Rezolucija

Korisnici treba da pojednostave gledanje i slušanje, uključujući odvajanje pozadine i prednjeg plana

Kada koristite boje, važno je **da boje ne budu jedini način prenošenja informacija**, nagovještaja radnji, sugeriranja odgovora itd. Percepcija boja mogu varirati, pa se mora voditi računa o tome kako se koriste (nivo A).

Prilikom korišćenja zvuka, ako se zvuk javlja automatski duže od 3 sekunde, treba uspostaviti mehanizam za zaustavljanje zvuka, koji je odvojen od sistemskog upravljanja zvukom (nivo A). Postoji problem sa istovremenim korišćenjem čitača ekrana, jer želimo da nastavi normalno da radi, a želimo da isključimo >>pozadinski<< zvuk zasebno. Za nivo AAA, pozadinski zvuk ne smije biti glasniji od 20 dB, ali također mora biti moguće isključiti ga.

Odabir pravog kontrasta između vizuelne prezentacije teksta/slike i pozadine je takođe važan, sa omjerom od najmanje 4,5:1 (AA nivo). Izuzetak su veliki fontovi, gdje omjer može biti najmanje 3:1. AAA nivo zahtijeva omjer od najmanje 7:1 (4,5:1 za veliki font). Izuzetak su logotipi koji mogu imati bilo koji kontrast.

Napredne funkcije web stranica za nivo AAA: provjerava se mogu li se na stranici postaviti boje pozadine i prednjeg plana, da li se tekst nikada ne poravnava sa obje strane, da li blokovi teksta nisu preširoki (maks. 80 znakova po redu, ako razmak između redova je dovoljno veliki (nakon Preporuka je namenjena osobama sa različitim invaliditetom, a ne samo određenoj ugroženoj grupi.

Određeni dijelovi ove preporuke (npr. kontrast) također se mogu provjeriti automatskom analizom web stranice. Većina stvari se može analizirati na osnovu pregleda ili slušanje:

- provjerava se kontrast koji se koristi na stranici (tekst na ekranu mora imati odgovarajući odnos kontrasta sa pozadinom);
- čitljivost teksta se provjerava kada se font uveća;
- provjerava se da li su informacije predstavljene bojom na način koji bi mogao biti problematičan za slabovidne, daltoniste, starije osobe i druge koji imaju problema sa percepcijom boja;
- provjerava se da li na web stranici postoji zvuk koji bi mogao poremetiti zvuk čitača ekrana (korisnik čuje dvostruki zvuk) - u slučaju ove vrste zvuka treba provjeriti da li je moguće zaustaviti ga ili do tišine;
- provjerava se da li se umjesto teksta koriste slike (slike teksta), što može biti problematično (nečitljivo) zbog korištenog fonta, veličine slova, boje, proreda ili poravnjanja;

OPERATIVNOST

Operativnost - komponente korisničkog sučelja i navigacija moraju biti operativne: to jest, **korisnici moraju biti u mogućnosti da koriste korisničko sučelje** (sučelje ne smije zahtijevati interakciju)

Preporuka 2.1

Pristupačnost tastature

Sve funkcije moraju biti dostupne putem tastature. Određeni izuzeci su dozvoljeni za nivo A, a izuzeci nisu dozvoljeni za nivo AAA

Preporuka je namijenjena svima koji ne mogu koristiti miša, najčešće slijepim osobama i tetraplegičarima. Kada kliknemo ili hodamo okolo s tastaturom, istaknemo element na ekranu i kažemo da taj element dobija fokus. Ovaj element se također naziva aktivnim elementom. Dok hodamo okolo s tastaturom, gledamo da li je redoslijed aktivnih građevnih blokova logički poredan. Gledamo i kako je označen aktivni widget - poželjno je da je oznaka vidljiva (npr. okvir oko aktivnog widgeta), ali ne želimo nevidljive oznake, jer ne znamo koja je aktivna komponenta. U slučaju nevidljivih oznaka, od pomoći je samo internet adresa koja je odštampana dole levo.

Preporuka 2.2

Dovoljno vremena

Korisnik mora imati dovoljno vremena za čitanje i korištenje sadržaja

U slučaju da su sadržaji vremenski ograničeni, korisnik mora biti u mogućnosti podesiti vrijeme prikaza (nivo A).

U slučaju pomeranja, treptanja i pomeranja informacija duže od 5 sekundi, mora biti moguće pauzirati, a takođe mora biti moguće zaustaviti ili sakriti takve informacije (nivo A).

Za dostizanje AAA nivoa potrebno je odustati od vremenski ograničenog sadržaja, jer vremensko ograničenje nije kri-

tično za web stranice (osim za određene vrste multimedije i prijenosa uživo).

Vremenski ograničeni sadržaj se obično pojavljuje u situacijama kada korisnik stupi u interakciju s web-stranicom - na primjer, prilikom kupovine proizvoda ili karte ili prilikom popunjavanja upitnika, korisnici imaju samo kratko vrijeme da završe proces.

Preporuka je namijenjena različitim grupama kojima je potrebno više vremena da reagiraju, otkucaju ili završe aktivnosti. Osobe sa oštećenim vidom treba više vremena da čitaju i lociraju stvari na ekranu. Slijepe osobe koriste čitač ekrana i potrebno im je više vremena da razumiju izgled ekrana, da pronađu informacije i operiraju na ekranu. Osobe sa kognitivnim ili zbog jezičkih ograničenja, potrebno im je više vremena za čitanje i razumijevanje. Gluhe osobe radije komuniciraju znakovnim jezikom i obično im je potrebno malo duže za čitanje od ostalih. Ako se na ekranu pojavljuju informacije koje se kreću, trepere i pomiču, možda će biti teško razumjeti ostatak web stranice, jer ove ometajuće informacije skreću pažnju negdje drugdje.

Preporuka 2.3

Napadi

Izbjegnimo planiranje sadržaja koji može uzrokovati napade.

Bljeskajući sadržaj može imati negativan utjecaj i dovesti do negativnih reakcija ili napada. **Flash sadržaj treba izbjegavati** ili moraju se koristiti na način koji ne nosi rizike (nivo A).

Preporuka je namijenjena različitim grupama koje su osjetljive na agresivno treperenje sadržaja koji se pojavljuje na web stranicama. Takav sadržaj može izazvati negativne

reakcije ili napada. Posebno su ove vrste sadržaji opasni za osobe sa fotosenzitivnom epilepsijom, gdje epilepsiju izazivaju različiti provokativni faktori, najčešće svjetlosni podražaji.

Preporuka 2.4

Navigacija

Moraju postojati načini da se korisnici kreću, pronalaze sadržaj i određuju gdje se nalaze na web stranici

Dobro definirana navigacija web stranicama važna je za pristupačnost webu. Web stranice moraju imati opisne i informativne naslove stranica, redoslijed navigacije između linkova, obrazaca i drugih elemenata mora biti logičan i intuitivan, svrha veze je jasna iz konteksta veze (nivo A). Za nivo AA moraju biti implementirani različiti načini pristupa web stranicama (npr. indeks, mapa sajta, pretraživač itd.), zaglavlja i oznake obrasca moraju opisivati temu ili svrhu, a korisnici moraju biti u mogućnosti da saznaju lokaciju na web stranici. Za AAA nivo, potrebno je navesti informacije o lokaciji web stranice unutar web stranice, svrha veze treba biti jasna iz samog linka, a zaglavlja sekcija trebaju se koristiti za organiziranje sadržaja.

Preporuka je namijenjena različitim grupama kojima navigacija kroz web stranicu može poboljšati korisničko iskustvo. Navigacija je posebno dobro definisana pomoći slijepim i slabovidim osobama, koji na taj način mogu brže pristupiti najvažnijim sadržajima.

Preporuka 2.5

Modaliteti unosa

Potrebno je omogućiti alternativne pojednostavljene metode unosa sa pojedinačnim pokretima gdje je isključena upotreba tastature

RAZUMIJEVANJE

Razumijevanje informacija i rukovanje korisničkim sučeljem moraju biti razumljivi: to znači da korisnici moraju biti u stanju **razumjeti informacije i način rada s korisničkim sučeljem** (sadržaj i operacije ne smiju biti nerazumljivi).

Preporuka 3.1

Čitljivost

Sadržaj mora biti čitljiv i razumljiv

Za nivo A, softversko prepoznavanje jezika web stranice mora biti implementirano (npr. korištenjem <html lang="en">).

Ako je dio web stranice na drugom jeziku, za nivo AA ovaj dio mora biti označen drugim jezikom (npr. korištenjem <blockquote lang="es">). Čitljivost olakšava pomoćnim tehnologijama da lakše obrađuju sadržaj.

Za AAA nivo, definicije se moraju dati za sve neobične riječi, fraze i skraćenice. Ako je izgovor važna informacija, mora se navesti i izgovor riječi. Podrška nivoa čitanja omogućava v u slučaju složenih tekstova, dostupna je i pojednostavljena verzija teksta.

Čitljivost također uključuje upotrebu jezika. Pripadnici ranjivih grupa imaju značajne poteškoće u korišćenju stranih jezika, pa je **poželjno da koriste svoj maternji jezik**.

Preporuka je prvenstveno namijenjena slijepim i slabovidnim osobama, kao i drugim grupama koje imaju određene probleme s čitljivošću (npr. strani jezik).

Preporuka 3.2

Predvidljivost

Web stranice se pojavljuju i funkcionišu na predvidljiv način
Nedosljedna i nepredvidiva korisnička sučelja stvaraju mnogo problema ljudima. Treba težiti predvidljivom korisničkom interfejsu.

Za nivo A, mora se osigurati da se velike promjene korisničkog sučelja ne dešavaju bez pristanka korisnika (npr. prilikom unosa obrazaca, prilikom kretanja između komponenti).

Za nivo AA potrebno je osigurati konzistentnu navigaciju koja je ista (ponavlja se) za različite web stranice. Također, elementi koji se ponavljaju na različitim stranicama moraju biti dosljedno identificiran (npr. okvir za pretragu iznad uvijek ima istu oznaku).

Za AAA nivo, trebalo bi biti moguće isključiti velike promjene koje se dešavaju bez znanja korisnika (npr. iskačuće prozore). Preporuka je namijenjena različitim grupama koje očekuju predvidljivo ponašanje od web stranice.

Preporuka 3.3

Pomoć pri unosu.

Korisniku treba pomoći sprečavanjem i ispravljanjem grešaka
Mogu se pojaviti greške prilikom rada na web stranici, koje želimo svesti na minimum. Ovo se posebno odnosi na unos podataka u formulare.

U slučaju greške u unosu (npr. unos podataka u obrazac), greška mora biti identificirana i problem opisan korisniku. U slučaju potrebnog unosa, korisnik mora dati oznake ili uputstva (nivo A).

Za nivo AA, korisniku treba predložiti ispravke u slučaju greške. U slučaju osjetljivih podataka (npr. pravni, financijski, itd.), mora biti omogućeno da brisanja i promjene budu reverzibilne (vraćanje u početno stanje), provjerene (uz mogućnost ispravke) i potvrđene (mora postojati mehanizam za pregled i validaciju podataka).

Za AAA nivo, kontekstualna pomoć treba da bude obezbjeđena sa uputstvima i preporukama za ispravnu upotrebu unosa.

Preporuka je namijenjena različitim grupama koje očekuju ulaznu pomoć od web stranice. Posebno je važno imati na umu slijepe i slabovide, kojima su tekstualni opisi grešaka posebno pogodni (treba izbjegavati opise zasnovane isključivo na upotrebi boja).

ROBUSNOST

Robustnost – sadržaj mora biti dovoljno robustan da se pouzdano interpretira uz pomoć različitih displeja i raznih tehničkih pomagala: to znači da korisnici moraju imati pristup sadržaju čak i ako se tehnologije dalje razvijaju (ako su se tehnologije promijenile, sadržaj mora ostati dostupan).

Preporuka 4.1

Kompatibilnost

Kompatibilnost sadržaja sa sadašnjim i budućim korisničkim agentima, uključujući pomoćne tehnologije, treba maksimalno povećati

Sadržaj mora biti osmišljen tako da ga mogu tumačiti sadašnji i budući alati koje korisnici koriste. Sadržaj bi stoga trebao biti u mogućnosti da se prikaže u starijim, trenutnim i budućim pretraživačima.

Za nivo A, mora se osigurati da se standardni HTML/XHTML jezik koristi za prikaz sadržaja i da nema odstupanja ili ekstenzije koje nisu podržane na svim pretraživačima.

Posebnu pažnju treba obratiti kada koristite Flash, Java, Silverlight, Javascript tehnologije, koje se mogu razlikovati u podršci pretraživača.

Preporuka je namijenjena različitim grupama, posebno onima koji koriste starije pretraživače i razne tehničke uređaje. Namijenjen je i onima koji koriste razne nove mobilne uređaje (pametne telefone i tablete).

UKLJUČIVANJE OSOBA SA INVALIDITETOM U DRUŠTVO

Invaliditet više nije tabu tema u današnjem društvu, ali uprkos tome, informacije i mogućnosti osoba sa senzornim, kognitivnim ili motoričkim invaliditetom još uvijek su nedovoljno poznate u široj javnosti. Mnogi ljudi se osjećaju nelagodno kada prvi put dođu u kontakt sa osobom sa invaliditetom, jer ne znaju na koji način da komuniciraju i ponašaju se sa osobom koja ima određeni invaliditet: bilo

sa vidom, sluhom ili govorom, ili se suočavaju sa problemima u kognitivnim sposobnostima, razmišljanja, mentalnog zdravlja ili ograničene kontrole pokreta. Priručnik za savladavanje prepreka u komunikaciji namijenjen je informiranju i ohrabrivanju čitatelja da savladaju vlastite i komunikacijske prepreke u kontaktu i međuljudskoj komunikaciji. Priručnik predstavlja opšta pravila komunikacije i ponašanja u ličnom kontaktu sa osobom sa invaliditetom, kao i prijedloge za korišćenje alternativne komunikacije koja kombinuje upotrebu gestova, slika, riječi i predmeta. Pored interpersonalne komunikacije, predstavljeni su i drugi kanali komunikacije i tehnologija podrške, koje osobe sa invaliditetom najčešće koriste u telefonskoj i elektronskoj komunikaciji, kao i onlajn i multimedijalna prezentacija i štampani materijal.

Invalidnost nije ograničena samo na osobe u invalidskim kolicima i slijepe, slabovide i gluhe i nagluhe. Osobe sa invaliditetom su i svi oni koji se suočavaju sa smanjenom sposobnošću ili nemogućnošću kontrole pokreta, govora, učenja, pamćenja, brzog reagovanja i sa problemima uzrokovanim povredama glave i mozga, stečenim bolestima, nezgodama ili smetnjama u intelektualnom razvoju. Samo su neke od ovih prepreka vidljive na prvi pogled, ali mnoge su skrivene i mi ih kao sagovornici isprva nismo svjesni. Na prepreke se susreću i starije osobe i osobe koje se susreću sa sličnim problemima tokom perioda oporavka od nezgoda ili bolesti.

Opšti princip efikasne komunikacije zasniva se na zahtevu da sve pisane ili izgovorene poruke moraju biti pripremljene na takav način da budu jasne i razumljive osobama sa i bez invaliditeta. I organizacije i pojedinci koji predstavljaju lokalnu zajednicu moraju se zalagati za pristupačne oblike komunikacije, jer je pravo na informisanost i razumijevanje

informacija jedno od osnovnih ljudskih prava definiranih Međunarodna konvencija o pravima osoba sa invaliditetom. Opština i organi javne uprave moraju osigurati da informacije i usluge budu dostupne svima, bez obzira na njihove predispozicije. Stoga je važno da se ovi organi vlasti i organizacije u svojim zajednicama povežu sa profesionalcima ili invalidskim organizacijama koje pružaju usluge prevođenja, transkripcije i druge komunikacione usluge za osobe sa invaliditetom. Uzimajući u obzir određene adaptacije poruke i komunikacijskog kanala, možemo izjednačiti položaj osoba sa invaliditetom i poštovati upotrebu njihovog primarnog oblika komunikacije. Zakon o upotrebi slovenačkog znakovnog jezika utvrđuje pravo gluhih osoba na upotrebu slovenačkog znakovnog jezika i pravo na dobijanje informacija pomoću tehnika prilagođenih tome. Važno je osigurati da osobe sa invaliditetom imaju iste uslove kao i osobe bez invaliditeta.

Kontakt i komunikacija moraju biti zasnovani na poštovanju, toleranciji i fleksibilnosti. U interakciji sa svim odraslim osobama, bez obzira

izvor, treba koristiti normalan ton, jezik i način komunikacije. Prilagodbu načina komunikacije uspostavljamo tek kada nas osoba sa invaliditetom ili njen pratilac obavijesti da im je potrebna određena adaptacija. U komunikaciji se uvijek mora prvo pozvati na osobu, a zatim na invaliditet, ako i samo ako je invaliditet važan za komunikaciju.

Riječi i termini koji opisuju pojedine grupe osoba sa invaliditetom su različite i mijenjaju se tokom vremena, što pokazuje društveni napor da se koriste što neutralniji termini, koji stavljaju osobu na prvo mjesto, a ne njen invaliditet. Pojam osoba s posebnim potrebama koristi se u slovenačkom zakonodavstvu i drugdje uglavnom za djecu u školskom okruženju i za osobe koje imaju proble-

ma u opažanju, razumijevanju, reagiranju na podražaje i komunikaciji i komunikaciji sa društvenim okruženjem. Zakonom o usmjeravanju djece s posebnim potrebama obuhvaćena su slijepa i slabovida, gluva i nagluva, djeca sa smetnjama u govoru i jeziku, ometena u razvoju, dugotrajno bolesna, s nedostatkom u pojedinim oblastima učenja te s emocionalnim i poremećajima ponašanja. i djeca sa intelektualnim teškoćama. Neki oblici posebnih potreba ne ometaju u većoj mjeri integraciju osobe u društvo, pa veliki broj osoba sa posebnim potrebama nema status invalida. Drugi dobijaju odluku o statusu osobe sa invaliditetom i definisani su Konvencijom Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom kao osobe sa dugotrajnim fizičkim, mentalnim, intelektualnim ili senzornim oštećenjima koja, u vezi sa raznim preprekama, mogu ograničiti od punog i efektivnog učešća u društvu na istoj osnovi kao i drugi. Uprkos činjenici da se termini invalidi i osobe sa posebnim potrebama često koriste u štampanim materijalima, zakonima i drugim pravnim aktima, ove nazive izbegavamo u direktnoj komunikaciji zbog negativnih konotacija i stigmatizacije u društvu. Poteškoća u pronalaženju odgovarajućih naziva je što termini često imaju negativne konotacije koje naglašavaju nejednakost i podređen položaj pripadnika ovih grupa u društvu.

Razvojem nauke i disciplina, podizanjem svijesti javnosti i uključivanjem osoba sa invaliditetom u redovno školovanje, u životnu i radnu sredinu i sve druge oblike društvenog života, promjene u okruženju i društvu odražavaju se i na odnose i jezik. Postoji neutralni oblik engleskog izraza *persons with different abilities*, koji zamjenjuje termin „*persons with disabilities*“, ali njegova upotreba još uvijek nije zaživjela, što ukazuje da širi društveni kontekst još uvijek nije dovoljno otvoren za jednako prihvaćanje razlika u društvu. U

slovenačkom okruženju počeli smo koristiti pojmove osoba s invaliditetom ili osoba sa senzornim/motoričkim/kognitivnim invaliditetom, koji se temelje na socijalnom modelu poimanja invaliditeta kao prepreke na koju osoba nailazi u društvu zbog svojih karakteristika funkcionisanja. Invaliditet stoga nije rezultat individualnog deficita, već prije rezultat neprilagođenog okruženja u kojem se osoba suočava s preprekama.

Zbog velikih razlika koje se javljaju između osoba sa određenim invaliditetom, vrlo je teško uspostaviti jednoobraznu kategorizaciju različitih grupa invaliditeta, jer je svaka definicija na neki način ograničena zbog nemogućnosti da se uzmu u obzir svi faktori koji utiču na to kako pojedinac se integriše u društvo i sa kojim se preprekama pri tome najčešće susreće. Najšire prihvaćena kategorizacija invaliditeta zasniva se na simptomima i preprekama sa kojima se osobe sa invaliditetom suočavaju u društvu. Ovakav pogled nam omogućava da razmišljamo o osobama sa invaliditetom na način koji može adekvatno prilagoditi okruženje i komunikaciju njihovim mogućnostima i načinu funkcionisanja.

PLANIRANJE PRISTUPAČNA I INKLUZIVNA KOMUNIKACIJA

Integracija osoba sa invaliditetom u društvo počinje od nas. Svaka organizacija i svaki pojedinac može težiti izgradnji inkluzivnih odnosa i stvaranju komunikacije bez prepreka. Da bi poruka stigla do ljudi kojima se želimo obratiti, moramo biti svjesni njihovog djelovanja i načina komunikacije. Trebamo poznavati tehnička pomagala koja se koriste u ličnom kontaktu, telefonskoj ili elektronskoj komunikaciji. Poruka i komunikacijski kanal kroz koji se poruka prenosi

moraju biti primjereni potrebama ciljne grupe osoba sa invaliditetom. Moramo koristiti različite oblike komunikacije i koristiti multimodalnu komunikaciju.

INTERPERSONALNA KOMUNIKACIJA

Interpersonalna komunikacija je i dalje najautentičniji i najefikasniji način komunikacije. Važno je komunicirati s poštovanjem, a ne snishodljivo ili pokroviteljski. U komunikaciji se obraćamo direktno sagovorniku, a ne pratiocu, personalnom asistentu ili prevodiocu osobe sa invaliditetom.

Verbalnoj komunikaciji mogu pomoći bilješke na papiru, pametni telefoni, kompjuteri i drugi uređaji koje osobe s invaliditetom koriste u svom svakodnevnom životu.

U ličnoj komunikaciji sagovornicima možemo pomoći bilo čitanjem štampanih formulara i informacija naglas ili objašnjavanjem informacija i dodatnih uputstava prilikom popunjavanja formulara. U situacijama u kojima je potrebna veća interakcija (kao što su sastanci, prezentacije, događaji ili druge dodatne usluge i oblici pomoći), upotreba asistivne tehnologije ili usluga je dobrodošla ili neophodna za komunikaciju.

PISANA KOMUNIKACIJA I ŠTAMPANI MATERIJALI

Osim štampanog materijala, korisnicima je dobrodošlo ponuditi materijale i informacije u obliku teksta sa uvećanim fontom, teksta na Brajevom pismu, u lako čitljivom formatu, u obliku audio zapisa, te u obliku pristupačnog elektronske dokumente koji se mogu objaviti putem e-pošte ili ih dostaviti na CD-ovima, memorijskim ključevima ili drugim vanjskim nosačima podataka. Za osobe sa oštećenjem sluha, QR kod se može odštampati u štampanim materijalima,

gde ljudi mogu dobiti informacije pretvorene u znakovni jezik.

Elektronske verzije štampanih materijala obično su pristupačnije, jer osobe sa poteškoćama u čitanju i razumijevanju mogu koristiti pomoćnu tehnologiju. PDF dokumenti su rijetko dostupni ljudima koji koriste čitače ekrana, osim ako su dokumenti dizajnirani s obzirom na pristupačnost. Poželjni su sljedeći formati elektronskih dokumenata: običan tekst (.txt), word dokument (.doc) ili obogaćeni tekst (.rft). Svi štampani i elektronski materijali treba da budu jednostavni i čitljivi u smislu sadržaja i dizajna. Upotreba većeg razmaka između redova i nešto veće veličine fonta, kao i boja i podebljano isticanje ključnih koncepata su dobrodošli. Sadržaj treba raščlaniti na kraće dijelove i prikazati logičnim redoslijedom.

ONLINE KOMUNIKACIJA

Pristupačna web stranica je efikasan način obraćanja informacijama osobama sa invaliditetom u društvu. Prvi korak ka poboljšanju pristupačnosti web stranice je pružanje informacija i svijesti osoblju, programerima web stranica i saradnicima sadržaja koji održavaju web stranicu ažurnom i dostupnom. Važno je upoznati se sa smjernicama i tehničkim standardima za pristupačnost i vrstama asistivnih tehnologija koje osobe sa invaliditetom koriste pri radu sa računarima i internetom. Drugi korak je prilagođavanje web stranice prema kriterijima evropskog standarda EN 301 549 i zahtjevima Direktive o pristupačnosti web stranica i mobilnih aplikacija organa javnog sektora. Zaposleni u organizacijama i tijelima javnog sektora mogu provjeriti informacije o kriterijima pristupačnosti, kontrolne liste i automatske analize pristupačnosti web stranica na internetu,

koje se mogu kombinovati sa ručnim analizama stručnjaka i predstavnika osoba sa invaliditetom. Nakon što je proces prilagođavanja pristupačnosti web stranice završen, procjena pristupačnosti web stranice treba biti objavljena na web stranici. Nadalje, pažnju treba posvetiti održavanju pristupačnosti web stranice osiguravajući da svaki novi sadržaj koji se dodaje na web stranicu također bude dostupan i da je poboljšanje pristupačnosti uključeno u rutinska ažuriranja web stranice.

TELEFONSKA KOMUNIKACIJA

Kada komuniciramo telefonom, govorimo jasno i razgovijetno. Stalno provjeravamo razumijevanje sagovornika. Dajemo osobi vremena da obradi informacije i odgovori na njih. Ne skačemo s jedne teme na drugu. Na kraju razgovora sumiramo dogovore. Posebnu pažnju treba posvetiti dodatnim tehničkim uslugama koje osobama sa invaliditetom omogućavaju uspješnu komunikaciju. Osobe sa motornim invaliditetom koriste uređaj za telefoniranje bez upotrebe ruku. Osobe sa oštećenjem sluha koriste video pozive putem mobilnih aplikacija (npr. Skype, Viber, WhatsApp, ...) ili tekstualne poruke (SMS) ili video telefoniju putem UMTS video poziva. U Sloveniji je uspostavljen pozivni centar za osobe oštećenog sluha, gdje tumači znakovnog jezika simultano prevode glasovne poruke na znakovni jezik i obrnuto putem video linka. Postoje i mobilne aplikacije koje otkrivaju izgovorene riječi i pretvaraju ih u pisani oblik i prevode na slovenski znakovni jezik.

Zaposleni u institucijama koji imaju kontakt sa korisnicima njihovih usluga ili proizvoda treba da budu obučeni za komunikaciju kroz takve tehnologije podrške.

MULTIMEDIJA KOMUNIKACIJA

Video zapisi, slikovni materijal i audio snimci mogu se približiti slabovidima uz različite informacije koje se dodaju na audio video kanal. Video zapisi bi trebali biti titlovani i umetnuta živa slika tumača znakovnog jezika. Alternativni kanal treba obezbijediti sa audio i transkripcijom video i audio sadržaja. Audio opis ili audio opis se može dodati video zapisima kako bi opisali informacije koje osobe bez oštećenja vida dobijaju iz vizuelnog dela videa za osobe sa oštećenim vidom. Vizuelni materijal (slike, fotografije, grafikoni, karte itd.) mora biti popraćen tekstualnim opisima. Neke prezentacije zahtijevaju objašnjenja za osobe s kognitivnim oštećenjima.

INDIVIDUALNE POTREBE

Umjesto iznošenja pretpostavki o sposobnostima i potrebama osoba sa invaliditetom, osobu treba pitati koja vrsta pomoći ili podrške može biti ponuđena. Da li se identifikuje kao osoba sa invaliditetom i da li želi da prihvati pomoć koju mu možemo ponuditi, izbor je svakog pojedinca. Važno je tretirati osobu sa invaliditetom isto kao i osobu bez invaliditeta.

PREDLOZI I PRIBOR ZA USPJEŠNU KOMUNIKACIJU

OSOBE OŠTEĆENOG SLUHA

Osobe sa oštećenjem sluha imaju najviše problema u uspostavljanju govorne ili pisane komunikacije i u razmjeni informacija. Gluve osobe često koriste znakovni jezik, koji je njihov maternji jezik, za komunikaciju. Neki odlično vladaju i slovenačkim jezikom, pa im čitanje i pisanje ne predstavlja problem. Ipak, pri komunikaciji sa gluvim osobama poželjno je da se izgovorena ili pisana poruka prevede na znakovni jezik, bilo putem živog simultanog prevodioca između jezika, bilo putem video pozivnog centra, ili putem video zapisa koji su ugrađeni u web stranicu i predstavljaju snimljene informacije na znakovnom jeziku. Gluhe osobe najčešće koriste sljedeća pomagala i usluge:

Tumač znakovnog jezika: je osoba koja simultano prevodi znakovni jezik komunikacije gluhih i govorni jezik. Slovenački znakovni jezik za gluhe zasniva se na upotrebi ruku, izraza lica, očiju i usana, te pokretima tijela. Jednoručno pismo se može koristiti zajedno sa znakovnim jezikom.

Call centar za osobe sa oštećenjem sluha: je usluga koja je dostupna osobama sa oštećenim sluhom 24 sata dnevno kako bi im pomogla u komunikaciji sa ljekarima, javnom upravom i svim javnim institucijama. Osoba sa oštećenim sluhom može obaviti video poziv sa prevodiocem za znakovni jezik koji istovremeno prevodi govor na znakovni jezik i obrnuto. Usluga je namijenjena kratkim intervencijama i mogu je aktivirati samo osobe sa oštećenjem sluha.

Tekstualne telefonske ili mobilne aplikacije: Tekstualni telefon (TTY) je zavladao u inozemstvu u doba prije mobilnih

uređaja, sa svrhom prevođenja govora u tekstualne poruke i obrnuto. Osobe sa oštećenjem sluha ili govora mogle su slati i primiti pisane poruke putem dodatnog TTY uređaja priključenog na telefon, dok su sagovornici, također sa uključenim TTY uređajem, mogli slati i primiti glasovne poruke. Ukoliko neko od sagovornika nije imao TTY uređaj, veza bi se mogla uspostaviti preko call centra, gdje bi agenti preveli glasovnu poruku u tekst i obrnuto. Posljednjih godina u Sloveniji je razvijena testna verzija mobilne aplikacije Gluhofon koja objedinjuje funkciju pozivnog centra i prevodi glasovnu poruku na znakovni jezik i tekstualnu poruku.

Video telefonija: je usluga koju koriste gluvi i nagluvi putem pametnih mobilnih telefona, koji im omogućavaju prenos podataka i uspostavljanje UMTS poziva sa slikom. Na taj način mogu uspostaviti video vezu i komunicirati jedni s drugima pomoću gestova na znakovnom jeziku.

Osobe sa oštećenjem sluha često koriste i kompjuterske aplikacije, na primjer: iOS, Android ili Windows aplikacije za obavljanje video poziva i slanje poruka (npr. Skype, Messenger, FaceTime,...).

Osobe sa oštećenjem sluha pomažu u primanju informacija iz okoline pužničnim implantom ili slušnim aparatom, koji pojačava zvuk iz okoline, kao i raznim tehničkim pomagalima (prenosni FM sistemi, infracrveni sistemi, indukcijske petlje) koji omogućavaju prijenos čistog zvučnog signala bez buke iz okoline. U komunikaciji sa nagluhim osobama važno je pronaći što tiše i svjetlije mjesto, jer buka i buka iz okoline značajno otežavaju razumijevanje poruke za osobu koja slabo čuje. Gluve i nagluve osobe često čitaju naše usne i izraze lica, pa je važno da u komunikaciji s njima ili preko tumača za znakovni jezik budemo primjereno ambijentalno osvijetljeni.

Gluhe osobe koriste sljedeća tehnička pomagala za komunikaciju i primanje informacija iz okoline:

Indukciona petlja: To je elektromagnetski komunikacioni sistem koji pomaže osobama sa oštećenim sluhom da primaju zvučne signale preko električne žice uz pomoć magneta. Zvučni signal putuje od mikrofona zvučnika ili drugog izvora zvuka (kao što je televizija, kompjuter, radio itd.) kroz induksijsku petlju do slušnog aparata osobe sa oštećenjem sluha, koji prima pojačan i jasniji zvučni signal. Indukcijska petlja se obično ugrađuje u prostoriju prilikom izgradnje objekta. Dostupne su i prijenosne induksijske petlje koje koriste osobe sa oštećenjem sluha, npr. u kombinaciji sa mobilnim telefonom, televizorom ili drugim elektronskim uređajima.

Prijenosni FM sistem: Omogućuje radio komunikaciju na kratkim udaljenostima, gdje osoba sa oštećenim sluhom sluša zvučnik pomoću malog FM prijemnika spojenog na slušni aparat, a zvučnik koristi mikrofonski spojen na FM predajnik da govori. Na ovaj način se pojačava signal izvora zvuka i isključuje buka iz okoline.

Infracrveni sistemi: su uređaji koji pojačavaju i prenose zvučni signal putem infracrvenih talasa, pri čemu je zvučnik predajnik, a osoba sa oštećenim sluhom prijemnik signala.

Mobilni telefoni i pojačivači zvuka: Osobe sa oštećenim sluhom koriste mobilne telefone u kombinaciji sa pojačivačima zvuka ili slušnim pomagalicama kako bi pojačali zvučni signal. Takođe mogu koristiti slušalice za telefoniranje bez upotrebe ruku.

Gluhe i nagluve osobe imaju problema sa primanjem informacija i vijesti iz okoline, što se mora planirati prilikom osmišljavanja prostora i događaja (na primjer, zvučna najava dolaska vozova). U slučaju opasnosti, ruta evakuacije mora biti isplanirana tako da i gluhe osobe vide opasnost

putem vizualnih podražaja i mogu se jasno orijentirati u prostoru i samostalno pronaći siguran izlaz.

OSOBE SA GOVORNIM TEŠKOĆAMA

Osobe s oštećenjem govora mogu biti osobe s jezično-govornim barijerama, osobe s problemima u kognitivnom funkcionisanju, osobe s intelektualnim teškoćama i neke gluhe osobe kojima je verbalna komunikacija neugodna, jer ne mogu čuti vlastiti glas i stoga imaju poteškoća s kontrolom tona i jačine zvuka. . Gluve osobe često preferiraju tumače za znakovni jezik da bi komunicirali sa ljudima koji čuju. Kod osoba sa problemima u kognitivnom funkcionisanju, kod kojih se javlja tzv afazija i osobe sa skrivenim deficitima mogu imati smetnje u procesima razumijevanja informacija uzrokovane problemima u prepoznavanju pojedinačnih glasova, problemima sa sintetiziranjem, analizom i uklanjanjem glasova i drugih jedinica govornog toka. Osobe s afazijom mogu razumjeti samo značenje ključnih riječi, ali ne i različite kontekste i veze cijele rečenice, što može dovesti do nesporazuma u komunikaciji. U svijetu su razvijene i opcije za automatsku obradu govora i lični sintisajzeri govora, ali zbog nedostatka jezičnih adaptacija i visokih troškova, u Sloveniji ih koristi samo nekoliko ljudi: Automatska obrada govora: je uređaj koji pretvara govor u pisanje i obrnuto. Obrada govora se sastoji od dva dijela, odnosno prepoznavanja govora, gdje uređaj automatski prepoznaje izgovorene riječi ili rečenice i pretvara ih u pisani tekst, i sinteze govora, gdje uređaj kreira govor iz pisanog teksta. Važna oblast u obradi govora je i emocionalno obojen govor, pri čemu uređaj prepoznaje ton glasa govornika (emocionalno stanje). Kada sistem sintetizira

govor iz teksta, dodaje akcente ili posebne ikone za izražavanje emocija.

Lični sintisajzeri govora: namijenjeni su osobama koje ne govore ili čiji je govor teško razumjeti. Najvažnija funkcija ovih uređaja je stvaranje najbolje moguće razumljive aproksimacije prirodnog govora korisnika. Dodatna funkcija služi za upravljanje pametnim uređajima u okruženju. Osoba sa oštećenim govorom može generirati jednu riječ, frazu ili rečenicu koristeći alfanumeričku tastaturu ili unaprijed postavljene poruke koje se aktiviraju putem pojedinačnih prečica, kombinacija tipki ili tipki simbola i slika.

Neke osobe sa afazijom i intelektualnim teškoćama imaju probleme sa verbalnim izražavanjem, koji se manifestuju u odsustvu ili nedostatku govorno-jezične komunikacije i neverbalne komunikacije. Mnogo im pomaže ako razgovaramo s njima na jasan i dosljedan način i damo im vremena da usvoje i obrade informacije koje su im rekli. Oni uglavnom razumiju našu poruku, problemi nastaju pri njenom prenošenju. Slušamo sagovornika. Ono što nam on kaže shvatamo ozbiljno. Kako god da nam kaže. Neki radije koriste druga sredstva komunikacije, kao što su znakovni jezik ili vizuelni simboli. U mnogim zemljama, uključujući i Sloveniju, komunikacijske knjige sa slikama i simbolima dostupne su osobama s takvim problemima. Osobe s težim oblikom afazije, poremećaja iz autističnog spektra ili intelektualnim invaliditetom mogu koristiti komunikacijske knjige kako bi im pomogli da izraze svoje potrebe, želje, interesovanja, interesovanja i osjećaje.

Komunikacijske knjige: one su pomoćna sredstva za zamjensku komunikaciju u komunikaciji s osobom gdje govor nije razvijen ili ne pokriva funkciju komunikacije. Komunikacione knjige su izrađene po sistemu PECS (Picture Exchange Communication System), gde su pojedinačne

reči, pojmovi, osećanja i drugi važni elementi ilustrovani slikovnim simbolima.

OSOBE SLABO VIDU

Osobe sa oštećenjem vida imaju problema u dobijanju informacija iz okoline, posebno ako su one zasnovane na vizuelnim medijima (npr. multimedijalni ekrani, brošure, štampani programi). Slijepe i slabovide osobe često imaju problema sa orijentacijom u institucijama, jer prostorije nisu prilagođene njihovim potrebama. U slučaju opasnosti, put evakuacije mora biti planiran na način da se i slijepe i slabovide osobe mogu snaći po prostoriji i samostalno ili u pratnji pronaći siguran izlaz.

U ličnoj komunikaciji posebnu pažnju treba posvetiti uspostavljanju kontakta i opraštanju, kako bi slijepa osoba znala kada smo u njegovoj blizini. Također je potrebno glasno izražavati osjećaje u razgovoru, jer su ljudi bez vida često navikli da sagovornikovu komunikaciju potvrđuju klimanjem ili izrazima lica.

Kada je u pitanju elektronska komunikacija i rad sa računarom i internetom, slabovide osobe koriste različite tehničke uređaje i programe koji im pomažu. Slijepe osobe često koriste sljedeća pomagala:

Brajevo pismo (brajevo pismo ili brajevo pismo): je taktilni sistem čitanja i pisanja zasnovan na abecedi - svako slovo predstavlja specifičnu kombinaciju šest tačaka podignutih reljefno tako da se mogu opipati jastučićima prstiju. Znakovi se sastoje od kombinacije šest mogućih tačaka u dvije kolone. Tradicionalno, Brajevo pismo se štampalo na reljefnom papiru, ali se danas koristi i preko brajevog štapića za rad na računaru.

Brajeva linija: je elektromehanički uređaj koji se koristi u kombinaciji sa računarom i zamjenjuje ekran kompjutera za osobe sa oštećenim vidom. Riječ je o tabletu na kojem se štampaju pojedinačni znakovi na Brajevom pismu, koje uređaj prevodi iz teksta koji se inače čita preko ekrana računara. Brajevo pismo omogućava čitanje digitalnih informacija u taktilnom, fizičkom obliku. Pisana je u obliku osam tačaka, pri čemu prvih šest tačaka predstavlja abecedu, sedma tačka označava veliko slovo, a osma broj.

Brajev štampač: je štampač koji štampa tekst na Brajevom pismu na posebnom papiru, omogućavajući osobama sa oštećenim vidom da čitaju štampani tekst kroz kucanje.

Skener: To je uređaj koji se češće koristio u eri prije masovne upotrebe elektronskih oblika dokumenata, ali danas sve manje. Uređaj snima (skenira) štampani materijal i pretvara ga u elektronski dokument kojem slabovidni mogu pristupiti putem računara. Računar zatim pretvara elektronski dokument iz slike u tekst koristeći softver za optičko prepoznavanje znakova. Uz pomoć dodatnog softvera, osobe sa oštećenim vidom mogu u skladu s tim uvećati tekst ili ga pretvoriti u audio format.

Automatski sintisajzer govora: je program koji elektronski prevodi tekst u zvuk. Koristi se u kombinaciji sa računarom, telefonom i drugim pametnim uređajima. Program za sintezu govora nudi različite opcije za podešavanje govora, jačine, brzine, visine i ponavljanja poruke koja se reprodukuje.

Program takođe prepoznaje znakove interpunkcije, simbole, grafičke elemente i radi u kombinaciji sa upravljačem računarskog sistema, što omogućava osobi sa oštećenim vidom da nesmetano koristi računar i internet (korišćenje menija, polja za pretragu i filteri, prozori za dijalog, sistem poruke itd.).

Čitač ekrana: je softver koji osobe sa oštećenim vidom koriste kada rade sa računarom. To je kombinacija automatskog sintisajzera govora i programa za upravljanje drugim softverom kao što su uređivači teksta, proračunske tablice, mail klijenti, web pretraživači itd. Kombinacijom tastera na tastaturi korisnici izvršavaju komande i manipuliraju radnjama preko računara, a pomoću sintisajzera govora primaju informacije koje čitaju osobe bez oštećenja vida na ekranu računara.

Zvučni opis ili audio opis: je opis vizuelnog događaja koji zamjenjuje informacije koje osobe bez oštećenja vida primaju putem slike za osobe sa oštećenjem vida. Koristi se u filmovima i video zapisima, kao i drugim vrstama umjetnosti.

Osobe oštećenog vida često koriste sljedeća tehnička pomagala prilikom komunikacije:

Lupa: je program koji pomaže slabovidnim osobama da čitaju elektronske dokumente i rade sa računarom. Uz pomoć programa, ekran računara se može uvećati na različita uvećanja (uvećanje od 16 do 32 puta). Program može uvećati ceo ekran, tako da se prikaže samo deo trenutnog sadržaja kroz koji se krećemo mišem ili tastaturom. Međutim, program može samo povećati usko područje oko kursora (pokazivač miša).

Osim povećanja teksta, ovi programi uglavnom omogućavaju i promjenu kontrasta boja teksta i pozadine.

Prijenosna elektronska lupa: je uređaj koji se sastoji od LCD ekrana i HD kamere. Elektronska povećala olakšavaju osobama sa oštećenim vidom da čitaju, pišu, pregledavaju fotografije, obavljati ručne poslove itd. Reprodukcijska slika na ekranu može biti crno-bijela ili u boji, slika se može podesiti da bude kao dvobojni umjetni kvadrat na slici, koji osobe s daltonizmom mogu postaviti prema svojim potrebama.

OSOBE SA INVALIDOVANOM MOTORNIM VJEŠTINAMA

Prilikom organizovanja skupa ili događaja potrebno je unapred proveriti da li ustanova ima parking prostor za invalide, organizovan pristup zgradi i prostorijama sa invalidskim kolicima, kao i pristupačne toalete. U slučaju stepenica ili razlike u visini, mora se osigurati odgovarajuća rampa ili prijenosna rampa, lift ili platforma za podizanje. U ličnoj, telefonskoj ili elektronskoj komunikaciji, osobama sa oštećenom motorikom pomažu elektronski uređaji i programi koji im, u zavisnosti od njihove sposobnosti da kontrolišu barem jedan deo tela, mogu pomoći u radu računara, elektronskih i pametnih uređaja, te u interpersonalne komunikacije.

Riječ je o tehnički složenim uređajima i softverskim sistemima koji se često izrađuju po narudžbi prema mogućnostima pojedinca i karakteristikama motoričkih pokreta. Najčešće korišćena podešavanja tastature ili miša ili prekidača su:

Alternativni sistemi za korišćenje miša i/ili tastature: su različiti hardverski uređaji za upravljanje računarom i drugim pametnim uređajima koji u kombinaciji sa odgovarajućim softverom omogućavaju rad sa računarom. To su prilagođene tastature, kao što su: jednoručne, uvećane ili ergonomske tastature i prilagođeni prekidači, kao što su: prilagođeni miševi za rad jednim prstom, za upravljanje nogama ili glavom.

Dostupni su i drugi sistemi koji omogućavaju osobama sa vrlo ograničenom pokretljivošću da upravljaju računarom, kontrolišu pametne uređaje ili pomažu u komunikaciji. Zbog nedostatka jezičkih prilagođavanja i visokih troškova, ovi uređaji se manje koriste, ali su nekima i dalje nezamjenjivi:

Sistem za prepoznavanje govora: je program koji prepoznaje naredbe ili izgovorene riječi, a zatim ih pretvara u zapis ili u izvršenje određene radnje. Na ovaj način korisnici mogu da kontrolišu računar i pametne uređaje bez upotrebe miša ili tastature. Prilikom unosa teksta računar prepoznaje i analizira govor korisnika, pokušava da prepozna pojedine riječi i upisuje ih u kompjuterski program umjesto korisnika. Sistem predviđanja teksta: je program dizajniran da pomogne korisnicima pri kucanju. Pomoću njega osobe koje imaju smetnje u određenim pokretima tijela mogu lakše, brže i preciznije kucati tekst. Program predviđa šta korisnik pokušava da unese na osnovu česte upotrebe reči i konteksta. Tokom kucanja, program pokušava identificirati riječ koju korisnik kuca i predlaže nekoliko različitih dovršenih riječi ili rečenica. Sa željenim odabirom, korisnik samo potvrđuje riječ ili rečenicu bez potrebe da je kuca do kraja. Sistem za praćenje očiju: je program namijenjen osobama sa složenim pokretima ili motoričkim smetnjama koje ne mogu imati potpunu kontrolu nad bilo kojim dijelom tijela. Ovi ljudi mogu koristiti sistem za praćenje oka za kontrolu kompjutera i drugih pametnih uređaja, pomoću kojih mogu kontrolirati kretanje kursora (pokazivača miša) na ekranu pomicanjem očiju.

Umjesto da potvrdi dugme na mišu, korisnik može samo da bulji u određenu tačku na ekranu ili da trepće, čime potvrđuje izbor ili pokreće određenu radnju. Sistem za praćenje očiju, u kombinaciji sa drugim pomoćnim tehnologijama, omogućava korisniku da koristi računar holistički, uključujući kucanje, pretraživanje interneta, korišćenje e-pošte, upravljanje okruženjem, igranje video igrica itd.

Sistem za praćenje misli: je uređaj dizajniran na bazi kontrole moždanih talasa (elektroencefalografija - EEG) koji prepoznaje misli korisnika, pomoću kojih može da kon-

troliše virtualne i fizičke objekte. Kontrolom uma možemo uspostaviti dijalog između čovjeka i računara na način koji oponaša interakciju čovjeka i čovjeka, poboljšavajući interaktivna iskustva i pružajući nove načine za interakciju pojedinca s okolinom.

OSOBE SA INTELEKTUALNIM INVALIDITETOM

Osobe s intelektualnim teškoćama imaju neurološki uslovljen razvojni poremećaj koji se javlja prije osamnaeste godine života. U zavisnosti od stepena invaliditeta, koji može biti laki, umereni, teški i teški intelektualni nedostatak, osoba se suočava sa značajnim ograničenjima u intelektualnom funkcionisanju. One se ogledaju u smanjenoj sposobnosti učenja, rasuđivanja i rješavanja problemskih situacija, kao i smanjenoj sposobnosti apstraktnog mišljenja i prosuđivanja. Pojedinci također imaju poteškoća s prilagođavanjem ponašanja, što se ogleda u konceptualnim, socijalnim i praktičnim vještinama prilagođavanja. Ograničenja se mogu manifestovati u oblastima govora i komunikacije, brige o sebi, samostalnosti, socijalnih veština, sposobnosti učenja i rada, sposobnosti funkcionalnog učenja, praktičnih veština i brige za sopstvenu bezbednost. U komunikaciji je važno voditi računa o dobi sagovornika i prilagoditi način i poruku komunikacije tome da li razgovaramo sa odraslima ili djecom. Komunikacija treba da bude jasna i na razumljivom jeziku. Štampani materijali i drugi oblici pismene komunikacije trebaju biti pripremljeni u formatu koji je lako čitljiv. Govorimo polako i razgovijetno i iznova provjeravamo da li nas je sagovornik razumio. Dajemo osobi vremena da obradi ili obradi informacije koje su joj rekli. Osobe sa intelektualnim teškoćama mogu koristiti alternativna sredstva komunikacije, kao što su vizuelni simboli.

U mnogim zemljama, uključujući i Sloveniju, osobama sa ovakvim problemima dostupne su komunikacijske knjige sa slikama i simbolima, koje su predstavljene u dijelu o osobama s govornim oštećenjem.

Lako za čitanje: to je oblik teksta sa dostupnim i čitljivim informacijama, gdje je poruka jasna i nedvosmislena i, naravno, razumljiva. Lako čitanje mogu biti samo tekstovi ili tekstovi popraćeni slikom ili fotografijom. To mogu biti i samo fotografije, foto priče, simboli i video i audio materijal, odnosno filmovi i zvučni snimci. Koncept lakog čitanja znači efikasnu komunikaciju.

OSOBE SA INVALIDITETOM U KOGNITIVNOM FUNKCIONISANJU

S problemima u kognitivnom funkcionisanju se susreću: osobe sa urođenim oštećenjem cerebralne motoričke funkcije, kao što je cerebralna paraliza, osobe sa stečenim oštećenjem mozga, kao što su: tumori, aneurizma, multipla skleroza, epilepsija, moždani udar i druge bolesti i intoksikacije mozak zbog zloupotrebe droga, alkohola i droga. Probleme u kognitivnom funkcionisanju uzrokuju i infekcije mozga zbog krpeljnog meningitisa, anestezije, kemoterapije, zračenja, te fizičke ozljede glave i mozga nakon nesreća: saobraćajnih, radnih, sportskih nesreća, udaraca ili padova. Osobe s određenim oštećenjima kognitivnih ili mentalnih funkcija imaju i osobe s dugotrajnim bolestima, koje uključuju: kardiologiju, endokrinologiju, gastroenterologiju, alergiju, reumatologiju, nefrologiju, pulmologiju, onkologiju, hematologiju, dermatologiju, psihijatrijske i neurološke bolesti i bolesti imunodeficiencije. Sa sličnim problemima se susreću i starije osobe, čije se kognitivne sposobnosti i funkcije s godinama postepeno pogoršavaju. Problemi

se manifestuju kao poremećena pažnja, smanjena koncentracija, problemi sa motoričkom kontrolom, percepcijom i obradom informacija, problemi sa pamćenjem, sa pamćenjem informacija pri učenju, usporavanje, problemi sa razmišljanjem, govorom, prepoznavanjem predmeta, prostornom percepcijom, problemi sa rasuđivanjem, brzi zamor, česte glavobolje...

Tolerancija i ljubaznost su važne vještine u komunikaciji. Treba davati jasne i kratke instrukcije, po mogućnosti samo jednu po jednu. U direktnoj i elektronskoj komunikaciji, poruka se mora prenositi dosljedno i jednostavno. Pretjerana zasićenost informacijama nije poželjna. Takođe treba izbegavati upotrebu stranih reči i skraćenica. Neki ljudi koji razvijaju afaziju razumiju samo značenje ključnih riječi, ali ne i različite kontekste i veze cijele rečenice, što može dovesti do nesporazuma u komunikaciji. Kada organizujete sastanak, mesto treba da bude tiho, bez faktora koji ometaju. Osobe sa kognitivnim teškoćama treba da sede dalje od prozora, blizu table. Za njih unaprijed pripremaćemo informacije u obliku lakog čitanja, na koje dodajemo slikovni materijal. Govorimo sporo i ne koristimo prenesena značenja verbalnih poruka. Osobe sa kognitivnim invaliditetom koriste komunikatore, sisteme za predviđanje teksta, telefone za glasovno biranje i programe za elektronsko uvećanje teksta.

OSOBE SA INVALIDITETOM U EMOCIONALNIM PROCESIMA I PONAŠANJU

Osobe s poremećajem autističnog spektra imaju različite smanjene sposobnosti prilagođavanja okruženju u kojem žive, bez obzira na njihov kognitivni potencijal. To je razvojni poremećaj koji pogađa mozak prilikom obrade informacija.

Deficiti predstavljaju značajnu prepreku društvenoj integraciji i razvoju samostalnosti osoba.

Problemi se ogledaju u oblastima: socijalne komunikacije i društvenih interakcija, koji se manifestuju kao problemi u verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji, problemi u socijalno-emocionalnoj razmeni i problemi u uspostavljanju, održavanju i razumevanju društvenih odnosa. Takođe, problemi se ogledaju u području fleksibilnosti mišljenja, ponašanja, interesovanja i aktivnosti, koji se manifestuju kao ponavljajući i stereotipni pokreti, govor, sklonost rutinama i ritualima, preokupacija oblasti interesovanja koja može biti neuobičajena. i kao neobične reakcije na senzorne podražaje.

Osobe s emocionalnim i/ili poremećajima u ponašanju doživljavaju ozbiljan unutarnji stres, strah, anksioznost ili depresiju, što ometa njihovo psihosocijalno funkcioniranje. Osobe s poremećajima u ponašanju imaju poteškoća u percepciji i tumačenju složenih društvenih situacija zbog smanjene sposobnosti učenja iz iskustva i sposobnosti zauzimanja perspektive drugih osoba u društvenim interakcijama. U socijalnoj integraciji i komunikaciji sa okolinom doživljavaju mnoga traumatska iskustva i suočavaju se sa odbacivanjem u društvenom okruženju, što dovodi do razvoja odbrambenih mehanizama. Oni se manifestuju u simptomima kao što su: izbjegavanje obaveza, gubitak motivacije, samopovređivanje, izbjegavanje, povlačenje, nepovjerenje u sebe i druge, posvećenost položaju. Smanjuje se kontrola vlastitih impulsa, što može dovesti do impulzivnih i nepredvidivih bihevioralnih odgovora i društveno nepoželjnih oblika ponašanja.

Osobe s problemima mentalnog zdravlja kao što su depresija, anksioznost, psihoza, demencija i drugi suočavaju se s posljedicama promijenjenog načina razmišljanja, osjećaja,

percepcije, ponašanja i percipiranja sebe i svoje okoline. Ove promjene mogu dovesti do ponašanja koje je izvan društvenog konteksta i ne odgovara očekivanom ponašanju osobe bez problema u datoj situaciji. Poremećaji raspoloženja ili stanja mogu biti kratkoročni ili dugoročni. Mentalni poremećaj također može biti privremeni ili trajni poremećaj u funkcioniranju mozga. Neprilagođena moralna, društvena, politička ili drugačija prema društvenim vrijednostima, ne smatra se mentalnim poremećajem sam po sebi.

U društvu još uvijek postoji jaka stigma koja proizlazi iz nerazumijevanja načina razmišljanja, ponašanja i komunikacije osoba sa preprekama u emocionalnim i bihevioralnim procesima. Nesporazumi, pretpostavke i generalizacije su česti i ovim grupama treba posvetiti posebnu pažnju. U komunikaciji se prilagođavamo sagovorniku samo onoliko koliko je potrebno, uz očuvanje poštovanja i nezavisnosti sagovornika. Pokušajte razumjeti osobu s emocionalnim problemima i problemima u ponašanju i nemojte je osuđivati zbog unaprijed stvorenih uvjerenja, koja mogu biti rezultat nedostatka informacija ili rezultat pogrešnih pretpostavki.

OSOBE SA DEFICITOM MISALNIH PROCESA

Ljudi sa govorno-jezičnim deficitom imaju smanjenu sposobnost usvajanja, razumijevanja, izražavanja i/ili smislenog korištenja govora, jezika i komunikacije. Posljedice deficita ogledaju se u sposobnosti pojedinca da komunicira sa okolinom, uči kroz jezik, te u međuljudskim odnosima, ponašanju i emocijama. Može postojati neslaganje između verbalnih i neverbalnih sposobnosti, pri čemu su neverbalne sposobnosti obično superiornije od verbalnih sposobnosti. Nedostaci se javljaju u jednom ili više područja: pragmatika, semantika, sintaksa, fonologija, artikulacija

i ritam govora. Ljudima koji slabo razumiju jezik potreban je prilagođen način prezentiranja informacija i korištenje vizualnih komunikacijskih pomagala.

Osobe sa deficitima u pojedinim oblastima učenja imaju poteškoća u obrađivanju jednog ili više psiholoških procesa, kao što su: pažnja, pamćenje, obrada jezika, socijalna spoznaja, percepcija, koordinacija, vremenska i prostorna orijentacija, organizacija informacija itd. Grupa deficita je heterogena i uključuje specifične probleme u oblasti čitanja (disleksija), pravopisne probleme (dizortografija), specifične probleme u oblasti računanja (poteškoće u učenju aritmetike i diskalkulije), probleme u oblasti pisanja (npr. disgrafiju) i deficiti u oblasti praktičnih i društvenih vještina (neverbalne poteškoće u učenju i dispraksija). Svi oblici deficita smatraju se disproporcijom između globalnih intelektualnih sposobnosti i stvarnih performansi u pojedinim oblastima: čitanje, pisanje, aritmetika i pravopis.

Osobe s intelektualnim teškoćama uvelike se razlikuju u svojim sposobnostima, tako da uvijek odgovaraju na potrebe pojedinca, a ne na pretpostavke o njihovom invaliditetu. Neki mogu vrlo dobro i efikasno nadoknaditi svoje nedostatke drugim kognitivnim funkcijama, koje često mogu biti čak i bolje od onih kod osoba bez invaliditeta. U komunikaciji s nekim ljudima takve probleme nećete primijetiti, ali kod drugih, posljedice navedenih nedostataka mogu značajno otežati tok komunikacije. U slučaju da komunikacija prestane iz bilo kojeg razloga, jednostavno pitajte osobu možete li joj na drugi način prezentirati informaciju ili joj dati materijal s informacijama putem drugog kanala komunikacije (putem štampanih materijala, e-pošte i drugih medija). Prilikom pripreme i dizajna štampanog materijala obratite pažnju na kontrast boja između teksta i pozadine teksta.

Virtual Color Ruler: je program koji prikazuje preklapanje boja na ekranu računara koji smanjuje kontrast i intenzitet boja između teksta i pozadine. Primjer programa je T-Bar, koji korisnicima nudi mogućnost postavljanja trake na tekst i omogućava im promjenu boje, intenziteta boje, veličine fonta i mogućnost dodavanja i prilagođavanja redova za čitanje. Program radi na isti način kao ravnalo za čitanje koje neke osobe s disleksijom već koriste prilikom čitanja štampanih tekstova. Lenjiri za čitanje smanjuju odsjaj podloge, poboljšavaju pažnju i olakšavaju praćenje teksta očima prilikom čitanja.

PREPORUKE ZA KOMUNIKACIJU SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM OPĆE PREPORUKE

- Kada komunicirate sa osobom koja ima određeni invaliditet, ponašajte se na isti način kao i sa osobom bez invaliditeta. Prilikom izražavanja vodite računa o godinama sagovornika.
- U razgovoru se fokusirajte na osobu i ne isticajte njen invaliditet, sve dok to nije tema razgovora. Kada se izražavate, pazite da osoba sa invaliditetom ne dobije oznaku tog invaliditeta, na primer: „osoba sa epilepsijom“ nije „epileptičar“.
- Ako je osoba sa invaliditetom u pratnji tumača znakovnog jezika ili personalnog asistenta, svoja pitanja ili odgovore uputite direktno osobi sa invaliditetom, a ne pratiocu.
- U procesu pozdravljanja prikladno je rukovati se sa osobama sa invaliditetom. Osobe s ograničenom motoričkom pokretljivošću i osobe s umjetnom rukom (proteзом) obično se mogu rukovati. Ako ustanovite da se osoba ne može rukovati, morate je usmeno pozdraviti kako biste potvrdili njeno prisustvo.

- Koristite normalan ton glasa i uspostavite kontakt očima sa sagovornikom.
- Važno je da ste opušteni u komunikaciji i otvoreni za reči sagovornika.
- Kada razgovarate, možete koristiti opšte izraze kao što su: “Vidimo se kasnije.”, “Jeste li čuli za...”, čak i ako razgovarate sa slijepom ili gluvom osobom.
- Nemojte pretpostavljati da je osobi apsolutno potrebna vaša pomoć. Sigurno možete ponuditi pomoć s dostojanstvom i poštovanjem prema toj osobi, ali budite spremni da vaša pomoć može biti odbijena.
- Kada niste sigurni da li je osobi sa invaliditetom potrebna pomoć i kako biste joj mogli pomoći, samo pitajte i osoba će vam reći da li i šta joj treba.
- Ne pokazuj milost, svako zaslužuje tvoje poštovanje.
- Dozvolite djeci da postavljaju pitanja o osobama sa invaliditetom ili pomagalicama koja koriste (npr. invalidska kolica, bijeli štapić, FM sistemi...). Djeca su radoznala i samo otvorena komunikacija pobjeđuje strah i stid u kontaktu sa osobama sa invaliditetom.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA OŠTEĆENOG SLUHA

- Prilikom uspostavljanja kontakta sa gluvom osobom, prvo morate privući njenu pažnju. Postavite se tako da vas ta osoba može vidjeti. Tada možete privući njenu pažnju određenim vizuelnim ili fizičkim signalom, možete je mahnuti ili nježno dodirnuti njeno rame.
- Obratite pažnju na osvjjetljenje prostorije ili postavljanje prozora i odaberite mjesto koje pruža najviše svjetla na vašem licu.
- Kada razgovarate, obratite se direktno osobi i uspostavite kontakt očima.

- Vodite računa da vam je područje usta vidljivo dok govorite i da ga ne pokrivete rukom, hranom, cigareta-ma ili bilo kojim drugim predmetom.
- Kada pričate, gledajte u osobu sa oštećenim sluhom i govorite jasno, prirodno i ravnomjerno: ne prebrzo i ne presporo. Pitajte da li vas ta osoba razumije.
- Održavajte normalnu jačinu i ton govora. Nemojte vikati, jer vikanje izobličava zvukove primljene kroz slušne aparate i sprečava čitanje sa usana.
- Smanjite nepotrebnu buku u okolini. Ovo može biti veoma ometajuće za korisnike slušnih aparata i otežati im komunikaciju.
- Nemojte preuveličavati pokrete usana prilikom izgovora, jer će to otežati čitanje sa usana.
- Koristite kratke rečenice.
- Postavljajte kratka pitanja koja zahtijevaju kratke odgovore.
- Ako vas ta osoba ne razumije, pokušajte istu poruku izgovoriti drugim riječima umjesto da je samo ponavljate. Možete koristiti bilješke i vizualne izraze ili znakove da ilustrirate ono što govorite.
- Po potrebi možete i zapisati određene podatke. Međutim, morate biti svjesni da slovenačku pisanu riječ mnogi gluvi ne razumiju dobro.
- Zapamtite da su izrazi lica i govor tijela jednako važni kao i poruka koju prenosite verbalno.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA SA GOVORNOM MANOM

- Kada razgovarate sa osobom koja ima govornu manu, pažljivo slušajte i ohrabrujte osobu da se izrazi. Ispravljanje izgovora ili dovršavanje rečenica za ovu osobu nije poželjno.

- Budite strpljivi i ne preuzimajte glavnu reč u razgovoru iz straha da ne razumete sagovornika.
- Nemojte pojačavati jačinu ili ton svog glasa.
- Razgovarajte u tihom prostoru kako biste smanjili buku i povećali nivo koncentracije.
- Ne pretvaraj se da razumeš ako nisi.
- Ako ne razumijete, zamolite osobu da ponovi poruku koristeći različite riječi. Ne bojte se, osoba zna da je njen govor teško razumjeti.
- Nikada nemojte pretpostavljati da osoba sa govornom manom ne razumije šta govorite.
- Kada je potrebno, postavljajte kratka pitanja koja zahtijevaju kratke odgovore, možete samo klimnuti glavom ili glavom.
- Ako ne razumijete šta vam ta osoba pokušava poručiti, pitajte da li osoba koristi komunikacijski uređaj (npr. vizualnu komunikacijsku ploču, govorni uređaj).
- Kada osoba koristi uređaj za elektronsku komunikaciju, uzdržite se od čitanja preko ramena dok kucate riječ ili rečenicu.
- Ako ne razumete šta osoba pokušava da komunicira, pitajte da li može da zapiše reč ili temu koja vas zanima na papiru ili elektronskom uređaju.
- Ako, uprkos svim naporima, niste uspjeli razumjeti nečiju namjeru ili poruku, pitajte da li je poruka veoma važna.
- Ako je poruka zaista važna, pitajte da li postoji neko u blizini ko bi mogao da objasni poruku ili pitanje sagovornika.

KOMUNICIRANJE SA SLJEPIM I SLABOVIDIM OSOBAMA

- Kada sretnete osobu sa oštećenim vidom, obratite joj se po imenu (ako je samo poznajete) kako bi ta osoba znala da razgovarate s njom.

- Kada pozdravljate, uvijek se identificirajte i identificirajte druge u grupi, npr. “Zovem se Janez Novak, a sa moje desne strane je Marija Novak.”
- Kada razgovarate u grupi, uvijek se obraćajte sagovornicima imenom, npr. “Marija, šta mislite o ovom procesu - Kada ulazite i izlazite iz grupe ili sobe, uvijek se pozdravite ili recite nešto što ukazuje na vaše prisustvo ili odlazak?”
- Najavite kada je razgovor završen i kada ćete se pomaknuti u prostoru. Ovo će osigurati da osoba sa oštećenim vidom neće biti u nezgodnom položaju u vašem odsustvu i da će razgovarati u praznom prostoru.
- Prilikom ulaska ili izlaska iz sobe zatvorite ili potpuno otvorite vrata, ne ostavljajte ih odškrinuta.
- Govorite jasno i normalno. Nema potrebe za podizanjem tona glasa.
- Kada pričate, izražavajte svoje misli i osjećaje, jer ih slabovide osobe ne mogu razumjeti kroz vaše izraze lica.
- U slučaju da je slijepa osoba u pratnji psa vodiča, ne smijete ga hraniti, maziti ili usmjeravati, jer je tada pas na poslu i ne smije se uznemiravati.
- Osobama sa oštećenim vidom možete ponuditi pomoć ako smatrate da je neophodna, ali nemojte očekivati da će ona to nužno prihvatiti. Svaka osoba voli da bude nezavisna, ali ako je potrebno, ipak pitajte da li joj nešto treba ili želi.
- Nemojte pretpostavljati da osoba sa oštećenim vidom ništa ne vidi. Ako je kontekst odgovarajući, možete pitati osobu šta može vidjeti.
- Budite konkretni kada dajete uputstva i uputstva u prostoriji i izbegavajte komentare poput “Postoji...”. Kada dajete uputstva, obratite se na levu i desnu stranu u odnosu na položaj slepe osobe, a ne sebe.

- Riječi poput “pogledati” ili “vidjeti” mogu se normalno koristiti kao dio bilo kojeg vokabulara. Opuštena komunikacija je najvažnija i slijepe osobe su navikle na značenje i upotrebu ovih izraza.
- Prilikom pripreme opšteg štampanog materijala za slabovide, tekst mora biti font Arial 18, podebljan. Ako pripremate materijale za pojedinačnu osobu, najbolje je lično dobiti informaciju o željenoj veličini fonta.
- Potrebe za adekvatnim osvjetljenjem mogu biti različite za osobe sa oštećenjem vida. Mnogi vide mnogo više uz jače svjetlo, ali drugima to nije ugodno. Najčešća briga je odsjaj.
- Kada šetate u zatvorenom ili na otvorenom, možete osobi sa oštećenim vidom ponuditi mogućnost vođenja. Ako osoba prihvati vašu ponudu, stanite uz njenu lijevu stranu i zakoračite ispred nje, kako bi se osoba sa oštećenim vidom mogla držati za vaše desno rame ili lakat i pratiti vaše pokrete. Hodajte zajedno i obavijestite osobu kada prelazite cestu, kada naiđete na prepreke ili razlike u visini na putu, kao što su: trotoar, stepenice, klinovi ili druge značajne promjene na putu.
- Osobama sa oštećenim vidom možete naznačiti mjesto za stolom tako što ćete im staviti ruku na naslon stolice. Osoba će se tada orijentisati i sjesti za sto.
- Kad god pomjerite predmete na stolu ili u prostoriji (npr. ako se osobi servira piće ili hrana), to uvijek mora biti jasno najavljeno.
- Izbjegavajte okretna vrata. Na stepenicama ili pokretnim stepenicama, pomozite osobi tako što ćete joj staviti ruku na rukohvat. Važno je da se osoba upozna sa činjenicom da se stepenice kreću gore ili dolje. Uvijek dajte osobi izbor kada koristi stepenice, pokretne stepenice ili lift.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA SA MOTORNIM INVALIDITETOM

- Lični prostor osobe sa motornim invaliditetom može uključivati invalidska kolica ili štake. Ne smijete dodirivati ili gurati invalidska kolica ili pomicati štake bez dozvole pojedinca.
- Ako osoba ustane i napusti invalidska kolica, nemojte ih pomicati van dohvata ruke. Nemojte pomicati invalidska kolica ili štake kako biste pomogli osobi da ih koristi osim ako to od vas zatraži.
- Nikad se ne naslanjajte na invalidska kolica, to može biti jako neugodno i uvredljivo za osobu.
- Ako je razgovor sa osobom u invalidskim kolicima duži od jedne minute, pronađite stolicu ili drugu površinu na kojoj ćete sjediti tako da možete biti na istoj visini kontakta očima s njom. Sjednite preko puta nje tako da osoba u invalidskim kolicima ne mora da se okreće ili napreže da vas vidi.
- Ponudite stolicu ili druga pomagala za kretanje osobi sa lakšim motoričkim smetnjama ako ćete s njom razgovarati duže od minute.
- Uspostavite kontakt direktno sa osobom sa motornim invaliditetom, a ne sa njenim pratiocem ili ličnim asistentom.
- Nemojte povisivati ton ili jačinu glasa.
- Možete gurati osobu u invalidskim kolicima samo ako je unaprijed pitate i ona se složi. Čak i tada, ne smijete automatski preuzeti kontrolu nad kočijom. Tokom putovanja, osobu treba obavijestiti i pitati za smjer vožnje.
- Kada vodite osobu u invalidskim kolicima preko ivičnjaka ili rampi, pitajte osobu da li bi radije bila okrenuta naprijed ili nazad kada silazi ili prelazi ivičnjak.

- Kada organizujete sastanak sa osobom u invalidskim kolicima, raspitajte se unapred o pristupnim putevima, rampama, objektima i toaletima za invalide.
- Prilikom organizovanja banketa potrebno je osigurati da je prostor pristupačan, da su stolovi na odgovarajućoj visini i da osoba sa invalidskim kolicima ima dovoljno prostora da sedne za sto. Stolica se mora prethodno ukloniti.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA SA POREMEĆAJOM U MENTALNOM RAZVOJU

- Razgovarajte direktno sa osobom, a ne sa njenim pratiocem ili ličnim asistentom.
- Ako je u prostoriji velika buka i stvari koje ometaju pažnju sagovornika, premjestite se na mirnije ili privatno mjesto.
- Razgovarajte sa osobom jasnim i kratkim rečenicama. Ponovite informacije ili pitanja ako je potrebno. Budite konkretni i po potrebi koristite vizuelna pomagala ili znakove boja za ključne riječi u svojoj poruci.
- Prilikom popunjavanja formulara, ponudite osobi dodatna uputstva i obezbedite dodatno vreme za donošenje odluka.
- Budite strpljivi, fleksibilni i podržite osobu dodatnim informacijama. Odvojite vreme da shvatite poruku sagovornika i proverite da li je sagovornik razumeo i vas.
- Sačekajte da sagovornik prihvati i obradi vaše podatke. Pri tome nemojte biti nestrpljivi, pokroviteljski i ne pokušavajte da “previše pomognete osobi”, zadržite poštovanje.
- Poštujte izražene želje, izbor ili odluku sagovornika.
- Ako ne razumete poruku sagovornika, nemojte se

pretvarati da ga razumete. Zamolite osobu da ponovi informaciju.

- Kada komunicirate sa osobom sa težim oblikom poremećaja, možete pomoći alternativnim oblicima komunikacije, kao što su: komunikacione knjige, upotreba simbola, piktograma, slika i ilustracija, te upotreba znakovnog jezika ili gestikulacije za ilustruju ključne informacije. Potražite pojmove zajedno u komunikacijskoj knjižici, listi simbola, piktogramima ili slikovnim materijalima.
- Pripremite štampane i pisane materijale u formatu koji je lako čitljiv. Ovo će osigurati sveobuhvatno razumijevanje informacija koje se daju osobama sa intelektualnim invaliditetom.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM U EMOCIONALNIM PROCESIMA I PONAŠANJU

- Osoba sa ovakvim invaliditetom često teško traži pomoć. Ponekad će vam se obratiti sa malom molbom koja nije njihova glavna briga.
- Obratite pažnju i pokažite poštovanje. Ne obraćajte pažnju na bilo kakvo neobično ponašanje osobe.
- Budite oprezni pri razumijevanju i tumačenju ponašanja. Nemojte prebrzo suditi.
- Neuobičajeno ponašanje neke osobe može biti rezultat nedostatka informacija, pogrešnog razumijevanja informacija ili društvene situacije, ili može biti rezultat straha te osobe. U slučaju neobičnog ponašanja, dajte osobi više ličnog prostora da se smiri. Izbegavajte kontakt očima tokom ovog perioda.
- Ako je osoba neusredotočena ili govori sporo, to je obično posljedica narušenog mentalnog zdravlja, npr.

nuspojave lijekova ili poremećaja spavanja. Nemojte osuđivati, dajte osobi dovoljno vremena da komunicira i donese odluku.

- Dajte osobi dovoljno vremena da odgovori na vašu poruku - Budite mirni i posmatrajte govor tela sagovornika.
- Ako je osoba zbunjena, uplašena ili paranoična, покаžite razumijevanje i saosjećanje za izražena osjećanja, čak i ako se ne slažete s onim što osoba govori. Na primjer: “Razumem da se bojite i da se ne osjećate sigurno zbog svojih iskustava...”.
- Ako primijetite da je nekoj osobi potrebno, pitajte je kako joj možete pomoći. Osoba vas može zamoliti da sjednete s njom ili da pozovete broj za hitne slučajeve (npr. kontakt sa porodicom, doktor). Ali možda želi da je ostavite na miru. Uzmite u obzir položaj osobe i nemojte pritiskati na nju da vam pruži hitnu pomoć.
- Ne shvatajte stvari lično, jer osoba sa emocionalnim ili bihevioralnim problemima u funkcionisanju može izgubiti uvid u sopstveno ponašanje i uticaj na druge ljude.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM U KOGNITIVNOM FUNKCIONISANJU

- Uzmi vremena za razgovor.
- Razgovarajte direktno sa osobom sa kognitivnim oštećenjem, a ne sa potencijalnim saputnikom ili ličnim asistentom.
- Prije razgovora, pobrinite se da privučete pažnju osobe. Ako poznajete osobu, možete je nazvati ličnim imenom, u suprotnom uspostavite kontakt očima.
- Budite strpljivi u slušanju i komunikaciji. Nemojte sebi

otežati ponavljanje riječi ili rečenice.

- Pitanja i odgovori trebaju biti kratki, jasni i lako razumljivi, naglašavati najvažnije riječi u rečenici.
- Budite konkretni i direktni u komunikaciji. Izbjegavajte razgovore apstraktnog sadržaja, izbjegavajte upotrebu stranih riječi, skraćenica i metafora.
- Ako nešto ne razumete, zamolite osobu da vam to ponovi.
- Ton glasa treba da bude tih, govor miran i nezahtevan.
- Pobrinite se da vaša verbalna i neverbalna komunikacija budu dosljedne. Osobe s kognitivnim oštećenjima često se oslanjaju na neverbalne komunikacijske znakove.
- Pitajte osobu da li želi da zapišete informacije na komad papira (na primjer, upute ili termin). Ponekad je korisno koristiti i slike, posebno ako ljudi imaju problema s razumijevanjem ili pamćenjem informacija.
- Budite spremni da pomognete jedni drugima u komunikaciji pokazivanjem, gestikulacijom, crtanjem ili pisanjem.

KOMUNICIRANJE SA OSOBAMA SA DEFICITETOM MISALNIH PROCESA

Koristite jasne i direktne rečenice kada govorite.

- Dozvolite pojedincu da audio snimi sve verbalne upute ili informacije koje date. Ovo će također omogućiti pojedincu da kasnije sluša upute ili informacije.
- Ponuditi osobi informacije u formi interpersonalne komunikacije i pismeno, koje se mogu zapisati na listu papira, prezentirati u brošuri ili drugim štampanim materijalima i proslijediti putem e-maila.
- Osigurajte da elektronska i štampana komunikacija

uključuje visok kontrast boja između teksta i pozadine (npr. crna štampa i bijela pozadina).

- Pobrinite se da u prostoriji nema pretjeranih smetnji i buke koja bi ometala pažnju sagovornika.
- Po potrebi prilagoditi vrijeme potrebama pojedinca kako bi mogao u potpunosti učestvovati u programima i uslugama.

Digitalni priručnik:
WebAid - DIGITALNA PRISTUPAČNOST ZA SVE

Uredila
Maša Malovrh

Prelom
Jana Kuharič

Naslovnica
by Freepik/www.freepik.com

Izdajatelj
BELETRINA, zavod za založniško dejavnost
Neubergerjeva 30, 1000 Ljubljana
www.beletrina.si

Beletrina

Direktor založbe
Mitja Čander

Priručnik je objavljen u okviru projekata WebAid, koji je sprovodio Elektrotehnički fakultet u Sarajevu (ETF), uz finansijsku podršku Centra za međunarodnu saradnju i razvoj (CMSR) iz Slovenije.

Sarajevo, 2024



Beletrina^{*}