

# БОНТОН

У СВАКОДНЕВНОЈ КОМУНИКАЦИЈИ СА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ



## БЕОГРАД

ГРАД ЈЕДНАКИХ МОГУЋНОСТИ

# БОНТОН

2019. БЕОГРАД



ШТАМПА ФИНЕГРАФ ДОО БЕОГРАД

"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"

ISBN 978-86-88639-08-8

# КОМУНИКАЦИЈА ЈЕДНАКО ИНТЕРАКЦИЈА

Иванка Јовановић,  
извршна директорка НООИС-а

**Инвалидност је сложен феномен, често обавијен недовољном видљивошћу, стеротипима, предрасудама и бројним препрекама које могу да доведу до директне, а још чешће индиректне дискриминације која се испољава кроз говор, понашање и директно угрожавање права.**

**Иако свака пета особа има неку врсту инвалидитета и даље постоји недовољна упућеност у потребе и могућности особа са инвалидитетом. Непознавање начина комуникације и пружања подршке, предрасуде, страх од грешке и слични фактори спутавају људе да несметано комуницирају са особама са инвалидитетом и пруже адекватну подршку.**

У том смислу је од изузетне важности како употребљавамо језик и на који начин говоримо, јер је језик одраз света око нас, односно одраз појава онако како их ми доживљавамо.

Питање политички коректне употребе тзв. језика инвалидности и у вези с тим адекватне и недискриминишуће комуникације са особама са различитим врстама инвалидности, у себи садржи мноштво одговора, а пре свега у вези са друштвеним односом према једној од највећих маргинализованих група, као што су особе са инвалидитетом, којих у нашој земљи има око 800.000.

Како је инвалидитет само једна од могућих човекових карактеристика и не односи се на целу особу, употреба политички коректних термина је заједничка одговорност у процесу сензибилизације друштва на различитост, дакле одговорност оних који заступају интересе особа са инвалидитетом, али и јавности у најширем смислу.

---

Од многих друштвених актера, па и грађана, зависи да ли ће и којом брзином бити промењена најчешћа стереотипна парадигма о особама са инвалидитетом као објектима социјалног старања, парадигмом која долази из приступа заснованог на људским правима о особама са инвалидитетом као равноправним грађанима који треба да имају иста права као и сви остали.

**Бонтон инвалидности представља информативно-едукативану брошуру намењену најширој јавности, грађанима, доносиоцима одлука, представницима различитих институција..., са циљем да подигне свест и олакша комуникацију са особама различитих врста инвалидности, базирану на принципима уважавања, поштовања урођеног достојанства и недискриминације.**

Такође, Бонтон инвалидности има за циљ и промоцију различитости која је суштински важна како за саме особе са инвалидитетом, тако и за друштво у целини.



# ОСНОВНИ ПОЈМОВИ

*(Из Конвенције УН о правима особа са инвалидитетом и других докумената)*

- **Особа са инвалидитетом** означава особу која има дугорочна физичка, психо-социјална, интелектуална или чулна оштећења која у интеракцији са разним препрекама могу ометати пуно и ефикасно учешће те особе у друштву на једнакој основи са другима.
- **Приступачност** подразумева приступ, равноправно са другима, физичком окружењу, превозу, информацијама и комуникацијама, укључујући информационе и комуникационе технологије и системе, као и другим погодностима и услугама које су отворене односно које стоје на располагању јавности, како у урбаним тако и у руралним срединама. Приступачност карактерише свако место, ствар, услугу којој особа са инвалидитетом може лако прићи, у њу ући, њоме руковати, у њој учествовати, или је користити безбедности, самостално и са достојанством (на пример: место, зграда, радно окружење, служба/услуга или програм).
- **Инклузија** подразумева да се особе са инвалидитетом укључују у токове свакодневног друштвеног живота. Инклузивни модел, као и социјални, означава прихватање свих чланова друштвене заједнице у све токове друштва, без баријера, уз очување сопственог интегритета.
- **Дискриминација по основу инвалидитета** подразумева сваку разлику, искључивање или ограничење на основу инвалидитета, што има за циљ или ефекат нарушења или поништења признавања, уживања или вршења, равноправно са другима, свих људских права и основних слобода у политичкој, економској, друштвеној, културној, цивилној или било којој другој области.
- **"Разумно прилагођавање"** означава неопходно и адекватно модификовање и усклађивање којим се не намеће несразмерно, односно непотребно оптерећење, тамо где је то у конкретном случају потребно, како би се обезбедило да особе са инвалидитетом уживају, односно остварују равноправно са другима сва људска права и основне слободе.
- **„Дизајн за све“ или „универзални дизајн“**, је дизајн који поштује људска права, различитост, којим се омогућава социјална инклузија и једнакост свих. Универзални дизајн означава дизајн производа, окружења, програма и услуга које користе сви, у највећој могућој мери, без потребе прилагођавања или специјалног дизајнирања. "Универзални дизајн" не искључује помоћна средства за одређене групе особа са инвалидитетом тамо где је то потребно.

# ОПШТИ ПРИНЦИПИ КОМУНИКАЦИЈЕ СА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"





Направите контакт очима

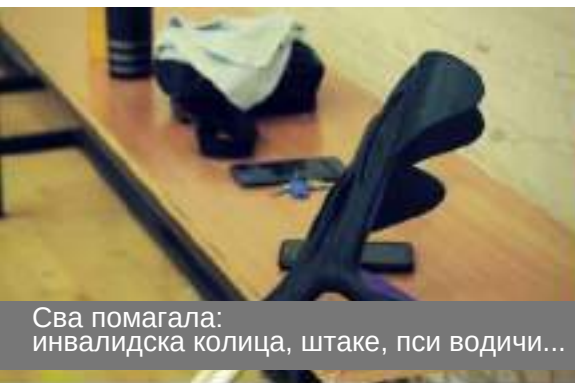


Понашајте се са поштовањем

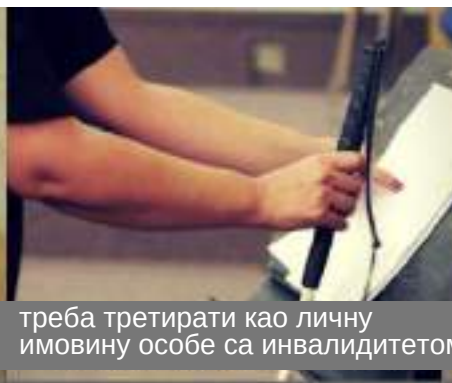


Питајте да ли је потребна помоћ

- **Говорите директно са особом са инвалидитетом - а не нпр. са персоналним асистентом/кињом или преводиоцем на знаковни језик**
- **Сва помагала - инвалидска колица, штаке, пси водичи..., треба третирали као личну имовину особе са инвалидитетом, а у том смислу не користити помагала, не наслањати се на помагала, не играти се са псом водичем...**
- **У разговору са особом са инвалидитетом која користи инвалидска колица препорука је - чучните или седите поред ње**
- **Водите опуштenu комуникацију без обзира на врсту инвалидитета - рећи „видимо се“, „јесте ли чули“, „пођите са мном...“ је потпуно прихватљиво**
- **Ако желите да помогнете - прво питајте: Како?**
- **Уколико мислите да сте погрешили - извните се**



Сва помагала:  
инвалидска колица, штаке, пси водичи...



треба третирали као личну  
имовину особе са инвалидитетом-



не наслањајте се на помагала,  
не игајте се са псом водичем...



# КАКО КОМУНИЦИРАТИ СА ОСОБАМА КОЈЕ НЕ ВИДЕ

"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"





- Прво реците своје име, тј. представите се
- Реците ко је још присутан у простору
- Опишите распоред седења, али и намештаја у простору речима:  
"Испред вас се налази сто" или "Са ваше десне стране је столица"
- Када особи понудите да седне, положите руку особе на наслон столице. Усмено објашњење је такође корисно
- Користите прецизне описе као што су "десно један метар" или "право један корак" када усмеравате слабовиду или слепу особу
- Понудите помоћ у испуњавању одређених образаца или формулара
- Имајте у виду да већина особа са визуелним инвалидитетом може да се потпише, ако користе факсимил или шаблоне за потписивање и у том случају питајте који начин им више одговара



# КАКО КОМУНИЦИРАТИ СА ГЛУВИМ И НАГЛУВИМ ОСОБАМА И ОСОБАМА КОЈЕ ИМАЈУ ПРОБЛЕМЕ СА ГОВОРОМ

"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"



- Званичан језик глувих особа је српски знаковни језик
- Особе које су наглуве или особе оштећеног слуха углавном комуницирају оралним путем, тј. не користе знаковни језик као први језик
- Не узимајте здраво за готово да све глуве особе добро знају да читају са усана
- Препустите глувој или наглувој особи да сама изабере начин комуникације који јој највише одговара (говор, читање са усана, писање, гестикулација и/или знаковни језик и услугу тумача за знаковни језик)
- Исправно је коришћење термина „глув“ а не „оштећеног слуха“
- Директно гледајте глуму ил наглуву особу када комуницирате са њом и говорите полако и разговетно
- Тумач знаковног језика је особа која само преводи комуникацију између глуве и чујуће особе, као и сваки други преводацац
- Када желите да разговарате са глумом особом гледајте у њу и обраћајте се њој директно, а не тумачу за знаковни језик
- Приликом ангажовања тумача консултујте се са глумим корисницима у вези са избором тумача, као и места за седење
- Будите стрпљиви и немојте покушавати да говорите уместо особе која има потешкоће у говору
- У комуникацији са глумим и наглумим особама као и особама које имају потешкоће у говору, постављајте кратка, једноставна и недвосмислена питања
- Уколико глува или наглува особа жели да комуницира посредством тумача за знаковни језик, омогућите јој да га, у случају да тумач није физички присутан, позове путем видео релеј центра који пружа услуге превођења на даљину
- Скрените пажњу глувој особи лаганим тапшањем по мишици, лупањем ногом о под или добовањем по столу; било који начини стварања вибрација су прихватљиви

- **Никад се не правите да разумете. Ако имате проблем да је разумете , слободно реците**
- **Поновите шта сте разумели и реакција глуве / наглуве особе ће бити ваш водич за ваше даље споразумевање**





"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"







# САВЕТИ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ СА ОСОБАМА СА ИНТЕЛЕКТУАЛНИМ ИНВАЛИДИТЕТОМ

"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"





С обзиром да ова врста инвалидитета може бити слабије уочљива, може се десити да се то и неће приметити док не дођете у директан контакт са особом.

Постоје различити типови и степени умањених интелектуалних способности. Интелектуално недовољно развијена особа најчешће може бити функционална уколико јој се пружи одговарајућа подршка и обука.

- У комуникацији са особама са интелектуалним инвалидитетом говорите нормалним тоном, јачином и темпом
- Обрађајте се као равноправном учеснику у конверзацији
- Уколико је потребно преформулишите питања и коментаре у циљу постизања веће јасноће
- Немојте претпостављати да вас особа не слуша или не разуме само зато што не добијате усмени или визуелни утисак
- Питајте је да ли разуме разговор и да ли је сагласана



**ДРЖАВЕ ЋЕ ПРЕУЗИМАТИ ОДГОВАРАЈУЋЕ МЕРЕ КАКО БИ  
ОМОГУЋИЛЕ ДА ОСОБЕ СА ИНВАЛИДИТЕТОМ  
ИМАЈУ МОГУЋНОСТ ДА РАЗВИЈАЈУ СВОЈЕ КРЕАТИВНЕ,  
УМЕТНИЧКЕ И ИНТЕЛЕКТУАЛНЕ ПОТЕНЦИЈАЛЕ**

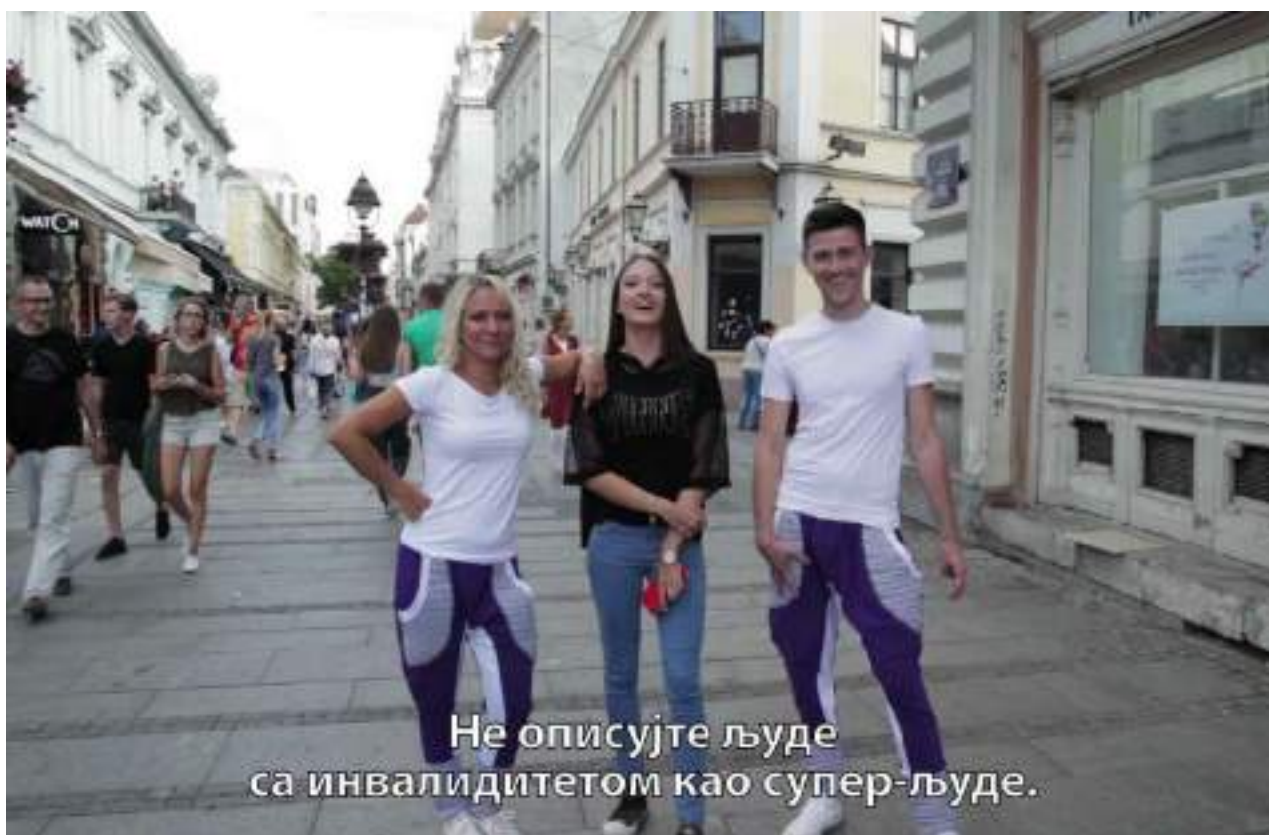
*Конвенција УН о правима особа са инвалидитетом*

# КАДА ГОВОРИТЕ О ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ, КОРИСНО ЈЕ ПРИДРЖАВАТИ СЕ СЛЕДЕЋИХ ПРАВИЛА:

"НИШТА О НАМА БЕЗ НАС"



- Никада не користите стереотипе о особама са инвалидитетом – да не могу да раде, да су мање образовани, да не могу да живе самостално, да не могу да се самостално крећу, да су асексуални, да не могу да буду родитељи и сличном
- Користите коректне и прихватљиве изразе као што су: особа са инвалидитетом, корисник/ца инвалидских колица, особа са дистрофијом/ параплегијом/ мултиплом склерозом и слично (дакле, користите описне изразе стављајући у први план особу, а не њену инвалидност)
- Немојте да се усредсредите на инвалидитет, ако није од изузетне важности
- Не описујте људе са инвалидитетом као супер-људе.
- Не правите сензацију од инвалидитета, користећи изразе: погођен, пати од, везан за колица...
- Прво истакните да се ради о људима
- Нагласите њихове могућности
- Покажите људе са инвалидитетом као активне учеснике у друштву







**10-15%**

светске популације  
има неку врсту  
инвалидности



**800.000**

особа у Србији  
има неку врсту  
инвалидности

# НЕКА ОД ПРАВА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ



Право на живот

Равноправност пред законом

Приступ правди

Лична слобода и безбедност

Одговарајући услови живота и социјална заштита

Слобода кретања

Самосталан живот и укључивање у заједницу

Слобода изражавања и мишљења и

приступ информацијама

Поштовање приватности

Образовање

Рад и запошљавање

Учешће у политичком и јавном животу



## 3. ДЕЦЕМБАР - МЕЂУНАРОДНИ ДАН ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Од свог оснивања 1945. године, Уједињене нације (УН) су показале своју посвећеност ка стварању инклузивних, приступачних и одрживих друштава и заједница - нарочито са усвајањем Универзалне декларације о људским правима 1948. године.

УН је усредсредео своју пажњу на промовисање добробити и благостања људи који живе са инвалидитетом, а 1992. године је позвао на прослављање Међународног дана особа са инвалидитетом који ће се одржавати 3. децембра сваке године.

Међународни дан особа са инвалидитетом није у власништву УН-а – тај дан је у власништву сваког од нас: људи, организација, агенција, добротворних организација - од којих сви имају кључну улогу у препознавању и решавању дискриминације, маргинализације, искључивања и неприступачност с којом се суочавају многи људи са инвалидитетом.

Међународни дан особа са инвалидитетом је један дан на међународном календару, али он симболизује акције које треба да спроводимо сваки дан, како би се створиле разнолике и прихватљиве заједнице.





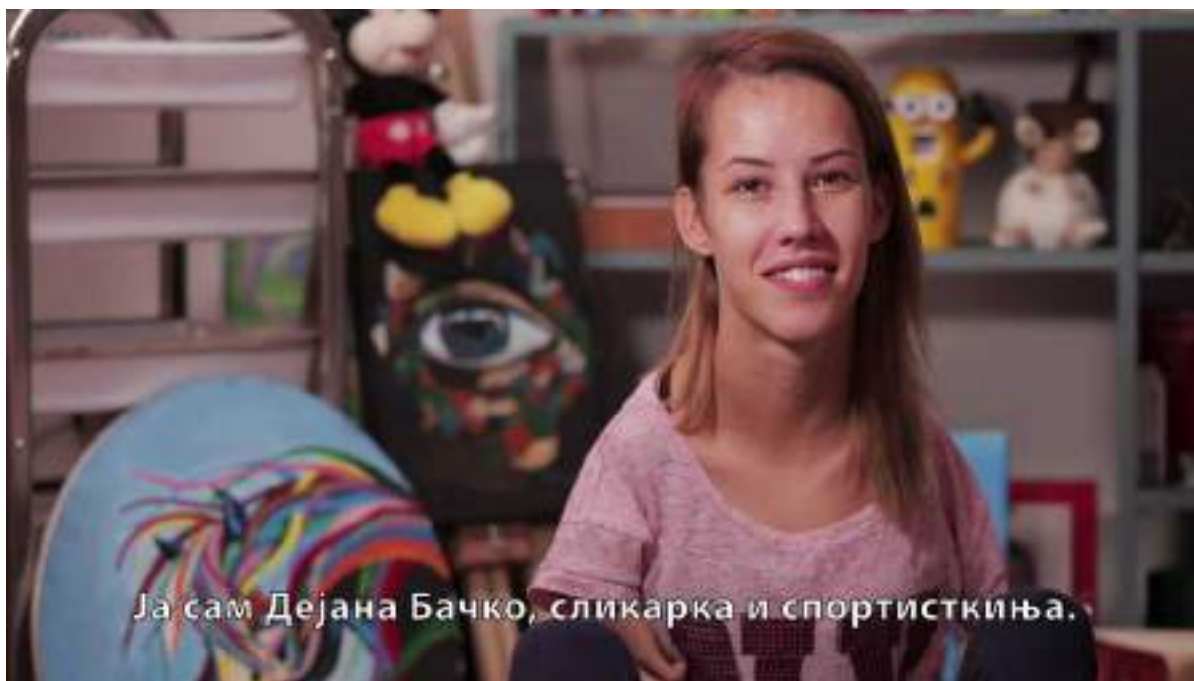
## Теме обележавања

### 3. децембра Међународног дана особа са инвалидитетом

- 1998. године „Уметност, култура и самостални живот“
- 1999. године „Приступ за све, за нови миленијум“
- 2000. године „Учинити информационе технологије приступачним за све“
- 2001. године „Пуно учешће и једнакост: позив на нове приступе за процену напретка и процену исхода“
- 2002. године „Самостални живот и одржив живот“
- 2003. године „Наш сопствени глас“
- 2004. године „Ништа о нама без нас“
- 2005. године „Поштовање и учешће“
- 2006. године „Е-приступачност“
- 2007. године „Пристојан посао за особе са инвалидитетом“- Разоткривање мита о способности за рад особа са инвалидитетом.
- 2008. године „Конвенција о правима особа са инвалидитетом: Достојанство и правда за све нас“.
- 2009. године „Укључивање Миленијумских развојних циљева (МДГ) у инвалидност: Оснаживање особа са инвалидитетом и њихових заједница широм света“
- 2010. године „Очување обећања: Увођење инвалидности у Миленијумске развојне циљеве према 2015. и даље“
- 2011. године „Заједно за бољи свет за све: Укључивање особа са инвалидитетом у развој“
- 2012. године „Уклањање препрека да би се створило инклузивно и доступно друштва за све“
- 2013. године „Отклањање баријера, отворена врата: за инклузивно друштво и развој за све“
- 2014. године „Одрживи развој: Обећане технологије “
- 2015. године „Укљученост је важна: приступ и оснаживање људи свих способности “
- 2016. године „Постизање 17 циљева за будућност какву желимо“
- 2017. године „Трансформација у правцу одрживог друштва за све “
- 2018. године „Оснаживање особа са инвалидитетом и обезбеђивање укључивања и једнакости“.
- 2019. године "Промовишући учешће и лидерство особа са инвалидитетом: спровођење Агенде за развој 2030"



"У свакодневном животу ми смета када се људи повуку и не покушају да комуницирају , из страха, незнања ..." - Ненад Махмутовић



Ја сам Дејана Бачко, сликарка и спортисткиња.

"Слободно ми помозите са отварањем врата, бићу вам захвална.  
Кваке су једна од већих препрека за нас који немамо горње екстремитете."



"Јована кроз питање и понављање  
Вашег одговора упознаје људе и памти  
их. Одговорите јој на питање и она ће  
се представити Вама"  
- Наталија Лазич , мајка Јоване Лазич



"Будите слободни у комуникацији са  
нама, ако употребите неки израз који  
нама не одговара, извините се, ми Вам  
нећемо замерити" - Драган Јовановић

CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд  
395(035)

БОНТОН у свакодневној комуникацији са особама са инвалидитетом / [уредник Иванка  
Јовановић]. - Београд : Национална организација особа са инвалидитетом Србије,  
2019 (Београд : Финеграф). - [24] стр. ; 30 cm

Тираж 500. - Стр. [3-4]: Комуникација једнако интеракција / Иванка Јовановић.

ISBN 978-86-88639-08-8  
COBISS.SR-ID 279442956

# КОНВЕНЦИЈА УЈЕДИЊЕНИХ НАЦИЈА О ПРАВИМА ОСОБА С ИНВАЛИДИТЕТОМ

## Члан 10. Право на живот

Државе потписнице поново потврђују да свако људско биће има урођено право на живот и предузеће све потребне мере како би осигурале да особе са инвалидитетом уживају ово право на једнаким основама са другима.

---



"Бонтон у свакодневној комуникацији са особама са инвалидитетом" саставни је део пројекта "Београд једнаких могућности", суфинансираног средствима Секретаријата за социјалну заштиту Града Београда.

