

# Komunikacija koja uvažava dostojanstvo i individualnost osoba s invaliditetom

---

ZNANSTVENO-STRUČNI SKUP *DAN INKLUZIVNOSTI NA PRAVNOM FAKULTETU SVEUČILIŠTA U ZAGREBU – AKTUALNOSTI I PERSPEKTIVE UNAPRJEĐENJA*

PROF. DR. SC. ZDRAVKA LEUTAR I IZV. PROF. DR. SC. MARINA MILIĆ BABIĆ

# Izgradnja inkluzivnog društva

---

To je ključan korak prema stvaranju okruženja u kojem **svi članovi zajednice imaju jednake prilike za sudjelovanje, doprinos i ostvarivanje svojih potencijala.**

- To je **društvo koje prepoznaje i poštuje različitosti, te aktivno radi na eliminaciji prepreka koje onemogućavaju sudjelovanje svih.**

Bitan element u izgradnji je **komunikacija koja uvažava dostojanstvo i individualnost svake osobe.**

**Dostojanstvo: inherentna vrijednost svakog ljudskog bića koja proizlazi iz činjenice da su svi ljudi rođeni slobodni i jednaki u pravima.**

**Pojednostavljeno: pristupati svim ljudima s poštovanjem neovisno o njihovoj pozadini, statusu....**

# Model ljudskih prava (2000.)

---

Model ljudskih prava fokusira se na neotuđivo dostojanstvo ljudskog bića i posljedično, ukoliko je potrebno, na medicinske činjenice o pojedincu (Quinn i Degener, 2002.).

Naglašava se neotuđivo dostojanstvo individue neovisno o vrsti i težini invaliditeta koja je prisutna kod nje. Svi imaju jednaka prava, a posljedično tome i obveze.

# Individualanost svake osobe

---

Koncept koji označava jedinstvenost i posebnost svake ljudske jedinice. To uključuje niz karakteristika koje čine jednu osobu različitom od drugih, uključujući fizičke, psihološke, emotivne i društvene aspekte.

Prepoznavanje i poštivanje individualnosti ključan je element u izgradnji pravednog i inkluzivnog društva.

# Zašto je važna komunikacija u području života i rada za osobe s invaliditetom?

---

Odgovarajuća komunikacija **pruža podršku ostvarivanju neovisnog i dostojanstvenog života za osobe s invaliditetom i potiče socijalnu inkluziju** (Kamstra i sur., 2015).

Inkluzivna komunikacija:

- ✓ omogućava sudjelovanje osobama s invaliditetom potpuno i ravnopravno u svim sferama društva
- ✓ smanjuje diskriminaciju i stigmatizaciju

Uspješna komunikacija s osobama s invaliditetom uključuje:

- a) fokusiranje na osobu, a ne na njezino oštećenje,
- b) poštivanje vrijednosti osobe i
- c) postupanje u skladu s individualnim izborima/potrebama/željama (Agaronnik i sur, 2019)

# Uspješna komunikacija

---

- Kako bi komunikacija bila uspješna potrebno je zadovoljiti određene **preuvjete** kao što su **samopoštovanje, ljubaznost i toplina, otvorenost, izbjegavanje stereotipa i predrasuda** (Tatković i sur.,2016).

# Predrasude i stereotipi?

---

- Kako bi komunikacija uistinu bila uspješna ključno je izbjegavanje stereotipa i predrasuda.
- Stereotip je kruto, pristrano mišljenje, da je cijela skupina ljudi jednaka i da će se ponašati isto.
- Primjer stereotipa je svrstavanje ljudi prema spolu, vjeri i nacionalnosti, invaliditetu...
- Predrasude su negativni stereotipi, one su izvor svih vrsta diskriminacija (spolne, rasne, kulturne i drugih). (Tatković i sur.,2016)

Primjer predrasuda je razmišljanje poput:

*„ Studenti s invaliditetom ne mogu biti akademski uspješni.” „Osobe s invaliditetom su naporne, i zahtjevaju stalnu prilagodbu.“, „ Student koji ima teškoće govora ne može biti uspješan pravnik, socijalni radnik ....“*

# Bitna načela komunikacije:

---

## 1. Poštivanje i empatija

Pokazivanje poštovanja prema osobama s invaliditetom kao i prema svim drugim osobama

Sugovornici u komunikaciji trebaju izraziti empatiju i razumijevanje i izbjegavati izražavanje sažaljenja.



# 2. Jezik i terminologija

Važno naglasiti da je potrebno prepoznati da je **invaliditet socijalni konstrukt, a ne isključivo fizički entitet**, te bi trebali svoje strategije i intervencije provoditi sukladno spomenutoj činjenici.

Upravo stoga od velikog je značaja terminologija.

Terminologija stigmatizira i etiketira

Pozitivna terminologija = izbjegavati izraze koji impliciraju negativne konotacije , kao što su „patnik”, „žrtva”.

Koristiti se nazivljem koje u **prvi plan stavlja osobu** (*people first language*), umjesto invaliditeta osobe, te opisuje što je kod osobe prisutno (određeno oštećenje), a ne što osoba jest (Snow, 2007.).

Primjer: ne koristi se naziv „autistični dječak” već dječak s autizmom, „cerebralac” već osoba s cerebralnom paralizom, „mentalno retardirana zaposlenica” već zaposlenica s intelektualnim teškoćama. Nadalje, ne koristi se naziv „patuljak” ili „patuljasta osoba”, već osoba niskog rasta. Isto vrijedi i za djecu.

Za djecu se ne koristi naziv „invalidna djeca” ili „djeca s posebnim potrebama”, već djeca s teškoćama u razvoju, budući da se smatra da se kvalitetnim i pravovremenim rehabilitacijskim postupcima teškoće mogu ublažiti ili čak otkloniti.

Ne koristi se naziv „downovac” već dijete sa sindromom Down.

Prilikom komparacije s djecom s teškoćama u razvoju ne koristi se termin „zdrava djeca” ili pak djeca „tipičnog, urednog razvoja”, već djeca bez teškoća u razvoju.

Isto vrijedi i za odrasle osobe, s izrazito velikim naglaskom kako **invaliditet i bolest nisu sinonimi!**

| Prikladni izrazi u komunikaciji                               | Neprikladni izrazi u komunikaciji  |
|---|--|
| Osoba s invaliditetom. Npr. osoba koja ima multiplu sklerozu. | Neprikladno: boluje od multiple skleroze. <i>(većina osoba s invaliditetom ne gleda na svoje stanje kao na bolest ili neprestanu patnju)</i> |
| Osoba s tjelesnim invaliditetom                               | Neprikladno: šepav; deformiran; nemoćan... <i>Takve su riječi uvredljive, dehumanizirajuće, ponižavajuće i stigmatizirajuće.</i>             |
| Slijepa osoba, osoba s teškoćama vida                         | Neprikladno i stigmatizirajuće: slijepac   |

| Prikladni izrazi u komunikaciji   | Neprikladni izrazi u komunikaciji   |
|---|---|
| Osoba koja koristi kolica za osobe s invaliditetom                                | Tjelesno oštećena osoba, vezana za invalidska kolica  |
| Osoba s intelektualnim teškoćama; osoba koja je zadobila traumatsku ozljedu mozga | mentalno retardiran; retardirani; mentalno oštećen; slaboumni; imbecil; idiot   |
| Osoba s teškoćama mentalnog zdravlja  | lud; nakaza; manijak; luđak; psiho. Osobe s mentalnim teškoćama jedna su od najstigmatiziranijih skupina zbog duge povijesti diskriminacije, krivo shvaćanje da bi pojedinac trebao moći lako upravljati bolešću i pogrešno shvaćanje da je mentalna bolest povezana s nasilnim ponašanjem. |

# 3. Pristupačna komunikacija

---

Priлагоđavanje komunikacijskih metoda: Određene osobe mogu imati različite potrebe. Važno je koristiti jasne i pristupačne načine komunikacije, kao što su titlovi, tumače znakovnog jezika ili Braillovo pismo

Pitanje preferencije: Ukoliko nismo sigurni kako najbolje komunicirati, potrebno je pristojno pitati osobu koja metoda rada joj najbolje odgovara

# 4. Izbjegavanje pretpostavki

---

Ne trebamo nikad donositi pretpostavke o mogućnostima, potrebama ili iskustvima osobe s invaliditetom.

Svaka osoba je individualna i ima jedinstvena iskustva.

Ako je potrebno – onda ćemo pitati: Ako nismo sigurni, pitat ćemo osobu da pojasni svoje potrebe, ali to ćemo učiniti na nenametljiv način.

# 5. Osnaživanje i samostalnost

---

Važno je u komunikaciji da potičemo samostalnost osobe: Pružite podršku kada je potrebna, ali također potičite i podržavajte neovisnost osobe.

**Poticanje participacije:** Potrebno je uključiti osobe s invaliditetom u donošenje odluka koje ih se tiču, kako bi imali kontrolu nad vlastitim životom.

# 6. Fizička pristupačnost

---

Prostorna pristupačnost: važno je osigurati prostor i okruženje u kojima komuniciramo budu pristupačni za sve osobe, uključujući osobe u kolcima i osobe koje imaju neki drugi invaliditet.

Prilagoditi se situaciji: Ako je potrebno, potrebno se prilagoditi i fizičkom okruženju kako bi razgovor bio lakši (npr. Sjedenje na istoj visini).

# 7. Obrazovanje i svijest

---

**Kontinuirano obrazovanje:** Bitno da budemo otvoreni za učenje i obavještanje o najboljim praksama u komunikaciji s osobama s invaliditetom.

**Dijeljenje znanja:** Korisno je u timu ili organizaciji, podijeliti najbolje prakse za komunikaciju s kolegama kako bi i oni bili svjesni važnosti inkluzivnog pristupa.



# Zaključak:

---

Ključni elementi komunikacije koja uvažava dostojanstvo i individualnost osoba s invaliditetom uključuje potšovanje, prilagodljivost, osnaživanje te svijest i stalno učenje.

Takav pristup ne samo da poboljšava kvalitetu interakcije, već doprinosi stvaranju inkluzivnijeg i pravednijeg društva za sve.

Invaliditet je samo jedno obilježje osobe i ne smije postati glavno obilježje.

Hvala na pažnji 😊

---

