



Smjernice za unapređenje svakodnevne komunikacije s osobama s invaliditetom

- namijenjene javnim organima, privatnim
subjektima i svim zainteresovanim pojedincima -





Smjernice za unapređenje svakodnevne komunikacije s osobama s invaliditetom

- namijenjene javnim organima, privatnim
subjektima i svim zainteresovanim pojedincima -



Banja Luka, septembar 2022. godine

Izdavač

Institucija ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine
78 000 Banja Luka/Akademika Jovana Surutke 13
e-mail: bl.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba
www.ombudsmen.gov.ba

Autori dokumenta:

Ombudsmeni za ljudska prava Bosne i Hercegovine:
dr. Jasminka Džumhur
Nives Jukić, dipl. iur.
dr. Nevenko Vranješ

Radna grupa:

Irma Hadživdić, MA iur., pomoćnica Ombudsmena/šefica Odjela za praćenje ostvarivanja prava osoba s invaliditetom
Zorica Tatić, dipl. iur., stručna savjetnica u Odjelu za praćenje ostvarivanja prava osoba s invaliditetom
Naida Spužević, dipl. iur., stručna saradnica u Odjelu za praćenje ostvarivanja prava osoba s invaliditetom

Tehnički uredio:

Dragan Perić, šef Odjela za informacione tehnologije

Napomena: Izrazi koji se koriste u dokumentu, a koji imaju rodno značenje, bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, obuhvataju podjednako i muški i ženski rod.

SADRŽAJ

I. UVOD	7
II. TERMINOLOGIJA	8
III. DISKRIMINACIJA OSOBA S INVALIDITETOM	10
IV. UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE S OSOBAMA S INVALIDITETOM	13
Rad i komunikacija s osobama s tjelesnim oštećenjima	15
Rad i komunikacija s osobama s oštećenjima sluha	16
Rad i komunikacija s osobama s oštećenjima vida	17
Rad i komunikacija s osobama s govornim poteškoćama	18
Rad i komunikacija s osobama s intelektualnim i/ili mentalnim poteškoćama	19
V. OSIGURAVANJE PRISTUPAČNOSTI	20
VI. KORIŠTENA LITERATURA	24

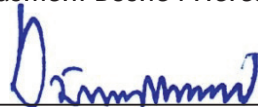
I. UVOD

Pitanje komunikacije je i pitanje ljudskih prava. Sloboda izražavanja, garantovana Evropskom konvencijom o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda podrazumijeva pravo primanja i pravo širenja informacije. Kao takva, sloboda izražavanja ključni je preduslov za ostvarivanje svih drugih prava. Osobe s invaliditetom se nerijetko, u svakodnevnom životu, suočavaju s različitim barijerama, krenuvši od arhitektonskih, pa do komunikacijskih barijera. Pored toga, pojedinci često, vođeni predrasudama i stereotipima, neadekvatno pristupaju osobama s invaliditetom, a što za posljedicu može imati i diskriminaciju prema osobama s invaliditetom.

Komunikacija je dvosmjerni proces u kojem dolazi do razmjene ideja, osjećaja, doživljaja, iskustava. To je prenošenje poruka, uticanje na sagovornika ili samoga sebe, pri čemu je važan sadržaj komunikacije i njeni efekti u postizanju životnih ciljeva. Imajući u vidu značaj komunikacije za svakog pojedinca, pa i na osobe s invaliditetom, Ombudsmeni Bosne i Hercegovine odlučili su sačiniti Smjernice za unapređenje svakodnevne komunikacije s osobama s invaliditetom.

Cilj Smjernica jeste unapređenje svakodnevne komunikacije koja nije ograničena samo na javne organe nego i na druga preduzeća, pravna lica i pojedince koji doprinose društvenoj integraciji osoba s invaliditetom.

Ombudsmeni Bosne i Hercegovine



dr. Jasminka Džumhur



Nives Jukić, dipl.iur.



dr. Nevenko Vranješ

II. TERMINOLOGIJA

Pojam invaliditet dolazi od latinskog *invaliditas*, *in-validus* što znači nesposoban. Iako se često smatra bolešću, invaliditet je stanje, posljedica bolesti ili oštećenja određenih organa, smanjivanje sposobnosti za rad i samostalan život, odnosno potpuni gubitak radne sposobnosti i visok stepen ovisnosti o brizi drugih.

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

U Bosni i Hercegovini, odnosno na nivou entiteta Federacija Bosne i Hercegovine i Republika Srpska, nije usvojena jedinstvena definicija o tome šta je invaliditet, odnosno ko predstavlja osobu s invaliditetom. Različiti zakonski propisi, u zavisnosti koju oblast uređuju, propisuju i različite definicije invaliditeta.

Bosna i Hercegovine je ratifikovala UN Konvenciju o pravima osoba s invaliditetom, koja je zapravo prvi sveobuhvatni dokument koji, kao subjekte prava, prepoznaje osobe s invaliditetom.

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

Osobe s invaliditetom trebamo posmatrati kao i sve druge osobe bez invaliditeta. Oni nisu „osobe s posebnim potrebama“, jer osobe s invaliditetom imaju iste potrebe kao svi ostali –potrebu da obezbijede svoju osnovnu egzistenciju, potrebu za komunikacijom i druženjem, za poštovanjem i priznanjem, potrebu za obrazovanjem, za napredovanjem, kao i potrebu za samorealizacijom. Jedina razlika ogleda se u tome što osobe s invaliditetom svoje potrebe zadovoljavaju na drugačiji način, naprimjer, potreban im je drugačije organizovan prostor, više vremena da bi uspješno završili određeni posao ili različit način komunikacije, prilagođen potrebama i invaliditetu. Upotreba jezika, ili preciznije rečeno, način na koji oslovljavamo osobe s invaliditetom, u uskoj je vezi s razvojem pristupa i metodologija u pružanju podrške osobama s invaliditetom.

Socijalni model kojem teže sva demokratska društva zahtijeva da se okolina prilagođava različitim potrebama osoba s invaliditetom, odnosno procjenjuje se zapravo šta to osoba s invaliditetom može raditi (preostala sposobnost), umjesto šta ne može raditi. Dakle, ovaj model je zasnovan na konceptu ljudskih prava i sloboda, odnosno na ravnopravnosti i punopravnom učešću u društvu.

III. DISKRIMINACIJA OSOBA S INVALIDITETOM

Osobe s invaliditetom su nerijetko, kao ranjiva kategorija, izložene različitim oblicima diskriminacije. Oblast zabrane diskriminacije uređena je Zakonom o zabrani diskriminacije u Bosni i Hercegovini (*“Službeni glasnik BiH”, br. 59/09 i 66/16*).

Diskriminacija je svaki različit tretman, odnosno stavljanje u nepovoljan položaj osobe ili osoba, samo zbog određenog ličnog svojstva, odnosno zbog toga što je ta osoba određenog spola, rase, starosti, invaliditeta, jezika, vjere, boje kože itd. Ipak, diskriminacija ne mora uvijek podrazumijevati različit tretman, ponekad će se raditi o diskriminaciji i ako se osoba tretira isto kao i ostale osobe s kojima se ne nalazi u, faktički, istom položaju. Prosto rečeno, diskriminacija u pravilu postoji kada jednake tretiramo nejednako (takozvana direktna diskriminacija) i kada nejednake tretiramo jednako (takozvana indirektna diskriminacija). Pri tome, važno je razlikovati bilo kakvu povredu prava od diskriminacije kao povrede prava na jednako postupanje.

Prema UN Konvenciji o pravima osoba s invaliditetom, diskriminacija po osnovu invalidnosti“ znači svako pravljenje razlike, isključivanje ili ograničavanje po osnovu invalidnosti čiji cilj ili posljedica jeste ograničavanje ili poništavanje priznanja, uživanja ili sprovođenja svih ljudskih prava i osnovnih sloboda u oblastima politike, ekonomije, socijalnih, kulturnih, građanskih prava i bilo kojoj drugoj

oblasti. Diskriminacija uključuje sve oblike diskriminacije, uključujući uskraćivanje razumnih prilagođavanja.

Značajno je ukazati da Zakon o zabrani diskriminacije u Bosni i Hercegovini prepoznaje tzv. afirmativne mjere. Afirmativne mjere podrazumijevaju da se zakonske mjere i radnje neće smatrati diskriminacijskim kada se svode na nepovoljno razlikovanje ili različito postupanje ako su zasnovane na objektivnoj i razumnoj opravdanosti.

Između ostalog, sljedeće mjere neće se smatrati diskriminacijskim kada se njima ostvaruje legitiman cilj i ako postoji razuman odnos proporcionalnosti između sredstava koja se koriste i cilja koji se nastoji realizovati i kada:

- a) proizlaze iz provođenja ili donošenja privremenih posebnih mjera osmišljenih bilo da se spriječe ili nadoknade štete koje lica trpe, a koje su određene osnovama navedenim u članu 2. ovog zakona i to naročito za pripadnike ugroženih grupa, kao što su invalidne osobe;
- b) su zasnovane na realizaciji razumnih prilagođavanja s ciljem osiguravanja principa jednakog postupanja u odnosu na invalidne osobe. Poslodavci su zato prema potrebi u konkretnom slučaju dužni poduzeti odgovarajuće mjere, radi omogućavanja da invalidna osoba ostvari pristup, učestvuje ili napreduje u zaposlenju, odnosno da učestvuje u obuci, ako takve mjere ne nameću nesrazmjeran teret poslodavcu.

Kada je riječ o oblicima diskriminacije, Zakon prepoznaje direktnu, indirektnu diskriminaciju, uznemiravanje, seksualno uznemiravanje, mobing, segregaciju i izdavanje naloga za vršenje diskriminacije. Detaljnije informacije o načinu postupanja u slučajevima diskriminacije možete pronaći u Priručniku za postupanje Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine u predmetima diskriminacije (link:

https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/ombudsmen_doc2016101419280006bos.pdf).

Kako biste isključili bilo koji oblik diskriminacije ili neželjenog/uvredljivog ponašanja prema osobama s invaliditetom, obratite pažnju na sljedeće:

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

IV. UNAPREĐENJE KOMUNIKACIJE S OSOBAMA S INVALIDITETOM

Koristite prave izraze: osoba s invaliditetom, ili osoba s intelektualnim poteškoćama, ili dijete s poteškoćama u razvoju i slično.

Izbjegavajte: naglašavanje invaliditeta ili nedostataka sagovornika, kao i negativne izraze, npr. hendikepiran, nepokretan i slično.

Umjesto toga:

- usmjerite svoju pažnju na osobu, a ne na njen invaliditet,
- koristite neutralne izraze (npr. koristi pomagalo, a ne kolica),
- upotrebljavajte isključivo naziv osoba s invaliditetom;

ako je važno imati pozitivan stav prema osobi s invaliditetom. Nemojte stvarati pretpostavke o vještinama ili kapacitetima osobe s invaliditetom jer to može utjecati na način i tok komunikacije. Imajte na umu da se, prije svega, radi o osobama koje, kao i sve druge, imaju različita mišljenja, stavove, vještine i kapacitete. Ono što definiše osobu nisu njene fizičke sposobnosti, već njena ličnost, razmišljanje, osjećanja i djelovanje. Definišite čovjeka prema ovim kriterijima, a ne preko njegovih ograničenja.

- Pozdravite sagovornika na jednak način kao što biste i druge;
- Obraćajte se direktno sagovorniku, ne njegovom prevodiocu, asistentu... osobi koja je u pratnji;
- Ponudite stisak ruke kao pozdrav, čak i ako druga osoba nema ruke/ruku ili ograničenu kontrolu nad šakama/rukama. Osoba s invaliditetom će vas uputiti šta da radite;
- Ophodite se prema odraslom sagovorniku kao prema svakom odraslom. Diskusija i razgovor moraju biti na nivou prilagođenom uzrastu osobe i potrebama individue.
- Tražite savjet. Ukoliko imate pitanja što uraditi, kako uraditi, koji vid pomoći im je potreban - pitajte.

Osoba s kojom radite i komunicirate uvijek je najbolji izvor informacija!



Uz prethodne smjernice, postoje određene specifičnosti u radu s osobama s invaliditetom u zavisnosti od vrste invaliditeta. U nastavku teksta date su kratke smjernice.

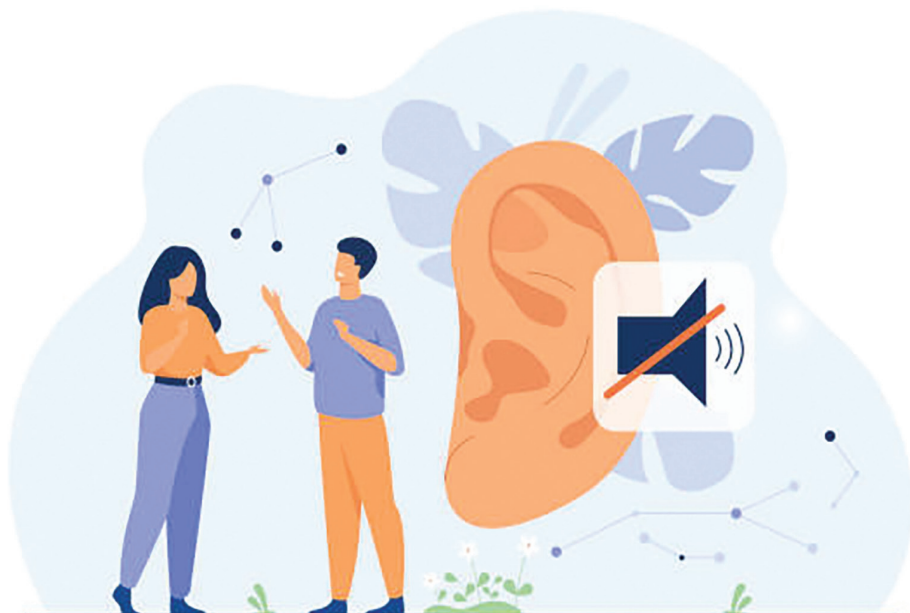
Rad i komunikacija s osobama s tjelesnim oštećenjima:

- Prilagodite se! Nemojte hodati ispred osobe ukoliko se kreće sporije od vas.
- Kada nudite pomoć/asistenciju uvijek pitajte šta im je potrebno. Slijedite upute, nemojte pretpostavljati!
- Nemojte se naslanjati ili pomjerati pomagalo bez dopuštenja osobe.
- Dogovorite se o prostoru u kojem ćete sprovoditi zajedničku aktivnost. Imajte na umu šta je najsigurnije, najpristupačnije i šta iziskuje najmanje napora za osobe s invaliditetom.
- Provjerite pristupačnost lokacije na kojoj se odvija događaj koji organizujete.
- Kod uređivanja prostora za sastanak, osigurajte da ima dovoljno mjesta za neometanu upotrebu pomagala, kao i za slobodno kretanje po prostoriji.



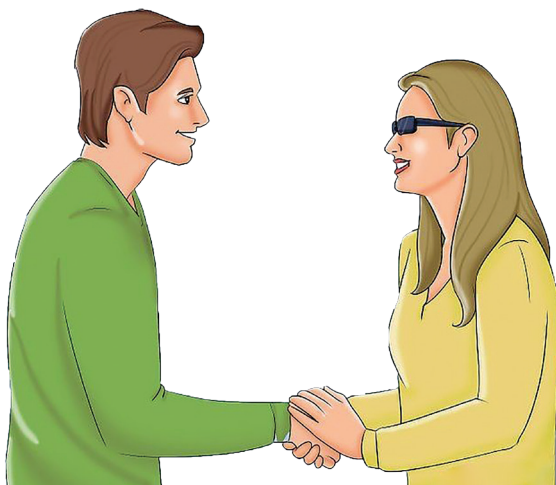
Rad i komunikacija s osobama s oštećenjima sluha

- Otkrijte koji je najefikasniji način komunikacije. Neke osobe kombinuju čitanje s usana, ili znakovni jezik... Ovo možete utvrditi posmatrajući interakciju osobe s drugim osobama.
- Privucite pažnju sagovornika prije nego što počnete govoriti - ovo činite laganim podizanjem ruke i uljudnim mahanjem.
- Okrenite se i govorite direktno osobi, a ne njezinom prevodiocu.
- Govorite jasno, nemojte vikati ili naglašavati riječi jer na taj način otežavate osobi čitanje s usana.
- Nemojte stajati niti sjediti ispred izvora svjetlosti - ovo će vam zatamniti lice i osoba neće biti u mogućnosti čitati s usana.
- Dopustite osobi da odabere najbolje mjesto za sjedenje na sastanku, kako bi mogla lakše komunicirati i učestvovati na sastanku.
- Nemojte prekrivati usta dok govorite.



Rad i komunikacija s osobama s oštećenjima vida

- Uvijek predstavite sebe i prisutne na sastanku imenom.
- Recite sagovorniku ukoliko izlazite iz prostorije - nikada nemojte samo napustiti prostoriju.
- Ukoliko je osoba tek došla, a sastanak krenuo, odvojite vrijeme za ponovno predstavljanje učesnika.
- Ukoliko dajete upute ili savjete o lokaciji, izbjegavate termine „tim putem“, nego dajte jasne upute.
- Ponudite asistenciju za kretanje po prostoriji ili objektu. Pitajte da li osoba preferira usmene upute ili fizičku asistenciju (neke slijepa lica preferiraju da se čuvaju za Vašu ruku, tačno iznad lakta - to im omogućava da se sigurno kreću slijedeći vas u korak, npr. hod niz/uz stepenice).
- Ukoliko osoba ima psa vodiča nemojte, bez pristanka vlasnika, ometati, oslovljavati niti milovati psa dok radi.
- Na sastancima, prezentacijama, usmeno opišite prezentaciju i dijagrame koje prezentujete.
- Upitajte osobu da im materijale dostavite na Brajevom pismu, uvećanim fontom, zvučnom obliku (ukoliko imate mogućnost da ih obezbijedite u pristupačnom formatu).



Rad i komunikacija s osobama s govornim poteškoćama

- Odvojite više vremena za razgovor.
- U redu je reći da ne razumijete. Pitajte osobu da ponovi, a i vi možete ponoviti i pitati osobu jeste li pravilno shvatili šta želi reći.
- Ne završavajte tuđe rečenice, pustite sagovornika da sam kaže što želi.
- Postavljajte pitanja na koja vaš sagovornik može odgovoriti kratko/da ili ne/gestom.
- Ukoliko ipak ne uspijete sa sigurnošću razumjeti vašeg sagovornika, u redu je komunicirati na drugi način - pisanje, crtanje...



Rad i komunikacija s osobama s intelektualnim i/ili mentalnim poteškoćama

Osobe s mentalnim/intelektualnim poteškoćama mogu imati teškoće u razumijevanju, učenju, pamćenju, ali i prilagođavanju novim situacijama. Osobe s intelektualnim i mentalnim poteškoćama mogu naučiti nove stvari, učestvovati u aktivnostima, uz malo prilagođavanje u vašem radu.

- Komunicirajte kratim i jasnim rečenicama.
- Izbjegavajte strane riječi i tehničke termine.
- Koristite primjere iz života da biste osobi pojasnili ili ilustrovali šta želite reći. Npr. ukoliko je potrebno otići na ljekarski pregled, razgovarajte sve vrijeme s osobom i pojašnjavajte šta radite.
- Ostavite osobi neko vrijeme da shvati šta ste željeli reći i da vam odgovori, prije nego što ponovite jednom. Ako ne uspijeva, probajte pojasniti drugim riječima.
- Pobrinite se da u datom trenutku govori samo jedna osoba, i ne primoravajte osobu s intelektualnim poteškoćama na brz odgovor.
- Odaberite mirnu lokaciju za razgovor.
- Fotografije se ponekad mogu upotrebljavati za prenošenje informacija osobama s intelektualnim poteškoćama.

V. OSIGURAVANJE PRISTUPAČNOSTI

U smislu člana 9. UN Konvencije o pravima osoba s invaliditetom, kako bi se osobama s invaliditetom omogućilo nezavisno življenje i potpuno učešće u svim područjima života, države potpisnice ove Konvencije poduzimaju odgovarajuće mjere kako bi im osigurale pristup, na ravnopravnoj osnovi s drugim osobama, izgrađenom okruženju, prevozu, informacijama i komunikacijama, uključujući informacijske i komunikacijske tehnologije i sisteme, kao i ostaloj opremi, prostorima i uslugama namijenjenim javnosti, kako u urbanim tako i u ruralnim područjima. Te mjere, koje uključuju identifikaciju i uklanjanje prepreka i barijera pristupačnosti, odnose se, između ostalog na:

- (a) građevine, puteve, prevoz i druge zatvorene i otvorene prostore, uključujući škole, stambene objekte, zdravstvene ustanove i radna mjesta;
- (b) informacije, komunikaciju i druge usluge, uključujući elektronske usluge i službe hitnih intervencija.

Dakle, pitanje pristupačnosti je širok pojam, koji osim fizičke/arhitektonske pristupačnosti, podrazumijeva i pristupačnost informacijama i uslugama.

UN Konvencija obavezuje države potpisnice da poduzmu mjere s ciljem osiguravanja pristupačnosti, što uključuje niz mjera:





Pitanja pristupačnosti su u zakonodavstvu Bosne i Hercegovine najpreciznije uređena u zakonima o prostornom uređenju i građevnj u na nivou oba BH entiteta, te u zakonima u oblasti obrazovanja, zdravstvene zaštite, zapošljavanja, ali ovi propisi tretiraju pitanje pristupačnosti isključivo kao pitanje arhitektonske pristupačnosti i dijelom pristupačnosti opreme koja se ugrađuje u prostor ili zgrade.

Osim djelimično u oblasti zdravstvene zaštite i obrazovanja, nema odgovarajuće zakonske regulative koja bi uredila oblast pristupačnosti usluga namijenjenih općoj populaciji i usluga specifično namijenjenih podršci osobama s invaliditetom. Zakonodavstvo kojim se uređuje oblast informisanja, naročito informacija koje se produkuju u elektronskim formatima i plasiraju putem interneta ili mobilnih aplikacija, u Bosni i Hercegovini nije razvijeno.

Pristupačnost informacijama je preduslov za ispunjavanje svih drugih ljudskih prava i zbog toga je važno da javni organi omoguće osobama s invaliditetom da na najlakši mogući način dobiju informacije i usluge.



Neki od načina za osiguranje pristupačnosti u informacionom i komunikacijskom smislu:



VI. KORIŠTENA LITERATURA

- Communicating effectively with people who have a disability, <https://www.jconnect.org/wp-content/uploads/2020/03/Communicating-with-People-with-Disabilities.pdf>
- Consent and people with intellectual disabilities: The basics, <http://www.intellectualdisability.info/how-to../consent-and-people-with-intellectual-disabilities-the-basics>
- Evropska konvencija za zaštitu ljudskih prava
- Factsheet Key rights of persons with disabilities: an introduction, European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). 2011.
- Factsheet on Persons with Disabilities, Department of Economic and Social Affairs Disability, United Nations, <https://www.un.org/development/desa/disabilities/resources/factsheet-on-persons-with-disabilities.html>
- Konvencija o pravima djece
- Konvencija o pravima osoba s invaliditetom Fakultativni protokol
- Konvencija Ujedinjenih naroda o eliminaciji svih oblika diskriminacije žena
- Metodologija za rad na prevenciji seksualnog i rodno zasnovanog nasilja Prilagođena organizacijama osoba s invaliditetom u radu

s pojedincima/pojedinkama i institucijama vlasti na prevenciji seksualnog i rodno zasnovanog nasilja, Udruženje slijepih Kantona Sarajevo i Informativni centar za osobe s invaliditetom "Lotos" Tuzla, 2021. godina

- Oreb, I., Nemčić, T., Matić, A., *Suvremeni pristup fenomenu invaliditeta i samim studentima s invaliditetom (dio I)*, Poreč, Hrvatska, 24-28.6.2014, Kineziološke aktivnosti i sadržaji za djecu, učenike i mladež s teškoćama u razvoju i ponašanju te za osobe s invaliditetom: Zbornik radova / Findak, Vladimir
- Priručnik za državne službenike, civilno društvo i medije za prepoznavanje i postupanje u slučajevima diskriminacije, Vijeće Evrope, Delegacija Evropske unije u Bosni i Hercegovini, https://soc.ba/site/wp-content/uploads/2018/03/Prirucnik_page-by-page.pdf
- Priručnik za obuku Ljudska prava za socijalne radnike u teoriji i praksi, Misija OSCE-a u BiH, <https://www.osce.org/files/f/documents/5/e/110219.pdf>
- Priručnik za postupanje Ombudsmena za ljudska prava Bosne i Hercegovine u predmetima diskriminacije
- Priručnik „Kako komunicirati sa osobama sa invaliditetom“, Udruženje „Nešto više“, Sarajevo, februar 2012. godine, dostupno na: <https://nestovise.org/wp-content/uploads/2012/02/Prirucnik-Kako-komunicirati-sa-osobama-sa-invaliditetom.pdf>
- Pristupačne informacije, pravo za sve Analiza pristupačnosti web-stranica ključnih institucija vlasti u Bosni i Hercegovini za osobe s invaliditetom i usklađenost s evropskim regulativama o pristupačnosti, Zahirović, S., Marković, S., Zuko F., Banja Luka, decembar 2020. godina, dostupno na: <https://ravnopravnorazliciti.org/wp-content/uploads/2021/01/Pristupacnost-web-stranica-kljucnih-institucija-u-BiH.pdf>

- Seeking consent: Working with people with learning disabilities
<http://www.dhsspsni.gov.uk/consent-guidepart4.pdf>
- Showing Respect by Being Direct
- Standardna pravila za izjednačavanje mogućnosti za osobe s invaliditetom,
- UN Komitet za prava osoba s invaliditetom, Opći komentar broj 3, Žene i djevojke s invaliditetom
- Važnost umijeća aktivnog slušanja u komunikaciji odgojitelja s djecom, Malkoč, A., Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet, 2018. godina, dostupno na: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ufzg%3A624/datastream/PDF/view>
- Vodič za strukturne promjene u akademskoj zajednici i istraživačkim organizacijama, Korak po korak, Ured za publikacije Evropske Unije, Luxemburg, 2017. godina
- Zakon o zabrani diskriminacije u Bosni i Hercegovini

