



# Smjernice za unaprjeđenje svakodnevne komunikacije sa osobama sa invaliditetom

-namijenjene javnim tijelima, privatnim subjektima  
i svim zainteresiranim pojedincima-







# Smjernice za unaprjeđenje svakodnevne komunikacije sa osobama sa invaliditetom

-namijenjene javnim tijelima, privatnim subjektima  
i svim zainteresiranim pojedincima-



**Banja Luka, rujan 2022. godine**

**Izdavač**

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

**Autori dokumenta:**

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

**Radna grupa:**

Irma Hadžiavdić, mag. iur., pomoćnica ombudsmana/šefica Odjela za praćenje ostvarivanja prava osoba sa invaliditetom  
Zorica Tatić, dipl. iur., stručna savjetnica u Odjelu za praćenje ostvarivanja prava osoba sa invaliditetom  
Naida Spužević, dipl. iur., stručna suradnica u Odjelu za praćenje ostvarivanja prava osoba sa 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, obuhvaćaju na jednak način i muški i ženski rod*

# SADRŽAJ

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



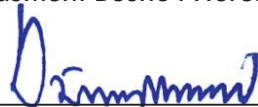
## I. UVOD

Pitanje komunikacije je i pitanje ljudskih prava. Sloboda izražavanja, garantirana Europskom konvencijom o zaštiti ljudskih prava i temeljnih sloboda podrazumijeva pravo primanja i pravo širenja informacija. Kao takva, sloboda izražavanja temeljni je preduvjet za ostvarivanje svih drugih prava. Osobe sa invaliditetom se nerijetko, u svakodnevnom životu, suočavaju sa različitim barijerama, krenuvši od arhitektonskih, pa do komunikacijskih. Pored toga, pojedinci često, vođeni predrasudama i stereotipima, neadekvatno pristupaju osobama sa invaliditetom, a što za posljedicu može imati i diskriminiranje osoba sa invaliditetom.

Komunikacija je dvosmjerni proces u kojem dolazi do razmjene ideja, osjećaja, doživljaja, iskustava. To je prenošenje poruka, utjecanje na sugovornika ili samoga sebe, pri čemu je važan sadržaj komunikacije i njezini učinci u postizanju životnih ciljeva. Imajući u vidu značaj komunikacije za svakog pojedinca, pa i za osobe sa invaliditetom, Ombudsmani Bosne i Hercegovine su odlučili sačiniti Smjernice za unaprjeđenje svakodnevne komunikacije sa osobama sa invaliditetom.

Cilj Smjernica jeste unaprjeđenje svakodnevne komunikacije koja nije ograničena samo na javna tijela nego i na poduzeća, pravne osobe i pojedince koji doprinose društvenoj integraciji osoba sa invaliditetom.

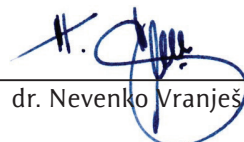
Ombudsmeni Bosne i Hercegovine



dr. Jasminka Džumhur



Nives Jukić, dipl.iur.



dr. Nevenko Vranješ

## II. TERMINOLOGIJA

**P**ojam 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 stupanj ovisnosti o skrbi 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 opsegu koji se smatra normalnim za ljudsko biće.

U Bosni i Hercegovini, odnosno na razini entiteta Federacija Bosne i Hercegovine i Republika Srpska, nije usvojena jedinstvena definicija o tomu što je invaliditet, odnosno ko predstavlja osobu sa invaliditetom. Različiti zakonski propisi, u ovisnosti koju oblast uređuju, propisuju i različite definicije invaliditeta.

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

Odredbom članka 1. stavak 2. Konvencije UN-a o pravima osoba sa invaliditetom, izraz “osobe sa invaliditetom” označava osobe koje imaju dugoročna fizička, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u sudejstvu sa različitim barijerama mogu otežati puno i djelotvotno učešće ovih osoba u društvu na osnovu jednakosti sa drugima.



Osobe sa invaliditetom trebamo posmatrati kao i sve druge osobe bez invaliditeta. Oni nisu „osobe sa osobitim (posebnim) potrebama“, jer osobe sa 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 tomu što osobe sa invaliditetom svoje potrebe zadovoljavaju na drugačiji način, primjerice, potreban im je drugačije organiziran prostor, više vremena da bi uspješno završili određeni posao ili različit način komuniciranja, prilagođen potrebama i invaliditetu. Uporaba jezika, ili uže rečeno, način na koji oslovljavamo osobe sa invaliditetom, u uskoj su svezi sa razvojem pristupa i metodologije u pružanju potpore osobama sa invaliditetom.

Socijalni model, kojem teže sva demokratska društva, zahtijeva da se okoliš prilagođava različitim potrebama osoba sa invaliditetom, odnosno procjenjuje se, zapravo, što to osoba sa invaliditetom može raditi (preostala sposobnost), umjesto što 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 sa invaliditetom su nerijetko, kao ranjiva kategorija, izložene različitim oblicima diskriminacije. Oblast zabrane diskriminacije uređena je Zakon 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 osobnog 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 iako se osoba tretira isto kao i ostale osobe sa 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 tomu, važno je razlikovati bilo kakvu povredu prava od diskriminacije kao povrede prava na jednako postupanje.

Prema UN Konvenciji o pravima osoba sa 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 provođenja 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 prilagodbi.

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 realizirati i kada

:

- a) proizlaze iz provođenja ili donošenja privremenih posebnih mjera osmišljenih bilo da se spriječe ili nadoknade štete koje osobe trpe, a koje su određene osnovama navedenim u članku 2. ovog zakona i to poglavito za pripadnike ugroženih skupina, kao što su: invalidne osobe;
- f) su zasnovane na realiziranju razumnih prilagodbi 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, sudjeluje ili napreduje u zaposlenju, odnosno da sudjeluje u obuci, ako takve mjere ne nameću nerazmjerni 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 Ombudsmana za ljudska prava Bosne i Hercegovine u predmetima diskriminacije (link:

[https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/ombudsmen\\_doc2016101419280006bos.pdf](https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/ombudsmen_doc2016101419280006bos.pdf) ).

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

- » Izbjegavati govor i ponašanje koje je uvrjedljivo, sažaljivo i omalovažavajuće u pogledu osoba sa invaliditetom.
- » Ne koristiti pojmove: invalidi, hendikepirani, osobe sa osobitim (posebnim) potrebama.
- » Ne govoriti „zdravi i bolesni“. Treba imati u vidu da je invaliditet stanje, a ne bolest.
- » Uvijek koristiti izraze „osoba sa 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 sa osobitim (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 uporabu skraćenica kada govorimo o osobama sa invaliditetom (OSI), čak i kada same udruge/organizacije osoba sa invaliditetom ili same osobe te skraćenice koriste.
- » Ne nazivati odrasle osobe sa intelektualnim teškoćama „djecom“.
- » Ne govoriti „osoba u kolicima“, „vezan/prikovan za kolica“ već koristiti izraz korisnik/ca kolica.
- » Ne koristiti izraz „parking za invalide“ već „parking za vozila osoba sa invaliditetom“, kao ni „invalidne organizacije“ već „udruge/organizacije osoba sa invaliditetom“.
- » Ne izražavati sažaljenje prema osobama sa invaliditetom, ali ni izvještačeno, pretjerano „divljenje“ (npr. „fantastično kako vi svuda stignete i toliko ste uradili, a u kolicima ste...“)
- » Svako tijelo državne uprave, poduzeća, ustanove i udruge/organizacije koji vrše javne ovlasti, javne službe, državna tijela ili tijela/jedinice lokalne samouprave, posebice oni koji neposredno komuniciraju sa građanima, treba da ispunjavaju minimum standarda fizičke pristupačnosti osobama sa invaliditetom (otklanjanje arhitektonskih barijera).

## IV. UNAPRJEĐENJE KOMUNIKACIJE SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM

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

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

**Umjesto toga:**

- usmjerite svoju pozornost 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 pozitivno stajalište prema osobi sa invaliditetom. Nemojte stvarati pretpostavke o vještinama ili kapacitetima osobe sa invaliditetom, jer to može utjecati na način i tijek komunikacije. Imajte na umu da se, prije svega, radi o osobama, te kao i sve druge imaju različita mišljenja, stajališta, vještine i kapacitete. Ono što definira osobu nisu njezine tjelesne/fizičke sposobnosti, već njegova osobnost/ličnost, njegovo razmišljanje, osjećanje i djelovanje. Definirajte čovjeka prema ovim kriterijima, a ne preko njegovih ograničenja.

- Pozdravite sugovornika na jednak način kao što biste i druge.
- Obraćajte se direktno sugovorniku, ne njezinom prevoditelju, 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 sa invaliditetom će vas uputiti što da radite.
- Ophodite se prema odraslom sugovorniku kao prema svakom odraslom. Diskusija i razgovor moraju biti na razini 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 sa osobama sa invaliditetom u ovisnosti od vrste invaliditeta. U nastavku teksta date su kratke smjernice.

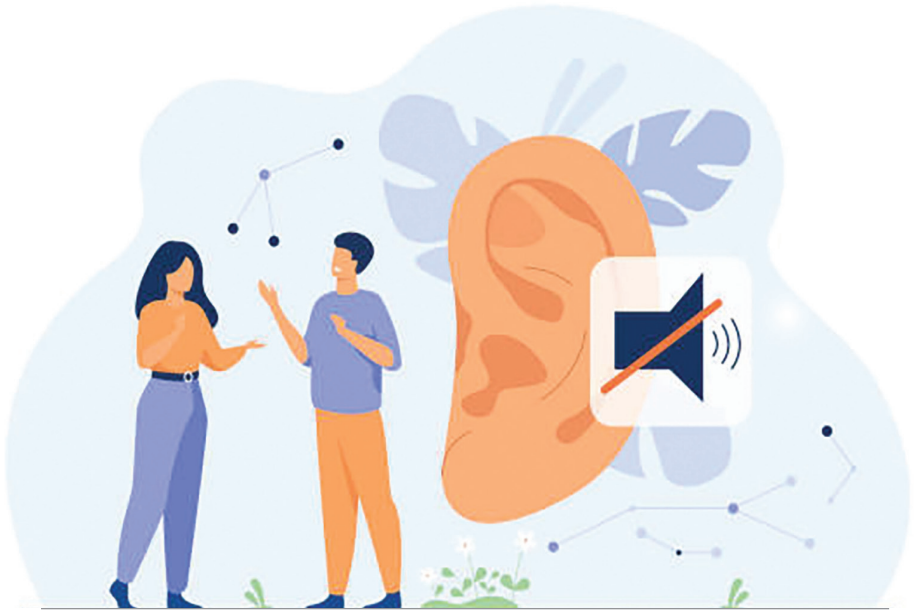
## Rad i komunikacija sa osobama s tjelesnim oštećenjima:

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



## Rad i komunikacija sa osobama sa oštećenjima sluha

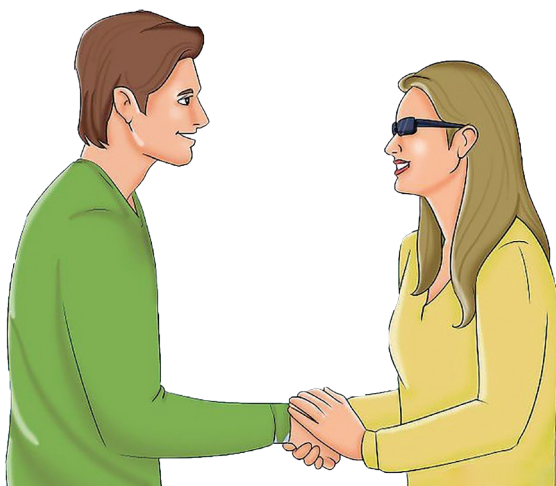
- Otkrijte koji je najučinkovitiji način komunikacije. Neke osobe kombiniraju čitanje s usana, ili znakovni jezik... Ovo možete utvrditi posmatrajući interakciju osobe s drugim osobama.
- Privucite pozornost sugovornika prije nego što počnete govoriti - ovo činite laganim podizanjem ruke i uljudnim mahanjem.
- Okrenite se i govorite direktno osobi, a ne njezinom prevoditelju.
- 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 da čita s usana.
- Dopustite osobi da odabere najbolje mjesto za sjedenje na sastanku, kako bi mogla lakše komunicirati i sudjelovati na sastanku.
- Nemojte prekrivati usta dok govorite.





## Rad i komunikacija sa osobama sa oštećenjima vida

- Uvijek predstavite sebe i prisutne na sastanku imenom.
- Recite sugovorniku ukoliko izlazite iz prostorije - nikada nemojte samo napustiti prostoriju.
- Ukoliko je osoba tek došla, a sastanak krenuo, odvojite vrijeme za ponovno predstavljanje sudionika.
- Ukoliko dajete upute ili savjete o lokaciji izbjegavajte termine „tim putem“, već dajte jasne upute.
- Ponudite asistenciju za kretanje po prostoriji ili objektu. Pitajte da li osoba preferira usmene upute ili fizičku asistenciju (neke slijepice više vole da se čuvaju za vašu ruku, točno iznad lakta - to im omogućava da se sigurno kreću slijedeći vas ukorak, npr. hod niz/uz stube).
- 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 prezentirate.
- 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 sa osobama sa 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 da li ste pravilno shvatili što želi reći.
- Ne završavajte tuđe rečenice, pustite sugovornika da sam kaže što želi.
- Postavljate pitanja na koja vaš sugovornik može odgovoriti kratko /da ili ne/ gestom.
- Ukoliko ipak ne uspijete sa sigurnošću razumjeti vašeg sugovornika, u redu je komunicirati na drugi način - pisanje, crtanje ...



## Rad i komunikacija sa osobama sa intelektualnim i/ili mentalnim poteškoćama

Osobe s mentalnim/intelektualnim poteškoćama mogu imati teškoće u razumijevanju, učenju, pamćenju, ali i prilagodbi novim situacijama. Osobe sa intelektualnim i mentalnim poteškoćama mogu naučiti nove stvari, sudjelovati u aktivnostima, uz male prilagodbe u vašem radu.

- Komunicirajte kratkim i jasnim rečenicama.
- Izbjegavajte strane riječi i tehničke termine.
- Koristite primjere iz života da biste osobi pojasnili ili ilustrirali što želite reći. Npr. ukoliko je potrebno otići na liječnički pregled razgovarajte cijelo vrijeme s osobom i pojašnjavajte što radite.
- Ostavite osobi neko vrijeme da shvati što ste željeli reći i da vam odgovori, prije nego ponovite. Ako ne uspijeva, probajte pojasniti drugim riječima.
- Postarajte 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 uporabljati za prenošenje informacija osobama s intelektualnim poteškoćama

## V. OSIGURAVANJE PRISTUPAČNOSTI

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

- (a) građevine, putove, prijevoz i druge zatvorene i otvorene prostore, uključujući škole, stambene objekte, zdravstvene ustanove i radna mjesta;
- (b) informacije, komunikacije i druge usluge, uključujući elektroničke usluge i službe žurnih intervencija.

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

UN Konvencija obvezuje države potpisnice da poduzmu mjere u cilju osiguravanja pristupačnosti, što uključuje niz mjera:





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

Osim djelomično u oblasti zdravstvene skrbi i obrazovanja, nema odgovarajuće zakonske regulative koja bi uredila oblast pristupačnosti usluga namijenjenih općoj populaciji i usluga specifično namijenjenih potpori osobama sa invaliditetom. Zakonodavstvo kojim se uređuje oblast informiranja, poglavito informacija koje se produkuju u elektroničkim formatima i plasiraju putem interneta ili mobilnih aplikacija, u Bosni i Hercegovini nije razvijeno.

Pristupačnost informacijama je preduvjet za ispunjavanje svih drugih ljudskih prava i zbog toga je važno da javna tijela omoguće osobama sa 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](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



