



# Смјернице за унапређење свакодневне комуникације са особама са инвалидитетом

-намијењене јавним органима, приватним  
субјектима и свим заинтересованим појединцима-







# Смјернице за унапређење свакодневне комуникације са особама са инвалидитетом

-намијењене јавним органима, приватним  
субјектима и свим заинтересованим појединцима-



Бања Лука, септембар 2022. године

**Издавач**

Институција Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине  
78 000 Бања Лука / Академика Јована Сурутке 13  
е-маил: [bl.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba](mailto:bl.ombudsmen@ombudsmen.gov.ba)  
[www.ombudsmen.gov.ba](http://www.ombudsmen.gov.ba)

**Аутори документа:**

Омбудсмани за људска права Босне и Херцеговине:  
Др Јасминка Џумхур  
Нивес Јукић, *dipl.iur.*  
Др Невенко Врањеш

**Радна група:**

Ирма Хациавдић, *MA iur.*, помоћница Омбудсмана/ шефица Одјела за  
праћење остваривања права особа са инвалидитетом  
Зорица Татић, *dipl. iur.*, стручна савјетница у Одјелу за праћење  
остваривања права особа са инвалидитетом  
Наида Спужевић, *dipl. iur.*, стручна сарадница у Одјелу за праћење  
остваривања права особа са инвалидитетом

**Технички уредио:**

Драган Перић, шеф Одјела за информационе технологије

*Напомена: Изрази који се користе у документу, а који имају родно  
значење, без обзира на то јесу ли коришћени у мушком или женском роду,  
обухватају на једнак начин и мушки и женски род*

## САДРЖАЈ

I УВОД .....	7
II ТЕРМИНОЛОГИЈА .....	8
III ДИСКРИМИНАЦИЈА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ .....	10
IV УНАПРЕЂЕЊЕ КОМУНИКАЦИЈЕ СА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ .....	13
Рад и комуникација са особама са тјелесним оштећењима ..	15
Рад и комуникација са особама са оштећењима слуха .....	16
Рад и комуникација са особама са оштећењима вида .....	17
Рад и комуникација са особама са говорним потешкоћама ..	18
Рад и комуникација са особама са интелектуалним и/или менталним потешкоћама: .....	19
V ОСИГУРАВАЊЕ ПРИСТУПАЧНОСТИ .....	20
VI КОРИШТЕНА ЛИТЕРАТУРА .....	24



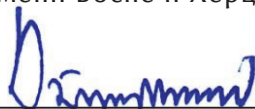
## I УВОД

Питање комуникације је и питање људских права. Слобода изражавања, гарантована Европском конвенцијом о заштити људских права и темељних слобода подразумева право примања и право ширења информације. Као такво, слобода изражавања кључни је предуслов за остваривање свих других права. Особе са инвалидитетом се неријетко, у свакодневном животу, суочавају са различитим баријерама, кренувши од архитектонских, па до комуникацијских баријера. Поред тога, појединци често, вођени предрасудама и стереотипима, неадекватно приступају особама са инвалидитетом, а што за посљедицу може имати и дискриминацију према особама са инвалидитетом.

Комуникација је двосмјерни процес у којем долази до размјене идеја, осјећаја, доживљаја, искустава. То је преношење порука, утицање на саговорника или самога себе, при чему је важан садржај комуникације и њени учинци у постизању животних циљева. Имајући у виду значај комуникације за сваког појединца, па и на особе са инвалидитетом, Омбудсмени Босне и Херцеговине су одлучили сачинити Смјернице за унапређење свакодневне комуникације са особама са инвалидитетом.

Циљ Смјерница јесте унапређење свакодневне комуникације која није ограничена само на јавне органе него и на друга предузећа, правна лица и појединце који доприносе друштвеној интеграцији лица са инвалидитетом.

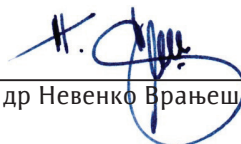
Омбудсмени Босне и Херцеговине



др Јасминка Џумхур



Нивес Јукић



др Невенко Брањеш

## II ТЕРМИНОЛОГИЈА

**П**ојам инвалидитет долази од латинског *invaliditas, in-validus* што значи неспособан. Иако се често сматра болешћу, инвалидитет је стање, посљедица болести или оштећења одређених органа, смањивање способности за рад и самосталан живот, односно потпуни губитак радне способности и висок степен зависности о старању других.

Према дефиницији Свјетске здравствене организације (World Health Organization), „инвалидитет“ је било какво ограничење или недостатак способности за обављање неке активности на начин или у обиму који се сматра нормалним за људско биће.

У Босни и Херцеговини, односно на нивоу ентитета Федерација Босне и Херцеговине и Република Српска, није усвојена јединствена дефиниција о томе шта је инвалидитет, односно ко представља особу са инвалидитетом. Различити законски прописи, у зависности коју област уређују, прописују и различите дефиниције инвалидитета.

Босна и Херцеговина је ратификовала УН Конвенцију о правима особа са инвалидитетом, која је заправо први свеобухватни документ који, као субјекте права, препознаје особе са инвалидитетом.

Одредбом члана 1. став 2. Конвенције УН-а о правима особа са инвалидитетом, израз “особе са инвалидитетом” означава особе које имају дугорочна физичка, ментална, интелектуална или сензорна оштећења која у садејству са различитим баријерама могу



отежати пуно и ефективно учешће ових особа у друштву на основу једнакости са другима.

Особе са инвалидитетом требамо посматрати као и све друге особе без инвалидитета. Они нису „особе са посебним потребама“, јер особе са инвалидитетом имају исте потребе као сви остали – потребу да обезбиједи своју основну егзистенцију, потребу за комуникацијом и дружењем, за поштовањем и признањем, потребу за образовањем, за напредовањем, као и потребу за само реализацијом. Једина разлика огледа се у томе што особе са инвалидитетом своје потребе задовољавају на другачији начин – на примјер, потребан им је другачије организован простор, више времена да би успјешно завршили одређени посао или различит начин комуникације, прилагођен потребама и инвалидитету. Употреба језика, или уже речено, начин на који ословљавамо особе са инвалидитетом, у уској су вези са развојем приступа и методологија у пружању подршке особама са инвалидитетом.

Социјални модел, којем теже сва демократска друштва, захтијева да се околина прилагођава различитим потребама особа са инвалидитетом, односно процјењује се заправо шта то особа са инвалидитетом може радити (преостала способност), умјесто шта не може радити. Дакле, овај модел је заснован на концепту људских права и слобода, односно на равноправности и пуноправном учешћу у друштву.

### III ДИСКРИМИНАЦИЈА ОСОБА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

Особе са инвалидитетом су неријетко, као рањива категорија, изложене различитим облицима дискриминације. Област забране дискриминације уређена је Законом о забрани дискриминације у Босни и Херцеговини (“Службени гласник БиХ” бр. 59/09 и 66/16).

Дискриминација је сваки различит третман, односно стављање у неповољан положај особа или особа, само због одређеног личног својства, односно због тога што је та особа одређеног пола, расе, старости, инвалидитета, језика, вјере, боје коже итд. Ипак, дискриминација не мора увијек подразумевати различит третман. Понекад ће се радити о дискриминацији и ако се особа третира исто као и остале особе са којима се не налази у, фактички, истом положају. Просто речено, дискриминација у правилу постоји када једнаке третирамо неједнако (тзв. директна дискриминација) и када неједнаке третирамо једнако (тзв. индиректна дискриминација). При томе, важно је разликовати било какву повреду права од дискриминације као повреде права на једнако поступање.

Према УН Конвенцији о правима особа са инвалидитетом, дискриминација по основу инвалидности“ значи свако прављење разлике, искључивање или ограничавање по основу инвалидности чији циљ или посљедица јесте ограничавање или поништавање признања, уживања или спровођења свих људских права и основних слобода у областима политике, економије, социјалних, културних, грађанских права и било којој другој области. Дискриминација укључује

све облике дискриминације, укључујући ускраћивање разумних прилагођавања.

Значајно је указати да Закон о забрани дискриминације у Босни и Херцеговини препознаје тзв. афирмативне мјере. Афирмативне мјере подразумевају да се законске мјере и радње неће сматрати дискриминацијским када се свде на неповољно разликовање или различито поступање ако су засноване на објективној и разумној оправданости.

Између осталог, следеће мјере неће се сматрати дискриминацијским када се њима остварује легитиман циљ и ако постоји разуман однос пропорционалности између средстава која се користе и циља који се настоји реализовати и када:

а) произлазе из провођења или доношења привремених посебних мјера осмишљених било да се спријече или надокнаде штете које лица трпе, а које су одређене основама наведеним у члану 2. овог закона и то нарочито за припаднике угрожених група, као што су: инвалидна лица,

ф) су засноване на реализацији разумних прилагођавања с циљем осигуравања принципа једнаког поступања у односу на инвалидна лица. Послодавци су зато према потреби у конкретном случају дужни предузети одговарајуће мјере, ради омогућавања да инвалидно лице оствари приступ, учествује или напредује у запослењу, односно да учествује у обуци, ако такве мјере не намећу несразмјеран терет послодавцу.

Када је ријеч о облицима дискриминације, Закон препознаје директну, индиректну дискриминацију, узнемиравање, сексуално узнемиравање, мобинг, сегрегација и издавање налога за вршење дискриминације. Детаљније информације о начину поступања у случајевима дискриминације можете пронаћи у Приручнику за поступање омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине у предметима дискриминације (линк:

[https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obmudsmen\\_doc2016101419280006bos.pdf](https://www.ombudsmen.gov.ba/documents/obmudsmen_doc2016101419280006bos.pdf) ).

Како бисте искључили било који облик дискриминације или нежељеног/увредљивог понашања према особама са инвалидитетом, обратите пажњу на следеће:

- » Избјегавати говор и понашање које је увредљиво, сажаливо и омаловажавајуће у погледу особа са инвалидитетом.
- » Не користити појмове: инвалиди, хендикепирани, особе са посебним потребама.
- » Не говорити „здрави и болесни“. Треба имати у виду да је инвалидитет стање, а не болест.
- » Увијек користити изразе „особа са инвалидитетом“, „дијете са сметњама у развоју“, умјесто термина инвалид, ометено дијете и слично.
- » Не користити термин „сметње у развоју“ када говоримо о одраслим особама, јер је њихов развој завршен.
- » Не користити изразе особа/дијете са посебним потребама јер су нам потребе свима исте, само имамо различите начине задовољавања тих потреба.
- » Не користити термине који потичу од дијагноза – аутистичари, церебралци, параплегичари, дауновци...Ови термини су некоректни, а временом су почели да се користе и као увреде (слијепац, ретард и сл.).
- » Избјегавати употребу скраћеница када говоримо о особама са инвалидитетом (ОСИ), чак и када саме организације особа са инвалидитетом или саме особе те скраћенице користе.
- » Не називати одрасле особе са интелектуалним тешкоћама „дјецом“.
- » Не говорити „особа у колицима“, „везан/прикована за колица“, већ користити израз корисник/ца колица.
- » Не користити израз „паркинг за инвалиде“ већ „паркинг за возила особа са инвалидитетом“, „инвалидне организације“ већ „организације особа са инвалидитетом“.
- » Не изражавати сажалење према особама са инвалидитетом, али ни извјештачено, претјерано „дивљење“ (нпр. „фантастично како ви свуда стигнете и толико сте урадили, а у колицима сте...“).
- » Сваки орган државне управе, предузећа, установе и организације које врше јавна овлашћења, јавне службе, државни органи или органи јединице локалне самоуправе, посебно они који непосредно комуницирају са грађанима, треба да испуњавају минимум стандарда физичке приступачности особама са инвалидитетом (отклањање архитектонских баријера).

## IV УНАПРЕЂЕЊЕ КОМУНИКАЦИЈЕ СА ОСОБАМА СА ИНВАЛИДИТЕТОМ

**Користите праве изразе:** особа са инвалидитетом, или особа са интелектуалним потешкоћама, или дијете са потешкоћама у развоју и слично.

**Избјегавајте:** наглашавање инвалидитета или недостатака саговорника, као и негативне изразе, нпр. хендикепиран, непокретан и слично.

**Умјесто тога:**

- усмјерите своју пажњу на особу, а не на њен инвалидитет,
- користите неутралне изразе (нпр. користи помагало, а не колица),
- употребљавајте искључиво назив особа са инвалидитетом.

Јако је важно имати позитиван став према особи са инвалидитетом. Немојте стварати претпоставке о вјештинама или капацитетима особе са инвалидитетом, јер то може утицати на начин и ток комуникације. Имајте на уму да се, прије свега, ради о особама, те као и све друге имају различита мишљења, ставове, вјештине и капацитете. Оно што дефинише особу нису њене физичке способности, већ његова личност, његово размишљање, осјећање и дјеловање. Дефинишите човјека према овим критеријима, а не преко његових ограничења.

- Поздравите саговорника на једнак начин као што бисте и друге.
- Обраћајте се директно саговорнику, не њезином преводиоцу, асистенту... особи која је у пратњи.
- Понудите стисак руке као поздрав, чак и ако друга особа нема руке/руку или ограничену контролу над шакама/рукама. Особа са инвалидитетом ће вас упутити шта да радите.
- Опходите се према одраслом саговорнику као према сваком одраслом. Дискусија и разговор морају бити на нивоу прилагођеном узрасту особе и потребама индивидуе.
- Тражите савјет. Уколико имате питања шта урадити, како урадити, који вид помоћи им је потребан - питајте.

## Особа с којом радите и комуницирате увијек је најбољи извор информација!



Уз претходне смјернице, постоје одређене специфичности у раду са особама са инвалидитетом у зависности од врсте инвалидитета. У наставку текста дате су кратке смјернице.

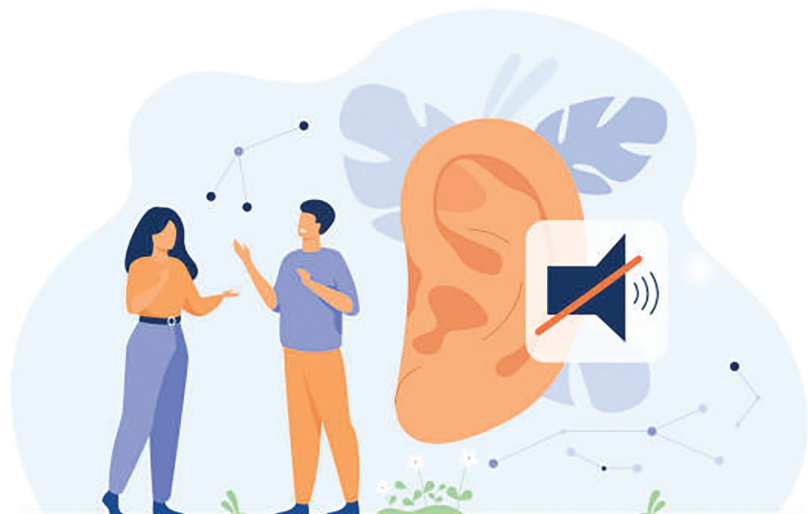
## Рад и комуникација са особама са тјелесним оштећењима:

- Прилагодите се! Немојте ходати испред особе уколико се креће спорије од вас;
- Када нудите помоћ/асистенцију увијек питајте шта им је потребно. Слиједите упуте, немојте претпостављати!
- Немојте се наслањати или помијерати помагало без допуштења особе;
- Договорите се о простору у којем ћете спроводити заједничку активност. Имајте на уму што је најсигурније, најприступачније и што изискује најмање напора за особе са инвалидитетом;
- Провјерите приступачност локације на којој се одвија догађај који организујете;
- Код уређивања простора за састанак, осигурајте да има довољно мјеста за неометану употребу помагала, као и за слободно кретање по просторији



## Рад и комуникација са особама са оштећењима слуха:

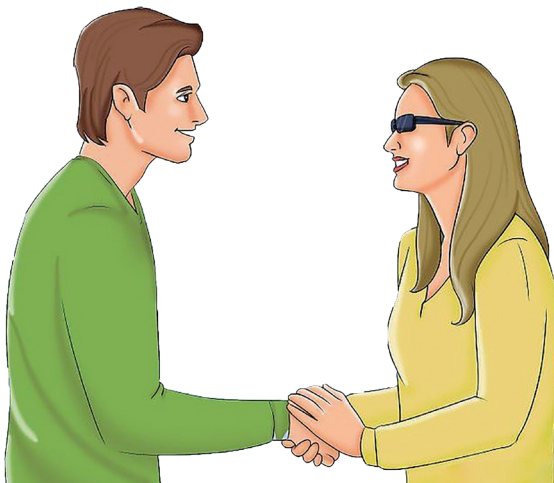
- Откријте који је најефикаснији начин комуникације. Неке особе комбинују читање с усана, или знаковни језик. Ово можете утврдити посматрајући интеракцију особе с другим лицима;
- Привуците пажњу саговорника прије него што почнете говорити - ово чините лаганим подизањем руке и уљудним махањем;
- Окрените се и говорите директно особи, а не њезином преводиоцу;
- Говорите јасно, немојте викати или наглашавати ријечи, јер на тај начин отежавате особи читање с усана;
- Немојте стајати нити сједити испред извора свјетлости - ово ће вам затамнити лице и особа неће бити у могућности да чита с усана;
- Допустите особи да одабере најбоље мјесто за сједење на састанку, како би могла лакше комуницирати и учествовати на састанку;
- Немојте прекривати уста док говорите





## Рад и комуникација са особама са оштећењима вида:

- Увијек представите себе и присутне на састанку именом;
- Реците саговорнику уколико излазите из просторије - никада немојте само напустити просторију;
- Уколико је особа тек дошла, а састанак кренуо, одвојите вријеме за поновно представљање учесника;
- Уколико дајете упуте или савјете о локацији избјегавајте термине „тим путем“, већ дајте јасне упуте;
- Понудите асистенцију за кретање по просторији или објекту. Питајте да ли особа преферира усмене упуте или физичку асистенцију (неке слијепа лица преферирају да се чувају за Вашу руку, тачно изнад лакта - то им омогућава да се сигурно крећу слиједећи вас у корак нпр. ход низ/уз степенице);
- Уколико особа има пса водича немојте, без пристанка власника, ометати, ословљавати нити миловати пса док ради;
- На састанцима, презентацијама, усмено опишите презентацију и дијаграме које презентујете;
- Упитајте особу да им материјале доставите на Брајевом писму, увећаним фонтом, звучном облику (уколико имате могућност да их обезбиједите у приступачном формату)



## Рад и комуникација са особама са говорним потешкоћама:

- Одвојите више времена за разговор;
- У реду је рећи да не разумијете. Питајте особу да понови, а и ви можете поновити и питати особу да ли сте правилно схватили шта жели рећи;
- Не завршавајте туђе реченице, пустите саговорника да сам каже шта жели;
- Постављајте питања на која ваш саговорник може одговорити кратко/да или не/гестом;
- Уколико ипак не успијете са сигурношћу разумјети вашег саговорника, у реду је комуницирати на други начин - писање, цртање.



## Рад и комуникација са особама са интелектуалним и/или менталним потешкоћама:

Особе с менталним/интелектуалним потешкоћама могу имати тешкоће у разумијевању, учењу, памћењу, али и прилагођавању новим ситуацијама. Особе са интелектуалним и менталним потешкоћама могу научити нове ствари, учествовати у активностима, уз мало прилагођавање у вашем раду.

- Комуницирајте кратким и јасним реченицама.
- Избјегавајте стране ријечи и техничке термине.
- Користите примјере из живота да бисте особи појаснили или илустровали шта желите рећи. Нпр. уколико је потребно отићи на докторски преглед разговарајте сво вријеме с особом и појашњавајте шта радите.
- Оставите особи неко вријеме да схвати шта сте жељели рећи и да вам одговори, прије него поновите једном. Ако не успијева, пробајте појаснити другим ријечима.
- Постарајте се да у датом тренутку говори само једна особа, и не приморавајте особу с интелектуалним потешкоћама на брз одговор.
- Одаберите мирну локацију за разговор.
- Фотографије се понекад могу употребљавати за преношење информација особама с интелектуалним потешкоћама.

## V ОСИГУРАВАЊЕ ПРИСТУПАЧНОСТИ

У смислу члана 9. УН Конвенције о правима особа са инвалидитетом, како би се особама с инвалидитетом омогућило независно живљење и потпуно учествовање у свим подручјима живота, државе потписнице ове Конвенције подузимају одговарајуће мјере како би им осигурале приступ, на равноправној основи с другим особама, изграђеном окружењу, превозу, информацијама и комуникацијама, укључујући информацијске и комуникацијске технологије и системе, као и осталој опреми, просторима и услугама намијењеним јавности, како у урбаним тако и у руралним подручјима. Те мјере, које укључују идентификацију и уклањање препрека и баријера приступачности, односе се, између осталог на:

(а) грађевине, путеве, превоз и друге затворене и отворене просторе, укључујући школе, стамбене објекте, здравствене установе и радна мјеста;

(б) информације, комуникације и друге услуге, укључујући електроничке услуге и службе хитних интервенција.

Дакле, питање приступачности је широк појам, који осим физичке/архитектонске приступачности, подразумемијева и приступачност информацијама и услугама.

УН Конвенција обавезује државе потписнице да предузму мјере у циљу осигуравања приступачности, што укључује низ мјера:





Питања приступачности су у законодавству Босне и Херцеговине најпрецизније уређена у Законима о просторном уређењу и грађењу на нивоу оба БиХ ентитета, те у законима у области образовања, здравствене заштите, запошљавања, али ови прописи третирају питање приступачности искључиво као питање архитектонске приступачности и дијелом приступачности опреме која се уграђује у простор или зграде.

Осим дјелимично у области здравствене заштите и образовања, нема одговарајуће законске регулативе која би уредила област приступачности услуга намијењених општој популацији и услуга специфично намијењених подршци особама са инвалидитетом. Законодавство којим се уређује област информисања, нарочито информација које се продукују у електронским форматима и пласирају путем интернета или мобилних апликација, у Босни и Херцеговини није развијено.

Приступачност информацијама је предуслов за испуњавање свих других људских права и због тога је важно да јавни органи омогуће особама са инвалидитетом да на најлакши могући начин добију информације и услуге.



Неки од начина за осигурање приступачности у информационом и комуникацијском смислу:



## VI КОРИШТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- 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>
- Европска конвенција за заштиту људских права
- 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>
- Конвенција о правима дјецe
- Конвенција о правима особа с инвалидитетом Факултативни протокол
- Конвенција Уједињених народа о елиминацији свих облика дискриминације жена
- Методологија за рад на превенцији сексуалног и родно заснованог насиља-Прилагођена организацијама особа с инвали-



дитетом у раду са појединцима/појединкама и институцијама власти на превенцији сексуалног и родно заснованог насиља, Удружење слијепих Кантона Сарајево и Информативни центар за особе са инвалидитетом “Лотос” Тузла, 2021. година;

- Ореб, И., Немчић, Т., Матић, А., Сувремени приступ феномену инвалидитета и самим студентима с инвалидитетом (дио I), Пореч, Хрватска, 24-28.6.2014, Кинезиолошке активности и садржаји за дјецу, ученике и младеж с тешкоћама у развоју и понашању те за особе с инвалидитетом: зборник радова / Финдак, Владимир
- Приручник за државне службенике, цивилно друштво и медије за препознавање и поступање у случајевима дискриминације, Вијеће Европе Делегација Европске уније у Босни и Херцеговини, [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)
- Приручник за обуку Људска права за социјалне раднике у теорији и пракси, Мисија ОСЦЕ у БиХ, <https://www.osce.org/files/f/documents/5/e/110219.pdf>
- Приручник за поступање омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине у предметима дискриминације,
- Приручник, „Како комуницирати са особама са инвалидитетом“, Удружење „Нешто више“, Сарајево, фебруар 2012. године, доступно на: <https://nestovise.org/wp-content/uploads/2012/02/Prirucnik-Kako-komunicirati-sa-osobama-sa-invaliditetom.pdf>
- Приступачне информације, право за све Анализа приступачности веб-страница кључних институција власти у Босни и Херцеговини за особе са инвалидитетом и усклађеност са европским регулативама о приступачности, Захировић, С., Марковић, С., Зуго Ф., Бања Лука, децембар 2020. година, доступно на: <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,
- Стандардна правила за изједначавање могућности за особе с инвалидитетом,
- УН Комитет за права особа с инвалидитетом, Општи коментар број 3, Жене и дјевојке с инвалидитетом
- Важност умијећа активног слушања у комуникацији одгојитеља с дјецом, Малкоч, А., Свеучилиште у Загребу, Учитељски факултет, 2018. година, доступно на: <https://zir.nsk.hr/islandora/object/ufzg%3A624/datastream/PDF/view>
- Водич за структурне промјене у академској заједници и истраживачким организацијама. Корак по корак, Уред за публикације Европске Уније, Луксембург, 2017. година;
- Закон о забрани дискриминације у Босни и Херцеговини



