

Smjernice o odgovarajućem ponašanju prema osobama s invaliditetom, posebice prilikom njihova intervjuiranja¹

Općenito...

- › rukujte se prilikom upoznavanja s osobom s invaliditetom, ukoliko je rukovanje društveno prihvatljivo. S osobama koje se ne mogu u potpunosti služiti rukom ili osobama s umjetnim udovima također se rukuje;
- › razgovarajte izravno s osobom, a ne s asistentom;
- › Jezik je važan. Izbjegavajte izraze poput „invalidan“, „hendikepiran“, „žrtva“, „teško oboljeli“, „invalid“, „normalan“, „pacijent“ ili „prikovan uz invalidska kolica“. Izbjegavajte pretjerano korištenje riječi poput „odvažan“, „hrabar“ ili „koji nadahnjuje“. Prihvaćena terminologija prema Konvenciji je „osoba s invaliditetom“, a ne „invalid“; „prava osoba s invaliditetom“, a ne „prava invalida“. Konvencija koristi pojmove „mentalno oštećenje“ i „intelektualno oštećenje“, iako pojedinci daju prednost pojmu „psihosocijalno oštećenje“. Ako osoba s invaliditetom preferira korištenje određene terminologije, poštujujte želje te osobe, osim u slučaju da se smatra pogrdnim ili da potkopava dostojanstvo osobe;
- › Ne osjećajte se neugodno prilikom korištenja izraza poput „Razumijem što mislite.“ ili „Čujem što govorite.“, „Idite ovim putem.“ ili „Žurim, kasnim“. Ovo su često korišteni izrazi i teško da će ikoga uvrijediti;
- › ponudite li pomoć, pričekajte dok vaša ponuda ne bude prihvaćena;
- › Razmislite o potrebama osoba prije susreta s njima. Ako se osoba kreće uz pomoć invalidskih kolica, pokušajte pronaći prostoriju kojoj se može pristupiti pomoću rampe. Ako osobu prati asistent, pronađite prostoriju koja je dovoljno velika za još jednu osobu;
- › vodite razgovor na način da naglasak stavite na uživanje prava, a ne na invaliditet;
- › ne zauzimajte stav i ne ponašajte se kao da mislite da su osobe s invaliditetom heroji ili junaci samo na temelju svog invaliditeta. Time se naglašava različitost. Osobe s invaliditetom imaju svoje jake strane i slabosti jednako kao i osobe bez invaliditeta.

Kod intervjuiranja osoba koje su nagluhe ili gluhe...

- › privucite pažnju osobe tapšanjem po ramenu ili mahanjem ruke;
- › koristite pomoć tumača za znakovni jezik prilikom intervjuiranja osoba koje se služe znakovnim jezikom;
- › obraćajte se izravno osobi, a ne tumaču;

¹ Tekst je prilagođen iz teksta Viktora Pinede, „Prikazivanje osoba s invaliditetom u medijima“, *Priručnik za zastupanje u medijima mreže preživjelih od mina* (Medijski institut za invaliditet, 2006.).

- › intervjuirate li osobu koja ima djelomični gubitak sluha, pitajte gdje bi bilo najbolje da sjednete;
- › ako osoba čita s usana, gledajte je izravno te govorite polako i jasno. Ne pretjerujte s pokretima usana i ne vičite. Budite izražajni budući da izraz lica, pokreti i govor tijela pomažu toj osobi da vas razumije;
- › smjestite se tako da ste okrenuti prema izvoru svjetlosti te držite ruke i hranu podalje od usta dok govorite.

Kod intervjuiranja osoba s oštećenjem vida...

- › uvijek predstavite sebe i ostale koji su prisutni;
- › kod pružanja ruke, recite „Hoćemo li se rukovati?“;
- › kada nudite mjesto za sjedenje, stavite ruku osobe na naslon za leđa ili za rukohvat sjedala;
- › dajte osobi do znanja ako ste se pomaknuli ili trebate završiti razgovor;
- › razmislite o tome hoće li osoba trebati informacije na Braillevom pismu ili određenu fizičku prilagodbu prostora u slučaju da se razgovor ne odvija u vlastitom prostoru osobe koju se intervjuira (brojevi na Brailleu u dizalu, kontrastne boje na stubištu i slično).

Kod intervjuiranja osoba s govornim poteškoćama...

- › kada je to moguće, postavljajte kratka pitanja koja zahtijevaju kratke odgovore;
- › ne pretvarajte se da razumijete. Pokušajte preoblikovati vaša pitanja ako je to potrebno;
- › Je li moguće omogućiti tumačenje znakovnog jezika ili pokriti troškove tumača za osobu koju se intervjuira?

Kod intervjuiranja osoba koje se kreću uz pomoć invalidskih kolica ili se služe štakama...

- › ne naslanjajte se na invalidska kolica osobe. Kolica su dio njihovog fizičkog prostora;
- › ako je to moguće, sjednite ili se smjestite tako da ste na istoj razini očiju s osobom koju intervjuirate;
- › Osigurajte pristupačnost mjesta gdje se odvija razgovor. Provjerite sljedeće:
 - ✓ rezervirano parkirno mjesto za osobe s invaliditetom
 - ✓ rampu ili ulaz bez stepenica
 - ✓ pristupačne nužnike
 - ✓ dizalo u slučaju da se razgovor ne odvija u prizemlju
 - ✓ aparate za hladnu pitku vodu i telefone koji su postavljeni dovoljno nisko kako bi se njima mogle služiti osobe u kolicima
- › unaprijed obavijestite osobu koju ćete intervjuirati o tome postoje li kakvi problemi vezani

uz lokaciju. Porazgovarajte s osobom o toj nepristupačnosti i u slučaju potrebe, dogovorite neku drugu lokaciju.

Kod intervjuiranja osoba s intelektualnim teškoćama...

- › isplanirajte dovoljno vremena za razgovor;
- › govorite jasno, koristite jednostavan jezik, objašnjavajte stručne termine i preoblikujte svoja pitanja ovisno o potrebi;
- › postavljajte kratka, ali jasna pitanja te razjasnite zahtjeve / potrebe;
- › unaprijed razmislite o tome hoće li osoba možda trebati informacije u pristupačnim oblicima, primjerice kroz osiguravanje dokumenata pisanih jednostavnim jezikom, korištenjem slika ili crteža itd. Tiskani materijali trebali bi sadržavati velika tiskana slova i dvostruke razmake;
- › Ukoliko se intervjuirana osoba nalazi u pratnji osobe koja pruža podršku:
 - ✓ obraćajte se izravno osobi koju intervjuirate, a ne osobi koja pruža podršku
 - ✓ upitajte osobu koju intervjuirate smijete li postavljati pitanja osobi koja pruža podršku ako je to potrebno
 - ✓ zamolite osobu koja pruža podršku da bude prisutna, ali joj dajte do znanja da ne smije utjecati na osobu koju se intervjuiira