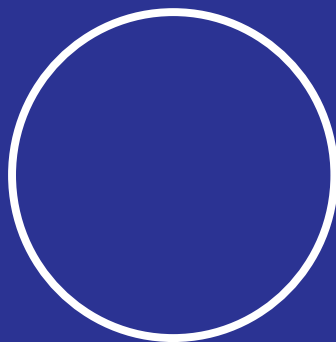


PREMAGOVANJE OVIR V KOMUNIKACIJI



VKLJUČEVANJE OSEB Z OVIRANOSTJO V DRUŽBO

Invalidnost v današnji družbi ne predstavlja več tabu teme, kljub temu pa so informacije in zmožnosti oseb s senzornimi, kognitivnimi ali motoričnimi ovirami med splošno javnostjo še premalo znane. Veliko ljudi ob prvem kontaktu z invalidno osebo občuti nelagodje, saj ne vedo, kakšen je primeren način komuniciranja in obnašanja z osebo, ki ima določeno oviro: bodisi z vidom, sluhom ali govorom, bodisi se sooča s težavami v kognitivnem mišljenju, v duševnem zdravju ali z omejeno kontrolo gibanja. Priročnik za premagovanje ovir v komunikaciji je namenjen informiranju in spodbujanju bralcev k premagovanju lastnih in komunikacijskih ovir v kontaktu in medosebni komunikaciji. V priročniku so predstavljena splošna pravila komuniciranja in obnašanja v osebnem kontaktu z osebo z oviranostjo ter predlogi za uporabo nadomestne komunikacije, kjer se kombinira uporaba kretenj, slik, besed in predmetov. Poleg medosebne komunikacije so predstavljeni tudi drugi kanali komuniciranja ter podporna tehnologija, ki jo osebe z oviranostjo najpogosteje uporabljajo pri telefonski in elektronski komunikaciji ter spletni in multimedijiški predstavitvi in tiskanih gradivih.

V Sloveniji beležimo 170.000 oseb s statusom invalida, a je oseb z različno stopnjo oviranosti še mnogo več, saj mednje spadajo tudi osebe s primanjkljaji, ki imajo določene ovire pri komunikaciji in vključevanju v družbo, a nimajo odločbe o statusu invalida. Prav tako se z ovirami srečujejo starejši in osebe, ki se v obdobju okrevanja po nesrečah ali boleznih srečujejo s podobnimi težavami. Invalidnost ni omejena le na osebe z invalidskimi vozički ter slepe, slabovidne in gluhe, naglušne. Osebe z oviranostjo so tudi vsi tisti, ki se srečujejo z zmanjšano sposobnostjo ali nezmožnostjo kontroliranja gibov, govora, učenja, pomnenja, hitrega odzivanja ter

s težavami, ki jih povzročajo poškodbe glave in možganov, pridobljene bolezni, nesreče ali motnje v duševnem razvoju. Le nekatere od teh oviranosti so vidne na prvi pogled, veliko pa je skritih in se jih kot sogovorniki sprva ne zavedamo.

Splošno načelo učinkovite komunikacije temelji na zahtevi, da morajo biti vsa pisna ali govorjena sporočila pripravljena na način, da so jasna in razumljiva osebam z oviranostjo ter za tiste brez oviranosti. Za dostopne oblike komunikacije se moramo zavzemati tako organizacije kot posamezniki, ki predstavljamo lokalno skupnost, saj je pravica do informacij in razumevanja informacij ena od osnovnih človekovih pravic, ki je opredeljena v Zakonu o izenačevanju možnosti invalidov. Občina in organi v javnem upravljanju morajo zagotoviti, da so informacije in storitve dostopne vsem, ne glede na njihove predispozicije. Zato je pomembno, da se ti organi in organizacije v svojih skupnostih povežejo s strokovnjaki ali invalidskimi organizacijami, ki omogočajo storitve tolmačenja, transkripcije in drugih komunikacijskih storitev za osebe z oviranostjo. Z upoštevanjem določenih prilagoditev sporočila in kanala sporočanja lahko izenačimo položaj oseb z oviranostjo in spoštujemo uporabo njihove primarne oblike komuniciranja. Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika določa pravico gluhih oseb do uporabe slovenskega znakovnega jezika in pravico do informiranja v njim prilagojenih tehnikah. Pomembno je, da osebam z oviranostjo zagotovimo enake pogoje kot jih imajo osebe brez oviranosti.

Kontakt in komunikacija morata temeljiti na spoštovanju, strpnosti in prilagodljivosti. Ob interakciji z vsemi odraslimi, ne glede na oviranost, je treba uporabljati normalen ton, jezik in način komuniciranja. Prilagoditev načina komuniciranja vzpostavimo šele, ko nam oseba z oviranostjo ali njen spremljevalec sporoči, da potrebuje določeno prilagoditev. V komunikaciji se je vselej treba sklicevati najprej na osebo in nato na invalidnost, če in samo če je invalidnost pomembna za komunikacijo.

Besede in termini, ki označujejo posamezne skupine oseb z oviranostjo, so različne in se tekom časa spreminjajo, kar kaže na družbeno prizadevanje k uporabi čim bolj nevtralnih izrazov, ki na prvo mesto postavljajo osebo in ne njene invalidnosti. Termin osebe s posebnimi potrebami se uporablja v slovenski zakonodaji in drugje predvsem za otroke v šolskem okolju ter za osebe, ki imajo težave pri zaznavanju, razumevanju, odzivanju na dražljaje ter pri sporočanju in komuniciranju s socialnim okoljem. Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami zajema slepe in slabovidne, gluhe in naglušne, otroke z govorno jezikovnimi motnjami, gibalno ovirane, dolgotrajno bolne, s primanjkljaji na določenih področjih učenja ter s čustvenimi in vedenjskimi motnjami in otroke z motnjami v duševnem razvoju. Nekatere oblike posebnih potreb osebe v večji meri ne ovirajo pri vključevanju v družbo, zato mnoge osebe s posebnimi potrebami nimajo statusa invalida. Drugi pridobijo odločbo o statusu invalida in te Konvencija Združenih narodov o pravicah invalidov opredeljuje kot ljudi z dolgotrajnimi telesnimi, duševnimi, intelektualnimi ali senzornimi okvarami, ki jih v povezavi z različnimi ovirami lahko omejujejo, da bi enako kot drugi polno in učinkovito sodelovali v družbi. Kljub temu, da se pojma invalidi in osebe s posebnimi potrebami pogosto uporabljata v tiskanih gradivih, zakonih in drugih pravnih aktih, se v neposredni komunikaciji izogibamo tem poimenovanjem zaradi negativnih konotacij in stigmatizacije v družbi. Težava pri iskanju ustreznih poimenovanj je, da imajo izrazi pogosto negativne konotacije, ki poudarjajo neenakost in podrejen položaj pripadnikov teh skupin v družbi.

Z razvojem znanosti in disciplin, osveščanjem javnosti ter z vključevanjem oseb z oviranostjo v redno šolanje, v življenjsko in delovno okolje ter vse druge oblike družbenega življenja se spremembe okolja in družbe zrcalijo tako v odnosih kot jeziku. Obstaja nevtralna oblika angleškega izraza *persons with different abilities* (v prevodu osebe z različnimi sposobnostmi, zmožnostmi), ki nadomešča izraz *persons with disabilities* (v prevodu osebe

z oviranostmi], vendar se njegova uporaba zaenkrat še ni zares uveljavila, kar kaže na to, da širši družbeni kontekst še ni dovolj odprt za enakopravno sprejemanje drugačnosti v družbi. V slovenskem okolju smo pričeli z uporabo izrazov oseba z oviranostjo ali osebe s senzornimi/motoričnimi/ kognitivnimi ovirami, ki temeljita na socialnem modelu razumevanja invalidnosti kot ovire, s katero se oseba zaradi svojih karakteristik delovanja srečuje v družbi. Invalidnost tako ni rezultat posameznikovega primanjkljaja, temveč je rezultat neprilagojenega okolja, v katerem se oseba sooča z ovirami.

Zaradi velikih razlik, ki se pojavljajo med posamezniki z določeno oviranostjo je zelo težko vzpostaviti enotno kategorizacijo različnih skupin oviranosti, saj je vsakršno opredeljevanje na nek način omejeno zaradi nezmožnosti upoštevanja vseh dejavnikov, ki vplivajo na to, kako se posameznik vključuje v družbo in s katerimi ovirami se pri tem najpogosteje srečuje. Najbolj splošno sprejeta je kategorizacija invalidnosti glede na simptome in ovire, s katerimi se osebe z oviranostjo srečujejo v družbi. Ta pogled nam omogoča, da o osebah z oviranostjo razmišljamo na način, kako ustrezno prilagoditi okolje in komunikacijo njihovim zmožnostim in načinu delovanja.

NAČRTOVANJE DOSTOPNE IN VKLJUČUJOČE KOMUNIKACIJE

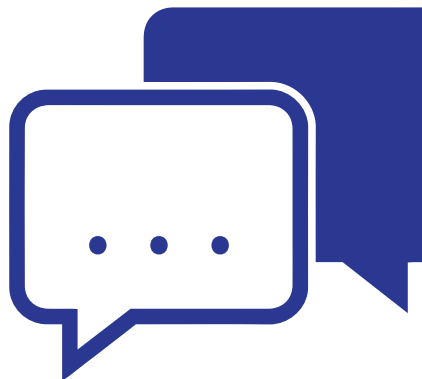
Vključevanje oseb z oviranostjo v družbo se začne z nami. Vsaka organizacija in vsak posameznik si lahko prizadeva za vzpostavljanje vključujočih odnosov in oblikovanje komunikacije brez ovir. Da bo sporočilo doseglo osebe, ki jih želimo nasloviti, se moramo zavedati njihovega delovanja in načina komuniciranja. Poznati moramo tehnične pripomočke, ki jih uporabljajo v osebnem kontaktu, pri telefonski ali elektronski komunikaciji. Sporočilo in komunikacijski kanal, prek katerega sporočilo posredujemo, morata biti ustrezna potrebam ciljne skupine oseb z oviranostjo. Uporabljati moramo različne oblike sporočanja in se posluževati multimodalne komunikacije.

MEDOSEBNA KOMUNIKACIJA

Medosebna komunikacija je še vedno najbolj pristen in učinkovit način komuniciranja. Pomembno je, da komuniciramo spoštljivo, ne pomiljujoče in ne pokroviteljsko. V komunikaciji se obračamo neposredno na sogovornika in ne na spremljevalca, osebnega asistenta ali tolmača osebe z oviranostjo.

Pri verbalni komunikaciji si lahko pomagamo z zapisi na papirju, pametnimi telefoni, računalniki in drugimi pripomočki, ki jih osebe z oviranostjo uporabljajo v svojem vsakdanu.

V osebni komunikaciji lahko sogovornikom pomagamo bodisi z glasnim branjem tiskanih obrazcev in informacij bodisi z razlago informacij in dodatnimi



navodili pri izpolnjevanju obrazcev. V situacijah, kjer je potrebna večja interakcija (kot so sestanki, predstavitve, dogodki ali druge dodatne storitve in oblike pomoči) je pri komunikaciji dobrodošlo ali potrebno uporabiti podporno tehnologijo ali storitve.

PISNA KOMUNIKACIJA IN TISKANA GRADIVA

Poleg tiskanega gradiva je dobrodošlo, da gradivo in informacije uporabnikom ponudimo tudi v obliki teksta s povečano pisavo, teksta v Braillovi pisavi, v obliki lahkega branja, v obliki zvočnih posnetkov ter v obliki dostopnih elektronskih dokumentov, ki jih je mogoče objaviti na spletu, poslati po elektronski pošti ali jih priskrbeti na zgoščenkah, spominskih ključih ali drugih zunanjih nosilcih podatkov. Za osebe z okvaro sluha se lahko v tiskana gradiva natisne QR kodo, kjer lahko osebe dobijo pretvorbo informacij v slovenski znakovni jezik.

Elektronske različice tiskanih gradiv so navadno bolj dostopne, saj lahko osebe z oviranostjo pri branju in razumevanju teksta uporabljajo podporno tehnologijo. Dokumenti v PDF-obliki so redko dostopni osebam, ki uporabljajo bralnike zaslona, razen če so bili ti dokumenti pripravljene z mislijo na to, da dostopnost omogočajo. Bolj zaželene so naslednje oblike elektronskih dokumentov: navadno besedilo (.txt), word dokument (.doc) ali obogateno besedilo (.rft).

Vsa tiskana in elektronska gradiva naj bodo vsebinsko in oblikovno enostavna in čitljiva. Dobrodošla je uporaba večjega razmika med vrsticami in nekoliko večja velikost črk ter barvno in krepko poudarjeni ključni pojmi. Vsebino je treba razdeliti na krajše sklope in jo predstaviti v logičnem vrstnem redu.

SPLETNA KOMUNIKACIJA

Dostopna spletna stran predstavlja učinkovit način naslavljanja informacij osebam z oviranostjo v družbi. Prvi korak za izboljšanje dostopnosti spletnih mest je zagotovitev informacij in osveščenosti uslužbencev, razvijalcev spletnih strani ter vnašalcev vsebin, ki vzdržujejo spletno stran ažurno in dostopno. Pomembno se je seznaniti s smernicami in tehničnim standardom za dostopnost ter vrstami podporne tehnologije, ki jih osebe z oviranostjo uporabljajo pri delu z računalnikom in spletom. Drugi korak je prilagoditev spletne strani glede na kriterije evropskega standarda EN 301 549 in zahteve Direktive o dostopnosti spletišč in mobilnih aplikacij organov javnega sektorja. Zaposleni v organizacijah in organih javnega sektorja lahko prek spleta preverijo informacije o kriterijih dostopnosti, o kontrolnih seznamih in avtomatskih analizah dostopnosti spletnih strani, ki jih lahko kombinirajo z ročnimi analizami strokovnjakov in predstavnikov oseb z oviranostjo. Po zaključku procesa prilagoditve dostopnosti spletne strani je treba na spletni strani objaviti oceno dostopnosti spletnega mesta. Nadalje je treba pozornost posvečati ohranjanju dostopnosti spletne strani tako, da je vsa nova vsebina, dodana na spletno mesto, prav tako dostopna in da se izboljšavo dostopnosti vključuje v rutinske posodobitve spletnega mesta.

TELEFONSKA KOMUNIKACIJA

Pri komuniciranju prek telefona govorimo jasno in razločno. Sproti preverjamo sogovornikovo razumevanje. Osebi damo čas, da informacijo predela in nanjo odgovori. Ne skačemo iz ene teme na drugo. Na koncu pogovora povzamemo dogovore.

Posebno pozornost je treba posvetiti dodatnim tehničnim storitvam, ki omogočajo osebam z oviranostjo uspešno komunikacijo. Osebe z motorično oviranostjo uporabljajo napravo za prostoročno telefoniranje. Osebe z okvaro sluha uporabljajo video klic prek

mobilnih aplikacij (npr. Skype, Viber, WhatsApp, ...) ali tekstovna sporočila (SMS) ali videotelefonijo prek UMTS video klica. V Sloveniji je vzpostavljen klicni center za osebe z okvaro sluha, kjer tolmači znakovnega jezika prek videopovezave simultano prevajajo glasovno sporočilo v znakovni jezik in obratno. Prav tako so na voljo mobilne aplikacije, ki zaznavajo govorjene besede in jih pretvorijo v zapisano obliko ter prevedejo v slovenski znakovni jezik. Zaposleni v institucijah, ki imajo stik z uporabniki svojih storitev ali izdelkov, bi se morali usposobiti za komunikacijo prek tovrstnih podpornih tehnologij.

MULTIMEDIJSKA KOMUNIKACIJA

Videoposnetke, slikovno gradivo in avdio posnetke lahko senzorno oviranim približamo z različnimi informacijami, ki jih dodamo avdio-video kanalu. Videoposnetkom je treba dodati podnapise in vgradnjo žive slike tolmača za znakovni jezik. Zagotoviti je treba alternativni kanal z avdioposnetkom in transkripcijo vsebine video in zvočnih posnetkov. Videoposnetkom se lahko doda zvočni opis ali avdiodeskripcijo, ki osebam z okvaro vida opiše glavne informacije, ki jih osebe brez okvare vida pridobijo iz slikovnega dela videoposnetka. Slikovno gradivo (slike, fotografije, grafikone, zemljevide itd.) je treba opremiti s tekstovnimi opisi. Za osebe s težavami v kognitivnem delovanju je treba nekaterim predstavitev dodati pojasnila.

INDIVIDUALNE POTREBE

Namesto predvidevanja o zmožnostih in potrebah oseb z oviranostjo je treba osebo povprašati, kakšno vrsto pomoči ali podpore mu lahko ponudimo. Izbira vsakega posameznika je, ali se identificira kot oseba z oviranostjo in ali želi sprejeti pomoč, ki mu jo lahko ponudimo. Pri tem je pomembno, da osebo z oviranostjo obravnavate enako kot osebo brez oviranosti.

PREDLOGI IN PRIPOMOČKI ZA USPEŠNO KOMUNICIRANJE

OSEBE Z OKVARO SLUHA

Osebe z okvaro sluha imajo največ težav pri vzpostavljanju govorne ali pisne komunikacije ter pri izmenjavi informacij. Gluhe osebe pri sporazumevanju pogosto uporabljajo znakovni jezik, ki je njihov materni jezik. Nekateri zelo dobro osvojijo tudi slovenski jezik, zato jim branje in pisanje ne predstavljata težav. Kljub temu je pri komunikaciji z gluхими zaželeno, da se govorno ali pisno sporočilo pretolmači v znakovni jezik bodisi prek osebe, ki v živo simultano tolmači med jeziki, bodisi prek klicnega video centra ali prek video posnetkov, ki so vgrajeni v spletno stran in predstavljajo zapisane informacije v znakovnem jeziku. Gluhe osebe najpogosteje uporabljajo naslednje pripomočke in storitve:

Tolmač v znakovni jezik: je oseba, ki simultano prevaja znakovni jezik sporazumevanja gluhih in govorni jezik. Slovenski znakovni jezik gluhih temelji na uporabi rok, mimike obraza, oči in ustnic ter gibanju telesa. Enoročna abeceda se lahko uporablja skupaj z znakovnim jezikom.

Klicni center za osebe z okvaro sluha: je storitev, ki je osebam z okvaro sluha na voljo 24 ur na dan kot pomoč pri komunikaciji z zdravniki, javno upravo ter vsemi javnimi institucijami. Oseba z okvaro sluha lahko vzpostavi video klic s tolmačem znakovnega jezika, ki simultano prevaja govor v znakovni jezik in obratno. Storitev je namenjena krajšim posredovanjem in jo lahko aktivirajo le osebe z okvaro sluha.

Besedilni telefon ali mobilne aplikacije: besedilni telefon (TTY) se je uveljavil v ZDA v času pred mobilnimi aparati, z namenom prevajanja govora v tekstovno sporočilo in obratno. Osebe z okvaro sluha

ali govora so lahko prek dodatne TTY-naprave, ki je bila priključena na telefon, pošiljali in prejeli pisna sporočila, medtem ko so sogovorniki, prav tako z vključeno TTY-napravo, lahko oddajali in prejeli sporočila v glasovni obliki. Kasneje se je v ZDA razvila storitev RTT, ki predstavlja besedilo v realnem času. Gluhi uporabniki lahko zvočno sporočilo sogovornika sprejemajo simultano v tekstovni obliki. V Sloveniji je bila v zadnjih letih razvita testna verzija mobilne aplikacije Gluhofon, ki deluje kot uporabni mobilni pripomoček za zaznavo govorjenih besed, za zapis besed in prevod besed v slovenski znakovni jezik.

Videotelefonija: je storitev, ki jo gluhi in naglušni uporabljajo prek pametnih mobilnih telefonov, ki jim omogočajo prenos podatkov in vzpostavljanje UMTS klica s sliko. Na ta način lahko vzpostavijo video povezavo in se med seboj sporazumevajo s kretnjo v znakovnem jeziku.

Osebe z okvaro sluha pogosto uporabljajo tudi računalniške aplikacije, na primer: iOS, Android ali Windows aplikacije za vzpostavljanje video klicev in pošiljanje sporočil (npr. Skype, Messenger, FaceTime, ...).

Naglušne osebe si pri sprejemanju informacij iz okolja pomagajo s polžjim vsadkom ali slušnim aparatom, ki jim ojača zvok iz okolice ter različnimi tehničnimi pripomočki (prenosni FM sistemi, infrardeči sistemi, indukcijske zanke), ki omogočajo prenos čistega zvočnega signala brez hrupa iz okolice. Pri komunikaciji z naglušnimi osebami je pomembno, da poiščemo čim bolj miren in svetel prostor, saj hrup in šum iz okolice naglušni osebi znatno poslabšata razumevanje sporočila. Gluhe in naglušne osebe pogosto berejo z ustnic in mimike našega obraza, zato je pomembno, da smo v komunikaciji z njimi ali prek tolmača v znakovni jezik primerno ambientalno osvetljeni.

Naglušne osebe pri komunikaciji in sprejemanju informacij iz okolja uporabljajo naslednje tehnične pripomočke:

Indukcijska zanka: je elektromagnetni komunikacijski sistem, ki naglušnim osebam s pomočjo magneta pomaga sprejemati zvočne signale preko električne žice. Zvočni signal potuje od mikrofona govorca ali drugega izvora zvoka (kot je televizija, računalnik, radio itd.) prek indukcijske zanke do slušnega aparata osebe z okvaro sluha, ki tako sprejme ojačan in čistejši zvočni signal. Indukcijska zanka je običajno vgrajena v prostor ob gradnji stavbe. Na voljo so tudi prenosne indukcijske zanke, ki jih osebe z okvaro sluha uporabljajo npr. v kombinaciji z mobilnim telefonom, televizijo ali drugimi elektronskimi napravami.

Prenosni FM-sistem: omogoča radijsko komunikacijo na kratke razdalje, pri čemer oseba z okvaro sluha posluša govorečega s pomočjo majhnega FM-sprejemnika, ki je povezan s slušnim aparatom, govoreči pa pri govoru uporablja mikrofona, povezan z FM-oddajnikom. Na ta način se ojača signal izvora zvoka in izključi hrup iz okolice.

Infrardeči sistemi: so naprave, ki ojačajo in prenesejo zvočni signal prek infrardečih valov, pri čemer ima govorec oddajnik, oseba z okvaro sluha pa sprejemnik signala.

Mobilni telefoni in ojačevalniki zvoka: naglušni uporabljajo mobilne telefone v kombinaciji z ojačevalniki zvoka ali slušnimi aparati, ki jim ojačajo zvočni signal. Uporabljajo lahko tudi naglavne slušalke za prostoročno telefoniranje.

Gluhe in naglušne osebe imajo težave pri sprejemanju informacij in novic iz okolja, kar je treba načrtovati pri oblikovanju prostora in dogodkov (na primer zvočna najava prihoda vlakov). V primeru nevarnosti je treba evakuacijsko pot načrtovati tako, da nevarnost prek vizualnih dražljajev zaznajo tudi gluhe osebe in se jasno orientirajo v prostoru ter lahko samostojno poiščejo varen izhod.



OSEBE Z OKVARO GOVORA

Osebe z okvaro govora so lahko osebe z jezikovno-govornimi ovirami, osebe s težavami v kognitivnem delovanju, osebe z motnjo v duševnem razvoju in nekatere gluhe osebe, ki jim je verbalna komunikacija neprijetna, saj ne slišijo svojega glasu in zato težje kontrolirajo ton in jakost govora. Gluhi v komunikaciji s slišičimi pogosto raje uporabljajo tolmače za znakovni jezik. Pri osebah s težavami v kognitivnem delovanju, kjer se razvije t.i. afazija ter pri osebah s skritimi primanjkljaji lahko pride do motenj v procesih razumevanja informacij, ki jih povzročajo težave pri prepoznavanju posameznih glasov, težave s sintetiziranjem, analiziranjem ter odstranjevanjem glasov in drugih enot govornega toka. Osebe z afazijo lahko razumejo zgolj pomene ključnih besed, ne pa tudi različnih kontekstov in povezav celotnega stavka, kar lahko povzroči nesporazume v komunikaciji. V svetu so razvite tudi možnosti avtomatskega procesiranja govora in osebnih sintetizatorjev govora, ki pa jih zaradi pomanjkanja jezikovnih prilagoditev in visokih stroškov v Sloveniji le malokdo uporablja:

Avtomatsko procesiranje govora: je naprava, ki pretvarja govor v pisavo in obratno. Procesiranje govora je sestavljeno iz dveh delov, in sicer iz prepoznave govora, kjer naprava avtomatsko prepozna izgovorjene besede ali stavke in jih pretvori v zapisano besedilo, ter sinteze govora, kjer naprava ustvari govor iz zapisanega besedila. Pomembno področje v govornem procesiranju je tudi čustveno obarvan govor, pri čemer naprava prepozna ton glasu govornika (čustveno stanje). Ko sistem sintetizira govor iz besedila mu doda poudarke ali posebne ikone za izražanje čustev.

Osebni sintetizatorji govora: so namenjeni osebam, ki ne morejo govoriti ali pa je njihov govor težko razumljiv. Najpomembnejša funkcija teh naprav je ustvarjanje čim boljšega razumljivega približka uporabnikovega naravnega govora. Dodatna funkcija služi upravljanju pametnih naprav v okolju. Oseba s težavo govora lahko generira posamezno besedo, besedno zvezo ali stavek z

uporabo tipkovnice s črkami in številkami ali pa s prednastavljenimi sporočili, ki se aktivirajo prek bližnjic posameznih tipk, kombinacij tipk ali tipk s simboli in sličicami.

Nekatere osebe z afazijo in motnjo v duševnem razvoju imajo težave z verbalnim izražanjem, ki se kažejo v odsotnosti ali pomanjkanju govorno-jezikovne komunikacije in neverbalne komunikacije. V veliko pomoč jim je, če z njimi govorimo na jasen in dosleden način, ter jim damo čas, da sprejmejo in predelajo informacijo, ki jim je bila povedana. Večinoma razumejo naše sporočilo, težave se pojavijo pri izražanju. Sogovorniku prisluhnemo. Resno vzamemo, kar nam pove. Ne glede na to, kako nam pove. Nekateri v komunikaciji raje uporabljajo druga sredstva, kot so znakovni jezik ali vizualni simboli. V mnogih državah, tudi v Sloveniji so osebam s tovrstnimi težavami na razpolago komunikacijske knjige s slikami in simboli. Osebe s težjo obliko afazije, motnje avtističnega spektra ali motnje v duševnem razvoju, si lahko pomagajo s komunikacijskimi knjigami pri izražanju svojih potreb, želja, interesov, zanimanj in občutenj.

Komunikacijske knjige: so pripomočki za nadomestno komunikacijo pri sporazumevanju z osebo, kjer govor ni razvit oziroma ne zajema funkcije komunikacije. Komunikacijske knjige so narejene po sistemu PECS (Picture Exchange Communication System), kjer so posamezne besede, pojmi, občutja in drugi pomembni elementi ponazorjeni s slikovnimi simboli.

OSEBE Z OKVARO VIDA

Osebe z okvaro vida imajo težave pri pridobivanju informacij iz okolja, še posebej če te temeljijo na vizualnih medijih (npr. multi-medijski ekrani, zloženske, tiskani programi). Pogosto imajo slepe osebe in slabovidne osebe težave pri orientaciji znotraj ustanov, saj prostori niso prilagojeni njihovim potrebam. V primeru nevarnosti je treba evakuacijsko pot načrtovati tako, da se v prostoru lahko orientirajo tudi slepe osebe in slabovidne osebe ter samostojno ali v spremstvu poiščejo varen izhod.

V osebni komunikaciji je treba posebno pozornost posvetiti vzpostavljanju kontakta ter poslavljanju, da slepa oseba ve, kdaj smo v njeni bližini. Prav tako je pri pogovoru treba občutke glasno izraziti, saj so osebe brez okvare vida pogosto vajene potrjevanja sogovornikove komunikacije prek prikimavanja ali mimike obraza.

Pri elektronski komunikaciji ter pri delu z računalnikom in spletom si osebe z okvaro vida pomagajo z različnimi tehničnimi napravami in programi. Slepe osebe pogosto uporabljajo naslednje pripomočke:

Braillova pisava (brajeva pisava ali brajica): je otipljiv bralni in pisalni sistem, ki temelji na abecedi – vsaka črka predstavlja določeno kombinacijo šestih pik, ki so reliefno dvignjene, da se jih lahko otipa z blazinicami prstov. Znaki so sestavljeni iz kombinacije šestih možnih pik v dveh stolpcih. Tradicionalno se je braillovo pisavo tiskalo na reliefni papir, danes pa se jo uporablja tudi prek Braillove vrstice za delo z računalnikom.

Braillova vrstica: je elektromehanska naprava, ki se jo uporablja v kombinaciji z računalnikom in osebam z okvaro vida nadomešča računalniški zaslon. Gre za tablico, na kateri se izpisujejo posamezni znaki Braillove pisave, ki jih naprava prevaja iz besedila, ki ga sicer beremo prek računalniškega zaslona. Braillova vrstica omogoča branje digitalnih informacij v tipni, fizični obliki. Izpisuje se v obliki osmih pik, kjer prvih šest pika predstavlja abecedo,

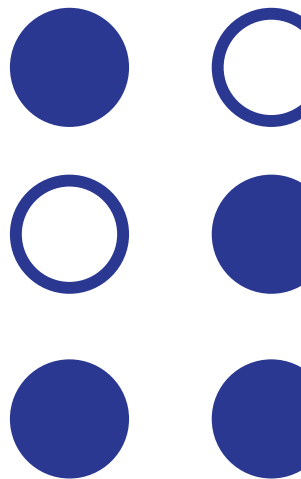
sedma pika nakazuje veliko črko, osma pika pa število.

Braillov tiskalnik: je tiskalnik, ki besedilo v Braillovi pisavi natisne na poseben papir, kar omogoča, da osebe z okvaro vida prek tipa berejo tiskano besedilo.

Optični bralnik: je naprava, ki se je pogosteje uporabljala v času pred množično uporabo elektronskih oblik dokumentov, danes pa vedno manj. Naprava tiskano gradivo posname (skenira) in ga pretvori v elektronski dokument, do katerega lahko osebe z okvaro vida dostopajo prek računalnika. Elektronski dokument računalnik nato s pomočjo programske opreme za optično prepoznavanje znakov pretvori iz slike v besedilo. S pomočjo dodatne programske opreme lahko osebe z okvaro vida besedilo tudi ustrezno povečajo ali pretvorijo v zvočno obliko.

Avtomatski sintetizator govora: je program, ki besedilo v elektronski obliki prevede v zvočni zapis. Uporablja se v kombinaciji z računalnikom, telefonom in drugimi pametnimi napravami. Program za sintetizator govora ponuja različne možnosti prilagoditve govora, glasnosti, hitrosti, višine glasu in ponovitve predvajanega sporočila. Program prepoznava tudi ločila, simbole, grafične elemente in deluje v kombinaciji z upravljalnikom računalniškega sistema, kar osebi z okvaro vida omogoča nemoteno uporabo računalnika in spleta (uporaba menijev, iskalnih polj in filtrov, pogovornih oken, sistemskih sporočil itd.).

Bralnik zaslona: je programska oprema, ki jo osebe z okvaro vida uporabljajo pri delu z računalnikom. Gre za kombinacijo avtomatskega sintetizatorja govora in programa za upravljanje druge programske opreme, kot so urejevalniki besedil, tabel, poštnih odjemalcev, spletnih brskalnikov itd. S kombinacijo tipk na tipkovnici uporabniki izvršujejo ukaze in manipulirajo akcije prek



računalnika, s sintetizatorjem govora pa sprejemajo informacije, ki jih osebe brez okvare vida berejo prek računalniškega ekrana.

Zvočni opis ali avdiodeskripcija: je opis vizualnega dogajanja, ki osebam z okvaro vida nadomešča informacije, ki jih osebe brez okvare vida prejmejo prek slike. Uporablja se tako pri filmih in videih kot pri drugih vrstah umetnosti.

Slabovidne osebe pri komunikaciji pogosto uporabljajo naslednje tehnične pripomočke:

Povečevalnik zaslona: je program, ki osebam z delno okvaro vida pomaga pri branju elektronskih dokumentov in delu z računalnikom. Ekran računalnika je s pomočjo programa možno povečati na različne povečave (16- do 32-kratne povečave). Program lahko poveča celotni zaslon, tako da se prikazuje le del trenutne vsebine, po kateri se pomikamo z miško ali tipkovnico. Lahko pa program poveča samo ožje področje okrog kurzorja (kazalca miške). Poleg povečave besedila tovrstni programi večinoma omogočajo tudi spremembo barvnega kontrasta besedila in podlage.

Prenosna elektronska lupa: je naprava, ki jo sestavljata LCD zaslon in HD kamera. Z elektronskimi lupami lahko osebe z okvaro vida lažje berejo, pišejo, pregledujejo fotografije, opravljajo ročna dela, itd. Reprodukcijska slika na zaslonu je lahko črno bela ali barvna, lahko se nastavi, da je slika kot dvobarvna umetna kotrastna slika, ki si jo osebe z barvno slepoto nastavijo glede na svoje potrebe.

OSEBE Z OKVARO MOTORIČNIH SPOSOBNOSTI

Pri organizaciji sestanka ali dogodka je treba predhodno preveriti, ali ima institucija na voljo parkirno mesto za invalide, urejen dostop v stavbo in prostore z invalidskim vozičkom ter dostopne sanitarije. V primeru stopnic ali višinskih razlik je treba zagotoviti primerno klančino ali prenosno rampo, dvigalo ali dvižno ploščad. Pri osebni, telefonski ali elektronski komunikaciji si osebe z okvaro motoričnih sposobnosti pomagajo z elektronskimi pripomočki in programi, ki jim glede na njihovo zmožnost kontroliranja vsaj enega dela telesa lahko pomagajo pri upravljanju računalnika, elektronskih in pametnih naprav ter pri medosebni komunikaciji. Gre za tehnično kompleksne naprave in programske sisteme, ki se jih pogosto izdelava po naročilu glede na posameznikove zmožnosti in značilnosti motoričnih gibov. Najpogosteje se uporabljajo prilagoditve tipkovnice ali miške oziroma stikala:

Alternativni sistemi uporabe miške in/ali tipkovnice: so različne naprave strojne opreme za upravljanje računalnika in drugih pametnih naprav, ki v povezavi z ustrezno programsko opremo omogočajo delo z računalnikom. Gre za prilagojene tipkovnice, kot so: enoročne, povečane ali ergonomične tipkovnice ter prilagojena stikala, kot so: prilagojene miške za delo z enim prstom, za upravljanje z nogami ali z glavo.

Na voljo so tudi drugi sistemi, s katerimi lahko osebe z zelo omejeno gibljivostjo upravljajo računalnik, kontrolirajo pametne naprave ali si pomagajo pri komunikaciji. Zaradi pomanjkanja jezikovnih prilagoditev in visokih stroškov se te naprave manj uporabljajo, a so za nekatere vseeno nepogrešljive:

Sistem za razpoznavo govora: je program, ki prepozna ukaze ali govorjeno besedo, ki jo nato spremeni v zapis ali v izvrševanje določene akcije. Na tak način lahko uporabniki upravljajo računalnik in pametne naprave brez uporabe miške ali tipkovnice. Pri vnosu besedila računalnik prepozna in analizira uporabnikov

govor, skuša razpoznati posamezne besede in jih v računalniški program zapiše namesto uporabnika.

Sistem za predvidevanje zapisa besedila: je program, namenjen pomoči uporabnikom pri tipkanju. Z njim lahko osebe, ki imajo okvaro določenih telesnih gibov, lažje, hitreje in bolj natančno natipkajo besedilo. Program na podlagi pogoste uporabe besed in sobesedila predvideva, kaj uporabnik skuša natipkati. Med tipkanjem skuša program ugotoviti besedo, ki jo uporabnik tipka in predlaga več različnih dokončanih besed oziroma stavkov. Ob željeni izbiri uporabnik samo potrdi besedo ali stavek, ne da bi jo moral natipkati do konca.

Sistem za sledenje očesu: je program, namenjen osebam s kompleksnimi gibalnimi ali motoričnimi ovirami, ki ne morejo imeti popolne kontrole nad nobenim delom telesnih udov. Te osebe lahko za upravljanje računalnika in drugih pametnih naprav uporabljajo sistem za sledenje očesu, s katerim lahko premikanje kurzorja (kazalca miške) po zaslonu kontrolirajo s premikanjem oči. Namesto potrditve gumba na miški lahko uporabnik samo strmi v določeno točko na ekranu ali pomežikne, s čimer potrdi izbor oziroma sproži določeno akcijo. Sistem za sledenje očesu v povezavi z drugimi podpornimi tehnologijami uporabniku omogoča celostno uporabo računalnika, kar vključuje tipkanje, brskanje po spletu, uporabo elektronske pošte, upravljanje okolja, video iger itd.

Sistem za sledenje mislim: je naprava, zasnovana na podlagi nadzora možganskega valovanja (elektroencefalografije - EEG), ki spozna uporabnikove misli, s katerimi lahko nadzoruje virtualne in stvarne predmete. Z nadzorom misli lahko vzpostavimo dialog med človekom in računalnikom na način, ki posnema interakcijo med človekom in človekom, izboljša interaktivne izkušnje in zagotovi nove načine sodelovanja posameznika z okolico.

OSEBE Z OVIRAMI V INTELEKTUALNEM DELOVANJU

Osebe z motnjo v duševnem razvoju imajo nevrološko pogojeno razvojno motnjo, ki nastopi pred dopolnjenim osemnajstim letom starosti. Glede na stopnjo oviranosti, ki je lahko lažja, zmerena, težja in težka motnja v duševnem razvoju, se oseba sooča s pomembnimi omejitvami v intelektualnem delovanju. Te se odražajo v znižanih sposobnostih učenja, sklepanja in reševanja problemskih okoliščin ter znižanimi sposobnostmi abstraktnega mišljenja in presojanja. Osebe imajo težave tudi s prilagajanjem vedenja, ki se odraža v pojmovnih, socialnih in praktičnih spretnostih prilagajanja. Omejitve se lahko kažejo na področjih govora in komunikacije, skrbi zase, samostojnosti, socialnih spretnosti, učnih in delovnih zmožnostih, funkcionalnih učnih sposobnostih, sposobnostih praktičnih znanj in skrbi za lastno varnost.

V komunikaciji je pomembno upoštevati starost sogovornika in način ter sporočilo komunikacije prilagoditi temu, ali se pogovarjamo z odraslimi ali z otroki. Komunikacija naj bo jasna in v lahko razumljivem jeziku. Tiskano gradivo in druge oblike pisne komunikacije naj bodo pripravljene v obliki lahkega branja. Govorimo počasi in razločno ter večkrat preverimo, ali nas je sogovornik razumel. Osebi damo čas, da obdela ali sprocesira informacijo, ki ji je bila povedana. Osebe z motnjo v duševnem razvoju lahko uporabljajo nadomestne načine komunikacije, kot so vizualni simboli. V mnogih državah, tudi v Sloveniji, so osebam s tovrstnimi težavami na razpolago komunikacijske knjige s slikami in simboli, ki so predstavljene v sklopu oseb z okvaro govora.

Lahko branje: je oblika besedila z dostopnimi in berljivimi informacijami, kjer je sporočilo jasno in nedvoumno ter seveda razumljivo. Lahko branje so lahko zgolj besedila ali pa besedila, opremljena s sliko ali fotografijo. Lahko so to tudi samo fotografije, fotozgodbe, simboli ter video- in avdiogradivo, torej filmi in zvočni zapisi. Koncept lahkega branja pomeni učinkovito komunikacijo.

OSEBE Z OVIRAMI V KOGNITIVNEM DELOVANJU

S težavami v kognitivnem delovanju se srečujejo: **osebe s prirojeno okvaro možganskega motoričnega delovanja**, kot je cerebralna paraliza, **osebe s pridobljeno poškodbo možganov**, kot so: tumorji, anevrizma, multipla skleroza, epilepsija, možganska kap ter druge bolezni in zastrupitve možganov zaradi zlorabe drog, alkohola in zdravil. Težave v kognitivnem delovanju povzročajo tudi **okužbe možganov** zaradi klopnega meningitisa, anestezije, kemoterapije, obsevanj ter **fizične poškodbe glave in možganov** po nesrečah: prometnih, delovnih, športnih nesrečah, pri udarcih ali padcih. Osebe z določenimi poškodbami kognitivnih ali mentalnih funkcij imajo tudi **osebe z dolgotrajnimi boleznimi**, med katere spadajo: kardiološke, endokrinološke, gastroenterološke, alergološke, revmatološke, nefrološke, pulmološke, onkološke, hematološke, dermatološke, psihiatrične in nevrološke bolezni ter bolezni imunskih pomanjkljivosti. S podobnimi težavami se srečujejo tudi **starejše osebe**, katerih kognitivne sposobnosti in funkcije z leti postopoma slabijo. Težave se kažejo kot okrnjena pozornost, zmanjšana koncentracija, težave z motorično kontrolo, zaznavanjem in procesiranjem informacij, težave s spominom, s pomnjenjem informacij pri učenju, upočasnjenost, težave z mišljenjem, govorom, prepoznavanjem objektov, prostorskim zaznavanjem, težave s presojo, hitra utrudljivost, pogosti glavoboli...

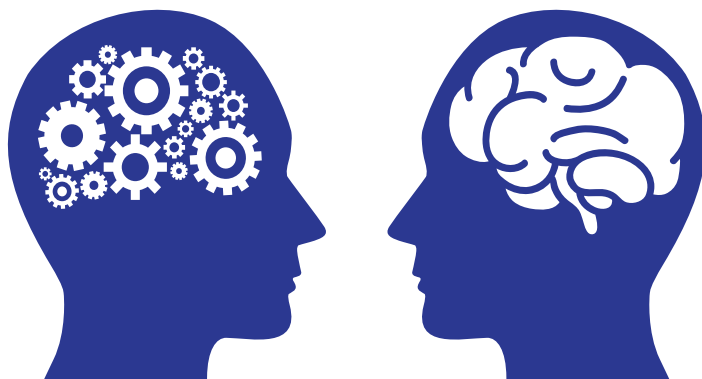
V komunikaciji sta pomembni veščini strpnost in prijaznost. Podajati je treba jasna in kratka navodila, zaželeno je samo enega naenkrat. Pri osebni in elektronski komunikaciji je treba sporočilo posredovati dosledno in enostavno. Pretirana nasičenost informacij ni zaželena. Prav tako se je treba izogibati rabi tujk in kratic. Nekatere osebe, pri katerih se razvije afazija, razumejo zgolj pomene ključnih besed, ne pa tudi različnih kontekstov in povezav celotnega stavka, kar lahko povzroči nesporazume v komunikaciji. Pri organizaciji sestanka naj bo prostor miren, brez motečih dejavnikov. Osebe z ovirami v kognitivnem delovanju naj sedijo stran

od okna, blizu table. Informacije zanje pripravimo vnaprej v obliki lahkega branja, katerim dodamo slikovno gradivo. Govorimo počasi in ne uporabljamo prenesenih pomenov besednih sporočil.

Osebe z ovirami v kognitivnem delovanju uporabljajo komunikatorje, sisteme za predvidevanje zapisa besedila, telefone z možnostjo glasovnega klicanja ter programe za elektronsko povečavo besedila.

OSEBE Z OVIRAMI V ČUSTVENIH IN VEDENJSKIH PROCESIH

Osebe z motnjo avtističnega spektra imajo različno znižane sposobnosti prilagajanja okolju, v katerem živijo, ne glede na njihov kognitivni potencial. Gre za razvojno motnjo, ki prizadane možgane pri procesiranju informacij. Primanjkljaji pomenijo pomembno oviro pri socialnem vključevanju in razvoju samostojnosti oseb. Težave se odražajo na področjih: socialne komunikacije in socialne interakcije, ki se kažejo kot težave v verbalni in neverbalni komunikaciji, težave v socialno čustvenih izmenjavah ter težave pri vzpostavljanju, vzdrževanju in razumevanju socialnih odnosov. Prav tako se težave odražajo na področju fleksibilnosti mišljenja, obnašanja, interesov in aktivnosti, ki se kažejo kot ponavljajoča in stereotipna gibanja, govor, nagnjenost k rutinam in ritualom, preokupiranost z interesnim področjem, ki je lahko neobičajno, ter kot neobičajni odzivi na senzorne dražljaje.



Osebe s čustvenimi in/ali vedenjskimi motnjami se soočajo s hudo notranjo stisko, bojznijo, tesnobo ali depresivnostjo, kar moti njihovo psihosocialno delovanje. Osebe z vedenjskimi motnjami imajo težave v zaznavanju in interpretiranju kompleksnih socialnih situacij zaradi zmanjšane sposobnosti učenja iz izkušenj in sposobnosti zavzemanja perspektive drugih oseb v socialnih interakcijah. V socialni integraciji in komunikaciji z okoljem doživljajo mnogo travmatskih izkušenj in se soočajo z nesprejetostjo v socialnem okolju, kar vodi v razvoj obrambnih mehanizmov. Ti se kažejo v simptomih, kot so: izogibanje obveznostim, izguba motivacije, samopoškodovanje, izmikanje, umikanje, nezaupanje vase in v druge, vdanost v položaj. Zmanjšana je kontrola lastnih impulzov, kar lahko vodi v impulzivne in nepredvidljive vedenjske odzive ter socialno neželene oblike vedenja.

Osebe s težavami v duševnem zdravju, kot so depresija, tesnoba, psihoza, demenca in druge, se soočajo s posledicami spremenjenega načina mišljenja, čustvovanja, zaznavanja, vedenja ter dojemanja sebe in okolice. Te spremembe lahko privedejo do obnašanj, ki so zunaj družbenega konteksta in se ne ujemajo s pričakovanim vedenjem osebe brez težav v določeni situaciji. Motnje razpoloženja ali občutki stanja so lahko kratkoročni ali dolgotrajni. Tudi duševna motnja je lahko začasna ali trajna motnja v delovanju možganov. Nepriлагоjenost moralnim, socialnim, političnim ali drugim vrednotam družbe se sama po sebi ne šteje za duševno motnjo.

V družbi je še vedno prisotna močna stigma, ki izhaja iz nerazumevanja načina mišljenja, obnašanja in komuniciranja oseb z ovirami v čustvenih in vedenjskih procesih. Pogosto se pojavljajo napačna razumevanja, predpostavke in posploševanja, zato je treba tem skupinam posvetiti posebno pozornost. V komunikaciji se sogovorniku prilagodimo le toliko, kolikor je potrebno, pri tem pa ohranimo spoštovanje in samostojnost sogovornika. Osebo s

čustvenimi in vedenjskimi težavami skušajte razumeti in je ne obsojajte zaradi vnaprejšnjih prepričanj, ki so lahko posledica pomanjkanja informacij ali posledica napačnih predpostavk.

OSEBE S PRIMANJKLJAJI V MISELNIH PROCESIH

Osebe z govorno-jezikovnimi primanjkljaji imajo zmanjšano zmožnost usvajanja, razumevanja, izražanja in/ali smiselne uporabe govora, jezika in komunikacije. Posledice primanjkljajev se odražajo na posameznikovi sposobnosti interakcije z okoljem, učenju prek jezika ter v medosebnih odnosih, vedenju in čustvovanju. Prihaja lahko do neskladja med besednimi in nebesednimi sposobnostmi, pri čemer so nebesedne sposobnosti običajno boljše od besednih. Primanjkljaji se pojavljajo na enem ali več področjih: pragmatika, semantika, sintaksa, fonologija, artikulacija in ritem govora. Osebe, ki imajo slabo razvito razumevanje jezika, potrebujejo prilagojen način podajanja informacij in uporabljajo komunikacijske vizualne pripomočke.

Osebe s primanjkljaji na posameznih področjih učenja imajo oteženo procesiranje enega ali več psiholoških procesov, kot so: pozornost, spomin, jezikovno procesiranje, socialna kognicija, percepcija, koordinacija, časovna in prostorska orientacija, organizacija informacij itd. Skupina primanjkljajev je heterogena in vključuje specifične težave na področju branja (disleksija), pravopisnih težav (disortografija), specifične težave na področju računanja (aritmetične učne težave in diskalkulija), težave na področju pisanja (npr. disgrafija) in primanjkljaje na področjih praktičnih ter socialnih veščin (neverbalne težave na področju učenja in dispraksija). Pri vseh oblikah primanjkljajev velja, da gre za nesorazmernost med globalnimi intelektualnimi sposobnostmi in dejansko uspešnostjo na posameznih področjih: branja, pisanja, računanja in pravopisa.

Osebe s primanjkljaji v miselnem delovanju se po svojih zmožnostih močno razlikujejo, zato se vedno odzivajte na potrebe posameznika in ne na predpostavke o njihovi oviranosti. Nekateri lahko zelo dobro in učinkovito kompenzirajo svoje primanjkljaje z drugimi kognitivnimi funkcijami, ki so lahko pogostokrat celo boljše kot pri ljudeh brez oviranosti. V komunikaciji z nekaterimi osebami tako težav ne boste opazili, pri drugih pa posledice omenjenih primanjkljajev lahko precej otežujejo potek komunikacije. V primeru, da se komunikacija zaradi katerihkoli razlogov zaustavi, preprosto vprašajte osebo, če ji lahko na drug način predstavite informacije ali ji posredujete gradivo z informacijami prek drugega komunikacijskega kanala (prek tiskanega gradiva, elektronske pošte, in drugih medijev). Pri pripravi in oblikovanju tiskanega gradiva bodite pozorni na barvni kontrast med besedilom in podlago besedila.

Virtualno barvno ravnilo: je program, ki na računalniškem ekranu prikaže barvno prevleko, ki zmanjša barvni kontrast in intenziteto med besedilom in ozadjem. Primer programa je T-Bar, ki uporabnikom ponuja nastavitve traku na besedilu ter omogočanje spreminjanja barve, intenzitete barve, velikosti črk ter možnost dodajanja in nastavljanja bralnih črt.

Program deluje na enak način kot bralno ravnilo, ki ga nekateri posamezniki z disleksijo že uporabljajo pri branju natisnjenih besedil. Bralna ravnila zmanjšujejo bleščanje podlage, izboljšajo pozornost in omogočajo, da z očmi pri branju lažje sledimo besedilu.

PRIPOROČILA KOMUNICIRANJA Z OSEBAMI Z OVIRANOSTJO

SPLOŠNA PRIPOROČILA

- V komunikaciji z osebo, ki ima določeno oviranost, se obnašajte enako, kot bi govorili z osebo brez oviranosti. Pri izražanju upoštevajte starost sogovornika.
- V pogovoru se osredotočite na osebo in ne izpostavljajte njene oviranosti, v kolikor to ni predmet pogovora. Pri izražanju pazite, da oseba z oviranostjo ne dobi etikete te oviranosti, na primer: »oseba z epilepsijo« ni »epileptik«.
- Če osebo z oviranostjo spremlja tolmač znakovnega jezika ali osebni asistent, naslovite svoja vprašanja ali odgovore neposredno na osebo z oviranostjo in ne na spremljevalca.
- V procesu pozdravljanja je primerno, da se z osebami z oviranostjo tudi rokuje. Osebe z omejeno motorično gibljivostjo in osebe z umetno roko (protezo) se običajno lahko rokujejo. Če ugotovite, da se oseba ne more rokovati, jo morate ustno pozdraviti, da se potrdi njena prisotnost.
- V pogovoru uporabljajte običajen ton glasu in vzpostavljajte očesni kontakt s sogovornikom.
- Pomembno je, da ste v svoji komunikaciji sproščeni in odprti za sogovornikove besede.
- Pri pogovoru lahko uporabljate splošne izraze, kot je na primer: »Se vidimo kasneje.«, »Ali ste slišali o ...«, četudi govorite s slepo ali gluho osebo.
- Ne predpostavljajte, da oseba nujno potrebuje vašo pomoč. Vsekakor lahko pomoč ponudite z dostojanstvom in spoštovanjem do te osebe, vendar bodite pripravljeni, da bo vaša pomoč lahko zavrnjena.

- Kadar niste prepričani, ali oseba z oviranostjo potrebuje pomoč in kako bi ji lahko pomagali, le vprašajte in oseba vam bo sama povedala, če in kaj potrebuje.
- Ne izkazujte usmiljenja, vsi si zaslužijo vaše spoštovanje.
- Dovolite otrokom, da postavljajo vprašanja o osebah oviranostjo ali o pripomočkih, ki jih uporabljajo (npr. invalidski voziček, bela palica, FM-sistemi ...). Otroci so radovedni in le odprta komunikacija premaga strah in zadrego pri vzpostavljanju kontakta z osebami z oviranostjo.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z OKVARO SLUHA

- Pri vzpostavljanju kontakta z gluho osebo morate najprej pridobiti njeno pozornost. Postavite se na mesto, kjer vas oseba lahko vidi. Pozornost lahko nato pridobite z določenim vizualnim ali fizičnim signalom, lahko ji pomahate ali se nežno dotaknete rame.
- Bodite pozorni na osvetlitev prostora ali postavitev okna ter izberite mesto, ki vam zagotavlja največ svetlobe na obrazu.
- Pri pogovoru bodite obrnjeni neposredno k osebi in vzpostavljajte očesni kontakt.
- Prepričajte se, da je med govorjenjem predel vaših ust viden in si ga ne prekrivate z roko, hrano, cigaretami ali katerim koli drugim predmetom.
- Pri pogovoru glejte osebo z okvaro sluha in govorite jasno, naravno in enakomerno: ne prehitro in ne prepočasi. Vprašajte, če vas oseba lahko razume.
- Ohranjajte normalno glasnost in ton govora. Ne kričite, saj kričanje izkrivlja zvoke, sprejete preko slušnih pripomočkov, in zavira branje z ustnic.
- Zmanjšajte nepotreben hrup v okolju. To lahko zelo moti osebe, ki uporabljajo slušne pripomočke, in jim otežuje komunikacijo.

- Ne pretiravajte z gibi ustnic pri izgovorjavi, saj bo to otežilo branje z ustnic.
- Uporabljajte kratke stavke.
- Vprašajte kratka vprašanja, ki zahtevajo kratke odgovore.
- Če vas oseba ne razume, skušajte enako sporočilo povedati z drugimi besedami, namesto da ga le ponovite. Uporabite lahko opombe in vizualne izraze ali namige, da ponazorite, kaj govorite.
- Če je treba, lahko določeno informacijo tudi zapišete. Vendar se morate zavedati, da slovenska pisana beseda mnogim gluhim osebam ni dobro razumljiva.
- Ne pozabite, da sta mimika obraza in telesna govorica enako pomembni kot sporočilo, ki ga izražate verbalno.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z OKVARO GOVORA

- Ko govorite z osebo, ki ima govorno motnjo, pozorno poslušajte ter spodbujajte osebo k izražanju. Popravljanje izgovorjave ali dokončevanje stavkov namesto te osebe ni zaželeno.
- Bodite potrpežljivi in ne prevzemajte glavne besede v pogovoru zaradi strahu, da ne bi razumeli sogovornika.
- Ne zvišujte jakosti ali tona svojega glasu.
- Pogovorite se v mirnem prostoru, da zmanjšate hrup in zvišate nivo koncentracije.
- Ne pretvarjajte se, da ste razumeli, če niste.
- Če ne razumete, prosite osebo, naj sporočilo ponovi z uporabo drugih besed. Ne bojte se, oseba ve, da je njen govor težko razumeti.
- Nikoli ne predpostavljajte, da oseba, ki ima težave z govorom, ne razume, kaj ji vi govorite.

- Kadar je treba, postavite kratka vprašanja, ki zahtevajo kratke odgovore, lahko tudi le prikimavanje ali odkimavanje z glavo.
- Če ne razumete, kaj vam želi oseba sporočiti, vprašajte, ali oseba uporablja kak komunikacijski pripomoček (npr. slikovno komunikacijsko ploščo, govorno napravo).
- Kadar oseba uporablja pripomoček za elektronsko komunikacijo, se med vnašanjem besede ali stavka vzdržite branja prek rame.
- Če ne razumete, kaj vam želi oseba sporočiti, vprašajte, ali vam lahko zapiše besedo ali temo, ki jo zanima, na papir ali elektronsko napravo.
- Če kljub vsem prizadevanjem niste uspeli razumeti namena ali sporočila te osebe, vprašajte, ali je sporočilo zelo pomembno.
- V kolikor je sporočilo res pomembno, vprašajte, ali je v bližini kdo, ki bi vam morda lahko razložil sporočilo ali vprašanje sogovornika.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z OKVARO VIDA

- Ko srečate osebo z okvaro vida, jo nagovorite po imenu (če jo le poznate), tako da oseba ve, da se pogovarjate z njo.
- Pri pozdravu vedno identificirajte sebe in druge v skupini, npr. »Moje ime je Janez Novak in na moji desni je Marija Novak.«
- Ko poteka pogovor v skupini, vedno nagovorite sogovornike poimensko, npr. »Marija, kaj mislite o tem procesu?«
- Kadar vstopite in zapustite skupino ali prostor, vedno pozdravite oziroma recite nekaj, kar označuje vašo prisotnost ali odhod.
- Naznanite, kdaj je pogovor končan in se boste premaknili v prostor. To bo osebi z okvaro vida zagotovilo, da se v vaši odsotnosti ne bo znašla v nerodnem položaju in bo govorila s praznim prostorom.

- Pri vstopu ali izstopu iz prostora vrata zaprite ali odprite v celoti, ne pustite jih priprtih.
- Govorite jasno in normalno. Ni potrebe, da zvišujete ton svojega glasu.
- Pri pogovoru ubesedite svoje misli in čustva, saj jih osebe z okvaro vida ne morejo razbrati prek mimike vašega obraza.
- V primeru, da slepo osebo spremlja pes vodič, ga ne smete hraniti, božati ali usmerjati, saj je takrat pes v službi in se ga ne sme motiti.
- Osebi z okvaro vida lahko ponudite pomoč, če se vam zdi potrebno, vendar ne pričakujte, da jo bo nujno sprejela. Vsaka oseba je rada samostojna, a po potrebi vseeno vprašajte, če kaj potrebuje ali želi.
- Ne predpostavljajte, da oseba z okvaro vida ničesar ne vidi. Če je kontekst primeren, lahko osebo vprašate, kaj lahko vidi.
- Pri posredovanju navodil in usmeritev v prostoru bodite natančni in se izogibajte komentarjem, kot je »Tam je ...«. Pri posredovanju usmeritev se sklicujte na levo in desno stran glede na postavitev slepe osebe, ne sebe.
- Besede, kot so »poglej« ali »glej«, lahko normalno uporabljate kot del vsakega besedišča. Sproščena komunikacija je najpomembnejša in slepe osebe so vajene pomena in uporabe teh izrazov.
- Pri pripravi splošnih tiskanih gradiv za slabovidne je treba zagotoviti tekst v pisavi Arial 18, v krepkem načinu. Če pripravljate gradiva za posamezno osebo, je najbolje, da informacijo o želeni velikosti pisave pridobite osebno.
- Potrebe glede primerne svetlobe se za osebe z okvaro vida lahko razlikujejo. Mnogi vidijo veliko več z močnejšo svetlobo, drugim pa to ne ustreza. Najpogostejša skrb je bleščanje.
- Pri hoji v prostoru ali na prostem lahko osebi z okvaro vida ponudite možnost vodenja. V kolikor oseba sprejme vašo ponudbo,

se postavite ob levi bok osebe in korak pred njo, da se oseba z okvaro vida lahko prime vaše desne rame ali komolca, ter spremlja vaše gibanje. Hodite skupaj in osebi naznanite, kadar prečkate cestišče, ko se na poti srečate z ovirami ali višinskimi razlikami, kot so: pločnik, stopnice, cestni količki ali druge pomembne spremembe na poti.

- Osebi z okvaro vida lahko mesto pri omizju nakažete tako, da njeno roko položite na hrbtno stran stola. Oseba se bo potem sama orientirala in sedla za omizje.
- Kadar koli ste premaknili predmete na mizi ali v sobi (npr. če osebi postrežemo s pijačo ali hrano), je to treba vedno jasno naznaniti.
- Izogibajte se vrtečim vratom. Na stopnicah ali na tekočih stopnicah pomagajte osebi tako, da položite njeno roko na ograjo. Pomembno je, da se oseba seznaní z dejstvom, da se stopnice premikajo navzgor ali navzdol. Pri uporabi stopnic, tekočih stopnic ali dvigala vedno dajte osebi možnost izbire.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z MOTORIČNO OVIRO

- Osebni prostor osebe z motoričnimi ovirami lahko vključuje invalidski voziček ali bergle. Brez posameznikovega dovoljenja se ne smete dotikati ali potiskati vozička ter premikati bergel.
- Če oseba vstane in zapusti invalidski voziček, ga ne premikajte izven dosega rok. Če vas oseba ne prosi, ne premikajte vozička ali bergel z namenom pomoči pri njihovi uporabi.
- Nikoli se ne naslanjajte na invalidski voziček, to je lahko zelo nadležno in žaljivo do osebe.
- Če je pogovor z osebo na invalidskem vozičku daljši od minute, poiščite stol ali drugo podlago za sedenje, da ste lahko na enaki višini očesnega kontakta z njo. Sedite nasproti nje, tako da

se osebi na invalidskem vozičku ni treba obračati ali naprezati pogleda, da vas lahko vidi.

- Osebi z lažjimi motoričnimi ovirami ponudite stol ali druge pripomočke za mobilnost, če se boste z njo pogovarjali več kot minuto.
- Kontakt vzpostavite neposredno z osebo z motoričnimi ovirami in ne z njenim spremljevalcem ali osebnim asistentom.
- Ne dvigujte tona ali jakosti glasu.
- Osebo na invalidskem vozičku lahko potiskate samo, če jo predhodno vprašate in se tem strinja. Tudi takrat ne smete avtomatsko prevzeti nadzora nad vodenjem vozička. Osebo je treba med potjo obveščati in spraševati glede smeri vodenja.
- Pri vodenju osebe na invalidskem vozičku prek robnikov ali klančin osebo vprašajte, ali bi bila pri sestopanju ali prehajanju na robnik raje obrnjena naprej ali nazaj.
- Pri organizaciji srečanja z osebo na invalidskem vozičku se vnaprej pozanimajte glede dostopnih poti, klančin, objektov ter invalidskih sanitarij.
- Pri organizaciji pogostitve je treba zagotoviti, da je prostor dostopen, da so mize na primerni višini in da ima oseba z invalidskim vozičkom dovolj prostora, da prisede k mizi. Stol je treba predhodno umakniti.



KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z MOTNJO V DUŠEVNEM RAZVOJU

- Govorite neposredno z osebo in ne z njenim spremljevalcem ali osebnim asistentom.
- Če je v prostoru veliko hrupa in stvari, ki motijo pozornost sogovornika, se premaknite v bolj miren ali zaseben prostor.
- Z osebo govorite v jasnih in kratkih stavkih. Ponovite informacije ali vprašanja, če je potrebno. Bodite konkretni in po potrebi uporabite vizualne pripomočke ali barvne znake za ključne besede vašega sporočila.
- Pri izpolnjevanju obrazcev ponudite osebi dodatna navodila in zagotovite dodaten čas za odločanje.
- Bodite potrpežljivi, prilagodljivi in podprite osebo z dodatnimi informacijami. Vzemite si čas, da razumete sporočilo sogovornika in preverite, ali je sogovornik razumel tudi vas.
- Počakajte, da sogovornik sprejme in predela vaše informacije. Pri tem ne bodite nestrpni, pokroviteljski in ne skušajte osebi »preveč pomagati«, ohranite spoštljivost.
- Spoštujte izražene želje, izbiro ali odločitev sogovornika.
- Če ne razumete sporočila sogovornika, se ne pretvarjajte, da ga razumete. Osebo prosite, da ponovi informacijo.
- Pri komunikaciji z osebo s težjo obliko motnje si lahko pomagata z nadomestnimi oblikami komunikacije, kot so: komunikacijske knjige, uporaba simbolov, piktogramov, slik in ilustracij ter uporaba znakovnega jezika ali kretenj za ponazoritev ključnih informacij. Pojme skupaj poiščite v komunikacijski knjižici, seznamu simbolov, piktogramov ali slikovnih gradiv.
- Tiskana in pisna gradiva pripravite v obliki lahkega branja. Le-ta bo osebam z motnjo v duševnem razvoju zagotovila celostno razumevanje podanih informacij.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z OVIRAMI V ČUSTVENIH IN VEDENJSKIH PROCESIH

- Oseba s tovrstnimi ovirami pogosto težko zaprosi za pomoč. Včasih vas bo nagovorila z manjšo prošnjo, ki pa ni njihova glavna skrb.
- Bodite pozorni in pokažite spoštovanje. Ne obračajte pozornosti na morebitno nenavadno vedenje osebe.
- Bodite previdni pri razumevanju in interpretaciji obnašanja. Ne sodite prehitro.
- Nenavadno vedenje osebe je lahko posledica pomanjkanja informacij, nepravilnega razumevanja informacij ali družbene situacije, lahko pa je posledica strahu te osebe. V primeru nenavadnega vedenja pustite osebi več osebne prostora, da se pomiri. V tem času se izogibajte očesnemu kontaktu.
- V primeru, da je oseba nefokusirana ali govori počasi, je to običajno posledica ogroženega duševnega zdravja, npr. neželenih učinkov zdravil ali motenj spanja. Ne sodite, dajte osebi dovolj časa za interakcijo in odločanje.
- Pustite osebi dovolj časa, da se odzove na vaše sporočilo.
- Bodite mirni in opazujte telesno govorico sogovornika.
- V primeru, da je oseba zmedena, prestrašena ali paranoična, pokažite razumevanje in sočutje do izraženih občutkov, četudi se nujno ne strinjate s tem, kar oseba pravi. Na primer: »Razumem, da vas je strah in se ne počutite varno zaradi svojih izkušenj ...«.
- Če opazite, da je oseba v stiski, jo vprašajte, kako ji lahko pomagate. Oseba lahko zahteva, da sedite skupaj z njimi ali da pokličete na kontaktno številko za klic v sili (npr. kontakt družine, zdravnika). Lahko pa si želi, da jo pustite pri miru. Upoštevajte položaj osebe in ne pritiskajte nanjo, da bi zagotovili takojšnjo pomoč.

- Ne jemljite stvari osebno, saj oseba s težavami v čustvenem ali vedenjskem delovanju lahko izgubi vpogled v svoje vedenje in vpliv na druge ljudi.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO Z OVIRAMI V KOGNITIVNEM DELOVANJU

- Vzemite si čas za pogovor.
- Govorite neposredno z osebo s težavami v kognitivnem delovanju in ne z morebitnim spremljevalcem ali osebnim asistentom.
- Pred pogovorom poskrbite, da si pridobite pozornost osebe. Če osebo poznate, jo lahko pokličete po osebnem imenu, drugače vzpostavite očesni kontakt.
- Bodite potrpežljivi pri poslušanju in pri komuniciranju. Naj vam ne bo težko ponoviti besede ali povedi.
- Vprašanja in odgovori naj bodo kratki, jasni in enostavni za razumevanje, v stavku poudarite najpomembnejše besede.
- V komunikaciji bodite konkretni in neposredni. Izogibajte se pogovorom z abstraktno vsebino, izogibajte se uporabi tujk, kratic in metafor.
- Če česa ne razumete, osebo prosite, naj vam to ponovi.
- Ton glasu naj bo nizek, govor umirjen in nezahteven.
- Poskrbite, da bosta vaši verbalna in neverbalna komunikacija skladni. Osebe s težavami v kognitivnem delovanju se pogosto opirajo na znake neverbalne komunikacije.
- Osebo vprašajte, ali želi, da informacije zapišete na list papirja (na primer navodila za pot ali termin za sestanek). Včasih je koristno, da uporabite tudi slike, še posebej, če imajo osebe težave z razumevanjem ali pomnjenjem informacij.
- Bodite pripravljeni, da si v komunikaciji pomagata s kazanjem, kretnjami, risanjem ali pisanjem.

KOMUNICIRANJE Z OSEBO S PRIMANJKLJAJI V MISELNIH PROCESIH

Pri pogovoru uporabljajte jasne in neposredne stavke.

- Dovolite posamezniku, da zvočno posname kakršnekoli besedne napotke ali informacije, ki jih posredujete. Tako boste posamezniku omogočili tudi kasnejše poslušanje navodil ali informacij.
- Osebi informacije ponudite v obliki medosebne komunikacije ter v pisni obliki, ki jih lahko zapišete na list papirja, predstavite v brošuri ali drugih tiskanih materialih, ter jih posredujete prek elektronske pošte.
- Prepričajte se, da elektronska in tiskana komunikacija vključujeta visok barvni kontrast besedila in podlage (npr. črni tisk in belo ozadje).
- Poskrbite, da v prostoru ni prevelikih motenj in hrupa, ki bi motile pozornost sogovornika.
- V kolikor je potrebno, prilagodite čas potrebam posameznika, da lahko v celoti sodeluje v programih in storitvah.

LITERATURA IN VIRI

Teksti in priporočila za komuniciranje so bila pripravljena na podlagi spodaj navedenih virov in literature ter usklajena s predstavniki oseb z oviranostjo in predstavniki nekaterih strokovnih organizacij, ki delajo z osebami z oviranostjo.

Ustava Republike Slovenije. Uradni list RS, št. 33/1991, Uradni list RS, št. 42/1997, Uradni list RS, št. 66/2000, Ustavni zakon o spremembi in dopolnitvi členov Ustave Republike – Uradni list št. 69/2004 (člen 14, člen 43, člen 50). Ljubljana. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregled-Predpisa?id=USTA1>

Zakon o ratifikaciji Konvencije o pravicah invalidov in izbirnega protokola h konvenciji o pravicah invalidov (MKPI). Uradni list RS, št. 540-02/08-2/1. Ljubljana. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/86045>

Zakon o izenačevanju možnosti invalidov (ZIMI). Uradni list RS, št. 540-02/10-20/81. Ljubljana. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/100876>

Zakon o usmerjanju otrok s posebnimi potrebami (ZUOPP-1). Uradni list RS, št. 602-10/11-3/53. Ljubljana. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina?urlid=201158&stevilka=2714>

Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika (ZUSZJ). Uradni list RS, št. 001-08/01-5/1. Ljubljana. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/39212>

Kriteriji za opredelitev vrste in stopnje primanjkljajev, ovir oz. motenj otrok s posebnimi potrebami, (2015). Zavod RS za šolstvo, Ljubljana. Dostopno na: <http://www.zrss.si/pdf/Kriteriji-motenj-otrok-s-posebnimipotrebami.pdf>

Ukrepi za uresničevanje pravic invalidov do dostopa brez ovir. Urbanistični inštitut RS, (2008). Dostopno na: <http://dostopnost.uirsi.si/Portals/0/pocrocila/Ukrepi-za-dostop-brez-ovir-KONCNO-POROCILO.pdf>

Vzgoja in izobraževanje v informacijski družbi, (2014). Dostopno na: <http://vivid.fov.uni-mb.si/wp-content/uploads/2016/07/Zbornik2014.pdf>

Uporaba dokumentov za ljudi s posebnimi potrebami (invalidi), Mojca Kosi. Ljubljana, 2014. Dostopno na: http://media-doc.si/wordpress/wp-content/uploads/2016/11/54_Kosi.pdf

Kaj je afazija? Association Internationale Aphasie. Dostopno na: <https://www.afasie.nl/aphasia/pdf/31/brochure1.pdf>

A handbook on mainstreaming disability. VSO United Kingdom, VSO Indonesia, (2006). Dostopno na: http://www.asksource.info/pdf/33903_vsomainstreamingdisability_2006.pdf

Communicating with People with Disabilities. Byron Shire Council, (2006). Dostopno na: https://www.westerncape.gov.za/text/2016/November/communicating_with_people_with_disabilities.pdf

Effective Communication: Disability Awareness & Etiquette Guide: Guide for Centers for Independent Living and American Job Centers, (2016). LEAD Center. Dostopno na: http://www.leadcenter.org/system/files/resource/downloadable_version/CIL-LEAD-JAN-Effective-Communication-Guide-WIOA.pdf

Five Steps for Inclusive Communication: Engaging People with Disabilities. NACCHO, (2016). Dostopno na: http://www.naccho.org/uploads/downloadable-resources/HDfactsheet_accessiblecomms-Oct2016.pdf

A Guide to Disability Awareness and Communication. City of Lake Macquarie. Dostopno na: https://www.lakemac.com.au/downloads/disability_communications.pdf

The Second Fifty Years: Promoting Health and Preventing Disability. National Academy Press, Washington, D.C. 1992. Dostopno na: <https://www.nap.edu/read/1578/chapter/1>

KONTAKTI STROKOVNIH ORGANIZACIJ ZA NAROČILO STORITEV IN NAJEM TEHNIČNIH PRIPOMOČKOV

Bravo - Društvo za pomoč otrokom in mladostnikom s specifičnimi učnimi težavami

Svetovalni center Ljubljana
Gotska 18
1000 Ljubljana

Tel: 031 737 520
E-mail: drustvo.bravo@guest.arnes.si
Splet: www.drustvo-bravo.si

Založniška dejavnost za ozaveščanje strokovne in laične javnosti.
Svetovanje in pomoč staršem, šolskim strokovnim delavcem in drugim strokovnjakom.
Zavzemanje za povečanje dostopnosti ustreznih učnih in tehničnih pripomočkov.
Zagovorništvo in humanitarna dejavnost.

Center KORAK za osebe s pridobljeno možgansko poškodbo

Kidričeva 53
4000 Kranj

Tel: 04 28 18 611 in 04 28 18 615
E-mail: info@center-korak.si
Splet: www.center-korak.si

Izobraževalne delavnice osveščanja šolajoče mladine.
Zaposlitvena rehabilitacija, individualni programi osebnih obravnav in različne terapije za osebe
po pridobljeni poškodbi možganov.

Društvo Altra - Odbor za novosti v duševnem zdravju

Zaloška cesta 40
1000 Ljubljana

Tel: 01 542 55 62 in 01 544 47 60
E-pošta: info@altra.si
Splet: www.altra.si

Programi svetovanja in zagovorništva.
Dnevni center in svetovajske skupine za uporabnike.
Zaposlitveni programi in šiviljski atelje.

Društvo študentov invalidov Slovenije

Kardeljeva ploščad 5
1000 Ljubljana

Tel: 01 565 33 51 in 01 565 33 52
E-pošta: info@dsis-drustvo.si
Splet: <http://www.dsis-drustvo.si>

Pisarna v Mariboru
Koroška cesta 53 d
2000 Maribor

Tel: 0590 43 245
E-pošta: info@dsis-drustvo.si
Splet: <http://www.dsis-drustvo.si>

Izposoja invalidskega vozička.
Najem storitev osebnega asistenta.
Pomoč pri iskanju prostovoljca za pomoč invalidni osebi.

Zavod Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik

Prekmurska ulica 6
1000 Ljubljana

Tel: 01 436 47 92
Gsm: 031 354 600 in 031 752 554
E-pošta: info@tolmaci.si
Splet: www.tolmaci.si

Tečaji slovenskega znakovnega jezika.
Izobraževanje tolmačev slovenskega znakovnega jezika.

Naročilo tolmača slovenskega znakovnega jezika.
Ponedeljka-petka, od 8. do 14. ure - minimalno tri delovne dni vnaprej.

Zveza društev gluhih in naglušnih Slovenije

Drenikova 24
1000 Ljubljana

Tel: 01 500 15 00
E-pošta: info@zveza-gns.si
Splet: www.zveza-gns.si

Pretvorba informacij v obliko videa s tolmačem v znakovni jezik.
Posredovanje informacij v znakovnem jeziku prek QR kode.
Velotype sistem za sprotno podnaslavljanje konference, srečanja.
Najem prenosnih FM sistemov ali indukcijske zanke z vgradnjo (prek zunanjega podjetja).

Zveza društev slepih in slabovidnih Slovenije

Groharjeva cesta 2
1000 Ljubljana

Tel: 01 470 02 11
E-pošta: zdsss@zveza-slepih.si
Splet: www.zveza-slepih.si

Svetovanje glede tehničnih pripomočkov za osebe z okvaro vida.

Zveza paraplegikov Slovenije

Štihova 14
1000 Ljubljana

Tel: 01 432 71 38
E-pošta: info@zveza-paraplegikov.si
Splet: www.zveza-paraplegikov.si

Dom paraplegikov Pacug
Pacug 10
6320 Portorož

Gsm: 041 718 797 in 041 653 640
E-pošta: domparaplegikov@gmail.com, ziga.bajde@zveza-paraplegikov.com
Splet: www.domparaplegikov.si/izi

Izposoja klančin.
Izposoja invalidskih vozičkov in bergel.
Servis, nakup in izposoja invalidskih pripomočkov in medicinskega (sanitetnega) materiala.
Najem osebnega asistenta.
Najem prevoza za osebe z invalidskimi vozički.
Nočitve v prilagojenih bivalnih enotah na nekaj lokacijah po vsej Sloveniji.

Zveza Sožitje - Zveza društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju Slovenije

Samova ulica 9
1000 Ljubljana

Tel: 01 436 97 50
E-pošta: info@zveza-sozitie.si
Splet: www.zveza-sozitie.si

Najem osebnega asistenta.
Pravno svetovanje, informativna in založniška dejavnost.
Na lokalni ravni: izvajanje oblik samopomoči, vseživljenjsko učenje, programi za usposabljanje in razbremenitev družin – vikend seminarji, rehabilitacijski programi, organizacija in izvajanje posebnih socialnih aktivnosti.

YHD, Društvo za teorijo in kulturo hendikepa

Neubergerjeva 7
1000 Ljubljana

Tel: 01 521 22 77
Gsm: 051 435 296 in 070 699 129
E-pošta: yhd-drustvo@yhd-drustvo.si
Splet: www.yhd-drustvo.si

Izposoja klančin.
Možnost naročila delavnic ali knjižice Bontonček.
Izobraževanja za uporabnike in asistente.

PREMAGOVANJE OVIR V KOMUNIKACIJI

Izdajatelj:
Beletrina, zavod za založniško dejavnost
Kersnikova 4
1000 Ljubljana
www.zalozba.org

v okviru projekta Ministrstva za infrastrukturo:
Omogočanje multimodalne mobilnosti
oseb z različnimi oviranostmi

Izvajalci projekta: Geodetski inštitut Slovenije in Beletrina

Besedila: Darja Demšar

Lektura: Anja Strajnar

Oblikovanje naslovnice: Luka Kravanja

Prelom: Jana Kuharič

Za založbo: Mitja Čander

Ljubljana, 2017

© BELETRINA (2017). VSE PRAVICE PRIDRŽANE.

Brez predhodnega pisnega dovoljenja Beletrine je prepovedano reproduciranje, distribuiranje, dajanje v najem, javna priobčitev, predelava ali druga uporaba tega avtorskega dela ali njegovih delov v kakršnemkoli obsegu ali postopku, vključno s fotokopiranjem, tiskanjem, javnim interaktivnim dostopom ali shranitvijo v elektronski obliki.

CIP - Kataložni zapis o publikaciji

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

316.77-056

DEMŠAR, Darja

Premagovanje ovir v komunikaciji / [besedila Darja Demšar]. - Ljubljana :

Beletrina, 2017

ISBN 978-961-284-342-7

1. Gl. stv. nastl.

292517888