

# Brošura o Pristupačnom turizmu za osobe s invaliditetom



Brošura je nastala u sklopu projekta “**Odmori OSI**”

**Nositelj projekta:** Hrvatski savez udruga za mlade i studente s invaliditetom SUMSI

**Pridruženi partneri:** Udruga Liberato, Grad Supetar i Udruga gradova.

**Projekt financijski podržava** Ministarstvo turizma i sporta Republike Hrvatske.



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo  
turizma i sporta





## Sadržaj

|   |    |
|---|----|
| Predgovor .....   | 4  |
| Uvod .....  | 5  |
| Osnovni pojmovi .....                                   | 6  |
| Invaliditet .....                                       | 6  |
| Razlike između oštećenja, invaliditeta i hendikepa..... | 7  |
| Diskriminacija .....                                    | 8  |
| Razumna prilagodba .....                                | 8  |
| Univerzalni dizajn .....                                | 9  |
| Vrste invaliditeta .....                                | 10 |
| Osobe oštećena vida.....                                | 10 |
| Osobe oštećena sluha.....                               | 11 |
| Osobe s intelektualnim teškoćama.....                   | 11 |
| Osobe s tjelesnim invaliditetom .....                   | 11 |
| Pravilan pristup osobama s invaliditetom.....           | 12 |
| Suvremene tehnologije i pomagala .....                  | 13 |
| Zaključak .....   | 14 |

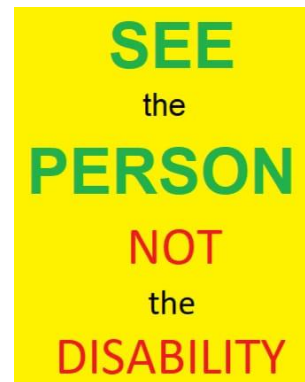
**(dis)ability**

## Predgovor

Ova je brošura namijenjena svima koji žele znati više o osobama s invaliditetom. Izravnim obraćanjem i pisana jednostavnim jezikom, brošura bi trebala lako naći put do onih koji do sada nisu bili u prilici susretati se s osobama s invaliditetom. Osim što čitatelje upoznaje s osnovnim definicijama, u njoj se nalaze i određene specifičnosti i savjeti za interakciju s osobama koje imaju različite invaliditete. Uz to, ovaj lako razumljivi tekst potiče oblikovanje okruženja, proizvoda i usluga na principima univerzalnog dizajna kao doprinosa izgradnje prilagođenog i sigurnog okruženja za sve građane.

Međutim, najvažnijim smatramo dio brošure koji sadržava konkretne upute kako pristupiti osobi s određenim invaliditetom, kako nadvladati nelagodu u susretu s njom, kako joj pomoći, a da joj ne odmognemo, kako joj biti potpora u svladavanju vidljivih, ali i onih nevidljivih prepreka te kako ju bolje upoznati.

Invaliditet ne bi trebao biti temelj za razlikovanje, ali pozornost je često usmjerena upravo na invaliditet, a ne na osobu i njezine mogućnosti.



## Uvod

Prema zadnjem popisu stanovništva iz rujna 2023. godine u Republici Hrvatskoj živi 657.791 osoba s invaliditetom, odnosno 17% ukupnog stanovništva. Ovom brošurom, među ostalim, želimo pridonijeti uklanjanju strahova ili predrasuda pri interakciji s odraslim osobama s invaliditetom. Svi mi imamo određene osobine koje oblikuju i naše ponašanje i koje drugim ljudima mogu biti više ili manje simpatične. Iste osobine imaju i osobe s invaliditetom. Upravo zato, invaliditet nije zamjena za osobine i ne smijemo ga stavljati ispred onoga što čini osobnost svakog pojedinca. Drugim riječima, osobu moramo sagledati sa svim njezinim vrlinama i manama, a njezin invaliditet ne smijemo percipirati kao dio njezine osobnosti.

Iskrenim prijateljima i pomagačima možemo postati tek onda kada invaliditet potpuno odvojimo od osobnosti te se prema svakom pojedincu odnosimo u skladu s eventualnim potrebama potpore i pomoći, kao i skladu sa zajedničkim interesima. Pri tome, naravno, prihvaćamo njegov ili njezin invaliditet. To će nam omogućiti da ugodno provedemo zajedničko vrijeme.



## Osnovni pojmovi

### Invaliditet

Definicija osobe s invaliditetom propisana je *Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom*<sup>1</sup>, čija je potpisnica (kao četvrta zemlja na svijetu) i Republika Hrvatska. Nakon što ju je Republika Hrvatska ratificirala, Konvencija je postala dio našeg pravnog poretka.

Osobe s invaliditetom su one osobe koje imaju dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja, koja u međudjelovanju s različitim preprekama mogu sprječavati njihovo puno i učinkovito sudjelovanje u društvu na ravnopravnoj osnovi s drugima. Postoje različiti načini poimanja i imenovanja invaliditeta, i često ćete i u medijima i od javnih osoba čuti pogrešne nazive, no promičemo i potičemo ono što je propisano i definirano Konvencijom. Terminološko je određenje utoliko važno jer govori o odnosu jednog društva prema invaliditetu. Jačanjem ljudskih prava u prvi se plan stavlja osoba kao nositelj prava, pa je Sheratonskom deklaracijom postignut dogovor svih osoba s invaliditetom o prihvaćanju jedinstvenih termina za osobe koje imaju različita dugotrajna oštećenja:

- *djeca s teškoćama u razvoju (do 18. godine života) i*
- *osobe s invaliditetom (od 18. godine života),*

što upućuje na to da se invaliditet smatra trajnim stanjem.

Često se pod pojmom *osoba s invaliditetom* podrazumijevaju samo osobe s tjelesnim i senzoričkim oštećenjima. Konvencija jasno navodi da se osobama s invaliditetom smatraju i osobe s intelektualnim oštećenjima te osobe s mentalnim ili psihosocijalnim oštećenjem (osobe s duševnim smetnjama, psihičkim bolestima ili problemima s mentalnim zdravljem).

---

<sup>1</sup> UN-ova Konvencija o pravima osoba s invaliditetom najmlađi je dokument o ljudskim pravima koji su Ujedinjeni narodi donijeli 2006. godine. Dosad je Konvenciju potpisalo više od 100 zemalja. Republika Hrvatska je Konvenciju potpisala 30. ožujka 2007., a Hrvatski ju je sabor ratificirao 1. lipnja 2007. Konvencija je za Republiku Hrvatsku stupila na snagu 3. svibnja 2008., nakon što ju je potpisalo i ratificiralo 20 zemalja.

## Razlike između oštećenja i invaliditeta

Oštećenje je svaki gubitak ili odstupanje od „normalne“ psihičke, fiziološke ili anatomske strukture ili funkcije.

Invaliditet je svako ograničenje ili nedostatak (koje proizlazi iz oštećenja) sposobnosti za obavljanje neke aktivnosti na način ili u opsegu koji se smatra normalnim za čovjeka.

Važno je istaknuti da invaliditet, iako nije bolest, može biti posljedicom bolesti, ozljeda i dr. Invaliditet može biti genski uvjetovan: prijevorođajni (prenatalni), porođajni (natalni) i poslijeporođajni (postnatalni), ovisno o vremenu nastajanja i uzroku invaliditeta.

Danas se zagovara potpuno odnosno ravnopravno uključivanje osoba s invaliditetom u zajednicu, a zasniva se na ideji uvažavanja specifičnih načina usvajanja znanja i na osiguravanju različitih načina potpore. Time bi im se omogućilo ravnopravno sudjelovanje u obrazovnom sustavu te općenito u društvu i zajednici, ali osigurala i priprema za buduće ravnopravno sudjelovanje te uključenost u radne i društvene procese.

~~impairment~~

DISABILITY ✓

~~handicap~~

## **Diskriminacija**

Diskriminacija na temelju invaliditeta označava svako razlikovanje, isključivanje ili ograničavanje na osnovi invaliditeta koje ima svrhu ili učinak sprečavanja ili poništavanja priznavanja, uživanja ili korištenja svih ljudskih prava i temeljnih sloboda na političkom, ekonomskom, socijalnom, kulturnom, društvenom i svakom drugom području, na izjednačenoj osnovi s drugima.

## **Razumna prilagodba**

Razumna je prilagodba ona prilagodba koja ne predstavlja nerazmjerno ili neprimjereno opterećenje kako bi se osobama s invaliditetom osigurao pristup određenim informacijama ili lokacijama (npr. toalet koji nije po svim standardima po pravilniku o pristupačnosti, ali su vrata proširena ili klizna pa ga ipak može koristiti većina osoba s invaliditetom).

Kod prilagodbe apartmana upravo bi razumna prilagodba (uz univerzalni dizajn) bila i najrealnije izvediva. Primjerice, teško je ograničeni, privatni prostor uvijek napraviti po svim zahtjevima Pravilnika o osiguranju pristupačnosti građevina osobama smanjene pokretljivosti, jer je on u prvom redu namijenjen javnim ustanovama, Međutim razumna prilagodba je nešto što, iako možda neće biti po svim standardima, ipak će, u skladu sa zadanim mogućnostima, biti u redu većem broju osoba s invaliditetom (npr. šira ili klizna vrata toaleta, rampa umjesto nekoliko stepenica na ulazu itd.)



## Univerzalni dizajn

„Univerzalni dizajn označava oblikovanje proizvoda, okruženja, programa i usluga na način da ih mogu koristiti svi ljudi u najvećoj mogućoj mjeri, bez potrebe prilagođavanja ili posebnog oblikovanja. Univerzalni dizajn ne isključuje pomoćne naprave za određene skupine osoba s invaliditetom u onim slučajevima kada je to potrebno (Konvencija o pravima osoba s invaliditetom).“

Primjera univerzalnoga dizajna ima posvuda: niskopodni tramvaji i vlakovi, spuštene police u trgovačkim centrima, toaletni prostori koji su dovoljno široki i imaju ručke na sudoperima s dužom ručicom umjesto ručicom za okretanje, tkz. walk in tuš, spuštene prekidači za svjetlo, dizala umjesto stuba i sl. Svrha je univerzalnoga dizajna izgradnja i prilagodba javnih prostora i sadržaja kako bi bili jednako korisni svima, bez obzira na različitosti koje se manifestiraju možebitnim invaliditetom. Uz to, važno je da natpisi i pisana komunikacija budu što jednostavniji i razumljiviji svima.

U posljednje vrijeme sve češće primjećujemo arhitektonske prilagodbe javnih prostora. One su primarno namijenjene upravo osobama s tjelesnim invaliditetom. Navedimo nekoliko primjera: rampe za invalidska kolica, i/ili hodalice kod stuba, posebna parkirališna mjesta za osobe s invaliditetom, spuštene pločnici, šira ulazna vrata i sl.

*Ako se rampa postavi ispred ulaza u određenu javnu instituciju, u nju će jednostavno moći ući osoba koja se kreće s pomoću hodalice ili u invalidskim kolicima, osoba koja gura dječja kolica, ili pak starija osoba kojoj je otežano penjanje po stubama, dakle i osobe bez invaliditeta. Isti je slučaj i sa senzornim ulaznim vratima, kroz koja će nesmetano proći roditelji s dječjim kolicima, osobe s ograničenom pokretljivošću ruku, kao i osobe bez invaliditeta.*

## **Vrste invaliditeta**

### **Osobe oštećena vida**

Sljepoća i slabovidnost medicinski su poremećaji kod kojih je vid djelomično ili potpuno oštećen.

Bez obzira na olakšanu uporabu novih tehnologija i govornih programa, temeljno je pismo slijepih osoba brajica (Brailleovo pismo – reljefno točkasto pismo za slijepe)

Pomoć osobama oštećena vida pri kretanju nedvojbeno su: dugi bijeli štap, pas vodič, elektroničko pomagalo za kretanje i videće osobe.

Ako osobi oštećena vida želite pomoći pri kretanju, to možete učiniti tako da joj, uz već opisani način pristupanja, dopustite da Vas uhvati za lakat lijeve ili desne ruke te jedan korak iza Vas hoda normalnim tempom do željenog mjesta. Osobu oštećena vida nikada ne vodite tako da hoda ispred Vas. Važno je istaknuti kako osoba oštećena vida ne može uvijek prepoznati neverbalnu komunikaciju (ne vidi da joj mašete, kimate, smiješite joj se ili gledate u nju). Većina osoba oštećena vida dobro čuje Vaše komentare stoga, komunicirajte izravno, a tijekom gužve kontakt uspostavite tako da ju dodirnete po ramenu. Također, izbjegavajte komentiranje ili gestikuliranje kad ste u društvu osobe oštećena vida. Takav oblik komunikacije ostavlja dojam neravnopravnosti.

## **Osobe oštećena sluha**

Osobe oštećena sluha prema stupnju oštećenja dijelimo na: nagluhe i gluhe osobe.

Temeljni je jezik gluhih osoba znakovni jezik, a djelomično mogu razumjeti druge čitajući s usana. Gluhoslijepe osobe komuniciraju dodirom, i to tako da sugovornik na dlanu ili leđima te osobe oblikuje slova ili pojmove.

U komunikaciji s osobom oštećena sluha često prevladava strah od neuspješne komunikacije: hoćemo li međusobno ostvariti uspješnu komunikaciju odnosno hoćemo li razumjeti što nam gluha osoba želi reći i hoće li naša poruka biti potpuno primljena. Način komuniciranja prepustite samoj osobi, dopustite da ona odluči hoće li to biti govor, pisanje (na papir, mobitel), čitanje s usana, pokazivanje, ručna abeceda ili znakovna komunikacija.

## **Osobe s intelektualnim teškoćama**

Pojam osobe s Intelektualnim teškoćama teško je odrediti jer nema jedne zadovoljavajuće definicije koja bi izrazila svu njezinu složenost.

Pri komunikaciji s osobama s intelektualnim teškoćama važno je da budete jasni, kratki i jednostavni, ponekad pomažu i slikovni prikazi.

## **Osobe s tjelesnim invaliditetom**

Tjelesno oštećenje, odnosno vidljiv invaliditet, nastaje gubitkom, oštećenjem ili onesposobljenošću pojedinog organa ili pojedinih dijelova tijela.

Svakodnevne fizičke aktivnosti obavljaju teže ili ih uopće ne mogu samostalno obavljati. To ponajviše ovisi o vrsti i stupnju oštećenja, no postoje različiti načini kako to prevladati da svoje svakodnevne aktivnosti obavljaju što je moguće samostalnije.

Osobe s tjelesnim invaliditetom kreću se: u invalidskim kolicima, pomoću štaka, proteza, hodalice ili bez ikakvog pomagala.

## Pravilan pristup osobama s invaliditetom

Ako osobi s određenim oštećenjem pristupamo prvi put i čini nam se da joj je potrebna pomoć, najjednostavnije je obratiti joj se pozdravom i pitanjem: „Treba li ti/Vam pomoć?“ Ako nam osoba potvrdno odgovori, ne bismo joj trebali pomagati prema vlastitom nahođenju, nego joj postaviti drugo pitanje: „Kako ti/Vam mogu pomoći?“ Takvim pitanjem dobivamo odgovor o načinu ili tehnici kojom možemo najprimjerenije pomoći osobi s određenim oštećenjem.

Kada nam ljudi u najboljoj namjeri žele pomoći, a da se prethodno nisu raspitali o načinu pomaganja i smjeru u kojem želimo ići, iz vlastitih iskustava znamo, da su u takvom slučaju ponekad moguće i „(ne)zgode“. Naime, kao osobama s invaliditetom znalo nam se dogoditi da se, primjerice, zbog nedostatka prethodne komunikacije zateknemo u pogrešnom tramvaju ili pak da krenemo u suprotnom smjeru, što još više komplicira situaciju.

Neovisno o vrsti invaliditeta, iznimno je važno nastojati ostvariti izravnu komunikaciju s osobom s invaliditetom, pa makar to iziskivalo više truda i vremena.

Tijekom druženja s osobama s invaliditetom vrlo se često javlja nelagoda u situacijama kada treba uporabiti svakodnevne izraze poput „vidimo se“, „ići ćemo pješice“, „čujemo se...“, ali za to doista nema nikakvog razloga. Naime, i slijepe osobe, iako ne mogu vizualizirati realnost, u svakodnevnom se životu koriste izrazom „vidimo se“, kao što se i osobe s tjelesnim invaliditetom, koje se kreću pomoću invalidskih kolica, koriste izrazom „ići ćemo pješice“. Isto tako, gluhe osobe u svakodnevnom životu veoma će često uporabiti izraz „čujemo se“.

Zbog takvih svakodnevnih izraza ni najmanje nam ne treba biti neugodno. Nije ih potrebno mijenjati niti izostavljati u komunikaciji s osobama s invaliditetom, jer ti termini ne označavaju doslovno značenje.

## Suvremene tehnologije i pomagala

Znamo da suvremena tehnologija ima vrlo važnu ulogu u uključivanju svih osoba u društvo, no znamo li koliko je ona zapravo važna i značajna za osobe s invaliditetom. Suvremena tehnološka dostignuća (brojni uređaji i programi) možda su i najviše pridonijela uključivanju osoba s invaliditetom u svakodnevne aktivnosti.

Osim sveprisutne tehnologije, osobama s invaliditetom znatno pomaže asistivna tehnologija, koja se razvija i koristi isključivo za olakšavanje određenih radnji osobama s invaliditetom.

Danas je uobičajeno da se osobe oštećena vida ravnopravno koriste računalima i pametnim telefonima. Oni fizički nisu drugačiji od bilo kojeg drugog računala ili pametnog telefona, ali imaju nekih posebnosti poput čitača zaslona, povećala, jakog kontrasta... Uz to, postoje brojni uređaji za svakodnevne aktivnosti koji podržavaju govorne programe (npr. osobna i kuhinjska vaga, sat, toplomjer, tlakomjer...).

Osobama oštećena sluha najkorisnija je opcija videopoziva koja im omogućuje međusobnu komunikaciju na znakovnom jeziku i daje mogućnost da u komunikaciji s čujućom osobom kontaktiraju nekog tko će biti komunikacijski posrednik bez da je fizički prisutan te uređaji i aplikacije koje zvuk mijenjaju u vibraciju (npr. sat koji vibrira).

Osobe s tjelesnim invaliditetom puno pomažu električni uređaji (kolica, skuteri, bicikli, romobili...), uređaji s daljinskim ili govornim upravljanjem (svjetla, vrata, termostati, rolete...), uređaji koji se kontroliraju pogledom, mislima...

## Zaključak

U ovoj su brošuri dane osnovne informacije i smjernice kako pristupiti osobama s različitim invaliditetima. Svaka je osoba s invaliditetom individualna i ne vrijede svi savjeti kod svakoga. Stoga Vam savjetujemo da se svakoj osobi s invaliditetom obratite individualno i pitate treba li joj pomoć, kako i na koji način, kakav način komunikacije joj odgovara i koje su posebnosti na koje trebate pripaziti.

Ako je osoba s invaliditetom u pratnji druge osobe, nemojte se obraćati pratnji, osim u iznimnim slučajevima kad zbog svog invaliditeta, osoba s invaliditetom nije u stanju komunicirati.

Kad nešto radite za osobe s invaliditetom, uključite i njih.

Nitko ne voli da ga se sažalijeva pa to među ostalim vrijedi i za osobe s invaliditetom.

U interakciji s osobom s invaliditetom, slobodno koristite uobičajene izraze poput „vidimo se“, „čujemo se“, „idemo prošetati“...

Fokus stavite na osobu, a ne na njezin invaliditet.

**Ništa o nama**

**bez nas**