

Postupanje prema osobama s intelektualnim teškoćama

- Pozdravite osobu, predstavite joj se i rukujte se s njom
- Procijenite da li vas osoba razumije, može li verbalno komunicirati i govoriti te treba li joj više vremena
- Komunicirajte s osobom na jednostavan način koristeći izravne rečenice ili dodatne neverbalne vizualne oblike komunikacije, kao što su geste, slike ili demonstracije
- Izbjegavajte apstraktan jezik i koristite pojednostavljene formulacije
- Pružite informacije u pisanom ili usmenom obliku ako to osoba želi
- Izbjegavajte objašnjenja poput „tamo“, „ispred“ i sl. i izraze usmjerenja kao što su desno, lijevo, istok ili zapad
- Opišite kriznu situaciju u kojoj se osoba nalazi i ukratko postupke koji slijede dajući jasne upute
- Provjerite je li osoba razumjela to što ste govorili
- Budite spremni ponoviti istu informaciju više puta na različite načine
- Tražite osobu da ponovi ako je niste razumjeli ili da to napiše
- Saslušajte osobu koja ima govornih teškoća da završi misao
- Budite smireni, strpljivi, suosjećajni i umirujući
- Ne ostavljajte osobu samu ako ne može razumjeti i komunicirati
- Surađujte sa skrbnikom ili asistentom ako je u pratnji osobe kako biste zajedno osigurali njenu sigurnost
- Pružite podršku osobi koja ima motoričke teškoće ili koristite odgovarajuća pomagala ako je potrebno
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima i potrebna komunikacijska pomagala
- Osigurajte mirno i sigurno mjesto za čekanje tijekom evakuacije, ako je moguće, kako bi se smanjili negativni podražaji. To uključuje i pružanje mogućnosti za smirenje, nošenje omiljenih predmeta ili osiguranje privatnog prostora ako je potrebno

Postupanje prema osobama s mentalnim teškoćama

- Komunicirajte s osobom na jednostavan način koristeći kratke i izravne rečenice
- Provjerite je li osoba razumjela to što ste govorili
- Budite spremni ponoviti istu informaciju više puta na različite načine
- Omogućite osobama dovoljno vremena da obrade informacije
- Ne dajte previše informacija ili naredbi odjednom ako je osoba uznemirena već govorite ili pitajte jednu po jednu stvar
- Govorite polako i smirenim tonom
- Nemojte odgovoriti agresivno ako je osoba agresivna niti izraziti neslaganje, povisiti ton glasa ili pokazati vlastite emocije
- Budite smireni, strpljivi, suosjećajni i umirujući
- Pokažite interes i razumijevanje osobi iako je u zabludi, nemojte je pokušavati razuvjeriti ili se raspravljati
- Dajte osobi do znanja da ste tu kako bi ste joj pružili pomoć

- Odnosite se prema osobi s poštovanjem, ne pokazujte uzrujanost, ne povisujte ton i nemojte osuđivati osobu
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima i važnim informacijama o zdravstvenom stanju i potrebama
- Osigurajte mirno i sigurno mjesto za čekanje tijekom evakuacije, ako je moguće, kako bi se smanjili negativni podražaji. To uključuje i pružanje mogućnosti za smirenje, nošenje omiljenih predmeta ili osiguranje privatnog prostora ako je potrebno

Postupanje prema osobama s autizmom

- Pozdravite osobu, predstavite joj se i rukujte se s njom ukoliko osoba to prihvati
- Procijenite da li vas osoba razumije, može li verbalno komunicirati, treba li joj više vremena i može li govoriti
- Komunicirajte s osobom na jednostavan način koristeći izravne rečenice ili dodatne neverbalne vizualne oblike komunikacije, kao što su geste, slike, demonstracije ili upotrijebite njihovo sredstvo komunikacije
- Izbjegavajte apstraktan jezik, nepotrebne metafore ili prenesene izraze i koristite pojednostavljene formulacije
- Opišite kriznu situaciju u kojoj se osoba nalazi i ukratko postupke koji slijede dajući jasne upute
- Provjerite je li osoba razumjela to što ste govorili
- Budite spremni ponoviti istu informaciju više puta na različite načine
- Omogućite osobi dovoljno vremena da obradi informacije
- Budite smireni, strpljivi, suosjećajni i umirujući
- Dajte osobi do znanja da je pažljivo slušate i razumijete
- Izbjegavajte senzorne preopterećenosti jer osobe s autizmom mogu biti osjetljive na svjetlost, zvuk, mirise ili dodire. Nastojte smanjiti senzornu stimulaciju ukoliko je potrebno
- Imajte na umu da osobe s poremećajem iz spektra autizma mogu imati neprimjerene reakcije (smijanje, bježanje, vikanje i sl.), uporno ponavljati iste rečenice, mogu biti autoagresivne i agresivne, imati visok prag boli te biti preosjetljivi na dodire
- Obratite pažnju da se najčešće osoba neće odazvati na svoje ime. Probajte je dozvati pljeskanjem ili drugim zvukovnim podražajima
- Ne ostavljajte osobu samu ako ne može razumjeti i ne komunicirati
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima i opremom te potrebna senzorička pomagala
- Osigurajte mirno i sigurno mjesto za čekanje tijekom evakuacije, ako je moguće, kako bi se smanjili negativni podražaji. To uključuje i pružanje mogućnosti za smirenje, nošenje omiljenih predmeta ili osiguranje privatnog prostora ako je potrebno

Krizne situacije su onaj trenutak kada kao zajednica možemo pokazati svoju humanost i solidarnost. Pružimo podršku onima kojima je najpotrebnija, gradeći društvo koje je osjetljivo na potrebe svih svojih članova.

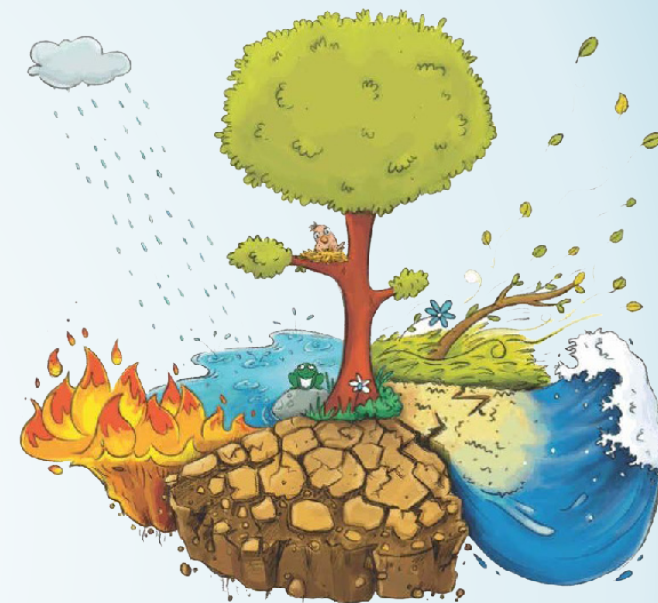
Ujedinjeni, možemo pružiti sigurnost i podršku osobama s invaliditetom tijekom najizazovnijih trenutaka.



ZAJEDNICA SAVEZA OSOBA S
INVALIDITETOM HRVATSKE



UP.04.2.1.11.0148 IzaZOVI u krizi



INKLUZIVNO DJELOVANJE U KRIZNIM SITUACIJAMA

Svi za sve!



Europa
"Zajedno do boljeg"



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.
Projekt je sufinancirao Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske.

Osobe s invaliditetom posebno su ranjive tijekom kriznih situacija, neovisno o tome jesu li uzrokovane prirodnim katastrofama, sukobima ili drugim izazovima. Za učinkovito pružanje podrške osobama s invaliditetom u kriznim situacijama potrebno je znati kako prema njima postupati.

Postupanje prema osobama s tjelesnim oštećenjem

- Pozdravite osobu i predstavite joj se
- Rukujte se s osobom, a ukoliko procijenite da ne može podići ruku dotaknite njezinu ruku
- Čučnite ili sjednite ako osoba koristi invalidska kolica kako bi vam pogledi bili u istoj razini
- Komunicirajte s osobom na uobičajen i jednostavan način
- Tražite osobu da ponovi ako je niste razumjeli ili da to napiše
- Saslušajte osobu koja ima govornih teškoća da završi misao
- Provjerite s osobom može li se kretati sama ili mora koristiti pomagalo
- Pitajte osobu na koji način postupati s pomagalom
- Dogovorite s osobom način premještanja
- Provjerite osjeća li se osoba ugodno i sigurno prilikom promjene položaja tijela ili mjesta
- Osigurajte prisutnost osobe koja može pružiti podršku tijekom i nakon evakuacije
- obraćajte se uvijek osobi, a ne osobi u pratnji
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima i opremom te potrebna pomagala i uređaje
- Omogućite osobi koja ovisi o uređajima bez kojih ne može funkcionirati da ih koristi tijekom i nakon postupka evakuacije
- Procijenite udaljenost, vremenske uvjete i fizičke prepreke kako bi osigurali potrebnu podršku i opremu
- Budite oprezni prilikom kretanja s osobom u invalidskim kolicima kada se krećete šljunčanim ili neravnim stazama – vožnju obavljajte samo na velikim kotačima
- Osigurajte prilagođeni prijevoz osobi u invalidskim kolicima, a ako takvo vozilo nije na raspolaganju omogućite pomoć drugih osoba radi sigurnog prijevoza

Postupanje prema osobama s oštećenjem vida

- Pozdravite osobu, predstavite joj se i pružite joj ruku za pozdrav laganim dodiranjem njezine ruke
- Obavijestite osobu uvijek kad je želite dodirnuti da ćete to učiniti

- Opišite kriznu situaciju u kojoj se osoba nalazi i ukratko postupke koji slijede dajući jasne upute
- Objašnjavajte osobi sve što radite i opišite što planirate
- Komunicirajte s osobom verbalno, koristeći kratke i jasne poruke bez objašnjenja „tamo“, „ispred“ i sl.
- Izbjegavajte neverbalnu komunikaciju
- Nemojte govoriti preglasno jer slijepa osoba čuje
- obraćajte se uvijek osobi, a ne osobi u pratnji
- Budite licem okrenuti prema osobi kada joj se obraćate i gledajte osobu u oči dok razgovarate
- Pitajte osobu kako joj možete pomoći i pažljivo je saslušajte te postupite po uputi
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima i uređajima, bijeli štapić i ukoliko ima povedite psa vodiča
- Provjerite s osobom može li se kretati sama ili joj je potrebna pratnja
- Vodite osobu prema uputi da stanete pokraj njezine slobodne ruke kako bi vas mogla uhvatiti iznad lakta te je upozorite na prepreke prilikom kretanja
- Postavite svoju ruku iza leđa da vas osoba može pratiti prilikom kretanja kroz uske prolaze
- Nemojte osobu gurati ispred sebe ili vući u određenom smjeru
- Prilagodite brzinu kretanja i hodajte korak ispred osobe
- Najavite osobi kada odlazite

Postupanje prema osobama s oštećenjem sluha

- Započnite komunikaciju skretanjem pozornosti mahanjem rukom ili dodiranjem ramena gluhe osobe
- Pozdravite osobu, predstavite joj se i rukujte se
- Provjerite kako s osobom možete komunicirati – znakovnim jezikom, korištenjem jednoručne ili dvoručne abecede, čitanjem s usana, pisanjem na papiru, porukom na mobitelu i sl.
- Koristite neverbalnu komunikaciju poput klimanja i odmahivanja glavom, pokazivanja rukom
- Opišite kriznu situaciju u kojoj se osoba nalazi i ukratko postupke koji slijede dajući jasne upute
- Provjerite je li osoba razumjela to što ste govorili
- Budite spremni ponoviti istu informaciju više puta na različite načine

- Nastojte smanjiti buku i osvijetliti prostoriju i pazite da vam lice bude dobro osvijetljeno
- Osvijetlite lice baterijom ili mobitelom u slučaju nestanka struje
- obraćajte se osobi dok razgovarate, a ne prevoditelju, i gledajte osobu u oči
- Zadržite kontakt očima s gluhom osobom, unatoč tomu što on gleda svog prevoditelja
- Govorite polagano književnim jezikom, koristite kratke i razgovijetne rečenice i ne vičite
- Izbjegavajte apstraktan jezik, nepotrebne metafore ili prenesene izraze i koristite pojednostavljene formulacije
- Nemojte govoriti dok hodate ili kada ste u pokretu
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima, potrebnim slušnim pomagalicama i uređajima te važnim informacijama o zdravstvenom stanju i potrebama
- Osigurajte prisutnost osobe koja može pružiti podršku tijekom i nakon evakuacije

Postupanje prema osobama s oštećenjem vida i sluha (gluhoslijepe osobe)

- Pozdravite osobu dodiranjem ruke ili ramena, predstavite joj se i rukujte se
- Komunicirajte preko prevoditelja za gluhoslijepe osobe
- Zadržite kontakt očima s osobom, unatoč tomu što ona gleda svog prevoditelja
- Nemojte koristiti neverbalnu komunikaciju poput klimanja i odmahivanja glavom te pokazivanja rukom
- Opišite kriznu situaciju u kojoj se osoba nalazi i ukratko postupke koji slijede dajući jasne upute
- Govorite polagano književnim jezikom, koristite kratke i razgovijetne rečenice
- Izbjegavajte apstraktan jezik, nepotrebne metafore ili prenesene izraze i koristite pojednostavljene formulacije
- Tražite informacije direktno od osobe, a ne od prevoditelja
- Ponesite torbu s neophodnim lijekovima, pomagalicama i važnim informacijama o zdravstvenom stanju i potrebama
- Osigurajte prisutnost osobe koja može pružiti podršku tijekom i nakon evakuacije

Više informacija o EU fondovima:
www.strukturnifondovi.hr i
www.esf.hr

Sadržaj letka isključiva je odgovornost Zajednice saveza osoba s invaliditetom Hrvatske - SOIH.