

Kako pristupiti slijepim i slabovidnim osobama

- Privucite pažnju osobe. Prvo progovorite i/ili nježno dotaknite njihovu ruku i predstavite se.
- Opišite opasnost. Pitajte treba li im pomoć (neka osoba objasni kakvu pomoć treba) ili pratnja.
- Ako slijepa osoba prihvati ponuđenu pomoć, stanemo pokraj njezine slobodne ruke da vas može uhvatiti odmah iznad lakta. Vodite osobu pružajući svoj lakat.
- Prilagodite brzinu kretanja ili hodanja slijepoj i slabovidnoj osobi. Hodajte korak ispred njih.
- Skrenite im pozornost na prepreke.
- Ako osoba ima psa vodiča za slijepce, treba ga povesti sa sobom da je vodi.
- Ako osoba koristi bijeli štap, treba ga ponijeti sa sobom.
- Govorite prirodno i izravno s pojedincem, ne preko treće osobe, nemojte vikati.
- Koristite kratke, jasne poruke.

- Zamijenite neodređene riječi, kao što su tu i tamo, opisom situacije (ravno naprijed je..., s vaše desne strane je...).
- Izbjegavajte kimanje glavom i druge neverbalne poruke.
- Provjerite je li osoba razumjela informacije.
- Unaprijed opišite radnje koje treba poduzeti, dajte jasne upute, savjete o najsigurnijim rutama ili smjerovima, procijenjenim udaljenostima (npr. dizala se ne mogu koristiti, ili ima krhotina).
- Skrenite im pozornost na prepreke.
- VAŽNO! Nikada nemojte slijepu osobu uhvatiti za ruku ili rame i gurati je ispred sebe. Isto tako nemojte primiti slijepu osobu za ruku i vući ju u željenom smjeru kretanja.

Kako pristupiti gluhim i nagluhim osobama

- Privucite pažnju osobe tako da stanete ispred nje ili mahnete rukom u njenom vidnom polju.
- Predstavite se i saznajte kako osoba komunicira (imaju li slušni aparat ili slušni implantat; koriste li znakovni jezik, čitanje s usana, pisanje na papiru ili telefonu).
- Smanjite buku i osvijetlite prostoriju.
- U slučaju nestanka struje, svjetiljka na baterije može pomoći. Važno je da osoba dobro vidi sugovornika, posebno usne i lice.
- Govorite jasno, polako i kratkim rečenicama. Ako osoba ne razumije što govorite, ponovite to ili recite na drugi način.
- Opišite situaciju ili opasnost. Pitajte treba li im pomoć.
- Unaprijed precizno opišite radnje koje treba poduzeti, dajući jasne upute.
- Provjerite razumije li osoba poruku.

- Budite empatični i strpljivi jer gluhe osobe doživljavaju snažnu emocionalnu reakciju na nepoznate situacije i stanja.
- Možete puno komunicirati pokazivanjem, klimanjem, odmahivanjem glavom i tako dalje. Možete koristiti svoj telefon ili uzeti komad papira i zapisati što želite reći. Također možete koristiti ručnu abecedu ili pisanje po dlanu.
- Ako vam tumač znakovnog jezika pomaže u komunikaciji, gledajte u osobu s kojom razgovarate, a ne u prevoditelja, jer je to najbolji način da vidite kako se osoba osjeća.
- Kada komunicirate s osobama koje su gluhe ili nagluhe, vodite računa o etičkim načelima i ravnopravnom statusu druge strane. Imajte poštovanja!

Kako pristupiti osobama s tjelesnim oštećenjima

- Privucite pažnju osobe. Stanite ispred nje ili mahnite rukom u njenom vidnom polju i predstavite se.
- Obraćajte se izravno osobi s invaliditetom, a ne osobi u pratnji.
- Dođite do očiju osobe (ako je osoba korisnik invalidskih kolica, stanite u razinu njenih očiju).
- Opišite situaciju ili opasnost. Pitajte treba li im pomoć i pitajte je kako joj možete pomoći.
- Slijedite sugestije koje Vam daje sama osoba s invaliditetom.
- Smanjite buku i osvijetlite prostoriju. Upozorite osobu s invaliditetom ukoliko će uskoro biti suočena sa jakim zvukom ili svjetlom.
- Govorite jasno, polako i kratkim rečenicama. Detaljno objasnite osobi korake spašavanja koji je čekaju, kako bi Vam se s povjerenjem mogla prepustiti.

- Prilikom organiziranja evakuacije treba provjeriti može li se osoba kretati sama, ili uz pomoć drugog pomagala kako bi mogli organizirati spašavanje.
- Najavite osobi s tjelesnim invaliditetom svoj sljedeći postupak, npr.: „Sada ćemo Vas prebaciti na nosila!“
- Najavite osobi s tjelesnim invaliditetom svaki svoj sljedeći postupak, dajući konkretne upute, npr. recite: „Pokušajte podignuti lijevu ruku!“, umjesto: „Samo se opustite!“
- Kada osoba s tjelesnim invaliditetom promijeni položaj tijela ili mjesto na kojem se nalazi, provjerite s njom osjeća li se sigurno u novonastaloj situaciji.
- Izbjegavajte dodirivati osobu više nego li je nužno za spašavanje.
- Ne dirajte pomagala (štake, štapove, invalidska kolica) osoba s invaliditetom prije nego što dobijete dopuštenje i upute za uporabu.
- Uvijek vodite računa o etičkim načelima i ravnopravnom statusu druge strane. Imajte poštovanja!

Kako pristupiti osobama s intelektualnim teškoćama

- Osobama s intelektualnim teškoćama može biti teško razumjeti događaje i snaći se u novim nepoznatim situacijama.
- Pridite osobi sprijeda kako bi vas mogla vidjeti (ako to situacija dopušta).
- Predstavite se i opišite im situaciju koja se dogodila ili opasnost u kojoj su se našli.
- Pitajte treba li im pomoć.
- Govorite kratko, jasno, jednostavnim rječnikom. Možda osoba s intelektualnim teškoćama ne govori ili joj treba vremena.
- Provjerite je li osoba shvatila što ste joj govorili. Ukoliko nije ponovite polako, na drugi način, pokušajte s konkretnim predmetima ili sličicama.
- Možete upotrijebiti i neverbalnu komunikaciju, kao pokazivanje rukama, ili kimanje glavom.

- Ne ostavljajte osobu s intelektualnim teškoćama samu ako ne komunicira i ne zna što joj je potrebno.
- Ukoliko je moguće potražite blisku osobu koja će vam pomoći da shvatite kako se osoba s intelektualnim teškoćama osjeća i koja razina podrške joj je potrebna. Ukoliko to nije moguće osigurajte joj trenutnu psihosocijalnu podršku i volontera koji će brinuti o njoj do trenutka kada će joj se osigurati smještaj.
- **VAŽNO!** Budite smireni i strpljivi!

Kako pristupiti osobama s poremećajem iz spektra autizma (PSA)

- Kada prilazite, nemojte inicirati dodirivanje (poput grljenja ili rukovanja) bez pristanka.
- Spustite se na razinu očiju osobe s kojom komunicirate.
- Kratko i jasno objasnite tko ste i zašto ste ovdje.
- Koristite jednostavne naloge i riječi, bez metafore, ironije, sarkazma ili figurativnog jezika.
- Izbjegavajte duge priče.
- Govorite normalnim tonom i nemojte vikati, osim u krajnjoj situaciji biti autoritativan i dati glasne naredbe.
- Kombinirajte verbalnu i fizičku podršku sa gestama, jer verbalno ne razumiju uvijek, ali prate ekspresiju lica/geste.
- Ukoliko koriste potpomognutu komunikaciju, upotrijebiti njihovo sredstvo komunikacije.
- Ukoliko osoba s PSA ima slušalice ili neka druga

senzorička pomagala za umirenje, dopustite da ih uzme sa sobom te da ih koristi.

- Budite strpljivi i smireni te dajte vremena za procesuiranje informacija.
- Duboki stisak ili zamatanje u deku može se inicirati u cilju smirenja ako se radi o hiposenzibilnoj osobi (koja traži podražaje).
- Ako je osoba hipersenzibilna (preosjetljiva) izbjegavati dodire, samo pokažite smjer kretanja.
- Obratite pažnju na eventualne ozljede jer osobe s PSA imaju visok prag boli.
- Mogu pokazivati neprimjerene reakcije, iako ih je strah mogu se neprimjereno smijati.
- Vikanje nije uvijek znak uznemirenosti.
- Budite spremni da će osoba koju ste „spasili“ bježati ili vikati te može iskazivati autoagresiju ili agresiju.
- Ako tražite izgubljenu osobu s PSA, najčešće se neće odazvati na svoje ime. Umjesto toga, probajte je dozvati pljeskanjem, ili glasnom muzikom (pjesma koju voli i sl.).
- **VAŽNO!** Nemojte osobu s autizmom ostaviti samu, pretpostavljajući da će čekati, ako ste joj rekli da čeka.

Kako pristupiti osobama s mentalnim poremećajem

- Priđite osobi sprijeda kako bi vas mogla vidjeti (ako to situacija dopušta).
- Predstavite se i ponudite pomoć. Dajte im do znanja da ste tu da im pomognete.
- Govorite polako i normalnim tonom. Ponašajte se smireno i samouvjereno. Ne pokazujte strah, podložnost ili pokornost.
- Neka vaša komunikacija bude jednostavna, jasna i kratka.
- Ako je osoba uznemirena, nemojte davati više naredbi - pitajte ili recite jednu po jednu stvar.
- Ako se radi o agresivnoj osobi, nikada nemojte izraziti neslaganje ili podići ton glasa, niti pokazati vlastite emocije: frustraciju, nelagodu, ljutnju. Nikako ne odgovarati na agresiju agresijom. Cilj je da se osoba smiri.
- Budite suosjećajni - pokažite da ste ih čuli i da vam je stalo do onoga što su vam rekli. Budite umirujući.

- Ako je osoba u zabludi, nemojte se s njom raspravljati niti je pokušavati "odgovoriti od toga". Ako pokažemo da ih razumijemo i prihvaćamo, razvit će povjerenje u nas.
- Pitajte ima li kakvih lijekova koje bi trebali ponijeti sa sobom.
- Pokušajte izbjeći prekidanje osobe koja bi mogla biti dezorijentirana ili puno govori - samo joj dajte do znanja da morate brzo djelovati.
- Zauzmite položaj tijela nagnut prema naprijed i uspostavite kontakt očima - to pokazuje interes i zabrinutost.
- Ne govorite osobi kako bi se trebala ili ne bi trebala osjećati. Nemojte odbacivati, banalizirati i podcjenjivati njihovo izražavanje emocija.
- VAŽNO! Nemojte ih ponižavati ili vikati. Nemojte osuđivati. Uvijek pokažite empatiju!

PRISTUP SLIJEPOJ OSOBI

1



2



3



4



5



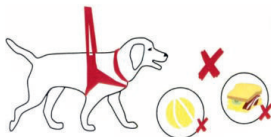
6



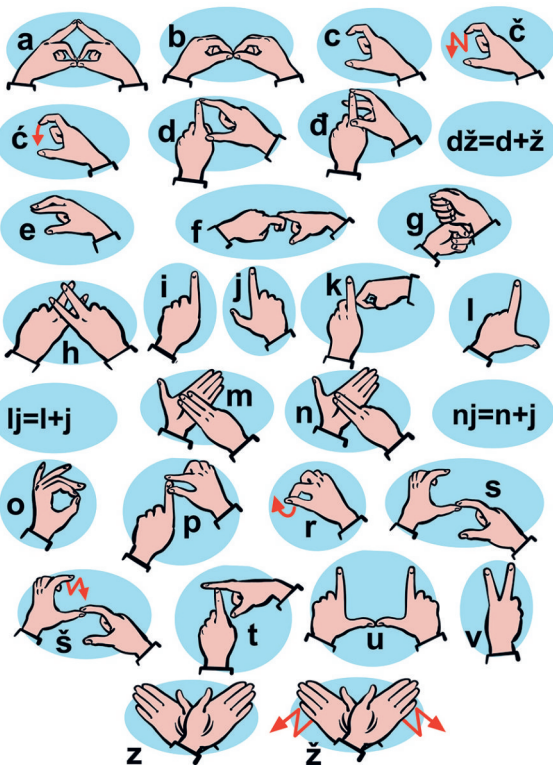
7



8



ABECEDA ZNAKOVNOG JEZIKA





Co-funded by
the European Union



Ravnateljstvo civilne zaštite

UPRAVA
REPUBLIKE
SLOVENIJE



ZA ZAŠČITO IN REŠEVANJE



Objavljuje: Ministarstvo unutarnjih poslova Republike Hrvatske, Ravnateljstvo civilne zaštite.
Ispis: Intermax d.o.o. Tiraža: 3000 kopija. Zagreb, 2023.

Ovaj tekst je napravljan unutar projekta Safe and Equal in EMERgencies (SEE ME)