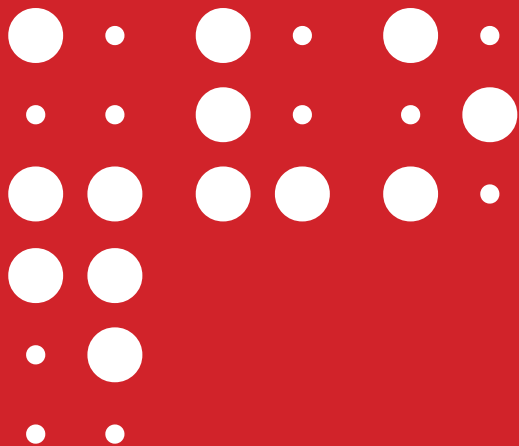


# Ljubljana za vse

Primeren pristop do vsakogar



Mestna občina  
Ljubljana



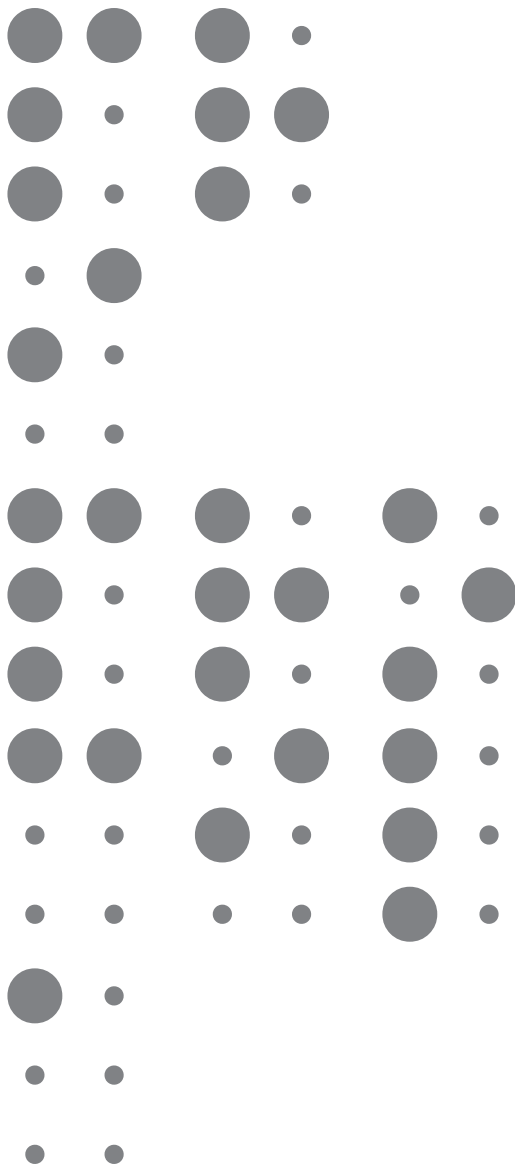
## Uvod

Odkar obstaja človeštvo, se ljudje razlikujemo po fizičnih, intelektualnih, socialnih, čustvenih, jezikovnih in številnih drugih značilnostih. Vsakdo izmed nas je edinstvena oseba, ki se skozi svoje življenje v mnogo čem razlikuje od ostalih, tudi glede na telesne, senzorne in druge sposobnosti ali zmožnosti. Statistični podatki povedo, da živi danes v Evropi 15 do 20 odstotkov prebivalstva, ki zaradi slepote, slabovidnosti, gluhotе ali naglušnosti, telesnih poškodb ali drugih osebnih okoliščin, potrebuje tehnične in druge pripomočke, prilagojeno okolje ali pomoč druge osebe. **Ne poznamo ključa, ki bi določal, kdo bo med tistimi, ki jih izguba določenih sposobnosti doleti ob rojstvu ali nato kasneje, zaradi bolezni, nesreč, vojn, starosti in iz drugih razlogov.** Demografske spremembe v zahodni družbi, kjer se naglo povečuje število starejših, nakazujejo, da se obseg potreb prebivalstva po pomoči v vsakdanjem življenju nesporno še povečujeval. Vsak posameznik oziroma posameznica išče sebi primerne rešitve in načine učinkovitega spoprijemanja s posledicami, ki jih taka osebna okoliščina prinaša. Pri tem naletijo njegova oziroma njena prizadevanja na vrsto ovir. Nekatere so vidne, kot na primer arhitekturne ovire, druge so manj opazne, a zato nič manj težavne. Sem sodijo na primer pomanjkanje ustreznih tehničnih pripomočkov, prevozov, prilagoditev ali osebne asistence. V zadnjo skupino sodi odnos drugih in širše skupnosti do njegove oziroma njene osebne okoliščine, ki se odraža skozi stereotipne predstave in predsodke o tem, kaj kdo zmore in česa ne. **Nesporno dejstvo je, da smo si po svojih psihofizičnih zmožnostih različni.** In ne le ljudje med seboj, razlike v zmožnostih lahko opazamo tudi na lastni življenjski poti oziroma v različnih obdobjih življenja. Kljub temu velja splošno razširjeno prepričanje, da je oseba, ki ima govorno posebnost, ne vidi, slabše sliši, se težko giblje ali pa

ima kakšno drugačno osebno okoliščino, nezmožna ali nesposobna skrbeti zase in prevzemati odgovornost za svoje odločitve. O tem, kaj potrebuje, kaj zmore in kaj je zanjo dobro, pogosto še vedno odločajo drugi. Posledice vsega naštetega se odražajo v njenih zmanjšanih življenjskih možnostih in priložnostih ter jo ločujejo od soljudi. Da bi se ne izpostavljala in ponovno doživela izključevanja, si na primer ne upa povedati, da ni dobro razumela navodila. To raje prikrije, prikima, češ vem, kaj ste mi povedali in nato išče pomoč pri ljudeh, ki jim zaupa. Stereotipne predstave in predsodki ustvarjajo največje ovire in za njihovo premagovanje posamezniki in posameznice porabijo ogromno svoje moči. K odpravi stereotipnih predstav in predsodkov lahko prispeva vsak od nas in sicer z njihovim prepoznavanjem in spreminjanjem. Razmišljanje o svojem vedenju je lahko priložnost, da se naučimo slišati in poslušati soljudi ter skupaj z njimi iskati življenjsko harmonijo. **Kadar izhajamo iz predpostavke, da so razlike med ljudmi nekaj normalnega in običajnega, da različnost bogati, ustvarjamo okolje, ki vključuje - omogoča vsem možnost sodelovati, delati, živeti skupaj z ljudmi, ki si jih izberemo, se odločati za svoje izbire in zanje prevzemati odgovornost.** Za naše boljše skupno javno življenje je zato nadvse pomembno zavedanje, da so za doseganje teh ciljev včasih potrebne prilagoditve, pripomočki in pomoč različnih služb, programov, ukrepov, predvsem pa ustrezen odnos do drugačnosti. V naši javnosti na vse to preredko opozarjamo. Če ima namreč država, v kateri živimo, zakonodajo, ki takšno vključevanje omogoča in zanj zagotavlja pogoje, se zavedamo, da je v njej poskrbljeno tudi za nas. Zato tej državi zaupamo in v njej radi živimo, taka država je varna država. Vendar zgolj dobro napisani zakoni in predpisi ter njihovo korektno izvajanje pri vključevanju vseh niso dovolj. V družbi namreč nič ne more nadomestiti dobrih medčloveških odnosov. Bodimo torej v svojem vsakdanjem delu in v stikih z ljudmi pozorni na to. Članice in člani Sveta za odpravljanje

arhitekturnih in komunikacijskih ovir Mestne občine Ljubljana s pričujočo brošuro nagovarjamo vse, ki želite prevzeti del družbene odgovornosti za naše boljše sobivanje v skupnosti. Sporočilo, ki ga prinaša brošura, govori o tem, kaj in kako lahko k boljšemu sobivanju prispeva prav vsak izmed nas. Z besedilom brošure smo osvetlili izkušnje družbenih skupin z oviranostmi, ki jih sami predstavljamo in sicer so to slepe in slabovidne osebe, gluhe in naglušne osebe, osebe z gluhoslepoto ter osebe s težavami pri gibanju. Iz svojih izkušenj smo oblikovali napotke za ravnanje pri sporazumevanju v konkretnih življenjskih situacijah ter za boljšo dostopnost prostorov in javnih dobrin. **V brošuri boste našli vrsto nasvetov, kako pristopiti k sočloveku in se ustrezno »naravnati« na njegovo osebno okoliščino, ki je lahko ta, da je oseba slepa, naglušna ali oboje, pri gibanju potrebuje pripomočke, živi s stalno osebno asistenco ali pa morda razumeva svet okoli sebe s spremstvom druge osebe.** Nekateri nasveti v tej brošuri, veljajo za pristop k osebi s prav določenimi posebnostmi v sporazumevanju. Velika večina preostalih napotkov in priporočil govori o kulturi in spoštljivosti v odnosih med ljudmi nasploh. **Ravno razmerje med obojim pove, da gre pri pristopu k sočloveku najprej in predvsem za spoštljivost, zavzetost in človečnost.** Navodila o ravnanju smo prispevali ljudje, ki se z različnimi ovirami v svojem okolju srečujemo in spoprijemamo vsakodnevno, zato jih kaže jemati resno in z zavzetostjo. Verjamemo, da boste med njimi odkrili kakšno preprosto resnico, ki se je morda še niste zavedali. In če bo le katera od njih postala tudi del vašega načina razmišljanja, predvsem pa tudi vsakdanjega obnašanja, bo naša družba lahko postala boljša in bolj podobna tistim, s katerimi se zelo radi primerjamo in bi se jim radi čim bolj približali.

**Svet za odpravljanje arhitekturnih  
in komunikacijskih ovir  
Mestne občine Ljubljana**



## Splošna priporočila

V odnosu do ljudi z različnimi oblikami oviranosti je ključnega pomena vaše osveščeno ravnanje. Znebite se zadreg, ne pomilujte in ne ugibajte, kaj oseba potrebuje!

### Spoštljiv pristop in uspešno sporazumevanje

- Če vas nekdo prosi za pomoč, vselej upoštevajte njegova oziroma njena navodila.
- Če želite pomagati, ponudite pomoč tako, da osebo vprašate ali jo potrebuje. Ne bodite razočarani, če bo vaša ponudba odklonjena. To ne pomeni, da oseba vas ali vaše pomoči noče sprejeti, temveč zgolj to, da pomoči v tistem trenutku ne potrebuje.
- Bodite odprti za predloge in pripravljeni zagotoviti prilagoditve, ki jih oseba potrebuje za premagovanje ovir.
- Ne ugibajte, kaj nekdo zmore in česa ne.
- Oseb z oviranostmi ni primerno pomilovati. Neprimerne so pripombe: »slepi ste, oh, to je grozno«, »najbolj grozno je, da ne moreš več hoditi«, ipd.
- Pri srečanju osebe, ki jo spremlja pes vodič ali pes pomočnik<sup>1</sup> nagovorimo skrbnika oziroma skrbnico in ne psa. Za svoje delo mora biti pes zbran, zato ga ne božamo, ogovarjamo, kličemo ali hranimo. Navodila mu daje lahko samo skrbnik oziroma skrbnica.

<sup>1</sup> Podpore in pomoči ne nudimo le ljudje, osebam z oviranostmi jo zelo pogosto nudijo tudi živali. Najpogosteje so to izurjeni psi – to so psi vodiči in psi pomočniki, ki so izšolani delovni psi za pomoč slepi osebi pri orientaciji (pes vodič) ali osebi, ki uporablja invalidski voziček za odpiranje vrat, pobiranje ali prinašanje predmetov in podobne naloge (pes pomočnik). Pse vodiče in pse pomočnike spoznamo po oprsnicah. Po Zakonu o zaščiti živali (13. člen) imajo ti, skupaj s svojim skrbnikom oziroma skrbnico, vstop na vsa javna mesta in v sredstva javnega prevoza, za kar jim ni treba nositi nagobčnika.

- Upoštevajte, da imajo slepi, slabovidni, gluhi, naglušni, ljudje na invalidskih vozičkih, ljudje s težavami v duševnem razvoju, ljudje s težavami pri gibanju ipd., lahko težave z izpolnjevanjem raznovrstnih obrazcev in da je zanje pot od okenca do okenca, od pisarne do pisarne, ali celo od poslopja do poslopja lahko zelo obremenjujoča.
- Pri zagotavljanju svojih storitev ali blaga ponudite strankam različne možnosti komunikacije – osebno, preko telefona, SMS sporočil, elektronske pošte.
- Zagotovite redno zbiranje povratnih informacij strank o svojih storitvah.

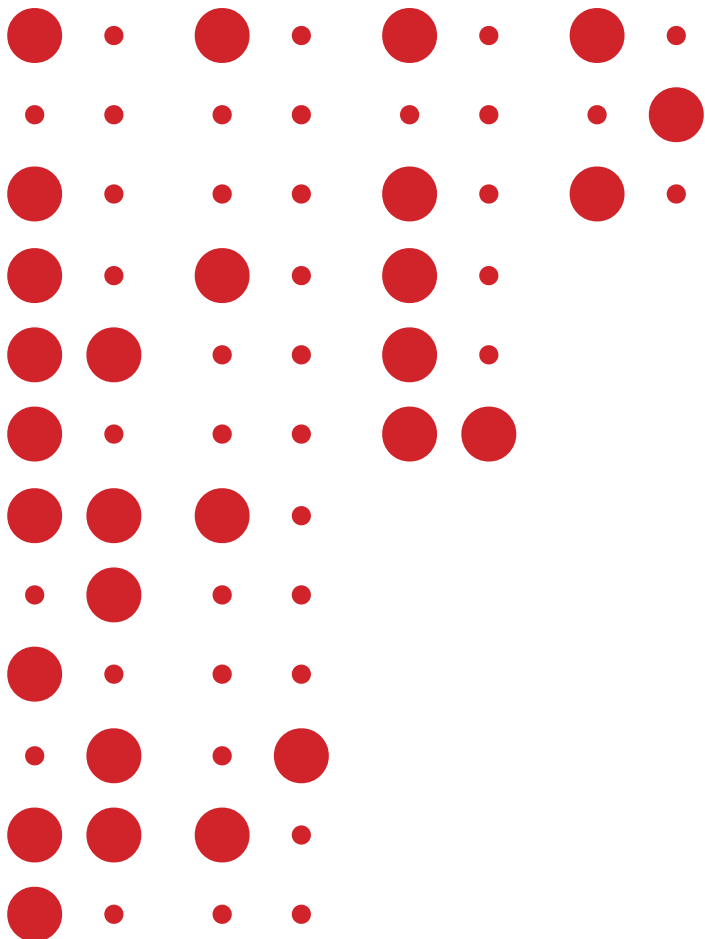
### **Spoštovanje zasebnosti in individualnosti**

- Če ima oseba spremstvo (starši, partner, prijatelj, osebni asistent, tolmač...), se z vprašanji obrnite nanjo, ne na spremljevalca oziroma spremljevalko. V primeru, ko govorite s spremljevalcem oziroma spremljevalko, se nikoli ne pogovarjajte, kot da osebe ni zraven (to pomeni o *njem/njej*). Tudi če oseba z vami ne more vzpostaviti očesnega stika, bodite obrnjeni k njej, kadar govorite z njo.
- Oviranost pri odrasli osebi (na primer, da ima oseba težave pri gibanju) ni razlog, da jo lahko tikate, če je v primeru, da te oviranosti ne bi imela, ne bi tikali.
- Pri sporazumevanju z odraslo osebo z oviranostmi ni primerno uporabljati pomanjševalnic (to je načina sporazumevanja, ki ga običajno uporabljamo pri majhnih otrocih).
- Ne hvalite pretirano osebe z oviranostjo za opravljanje vsakodnevnih življenjskih opravil. Na primer slepe osebe, ki je sama prišla na neko mesto, kamor tudi običajno pride sama, za to ni primerno pretirano hvaliti.
- Bodite uvidevni in potrpežljivi, saj mnogi potrebujejo nekoliko več časa za določeno opravilo.

- Pri poslovanju v postopkih pred uradnimi organi in v drugih primerih, ko je potrebna zagotovitev zasebnosti, pazite, da boste le-to zagotovili vsem vašim strankam. Oviranost vaših strank ni razlog, da jim zasebnosti ne bi zagotovili.
- Upoštevajte zasebnost ljudi, ne naslanjajte se na invalidske vozičke, ne premikajte opornih in orientacijskih palic.

### **Vsem dostopen prostor in ponudba**

- Pri vožnji z javnimi prevoznimi sredstvi ponudite sedež oziroma, če je oseba na invalidskem vozičku, se odmaknite z mesta, ki je namenjeno ustavitvi vozička.
- Bodite pripravljeni pomagati pri vstopu oziroma izstopu iz javnega prevoznega sredstva.
- Ne parkirajte avtomobila na mestih rezerviranih za invalide ali na pločnikih.
- Redno preverjajte, ali brezhibno delujejo vse naprave, ki omogočajo polni dostop do vaših storitev (velja predvsem za pripomočke za gluhe in naglušne osebe, za prilagojene sanitarije in dvigala).
- V primeru, da vaša storitev ni v celoti dostopna osebam z oviranostmi (na primer omejen dostop do prostorov na invalidskem vozičku), je primerno, v sorazmerju z morebitno zmanjšano dostopnostjo, osebi ponuditi popust.



## Priporočila za ravnanje

Uspešno sporazumevanje predstavlja nujni pogoj za dobro opravljeno delo, predvsem pa ustvarja zadovoljujoče in strpne medsebojne odnose in dobro počutje vseh vpletenih. Mnoge od naših potreb v komunikaciji so si sicer podobne, vendar pa določene oblike oviranosti prinašajo tudi nekaj posebnosti in pogojev, ki morajo biti izpolnjeni, da naj bi komunikacija stekla. Na vse te vas, razvrščene po posameznih vrstah oviranosti, želimo spomniti v nadaljevanju.

### Gibalne oviranosti

#### Ali ste vedeli?

Nekatere osebe imajo težave pri gibanju, z ravnotežjem ali s koordinacijo, njihovo gibanje je zelo upočasnjeno, pri tem potrebujejo pomoč drugih oziroma pri hoji uporabljajo razne pripomočke: palice, hodulje, invalidski voziček. Glavne ovire, s katerimi se soočajo te osebe, so fizične ovire v grajenem okolju (arhitekturne ovire). V določenih primerih ni mogoče takoj opaziti, da ima oseba težave z gibanjem, na primer, ko se oseba v restavraciji iz invalidskega vozička presede na stol.

#### Spoštljiv pristop in uspešno sporazumevanje

- Med pogovorom je primerno, da osebi gledate v oči, zato temu prilagodite tudi pogovor z uporabnikom oziroma uporabnico invalidskega vozička. Če je pogovor daljši je primerno, da pri tem sedite.
- Ne izogibajte se rokovanju z osebo, ki ima umetno ali amputirano roko. Rokujte se z levo roko ali z dotikom oziroma tako kot lahko ocenite, da to najbolj odgovarja osebi. Z osebo, ki ima oslABLJENE roke, se rokujte nežno oziroma z občutkom in pri tem pazite, da se ne dotaknete stikal na električnem vozičku.

## Vsem dostopen prostor in ponudba

- Zagotovite, da bo vstop v zgradbo, kjer delate čim bolj položen in brez nivojskih prehodov (na primer s klančino). Če je takšna prilagoditev neizvedljiva, na pročelju zgradbe zagotovite jasno označen zvonec, dostopen in dosegljiv z invalidskega vozička.
- Vhodna vrata v objekt naj ne predstavljajo dodatne ovire. Vrata naj bodo lahka, dobro je, če jih je mogoče odpirati v obe smeri, ustrezna so tudi vrata z avtomatskim odpiranjem in zapiranjem (pri tem naj bo čas odpiranja in zapiranja dovolj dolg za varen vstop oziroma izstop oseb, ki se počasneje gibljejo). Če ne gre drugače, je ena od rešitev tudi ta, da so (v času vašega obratovanja) vrata stalno odprta ali pa strankam pri vstopanju, če to potrebujejo, zagotovite pomoč. Za vstop v manjše prostore (na primer v sanitarije, kabine, ipd.) naj se vrata odpirajo navzven, sicer jih, ko v prostor vstopi uporabnik oziroma uporabnica invalidskega vozička ali hodulje, ni mogoče zapreti. V takšnih primerih so pogosto primerna drsna vrata.
- Zagotovite, da bodo kljuke na vratih nameščene v višini, dosegljivi iz invalidskega vozička. Vrata s previsoko nameščenimi kljukami naj bodo vedno odprta, kar je skladno tudi s predpisi požarne varnosti.
- Zvonec pri vhodnih vratih in ostala stikala za javno uporabo (tudi v dvigalu) naj bodo nameščena dovolj nizko, da jih bo oseba na vozičku lahko uporabljala.
- Če poslušate v več nadstropjih zagotovite dvigalo, ki naj bo dovolj široko za invalidski voziček ali skuter na električni pogon.
- Zagotovite, da med vrati in v prostorih, kjer se zadržujejo stranke, ni fizičnih ovir, ki bi moteče vplivale na gibanje po prostoru.

- Zagotovite neoviran dostop do vaših proizvodov z invalidskim vozičkom. Pri tem pazite, da so ti dosegljivi iz sedečega položaja na vozičku, na voljo naj bo tudi dovolj prostora za obračanje vozička. Kadar to ni mogoče, zagotovite pomoč zaposlenih.
- Pri poslovanju *preko pulta* zagotovite višino pulta, primerno dosegljivo iz sedečega položaja. Če poslušate za visokimi pulti, imejte pri roki podlogo za pisanje, na kateri bo uporabnik oziroma uporabnica invalidskega vozička lahko na primer podpisala dokument.
- V objektih, kjer se ali bi se lahko osebe z oviranostmi zadrževale dlje časa, zagotovite prilagojene sanitarne prostore ali vsaj neoviran dostop (brez stopnic, s klančino) do standardnih sanitarij.
- Ob stopnicah namestite oprijemala.
- Zagotovite, da imate v bližini vedno na voljo vsaj en stol za stranke, ki bi prosile zanj ali bi v določenem trenutku nujno morale sedeti.
- Če ponujate sedišča, naj bodo ta primerno visoka, dobro je, da niso fiksno vezana v tla in da so opremljena z naslonjali za roke, ki nudijo dodatno oporo.

## Jecljanje

### Ali ste vedeli?

Jecljanje povzročajo zatiki v govoru, ki se pojavljajo zaradi krčev govornih organov. V primeru, ko se sogovornik začne posmehovati, ali jecljajoči govor celo oponašati, se krči okrepijo.

### Spoštljiv pristop in uspešno sporazumevanje

- Osebo, ki jeclja, pozorno poslušajte. Če je niste razumeli, jo prosite, da povedano ponovi. Ne pretvarjajte se, da ste razumeli.

- Osebam, ki jecljajo, ne posegajte v besedo. Ne ugibajte besed, ki jih skuša povedati in ne zaključujte njenih stavkov. Ne poskušajte govoriti v njenem imenu.
- Bodite potrpežljivi in počakajte, da oseba sama ubesedi svojo misel.
- Jecljanje ni povezano z naglušnostjo in ga ne bo omililo, če boste stavke izgovarjali glasneje, počasneje, razločnejše ali jih večkrat ponovili.
- Številni ljudje, ki jecljajo, uporabljajo različne govorne tehnike, s katerimi si lajšajo svoj govor. Naj vas to v pogovoru ne zmoti.

### **Spoštovanje zasebnosti in individualnosti**

- Zagotovite več časa za govorjenje in se izogibajte časovni stiski.
- Osebe, ki jeclja ne priganjajte, naj govori hitreje, niti je ne oštevajte, naj govori tekoče.
- Besed z negativnim prizvokom, kot je *jecljavec*, osebo razvrednotijo, zato jih ne uporabljajte. Namesto tega raje uporabljajte opisne izraze, kot na primer *oseba, ki jeclja*.
- Ozavestite nelagodje, ki ga morda občutite ob osebi, ki jeclja in ne dovolite, da negativno vpliva na vajino komunikacijo.

## **Gluhoslepota**

### **Ali ste vedeli?**

Osebe z gluhoslepoto so ljudje s sočasno izgubo različne stopnje sluha in vida. V to skupino štejemo slepe in gluhe osebe, slepe in naglušne osebe, gluhe in slabovidne osebe, slabovidne in naglušne osebe ter osebe s kombinacijo popolne slepote in gluhot. Način sporazumevanja z gluhoslepo osebo je odvisen od tega, kolikšna je stopnja izgube sluha in vida, katera od izgube je prevladujoča in katera

je nastopila prej ter katere načine sporazumevanja oseba uporablja. Osebe s sočasno okvaro vida in sluha se sporazumevajo z govorom, v znakovnem jeziku ali s katero od oblik taktilnega sporazumevanja (sporazumevanje preko dotika), odvisno od tega, kolikšna je stopnja izgube sluha in vida oziroma katera od izgube je prevladujoča. Gluhoslepi ljudje so ena najbolj izključenih družbenih skupin. Prepoznavni predmet gluhoslepih je rdeče-belo obarvana palica.

### **Spoštljiv pristop in uspešno sporazumevanje**

- Osebo z gluhoslepoto, h kateri pristopate prvič, mirno in prijazno ogovorite. Če se oseba ne bo odzvala, se ji približajte in jo primite za roko ali se dotaknite njene rame, da bo zaznala, da ste ob njej.
- Ko govorite, naj bo govor počasen, razločen in običajne jakosti. Glasneje govorite samo v primeru, če vas oseba za to prosi; z glasnim govorom ali celo z vpitjem boste osebo po nepotrebnem postavili v neprijeten položaj, hkrati pa, ravno obratno kot bi morda pričakovali, povzročili slabše razumevanje povedanega.
- Pri osebi, ki še lahko spremlja in razume govor je pomembno, da ste med tem, ko govorite obrnjeni neposredno k njej, da vas jasno vidi v obraz. Z branjem iz ustnic in spremljanjem mimike obraza oseba lažje spremlja pogovor.
- Če vidite, da oseba ne razume, kaj ji govorite, ji želeno, s kazalcem, z velikimi tiskanimi črkami, napišite na njeno dlan. Sporazumevate se lahko tudi v slovenskem znakovnem jeziku, če ga obvladate in je poznan tudi osebi, s katero ste v stiku.
- O načinu sporazumevanja se dogovorite z osebo samo.
- Informacije podajajte kratko in jedrnato.



## Vsem dostopen prostor in ponudba

- Pisne informacije pripravite v povečanem tisku, velikost 22 pt, s črnim tiskom na rumeni podlagi, z belim tiskom na rdeči podlagi ali v brajci.
- Za vodenje po prostoru, ponudite osebi, da se vas oprime za roko, komolec ali za ramo.
- Osebam z gluhoslepoto so v pomoč pripomočki za naglušne ter kontrastne talne oznake za lažjo orientacijo v prostoru.

## Gluhota in naglušnost

### Ali ste vedeli?

Gluhe in naglušne osebe so sluh izgubile oziroma ga izgubljajo postopoma ali pa v svetu tišine živijo že od rojstva. Zaradi številnih preprek pri vzpostavljanju komunikacije s soljudmi so gluhi in naglušni najpogosteje zaprti v svoj krog in izolirani od ostalega sveta. Govorica, v kateri se sporazumevajo se imenuje znakovni jezik sporazumevanje s *kretnjo*. Oseba, ki omogoča sporazumevanje gluhe osebe z znakovnim jezikom (s *kretanjem*) je tolmač, ki prevede govor v kretnjo in obratno. Zakon o uporabi slovenskega znakovnega jezika (Uradni list RS, št. 96/2002 z dne 14. 11. 2002) določa, da so državni organi, organi lokalne samouprave, izvajalci javnih pooblastil oziroma izvajalci javne službe dolžni zagotoviti gluhi osebi pravico do uporabe znakovnega jezika v vseh postopkih. Poleg tega ima gluha oseba pravico do 30 oziroma 100 ur (velja za gluhe dijake in študente) storitve tolmačenja na leto v drugih življenjskih okoliščinah.

### Spoštljiv pristop in uspešno sporazumevanje

- Kadar se sporazumevate z gluho osebo brez spremstva tolmača oziroma tolmačke, govorite počasneje in razločno.

- Pri sporazumevanju z naglušno osebo lahko govorite glasneje kot sicer, nikakor pa ne kričete, saj vas bo oseba tako le težje razumela.
- Ko govorite, bodite obrnjeni neposredno k osebi in stojte na svetlobi, da bo vaš obraz dobro viden.
- Če imate pri sporazumevanju težave, poskusite z nebesednimi načini sporazumevanja, npr. s pisanjem ali gestikuliranjem.
- Bližina mobilnega telefona lahko povzroči motnje v delovanju slušnega aparata (na primer piskanje aparata), zato telefon/-e v času, ko ste v stiku z osebo, ki ima slušni aparat, ugasnite ali odstranite na oddaljeno mesto.
- Omogočite gluhim in naglušnim osebam komuniciranje preko faksa, SMS sporočil, elektronske pošte ali drugih internetnih komunikacijskih kanalov (na primer sodobna socialna omrežja).

### Vsem dostopen prostor in ponudba

- Za lažje sporazumevanje razmislite o namestitvi pripomočka, ki osebam s slušnim aparatom omogoča, da zvoke slišijo bolj jasno (na primer indukcijska zanka<sup>1</sup>, ki je primerna za prizorišča, kjer potekajo ozvočene prireditve oziroma z FM sistemom<sup>2</sup>).
- Upoštevajte, da običajni zvočni požarni alarm ne doseže gluhih ali naglušnih oseb, učinkovit pa je na primer alarm z utripajočim svetlobnim signalom ali vibrirajoč požarni alarm.



- 1 Indukcijska zanka je žica, ki je v prostoru priključena na vir zvoka in omogoča uporabnikom slušnih aparatov, da jasno slišijo ozvočeno prireditve.
- 2 FM sistem se uporablja npr. pri predavanjih. Predavatelj ima oddajnik postavljen pred usti (npr. na mizi ali ga drži v roki) in v njega govori, preko oddajnika pa se zvok prenaša v sprejemnik, ki ima uporabnik slušnega aparata obešenega okoli vratu.

- Če imate nameščen kakršenkoli pripomoček za gluhe in naglušne osebe, jih obvestite, kje se nahaja, poskrbite da deluje brezhibno in tudi, da so vsi seznanjeni z načinom njegove uporabe.
- Upoštevajte, da se gluhe in naglušne osebe raje zadržujejo v mirnejših predelih prostorov (na primer glasba je za njih lahko zelo moteča).
- Povsod, kjer informiranje oziroma obveščanje javnosti/strank poteka preko neposrednega govora (osebno, nagovori, predstavitve in napotki preko ekranov), zagotovite tudi informacije v pisni obliki oziroma programske vsebine opremite s podnapisi.

## Slepota in slabovidnost

### Ali ste vedeli?

Slepota ali slabovidnost lahko nastopi ob rojstvu, je dedna ali pridobljena kot posledica nesreče, bolezni ali staranja. Slepí ljudje niso nujno povsem brez vida. Ne čudite se, če vam kdo reče, da je slep, pa se sorazmerno samostojno in varno giblje, ne prepozna pa obrazov ali ne vidi prebrati celo večjih napisov. Prav tako se lahko kdo sicer slabo orientira v prostoru ali na cesti, prebere pa lahko sorazmerno majhne napise (na primer cene izdelkov). Podobno velja tudi za slabovidne. Nekateri slepi uporabljajo belo palico.

### Spoštljiv pristop in uspešno sporazumevanje

- Ko pristopite k slepi ali slabovidni osebi, se ji predstavite z imenom in priimkom, po možnosti tudi s funkcijo, ki jo opravljate. Na kratko povejte, kje sta se z osebo že srečala oziroma od kod se poznata.
- Ko osebo nagovorite, se hkrati rahlo dotaknite njegove oziroma njene rame, ali pa jo, v kolikor vam je znano njeno ime, pokličite po imenu, da bo vedela, da govorite z njo.
- Pri rokovanju s slepo ali slabovidno osebo, ji vi sežite v roko.
- V pozdrav ne prikimavajte ali odkimavajte, temveč recite »dober dan«, »živijo«,...
- Zlato splošno pravilo naj bo, da slepega ali slabovidnega preprosto vprašate, kako mu lahko pomagate.
- Neobremenjeno uporabljajte besede, ki ste jih vajeni, kot so *videti*, *opazovati*, *slep*. Tudi slepi sami rečejo »brala sem članek«, »videl sem oviro«, čeprav tega ne storijo z vidom, pač pa s pomočjo ostalih čutil.
- Če nameravate zapustiti prostor ali se presesti, to slepi osebi povejte.
- Bodite pripravljeni na glas prebrati pisne informacije.
- Pisne informacije (o vaši storitvi, ponudbi, proizvodu, ipd.) pripravite v povečanem tisku in brajici. Priporočljiva je pisava Arial Bold (ki je brez *repkov*), velikost najmanj 22 pt, v močnem barvnem kontrastu in nikakor ne na svetlečem papirju.
- V pogovoru s slepo osebo bodite pripravljeni na podrobnejše opise in razlage, kar vam bo vzelo nekaj več časa kot sicer.
- Pri posredovanju informacij, dajanju napotkov, opisovanju storitev/proizvodov bodite natančni in nazorni. V primeru, ko govorite o točno določeni stvari ponudite osebi, da se je dotakne in jo otipa.
- Slepa ali slabovidna oseba se zna sama podpisati. Pri tem ji pomagajte tako, da ji v roko položite pisalo, kazalec druge roke pa ji položite na mesto, kamor naj se podpiše. Pazite na položaj papirja, da bo smer podpisa pravilna. Nekateri slepi za ta namen uporabljajo posebne šablone, ki jo preprosto nastavite na mesto, kamor naj se podpiše.

## Spoštovanje zasebnosti in individualnosti

- V okolju kjer dela/biva slepa oseba, ne premikajte predmetov oziroma pustite stvari na mestih, kjer ste jih dobili.
- Pri poslovanju z denarjem posredujte slepi ali slabovidni osebi jasne ustne informacije (povejte na primer, koliko znaša račun, koliko denarja ste prejeli, na glas preštejte vrnjeni denar) ter pri tem pazite, da ohranite diskretnost pred ostalimi, ki so morda v neposredni bližini (čakajoči v vrsti).

## Vsem dostopen prostor in ponudba

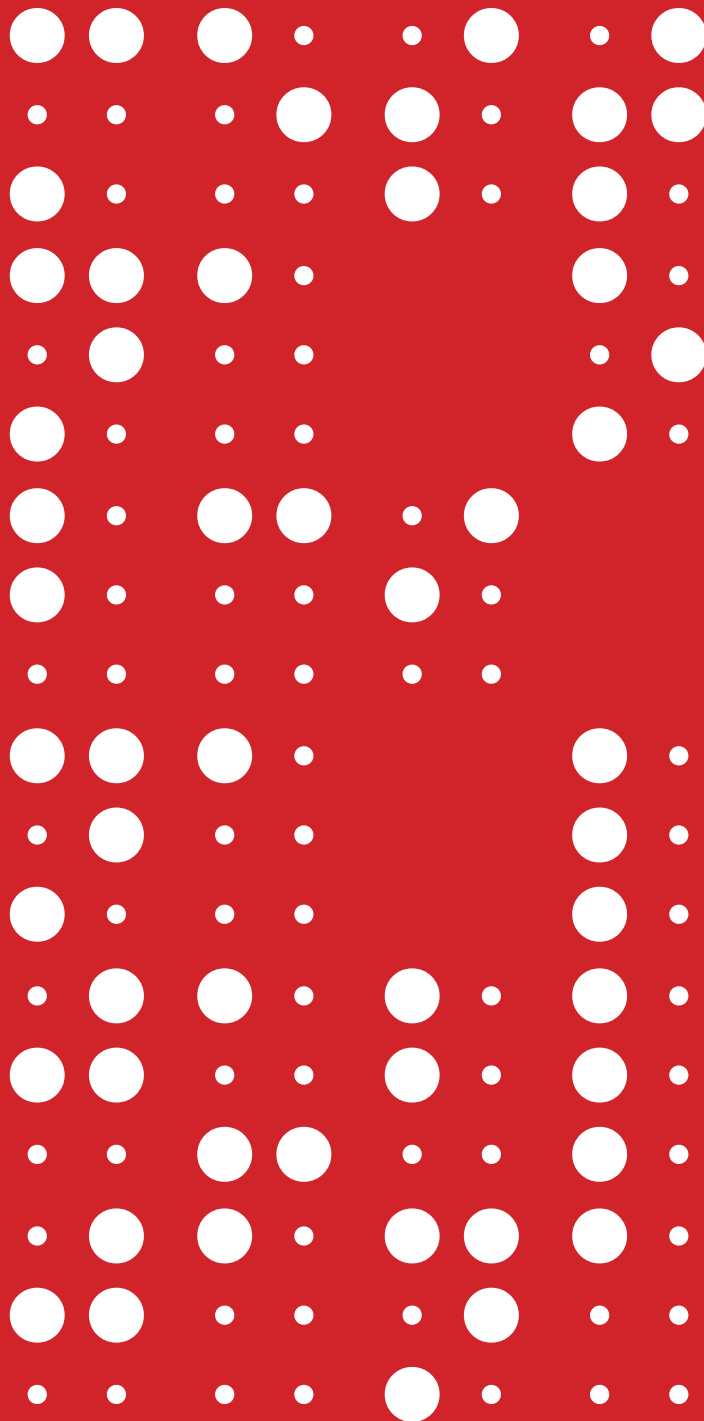
- Kadar osebo povabite, da sede, ne kažite smeri z roko in ne opisujte položaja z nedoločniki kot na primer »stol je tukaj«, pač pa primite osebo za njeno roko in jo položite na naslonjalo sedeža ter povejte, kje v prostoru se stol nahaja (na primer »stol je pred vami«, »stol je na vaši desni/levi«...). Oseba bo tako sama otipala položaj oziroma sedež in sedla.
- Če slepi osebi postrežete pijačo ali hrano, ji povejte, kam ste kaj odložili ali pa jo primite za roko in z njo z njo pokažite, kam ste kaj odložili. »Vaš kozarec stoji levo pred vami«, »skodelica je poleg vaše desne roke«, lahko se določenega predmeta tudi dotaknete, tako da ga slepa oseba najde po zvenu.
- Bodite pripravljeni pospremiti slepo ali slabovidno osebo, če vas za to zaprosi. Spoštujte in upoštevajte njena navodila, saj sama najbolje ve, kako ji lahko pomagata. Opišite slepi osebi, kam jo vodite in v katero smer se premikate, pri tem jo pravočasno opozorite na spremembe smeri ali nivoja (na primer stopnice).
- Najbolj običajen način vodenja je, da se vas oseba oprime za ponujen komolec. Na tak način je možna sorazmerno hitra hoja, brez tega, da bi prišlo do potiskanja ene ali druge osebe v ospredje ali njuno zaletavanje. Pomembna torej ni opora, ampak

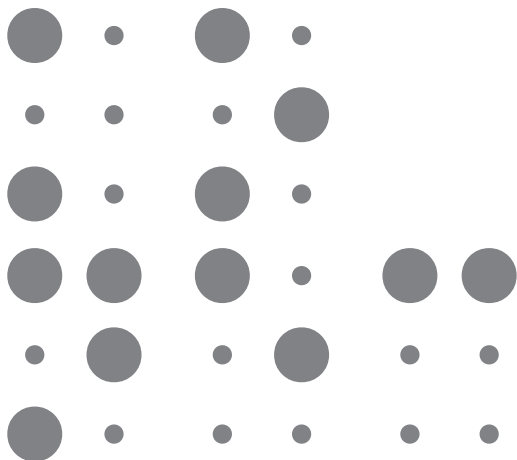
sporočila, ki jih oseba, ki vodi prek roke prenaša vodeni osebi.

- Prostore čim bolj osvetlite, na poti za gibanje pa odstranite morebitne fizične ovire, da bo ta prosto prehodna.
- Na vhodu v objekt oziroma stavbo zagotovite reliefni načrt objekta.
- Če je v zgradbi dvigalo, zagotovite, da bo opremljeno z oznakami v brajici ali z reliefnimi oznakami ter z govornim avtomatom za napovedovanje nadstropij in kontrastnimi vizualnimi oznakami.
- Vsaj glavni hodnik/-i naj bodo označeni s kontrastnimi vodilnimi linijami v smeri ostalih hodnikov, z opozorilnimi prečnimi kontrastnimi oznakami za spremembe nivoja, vratni podboji naj bodo v kontrastnih barvah.
- Oznake na vratih in hodnikih ter informacije na tablah naj bodo v višini oči, in sicer v večji reliefni pisavi ali v kontrastnih barvah ter v brajici.
- Zagotovite, da bo pogovor s slepo ali slabovidno osebo potekal brez fizičnih preprek, kot so stekla, okenca, ipd., saj neverbalna sporočila slepi ali slabovidni osebi niso v pomoč.
- Ključne dokumente oziroma pisne informacije (v gostinskem lokalu na primer jedilni list, v kulturni ustanovi na primer program prireditve) v nekaj izvodih zagotovite v povečani pisavi in brajici.
- Če imate lastno spletno stran zagotovite, da bo dostopna tudi slepim in slabovidnim osebam, skladno z uveljavljenimi standardi in priporočili (npr. standard w3C, več na <http://www.w3.org>



Izdajateljica: **Mestna občina Ljubljana,**  
**Oddelek za zdravje in socialno varstvo**  
Besedilo: **Svet za odpravljanje arhitekturnih in**  
**komunikacijskih ovir Mestne občine Ljubljana**  
Oblikovanje: **Studio Zadruga**  
Tisk: **Tiskarna Mljač**  
Naklada: 2000 izvodov





*Poznavanje sočloveka, njegovih potreb, navad in ovir s katerimi se srečuje, je ključ do lažje in boljše komunikacije v družbi, če pa slednjemu dodamo le še ščepec empatije, smo nedvomno na poti boljšega jutri. Upam, da vam je brošura predstavila marsikoga, s katerim si boste jutri bližje.*

Sašo Rink,  
predsednik Sveta za odpravljanje  
arhitekturnih in komunikacijskih ovir MOL  
in mestni svetnik MOL