



PRIRUČNIK ZA PRISTUPAČNU KOMUNIKACIJU

Autori:

Dušan Perić
Anita Govlja
Tamara Gačević

Dizajn i grafička obrada:

Dušan Perić

Naziv izdavača:

Caritas Srbije

Adresa izdavača:

Vojvode Stepe 78/lokal 5
11 000 Beograd
+381 11 4099561 / secretariat@caritas.rs
www.caritas.rs

Štampa:

Gama Studio d.o.o.
Ustanička 5, 11 000 Beograd

Tiraž: 1200

ISBN: 978-86-86945-20-4

Beograd, 2023. godina.

SADRŽAJ

- 2 UVOD
- 3 KOMUNIKACIJA SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM
- 4 OPŠTE SMERNICE
- 5 KOMUNIKACIJA SA OSOBAMA SA OŠTEĆENJEM SLUHA
- 5 KOMUNIKACIJA SA OSOBAMA SA OŠTEĆENJEM VIDA
- 6 KOMUNIKACIJA SA OSOBAMA SA TELESNIM INVALIDITETOM
- 6 KOMUNIKACIJA SA OSOBAMA SA INTELEKTUALNIM POTEŠKOĆAMA
- 7 IZRADA PRISTUPAČNIH MATERIJALA
- 7 IZRADA PISANIH MATERIJALA
- 8 IZGLED TEKSTA
- 9 SLIKE
- 10 PRISTUPAČAN PDF I DRUGI TEKSTUALNI DOKUMENTI
- 11 PRISTUPAČNE VEB-PREZENTACIJE
- 13 PRISTUPAČNOST NA DRUŠTVENIM MREŽAMA
- 15 PRISTUPAČNE PREZENTACIJE
- 16 SMERNICE ZA ORGANIZOVANJE PRISTUPAČNIH DOGAĐAJA
- 16 POZIV I PRIJAVA NA DOGAĐAJ
- 16 FIZIČKA PRISTUPAČNOST
- 17 KOMUNIKACIJA BEZ BARIJERA
- 18 BEZBEDNOST ZA SVE



Priručnik za pristupačnu komunikaciju

UVOD

Priručnik za pristupačnu komunikaciju nastao je u okviru projekta **ACTIVE** – Pristupačna komunikacija u cilju inkluzije ranjivih grupa na Zapadnom Balkanu (Accessible Communication Toward Inclusion of Vulnerable and Excluded persons on Western Balkans), u cilju podizanja svesti javnosti i ukazivanja na problem nedovoljne pristupačnosti, ali i predstavljanja mogućih rešenja, odnosno smernica za unapređenje pristupačnosti.

Projekat **ACTIVE** ima za cilj razvoj koncepta inkluzivne i pristupačne komunikacije na Zapadnom Balkanu (Albanija, Bosna i Hercegovina, Srbija, Crna Gora i Kosovo*). Projektni partneri pripadaju Caritas-ovoj mreži i saraduju na različitim projektima, dele zajedničke vrednosti i misiju. Projekat je podržan od strane Caritas-a Austrije i organizacije Renovabis iz Nemačke.

Osetljive grupe, kao što su osobe sa invaliditetom, starije osobe, osobe sa poteškoćama u učenju, suočavaju se sa brojnim izazovima kada je u pitanju pristupačnost. Zbog višestrukih barijera u okruženju, umanjene su im mogućnosti samostalnog obavljanja svakodnevnih aktivnosti, uključivanja u društvene tokove i ostvarivanja ličnih potencijala.

Priručnik sadrži korisne savete o komunikaciji sa osobama sa invaliditetom, uputstva za izradu pristupačnih materijala, te smernice za izradu pristupačnih veb-sajtova. Pored toga, u priručniku se mogu pronaći i neophodne smernice za organizovanje pristupačnih događaja.



KOMUNIKACIJA SA OSOBAMA SA INVALIDITETOM

Uvažavanje dostojanstva svake osobe i poštovanje ljudskih prava umnogome se oslikava kroz jezik koji koristimo. Važno je upotrebljavati nediskriminišuće termine, inkluzivan jezik i adekvatan rečnik.

Najbolja opcija je da pitate sagovornika koje reči ili terminologiju je poželjno koristiti.

Ako to nije moguće, preporučujemo upotrebu jezika koji osobu stavlja na prvo mesto, ispred invaliditeta ili poteškoće (*people-first* jezik). Takav jezik ne posmatra invaliditet kao definišuću karakteristiku, već kao jedan od nekoliko aspekata osobe. Na primer, treba koristiti izraz „osoba sa invaliditetom” umesto reči „invalid”. Ta preporuka se odnosi i na oslovljavanje ljudi sa različitim poteškoćama, za koje treba izbegavati medicinske etikete kako se ne bi jačali stereotipi o ljudima kao „pacijentima”.

Nekada se može desiti da osoba sa invaliditetom koristi politički nekorektan jezik, na primer da se predstavi kao invalid, ali to ne znači da ostali treba da koriste tu terminologiju.

Kada govorimo o osobama sa invaliditetom, preporuka nalaže da koristimo pozitivnu formulaciju u jeziku, kao i da izbegavamo pasivne i uvredljive reči, uvek imajući na umu poštovanje integriteta i dostojanstva osobe sa invaliditetom.

Opšte smernice

- Obraćajte se direktno osobi, a ne njenom pratiocu.
- Prilagodite kanale i sredstva komunikacije sagovorniku.
- Ukoliko niste sigurni šta da radite kada želite da pomognete osobi sa invaliditetom, treba da je pitate.
- Ako nudite pomoć, sačekajte da osoba prihvati, a zatim saslušajte šta Vam govori ili tražite uputstva.
- Ne treba da Vam bude neprijatno ako koristite uobičajene izraze, kao što su: „Vidimo se kasnije” ili „Čujemo se”.
- Kada se nađete u društvu osobe sa invaliditetom, treba da budete prirodni i neposredni, bez preterane ljubaznosti, sažaljenja ili ustručavanja.
- Izbegavanje ili ignorisanje osobe sa invaliditetom je oblik skrivene diskriminacije.



Kao i u komunikaciji sa osobama bez invaliditeta, ukoliko napravite grešku, izvinite se, ispravite grešku, naučite iz nje i nastavite dalje!



Komunikacija sa osobama sa oštećenjem sluha

U komunikaciji sa osobama koje imaju oštećenje sluha na početku razgovora saznajte koje načine komunikacije mogu i žele da koriste.

- Postavite se tamo gde Vas mogu videti kako biste privukli pažnju ili ih lagano dodirnite po ramenu.
- Zatvorite vrata i/ili prozor da biste eliminisali ili umanjili spoljnu buku i ometanje.
- Zauzmite takav položaj da imate maksimalno osvetljeno lice.
- Uvek gledajte direktno u lice osobe – ne okrećite glavu i ne pokrivajte usta.
- Govorite jasno, prirodno i polako procenjujući da li osoba može da čita sa usana.
- Govorite bez prenaplašavanja reči.
- Ne dižite glas, osim ako to posebno ne zatraže od vas. Govorite normalnim tonom, bez vikanja.
- Izostavite nepotrebne detalje – budite kratki.
- Po potrebi koristite olovku i papir za komunikaciju.
- Budite fleksibilni – ako osoba ne razume nešto što kažete, preformulišite to, umesto da ponavljate.

Komunikacija sa osobama sa oštećenjem vida

- Kada se pozdravljate sa osobom koja ima veći stepen oštećenja vida, uvek se predstavite, ne zaboravite da predstavite i druge koji su sa Vama.
- Kada razgovarate u grupi u kojoj se nalazi i slepa osoba, uvek imenujte osobu kojoj se obraćate.
- Uvek se okrenite licem prema osobi sa kojom razgovarate.
- Koristite svoju uobičajenu jačinu glasa – nemojte govoriti isuviše glasno.
- Obavestite osobu kada napuštate prostor i prekidate razgovor.
- Budite precizni sa bilo kojim verbalnim uputstvima.
- Ne pretpostavljajte da osoba ne vidi ništa – u redu je da pitate šta vidi.
- Ne treba da Vam bude neprijatno ako koristite izraze, kao što su: „Vidimo se kasnije” ili „Da li si video...”.
- Ne dirajte psa vodiča i ne pomerajte štap osobe sa invaliditetom bez dozvole.

Komunikacija sa osobama sa telesnim invaliditetom

- Uspostavite kontakt očima i razgovarajte direktno sa osobom sa telesnim invaliditetom.
- Kad je to moguće, sedite da razgovarate sa osobom koja koristi invalidska kolica tako da Vam oči budu u približno istom nivou.
- Kada se upoznajete sa osobom sa ograničenom pokretljivošću ruku ili koja koristi protezu za gornji ekstremitet, ne izbegavajte rukovanje. Možete se rukovati dodirom, levom rukom ili onako kako to najviše odgovara osobi sa invaliditetom.
- Kada dajete uputstva osobama sa telesnim invaliditetom, uzmite u obzir razdaljinu, vremenske uslove i fizičke prepreke, kao što su stepenice, ivičnjaci i strme površine.
- Ako osoba pored telesnog invaliditeta ima i oštećenje govora:
 - nemojte pretpostavljati da ne može razumeti Vaš govor;
 - budite strpljivi, ne pokušavajte da dovršite rečenice umesto njega/nje;
 - postavite pitanja koja zahtevaju samo kratke odgovore, zamolite ih da ponove ono što su rekli ako niste razumeli.

Komunikacija sa osobama sa intelektualnim poteškoćama

- Koristite jednostavne, direktne rečenice ili dopunske, vizuelne oblike komunikacije, kao što su gestovi, dijagrami ili pokazivanje.
- Koristite slike ili predmete za pojašnjavanje pojmova ili cele poruke.
- Izbegavajte žargon.
- Koristite konkretan jezik, izbegavajte apstraktne izraze.
- Kad god je to moguće, koristite reči u vezi sa onim što i Vi i sagovornik možete da vidite.
- Budite spremni da ponovite iste informacije više puta na različite načine.
- Koristite jasan i jednostavan jezik.

IZRADA PRISTUPAČNIH MATERIJALA

Pristupačni materijali su ključni za uspostavljanje ravnoteže između informisanja i uključivanje ranjivih grupa u društvo. Njihova važnost ogleda se u sposobnosti da omoguće pristup informacijama svim ljudima, bez obzira na njihove sposobnosti. Sve više, pristupačnost postaje sastavni deo svakog posla i života uopšte, doprinoseći etički ispravnom imidžu i privlačenju novih korisnika. Pristupačni materijali su ključni za inkluzivno društvo sa ravnopravnim pristupom informacijama.

Opšte smernice:

- Uvek imajte na umu kome su namenjeni materijali koje izrađujete.
- Izaberite najadekvatniji način za prenos informacija (štampani materijal, video-materijal ili slično).
- Smanjite potrebno predznanje za razumevanje informacija koje želite da osoba primi.
- Uključujte ciljnu grupu koliko je god moguće, da li u proces odabira tema, izradu materijala ili proveru razumljivosti.
- Sadržaje grupišite u smislene, povezane celine.
- U redu je da važne informacije ponovite.

Izrada pisanih materijala:

- Koristite lako razumljive i jednostavne reči.
- Izbegavajte strane i komplikovane reči.
- Komplikovane reči je neophodno dodatno objasniti.
- Ne koristite metafore.
- Ne koristite skraćenice, kao što su itd. npr. i slično.
- Brojeve pišite kao cifre, ne kao tekst, odnosno 1, 2 a ne jedan, dva.
- Ne koristite rimske brojeve.
- Datume pišite brojevima
15. 8. 2023. ✓
Nemojte pisati 15. avgust 2023. x
- Procenti (65%) i veliki brojevi (1.625,453) nisu lako razumljivi.
- Tabele i grafikoni mogu biti teško razumljivi.
- Ne koristite specijalne karaktere \$, #, & i slično.
- Obraćajte se direktno, koristite reči poput „ti” i „Vi”.

- Trudite se da koristite sadašnje vreme.
- Trudite se da pišete pozitivne i aktivne rečenice, umesto negativnih i pasivnih:
 - Nemoj otići pre kraja sastanka. ✗
Ostani do kraja sastanka. ✓
 - Torta će biti napravljena. ✗
Ja ću napraviti tortu. ✓
- Svaka rečenica počinje u novom redu.
- Jedna rečenica treba da predstavlja jednu ideju, jednu misao.
- Trudite se da rečenica stane u jedan red.
Ukoliko rečenica prelazi u dva reda, rečenicu prelomite tamo gde bi u toku čitanja bila smisljena pauza:
 - Sastojci koji su potrebni za pravljenje torte nalaze se u frižideru. ✗
 - Sastojci koji su potrebni za pravljenje torte nalaze se u frižideru. ✓
- Ne prelamajte reči u dva reda koristeći crticu „-“.
- Tekst treba da bude poravnat ulevo, obostrano poravnanje nije lako za čitanje.

Izgled teksta

- Koristite veličinu dokumenta A4 ili A5.
- Vodite računa o dužini dokumenta.
- Bolje više manjih dokumenata, nego jedan preobiman dokument.
- Vodite računa o kontrastu boja teksta i pozadine.
- Nikada ne koristite sliku niti šaru kao pozadinu.
- Uvek koristite font koji je lak za čitanje, na primer Arial, Verdana, Calibri ili Tahoma.
- Ne koristite fontove koji u nazivu imaju Serif.
Ti fontovi su teži za čitanje zbog obima slova.
Font koji se zove Century nije lako razumljiv.
Font koji se zove Times New Roman nije lako razumljiv.
- Takođe, fontovi u kojima su slova previše blizu ili su previše svetla nisu laki za čitanje.
Takvi su fontovi Gill ili Candara Light.
- Ne koristite *iskošena*, *italic* slova, niti podvlačenje (underline).

- Preporučena veličina slova je najmanje 14 pt.
- Dakle, preporučeni stil je Arial 14.
- Preporučeni prored je 1.5.
- Ne pišite sve velikim slovima.
Koristite mala i velika slova u skladu sa pravopisom jezika.
- Izbegavajte tekst u boji.
- Kada koristite lične zamenice, vodite računa da se zna na koga se odnose.
Ako niste sigurni da će biti jasno na koga se odnosi zamenica, koristite ime osobe.
- Ne koristite fusnote.
- Koristite taksativno nabrojanje po tačkama, umesto nabrojanja u istom redu.
- Ukoliko je moguće, naznačite brojeve stranica u formi „strana 3 od 10”.

Slike

- Slike olakšavaju razumevanje teksta i prikazuju o čemu se govori u tekstu.
- Slike mogu biti:
 - fotografije
 - crteži
 - simboli.
- Potrudite se da koristite isti stil ilustracije za ceo tekst.
- Koristite istu sliku kroz ceo dokument da objasnite isti pojam.
- Uvek birajte slike koje su jasne i dobro ilustruju tekst.

PRIMER: TEMA OSOBE SA OŠTEĆENIM VIDOM



Da li je dovoljno jasno da su na fotografijama osobe sa oštećenim vidom?

Pristupačan PDF i drugi tekstualni dokumenti

- **Koristite odgovarajuće programe i alate za kreiranje PDF-a.** Kada pravite PDF fajl, koristite programe koji podržavaju pristupačnost, kao što su Adobe Acrobat Pro, Microsoft Word sa opcijom za čuvanje kao PDF ili druge slične programe.
- **Struktura dokumenta:** Korišćenje naslova, podnaslova i oznaka za organizaciju i označavanje strukture dokumenta (Heading 1, 2, 3...). To pomaže osobama sa invaliditetom da se lakše „kreću” kroz dokument.
- **Tekstualni sadržaj:** Osigurajte da svi tekstualni sadržaji (tekst, tabele, itd.) budu otkucani tekstovi, a ne slike ili skenirani dokumenti. Tekstualni sadržaj može se pretraživati i čitati pomoću softvera za čitanje ekrana dok čitači ekrana ne mogu pročitati skenirana dokumenta i slike.
- **Alternativni tekst za slike:** Ako koristite slike ili grafike, obezbedite alternativni tekst (alt tekst), koji opisuje sadržaj slike. Alternativni tekst objašnjava korisnicima čitača ekrana šta se može videti na fotografijama.
- **Pristupačne tabele:** Ako koristite tabele, obezbedite odgovarajuće zaglavlje, opise ćelija i oznaku tabele kako bi se omogućila lakša navigacija i razumevanje.
- **Kontrast boja:** Osigurajte dobar kontrast između teksta i pozadine kako bi se olakšalo čitanje osobama sa oštećenjem vida.
- **Veza (*link*) na tekstualne reference:** Ako koristite hiperlinkove, obezbedite da naziv linka jasno opisuje odredište veze.
- **Tekstualnim putem objasnite** komplikovane grafikone, „pite” i druge grafike koje prenose određene statističke informacije.
- **Tagovanje i metapodaci:** Pravilno tagovanje dokumenta i dodavanje relevantnih metapodataka omogućava softverima za čitanje ekrana da bolje interpretiraju dokument.

PRISTUPAČNE VEB-PREZENTACIJE

Pristupačni internet servisi i veb-prezentacije doprinose inkluziji osoba sa invaliditetom u digitalnom svetu, pružajući im jednaku dostupnost informacijama, proizvodima i uslugama, kao i osobama bez invaliditeta, promovišući socijalnu jednakost.

Postoje međunarodni standardi za izradu pristupačnih veb-sajtova za osobe sa invaliditetom, a najčešće se koriste WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) standardi, koji su razvijeni od strane World Wide Web Consortium-a (W3C).

Koristite semantički HTML.

Semantički HTML je pristup pisanju HTML koda koji koristi oznake (tagove) na način koji jasno definiše značenje svakog elementa, olakšavajući razumevanje strukture sadržaja.

Obezbedite alternativni tekst za slike.

Koristite atribut „alt” da biste obezbedili alternativni tekst za slike. To pruža tekstualni opis slike korisnicima koji ne vide sliku.

Koristite oznaku P da biste razdvojili blokove teksta u pasuse.

To olakšava svim korisnicima da čitaju i razumeju sadržaj na Vašem veb-sajtu.

Koristite opisni tekst veze (*linka*) koji jasno saopštava odredište veze.

Izbegavajte korišćenje generičkog teksta veze, kao što je „kliknite ovde” ili „pročitajte više”.

Obezbedite titlove za video-zapise i transkripte za audio-datoteke.

To je neophodno za korisnike koji su gluvi ili nagluvi, kao i za korisnike koji ne mogu da pristupe audio ili video-sadržaju.

Koristite menije za navigaciju kojima se lako može pristupiti pomoću tastature.

Uverite se da se svim interaktivnim elementima, kao što su obrasci, tasteri i veze, može pristupiti i tastaturom.

Uverite se da postoji dovoljan kontrast između boja teksta i pozadine.

Predlažemo da minimalni odnos kontrasta između teksta i pozadine bude 4,5 : 1 za normalan tekst i 3 : 1 za veliki tekst.

Koristite animaciju samo kada je to neophodno i kad ima jasnu svrhu.

Obezbedite kontrole za animacije, kao što su tasteri za reprodukciju, pauzu i zaustavljanje, da biste omogućili korisnicima da kontrolišu animaciju i njenu brzinu. Obezbedite alternativni sadržaj za animacije, kao što su opisni tekst ili transkripti, kako biste bili sigurni da korisnici sa oštećenim vidom mogu da razumeju sadržaj animacije.

Postoji nekoliko dostupnih dodataka koji mogu pomoći da Vaš veb-sajt bude pristupačniji za korisnike sa invaliditetom. Evo nekoliko popularnih dodataka: WP Accessibility, Accessibility Widget, Accessible Poetry, Accessibility Enabler, UserWay Accessibility Widget, All Accessible.

Ti dodaci mogu pomoći da Vaša veb-prezentacija bude pristupačnija za korisnike sa invaliditetom. Međutim, važno je napomenuti da te dodatke treba koristiti zajedno sa drugim najboljim praksama pristupačnosti, kao što je korišćenje semantičkog HTML-a, obezbeđivanje alternativnog teksta za slike i obezbeđivanje pristupačnosti tastaturom.



Detaljnije smernice za izradu pristupačnih veb-sajtova preuzmite sa internet adrese: www.pristupacnost.caritas.rs

PRISTUPAČNOST NA DRUŠTVENIM MREŽAMA

Pristupačnost za osobe sa invaliditetom na društvenim mrežama je od velikog značaja jer omogućava inkluzivno onlajn okruženje gde svi korisnici, bez obzira na fizičke ili kognitivne sposobnosti, mogu da konzumiraju različite sadržaje ili se povezuju sa pojedincima, institucijama, kompanijama ili organizacijama.

Postavljajte fotografije bez suvišnog teksta.

Izbegavajte objave (postove) samo sa fotografijama.

Pored fotografija u objavama na Facebook-u obavezno dodajte i opisni tekst. Na taj način slepe i slabovide osobe lakše će čitati i razumeti objave.

Koristite alternativne tekstove.

Kada čitač ekrana u objav dođe do fotografije, pročitace upisani alternativni tekst i osobama sa oštećenim vidom preneti jasnu poruku o tome šta se nalazi na fotografiji. Alternativni tekst ne treba da bude isti kao tekst koji se upisuje u naslov fotografije.

Omogućite titlove i transkripte na video-materijalima.

Transkripti omogućavaju osobama sa oštećenim ili smanjenim sluhom da prate sadržaj video-zapisa putem teksta. Transkripti treba da budu tačni i detaljni, sa opisom svih važnih vizuelnih informacija i dijaloga. Pored transkripta, uz video-materijale dodaju se i titlovi, koji pomažu osobama sa oštećenim sluhom da prate dijalog. Takođe, prevodi na druge jezike omogućavaju pristupačnost za ljude koji ne govore ili ne razumeju jezik.

Ograničite broj emotikona i emodžija.

Emotikoni i emodžiji stavljeni u Facebook objavu biće pročitani zahvaljujući čitaču ekrana. Emodži :) , na primer, biće pročitane kao: Nasmevano lice sa nasmevanim očima. Budite pažljivi prema korisnicima čitača ekrana tako što ćete ograničiti korišćenje emotikona.

Ne koristite ukrasne fontove u profilu niti u natpisima.

Dekoratívni fontovi su 100% nedostupni čitačima ekrana. Čitač ekrana može biti tih kada čita reči napisane u dekorativnom fontu ili može pročitati nelogičan niz reči.

Pravilno upotrebljavajte #hashtag.

Hashtag je često kombinacija više reči, koje moraju biti napisane bez razmaka. Ako ga koristite, proverite da li je smislen i relevantan za sadržaj vaše objave. Izbegavajte previše čestu upotrebu hashtag-a. Hashtag treba pisati tako da svaka reč u njegovom sastavu počinje velikim slovom (**#DobroNapisanHashTag**).

Koristite jasan i jednostavan jezik u objavama.

Pišite jasno i jednostavno kako bi objava bila razumljiva. Podelite svoju objavu na kratke pasuse ili odeljke kako bi bila lakša za čitanje i razumevanje, a posebno osobama sa poteškoćama u čitanju. Upotrebite opisni naslov, koji tačno predstavlja sadržaj Vaše objave, a ako delite linkove ka drugim sadržajima, uključite kratak opis koji pomaže korisnicima da razumeju kuda će ih link odvesti.

Koristite adekvatan izbor kontrasta, fontova i detalja uz objave.

Visok kontrast između boje teksta i pozadine poboljšava čitljivost, olakšava razlikovanje elemenata i smanjuje napor potreban za čitanje.

Koristite jasne opise linkova.

Ako delite linkove ka sadržajima van mreže, pobrinite se za to da link ima opisni tekst koji jasno govori o odredištu veze.



Detaljnije smernice za pristupačnost na društvenim mrežama preuzmite sa internet adrese:
www.pristupacnost.caritas.rs

PRISTUPAČNE PREZENTACIJE

Pristupačne prezentacije su važne kako bi se omogućilo svima, uključujući osobe sa invaliditetom, da prate i razumeju sadržaj Vaše prezentacije. U nastavku nekoliko ključnih koraka za pravljenje pristupačnih prezentacija:

Koristite jasnu i konkretnu strukturu:

- Organizujte prezentaciju logički, koristeći jasne naslove i podnaslove.
- Upotrebite numerisanje ili oznake kako biste olakšali praćenje redosleda informacija.

Odaberite kontrastne boje:

- Koristite boje koje imaju dobar kontrast kako bi se tekst lakše čitao.
- Izbegavajte korišćenje boja koje se teško razlikuju jedna od druge.
- Izbegavajte šarene pozadine i pozadine sa jarkim bojama.

Upotreba pravilnih fontova i veličina slova:

- Koristite čitljive fontove, kao što su Arial, Calibri ili Verdana.
- Pazite da veličina fonta bude dovoljno velika za čitanje.

Dodavanje transkripcija za audio i video-sadržaj:

- Ako uključujete audio ili video-materijale, obezbedite transkripcije ili titlove kako bi se omogućilo osobama sa oštećenim sluhom ili onima koji ne razumeju jezik da prate sadržaj.

Koristite jednostavan jezik:

- Izbegavajte komplikovane rečenice i stručne termine, koji mogu biti teški za razumevanje.
- Nemojte pisati previše teksta na prezentacijama, već samo osnovne i najvažnije pojmove.

Dajte ljudima više vremena za razumevanje:

- Ako koristite animacije ili slajdove sa automatskim prelazima, omogućite korisnicima da imaju kontrolu nad brzinom prikaza ili pregledom sadržaja.

Koristite navigacione oznake:

- Uključite navigacione oznake kako bi korisnici mogli lako da se kreću kroz prezentaciju, posebno ako koriste čitače ekrana.

Koristite alternativni tekst za slike:

- Ako šaljete svoju prezentaciju učesnicima skupa, a koristite slike ili grafike, obezbedite alternativni tekst (alt tekst) koji opisuje sadržaj slike. To je posebno važno osobama sa oštećenim vidom.

SMERNICE ZA ORGANIZOVANJE PRISTUPAČNIH DOGAĐAJA

Kada se organizuje bilo kakav događaj, treba voditi računa da bude pristupačan za sve osobe, odnosno da bude bez fizičkih i komunikacionih barijera kako bi svi mogli ravnopravno da učestvuju u događaju.

Smernice mogu pomoći pri planiranju, pripremi i realizaciji pristupačnog događaja, odnosno događaja bez barijera.

POZIV I PRIJAVA NA DOGAĐAJ

Saznanje da je događaj pristupačan može biti odlučujući faktor prilikom odlučivanja da li će neko prisustvovati događaju ili ne.

Važno je:

- detaljno planiranje pre samog događaja;
- da informacije o pristupačnosti događaja budu lako dostupne;
- da obaveštenje potencijalnim učesnicima događaja bude pristupačno (sajt treba da je pristupačan, pozivnice ili flajeri treba da su napisani lakim i jednostavnim jezikom);
- ukoliko postoji formular za prijavu, navesti i dodatna pitanja, kao što su: Da li vam je potrebna dodatna podrška, kakva? Da li imate poseban režim ishrane, kakav? itd.;
- raspitati se o potrebama učesnika događaja;
- omogućiti prisustvo ličnih asistenata.

FIZIČKA PRISTUPAČNOST

Prilikom planiranja mesta za realizaciju događaja važno je voditi računa o njegovoj fizičkoj pristupačnosti i dostupnosti.

Važno je:

- da je mestu događaja dostupan javni prevoz i da nije previše udaljeno od grada;
- uz poziv staviti i uputstva o tome kako doći do lokacije događaja;
- postaviti znakove sa velikim slovima, piktograme i taktilne staze;
- ukloniti, ukoliko je moguće, sve fizičke prepreke;
- ukoliko postoje fizičke prepreke, treba obezbediti alternativno rešenje – rampu, platformu, lift i slično;

- da na lokaciji postoji lift ukoliko je u pitanju objekat sa više spratova;
- da liftovi budu određenih dimenzija i da poseduju zvučnu, taktilnu i vizuelnu signalizaciju;
- da stepenice imaju neklizajuću površinu i ogradu za držanje;
- da objekat poseduje pristupačan toalet;
- da prostorije u okviru objekta budu lako dostupne, bez stepenica, sa glatkim podovima, sa taktilnim trakama na tlu i vratima koja se lako otvaraju;
- da stolovi i stolice budu postavljeni tako da korisnici invalidskih kolica mogu nesmetano da se kreću;
- omogućiti osobama sa oštećenim sluhom, gluvim, nagluvim i slabovidim osobama da sede napred;
- da pauze traju najmanje 20 minuta i planirati ih na svakih 90 minuta;
- da budu spuštene šankovi za korisnike invalidskih kolica ili da bude prisutna osoba koja će pomagati slepim osobama i osobama koje se otežano kreću;
- navesti i jasno napisati većim slovima sastojke hrane i pića, označiti alergene sastojke, kao i posluženja za posebne režime ishrane (vegetarijanska, halal, veganska, itd.).

KOMUNIKACIJA BEZ BARIJERA

Na svakom dešavanju opšta je preporuka da se govori jasno, razgovetno i ne prebrzo da bi svi učesnici događaja mogli da prate izlaganja i diskusije.

Važno je:

- Osobama sa oštećenim sluhom je nekada potrebna i asistivna tehnologija (FM sistem i mikrofoni).
- Prenos uživo preko interneta i snimak događaja naročito koriste osobama koje ne mogu prisutvovati događaju.
- Onlajn učešće treba da bude dodatna opcija, a ne zamena za nepristupačan događaj.
- Ukoliko događaju prisustvuju gluve ili nagluve osobe, važno je obezbediti prevodioca na znakovni jezik.
- Transkripcija govora uživo ili video-materijala (titlovanje) od velike je koristi gluvim ili nagluvim osobama.

- Koristiti jasan i jednostavan jezik, kako u govornoj, tako i u pisanoj komunikaciji, da biste osigurali razumevanje sadržaja za osobe sa intelektualnim smetnjama i za druge učesnike, kao što su starije osobe, osobe nižeg nivoa obrazovanja ili osobe koje ne razumeju dobro zvaničan jezik događaja.
- Obezbediti materijale na Brajevom pismu za slepe i slabovide osobe.
- Obezbediti naratore ili programe za audio-opis, koji olakšavaju slepim i slabovidim osobama praćenje događaja.

BEZBEDNOST ZA SVE

Kako bi se obezbedila sigurnost svih učesnika događaja, neophodno je obezbediti i ispuniti sledeće uslove:

- da se komplet prve pomoći nalazi na info-pultu (repciji);
- da dugme za požarni alarm bude taktilno i lako uočljivo;
- da se aparati za gašenje požara nalaze na visini invalidskih kolica;
- da put za evakuaciju bude pristupačan za korisnike invalidskih kolica i slepe osobe;
- da postoji pristupačan vizuelni informacioni sistem za hitne slučajeve za osobe sa oštećenim sluhom.



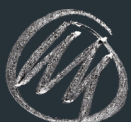
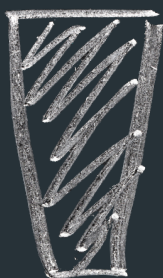
Važno je nakon svakog organizovanog događaja ponovo kontaktirati sa učesnicima i proveriti u direktnoj komunikaciji u kojoj meri im je događaj bio pristupačan.



Detaljnije o organizaciji pristupačnih događaja, uključujući i kontrolnu listu, možete pronaći u Smernicama za organizovanje pristupačnih događaja. Smernice preuzmite sa internet adrese: www.pristupacnost.caritas.rs

U cilju unapređenja rada molimo Vas da ocenite tekst.
To možete uraditi skeniranjem QR koda ili putem linka
www.pristupacnost.caritas.rs/evaluacija/

Hvala Vam!



Priručnik za pristupačnu komunikaciju nastao je u okviru projekta „Pristupačna komunikacija u cilju inkluzije ranjivih grupa na Zapadnom Balkanu“ koji sprovodi Caritas Srbije, u cilju podizanja svesti javnosti i ukazivanja na problem nedovoljne pristupačnosti, ali i predstavljanja mogućih rešenja, odnosno osnovnih smernica za unapređenje pristupačnosti.

Autorska prava pripadaju Caritasu Srbije. Zabranjeno je umnožavanje i distribucija bez pisane saglasnosti.

CIP - Каталогизација у публикацији
Народна библиотека Србије, Београд

316.772.2:159.9(035)
81'23-056.26/.36(035)

ПЕРИЋ, Душан, 1984-

Priručnik za pristupačnu komunikaciju / Dušan Perić,
Anita Govlja, Tamara Gačević. - Beograd : Caritas Srbije,
2023 (Beograd : Gama Studio). - 18 str. : ilustr. ; 30 cm

Kor. nasl. - Tiraž 1.200.

ISBN 978-86-86945-20-4

1. Говља, Анита, 1974- [аутор] 2. Гачевић, Тамара, 1996- [аутор]
а) Комуникација -- Особе са посебним потребама -- Приручници

COBISS.SR-ID 132719881

Caritas Srbije

www.caritas.rs / +381 11 4099561 / secretariat@caritas.rs

Vojvode Stepe 78/lokal 5
11 000 Beograd, Republika Srbija

ISBN-978-86-86945-20-4

