Практичен водич за комуникација и обезбедување услуги на лицата со оштетен слух

Зошто е важна пристапноста

Секој граѓанин има право на еднаков пристап до јавните информации. За глувите и наглуви лица, пристапноста подразбира можност за јасна, навремена и разбирлива комуникација со институциите, во согласност со нивните индивидуални потреби. Пристапната институција не значи само физички пристапна зграда, тоа значи и комуникација без бариери.

5 чекори до пристапна институција

1. Комуницирајте директно кога разговарате со глуво или наглуво лице

- *обратете му се директно на лицето*
- *зборувајте јасно и нормално без викање*
- *не покривајте ја устата доколку лицето се потпира на читање од усни и*
- *доколку е потребно, користете пишана комуникација.*

Запомнете: НЕ СИТЕ ГЛУВИ ЛИЦА КОМУНИЦИРААТ НА ИСТ НАЧИН

2. Обезбедете толкување

Кога за успешно остварување на услугата е потребно толкување на знаковен јазик:

- *овозможете пристап до квалификуван толкувач*
- *информирајте го граѓанинот како може да побара толкувач*
- *обезбедете услови за непречено толкување*

Толкувачот овозможува комуникација меѓу страните,

но граѓанинот е директен учесник во постапката и комуникацијата.

3. Направете ги информациите пристапни
Информациите наменети за граѓаните, кога е применливо, треба да се достапни преку повеќе комуникациски формати:

- *текстуални информации*
- *титлувани видео материјали*
- *видео материјали со знаковен јазик*
- *јасни и разбирливи упатства*
- *пристапни електронски услуги*

Целта е граѓанинот да ја добие информацијата без непотребна бариера

4.Обучете ги вработените

Кратка обука за вработените може значително да ја подобри услугата. Обуката може да опфати:

- *основни знаци и изрази*
- *правилно обраќање кон глуво лице*
- *начин на комуникација*
- *постапување кога е потребен толкувач*
- *најчести комуникациски бариери*
- *практични ситуации од секојдневното работење*

Основно правило – НЕ ПРЕТПОСТАВУВАЈТЕ-ПРАШАЈТЕ

5.Почитувајте го достоинството и приватноста

Глувото или наглуво лице е граѓанин и корисник на јавна услуга, а не “проблем„ што треба да се

реши. Затоа:

- *обратете му се со почит*
- *не разговарајте за лицето преку придружникот, ако лицето може директно да комуницира*
- *не претпоставувајте што може или не може да се направи*
- *почитувајте ја приватноста на информациите*
- *прашајте што му е потребно за да ја добие услугата*

Пристапноста почнува со комуникацијата

Јавната администрација е за сите граѓани

Изработката на овој водич е инициран од страна на Министерство за Јавна Администрација и изработен од Даниела Дичоска, лиценциран толкувач на знаковен јазик