

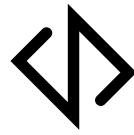
# SMERNICE ZA RAD SA GLUVIM I NAGLUVIM OSOBAMA



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО РАДА, ЗАПОШЉАВАЊА И  
СОЦИЈАЛНЕ ПОЛИТИКЕ



Asocijacija  
tumača  
srpskog  
znakovnog  
jezika



Asocijacija  
tumača  
srpskog  
znakovnog  
jezika



# **SMERNICE ZA RAD SA GLUVIM I NAGLUVIM OSOBAMA**

**Izdanje za Srbiju priredile**

*Desanka Žižić*

*Danica Jaslar*

**Sa engleskog prevela**

*Dragana Raičević*

**Gradska organizacija gluvih Beograda**

2014.



*Objavljivanje ove knjige  
pomoglo je Ministarstvo rada,  
zapošljavanja i socijalne politike  
Sektor za zaštitu osoba sa  
invaliditetom*

**Naslov originala:**

*Guidelines for working with people who are Deaf and hard of hearing*

This work is a publication produced by the Princess Alexandra Hospital Metro South Service District, Division of Mental Health, Centre of Excellence, Deafness and Mental Health Statewide Consultation Service.

This work is copyright. Apart any use as permitted under Copyright Act 1968, no part may not be reproduced by any process, without written permission from Queensland Health.

Tvorac ove publikacije je bolnica Princess Alexandra Hospital Metro South Health Service District, Odsek za brigu o mentalnom zdravlju, Centar za izuzetnost, Nacionalna konsultantska služba za pitanja gluvoče i mentalnog zdravlja.

Ova publikacija je zaštićena autorskim pravima. Osim za potrebe i u uslovima propisanim Zakonom o autorskim pravima iz 1968. godine, publikacija se ne sme u celini ili u delovima reproducovati na bilo koji način bez pisane saglasnosti organizacije Queensland Health.

# Predgovor

Nacionalna strategija za brigu o mentalnom zdravlju iz 1992. godine postavila je okvir koji za cilj ima da osigura da svi stanovnici Kvinslenda ravnopravno pristupaju službama koje se bave negom, lečenjem i oporavkom mentalnog zdravlja, nezavisno od njihovog kulturnog i jezičkog porekla ili individualnih poteškoća.

Gluvoća je drugo najveće zdravstveno pitanje sa kojim se Australija danas suočava, pri čemu svaki šesti Australijanac ima neki vid oštećenja sluha.

Termin „gluv“ pokriva spektar onih osoba koje pripadaju kulturi i zajednici Gluvih, kao i onih pojedinaca sa gubitkom sluha koji se pretežno poistovećuju sa preovlađujućom kulturom čujućih.

Suvišno je reći da je veoma važno da intervencije u čijem središtu je briga o mentalnom zdravlju i smanjenje posledica problematičnog mentalnog zdravlja budu poduprte kulturno inkluzivnom politikom i praksama koje u obzir uzimaju raznolike potrebe unutar spektra gluvoće.

Poslednjih godina, sve je izraženija svest o važnosti društvene inkluzije i kulturne kompetencije, ali je, i pored toga, najbolja primena tih koncepta u oblasti mentalnog zdravlja za gluve i nagluve korisnike ograničena.

Koristeći šablon Kvinslendskog plana za mentalno zdravlje (2007-2012) kao polazište, ove smernice će doprineti očuvanju kulturno kompetentne radne snage u inkluzivnim praksama koje doprinose stvaranju pristupačnog sistema mentalnog zdravlja za gluve korisnike.

Verujem da će ove smernice biti podrška stručnim licima u pružanju usluga gluvim korisnicima. I mada sam svestan da je put do pristupačnosti ispunjen izazovima, uveren sam da će ovo štivo pomoći stručnjacima da ostvare bolje rezultate. Samim tim, nadam se da će primena različitih preporuka umnogočiti životе gluvih osoba u Kvinslendu.

**Dr Aaron Groves,**  
viši direktor, Ogranak za brigu o mentalnom zdravlju  
Septembar 2008.

U globalu, ovaj priručnik je jedinstveno delo koje daje širi prikaz problema i potreba različitih kategorija osoba sa invaliditetom i, što je za nas najinteresantnije, „pretresa“ mnoge vitalne probleme gluvih osoba. Priručnik na plastičan i opušten način ukazuje na prisutni problem - potrebu i istovremeno doprinosi da se stručnjaci raznih profila sve više bave naučnim istraživanjem vezanim za posledice gluvoće. To, u krajnjoj liniji, dovodi do toga da se stručno i efikasno pobijaju sve nemogućnosti u pogledu izbora metode komunikacije i ističe činjenica da i gluvi koji nisu naučili oralni govor mogu dostići visok stepen obrazovanja. Uporedo sa tim, istražuju se njihovo mentalno zdravlje i psihologija, a sve zarad usavršavanja specifičnih tretmana ove kategorije stanovništva.

Zadovoljavajući društveni položaj osoba sa invaliditetom obezbeđuje se u srazmjeri sa tim koliko je mogla da koristi faktore koji su istaknuti u ovom priručniku. Takođe, ovo pitanje zahteva posebnu pažnju iz više razloga, naročito zbog toga što u krugovima naših stručnjaka postoje shvatanja koja nisu na liniji stavova i prirodnih potreba gluvog i nagluvog čoveka, a činjenica je da su njihove potrebe, što je već dokazano, različite i da se oni ne mogu „trpati u isti koš“.

Vidi se da je Australija u tom pravcu učinila značajan napredak, a slično je i u drugim razvijenim zemljama, gde se u rešavanje problema uključuje sam subjekat jer je on faktor na koji se društvo treba oslanjati i u kome će ono imati najpouzdaniјeg pomagača u rešavanju tog konkretnog pitanja. Razume se da ti modeli društvenih službi ne mogu biti jedinstveni za sve zemlje, pošto svaka zemlja ima svoje specifičnosti i svoje sisteme. Prilagođavanje subjektu na toj osnovi predstavljaće korak napred u unapređenju tih službi.

U našoj zemlji, u odnosu na Australiju, postoje još mnoga pitanja vezana za ovu temu i ona treba da budu predmet daljeg proučavanja. U sadašnjoj situaciji, ne raspolažemo receptom „gotovih rešenja“ i, ako želimo da ta pitanja uspešno rešavamo, mi Gluvi moramo polaziti od sebe samih, nastojeći da svojim doprinosima stvorimo uslove za njihovo rešavanje. Sem toga, udruženja gluvih, kao zainteresovane strane, bila su i ostaju faktor preko kojeg sva angažovanja moraju da teku i to u svim pitanjima koja su u priručniku istaknuta.

Autori priručnika su jasno istakli da je znakovni jezik esencijalan u komunikaciji Gluvih. Zato on zaslužuje da bude priznat kao manjinski jezik, odnosno treba da bude tretiran na isti način kao govorni manjinski jezici.

Kod nas, nažalost, u državnoj politici koja se odnosi na školovanje i zapošljavanje gluvih još uvek dominira medicinski pristup, uz veoma negativan odnos prema znakovnom jeziku. Ipak, uprkos sredstvima koja su mu bila na raspolaganju, medicinski pristup nije uspeo da iskorenji znakovni jezik. Znakovni jezik preživeo je tlačenje i prezir zaslužujući da bude priznat

prema njegovoj životnoj važnosti. Bliži se vreme kad će ga, pored celog sveta, i naša zemlja kao takvog priznati.

Jedan alternativni pristup, za koji smatramo da tačnije opisuje i analizira gluvoću, jeste socijalno-kulturni koncept gluvoće na temelju njezinih socijalnih, lingvističkih i kulturnih aspekata (M. Jokinen, 1991). Taj pristup naglašava pozitivne aspekte gluvoće, kako ih mi doživljavamo.

Socijalno-kulturni pristup vidi gluvu osobu kao člana zajednice Gluvih, a članovi zajednice Gluvih čine jezičku manjinu.

Na osnovu svojih ličnih opservacija i iskustva, u ovom svom skromnom doprinosu dotakao sam se samo načelno pitanja komunikacije i kulturnog identiteta Gluvih, pošto su sve te kod nas neiskorišćene mogućnosti kratko i jasno opisane u ovom priručniku. Teret gluvoće nosim od svoje pete godine i, sa obrazovanjem i pristojnom komunikacijom, kao i svi Gluvi u našoj zemlji, tragam za tim neiskorišćenim mogućnostima i težim optimumu njihove primene. Takođe, dobro znam da su mnogi Gluvi u još težem položaju, u kome su se, sticajem okolnosti, našli pogodjeni posledicama gluvoće.

Iako su mnoga pitanja iz ovog priručnika posebno već razmotrena, nadam se da će on biti koristan kako Gluvima i njihovim organizacijama, tako i onima koji se bave njihovim problemima.

**Mile Crevar**  
Novembar 2013.

Ova knjiga je nastala kao rezultat saradnje Gradske organizacije gluvih Beograda (GOGB), Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika (ATSZJ) i Studentske unije medicinara (SUMC). Veliku zahvalnost iskazujemo i bolničci princeze Aleksandre, koja nam je pomogla nesebičnim darivanjem originalne knjige koja je iskorištena kao osnov za ovo izdanje.

Ove smernice predstavljaju nešto potpuno novo za naše prostore i nastale su delom iz potrebe, a mnogo više iz želje da se približe dve možda neopravdano odvojene zajednice, Gluvi i čujući, odvojene ne nerazumevanjem nego neznanjem. Ove smernice su tu da odgovore na sva pitanja koja su ostala otvorena jer na njih nije imao ko da odgovori. One su tu - za Gluve da se osete kao ravнопravni deo društva, a za čujuće da im pomogne da razumeju specifičnosti jedne kulture koja im je možda bila strana.

Kao student medicine i budući medicinski radnik, želim da iskažem i svoje mišljenje o ovoj knjizi. Ona obrađuje i tematiku i problematiku nagluvosti različite etiologije i nivoa oštećenja sluha, i to na pristupačan način. U isto vreme, obuhvata sve bitne činjenice i razlike između različitih tipova nagluvosti. Takođe, edukuje medicinske radnike kako da na najbolji način pristupe gluvim osobama kao pacijentima i savetuje ih kako da postupe u tom slučaju, dajući praktične savete za svakodnevnu praksu.

Kroz praktične primere iz svakodnevnog života, pokazuje se u kojim sve situacijama su se zatalici Gluvi u celom svetu, ali oni nisu navedeni kako bi nekoga osudivali, već samo da ukažu na to sa čim se Gluvi susreću, uz želju da se takve situacije ne ponavljaju. Upravo je to i poruka ove knjige: kroz edukaciju pomoći medicinskim radnicima, ali i zaposlenima u svim drugim oblastima, a onda i celokupnom društvu da napreduje poštujući razlike i shvatajući potrebe zajednice Gluvih. Nadam se da ćemo u tome i uspeti.

**Antonije Veličković,**  
student šeste godine Medicinskog  
fakulteta Univerziteta u Beogradu i član  
Koordinacionog odbora SUMC-a.  
Decembar 2013.

# Sadržaj

Predgovor.....	7
Gradska organizacija gluvih Beograda .....	13
Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika .....	16
Studentska unija medicinara .....	18
<b>Uvod .....</b>	<b>21</b>
<b>1. Deo - Glupoča i zdravlje .....</b>	<b>25</b>
Pregled pitanja gluvoče i zdravlja .....	25
Činjenice iz naše sredine .....	27
Kontinuum gluvoče .....	29
Razumevanje gluvoče .....	30
Model medicinski određene nesposobnosti .....	30
Društveno-kulturni model .....	30
Kulturološki gluve osobe .....	31
Nagluvi/lica oštećenog sluha/osobe sa gubitkom sluha .....	32
<b>2. Deo – Gluvi sa velikim „G“ – Kulturološki gluve osobe .....</b>	<b>33</b>
Planiranje zdravstvenih službi za gluve osobe .....	33
Kultura Gluvih .....	36
Elementi kulture Gluvih koji se sreću svakodnevno .....	36
Srpski znakovni jezik (SZJ) .....	40
Šta je srpski znakovni jezik? .....	40
Istorijski srpskog znakovnog jezika .....	40
Prstni alfabet .....	41
Srpski znakovni jezik i srpski jezik .....	42
Učenje srpskog znakovnog jezika .....	42
Ostvarivanje komunikacije između različitih kultura – poređenje kulture Gluvih sa srpskom kulturom čujućih .....	43
Zajedništvo u odnosu na individualizam .....	43
Visoko kontekstne u odnosu na nisko kontekstne situacije .....	48
Interpretacije vremena u različitim kulturama .....	52
Komunikacija sa gluvim osobama .....	55
Tumači .....	55
Pažnja .....	55
Odgovarajuće osvetljenje .....	55
Vizuelna komunikacija .....	56
Izbegavajte nesporazume .....	56
Jednostavan srpski .....	57
Prevođenje sa znakovnog jezika i na znakovni jezik .....	60
Šta je tumač za znakovni jezik? .....	60
Zašto angažovati profesionalnog tumača? .....	61
Gluvi relej tumači .....	62
Kog tumača da angažujem? .....	63
Strategije za saradnju sa akreditovanim tumačima za srpski znakovni jezik .....	65
Prevodilački servisi za angažovanje tumača za znakovni jezik .....	68

Stupanje u kontakt sa gluvim osobama	73
<i>Tekstualne poruke preko mobilnog telefona – SMS</i>	73
<i>MSN i imejl</i>	73
<i>Faks mašine</i>	74
<i>Tekstualni telefon – TTY</i>	74
<i>Nacionalni relaj servis</i>	74
<i>Video – telefonija</i>	75
<i>Video – relaj servis – VRS</i>	75
<i>Telemedicinski programi u oblasti mentalnog zdravlja u Australiji</i>	76
Preporuke koje treba uzeti u obzir	76
<i>Kulturološki nesporazumi</i>	76
<i>Primeri kulturoloških nesporazuma</i>	78
Prijem i procena zdravstvenog stanja gluvih osoba	79
<i>Savetovanje sa gluvim klijentom</i>	80
<i>Smernice i pitanja za razmišljanje namenjeni čujućem terapeutu</i>	81
<i>Glivi klijenti u grupama čujućih – grupna terapija, sastanci, radionice, programi i obuke</i>	84
<b>3. Deo - Nagluvi</b>	<b>87</b>
Nagluvi korisnici u zdravstvenim službama	87
<i>Sistem čula sluha</i>	88
Augmentacija čula sluha	91
<i>Slušna pomagala</i>	91
<i>Pomoći uredaji za slušanje</i>	91
<i>Kohlearni implant</i>	93
Vidovi komunikacije kojim se služe nagluve osobe	95
<i>Ekspresivna komunikacija</i>	95
<i>Receptivna komunikacija</i>	95
Komunikacija sa nagluvima osobama	97
Uobičajene zablude o gubitku sluha i starenju	99
Prijem i procena zdravstvenog stanja nagluvih osoba	100
<i>Simptomi koji ukazuju na gubitak sluha</i>	101
<b>4. Deo - Grupe unutar sektora gluvoće</b>	<b>103</b>
Gluvoslepi	103
KODE	104
Zaposlenje, gluvoča i mentalno zdravlje	106
Kulturno i lingvistički različiti korisnici	108
Gluvi ili nagluvi pacijenti u bolnicama	110
Profesionalni razvoj	112
<b>Dodatak A</b> – Etički kodeks Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika	<b>113</b>
<b>Dodatak B</b> – Standardi rada tumača za znakovni jezik	<b>119</b>
<b>Dodatak C</b> – Dodatni materijali	<b>122</b>
<b>Dodatak D</b> – Izveštaji, bilteni, brošure	<b>123</b>
<b>Dodatak E</b> – Veb-sajtovi	<b>125</b>
<b>Dodatak F</b> – Reference	<b>125</b>

**Gradska organizacija gluvih Beograda (GOGB)** je humanitarna, neprofitna organizacija, osnovana 7. februara 1926. godine. Osnovale su je gluve osobe i broji preko 1200 članova.

Sedište organizacije: Svetog Save 16-18, Beograd

Telefon: 011 2437 338

Imejl: [gogb@sbb.rs](mailto:gogb@sbb.rs)

Veb sajt: [www.gogb.org.rs](http://www.gogb.org.rs)

Cilj Gradske organizacije gluvih Beograda je da okuplja gluve osobe sa teritorije grada, radi njihovog svestranog uzdizanja i sprovođenja zajedničkih akcija s ciljem zaštite socijalnih, materijalnih i moralnih prava pred organima javne vlasti, kao i da koordinira aktivnosti usmerene ka prevazilaženju komunikativnih barijera koje nepovoljno utiču na socijalni i kulturni položaj gluvih.

Pri organizaciji postoji Klub penzionera, Klub žena, Omladinska sekција и Turističko-rekreativna sekција.

Zastupajući gluve osobe pred organima javne vlasti u svim segmentima na kojima se odlučuje o njihovim pravima i socijalnoj uključenosti, organizacija radi na podizanju nivoa svesti, otklanjanju svih oblika diskriminacije gluvih osoba i podsticanju primene domaćih i međunarodnih pravnih akata koja pitanja tretmana gluvih osoba vezuju za oblast ljudskih prava. Obezbeđuje i stvara uslove da se gluvim osobama omogući pristup televizijskim programima, filmovima domaće produkcije, pozorištu i drugim kulturnim zbivanjima na znakovnom jeziku ili titlu. Posebno radi na unapređenju položaja znakovnog jezika, i u saradnji sa stručnjacima iz te oblasti, na njegovom planskom i edukativnom razvoju, uključujući distribuciju rečnika, CD, DVD diskova i drugog materijala potrebnog za njegovo učenje. Organizuje seminare, tribine, savetovanja i druge oblike stručnih okupljanja koja se tiču gluvih osoba, te kulturne, obrazovno-informativne, zabavne, turističke i sportsko-rekreativne aktivnosti.

Radi ukazivanja na probleme i potrebe gluvih osoba, Organizacija je od svog nastanka realizovala brojne projekte. Za potrebe ovih smernica napomenjućemo samo jedan projekat, a to je "Prevodilački servis tumača za znakovni jezik, Beograd" koji je podržao Sektor Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, za zaštitu osoba sa invaliditetom.

Zašto Prevodilački servis za znakovni jezik?

Na potrebu stvaranja pristupačnog okruženja i jednakosti za sve obavezuje nas UN Konvencija o pravima osoba sa invaliditetom kao i svi relevantni dokumenti. Uz podršku Sektora Ministarstva rada, zapošljavanja i socijalne politike, za zaštitu osoba sa invaliditetom, u okviru Gradske organizacije

gluvih Beograda, u decembru 2009. godine pokrenuli smo pilot projekat „Servis tumača znakovnog jezika za gluve osobe“, nakon čega su se širom Srbije otvorile kancelarije Prevodilačkih servisa za znakovni jezik (u daljem tekstu: Servisi), kao najznačajniji vid podrške gluvim osobama u svim organizacijama gluvih u Srbiji.

Servis je jedan od najpotrebnijih vidova podrške zajednici Gluvih na njihovom putu ka društvenoj afirmaciji. On pruža usluge prevođenja osobama koje koriste srpski znakovni jezik kao primarni jezik u komunikaciji. Korišćenjem ove usluge pruža se mogućnost korisnicima znakovnog jezika da uživaju jedno od osnovnih ljudskih prava, pravo na slobodu mišljenja i izražavanja, uključujući pravo da se primaju i šire informacije.

Servis se zalaže za dostupnu kvalitetnu komunikaciju između gluvih i čujućih osoba posredstvom profesionalnih tumača za znakovni jezik. Usluge u okviru Servisa na najdirektniji način doprinose uklanjanju barijera u komunikaciji između gluvih i čujućih ljudi. Prevodilačke usluge su najkonkretniji korak ka osnaživanju i samostalnom, dostojanstvenom životu svake gluve individue. Postojanje Servisa i pravo na interakciju na znakovnom jeziku umnogome unapređuje položaj svake gluve osobe u društvu.

Ciljevi Servisa su :

- Uklanjanje barijera u komunikaciji, i povećanje vidljivosti zajednice Gluvih, kao i gluvih i nagluvih pojedinaca u društvu;
- Afirmacija prava na interakciju na znakovnom jeziku, promovisanje i poštovanje lingvističkog identiteta zajednice Gluvih;
- Pružanje prevodilačkih usluga. Tumači svakodnevno, bez novčane naknade od strane gluve osobe, pružaju usluge prevođenja korisnicima znakovnog jezika na području Republike Srbije. Time svaka gluva osoba uživa pravo na dobijanje i davanje informacija i pravo na korišćenje maternjeg (prvog) jezika;
- Osnaživanje zajednice Gluvih u smjeru korišćenja prevodilačkih usluga Servisa, što doprinosi većem stepenu samostalnosti gluvih osoba Srbije, unapređenju njihovog položaja, njihovoj svestranijoj integraciji u društvenoj sredini i većem doprinosu gluvih i nagluvih osoba društvu u celini;
- Prikupljanje informacija o potrebama gluvih osoba za uslugom tumača znakovnog jezika;
- Utvrđivanje najčešćih situacija u kojima su gluvim osobama potrebni tumači znakovnog jezika;

- Definisanje standarda kvaliteta usluge tumača znakovnog jezika;
- Aktivna promocija srpskog znakovnog jezika kroz podizanje svesti šire javnosti;
- Aktivna promocija profesije tumača znakovnog jezika.

Servis pruža usluge prevodenja gluvim i nagluvima osobama u hitnim slučajevima (hitna pomoć, vatrogasci, policija, smrtni slučajevi) i u oblastima zdravstva, policije, komunikacije sa organima lokalne samouprave i drugim zvaničnim telima (opštine i sve državne ustanove-agencije, sudovi-administrativni poslovi, PIO, centri za socijalni rad, katastri, zemljische knjige, nacionalne službe za zapošljavanje, poreske uprave), u procedurama sastavljanja zvaničnih dokumenata (testamenti, ugovori), pri zapošljavanju i u dugim situacijama vezanim za posao, u telefonskim i video razgovorima, prevodenju sa pisanih srpskog jezika na znakovni jezik i obrnuto (prevodenje dokumenata i pisama, popunjavanje formulara) i kao podrška u samostalnom životu (korišćenje javnih servisa, reklamacije, žalbe, roditeljski sastanci, banke, informacije o određenim uslugama).

Svi tumači Servisa poseduju akreditacije i diplome Saveza gluvih i nagluvih Srbije za tumače i prevodioce, imaju iskustvo u poslovima prevodenja i u obavezi su da slede principe Etičkog kodeksa profesije Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika.

Više o Prevodilačkom servisu u Priručniku za rad Prevodilačkog servisa za znakovni jezik, Atszj, 2012

(<http://www.atszj.org.rs/files/Prirucnik%20PSZJ.pdf>)

**Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika (ATSZJ)** je nestranačko, neprofitno udruženje tumača znakovnog jezika osnovano 2010. godine sa ciljem da realizuje aktivnosti, unapredi kvalitet rada i promoviše profesiju na teritoriji Republike Srbije.

Sedište organizacije: Gandijeva 200, Beograd

Imejl: [office@atszj.org.rs](mailto:office@atszj.org.rs)

Veb sajt: [www.atszj.org.rs](http://www.atszj.org.rs)

MISIJA organizacije je unapređenje rada i obrazovanja tumača znakovnog jezika, te realizacija aktivnosti koje će biti odgovor na potrebe zajednice Gluvih.

VIZIJA organizacije je društvo u kome su korisnici znakovnog jezika aktivni i ravnopravni građani, koji mogu da iskažu svoje potencijale, čija se ljudska prava u potpunosti poštuju i koji samostalno učestvuju u odlukama o svojim životima i obrazovanju.

Naše osnovne VREDNOSTI su profesionalnost, obrazovanje i razumevanje potreba.

Ciljevi ATSZJ su da:

- promoviše stručno usavršavanje;
- doprinosi širenju kulture i promoviše lingvistički identitet zajednice Gluvih, kao i srpski znakovni jezik;
- radi na istraživanju, učenju, zaštiti i unapređenju znakovnog jezika;
- prikuplja i obrađuje naučnu i stručnu literaturu u oblasti teorije i prakse;
- podstiče stručno usavršavanje budućih tumača znakovnog jezika;
- organizuje, sama ili u zajednici sa drugim organizacijama, stručne skupove, savetovanja, seminare i druge oblike obrazovanja u ovoj oblasti;
- sarađuje sa univerzitetima, institutima, stručnim udruženjima, državnim ustanovama i drugim organizacijama i stručnim licima u zemlji i inostranstvu;
- u saradnji sa nadležnim organima javne vlasti, radi na uređivanju statusa tumača znakovnog jezika;

- pruža podršku borbi za ostvarivanje prava korisnika znakovnog jezika na korišćenje svog prvog jezika;
- informiše i edukuje sve zainteresovane.

Asocijacija je od 2010. godine članica Evropskog foruma tumača za znakovni jezik (EFSLI), a od 2013. punopravna članica Svetske asocijacije tumača znakovnog jezika (WASLI).

Predstavnici Saveza gluvih i nagluvih Srbije i Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika su 2010. godine potpisali zajedničku izjavu u kojoj su se obavezali da će zajedno da se zalažu za unapređenje standarda i profesije tumača i zakonsko priznanje srpskog znakovnog jezika.

Asocijacija je od 2011. godine pridružena članica Saveza gluvih i nagluvih Srbije i Crne Gore.

Predstavnici Gradske organizacije gluvih Beograda i Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika potpisali su, 2013. godine, Memorandum o saradnji, čime su se obavezali da će zajedno da se zalažu za poboljšanje položaja zajednice Gluvih u društvu.

Tumači, članovi Asocijacije, 2011. godine, kreirali su i usvojili Etički kodeks profesije, kao i Standarde rada tumača znakovnog jezika.

Asocijacija realizuje projekte koji se tiču edukacije tumača znakovnog jezika, gluvih osoba pri korišćenju prevodilačkih usluga tumača znakovnog jezika i čujućih korisnika u radu sa tumačima. Takođe se bavi istraživanjima u oblastima jezika, ljudskih prava i prava zajednice Gluvih, pružanja prevodilačkih usluga i drugim relevantnim oblastima. Realizuje aktivnosti vezane za promociju i širenje svesti o srpskom znakovnom jeziku, zajednici Gluvih i profesiji tumača znakovnog jezika.

Asocijacija je 2012. godine objavila knjigu „Prevođenje sa znakovnog jezika i na znakovni jezik“, koju koristi u edukaciji tumača srpskog znakovnog jezika.

**Studentska unija medicinara - SUMC** je neprofitno udruženje studenata biomedicinskih nauka, osnovano 1997. godine.

Sedište organizacije: Dr Subotića Starijeg 8, Beograd

Telefon: 011/ 36-11-072

Imejl: **stunimed@gmail.com**

Veb sajt: **www.sumc.org.rs**

Rad SUMC-a je javan i usmeren ka realizaciji sledećih ciljeva:

- podizanje nivoa svesti studenata o njihovim pravima i unapređenje prava i standarda studenata;
- poštovanje i zaštita ljudskih prava u skladu sa zakonom;
- borba za autonomiju univerziteta;
- unapređenje stručnog znanja i veština studenata biomedicinskih nauka;
- unapređenje zdravlja građana u skladu sa zakonom;
- obezbeđivanje humanitarne pomoći egzistencijalno ugroženim populacijama u RS;
- promocija zdravih oblika ponašanja i podizanje nivoa zdravstvene kulture studenata i građana;
- podizanje nivoa svesti o štetnosti i borba protiv upotrebe nuklearne energije;
- borba za mirno rešavanje konflikata.

Aktuelni projekti:

- **Medicinsko obezbeđivanje javnih skupova** započeto je na studentskom protestu 1996/97. godine, kada je, u periodu od decembra 1996. godine do marta 1997. godine, uz asistenciju nekoliko lekara, medicinski zbrinuto preko 3000 studenta, građana i policajaca. Ovaj projekat je okosnica SUMC-a i za cilj ima pružanje prve pomoći na protestnim i drugim mitinzima, koncertima, maratonima i drugim javnim manifestacijama. Da bi studenti mogli da učestvuju u ovom projektu, neophodno je da prođu obuku iz prve pomoći.

- **Prva pomoć** je projekat koji za cilj ima edukaciju studenata medicine u pružanju prve pomoći. Kroz osnovne i više kurseve prve pomoći, studentima se omogućava da ovladaju osnovnim principima prehospitalne prve pomoći. Projekat se izvodi u saradnji sa nastavnim osobljem Medicinskog fakulteta u Beogradu.

- **Javni čas prve pomoći** je projekat pokrenut 2012. godine, sa idejom edukacije stanovništva u pružanju prve pomoći. Do sada su održana dva javna časa, a započeta je i saradnja sa Gradskom organizacijom gluvih Beograda, u kojoj instruktori edukuju članove te organizacije, a tumači znakovnog jezika podučavaju instruktore osnove srpskog znakovnog jezika.

- **Svi smo mi nečija deca** je projekat osmišljen 2000. godine sa ciljem podsticanja dečije kreativnosti i „razbijanja“ monotonije bolničke i domske sredine. Realizuje se kroz razgovore sa decom, prikazivanje fotografija, slajdova i filmova sa odabranim temama, uz podsticanje dece da se što slobodnije i aktivnije uključe u rad i ispolje svoj lični doživljaj tih tema. Projekat se izvodi u Dečjoj klinici u Tiršovoj ulici, Domu za nezbrinutu decu u Zvezčanskoj ulici, Klinici za dečiju neurologiju Kliničkog centra Srbije i u domu za decu i omladinu ometenu u razvoju „Sremčica“. Raznim povodima, deci u pomenu tim ustanovama je podeljeno oko 1000 paketića, za koje je novac prikupljen organizovanjem humanitarnih akcija.

- **Teddy Bear hospital**, odnosno „Bolnica za medvedice“, internacionalni projekat koji se realizuje u saradnji sa IFMSA-Srbija od 2010. godine, sjajan je način da se deci pomogne da se oslobođe strahova i izgrade osećaj prijateljstva i poverenja prema medicinskom osoblju. Iskustva kolega, koji već godinama realizuju ovaj projekat u većini zemalja Evrope, pokazuju da je ovo odličan način za unapređenje javnog zdravlja, a pre svega za poboljšanje predstave dece o doktorima i medicini uopšte. Analize pokazuju da su deca u zdravstvenim centrima u kojima se sprovodi ovaj projekat mnogo kooperativnija, što olakšava i znatno pospešuje proces lečenja i terapije.

- **Jesti ili ne jesti**, pitanje je sad-projekat edukacije učenika srednjih škola o pravilnoj ishrani, koji se volonterski sprovodi od novembra 2012. godine. Prethodno se sprovodio pod pokroviteljstvom GO Savski venac u periodu oktobar 2009 - januar 2010. Osnovni cilj projekta je da se učenici prvog razreda srednje škole, kroz jednočasovnu interaktivnu radionicu, informišu o osnovnim uzrocima i posledicama gojaznosti, anoreksije i bulimije, kao i o pravilnoj ishrani, štetnom dejstvu redukujućih dijeta i zloupotrebe farmakoloških sredstava u svrhu redukcije telesne mase. Time im se omogućava da uspostave ravnotežu između informacija o ishrani koje svakodnevno dobijaju od medija, obrazovnih institucija, vršnjaka i porodice, odnosno između kulturnih, socijalnih i naučnih pogleda na pravilnu ishranu. Projekat je podržalo Ministarstvo nauke, prosvete i tehnološkog razvoja Republike Srbije.

**- Borba za zdravlje!** – takmičenje studenata biomedicinskih nauka u rešavanju studija slučaja vezanih za javno zdravlje organizuje se od 2012. godine sa ciljem da se studenti Medicinskog, Stomatološkog i Farmaceutskog fakulteta u Beogradu zainteresuju i uključe u procese javnog zdravlja. Do sada je održano jedno takvo takmičenje, koje su učesnici ocenili najvišim ocenama.

**- Volontiranje u hitnoj** – omogućujemo studentima 5. i 6. godine i apsolventima da volontiraju u Hitnoj pomoći.

Od novembra 2012. godine, postoji mogućnost da studenti medicine nauče srpski znakovni jezik prilagođen njihovom budućem pozivu.

SUMC ima saradnju sa internacionalnim udruženjem lekara IPPNW (International Physicians for the Prevention of Nuclear War, dobitnici Nobelove nagrade za mir 1985.) kroz njihov projekat Bridges of understanding, koji spašava studente iz bivših jugoslovenskih republika na stručnoj praksi u Nemačkoj.

U 2013. godini SUMC je bio organizator evropske studentske konferencije 23rd IPPNW European Students Conference.

## **Uvod**

Zašto ovaj priručnik?

Praktično iskustvo koje smo stekle baveći se prevođenjem i radom u zajednici Gluvih nametnulo je zaključak da zdravstvena zajednica ima vrlo malo informacija o zajednici Gluvih<sup>1</sup> i načinima komunikacije sa njenim pri-padnicima. Objavljujući ove smernice, odgovorili smo na bazična pitanja o zajednici Gluvih, o nagluvim osobama, načinima komunikacije i mogućim problemima i izazovima u njoj, kao i o ulozi tumača za znakovni jezik i ostalim akterima u komunikaciji.

Republika Srbija je ratifikovala i usvojila više dokumenata i zakona koji se izrazito afirmativno odnose prema lingvističkim osobenostima zajednice Gluvih i koji gluvim osobama garantuju niz prava. To su:

- **Univerzalna deklaracija Ujedinjenih nacija o pravima čoveka i Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima i slobodama** ("Sl. list SFRJ", br. 7/71), koji gluvim i nagluvim osobama garantuju pravo na slobodu mišljenja i izražavanja, uključujući pravo da traže, primaju i šire informacije;
- **Konvencija Ujedinjenih nacija o pravima osoba sa invaliditetom** ("Sl. Glasnik RS" 42-09), prepoznaje lingvistička prava zajednice Gluvih i njen lingvistički identitet. U Članu 9, koji se odnosi na pristupačnost, garantuje se pravo na interakciju na znakovnom jeziku (dobijanje informacija i izražavanje na znakovnom jeziku u službenom saobraćanju). U istom članu, prepoznaje se i potreba za kvalifikovanim tumačima znakovnog jezika.
- **Strategija unapređenja položaja osoba sa invaliditetom u Republici Srbiji 2007- 2015** („Službeni glasnik RS”, br. 55/05 i 71/05 – ispravka) definiše mere koje treba da obezbede priznavanje posebnog kulturnog i lingvističkog identiteta gluvih i nagluvih osoba na osnovu jednakosti sa drugima, uključujući znakovni jezik i kulturu, i pruža odgovarajuću podršku radi ostvarivanja njihovog identiteta;

---

<sup>1</sup> Veliko 'G' ćemo koristiti da označimo zajednicu Gluvih kao društvo koje se smatra nosiocem kulturnog i lingvističkog identiteta koji se iskazuje upotreboti prirodnog znakovnog jezika – u ovom slučaju, srpskog ZJ. Međutim, malo 'g' ćemo koristiti kada budemo uopšteno govorili o gluvim osobama kao potencijalnim korisnicima znakovnog jezika i prevodilačkih usluga jer svи ovi pojedinci ne doživljavaju sebe kao 'Gluve' u kulturnom smislu iako upotrebljavaju znakovni jezik u nekom obliku.

- **Zakon o sprečavanju diskriminacije osoba sa invaliditetom** ("Sl. glasnik RS", br. 33/06) zabranjuje diskriminaciju i obezbeđuje ravnopravnost osoba sa invaliditetom u postupcima pred organima javne vlasti, a Članom 35. određeno je obezbeđivanje pristupa informacijama. Ove odredbe potvrđene su i skorijim Zakonom o zabrani diskriminacije ("Službeni glasnik RS", br. 22/09);

A dva zakona, Zakon o zdravstvenoj zaštiti ("Sl. glasnik RS", br. 107/05) i Zakon o pravima pacijenata ("Službeni glasnik RS", br. 45/13), prepoznaju pravo gluvih osoba na korišćenje svog prvog jezika, srpskog znakovnog jezika (samim tim i kulturnog identiteta pripadnika zajednice Gluvih) u oblasti zdravstvene zaštite, ali ne postoje dokumenti koji regulišu načine ostvarivanja tih zagarantovanih prava.

### **Zakon o zdravstvenoj zaštiti, Pravo na obaveštenje, Član 28.**

Obaveštenje daje nadležni zdravstveni radnik usmeno i na način koji je razumljiv pacijentu, vodeći računa o njegovoj starosti, obrazovanju i emocionalnom stanju. Ako pacijent ne poznaje jezik koji je u službenoj upotrebi na teritoriji zdravstvene ustanove, mora mu se obezbediti prevodilac u skladu sa propisima o službenoj upotrebi jezika i pisma, a ako je pacijent gluvozem, mora mu se obezbediti tumač.

### **Zakon o pravima pacijenata, Član 11.**

Ako pacijent ne poznaje jezik koji je u službenoj upotrebi na teritoriji zdravstvene ustanove, mora mu se obezbediti prevodilac, a ako je pacijent gluvozem, mora mu se obezbediti tumač, u skladu sa zakonom.

Kako bismo odgovorili na izazove sa kojima se susreću pružaoci zdravstvenih usluga, potražili smo pomoć od kolega iz država u kojima je ova oblast regulisana, u kojima postoje strategije i pravilnici koji rešavaju probleme ove ili slične prirode i koji se dugi niz godina bave problemima i izazovima sa kojima se susrećemo. Kao rezultat saradnje sa kolegama iz inostranstva, pred vama je preveden i prilagođen priručnik koji je za svoje potrebe izradila bolnica princeze Aleksandre, okrug službe Metro South Health, Odsek za brigu o mentalnom zdravlju, Centar za izuzetnost, Državna konsultantska služba za pitanja gluvoće i mentalnog zdravlja.

*Osobe koje su gluve i služe se znakovnim jezikom pripadaju kulturno i lingvistički raznolikoj zajednici koja se jednostavno zove zajednica Gluvih. One se u pogledu pristupa, susreću sa sličnim problemima kao i osobe koje potiču iz drugačijeg kulturnog i jezičkog okruženja. Osobe koje su nagluve obično se poistovećuju sa dominantnom kulturom čujućih, a ipak se svakodnevno suočavaju sa poteškoćama potpune inkluzije. Identitet gluve osobe može da bude isti ili da se menja u odnosu na različite faze života.*

*Samo sagledavanjem gluvoće kao velikog kontinuma različitih pojedinaca, uslužne službe mogu da razumeju heterogenost gluvih osoba i da streme ka pružanju usluga koje uvažavaju individualne potrebe.*

*Ove smernice imaju za cilj da obezbede praktičnu primenu teorijskih okvira na osnovu politike društvene inkluzije. Smernice će obuhvatiti gluvoću iz društveno-kulturne perspektive i perspektive medicinski određene nesposobnosti i uvešće u tematiku različite grupe unutar sektora koji se bavi pitanjima gluvoće.*

*Ove smernice naglašavaju komunikacijske, društvene i sistemske prepreke koje dovode do izopštenosti, koja u svakoj fazi života može da spreči osobu da pristupi službama za zdravstvenu brigu i zaštitu.*

#### **Bolnica princeze Aleksandre**

Iako se u originalnom izdanju Smernice bave isključivo mentalnim zdravljem i obraćaju se medicinskim radnicima, prvenstveno lekarima i terapeutima koji rade u toj oblasti, smatramo da je njihov sadržaj primenjiv ne samo na celokupnu zajednicu zdravstvenih radnika, već i na sve osobe koje su profesionalno ili na drugi način vezane za zajednicu Gluvih. Smernice smo preveli, adaptirali i dopunili potrebnim informacijama za kontekst u kome se nalazi zajednica Gluvih u Srbiji.

Gluve osobe u Srbiji još uvek koriste članove svoje porodice i nagluve prijatelje, ili pak one koji čuju, kao most u komunikaciji između svojih lekara i njih samih.

Mnogi lekari su imali priliku da učestvuju u trouglu, u kome gluva osoba stoji po strani, a lekari se sa njihovim „pomagačima“ konsultuju o njegovom životu, navikama, tegobama i preporučenim terapijama. Od cele te komunikacije gluva osoba dobije samo bazične informacije, ponekad samo o tome koju terapiju da uzima i koliko puta dnevno. Takav način (ne) komunikacije sa gluvim osobama, osim što je diskriminišući, doveo je gluve osobe u stanje neznanja i nemogućnosti da saznaju informacije o svom zdravlju. Tako one ne mogu da spoznaju načine na koje mogu sebi da pomognu i da se samostalno brinu za sebe, te da preuzmu odgovornost za svoj život.

U decembru 2009. godine, počeo je sa radom Prevodilački servis za znakovni jezik. Neke gluve i nagluve osobe su se osnažile i krenule da koriste tumače pri poseti svojim lekarima opšte prakse ili specijalistima, čak i pri manjim hiruškim zahvatima u kojima je komunikacija sa hirurgom vitalna. Takođe,

ali u mnogo manjem broju, počele su da koriste tumače pri poseti terapeutima i psiholozima. Tada smo se susreli sa novim izazovima. Zdravstveni radnici, kao ni osobe koje su profesionalno vezane za zajednicu Gluvih nisu imali osnovne informacije o jeziku i kulturi zajednice Gluvih i nagluvih osoba.

Ove Smernice treba da odgovore na potrebe „čujuće“ zajednice, da daju osnovne informacije o gluvim i nagluvim osobama, prvenstveno zdravstvenim radnicima, ali i drugima koji su profesionalno uključeni u rad sa gluvima ili su intimno vezani za njih.

Nadamo se da će vam ove smernice biti od koristi i da će uspeti da uklone postojeće barijere u komunikaciji i razumevanju potreba gluvih i nagluvih osoba.

***Desanka Žižić i Danica Jaslar***

# 1. DEO

# Gluvoća i zdravlje

## Pregled pitanja gluvoće i zdravlja

Nema dileme da se potrebe koje se tiču mentalnog zdravlja gluvih i nagluvih osoba ne zadovoljavaju na pravi način. Prepoznate barijere u pružanju usluga podrazumevaju neodgovarajuće procene i nedostatak svesti kod službi koje se bave pružanjem ovih vrsta usluga o pitanjima koja su u vezi sa gluvoćom (Briffa, 1999). Širom sveta, sve je izraženije uvažavanje specijalizovanih veština koje su neophodne za rad sa gluvim i nagluvim osobama u kontekstu fizičkog i mentalnog zdravlja.

Najveći deo literature koja se tiče mentalnog zdravlja i gluvoće zasniva se na istraživanjima koja su sprovedena u inostranstvu. Protivrečni podaci postoje u vezi sa učestalošću mentalnih bolesti među gluvim stanovništvom. Ona je, u najmanju ruku, ista kao i među čujućim stanovništvom. Druga istraživanja pokazuju da je neproporcionalno veliki broj gluvih osoba unutar službi za bri-gu o mentalnom zdravlju rezultat nedovoljnog poznavanja preventivnih mera i slabe komunikacije prilikom procene, što za posledicu ima loše postavljenu dijagnozu i lečenje (Queensland Health, 2004).

Međutim, neka istraživanja pokazuju da postoji veća šansa da gluve osobe obole od mentalne bolesti u nekom trenutku svog života. Ovo može biti posledica brojnih problema. Na primer:

- One doživljavaju veći stepen društvene izolovanosti i emocionalne ranjivosti, što vodi ka povećanom riziku od zlostavljanja.
- Vrlo često postoje ozbiljni komunikacijski problemi koji okružuju porodicu gluvih osoba ako se ona suočava sa gluvoćom prvi put.

- Loše obrazovne mogućnosti i ograničena društvena očekivanja mogu da smanje kulturni kapital gluvih osoba.
- Oni se suočavaju sa lingvističkim i kulturnim preprekama koje im onemogućavaju da pristupe postojećim zdravstvenim službama koje se bave brigom, lečenjem i oporavkom.
- Unutar zdravstvenog sektora uočava se nedostatak znanja o pitanjima koja se tiču gluvoće.
- Čini se da unutar sektora koji se bavi gluvoćom postoji ograničeno poznavanje i prihvatanje pitanja o mentalnom zdravlju.

U Australiji, mnogi diplomirani psiholozi, psihoterapeuti i psihijatri nisu ospoznati da se suoče sa potrebama gluvih osoba u oblasti mentalnog zdravlja. Ovo je delom posledica nedostatka istraživanja o prevenciji i rezultatima u oblasti zdravlja za gluve i nagluve osobe. Istraživanja o rezultatima terapije za gluve osobe skoro da ne postoje na međunarodnom nivou (Munro, Knox & Lowe, 2008). U Srbiji, zdravstveni radnici nisu upućeni i ospoznati za rad sa gluvima, ne postoje istraživanja i priručnici koji se bave ovom oblašću. Smernice za rad sa gluvinim i nagluvinim osobama u kontekstu pružanja zdravstvenih usluga predstavljaju osnovno štivo za zdravstvene radnike. Međutim, svaka služba zasebno treba dalje da se pozabavi merenjem uspeha terapeutskih intervencija.

Odgovornost službi za brigu o zdravlju je da:

- poboljšaju kvalitet života gluvih i nagluvih pojedinaca promovisanjem faktora zaštite i usredsređivanjem na sisteme rane podrške,
- povećaju svest o pitanjima fizičkog i mentalnog zdravlja gluvih i nagluvih građana Srbije unutar šire zajednice i unutar sektora koji se bave fizičkim, a naročito mentalnim zdravljem i gluvoćom,
- izgrade pristupačne i aktivne uslužne sisteme koji se zasnivaju na prednostima specijalizovanog sektora za gluvoću i šireg zdravstvenog sektora.

U davanju smernica za pružanje podrške u radu sa osobama duž kontinuiteta gluvoće, mora se istaći da će se Gluvi koji koriste znakovni jezik, Gluvi sa stanovišta kulture, suočiti sa sličnim preprekama kao i one osobe koje potiču iz kulturno i lingvistički raznolikog okruženja (CALD<sup>2</sup> background). Sa druge

---

<sup>2</sup> Culturally and Linguistically Diverse

strane, nagluve osobe su skoro uvek, sa stanovišta kulturnog identiteta, nalik čujućim osobama, pa se suočavaju sa sličnim preprekama kao i osobe sa hendiķepom. Uprkos ovim divergentnim gledištima o pitanju gluvoće, lekari koji su upućeni u gluvoću iz kulturološke perspektive pre će biti u mogućnosti da rade sa osobama sa bilo kakvim gubitkom sluha.

## Činjenice iz naše sredine

„Na poslednjem popisu, 144.648 osoba se izjasnilo da je gluvo i nagluvo“

[Republički zavod za statistiku]

Najveći broj osoba sa invaliditetom u Srbiji čine osobe sa oštećenjem sluha. Po proceni Svetske zdravstvene organizacije, 10% osoba sa invaliditetom je u svakoj populaciji, a mlađi ljudi sa oštećenjem sluha čine sigurno najveći broj od ovog procента.

[Istraživanje o položaju mlađih sa oštećenjem sluha u Srbiji,  
Centar za razvoj inkluzivnog društva, 2009]

Više od 300.000 osoba u Srbiji pati od mentalnih poremećaja, a osam godina nakon bombardovanja, 27,3 odsto populacije još ima posttraumatski stresni sindrom.

[Direktorka Instituta za mentalno zdravlje i predsednica  
nacionalne komisije za mentalno zdravlje dr Dušica Lečić-Toševskij]

1% stanovništva u Srbiji su gluve i nagluve osobe

[Savez gluvih i nagluvih Srbije]

## Iskustvo gluve osobe bez tumača

Čekala sam satima u čekaonici da me doktorka primi. Kada sam shvatila da je doktorka previdela da ne čujem, iako je to na kartonu crvenim slovima napisano, ušla sam u ordinaciju i pokušala da se sporazumem sa njom. Doktorka je rekla da me je prozivala nekoliko puta, a ja sam joj pokazala na uvo i na karton, gde piše da ne čujem. Pregled je trajao nekoliko minuta, samo ono osnovno, bazično. Komunicirale smo pisanim putem i ja sam pokušavala da joj pročitam sa usana. Bilo je teško, pa nisam htela da komplikujem sa pitanjima koja bi mi pomogla da shvatim svoju dijagnozu. Jedinu informaciju koju sam dobila je da mi je pritisak dobro i da mi je doktorka prepisala lekove. Kasnije mi je rođak preveo koji su to lekovi i zašto ih uzimam.

(Gluva žena, 54 godine)

## Iskustvo gluve osobe sa čujućim rođakom

Moja čerka mi pomaže kada treba da idem kod lekara. Idemo redovno na pregledе kod interniste u dom zdravlja. Ona mi mnogo pomaže. Ponekad pomislim da ona može i bez mene da ode na pregled, jer se ona ispriča sa lekarom i onda meni na povratku kući kaže šta je lekar rekao i koja mi je terapija. Ukoliko imam neko pitanje, postavim ga čerci, ona se razume u sve i brine o meni. Nisam siguran koja mi je dijagnoza i za šta pijem lekove.

(Gluvi muškarac, 72 godine)

## Iskustvo gluve osobe sa tumačem

Kada sam prozvana da uđem u ordinaciju, tumač je ušao sa mnom. Doktorka nije sačekala da predstavim tumača već se glasno i ljutito obratila da u ordinaciju ulaze jedan po jedan i da joj je nemoguće da radi sa dve osobe istovremeno. Nakon objašnjenja koje sam dala, a tumač preveo, doktorka je razumela situaciju i insistirala da joj se objasni kako funkcioniše komunikacija sa tumačem. Objasnila sam joj način na koji želim da komunicira. Od tada, doktorka i ja, uz posredstvo tumača, nemamo problem u komunikaciji. Komentar doktorke je da nakon tog iskustva više nikada ne želi da bude u situaciji da samnom ili drugim pacijentima koji su gluvi mora da se snalazi u komunikaciji, da je apsolutno sigurna da je od mene dobila kompletну informaciju o mojim tegobama na osnovu kojih može da mi prepiše terapiju i da uspostavi dijagnozu. Takođe mi je rekla da je zadovoljna uslugom koju joj je tumač pružio i da uz njegovu pomoć može da se fokusira na svoj posao i da ne brine o načinima komunikacije niti o tome da li je pacijent razumeo instrukcije.

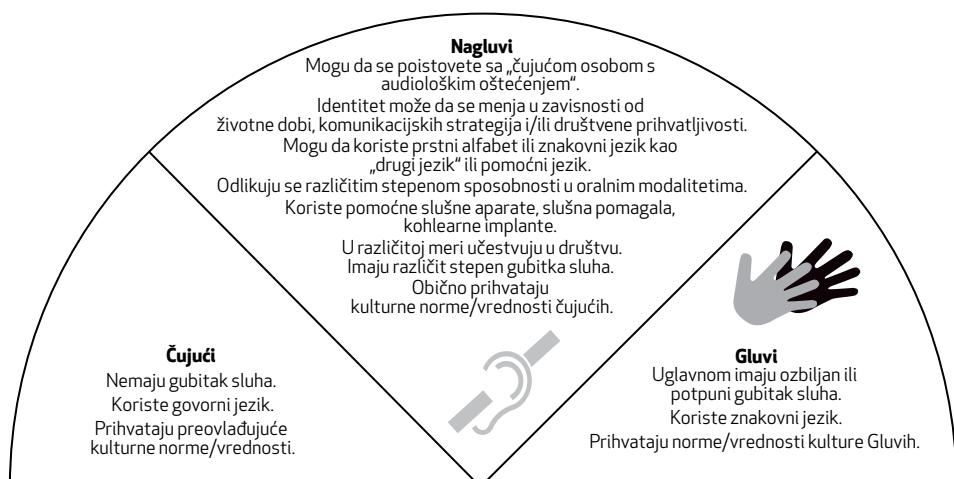
(Gluva žena, 63 godine)

## Kontinuum gluvoće

Radi pružanja usluge koja prepoznae potrebe pojedinaca, na termin gluvoća trebalo bi gledati kao na kontinuum. Ne postoji jedno određeno stanje gubitka sluha koje definiše gluvoću, kao što ne postoji jedno ljudsko biće koje obuhvata sva stanja čoveka. Stepen gubitka sluha po sebi vrlo malo govori o društvenim ograničenjima sa kojima se pojedinac susreće.

Kontinuum gluvoće se može posmatrati ne samo kroz objektivni objektiv audiologije, već i kroz subjektivni objektiv ličnog značenja. Povezivanje gubitka sluha, kroz istoriju, sa „nesposobnošću“ i „hendikepom“ ne uzima u obzir suštinski identitet osobe i stepen poteškoća koje mogu, a ne moraju da se dovedu u vezu sa njenim stepenom sluha. Ono što se tradicionalno nazivalo slušnim „oštećenjem“ danas se definiše u odnosu na društvenu participaciju.

U ovoj publikaciji, termin „kulturološki gluva osoba“ (gluva osoba sa kulturnog stanovišta) biće upotrebljivan da odredi one gluve osobe koje koriste znakovni jezik i pripadaju srpskoj zajednici Gluvih. Termin „nagluv“ koristiće se da odredi one pojedince koji imaju oštećenje sluha i ne koriste znakovni jezik kao preferencijalni jezik. Drugi termini za prethodno pomenuti su „osobe oštećenog sluha“ i „osobe sa gubitkom sluha“, međutim, da bi nam bilo lakše, koristićemo samo termin „nagluv“, uz obaveznu napomenu da pojedinci sa gubitkom sluha sebe na različite načine određuju i lekari moraju da poštuju izbor svakog pojedinca.



Slika 1.1 – Kontinuum gluvoće

## Razumevanje gluvoće

Iako pojedinci duž kontinuma gluvoće imaju svoj jedinstveni lični identitet, koji se mora poštovati, sa raznolikošću gluvoće i njenog značenja se suočavamo smeštajući je unutar posebnih modela. Tokom nekoliko prethodnih godina, zabeležena i razmatrana su dva sučeljena stanovišta koji se odnose na koncepcualizaciju gluvoće u savremenom društvu. Modeli gluvoće koji su ukorenjeni bilo u društvenim ili biološkim naukama jesu model medicinski određene nesposobnosti i društveno-kulturni model. Model koji se koristi određuje način ophodenja prema gluvim osobama i njihovom identitetu.

### Model medicinski određene nesposobnosti



Model medicinski određene nesposobnosti definiše gluvoću kao patološko stanje, usredsređujući se na nedostatak slušnog mehanizma. Gluvoća je definisana kao medicinsko stanje koje zahteva remedijaciju putem korekcije ili kompenzacije. Ovaj model ističe potrebu za podsticanjem govora, slušanja, čitanja s usana na osnovu pretpostavke da je kompetencija u govornom jeziku poželjno sredstvo u kognitivnom razvoju i komunikaciji. (Munoz-Baell & Ruiz, 2000)

Većina ljudi sa gubitkom sluha, kao odrasle osobe, imaju blagi ili umereni gubitak sluha, dok mali broj ljudi tokom detinjstva ogluvi. Osobe sa stečenim gubitkom sluha obično na gubitak sluha gledaju kao na čulni nedostatak tela i često koriste aparate za poboljšanje sluha. Određujući faktor modela medicinski određene nesposobnosti jeste upotreba govora i sluha kao primarnog sredstva komunikacije. Najčešće zabeležena posledica gubitka sluha kod ove grupe jeste nemogućnost sudelovanja u društvu kao što je nemogućnost praćenja razgovora u bučnom društvenom okruženju. Čujući roditelji čija su deca rođena gluva često se poistovećuju sa kulturom čujućih i na gubitak sluha gledaju u okvirima modela medicinski određene nesposobnosti. (Access Economics, februar 2006)

### Društveno-kulturni model



Za razliku od modela medicinski određene onesposobljenosti, sve veći broj gluvih pojedinaca ne smatra se osobama sa hendikepom i onesposobljenim, već traže da budu videni i uvaženi kao posebna kulturna grupa sa svojim uverenjima, potrebama, mišljenjima, običajima i jezikom. Pripadnici zajednice Gluvih određuju gluvoću pre kao kulturološki nego audiološki termin. Društveno-kulturni model prepoznaje značajne društveno-lingvističke razlike između osoba koje sebe zovu gluvima i osoba koje sebe nazivaju nagluvima. (Munoz-Baell & Ruiz, 2000)

Osobe koje su rođene sa ozbiljnim ili potpunim gubitkom sluha mogu da odraštu u zajednici Gluvih ili da joj se kasnije priključe. Kada se gluvoča doživi u kulturno-lingvističkom kontekstu, postaje izvor ponosa i kulturnog identiteta, a ne stigmatizacije. Pripadnici srpske zajednice Gluvih komuniciraju na srpskom znakovnom jeziku. Uobičajen problem u komunikaciji sa kojim se susreću pripadnici zajednice Gluvih je nemogućnost većine da razgovara sa njima na srpskom znakovnom jeziku, kao i nedostatak tumača za srpski znakovni jezik. Pomenuta grupa će društvene konsekvene gubitka sluha definišati u smislu smanjenog društvenog sudeovanja u široj zajednici, a s ovim se suočava u kontekstu društveno-ekonomskih gubitaka i smanjene društvene interakcije, a ne tegobne bolesti.

Ako se imaju na umu ovako definisani modeli, postaje jasno da Gluvi sa kulturnoškog stanovišta i nagluvi, uopšteno govoreći, pripadaju odvojenoj kulturnoj i lingvističkoj stvarnosti. Zbog toga su ove smernice podeljene na posebna poglavlja, baveći se potrebama obe grupe.

### **VAŽNO!**

**Zajedničko pojedincima iz oba modela gluvoče jeste komunikacija.**

## **Kulturološki gluve osobe**

„Kulturološki gluve osobe“ je termin koji se koristi da odredi grupu ljudi sa izvesnim stepenom gubitka sluha koji pripadaju zajednici Gluvih. Drugi termini koji se koriste da predstave ovu grupu jesu reč „Gluv“ sa velikim „G“ i izraz „zajednica Gluvih koja se služi znakovnim jezikom“.

Zajednica Gluvih u Srbiji je raznovrsna manjinska kulturna i lingvistička zajednica, koja obuhvata opsežnu mrežu društvenih, političkih, religioznih, umetničkih i sportskih grupacija koje upotrebljavaju srpski znakovni jezik kao primarni vid komunikacije. Prihvatanje sopstvene gluvoče kao dela ličnog identiteta je suštinski element za poistovećivanje sa zajednicom Gluvih.

Poistovećivanje sa zajednicom Gluvih je lični izbor i ne zavisi od stepena gluvoče, već od poistovećivanja sa kulturnim modelom gluvoče. Sa kulturnog stanovišta gluve osobe, bilo da imaju slušna pomagala, kohlearne implante ili da koriste znakovni jezik, smatraju se normalnim osobama, a ne abnormalnim čujućim ljudima. Iako je zajednica Gluvih heterogena u pogledu etniciteta, boje kože, religije i drugih kulturnih odlika, ona deli stavove i uverenja koji ih povezuju kao zajednička iskustva i ujedinjena je u pogledu identiteta zbog toga što koristi određeni znakovni jezik.

Zajednici Gluvih pripadaju i neke čujuće osobe koje koriste određeni znakovni jezik. Na primer, čujuća deca gluvih roditelja, koja su poznata pod imenom KODA<sup>3</sup> (*CODA – Children of Deaf Adults*) i pojedini tumači za određeni znakovni jezik. Upotreba znakovnog jezika čini srž zajednice Gluvih i predstavlja njenu prepoznatljivu karakteristiku koja je u najvećoj meri objedinjuje (Johnston, 1999).

### **Nagluvi/lica oštećenog sluha/osobe sa gubitkom sluha**

„Nagluvi”, „lica oštećenog sluha” i „osobe sa gubitkom sluha” predstavljaju termine koji se koriste da označe osobe sa izvesnim stepenom gubitka sluha, a koji se prvenstveno poistovećuju sa preovlađujućom ‘čujućom’ kulturom. Nagluve osobe se obično poistovećuju sa modelom medicinski određene onesposobljenosti, koji se usredsređuje na gubitak sluha kao na nedostatak koji se u izvesnoj meri može korigovati upotrebom tehnoloških i bihevioralnih pomoćnih sredstava u komunikaciji. Karakteristika po kojoj se nagluva osoba izdvaja je prednost koju daje govornom jeziku u komunikaciji, za razliku od kulturološki gluve osobe, koja prednost daje znakovnom jeziku. Osobe koje se prepoznaju kao nagluve mogu imati dovoljno ostatka sluha koji im omogućava da govore i slušaju (učestvuju u oralnoj komunikaciji). One mogu ili ne moraju da koriste pomoćne slušne uređaje, slušna pomagala ili kohlearne implante.

---

<sup>3</sup> Ova strana verzalna skraćenica se odomaćila u govoru među decom gluvih roditelja u Srbiji pa ćemo i u daljem tekstu koristiti njen prerađen verbalizovani oblik.

## 2. DEO

# Gluvi sa velikim 'G' – kulturološki gluve osobe



### Planiranje zdravstvenih službi za gluve osobe

#### Da li ste znali?



- Znakovni jezik je preferencijalni jezik gluve osobe.
- Gluve osobe pripadaju bogatoj kulturi koja je poznata pod nazivom „kultura Gluvih“.
- Kulturološki gluve osobe sebe doživljavaju kao kulturno i lingvistički raznovrsnu grupu, a ne kao grupu osoba sa hendikepom.
- Gluve osobe se u kontekstu fizičkog i mentalnog zdravlja suočavaju sa sličnim izazovima kao i korisnici koji su u kulturnom i lingvističkom pogledu međusobno različiti.

Obično se smatra da osobe koje u komunikaciji koriste srpski znakovni jezik pripadaju **srpskoj zajednici Gluvih** na gotovo isti način na koji osobe sa različitim kulturnim i lingvističkim poreklom pripadaju sopstvenim etničkim zajednicama, na primer, mađarske, vlaške, slovačke, romske, italijanske itd. Ovo je razlog zbog kojeg se u pismenoj formi koristi veliko „G“ prilikom pisanja reči „Gluv“, kako bi se identifikovala ova kulturno i lingvistički raznolika grupa u kontinuumu gluvoće. Ovaj društveno-kulturni model gluvoće, kao što je napred već pomenuto, ne gleda na gluvoću kao na nedostatak ili gubitak već kao na kulturnu oznaku.

**Zato se, prilikom planiranja i pružanja zdravstvenih usluga zajednici Gluvih, moraju razmotriti izazovi sa kojima se korisnici koji se razlikuju u kulturnom i lingvističkom pogledu susreću pri pristupanju uslugama**

**jednakim za sve. Ukratko, zajednica Gluvih se može smatrati zajednicom koja se razlikuje u kulturnom i lingvističkom pogledu i upravo na osnovu te premise ove smernice mogu da funkcionišu.**

U Srbiji, Strategija razvoja zaštite mentalnog zdravlja ("Sl. glasnik RS", br. 8/2007) u nekoliko članova definiše pravo na dostupnost i jednakost, kao i zaštitu ljudskih prava pacijenata. Međutim, ne postoji dokument koji bliže definiše pravo zajednice Gluvih i korisnika znakovnog jezika.

### **Dostupnost i jednakost**

- Službe za mentalno zdravlje treba da budu otvorene za sve osobe kojima je potrebna pomoć, bez obzira na pol, etničku pripadnost, rasu, religiju, uzrast, obrazovni nivo i socijalni status.

### **Zaštita ljudskih prava**

- Ljudska prava svih pacijenata treba da budu zaštićena na svim nivoima unutar sistema zaštite mentalnog zdravlja.
- Neophodno je da službe za mentalno zdravlje imaju ugrađen sistem za praćenje koji će obezbediti prava i potrebe osoba sa problemima u oblasti mentalnog zdravlja.
- Rad sa osobama koje imaju mentalne probleme treba da bude u skladu sa etičkim principima. Sve ustanove treba da imaju etički odbor i da primenjuju etički kodeks u lečenju i istraživanju.

U multikulturnoj Australiji, Okvir za primenu Nacionalnog plana za brigu o mentalnom zdravlju(2003-2008) obezbeđuje strategiju za sve vladine, privatne i nevladine organizacije širom zdravstvenog sektora i zajednica kako bi se ispunili prihvaćeni nacionalni standardi pružanja usluga i načina funkcionisanja radne snage pri obezbeđivanju kulturno kompetentnih i odgovarajućih usluga.

Sledi sažeto tumačenje principa na kojima se zasniva Okvir, a koji su primenljivi na zajednicu Gluvih i smešteni u njen kontekst.

- Priznavanje važnosti kulture (Gluvih) prilikom određivanja rizika i zaštitnih faktora koji utiču na mentalno zdravlje.
- (Gluvi) korisnici, negovatelji i njihove porodice imaju pravo na pristup sistemu zaštite mentalnog zdravlja koja se pruža na način koji odgovara njihovoј društvenoj, kulturnoj i lingvističkoj raznolikosti.
- Obezbedivanje kulturno kompetentnih službi za mentalno zdravlje, koje su efikasne i osetljive na potrebe svojih korisnika, zahteva sklapanje partnerstva unutar sistema zdravstvene i socijalne zaštite, ali i sa korisnicima i negovateljima iz zajednice (Gluvih).
- Kulturno kompetentno osoblje od fundamentalnog je značaja za pružanje odgovarajućih usluga u domenu mentalnog zdravlja.
- Oporavak koji je usredsređen na uvažavanje ličnog i kulturnog sistema verovanja (gluvih) korisnika trebalo bi da bude pokretačka snaga službe.
- Inicijative koje za cilj imaju osiguravanje kvaliteta u službama za mentalno zdravlje moraju da budu kulturno odgovarajuće za (gluve) korisnike.
- Inicijative za razvoj inovativnih načina pružanja usluga i istraživanje moraju da budu kulturno kompetentne i inkluzivne.
- Kulturno odgovarajući modeli usluga, koji su se pokazali delotvornim, moraju da budu održivi na duge staze i u sklopu konvencionalne zdravstvene zaštite.
- Bolji zdravstveni rezultati za (gluve) korisnike, njihove porodice i negovatelje zahtevaće modele finansiranja i raspodele resursa koji u obzir uzimaju potrebe zajednice (Gluvih).

Gradska organizacija gluvih Beograda, po uzoru na Australijsku federaciju društava Gluvih (*Australian Federation of Deaf Societies – AFDS*), navodi da su ključna pitanja za gluve korisnike zdravstvenih usluga:

- nedostatak zdravstvenih službi posebno namenjenih Gluvima, a koje su u mogućnosti da obezbede kulturno i lingvistički odgovarajuće usluge srpskoj zajednici Gluvih,

- nizak stepen svesti o pitanjima fizičkog i mentalnog zdravlja kod zajednice Gluvih, uključujući i pravo na tumača za srpski znakovni jezik prilikom korišćenja ovog tipa usluga,
- mali broj tumača za srpski znakovni jezik s odgovarajućim veštinama i kvalifikacijama koji su na raspolaganju korisnicima prilikom pružanja zdravstvenih usluga.

Da bi se odgovorilo na ova pitanja, preporučuje se:

- razvoj nacionalne strategije za pružanje kulturno i lingvistički odgovarajućih usluga u oblasti pružanja zdravstvenih usluga srpskoj zajednici Gluvih,
- obezbeđivanje finansijskih sredstava za podizanje svesti o fizičkom i mentalnom zdravlju u zajednici Gluvih,
- obezbeđivanje finansijskih sredstava za stručno usavršavanje tumača za srpski znakovni jezik i gluvih reley tumača da bi se povećao broj stručnjaka sa odgovarajućim veštinama, koji su u poziciji da rade u širokom spektru pružanja zdravstvenih usluga.

## Kultura Gluvih

Ono što je postalo poznato kao kultura Gluvih jeste niz načina na koje su Gluvi „sakupili znanje o sebi uprkos razumevanju ili nerazumevanju šireg društva. Pronašli su način da odrede i izraze sebe putem svojih rituala, priča, nastupa i svakodnevnih društvenih susreta“. (Padden & Humphries, 1999)

Kulture su krajnje specifični sistemi koji objašnjavaju stvari i ograničavaju načine na koje stičemo saznanje o stvarima. Svaka kultura propisuje „niz mehanizama – planova, recepata, pravila, uputstava... radi upravljanja ponašanjem“. (Geertz, 1973)

## Elementi kulture Gluvih koji se sreću svakodnevno

### Vrednosti

- Preferira se korišćenje termina „Gluv“ a ne „oštećenog sluha“.
- Snažna istorija Gluvih i ponos osobe na pripadnost kulturi Gluvih, pa otuda i široka upotreba reči „Gluv“. (Vidi sliku 2.1).



Slika 2.1 - Primeri u kojima se koristi reč „Gluv“

- Znakovni jezik je jezik koji se preferira i vrednuje.
- Prednost se daje komunikaciji koja se odvija licem u lice, kao i vizuelnim načinima primanja informacija, na primer, putem znakovnog jezika, slika, dijagrama i demonstracija.
- Humor Gluvih je više vizuelno utemeljen jer su humor i kultura blisko povezani. Humor među čujućim osobama se često zasniva, na primer, na igri reči, dosetkama ili frazeologizmima. Stoga, duhovite pošalice možda neće na očekivani način delovati na gluvu osobu i pravi je izazov prevesti ih.
- Većina gluvih osoba koristi srpski kao „drugi jezik“.
- Mnoge gluve osobe se služe naracijom za prenošenje informacija. Kultura Gluvih se prenosi pričanjem priča.
- Vrednost koja se pridaje školi koju pohađaju. Komunikacijske filozofije/strategije koje se koriste tokom formativnog obrazovanja utiču na modalnosti komunikacije koje gluva osoba koristi i stvaraju pozadinu zajedničke istorije. Na primer, škola za gluve osobe koja koristi oralnu metodu, škola za Gluve (u kojoj se nastava odvija na znakovnom jeziku), „redovna škola za čujuću decu“, angažovanje tumača, vrsta znakovnog jezika.
- Važnost koja se pridaje događajima za Gluve kao što su sportovi u kojima učestvuju Glubi, festivali za Gluve, zabave za Gluve, daju im šansu da komuniciraju na svom maternjem jeziku koji zahteva kontakt licem u lice.
- Vrednost koja se pridaje „umetnosti Gluvih“ – radovi nekih gluvih umetnika govore o dva modela gluvoće – modelu medicinski određene nesposobnosti i društveno-kulturnom modelu i obično govore o ugnjetavanju Gluvih i borbi za priznavanje njihovog postojanja koja iz toga proizlazi. (Vidi sliku 2.2)
- Ruke su simbol kulture Gluvih jer znakovni jezik zauzima središnje mesto u toj kulturi. (Vidi sliku 2.3)



„Bez naziva“, Betty G. Miller 1994. Ova slika je nezvanično poznata pod nazivom „Veliko uvo“, predstavlja viđenje gluvih osoba u medicini – koja ih doživljava kao uvo koje treba popraviti, a ne kao osobe. Ova slika sa različitim medijima prikazuje borbu između dva viđenja Gluvih, u medicini i kulturi.

Slika 2.2 – Primer umetnosti Gluvih koji saopštava mišljenje o modelima gluvoće



Slika 2.3 – U kojim sve primerima ruke simbolizuju kulturu Gluvih

### Ponašanja

- Osobe koje nisu gluve nazivaju se „čujućim“.
- Privucite pažnju gluve osobe vizuelnim putem ili taktilno. Na primer, pritiskanjem prekidača za svetlo, lapanjem noge o pod ili rukom o sto, tapkanjem po mišici.
- „Odobravanje gluve osobe“ je kada ona klima glavom kako bi vam stavila do znanja da prati šta joj saopštavate (slično kao aha, hm itd. u govornom jeziku), ali ne znači nužno da se slaže sa vama ili da potvrđuje izrečeno. Klimanje glavom, bezrazložno slaganje, upotrebljava se da bi se na neki način udovoljilo osobi iz preovlađujuće kulture, bez pravog slaganja sa tom osobom.

- „Vizuelna buka“ odvraća pažnju na isti način kao što oralna buka odvraća pažnju ili nervira čujuće osobe. Na primer, trepćuće svetlo, ljudi u prolazu, blještavi nakit.
- Upotreba vizuelnih znakova koji pozivaju na pažnju, na primer, trepćuće svetlo, vibrirajući alarm, alarm koji se aktivira na bebin plač.
- Titlovi na televiziji i DVD-u omogućavaju pristup popularnim medijima i materijalima koji se koriste u obuci.
- Upiranje prstom u nekoga se ne smatra nepristojnim u kulturi Gluvih.
- Gluve osobe često koriste „znakove za vlastita imena“ kada razgovaraju o osobama koje nisu prisutne. Ako je osoba prisutna, imaju običaj da pokažu prstom u njenom pravcu, mada se nekada koriste znakovi za vlastita imena umesto upiranja prstom.  
„Znakovi za vlastita imena“ su posebni znakovi koji se koriste za ukazivanje na određenu osobu. U pitanju mogu biti opisni znakovi poput „kukastog nosa“, „kovrdžave kose“ ili znakovi koji imaju veze sa navikama date osobe, kao što je „ruka na bedrima“, „zavrtanje brkova“ ili inicijalni znakovi poput „K.L.“, „P.B.“ ili kombinacija navedenog.
- „Opraštanje natenane“ je kulturni fenomen među Gluvima. Upotreba vizuelnog jezika znači da je komunikacija licem u lice optimalna. Gluve osobe nastoje da iskoriste svaku priliku za kontakt licem u lice, a samim tim se može objasniti tendencija da se komunikacija produži. Takođe, za razliku od čujućih osoba, gluve osobe će pre odlaska kući prići svakoj osobi da bi se pozdravile sa njom umesto što će uputiti opštu frazu „zdravo svima“, koju možda neće svako videti. (Vidi sliku 2.4)



Slika 2.4 – Oprštanje natenane

# Srpski znakovni jezik (SZJ)



## Da li ste znali?

SZJ se jasno razlikuje od srpskog jezika

Druge zemlje imaju svoje znakovne jezike, na primer, američki znakovni jezik (ASL – American Sign Language); AUSLAN (australijski znakovni jezik); japanski znakovni jezik; francuski znakovni jezik (LSF – Langue des signes française); HZJ (hrvatski znakovni jezik);

## Šta je srpski znakovni jezik?

- Srpski znakovni jezik (SZJ) označava prirodni znakovni jezik (ili maternji znakovni jezik) srpske zajednice Gluvih.
- U SZJ-u, kao i u drugim znakovnim jezicima, postoji niz načina da se prenese značenje, uključujući različite oblike šake, orijentaciju, lokaciju, pokret, izraze lica, prirodnu gestikulaciju, govor tela i prstni alfabet.
- SZJ se odlikuje gramatičkim sistemom koji je nezavisan od srpskog.
- U SZJ-u se zapažaju različiti dijalekti, ali oni retko predstavljaju prepreku u komunikaciji među korisnicima.

## Istorija srpskog znakovnog jezika

Istorija znakovnog jezika u Srbiji vezana je za otvaranje prvih škola za gluvu decu krajem XIX veka. Osnovne pojmove znakovnog jezika, pretpostavlja se, sa sobom su doneli učitelji koji su se obučavali na teritoriji današnje Češke i Austrije, a njihovi đaci, na osnovu toga, sami, kroz aktivnu evoluciju razvili su sopstveni sistem znakova formirajući time srpski znakovni jezik, koji se i dan danas koristi. (Napier, McKee, Goswell, priredile: Žižić & Jovanović 2013)

## Prstni alfabet

- Prstni alfabet je manuelna reprezentacija slova alfabeta rukama.
- Prstni alfabet se koristi u različitim znakovnim jezicima i registrima za različite svrhe. Može se koristiti da predstavi reči iz nekog govornog jezika za koje ne postoji znakovni ekvivalent, radi emfaze, pojašnjavanja ili prilikom podučavanja znakovnom jeziku ili učenja znakovnog jezika ili pak radi predstavljanja imena ljudi ili mesta.
- U srpskom znakovnom jeziku se koristi dvoručni alfabet, dok se u nekim drugim znakovnim jezicima upotrebljava jednoručni alfabet.



Slika 2.8 – Dvoručni manuelni alfabet

## **Srpski znakovni jezik i srpski jezik**

- Za razliku od srpskog jezika, ne postoji pisani oblik srpskog znakovnog jezika.
- Gluve osobe će često napisati srpske reči primenjujući rečeničnu strukturu srpskog znakovnog jezika.
- Srpski jezik se upotrebljava kao „drugi jezik“ u zajednici Gluvih.
- Gluve osobe u Srbiji se oslanjaju na srpski jezik prilikom čitanja i pisanja, ali nivoi kompetencije među njima se značajno razlikuju. Takođe, nivoi fluentnosti na srpskom znakovnom jeziku razlikuju se od jedne osobe do druge.
- Teško je upotrebljavati SZJ i govoriti na srpskom jeziku istovremeno zbog velikih razlika između dva jezika. Međutim, izgovaranje srpske reči jasnim pokretima usana može pojasniti reč kada postoji izvestan broj srpskih reči sa istim značenjem. Takav je slučaj, na primer, sa rečima odličan, izvrstan, briljantan.

## **Učenje srpskog znakovnog jezika**

- Srpski znakovni jezik je bogat i složen jezik koji, da bi se savladao, zahteva posvećenost u učenju istovetnu onoj koja je neophodna da bi se ostvarila fluentnost na bilo kom drugom stranom jeziku.
- Od osoba koje koriste srpski znakovni jezik kao svoj prvi jezik, neznatan broj njih ga nauči od roditelja - uglavnom gluvih roditelja, a ostali ga nauče od svojih vršnjaka u školama za gluve osobe ili uključivanjem u zajednicu Gluvih kasnije u životu. Većina gluve dece se rodi u porodici roditelja koji čuju.
- Kao i u slučajevima bilo kog jezika, osnovni konverzacijски nivo se savladava učestvovanjem na časovima konverzacije. Međutim, srpski znakovni jezik zahteva podučavanje licem u lice zbog svoje vizuelne prirode.
- Da bi se ostvarila fluentnost na srpskom znakovnom jeziku, druženje sa srpskom zajednicom Gluvih, uz pohadanje časova SZJ-a, daje optimalne rezultate.
- Deca mogu da postignu fluentnost prirodno, bez časova formalne obuke ukoliko imaju gluve roditelje. Druženje i/ili intenzivna saradnja sa gluvim osobama može da dovede do postizanja fluentnosti.
- Da biste naučili srpski znakovni jezik, pogledajte „Profesionalni razvoj“ (strana 112).

## **VAŽNA NAPOMENA!**

Postoje činioci koji igraju važnu ulogu u dobroj upotrebi srpskog znakovnog jezika, kao što postoje činioci koji su važni za dobru upotrebu srpskog jezika. Dostupnost materijala u kojima se koristi loš oblik srpskog znakovnog jezika zabrinjava srpsku zajednicu Gluvih jer to znači da osobe koje uče srpski znakovni jezik, to čine na nepravilan ili neodgovarajući način.

## **Ostvarivanje komunikacije između različitih kultura – poređenje kulture Gluvih sa srpskom kulturom čujućih**

Angažovanje tumača za znakovni jezik predstavlja dragocen početak u premošćavanju komunikacijskog i kulturnog raskola koji postoji između čujućeg stručnog lica i gluvog klijenta. Međutim, da bi obezbedili ravnopravniji pristup ponuđenim uslugama, čujući stručnjaci moraju da pokušaju da razumeju vrednosti koje podupiru opažanja i ponašanja gluvih korisnika.

„Kultura i komunikacija su neraskidivo povezane jer kultura osim što određuje sagovornike, temu i način na koji se komunikacija odvija, pomaže da se utvrde načini kodiranja poruka, značenje poruka, kao i uslovi i okolnosti pod kojima je moguće poslati, opaziti ili usmeno prevesti različite poruke.“

[Samovar & Porter, 1982, str.32]

## **Zajedništvo u odnosu na individualizam**

Kolektivističke i individualističke kulture obuhvataju takva pitanja kao što su identitet, lojalnost, obaveza i nezavisnost. Ono što se smatra normalnim poželjnjim ponašanjem u jednoj kulturi doživljava se kao neprilagodenost u drugačijoj kulturi. (Mindness A, 1999)

<b>Kolektivistički pristup</b> (davanje prednosti grupi)	<b>Individualistički pristup</b> (davanje prednosti pojedincu)	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
Pripadnici zajednice Gluvih pomažu jedni drugima, ujedinjuju resurse, imaju osećaj dužnosti da treba da podele informacije sa drugima u zajednici, jasno postavljaju granice za osobe unutar/izvan zajednice, osećaju lojalnost i obavezu prema grupi.	Pojedinci koji se ohrabruju da budu nezavisni, da se oslanjaju na sebe same, preuzimaju odgovornost za sopstvene postupke. Iстicanje ličnih mišljenja i izbora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gluva osoba čujućeg lekara doživljava kao „autsajdera“ dok se tumač za SZJ vidi kao „insajder“, što ostavlja posledice na građenje saveznštva sa lekarom.</li> <p>Savet: Porazgovarajte o ovome sa tumačem pre zakazanog pregleda, pregledajte literaturu koja se tiče ove oblasti, naučite prstni alfabet kako biste se predstavili, naučite, u najmanju ruku, neke znakove „upoznavanja i pozdravljanja“ i koristite ih sa klijentom pri svakom susretu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ako gluva osoba oceni uslugu kao „prijateljski nastrojenu ka gluvim osobama (deaf friendly)“, on/ona će najverovatnije „nezvanično“ obavestiti zajednicu Gluvih o ovome. Suprotan ishod se može očekivati ukoliko je gluva osoba nezadovoljna pruženom uslugom. Reč se pronosi brže u manjinskoj zajednici u kojoj se vrednuje deljenje informacija sa drugima.</li> <li>Pripadnici zajednice Gluvih će najpre znati da li neko od članova ima problema sa zdravljem.</li> <li>Gluve osobe mogu biti skeptične u pogledu obećane diskrecije.</li> <li>Poverenje, ukoliko je narušeno, teško je povratiti.</li> </ul> </ul>

<b>Kolektivistički pristup</b> (davanje prednosti grupi)	<b>Individualistički pristup</b> (davanje prednosti pojedincu)	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• U slučajevima seksualnog zlostavljanja, manje je verovatno da će gluva osoba otkriti identitet zlostavljača ukoliko je on takođe Gluv.</li> </ul>
Najgora kazna je isključivanje iz grupe.	Ukoliko je osoba isključena iz jedne grupe, može da pronađe drugu.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ograničen broj „dostupnih“ grupa kojima je moguće pripadati.</li> <li>• Velika zabrinutost zbog kritike koja dolazi od drugih gluvih osoba i znatno manja zabrinutost zbog kritikovanja koje dolazi od čujućih osoba.</li> </ul>
Prednost se daje zajedničkom učestvovanju u mnogim aktivnostima.	Sleđenje individualnih aktivnosti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluve osobe imaju svoje sportske i društvene klubove, festivale, događaje, političke i religiozne grupe. Uključivanje u ove klubove može da dopriene dobrobiti gluve osobe (Vidi Savez gluvih i nagluvih Srbije i Crne Gore, Savez gluvih i nagluvih Srbije, Sportski savez gluvih Srbije, Sportsko društvo gluvih „Olimpija“, Kulturno umetničko društvo gluvih Beograda – „Radivoj Popović“).</li> </ul>
Najpre se identifikuju kao pripadnici zajednice Gluvih.	Identifikuju se kao pripadnici izvesnog broja različitih grupa istovremeno, a da pri tom nijedna grupa u potpunosti ne određuje identitet pojedinca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ponos koji Gluve osobe osećaju u odnosu na svoj jezik i kulturu očituje se u njihovom primarnom identitetu gluve osobe. Oni ne gledaju na svoju gluvoču kao na hendiķep i shodno tome žele da ih lekari prepoznaju i cene. Gluvi umetnik, socijalni radnik ili stolar neretko će sebe najpre opisati kao „gluvu osobu“, a zatim će pomenuti svoju profesiju.</li> </ul>

<b>Kolektivistički pristup</b> (davanje prednosti grupi)	<b>Individualistički pristup</b> (davanje prednosti pojedincu)	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
		<p>Savet: Koristite termin „gluvi muškarac/gluva žena“ u razgovorima. Nemojte upotrebljavati termin „osoba oštećenog slуха“.</p>
Postignuća grupe su od suštinske važnosti	Status zavisi od ličnih postignuća	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluve osobe organizuju konferencije pod nazivom „Deaf Way“, festivale „Deaf Festival“ i „Kulturno-umetničko stvaralaštvo Gluvih“, skupove na kojima se ističu vrednost i zajednica Gluvih „Deaf Pride“.</li> <li>• Lekari bi trebalo da vode računa o tome da gluvi uzori uživaju veće poštovanje među Gluvima nego među čujućim osobama.</li> <li>• Čitava zajednica veliča i priča o Gluvoj osobi koja je uspešna u svom poslu i to podstiče ponos Gluvih.</li> </ul>
<p>Gluvi heroj je neko ko pomaže gluvim osobama, i/ili stvara solidarnost.</p> <p>Na primer, Dragoljub Vukotić, gluvi muškarac koji je 28 godina bio predsednik Svetske federacije gluvih.</p> <p>FJ Rose, gluvi muškarac koji je osnovao školu za gluvu decu u Viktoriji 1860. godine</p>	<p>Heroji su oni koji postižu najbolje lične rezultate, na primer, sportski heroji, glumci, uspešni preduzetnici itd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluva osoba koja radi u industriji ili ostvaruje nešto što može da pomogne drugim gluvim osobama veoma se ceni. Kada gluva osoba priznaje postignuća druge gluve osobe, velika je šansa da će time osnažiti njen osećaj samopouzdanja, na primer: „Oni su gluvi, kao ja, a vidi šta su postigli!“</li> </ul> <p>Savet: Budite upoznati sa pitanjima koja se tiču gluvih kao i sa njihovim uzorima. Neće sve gluve osobe znati za gluve uzore ali će im biti veoma draga da čuju o njima.</p>

<b>Kolektivistički pristup</b> (davanje prednosti grupi)	<b>Individualistički pristup</b> (davanje prednosti pojedincu)	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
Marli Metlin (Marlee Matlin), gluva žena, glumica, dobitnica „Oskara“ za film „Deca manjeg boga“		
Gluvi političar, Gluvi advokat, Gluvi lekar		
Sklonost ka konsultovanju, saradnji pre donošenja odluka – konačna odluka je ono što je najbolje za celokupnu zajednicu Gluvih	Težnja ka individualnim, a opet jednakim mišljenjima. Saradnja i konsultovanje moraju da budu svesno preduzete strategije koje se primenjuju pri donošenju odluka	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na gluvu osobu koja ne želi da odluku doneše samostalno ili na licu mesta gleda se kao na slabu, neodlučnu ili tajnovitu.</li> </ul> <p>Savet: Pre nego što zatražite od gluve osobe da doneše odluku, predložite joj da najpre porazgovara o opcijama koje su joj na raspolaganju sa prijateljem.</p>
Podrazumevani sistem reciprociteta. Zajednička podela veština i vremena bez očiglednog „vođenja računa“ o tome šta je ko uradio, ali prečutno očekivanje da bilo ko pomogne ostalim članovima zajednice Gluvih.	Tradicionalni reciprocitet: Ti ćeš ovo uraditi za mene, a ja ču ovo uraditi za tebe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako je gluva osoba obećala da će uraditi nešto za drugu gluvu osobu, ona nastoji da ispunii svoje obećanje. Zajednica Gluvih gleda sa neodobravanjem na one koji krše svoja obećanja. Gluve osobe osećaju možda i veću uznevarenost kada se radi o izneveravanju drugih Gluvih.</li> <li>• Gluve osobe će vrlo često angažovati druge gluve osobe za neki posao, na primer, neki molerski posao. Na ovo se gleda kao na lojalnost prema zajednici Gluvih.</li> </ul>

## **Visoko kontekstne u odnosu na nisko kontekstne situacije**

Navedeni termini se bave pitanjem koliko informacija je neophodno pružiti na eksplisitran način u nekoj kulturi u poređenju sa tim koliko toga je već implicitno poznato zbog zajedničkog iskustva (Mindness, 1999). „Kontekstualni nivo određuje sve o prirodi komunikacije i predstavlja osnovu na kojoj čitavo kasnije ponašanje počiva....“ (Hall, 1976, str. 92)

<b>Visoko kontekstne situacije</b>	<b>Nisko kontekstne situacije</b>	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
<p>Pojedinci unutar kulture Gluvih dele ista kulturna iskustva. Zajednički kontekst u pogledu uverenja, vrednosti, prijatelja, istorije, načina pričanja, zajedničkih iskustava omogućavaju da implicitno znanje bude vodeći faktor u razgovorima.</p> <p>Novi razgovori počinju sa prepostavkom da se dosta toga već zna o osobi.</p>	<p>Pojedinci unutar preovlađujuće čujuće kulture ne prepostavljaju istovetnost zajedničkog porekla i iskustva.</p> <p>Informacije često treba da budu podrobne da bi se poruka prenela na efikasan način.</p> <p>Novi razgovori započinju sa stavom da se veoma malo zna o datoј osobi dok ona ne otkrije neke informacije.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redosled formalnih i neformalnih konverzacijskih markera može da bude obrnut u slučaju gluvih i čujućih osoba. Čujuće stručno lice troši vreme na pojedinosti tokom konsultacija u fazi „izgradnje odnosa“ jer se veoma malo toga zna o osobi. Sa druge strane, s obzirom na to da se deljenje informacija ceni u kulturi Gluvih, gluvi klijent će obično želeti da najpre podeli važne informacije. Određena vrsta prisnosti je automatski prisutna među gluvim osobama, pa zato one mogu da pomisle da stručno lice ignorira razlog njihove posete ukoliko se isuviše vremena posveti „konverzaciji sa ciljem izgradnje odnosa“</li> </ul> <p><b>Savet:</b> Razmislite o tome da dozvolite gluvoj osobi da ispriča svoju „priču“ pre nego što se upustite u razgovor koji je usmeren ka „izgradnji odnosa“.</p>
<p>Kontakt koji se ostvaruje među gluvim osobama ima primat u odnosu na pojedinosti komunikacije. Informacije teku i lako se dele sa drugima zbog zajedničke kulturne osnove.</p>	<p>Cilj razgovora među čujućim osobama ima primat u odnosu na dijalog.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukoliko grupnom sastanku prisustvuje više od jedne gluve osobe, one će se verovatno rado upustiti u međusobni razgovor pre nego što na red dođe svrha grupnog sastanka. Sama činjenica da vrlo lako dolazi do razgovora može da ugrozi svrhu sastanka. Ipak treba održati korak sa svim novostima.</li> </ul> <p><b>Savet:</b> Učitivo je strukturirati interakciju tako da se predvidi vreme za ovo „praćenje novina“.</p>

<b>Visoko kontekstne situacije</b>	<b>Nisko kontekstne situacije</b>	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
Pravilno donošenje prepostavki o tome šta oni misle da druga osoba želi da zna.	Prepostavke se izbegavaju zbog toga što pojedinac možda ne deli iste vrednosti i uverenja, pa stoga prepostavke mogu biti netačne.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Čujuća stručna lica mogu da nauče da obrate pažnju na prepostavke koje imaju o gluvoći. Međutim, prepostavke gluve osobe o čujućoj osobi mogu da budu neosporne. Neka služba može biti usredsređena na afirmaciju u kulturnom pogledu, ali gluva osoba može prepostaviti da neće biti, s obzirom na istoriju ugnjetavanja i neravnopravnosti.</li> </ul> <p>Savet: Pri prvom susretu, istaknite aspekte službe koji su prijateljski nastrojeni ka Gluvima.</p>
U SZJ-u, vremena, lične zamenice i vlastite imenice su implicitne u razgovoru nakon inicijalnog „postavljanja scene“.	U srpskom jeziku, vlastite imenice, vremena i lične zamenice mogu da se ponove tokom razgovora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kada čujući lekar razgovara sa gluviom osobom, tumač za SZJ može da se ubaci kako bi tražio pojašnjenje o tome ko je šta rekao kome. Ovo je naročito važno ukoliko je nekoliko osoba pomenuto u razgovoru.</li> </ul> <p>Savet: Upotreba table za crtanje ili pisanje imena relevantnih osoba korisno je sredstvo pojašnjavanja u ovakvim slučajevima.</p>
Prilikom upoznavanja sa drugom gluviom osobom, pitanja koja se razmenjuju odnose se na poreklo i pripadnost grupi jer je važno utvrditi mesto kojem data osoba pripada u poznatom društvenom kontekstu zajednice Gluvih.	Kada se čujuće osobe upoznaju, pitanja koja se razmenjuju tiču se obično ličnih stvari, na primer, posla, hobija, mesta života.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluve osobe se upuštaju u dug razgovor nakon upoznavanja uprkos činjenici da se sreću po prvi put.</li> <li>• Gluva i čujuća osoba pri upoznavanju mogu da imaju različite početne informacije.</li> </ul>

<b>Visoko kontekstne situacije</b>	<b>Nisko kontekstne situacije</b>	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska čujuća kultura</b>	<b>Primeri</b>
Razmena informacija se visoko vrednuje, teče neometanim tokom i brzo.	Razmena informacija je podeljena u kategorije i ograničena.	<ul style="list-style-type: none"> <li>„Tračarenje“ je u zajednici Gluvih nezvanični izvor informacija koje treba razmeniti. Gotovo je izvesno da će do „tračarenja“ doći.</li> <li>Ovo je obično razlog zbog kojeg gluve osobe žele da koriste uslugu koju druge gluve osobe uglavnom ne koriste. Ali, sa druge strane, ovo može biti razlog zbog kojeg preferiraju da koriste uslugu koju koriste druge gluve osobe da bi mogle da ih upitaju: „Zbog čega si ti ovde?“</li> </ul> <p><b>Savet:</b> Pitanje diskrecije se mora iznova naglašavati.</p>
Intuitivni pristup zadatku.  Na primer, čulni input iz određene situacije i sinhronizovanost povezanih događaja.	<p>Analitički pristup zadatku.</p> <p>Na primer, prikupljanje podataka, planiranje, uzročnost.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Može uticati na shvatanje koje Gluva osoba stiče o sugestijama o planiranju unapred radi menjanja posledica ili prikupljanja podataka radi nametanja promene u ponašanju. Na primer, vođenje dnevnika ili zapisnika ponašanja ili postupaka za njih može biti nepoznata praksa.</li> <li>Posledice postupaka – uzročnost može biti nepoznat koncept gluvoj osobi.</li> </ul> <p><b>Savet:</b> Povezivanje događaja u životu osobe može biti korisno, posebno ako se ono sprovodi na vizuelan način, na primer, vođenjem dnevnika u slikama.</p>

## **Interpretacije vremena u različitim kulturama**

Vreme uređuje naš život na različite načine, u skladu sa kulturnim interpretacijama. Različita gledanja na vreme mogu da utiču na konfuziju i frustraciju kada strane ne poseduju znanje o međusobnim kulturnim običajima. Kulture mogu da se odrede kao one koje su usredsređene na prošlost, sadašnjost ili budućnost. (Mindness A 1999)

<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska 'čujuća' kultura</b>	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<b>Vremenski okviri</b>		
Minimalna važnost se pridaje „dolasku na vreme“. Prihvatljivo je zakasniti pola sata na sastanke, ali ne i na zakazane pregledede.	Na „tačnost“ se gleda kao na nešto poželjno, ali kašnjenje od petnest minuta je prihvatljivo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluvi klijent kasni na zakazani sastanak i ne izvinjava se.</li> <li>• Većina gluvih osoba nije strpljiva i tolerantna prema čekanju.</li> </ul>
Rasporedi, podsetnici, vremenski okviri nisu važni koliko interpersonalne interakcije. „Prilagodljivost“ je prihvatljiviji koncept.	Rasporedi, podsetnici, vremenski okviri se uglavnom slede.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postavljanje cilja u odnosu na vremenski okvir se ne poštuje ili za gluvog klijenta to nije značajno.</li> <li>• Gluvi klijent se ne pojavljuje na zakazanom pregledu. Ne daje nikakvo objašnjenje. Zakazivanje za drugi termin se ne doživljava kao razlog za zabrinutost.</li> </ul>
<b>Vreme posvećeno upoznavanju</b>		
Vreme posvećeno pozdravljanju je kratko ali neformalno. Rukovanje je uobičajeno. Neobavezno časkanje je kratko jer se već mnogo toga, na posredan način, zna o osobi. Razmena informacija je od presudnije važnosti. Razmena informacija može da traje duže vreme, čak i u fazi upoznavanja.	Vreme namenjeno pozdravljanju ispunjava niz predvidivih iskaza. Na primer: „Kako ste? Kako su vam deca/žena? Kako je na poslu? Loše vreme danas“. Često se koriste vlastita imena. Poželjno je neobavezno časkanje radi uspostavljanja odnosa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluvim osobama može da bude čudno što pričate o vremenu kada su došli kod vas da razgovaraju o svom zdravlju.</li> <li>• Ukoliko je još jedna gluva osoba prisutna, mogu se zapričati i činiće se da ignoriraju čujuće stručno lice koje sa nestrpljenjem čeka da krene sa pregledom.</li> </ul> <p>Savet: Ukoliko je prisutna još jedna gluva osoba, predvidite više vremena za uvodne formalnosti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ako je prisutna samo jedna gluva osoba, brzo pređite na svrhu susreta.</li> </ul>

<b>Kultura Gluvih</b>	<b>Srpska 'čujuća' kultura</b>	<b>Mogući izazovi, preporuke i posledice po zdravlje</b>
<p><b>Završavanje razgovora</b></p> <p>Usled ograničenog pristupa stručnim licima u prošlosti, gluve osobe nisu navikle da poštaju vreme koje je namenjeno razgovoru. Razgovore o dobrobiti su uglavnom vodili sa drugim gluvim osobama, pri čemu dugački, neograničeni razgovori predstavljaju normu.</p> <p>Razilaženje ume da potraje. Na skupu gluvih osoba, prilazi se svakoj gluvoj osobi i dogovaraju se kada će se ponovo videti. Na skupu kojem prisustvuju i čujuće osobe, gluve osobe poslednje odlaze. Ovo je kulturni fenomen poznat kao „oprštanje natenane“.</p>	<p>Razilaženju prethode govor tela i kulturne fineze koje ukazuju na završetak susreta. Na primer, zatvaranje dokumenta, ustajanje, poziv zaposlenom na recepciji da zakaže drugi pregled. Jezik je sažet.</p> <p>Okončavanje konsultacije je često brzo i zavisi od vremena koje je za njih predviđeno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gluvoj osobi se može učiniti da stručno lice odlazi iznenada jer ona nije usvojila kulturne fineze u vezi sa razilaženjem u svetu čujućih.</li> </ul> <p>Savet: Čujuće stručno lice treba da se posluži eksplicitnim, nedvosmislenim jezikom kako bi ukazalo na kraj susreta. Na primer: „Sada smo gotovi“ ili „Sledeće nedelje čemo se videti tog i tog dana“.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Može se desiti da gluva osoba nastavlja sa razgovorom i nakon što ih ispratite do vrata.</li> </ul> <p>Savet: Ukoliko susretu prisustvuje više od jedne gluve osobe, razmotrite vreme i mesto za „oprštanje natenane“. Na primer: proverite da li je sala za sastanke rezervisana dovoljno dugo?</p>

# **Komunikacija sa gluvim osobama**

Naredni saveti predstavljaju vodič za najbolje postupanje u razgovoru sa kulturološki gluvim osobama.

## **Tumači**

- Koristite usluge tumača za znakovni jezik.
- Poštujte želju gluve osobe da koristi tumača, čak i kada može prilično dobro da komunicira sa vama služeći se govorom jer ona možda koristi govor za ekspresivnu komunikaciju, ali zahteva upotrebu znakovnog jezika radi receptivne komunikacije.
- Dozvolite gluvoj osobi da odluči gde će da sedne kako bi imala bolji pristup tumaču.
- Razmotrite „Standarde rada tumača za znakovni jezik“. (Dodatak B)

## **Pažnja**

- Skrenite pažnju gluvoj osobi laganim tapšanjem po mišici.
- Lupanje nogom o pod, dobovanje po stolu ili bilo koji drugi načini stvaranja vibracija prihvatljivi su u društvenom kontekstu.
- Paljenje i gašenje svetla je jedan od načina privlačenja pažnje velike grupe gluvih osoba.

## **Odgovarajuće osvetljenje**

- Postaraјte se da svetlost bude na vama, a ne iza vas.
- Izbegavajte blesak, senke, zagušeno noćno osvetljenje.
- U mraku, osvetlite svoje lice baterijskom lampom, a ne lice gluve osobe.
- Trepćuća svetla mogu da odvraćaju pažnju gluvoj osobi.

## **Vizuelna komunikacija**

- Održavajte kontakt očima. Smatra se da je nepristojno prekinuti kontakt očima tokom razgovora sa gluvoj osobom.
- Služite se različitim facijalnim izrazima i govorom tela.
- Pokušajte da naučite neke osnove srpskog znakovnog jezika ili savladajte prstni alfabet ili pantomimu. Gluve osobe cene napore koje čujuća osoba ulaže u ostvarivanje komunikacije.
- Pobrinite se da vaše lice bude jasno vidljivo gluvoj osobi da bi mogla da prati vaše pokrete usnama i izraze lica dok pogledom prati vas i tumača.
- Pričajte uobičajenim tempom, ne suviše brzo i ne suviše sporo.
- Tamo gde je to moguće, koristite vizuelna pomagala kao što su slike, dijagrami, makete.

## **Izbegavajte nesporazume**

- Postarajte se da gluva osoba bude obaveštena o temi razgovora pre početka komunikacije. Na primer: „Trebalo bi da porazgovaramo o vašoj terapiji“.
- Dajte nagovestaj gluvoj osobi o bilo kakvoj promeni teme.
- Služite se pitanjima otvorenog tipa, pre nego „da“ ili „ne“ pitanjima.
- Ne tumačite klimanje glavom kao slaganje ili potvrđivanje.
- Pojasnite ono što ste rekli da biste bili sigurni da vas gluva osoba razume. Čak i uz prisustvo tumača, neke gluve osobe, zbog neravnopravnog pristupa obrazovnom sistemu, možda ne razumeju u potpunosti pruženu informaciju.
- Parafrazirajte – kada osoba nešto ne razume prvi put, pokušajte da joj to saopštite na drugačiji način. Na primer: „Da li ste žedni?“ može da se parafrazira kao: „Da li želite nešto za piće?“.
- Omogućite pauze s vremenom na vreme, posebno tokom žustrih i dugih razgovora.
- Zapišite važne informacije poput termina, datuma, naziva lekova i doze, imena lekara.

## **Jednostavan srpski**

- Služite se jednostavnim oblikom srpskog jezika prilikom beleženja nekih informacija. Poštujte to da korisnici srpskog znakovnog jezika srpski jezik doživljavaju kao „drugi jezik“.

„Zaista cenim kada čujući ljudi koriste znakovni jezik. To pokazuje da poštju moj jezik. Većina osoblja nauči prstni alfabet brzo. Obično treba da im pokažem neke znakove dvaput i onda ih zapamte. Drago mi je kada oso-blje zna prstni alfabet, nije mi važno ako su spori.“

[Gluvi muškarac, 40 godina, Klinika za patologiju]

„Sestre tek što su počele svoju smenu (u bolnici) i ne znaju da sam gluva. Kreću da mi se obraćaju, a pri tom gledaju u karton ili tako nešto ili su svetla veoma prigušena i ja ne mogu dobro da im vidim lica.“

[Gluva žena, 32 godine, Odeljenje za hirurgiju]

## **Jednostavan srpski, molim**

„Najgora stvar je kad uzimaju zdravo za gotovo da sve gluve osobe znaju da čitaju s usana dobro. Ja ne umem dobro da čitam s usana. Takođe mi je frustrirajuće kada se ni najmanje ne potrude da uključe tumača u komunikaciju ... napišu dosta toga na papiru i očekuju da ja to mogu da pročitam.“

[Gluva žena, 21 godina, pregled kod lekara opšte prakse]

- Pisanje na srpskom jeziku kao zamena za tumača NIJE prihvatljivo – nije etički i fer.
- Kada se gluvoj klijentu daju informacije i uputstva u pismenoj formi uz prevodenje, treba koristiti što jednostavniji oblik srpskog jezika.
- Mnoge gluve osobe imaju problema da razumeju srpski jezik jer je veoma zahtevno naučiti srpski (oralni jezik) kada ga ne čujete kako se koristi svakodnevno. Kroz istoriju, gluve osobe nisu imale pristup obrazovanju koje podrazumeva učenje srpskog kao drugog jezika.
- Od suštinske je važnosti, posebno u zdravstvenom, pravnom i obrazovnom kontekstu, da ljudi razumeju da gluve osobe koriste srpski kao „drugi jezik“, kao što je on drugi jezik mnogim pripadnicima manjinskih zajednica.
- Nivo poznавanja srpskog jezika ne bi trebalo dovoditi u vezu sa inteligencijom osobe koja ga koristi kao drugi jezik.
- Gluve osobe će često pisati srpske reči primenjujući rečeničnu strukturu srpskog znakovnog jezika.
- Nemojte očekivati da će nešto što je napisano na srpskom gluva osoba u potpunosti razumeti.
- Iako se neke gluve osobe odlikuju odličnim veštinama na srpskom jeziku, zapisivanje složenih procedura i razgovora na papiru se ne preporučuje.
- Vodite računa o dokumentima koja su napisana na srpskom jeziku uz očekivanja da ih svako može pročitati i razumeti. Na primer, znakovi na radnom mestu, Kodeks prava i odgovornosti, kartoni pacijenata, uputstvo za korišćenje leka, formulari.
- Za dokumenta, formulare, brošure, uputstva treba da postoji prevod na srpski znakovni jezik ili makar verzija na pojednostavljenom srpskom jeziku ili u slikama da ne bi došlo do pogrešnog razumevanja informacija.

## **PRIMER**

### **Složeni oblik srpskog jezika:**

„Povremena upotreba narkotika i konzumiranje alkohola inhibiraju delotvornost propisane terapije; ovo može da dovede do ponovne pojave simptoma. Preporučuje vam se da se bavite fizičkim aktivnostima i da se zdravo hranite dok ste na terapiji, što će se značajno odraziti na vaše dobro stanje.“

### **Pojednostavljeni srpski:**

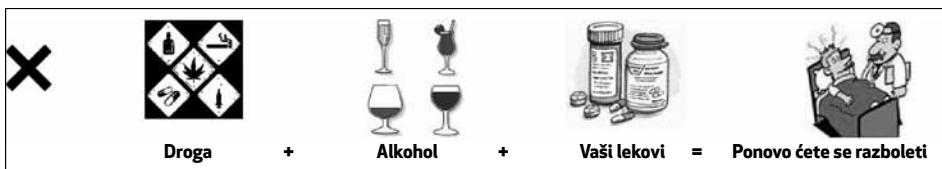
„Zbog droga poput marijuane, kokaina, ekstazija itd. i alkohola lekoviti neće delovati kako bi trebalo što znači da ćete se ponovo razboleti. Treba da vežbate i jedete zdravu hranu i bolje ćete se osećati.“

## **Držite se vizuelnog**

Gluve osobe se oslanjaju na čulo vida i dodira, uz pomoć kojih svet oko njih dobija smisao. Shodno tome, učtivo je služiti se vizuelnim sredstvima u komunikaciji. Čitanje s usana NIJE lak vizuelni zadatak. Zapisivanje informacija na srpskom jeziku, o čemu je napred bilo reči, iako vizuelni način prezentovanja informacija, nije uvek pristupačan vid komunikacije. Srpski znakovni jezik je prirođan komunikacijski sistem i samim tim preferencijalni vid komunikacije za gluve osobe.

Pored tumača i srpskog jezika u pisanoj formi, čujuće stručno lice bi trebalo da se služi vizuelnim pomagalima kao dopunom za iskaze koje se prevode. Kad god je moguće, potrudite se da vizuelno predstavite informacije korišćenjem:

- Slika, postera, fotografija, dijagrama, simbola, znakova, maketa, knjiga sa grafikonima i stripova.
- Kompjutera povezanih sa projektorom, projektorom, belih tabla, DVD-a sa titlovima (koji treba da se odgledaju najmanje dvaput ako su angažovani tumači), materijala sa sažetim informacijama, pripremnih beležaka koje daju pregled glavnih tema pre razgovora, rasporeda i kalendara.
- Taksativnog nabranjanja pod crticama, kratkih rečenica, belina između pasusa, više primera, izraza lica, pantomimom/mimikom, gestovima, demonstracijama, predmetima i primerima koji ilustruju prave životne situacije.



Slike 2.5 – Primeri vizuelne komunikacije



Slike 2.6 – Primer vizuelne komunikacije – „Osećanja“ [Glickman & Gulat]

## Prevodenje sa znakovnog jezika i na znakovni jezik

### Šta je tumač za znakovni jezik?

Tumač za znakovni jezik deluje kao kulturna i lingvistička spona koja omogućava komunikaciju između osoba koje ne koriste isti jezik. Tumač ne prenosi samo reči koje su izgovorene/predstavljene na znakovnom jeziku već je odgovoran za prenošenje značenja, namere i emocije poruke.

Da bi preneli značenje poruke, tumači moraju ne samo dobro da poznaju oba jezika i obe kulture, već moraju da budu upoznati sa temom koja je pred njima. Tumači ne iskazuju svoje mišljenje niti izostavljaju bilo koji deo poruke.

Akreditovani tumači za znakovni jezik, koji su obavezani Etičkim kodeksom (Vidi Dodatak A), prevode sve što je izrečeno u prostoriji, čak i zvukove koji se mogu čuti, na primer, helikopter koji je u blizini, beba koja plače u čekaonici, zvonjava mobilnog telefona, zvuk sirene koji dolazi spolja, ljudi koji razgovaraju u susednoj prostoriji.

## Zašto angažovati profesionalnog tumača?



U Srbiji tumači dobijaju akreditaciju preko Saveza gluvih i nagluvih Srbije i obavezani su Etičkim kodeksom Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika. Etički kodeks propisuje profesionalnost, stručnost, diskreciju, nepri-strasnost, sposobnost, tačnost, stalno stručno usavršavanje, profesionalnu solidarnost, nediskriminaciju i poštovanje klijenta.

Uvek angažujte akreditovanog tumača kako biste zaštitali integritet i zakonska prava obe strane. Angažovanjem osoba koje nisu akreditovane kao tumači rizikujete da korisnici ne dobiju kompletну informaciju, što dovodi do neušpesne komunikacije i posledica. Posledice mogu biti:

- pogrešno dijagnostikovanje - ukoliko se adekvatno ne prevede informacija od gluve osobe
- davanje pogrešne terapije - ukoliko se od neadekvatnih i pogrešnih informacija izvede pogrešan zaključak
- pogrešno uzimanje terapije - ukoliko se adekvatno ne prevede informacija od doktora

Članovi porodica i prijatelji obično nisu akreditovani tumači i ne bi trebalo da rade kao tumači u profesionalnim okruženjima zbog nedostatka kompetencija, predubeđenja ili ličnog interesa, koji mogu da kompromituju proces prevodenja.

U kontekstu pružanja zdravstvenih usluga, poželjno je angažovati usluge tumača poštujući sledeći redosled i dajući prednost:

- Profesionalnim tumačima koji su obučeni i imaju iskustva u oblasti zdravlja i koji su klijentima poznati;
- Tumačima koji su obučeni i imaju veliko iskustvo u prevodenju u kontekstu zdravlja i koji su klijentima poznati;
- Tumačima sa izvesnim iskustvom iz oblasti zdravlja uz saradnju sa gluvim relej tumačem koji je obučen i ima iskustva u domenu zdravlja.

## **VAŽNO!**

**Iako u Srbiji ne postoji specijalizovana obuka za rad u zdravstvenim institucijama, važno je da gluvi relej tumači i akreditovani čujući tumači koji rade u oblasti zdavlja prođu obuku i savladaju pojmove koji se tiču zdavlja (terminologiju) i da se upute u posebne načine intervencije.**

### **Gluvi relej tumači**

**Šta?** Gluvi relej tumač (gluva osoba) deluje kao posrednik u komunikaciji između akreditovanog čujućeg tumača i gluvog klijenta, starajući se da se poruka prenese u pristupačnom formatu obema stranama.

**Zašto?** Neke gluve osobe koriste znakovni jezik koji čujući tumač za srpski znakovni jezik ne može lako da razume, na primer, jezik gluve osobe koja pati od neke mentalne bolesti; gluvoslepe osobe ili gluve osobe iz druge države. U nekim slučajevima, angažuje se gluvi tumač posrednik jer je to kulturno prikladnije. To se čini u slučaju kada gluva osoba nije pohađala formalno obrazovanje ili je iz ruralnog okruženja.

Posebno značenje reči ili termina (denotacija) i asocijativno značenje (kontacija) pod uticajem su kulture (Westermeyer, 1993). Gluvi tumači posrednici i gluvi klijenti dele istu kulturu i jezik, koji doprinose uzajamnom razumevanju. Gluvi tumači mogu da se oslove na dodatne veštine i iskustvo kako bi omogućili efikasno prenošenje poruke, recimo, veštine u vezi sa taktilnom upotrebozn znakovnog jezika za gluvoslepe.

**Kako?** U Srbiji trenutno ne postoje prevodilačke agencije koje nude usluge gluvi tumača. U razvijenim zemljama, samo agencije koje su specijalizovane za znakovne jezike u mogućnosti su da obezbede usluge gluvog relej tumača. Ove agencije imaju iskustva u spajanju gluvog tumača sa klijentom i temom. Za lekara je važno da se gluvi tumač i akreditovani čujući tumač sastanu najmanje 15 minuta pre početka pregleda kako bi mogli da se dogovore o tehničkim, komunikacijskim i kulturnim aspektima predstojećeg timskog rada. Lekar takođe mora da bude u mogućnosti da se konsultuje sa oba tumača pre i posle susreta.



Slika 2.8 – Prevodenje uz pomoć gluvog tumača

## Kog tumača da angažujem?

Prilikom angažovanja tumača treba razmisliti o pet tipova tumača:

- tumači za SZJ     tumači za gluvoslepe  
 tumači za znakovani srpski     tumači koji koriste oralnu metodu  
 \*gluvi relej tumači

- 1. SZJ** je maternji jezik srpske zajednice Gluvih i samim tim prvi jezik onim osobama koje se kulturološki identifikuju kao gluve osobe.
- 2. Kod prevodenja za gluvoslepe**, možemo govoriti o tri tipa: taktilnoj upotrebi znakovnog jezika uz polaganje šake na šaku; taktilnom prstnom alfabetu; vizuelnom okviru. Sva tri tipa zahtevaju različite veštine, pa klijent, pre nego što angažuje tumača mora da naglasi za koji vid prevodenja se opredeljuje.
- 3. Znakovani srpski** je veštački jezički sistem koji su dobromamerni, ali loše informisani stručnjaci osmislili sedamdesetih godina XX veka. Ovaj jezik se služi kombinacijom znakova (izvornih i osmišljenih) koji se koriste uz primenu srpske gramatike. Ovde se ne radi o jeziku već o komunikacijskom kodu.

- 4. Tumači koji koriste oralnu metodu** naglašenijim pokretima usana izgovaraju govorni jezik za gluve korisnike koji se ne služe znakovnim jezikom. Ovi tumači takođe upotrebljavaju facialne ekspresije i gestove da bi unapredili prenos poruke.
- 5. \*Gluvi relej tumači** deluju kao provodnici između čujućeg tumača i gluvog klijenta. U ovom slučaju, gluvi tumači se staraju za to da poruka bude prenesena na način koji je dostupan klijentu.

\* Ukoliko angažujete gluvog tumača posrednika, moraćete da angažujete i akreditovanog čujućeg tumača.

## Željeni tumač

Neki propisi ohrabruju gluve klijente da izaberu željenog tumača. Ovo osnažuje pojedinca i daje mu garanciju da će tumač svojim veštinama na zadovoljavajući način ispuniti njegove potrebe. Međutim, ako je zadatak po svojoj prirodi složen, u smislu da zahteva od tumača visok stepen poznavanja tematike, u izvesnim slučajevima bi onda možda bilo prigodnije da stručno lice izabere profesionalnog tumača u konsultaciji sa klijentom. Konsultovanje sa gluvim korisnikom oko tumača utiče na stvaranje klime poverenja i profesionalizma.

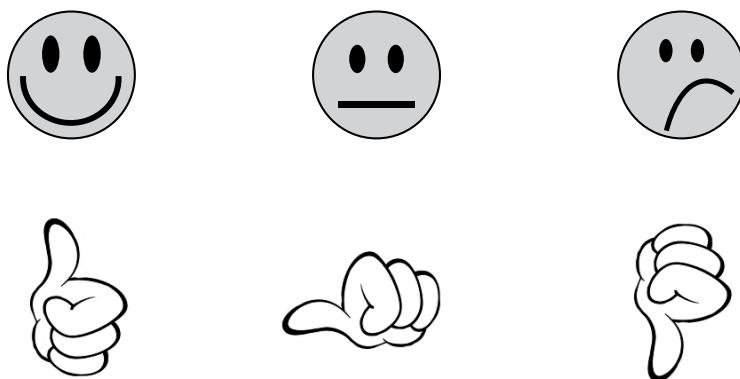
### Kako da dođem do željenog tumača svojih klijenata?

- Zamolite klijenta da vam da ime tumača kog želi da angažujete. Ukoliko angažujete tumača preko organizacije, pitajte organizaciju da li je taj tumač u njoj registrovan.
- U drugom slučaju, možete se obratiti Asocijaciji tumača srpskog znakovnog jezika (ATSZJ), Gradskoj organizaciji gluvih Beograda (GOGB), prevodilačkim servisima lokalnih organizacija gluvih osoba (na strani 68), Savezu gluvih i nagluvih Srbije (SGNS) i pronaći podatke tumača kroz njihove direktorijume tumača frilensera.
- U direktorijumu organizacija Gradske organizacije gluvih Beograda i Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika postoje fotografije tumača. To je zbog toga što mnoge gluve osobe poznaju svoje tumače po liku ili vlastitom znaku\*, ali ne nužno i po vlastitom imenu. Pri utvrđivanju kog tumača klijent želi, ukoliko je moguće, pokažite klijentu vizuelni registar na svom kompjuteru ili ga odštampajte i zamolite ga da vam pokaže tumača kog želi. Pogledajte kontakte u delu o tumačima frilenserima u ovim smernicama. (Vidi stranu 68)

\*Vlastiti znakovi su posebni znakovi koji označavaju određenu osobu. (Vidi Kultura Gluvih strana 36)

## **Povratna informacija za tumača**

Preporučljivo je uspostaviti mehanizam povratnih informacija na kraju zakazanog susreta da biste se uverili da su klijent i stručno lice bili zadovoljni tumačem. Za ovo mogu da se koriste upitnici o zadovoljstvu korisnika i većina prevodilačkih servisa pri organizacijama će ih proslediti po zahtevu. Upitnici o zadovoljstvu korisnika za pacijente u zdravstvenom sektoru trebalo bi da budu vizuelni i ne bi trebalo da se popunjavaju u prisustvu angažovanog tumača.



Slika 2.9 – Primeri grafičkih prikaza na karticama o povratnoj informaciji o tumaču

## **Strategije za saradnju sa akreditovanim tumačima za srpski znakovni jezik**

Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika (ATSZJ) preporučuje prime- nu Standarda rada tumača znakovnog jezika (Dodatak B) i, po ugledu na Udruženje tumača za australijski znakovni jezik (ASLIA), preporučuje prime- nu sledećih strategija za povećanje efikasnosti komunikacijske razmene u saradnji sa profesionalnim tumačem:

### **Sretnite se sa tumačem unapred**

- Razrešite sve nedoumice u vezi sa vokabularom, stručnim terminima, akronimima, žargonom, rasporedom sedenja, osvetljenjem i drugim važnim stavkama.
- Postaraјte se da tumač dobije pisani materijal unapred.

Odredite koja će mesta za sedenje zauzeti tumač i gluvi učesnici

- Postaraјte se da se govornik i tumač jasno vide.
- Međutim, može se desiti da će gluvi učesnici izabrati neko drugo mesto.

### **Tumač treba da bude u korisnikovom vidokrugu**

- Na ovaj način, gluvi učesnici mogu da uoče vizuelne nagoveštaje i facijalne izraze gornika.
- Kod razgovora u manjim grupama, dajte prednost polukružnom rasporedu sedenja umesto pozorišnom.

### **Obratite pažnju na osvetljenje**

- Postaraјte se za dobro osvetljenje kako bi se tumač video.
- Ukoliko će svetla biti isključena ili prigušena, postaraјte se da se tumač ipak jasno vidi (uz pomoć reflektora ili male lampe usmerene ka njemu).

### **Obraćajte se direktno gluvoj osobi**

- Održavajte kontakt očima sa gluvom osobom.
- Izbegavajte komentarisanje sa tumačem (kao na primer, „Recite mu ...“ ili „Recite joj ...“), odgovarajte direktno gluvoj osobi.

### **Govorite prirodno**

- Govorite uobičajenim tempom. Tumači će vas zamoliti da usporite ako bude potrebno.
- Da bi tačno prevodili, tumači obraćaju pažnju na pojmove i ideje, ne samo na reči.

### **Izbegavajte privatne razgovore – sve će biti prevedeno**

- Sve što tumač čuje biće prevedeno. Nemojte tražiti od tumača da cenzuriše bilo koji deo razgovora.
- Direktno se obratite gluvoj osobi sa pitanjem da li uspeva da prati razgovor.

## **Osobe treba da govore naizmenično**

- Tumač može da prevodi ono što govori samo jedna osoba u određenom trenutku. Podstaknite grupu da se drži ovog pravila.
- Ukoliko ste medijator tokom grupne diskusije, imajte na umu da će tumač kasniti sa prevodom nekoliko sekundi. Zastanite pre nego što date reč sledećem govorniku da biste omogućili tumaču da prevede reči aktuelnog govornika.
- Izbegavajte da tražite od tumača da podeli svoja mišljenja ili zapažanja u vezi sa sadržajem sastanka.
- Tumači slede etički kodeks koji garantuje nepristrasnost i diskreciju u odnosu na sve informacije koje se tiču prevodilačkog zadatka.
- Ne izvodite zaključak da tumač već nešto zna o gluvoj osobi ili da će prevoditi na budućim susretima.

## **Napravite kratku pauzu na svaki sat**

- Prevodenje je mentalno i fizički veoma zahtevan posao.
- Nemojte očekivati da će tumač prevoditi tokom ovih pauza.

**Vidi [www.atszj.org.rs](http://www.atszj.org.rs)**

Udruženje tumača za australijski znakovni jezik (ASLIA) osmislio je „Smernice za usmeno prevodenje u kontekstu mentalnog zdravlja“ <http://www.aslia.com.au>. Iako su namenjene tumačima, one su korisno štivo za lekare jer ilustruju složene aspekte prevodenja u kontekstu mentalnog zdravlja.

**Uspostavljanje bliske saradnje između tumača i lekara je neophodno radi što boljeg ishoda terapije.**

# **Prevodilački servisi za angažovanje tumača za znakovni jezik**



## **VAŽNO!**

**24 - časovna usluga prevodenja u Beogradu – 0665129102**

Prevodilački servisi koji nude usluge tumača za znakovni jezik na različite načine prihvataju i potvrđuju angažovanje tumača, uz različite sisteme naplate i uslove otkazivanja usluga tumača. Servisi koji su specijalizovani za prevodenje sa znakovnog jezika i na znakovni jezik obično su bolje informisani sa jezičkim potrebama svojih klijenata od drugih agencija, pa će, samim tim, najpre pronaći odgovarajućeg tumača za klijenta i profesionalno okruženje u kojem se prevodi.

<b>Organizacija</b>	<b>Servis</b>	<b>Kontakt</b>
Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika	Prevodilački centar	<a href="http://www.atszj.org.rs">www.atszj.org.rs</a> <a href="mailto:office@atszj.org.rs">office@atszj.org.rs</a> 063/ 334-689 Gandijeva 200 11000 Beograd
Opštinska organizacija gluvih i nagluvih, Aleksinac	Prevodilački servis za znakovni jezik, Aleksinac	<a href="mailto:sgnsaleksinac@gmail.com">sgnsaleksinac@gmail.com</a> 063/80-55-422 Knjaza Miloša 31/2 18 220 Aleksinac
Opštinska organizacija gluvih i nagluvih, Bela Crkva	Prevodilački servis za znakovni jezik, Bela Crkva	<a href="mailto:spektarmerima@open.telekom.rs">spektarmerima@open.telekom.rs</a> 065/20-04-950; Vojske Jugoslavije 49/a 26 340 Bela Crkva
Organizaciona gluvih i nagluvih, Bečeј	Prevodilački servis pri OGN, BEČEJ	064/82-54-112 Hunjadi Janoša 20 21 220 Bečeј
Gradsko organizaciona gluvih Beograda	Prevodilački servis za znakovni jezik, Beograd	<a href="http://www.gogb.org.rs">www.gogb.org.rs</a> <a href="mailto:gogb@sbb.org.rs">gogb@sbb.org.rs</a> <a href="mailto:serviszjbeograd@gmail.com">serviszjbeograd@gmail.com</a> 011/ 35-63-924 066/ 5129-102 066/ 5129-103 066/ 5129-104 Svetog Save 16-18 11 000 Beograd
Međuopštinsko udruženje gluvih i nagluvih, Čačak	Prevodilački servis za znakovni jezik, Čačak	<a href="mailto:domgluvih@gmail.com">domgluvih@gmail.com</a> 032/322-520 032/341-560 Svetozara Markovića 83 32 000 Čačak
Međuopštinsko Udruženje gluvih i nagluvih, Jagodina	Prevodilački servis za znakovni jezik pri MUGN, Jagodina	<a href="mailto:mosgnj@gmail.com">mosgnj@gmail.com</a> 035/221-878 069/1231-040 061/1135-334 Sedmi Juli br. 4 35 000 Jagodina

<b>Organizacija</b>	<b>Servis</b>	<b>Kontakt</b>
Udruženje gluvih i nagluvih Šumadijskog okruga, Kragujevac	Prevodilački servis Udruženja gluvih i nagluvih Šumadijskog okruga, Kragujevac	savezgluvihkg@open.telekom.rs 034/313-461 064/44-32-559 061/14-92-187 064/30-59-212 Jovana Petrovića Kovača 1 34000 Kragujevac
Osnovna organizacija gluvih i nagluvih, Kruševac	Prevodilački servis za znakovni jezik, Kruševac	orggluvih@gmail.com 037/425-350 Brijanova 7 37 000 Kruševac
Međuopštinska organizacija Saveza gluvih i nagluvih, Kosovska Mitrovica	Prevodilački servis SZJ, Kosovska Mitrovica	mosgnkmitrovica@yahoo.com 066/90-05-473 028/497-032 Cara Dušana 10 38220 Kosovska Mitrovica
Udruženje gluvih i nagluvih Kosova i Metohije – Kosovska Mitrovica	SZJ-UGNKiM, Kosovska Mitrovica	mosgnkmitrovica@yahoo.com 064/43-445-45 028/497-032 Cara Dušana 10 38220 Kosovska Mitrovica
Gradska organizacija gluvih i nagluvih, Leskovac	Prevodilacki servis za znakovni jezik, Leskovac	organizacijagluvih.le@gmail.com 016/248-106 063/490-661 Masarikov trg 31 16 000 Leskovac
Udruženje gluvih i nagluvih, Loznica	Prevodilački servis, Loznica	015/889-412 015/889-057 063/688-595 Miloša Pocerca 58 (Sportski centar "Lagator") 15 300 Loznica
Organizacija gluvih, Novi Sad	Prevodilački servis za znakovni jezik	prevodilackiservis@gmail.com 021/528-526 Svetozara Miletića 18 21 000 Novi Sad

<b>Organizacija</b>	<b>Servis</b>	<b>Kontakt</b>
Opštinska organizacija gluvih i nagluvih Paraćin	Prevodilački servis za znakovni jezik	udruzenjegluvihpn@gmail.com 063/570-422 035/564-338 Branka Krsmanovića 42 35 250 Paraćin
Međuopštinska organizacija gluvih i nagluvih, Pirot	Prevodilački servis za znakovni jezik, Pirot	oognp@ptt.rs mognpirot@gmail.com 010/321-824 Srpskih vladara 36 18 300 Pirot
Međuopštinska organizacija Saveza gluvih i nagluvih Priština – sa sedištem u Gračanici	Prevodilački servis SZJ, Gračanica	mosgnpg@gmail.com 038/64-480 064/27-88-485 Ulica Gračanička bb 38205 Gračanica
Međuopštinsko udruženje gluvih i nagluvih, Prokuplje	Prevodilački servis	savezgluvihpk@beotel.net 027/324-511 064/28-58-077 21.Srpska Divizija 60 18400 Prokuplje
Međuopštinska organizacija gluvih i nagluvih, Senta	Prevodilački servis za znakovni jezik	mogn@cablenet.rs 024/812 - 263 Glavna ulica broj 15 24 400 Senta
Gradska organizacija gluvih i nagluvih, Smederevo	Prevodilački servis za znakovni jezik	savezinvsd@open.telekom.rs 026/46-31-536 Dine Mančića 1 11 300 Smederevo
Opštinsko udruženje gluvih i nagluvih, Smederevske Palanke	Prevodilački servis za znakovni jezik	ougnsp@gmail.com 026/322-330 064/18-52-665 064/92-19-476 20. jula 12 11420 Smederevska Palanka
Opštinska organizacija gluvih i nagluvih, Trstenik	Prevodilački servis za znakovni jezik, Trstenik	oogns@yahoo.com 063/638-407 063/10-38-221 Cajkina 20 37240 Trstenik

<b>Organizacija</b>	<b>Servis</b>	<b>Kontakt</b>
Udruženje gluvih i nagluvih za grad Užice, opštine Arilje, Kosjerić, Nova Varoš, Pozega, Priboj, Prijepolje, Sjenica i Čajetina	Prevodilački servis udruženja gluvih i nagluvih za grad Užice	sgnuzice@open.telekom.rs 031/ 513-862 Marije Mage Magazinovic br.26 31 000 Užice
Udruženje gluvih i nagluvih, Valjevo	Prevodilački servis srpskog znakovnog jezika, Valjevo	savez.gluvih.valjevo@gmail.com 014/ 231-812 064/ 41-40-132 Čika Ljubina b.b. 14 000 Valjevo
Opštinsko udrženje gluvih i nagluvih, Velika Plana	Prevodilački servis, Velika Plana	026/521-874 Bulevar Despota Stefana 46 26 000 Velika Plana
Međuopštinska organizacija gluvih i nagluvih, Vranje	Prevodilački servis srpskog znakovnog jezika, Vranje	mog.vranje@gmail.com 017/422-723 Pionirska 14a 17 500 Vranje
Organizaciona gluvih i nagluvih, Zrenjanin	Prevodilački servis, Zrenjanin	ognzrenjanin@yahoo.com 023/561-156 064/70-15-350 Brigadira ristića 12 23 000 Zrenjanin

# **Stupanje u kontakt sa gluvim osobama**

## **Da li ste znali?**

Uvek je poželjnije da stručna lica pokušaju direktno da kontaktiraju svog gluvog klijenta. Nemojte se oslanjati na članove porodice ili prijatelje „koji će preneti poruku“.

Sve organizacije koje pružaju usluge gluvim osobama trebalo bi da imaju broj mobilnog telefona preko kojeg mogu da stupe u kontakt sa njima, putem tekstualne poruke.

Jedna od najčešćih zagonetki za čujuća stručna lica jeste kako kontaktirati sa gluvim klijentom putem telekomunikacionih sistema. Čujuće osobe uglavnom koriste telefon, a za razgovor preko telefona obično je neophodan u potpunosti očuvan sluh. Svest o pravima potrošača, uz neprestano lobiranje korisničkih grupa gluvih osoba, suočila se sa razvojem novih tehnologija. Kroz istoriju, gluve osobe su morale da se oslanjaju na čujuće članove porodice ili prijatelje koji bi pozvali ili primili poziv umesto njih. Međutim, zahvaljujući dostupnosti novih tehnologija, gluve osobe mogu same da se staraju o svojim poslovima, što je doprinelo nezavisnosti gluvih i nagluvih osoba širom sveta.

## **Tekstualne poruke preko mobilnog telefona – SMS**

Tekstualne poruke na mobilnom telefonu su postale izabrani vid komunikacije kada je reč o kratkim porukama koje se šalju gluvim osobama i primaju od njih. Organizacije koje nude neku uslugu trebalo bi da imaju broj mobilnog telefona kao kontakt za svoje gluve klijente. Ovo je posebno korisno za potvrđivanje termina, promenu zakazanog termina i prenošenje kratkih informacija. Neke agencije omogućavaju gluvim osobama da angažuju tumača preko SMS poruke.

## **MSN i imejl**

Mnoge gluve i nagluve osobe će bez ikakve dileme izabrati kompjuter kada treba da komuniciraju sa čujućim osobama. Uobičajeno je zatražiti imejl adresu od gluvog klijenta. Ona može poslužiti za dostavljanje podataka u vezi sa narednim susretom ili za kratko konsultovanje.

Važno je imati na umu da su i imejl i instant poruke tekstualne tehnologije koje zahtevaju upotrebu srpskog jezika kao vida komunikacije. S obzirom na to da u zajednici Gluvih postoje značajne razlike u znanju srpskog jezika, navedeni vid komunikacije može biti koristan samo za potrebe kratkog konkretnog razgovora.

## Faks mašine

Sa pojavom kompjutera, faks mašine, poput tekstualnog telefona, vrlo brzo postaju zastarele tehnologije. Međutim, kako se komunikacija može odvijati u neverbalnom obliku, stariji gluvi korisnici još uvek koriste srpski jezik u pisanoj formi i faks mašine. Kao i kod drugih tekstualnih tehnologija, iste smernice važe i ovde – držite se jednostavnog oblika srpskog i konciznosti.

Navodimo i načine komunikacije koji u Srbiji nisu zaživeli ili još uvek nisu razvijeni i dostupni ali se u nekim zemljama u okruženju, Americi i Australiji uveliko koriste.

## Tekstualni telefon – TTY

Tekstualni telefon je elektromehanički uređaj koji može da se koristi za prenošenje kucanih poruka od jedne tačke do druge kroz jednostavni električni kanal komunikacije. Podseća na pisaću mašinu i ima mali LED ekran za čitanje poruke.

Tekstualni telefoni mogu da budu povezani sa drugim tekstualnim telefonima, direktno preko telefonskog sistema ili sa osobama koje u razgovoru koriste svoj glas preko australijskog Nacionalnog relej servisa.

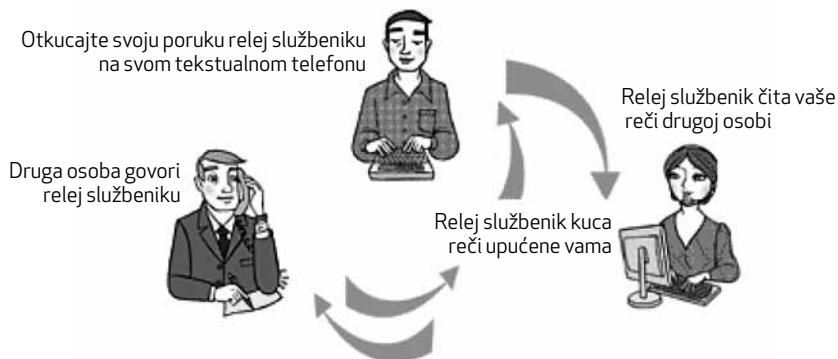
## Nacionalni relej servis

Nacionalni relej servis je australijski relej servis koji je na usluzi osobama koje su gluve ili imaju slušnu ili govornu manu.

Posetite <http://www.relayservice.com.au> da biste saznali kako Nacionalni relej servis funkcioniše sa vašim internetom ili telefonom. Video klip u trajanju od 3 minuta će vam pokazati koliko je zapravo jednostavno koristiti Nacionalni relej servis.

Nacionalni relaj servis je dostupan svima. To je servis koji omogućava čujućoj osobi da razgovara sa gluvim korisnikom preko službenika Releja. Gluva osoba mora da poseduje fiksni telefon sa instaliranim tekstualnim telefonom ili kompjuter sa internet konekcijom.

Nacionalni relaj servis obezbeđuje besplatnu obuku korišćenja usluga koje ovaj servis nudi. Postoje raznovrsne opcije u zavisnosti od korisnikove slušne i govorne sposobnosti.



Slika 2.7 – Primer jedne opcije Nacionalnog relaj servisa – od tekstualne poruke ka glasovnoj

## Video - telefonija

„Može biti teško pronaći tumača za znakovni jezik u kratkom roku, posebno za prevodenje u doktorskim ordinacijama, bolnicama, domovima zdravlja, firmama, policijskim stanicama i u različitim okruženjima unutar obrazovnog sektora. Prevodenje preko video - relaja u tom slučaju može da bude odlična i održiva alternativa.“ (VicDeaf)

Gluve osobe video - telefoniju ili telefoniju koja se zasniva na video - snimcima smatraju „ekvivalentom telefonu“. (Deaf Australia, 2007)

## Video - relaj servis-VRS

Omogućava gluvoj osobi da telefonira čujućoj osobi uz pomoć tumača za znakovni jezik i obrnuto. Tumač i gluva osoba komuniciraju na znakovnom jeziku koristeći video konekciju širokog opsega, dok tumač razgovara sa čujućom osobom preko spikerfona ili slušalica.

U Srbiji je ta usluga dostupna zahvaljujući Prevodilačkom servisu za znakovni jezik u Beogradu i uz pomoć internet programa SKYPE, ooVoo, kao i 3G telefona.

**Prevođenje preko video-linka uz pomoć releja – VRI (Video Relay Interpreting)** omogućava gluvoj i čujućoj osobi koje su u istoj prostoriji da komuniciraju preko tumača koji je na drugoj lokaciji, preko video - linka. U Australiji, usluge ovog tipa su obično dostupne radnim danima i nalik su uslugama usmenog prevođenja licem u lice. Obično funkcionišu na bazi naknada za uslugu.

Ključna pitanja koja se tiču prevođenja preko video-linka uz pomoć releja za gluve osobe u kontekstu zdravstvene zaštite podrazumevaju da:

- zdravstveni radnici obavezno koriste tumače da bi postavili dijagnozu i lečili gluve pacijente,
- postoji alarmantan manjak akreditovanih tumača,
- tumači za znakovni jezik obično nisu u bolnici „na dežurstvu“ za hitne slučajeve,
- postoji veća fleksibilnost za gluve osobe prilikom dolaska na pregled kada se ne oslanjaju na lično prisustvo tumača na konsultacijama.

## **Telemedicinski programi u oblasti mentalnog zdravlja u Australiji**

Rezultati istraživanja o telemedicinskim programima u oblasti mentalnog zdravlja ukazuju na to da bi zdravstvena zaštita mogla da unapredi pristup službama za brigu o mentalnom zdravlju ljudima u ruralnim i udaljenim oblastima, posebno onima koji imaju loša iskustva sa ovim službama. (Lessing & Blignaut, 2001)

## **Preporuke koje treba uzeti u obzir**

### **Kulturološki nesporazumi**

S obzirom na to da su kultura i ponašanje neraskidivo povezani, naredne stave ilustruju neke oblike ponašanja koji su svojstveni kulturi Gluvih, a koji mogu da dovedu do nesporazuma.

- Fizičke predstave kojima su skljone gluve osobe odražavaju frustriranost zbog komunikacije pre nego agresivnost. Sa druge

strane, možda je u pitanju samo prirodna upotreba znakovnog jezika kada se ton i visina tona očitavaju na licu i u govoru tela gluve osobe. Znakovi su često naglašeniji i zauzimaju veći prostor ukoliko je osoba potresena. Izrazito naglašeni i repetitivni znakovi su jednostavno gramatička odlika komunikacijskog procesa.

- Neke gluve osobe se služe glasom pri upotrebi znakovnog jezika. Često je glas gluve osobe neobičan, nije najjasniji i može vam se učiniti da je glasan zbog toga što ona ne može da ga čuje. Gluva osoba možda više voli da koristi glas za izražavanje, ali preferira upotrebu znakovnog jezika kada joj se nešto saopštava. Iz toga što gluva osoba može da govori, ne treba izvoditi zaključak da joj nije potreban tumač. Uvek je pitajte na koji način želi da se komunikacija odvija.
- Kada gluva osoba klima glavom, to ne znači da se slaže, već vam poručuje: „Da, znam da meni govorite“ ili: „Aha, hm“ ili: „Klimam glavom da pokažem da razumem svaku reč koju vidim, ali ne razumem složenost rečenice“ ili: „Slažem se sa vama zbog razlike u poziciji moći koja postoji među nama“. Služite se otvorenim pitanjima i izbegavajte dvosmislice.
- Ne prepostavljajte da gluvoj osobi nedostaju društveni maniri – neposredno obraćanje predstavlja normu u kulturi Gluvih. Na primer: „Bože, baš izgledaš debelo“ u odnosu na: „Bože, izgledaš malo zaobljenije“, što će reći čujuće osobe. U svetu u kojem komunikacija predstavlja svojevrstan izazov, malo je prostora za dvosmislenost, a gluve osobe žive u vizuelnom svetu i saopštavaju ono što vide.
- Čitanje s usana je težak i zamoran zadatak. Svega 30 - 40% reči se nedvosmisleno očitava na usnama. (Barnett, 2002; Steinberg, 1991) Gluve osobe su u različitoj meri vične čitanju s usana, pa ne treba prepostavljati da su sve one dobri čitači s usana.
- Teško je uspostaviti komunikaciju ako je gluva osoba potresena. Možete se poslužiti pantomimom, gestovima, slikama i osnovnim znakovima („piće“, „čekajte“, „tumač“, „uskoro“) da biste umirili osobu dok ne dođe tumač za znakovni jezik ili iskusno stručno lice koje radi sa gluvim osobama. Imajte sve vreme na umu da su možda komunikacijske teškoće predstavljale okidač za izliv emocija i obuzdavanje može da pogorša situaciju.

## **VAŽNO!**

Onesposobljavanje ruku gluve osobe koja koristi znakovni jezik je poput sprečavanja osobe koja komunicira verbalno da govori i može da dovede do izraženog besa i frustracije. Ukoliko je vezivanje neo phodno, pokušajte da to učinite tako da osoba ipak može da koristi svoje ruke u komunikaciji.

## **Primeri kulturoloških nesporazuma**

### **Situacija 1**

**Ponašanje:** Gluvi muškarac dolazi do šaltera za prijem na odeljenju zdravstvene ustanove. Čini se da gestikulira vrlo naglašeno, uz ponavljanje nekih gestova, mlataranje ruku, jasno mrštenje, besan izraz lica praćen neobičnom vokalizacijom, i s vremena na vreme udara šakom o pult.

**Pretpostavka:** Čujuće lice na prijemnom misli da je agresivan i poziva obezbeđenje da ga obuzda.

**Činjenica:** Gluvi muškarac veoma živopisno i fluentno objašnjava na znakovnom jeziku da mu je neko ukrao novčanik. Dobro je video ko je u pitanju, veoma je uznemiren i hoće da uloži formalnu žalbu policiji. Obratio se odeljenju zdravstvene ustanove u kojoj je ranije bio i traži da vidi osobu zaduženu za njega. Gluve osobe će često otići na mesto koje poznaju i u koje imaju poverenja. Kada osoba koja radi na šalteru za prijem okreće leđa gluvom muškarcu, on udara rukom o pult da bi privukao njenu pažnju – ponašanje svojstveno kulturi Gluvih.

### **Situacija 2**

**Ponašanje:** Gluvu ženu zaustavlja policijska patrola na putu noću. Policajac upire baterijsku lampu ženi u lice dok joj nešto govori, a ubrzo zatim je prisilno izvodi iz kola. Žena koristi znakovni jezik i svoj glas u pokušaju da ostvari komunikaciju. Policajac je okreće i stavila joj lisice. Prevoze je do policijske stanice i terete je za opiranje prilikom hapšenja, vožnju u pijanom stanju i agresivno ponašanje prema policajcu. Policajac je pita: „Pristajete li na elektronski razgovor?“ Žena klima glavom.

**Pretpostavke:** Čujući policajac prepostavlja da žena čuje, prepostavlja da nije voljna da sarađuje zato što ne izlazi iz kola kada joj je rečeno, prepostavlja da je pod dejstvom alkohola, prepostavlja da može da čuje u mraku, prepostavlja da je agresivna, prepostavlja da razume složene konstrukcije na govornom jeziku i prepostavlja da klimanje glavom znači slaganje.

**Činjenica:** Policajac je tražio od žene da izađe iz kola, ali sa lampom uperenom u lice, ona nije bila u mogućnosti da naslutи šta joj govori jer nije mogla da vidi njegovo lice. Policajac je prepostavio da žena ne želi da sarađuje, pa je prisilno izvukao iz kola. Policajcu je ženina neobična boja glasa i visina tona zazvučala kao da je pod dejstvom alkohola. Gluve osobe ne mogu da čuju svoj glas ili visinu tona. Čim je izašla iz automobila, dok joj je policajac govorio u mraku, gluva žena nije bila svesna da joj se izdaje direktiva. Gluvim osobama je neophodno svetlo da bi „videle“ komunikaciju. Policajac je opet prepostavio da gluva žena ne sarađuje, kao što je pogrešno zaključio da je prirodna gestikulacija ove osobe agresivno ponašanje, pa joj je stavio lisice. Kako su joj stavljenе lisice, ona nije bila u mogućnosti da mu pokaže da je gluva. Kada je upitana (uz složene konstrukcije na govornom, isuviše teške da se pročitaju s usana) slaže li se da se razgovor snima, žena nije razumela šta joj se govori, ali klima glavom da pokaže da shvata da joj se neko obraća i da bi umirila policijca. Klimanje glavom gluve osobe je uobičajeno ponašanje u kulturi Gluvih, koje nužno ne ukazuje na potvrđivanje ili slaganje.

## Prijem i procena zdravstvenog stanja gluvih osoba

Procenjivanje stanja kulturološki gluvih klijenata je umetnost koliko i nauka. Nauka se očituje u skupljanju podataka i sprovоđenju testova. „Umetnost“ podrazumeva sintezu znanja o gluvoći i znakovnog jezika sa veštinama procene i lečenja.

(Glickman & Gulati, 2003)

Procenitelji koji nisu upoznati sa potrebama gluvih osoba često koriste sredstva procenjivanja koja nisu osmišljena za te osobe. Postavljaju neprilična pitanja, ne prikupljaju važne podatke ili se pak služe neadekvatnim sredstvima komunikacije. Ovo vodi ka postavljanju pogrešne dijagnoze i tokom istorije se pokazalo da je to razlog za neproporcionalno veliki broj gluvih osoba u sistemu mentalnog zdravlja. U Srbiji nemamo podataka o procenjivanju gluvih osoba.

## Kontrolni spisak

- Utvrdite da li klijent ima oštećenje sluha – pitajte ga ili obratite pažnju na neobični govor, probleme koji se javljaju prilikom praćenja komunikacije, neodgovarajuće odgovore na pitanja, zahteve za ponavljanje izrečenog, netremično gledanje u govornikova usta, neobično glasno obraćanje ili pak klijentovo posezanje za olovkom i papirom.
- Postaraјte se da pregledu prisustvuje tumač i/ili da u prostoriji postoje pomoćni slušni uređaji.
- Ukoliko je neophodno, uputite klijenta na dalje specijalističko lečenje ili potražite savet i materijale od službe koja ima iskustva sa kulturološki osetljivim slučajevima.
- Pogledajte „Strategije za saradnju sa akreditovanim tumačima za srpski jezik“. (Vidi stranu 65)
- Postaraјte se da fizičko okruženje bude povoljno za efikasnu komunikaciju.
- Predite preko kontrolnog spiska sa klijentom ukoliko još uvek postoje neke nedoumice o oštećenju sluha i optimalnim vidovima komunikacije.
- Pogledajte „Komunikacija sa gluvinim osobama“ (Vidi stranu 55)
- Poslužite se kulturološki odgovarajućim sredstvima procene stanja
- Otklonite svaku nedoumicu sa klijentom o željenom vidu komunikacije kada je reč o potvrđivanju budućih pregleda, na primer, putem SMS poruka, mejla, ooVoo, skajpa, pisma. (Vidi „Stupanje u kontakt sa gluvinim osobama“ na strani 73)

## Savetovanje sa gluvinim klijentom

„Veština savetnika vidi se u tome u kojoj meri je uspešan u suzbijanju nepoželjnih efekata svog nesvesnog bića.“

(Corker, 1995)

Put ka razvoju i promeni može biti podjednako izazovan i za lekaru i za klijenta. To kako svaki pojedinac kroji sopstvenu strukturu značenja od vitalne je važnosti pri razumevanju stavova i uverenja koja mogu da osujete razvoj

drugih. Prepostavke o gluvinim osobama i stavovi prema gluvoći uticaće na put i rezultate terapije kod gluvinih klijenata.

Corker (1995) tvrdi da je zadatak „raspričanih terapija“ sagledavanje čitave jedne infrastrukture klijentovih poruka, što implicitnih, što eksplisitnih. Ovo stvara jedinstvene izazove za čujućeg psihoterapeuta i gluvgog klijenta.

## **Smernice i pitanja za razmišljanje namenjeni čujućem terapeutu**

### **Pre susreta:**

- „Upoznajte sebe“.
- Da li su vam poznati različiti tipovi gluvoće: kulturno-lingvistički model i model medicinski određene nesposobnosti? Razumevanje ovih modela će prožimati mnoge procese.
- Jeste li utvrdili na koji način klijent želi da komunicira, na primer, na znakovnom jeziku ili oralno ili i jedno i drugo dolazi u obzir?
- Da li znate kako da angažujete ili radite sa tumačem za znakovni jezik? (Vidi stranu 63)
- Pročitajte Smernice Udruženja tumača za australijski znakovni jezik namenjene tumačima koji rade u oblasti mentalnog zdravlja da biste razumeli složenost procesa prevođenja, što će doprineti uspešnom odnosu između psihoterapeuta i tumača.
- Jeste li uzeli u obzir tumača kojeg klijent želi i iskustvo tog tumača?
- Obratite pažnju na pitanja „terapeutskog savezništva“ prilikom saradnje sa tumačem.
- Jeste li uzeli u obzir vreme pre i posle susreta za uspostavljanje radnog odnosa sa tumačem? Razgovor sa tumačem pre susreta će biti dragocen.
- Da li ste razgovarali sa tumačem o modelu terapije i ciljevima susreta?
- Da li ste upoznati sa međukulturnim komunikacijskim pitanjima koja se tiču kulturološki gluvinih osoba? (Vidi stranu 43)
- Da li je vaš model savetovanja kulturološki afirmativan? (Vidi stranu 83)

- Da li ste se konsultovali sa klijentom i tumačem oko rasporeda u prostoriji?
- Da li ste utvrdili kako će postupiti sa zakazivanjem/potvrđivanjem narednih susreta? (Vidi „Stupanje u kontakt sa gluvinim osobama“ na strani 73)

### **Tokom susreta**

- Vodite računa o upotrebi metafora i frazeologizama. Može se desiti da gluve osobe nisu upoznate sa mnogim metaforama čujućih. Metafore/frazeologizmi koji su vizuelni, a ne oralni, obično su korisniji. Na primer, cvet u cvatu – vizuelna predstava. „Koga je zmija ujela i guštera se boji“ – izreka u govornom jeziku.
- Razmotrite korišćenje vizuelnih pomagala poput table, slika, maketa, crteža.
- Pri davanju vizuelnih instrukcija, imajte na umu da gluva osoba neće biti u mogućnosti da vas sluša (gleda u tumača) i gleda u tablu/slike istovremeno.
- S obzirom na to da se većina gluvih osoba služi narativnim vidom izražavanja, vodite računa o pauzama za tumača, tokom kojih treba da odmori svoj mozak, telo, glas kako bi bio u stanju da pruži što bolju uslugu.
- Informišite se o kulturno prikladnim načinima da prekinete nečije izlaganje, imajući posebno u vidu narativni stil gluvgog klijenta. Na primer, korisno bi bilo da naučite znak za „stanite“ – pitajte tumača da vam ga pokaže pre zakazanog termina.
- Pitanja otvorenog tipa su korisna.
- Držite se jasnog, jednostavnog i konkretnog jezika, ali izbegavajte da budete snishodljivi.
- Trudite se da dodete do informacija postepeno umesto odjednom. Na primer, izbegavajte: „Kada ste poslednji put posetili svog lekara?“ i „Da li vam je vaš lekar rekao da nastavite sa uobičajenom terapijom ili da je postepeno smanjite?“ – tri pitanja u jednom.

- Izbegavajte termine koji imaju i apstraktna i konkretna značenja, koji su dvoznačni ili višeznačni ili imaju surovu konotaciju.
- Proverite postoje li kod klijenta nepodudarnosti koje možda ukazuju da je nešto pogrešno razumeo i uverite ga da ste dobro razumeli šta je htio da kaže. (Corker, 1994)

## **Nakon susreta**

- Dogovorite se sa klijentom kako će se zakazivanje/potvrđivanje termina odigravati u budućnosti. Na primer, SMS porukama?, faksom?, skajpom? ooVoo? (Vidi „Stupanje u kontakt sa gluvim osobama“ na strani 73)
- Porazgovarajte sa tumačem posle pregleda.
- Proverite da li je klijent zadovoljan tumačem. (Vidi „Povratna informacija o tumaču“ na strani 65)
- Ukoliko je povratna informacija o tumaču pozitivna, angažujte istog tumača za naredne susrete jer je konzistentnost u pogledu izbora tumača najbolja.

## **Šta znači biti kulturno afirmativan?**

„Kulturno afirmativan program pruža priliku za kulturno sudeovanje i razvoj pacijentu koji to želi. Kulturnu afirmaciju ne bi trebalo mešati sa propagiranjem kulture. Ona ne nameće određenu kulturnu orijentaciju onima koji to ne žele.“

... u oblasti mentalnog zdravlja, propagiranje određene kulture nosi sa sobom rizike. To je bezobzirno prema stepenu kulturne identifikacije klijenta; klijent se može smatrati u manjoj ili većoj meri kulturološki Gluvim.

... Kulturna osjetljivost podrazumeava izvesno poznавање posebnih potreba i sposobnosti gluvih osoba, као што је obezbeђивање тумаčа за кlijента који употребљава знаковни језик ... kulturna afirmacija prevaziлачи kulturnu osjetljivost јер укључује kulturne kompetencije, одговарајућу самосвест и posebna znanja i veštine.“ (Citirano iz Glickman& Gulati, 2003 str. x-xi)

# **Gluvi klijenti u grupama čujućih – grupna terapija, sastanci, radionice, programi i obuke**

## **Saveti za medijatore**

### **Razmatranja o tumačima**

- Provedite nekoliko minuta sa tumačem pre i posle svakog susreta da biste se uverili postoje li bilo kakva pitanja koja se tiču komunikacije a koja bi trebalo razmotriti.
- Predstavite tumača gluvim učesnicima pre početka sesije.
- Vodite računa o tome da će vam možda trebati više od jednog tumača, po jedan za svaku grupu sa gluvinim učesnicima.
- Prevođenje grupi zahteva visok stepen koncentracije. Ukoliko susreti traju više od dva sata ili manje od dva sata ali su veoma intenzivni, trebaće vam dva tumača. Proverite sa tumačima i servisima.
- Dogovorite se sa tumačima o pauzama i potrudite se da sesije budu tako organizovane da se pauze „uklapaju“, a ne ometaju tok sesija.
- Tokom pauza za ručak ili kafu, dešava se da učesnici neobavezno časkaju među sobom. Postarajte se da tumač bude dostupan u ovim pauzama, ali ga nemojte preopteretiti. Takođe, ukoliko se grupa okuplja posle završetka radnog dela, postarajte se da tumač bude angažovan i za ovu priliku.
- Tokom grupnih aktivnosti, kada je neophodno promeniti raspored sedenja, imajte na umu da gluva osoba mora da ima vizuelni pristup tumaču.
- Tumač može da prevodi reči samo jedne osobe u datom trenutku, stoga medijator mora da organizuje diskusiju tako da ljudi ne pričaju jedni preko drugih.

## **Kulturna razmatranja**

- Postarajte se da aktivnost koja za cilj ima „razbijanje leda“ bude kulturno osetljiva. Na primer, aktivnost koja ne podrazumeva opširno čitanje uputstava na srpskom; aktivnost koja se ne zasniva na „humoru čujućih“; aktivnost koja uzima u obzir činjenicu da gluva osoba mora da gleda u tumača kako bi razumela sadržaj iskazan oralnim putem; aktivnost koja ne podrazumeva istovremenost fizičke aktivnosti i pričanja. Na primer, pantomima, sličice.
- Predstavite imena učesnika vizuelnim putem, a ne samo oralnim. Na primer, uz pomoć nalepnica sa imenima koje se lepe na odeću, karticama sa imenima na stolu, registar sa imenima/fotografijama prilikom registrovanja.
- Usled kašnjenja tokom procesa prevodenja, gluva osoba često propušta priliku da doprinese grupnoj diskusiji. Ovo se može rešiti na različite načine, poput spontanog zastajkivanja prilikom postavljanja pitanja, bacanja letimičnog pogleda na beleške u iščekivanju odgovora ili zapisivanja pitanja na tablu dok ga čitate naglas. Ovako tumač dobija priliku da vas sustigne, a gluva osoba da razmotri pitanje.
- Preuzimanje reči je od suštinske važnosti. Dobra ideja je podizanje ruke pre dobijanja reči, što omogućava gluvoj osobi da vidi ko je zatražio reč. I ovoga puta, medijator mora da bude svestan kašnjenja prilikom prevodenja.
- Imajte na umu da gluve osobe koriste vizuelnu komunikaciju. Pomoćni materijali i sredstva koja su vizuelna doživljavaju se i smatraju „priateljski nastrojenim prema gluvim osobama“. Kada objašnjavate novu aktivnost, umesto dugačkog verbalnog objašnjenja, demonstrirajte ono što se zahteva.
- Ne zaboravite da gluvi korisnici znakovnog jezika srpski jezik obično upotrebljavaju kao drugi jezik. Kada uvodite nove reči/ pojmove, koristite više primera i na suptilan način proverite razumevanje.
- Dopustite grupi da pročita beleške pre davanja verbalnih uputstava jer gluva osoba ne može istovremeno da čita zabeleške i da sluša (gleda tumača), dok čujuće osobe mogu istovremeno da čitaju i slušaju. Čitanje beležaka unapred pomaže pri razumevanju konteksta.
- Neka vam gluvi učesnici na kraju prve sesije daju povratnu informaciju o načinu odvijanja komunikacije.

## **Razmatranja koja se tiču grupe**

- Objasnite komunikacijski protokol celoj grupi na početku prve sesije i ponovite ga u narednim sesijama ukoliko je to neophodno.
- Prilikom podele na manje grupe ili parove, ako imate dva ili više gluvih učesnika, nemojte izvoditi zaključak da oni automatski treba da budu u istoj grupi.
- Vodite računa o ravnoteži moći unutar grupa s obzirom na to da gluve osobe pripadaju manjinskoj kulturi i da su marginalizovane.
- Radi negovanja osećanja pripadnosti, ohrabrite čujuće učesnike da pokušaju da nezavisno ostvare komunikaciju sa gluvinim učesnicima. Na primer, podstaknite ih da nauče neke znakove srpskog znakovnog jezika i/ili alfabet (prstni alfabet treba da bude obuhvaćen materijalom koji se deli učesnicima ili okačite poster na zid), da pišu na jednostavnom srpskom (obezbedite blokčić i olovku za svakog učesnika), da se služe pantomimom i gestovima ili da zamole tumača da im pomogne u razgovorima prilikom upoznavanja.
- Ne zaboravite da čujući učesnici slušaju različite glasove i tonove u grupi, dok gluva osoba čitavu diskusiju prima preko jednog „glasa“ – tumača. Ovo može biti zamorno i dosadno. Pokušajte da razbijete monotoniju vizuelnim aktivnostima koje ne zahtevaju dugačke govore.
- Ako tumač kasni (kašnjenja zbog gužve u saobraćaju nisu retkost), umesto što ćete ga čekati, budite fleksibilni i unesite izmene u program tako što ćete početi sa vizuelnom aktivnošću koju možete da započnete bez tumača. Na primer, to može da bude poznata aktivnost sa prethodnog susreta.

# 3. DEO NAGLUVI



## Nagluvi korisnici u zdravstvenim službama

Teškoće u odnosu na komunikaciju mogu da uzrokuju nezadovoljstvo, društvenu otuđenost i usamljenost. Ovo može da dovede do nedovoljnog samopouzdanja, povlačenja u sebe i depresije.

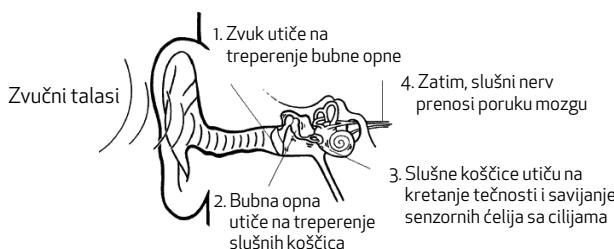
[Australian Hearing]

„Nagluv“ je termin koji služi da opiše osobe sa gubitkom sluha, a koje uglavnom komuniciraju oralnim putem. Drugi termin koji se koristi je „oštećenog sluha“. Ova dva termina koriste samo one osobe koje imaju oštećenje sluha, ali se ne identifikuju kao „kulurološki Gluvi“, to jest, ne koriste znakovni jezik kao prvi jezik. Nagluve osobe se obično identifikuju kao čujuće osobe koje zahtevaju neki vid slušnog pomagala i bihevioralno prilagođavanje radi ostvarivanja društvene inkruzije.

U oblasti pružanja zdravstvenih usluga, od suštinske je važnosti da lekar razume razliku između nagluvih i kulurološki gluvih korisnika. Kulurološki gluvi korisnici, oni koji se služe znakovnim jezikom, ne doživljavaju gluvoću kao nedostatak, dok nagluvi korisnici najčešće svoju gluvoću vide kao gubitak sluha i, samim tim, gubitak pristupa. Kao što je pomenuto u uvodnim poglavljima ovih smernica, ova dva viđenja gluvoće se često definišu kao dva različita modela – model medicinski određene nesposobnosti (nagluvi) i društveno-kulturni model (kulurološki gluve osobe). Shodno tome, u najvećem delu ovog poglavlja usredsredićemo se na medicinsko gledište gluvoće i unapređenja sluha.

## Sistem čula sluha

Čulo sluha se sastoje iz tri glavna dela.  
To su: spoljašnje, srednje i unutrašnje uvo.



Slika 3.1 – Kako funkcioniše čulo sluha

Slika je preuzeta sa sajta : [www.hearing.com](http://www.hearing.com)

## Uzroci nastanka gluvoće

	Konduktivna	Senzorineurala	Kombinovana
<b>Definicija</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Može biti stečena ili kongenitalna</li><li>Nastala oštećenjem spoljašnjeg i/ili srednjeg uva</li><li>Utiče na gubitak glasnoće</li><li>U većini slučajeva može biti ispravljena medicinskim ili hirurškim putem</li><li>Zapušenje slušnog kanala zbog voska, predmeta itd.</li><li>Infekcija spoljašnjeg uva</li><li>Upala srednjeg uva</li><li>Probušena bubna opna</li><li>Otoskleriza – rast kostiju oko uzengija</li><li>Delimično ili potpuno zatvaranje slušnog kanala</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Može biti stečena ili kongenitalna</li><li>Nastala oštećenjem kohlearnog ili slušnog nerva u srednjem uvu</li><li>Utiče na gubitak glasnoće i jasnosti zvuka</li><li>Pomoći slušni uređaji obezbeđuju različite vrednosti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nastaje kada postoji problem i na konduktivnoj putanji (spoljašnje ili srednje uvo) i na nervnoj putanji (unutrašnje uvo)</li></ul>

	<b>Konduktivna</b>	<b>Senzorineuralna</b>	<b>Kombinovana</b>
<b>Mogući uzroci</b>		<p><b>Stečena:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proces starenja</li> <li>• Preterana izloženost buci</li> <li>• Oboljenja poput meningitisa i Menierova bolest</li> <li>• Virusna oboljenja poput zauški, boginja</li> <li>• Lekovi koji mogu da oštete sluh, na primer gentamicin, streptomycin</li> <li>• Povrede glave</li> </ul> <p><b>Kongenitalna:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nasledno</li> <li>• Prevremeno rođenje</li> <li>• Oštećenje nastalo kao posledica virusa poput rubeola kod nerodene bebe</li> <li>• žutica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primer može biti konduktivni gubitak sluha usled infekcije srednjeg uva u kombinaciji sa senzorineuralskim gubitkom usled preterane izloženosti buci</li> </ul>

### Stepen oštećenja sluha

Sluh se meri u decibelima (dB). Oštećenje sluha može biti:

<b>Lako</b>	<b>Srednje</b>	<b>Teško</b>	<b>Vrlo teško</b>	<b>Totalna gluvoća</b>
(do 26 dB)	(do 40 dB)	(do 60 dB)	(do 90 dB)	(preko 90 dB)

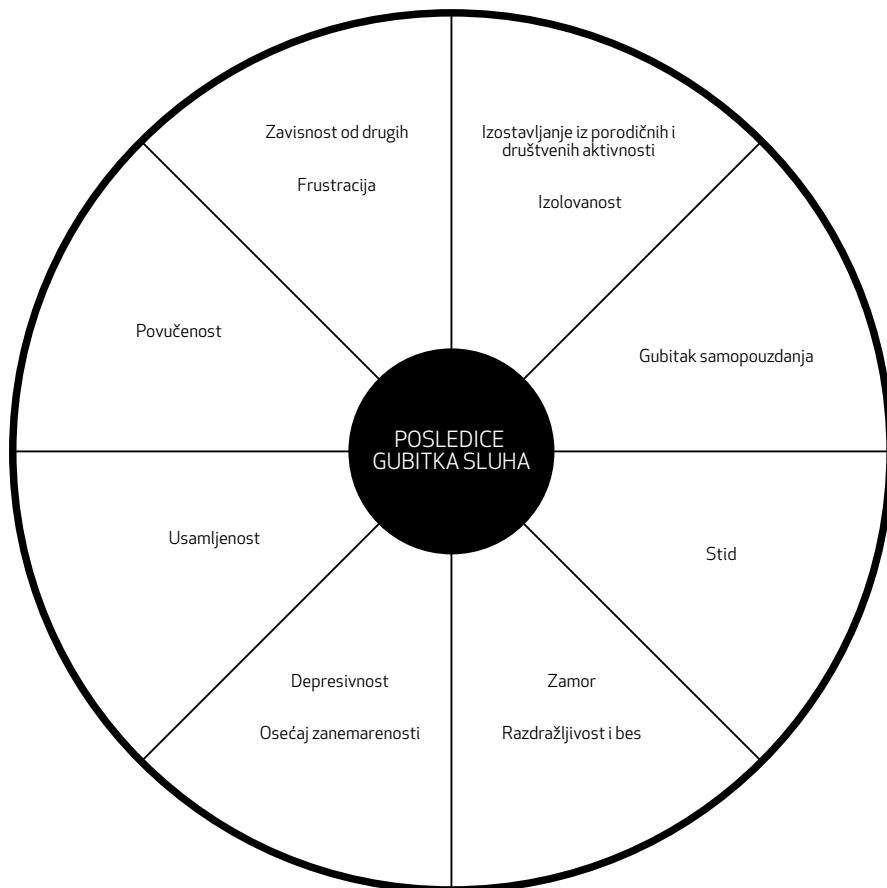
Stepen gluvoće može biti isti tokom čitavog života (stabilan gubitak sluha), može da se menja vremenom (oštećenje sluha koje varira) ili može postati teži tokom vremena (progresivni gubitak sluha).

## Početak gubitka sluha može biti:

- Pre pojave govora (prelingvalni gubitak sluha).
- Posle uobičajenog perioda za razvoj normalnog govora (postlingvalni gubitak sluha).

Gluvoća obično pogarda oba uva (bilateralni gubitak sluha), ali nekada može da zahvati samo jedno uvo (unilateralni gubitak sluha). Osobe koje su gluve mogu neke zvuke da čuju jasno, a neke ne.

Dešava se da osobe sa blagim ili umerenim gubitkom sluha mogu bez problema da čuju u tihom okruženju, dok sa teškoćama prate razgovor u bučnom okruženju.



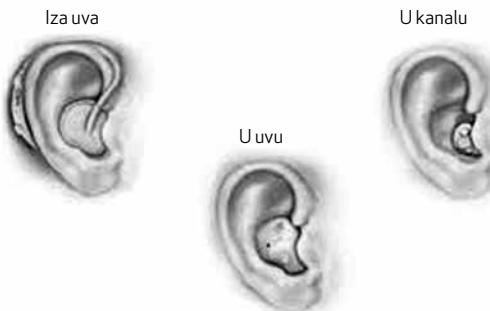
Slika 3.2 – Posledice gubitka sluha

Preuzeto iz *Queensland Transcultural Mental Health*, 2007

# Augmentacija čula sluha

## Slušna pomagala

Slušni aparat je, u osnovi, minijaturni sistem ozvučenja. Slušna pomagala se mogu kategorizovati na mnoge načine. Najjednostavnija je kategorizacija po mestu na kojem se nose, na primer, iza uva, u uvu, u kanalu, u potpunosti u kanalu.



Slika 3.3 – Najčešći tipovi slušnih aparata

## Pomoćni uređaji za slušanje

Pomoćni uređaji za slušanje mogu da se koriste umesto slušnih aparata. Mogu da budu od pomoći kada osoba sama gleda TV ili sa članovima porodice, komunicira preko telefona ili posećuje javna mesta kao što su crkve, pozorišta, prostorije u kojima se odvijaju razgovori ili radna mesta.

### Telefon

- **Telefonski uređaji** pojačavaju zvonjavu telefona i imaju kontrolu zvuka kojom se pojačava jačina dolazećeg glasa.
- **Indukcione petlje** smanjuju okolnu buku i poboljšavaju jasnost dolazećeg glasa. Indukcione petlje se koriste sa telespiralom ili T prekidačem na slušnim aparatima. Mnoge ustanove u lokalnim samoupravama imaju ugrađene indukcione petlje, mada mnoge od njih ne funkcionišu.
- **Tekstualni telefoni** su uređaji koji podržavaju tekstualne poruke koje omogućavaju osobama sa ozbiljnim ili potpunim gubitkom sluha da komuniciraju preko telefonske linije.

Mobilni telefoni – SMS i faks mašine su takođe u širokoj upotrebi.

## **Televizija, muzika i drugi vidovi zabave**

- **Pojačala na televizoru** mogu da se koriste sa ili bez slušnih aparata i ne zahtevaju utičnicu za slušalice. Ne utiču na jačinu zvuka televizora kada ga i druge osobe gledaju. Mali mikrofon je prikačen za zvučnik televizora čičkom i povezan je žicom za par slušalica ili prijemnik koji se nosi oko vrata (vratna petlja) koji prenose signal do vašeg slušnog aparata.
- **Indukcione petlje** za korisnike slušnih pomagala eliminišu okolnu buku i unapređuju jasnoću zvuka. Prijemnici koji se nose oko vrata koriste se uz telespirale na slušnim aparatima i prenose zvuk od televizora do indukcionog kalema u slušnom aparatu. Indukcione petlje mogu da služe za slušanje ličnog stereo uređaja, iPod-a ili MP3 plejera, kompjuterskog zvučnog sistema i konzola za igrice kao što su XBox ili Sony Playstation.
- **Infracrveni sistemi**, bez kabla na koje je moguće saplesti se, prenose nevidljivu svetlost do prijemnika koji se nosi oko vrata. Ovaj sistem može da bude spojen za slušalice ili indukcionu petlju i da se koristi sa i bez slušnog aparata. Infracrveni sistem može istovremeno da se upotrebljava uz televizor, radio i stereo. Slušalac može da se kreće od jednog do drugog bez ponovnog uspostavljanja veze. Infracrveni sistem može da ima funkciju da obavesti slušaoca ukoliko telefon ili zvono na vratima zvoni.
- **Titlovanje** je dostupno na televizoru ili DVD-u. Većina novih televizora danas ima titlove koji su automatski dostupni preko daljinskog upravljača. DVD nudi opciju „Za lica oštećenog sluga“ na glavnom meniju. Aktiviranjem ove opcije, uz govorni jezik biće prikazani i propratni zvuci iz filma, recimo, „misteriozna muzika“, „bomba eksplodira u pozadini“, „koraci koji se približavaju“.

## **FM sistemi**

- FM (frekventno modulisani) sistemi se obično koriste da prenesu zvuk od jedne osobe do druge, koje su međusobno udaljene, uz prevazilaženje efekata buke, odjekivanja i razdaljine.

## **Sistemi za obaveštavanje**

- **Za vrata** – daljinski kontrolisana naprava za davanje trepćućeg svetlosnog signala pokazuje da je neko pred vratima.
- **Za telefon** – telefleš sa signalnom lampicom velike jačine i veoma glasan zvučnik za telefon obaveštava vas o dolazećim pozivima.

- **Vibracioni alarmi** – uređaji koji se obično koriste za jutarnje buđenje.
- **Vizuelni detektori dima** – pokazuju da u kući ima dima.
- **Daljinski pejdžer** – obaveštava vas da beba plače, telefon zvoni, da neko zvoni pred vratima.

## Kohlearni implant

Kohlearni implant (bioničko uvo) je veštački slušni uređaj, projektovan da proizvede upotrebljive slušne senzacije stimulišući nerve unutrašnjeg uva. Bioničko uvo je razvio profesor Graeme Clark sa svojim timom u Australiji 1978. godine.



Slika 3.4 – Unutrašnji sastav kohlearnog implanta

Današnji višekanalni kohlearni implanti se sastoje iz dva glavna dela:

1. kohlearnog implanta i niza elektroda (ili prijemnika-stimulatora)
2. govornog procesora i slušalica.

Kohlearni implanti pomažu osobama sa ozbiljnim i veoma teškim senzori-neuralnim gubitkom sluha, kojima slušni aparat ne pomaže dovoljno. Slušni aparati pojačavaju zvuk, čineći ga glasnijim. Uvo sa senzorineurallnim gubitkom sluha možda neće moći da obradi informacije zbog oštećenih slušnih ćelija. Uprkos tome što čuju izvesne zvukove, neke osobe sa ozbiljnim gubitkom sluha ne mogu da razumeju govor <http://www.earscience.org.au>. Kohlearni implanti predstavljaju jednu od mogućnosti koje se nude

ovim osobama. Faze ugradnje uključuju procenu, hiruršku intervenciju, „mapiranje“ i govornu terapiju. Osoba može da iskusi niz snažnih emocija tokom ovih faza. Podršku pruža grupa za samopomoć *Cochlear Awareness Network (CAN)*[www.cochlear.com](http://www.cochlear.com).

Iako je dostigao visok stepen razvoja, kohlearni implant ne reprodukuje u potpunosti zvukove koje čuje neko sa očuvanim slušom. Delotvornost kohlearnog implanta značajno osciluje. Faktori koji određuju prednosti koje će primaoci ostvariti uključuju:

- pitanje da li su razvili govorni jezik pre nego što su oglueli (osobe koje su naučile da govore obično imaju najveće koristi od ugradnje implanta)
- vreme kada je došlo do nastanka gluvoče
- njihov stepen motivacije
- okruženje u kojem žive, podsticajni dom, škola ili radno okruženje pomoći će pacijentima s implantima da ostvare svoj potencijal u potpunosti
- broj preostalih vlakana slušnog nerva u uvu u koje se ugrađuje implant.

„Sada imam kohlearni implant pa mogu da razaznam neke zvukove, ali i dalje volim da me ljudi gledaju u lice pre nego što počnu da pričaju.

Važno mi je da ljudi znaju kako kohlearni implant funkcioniše, njegove prednosti i ograničenja kako bih imao utisak da sam u većoj meri uključen u razgovor.“

[Student, 24 godine]

# **Vidovi komunikacije kojim se služe nagluve osobe**

## **Da li ste znali?**

- Svega 30-40% reči se nedvosmisleno može pročitati s usana.
- To što osoba može da govori ne znači da može da čuje.
- Nisu sve nagluve osobe vične čitanju s usana.
- Neke nagluve osobe, u zavisnosti od oštećenja sluha, čuju samo duboke tonove. U takvim slučajevima, nema svrhe povisiti ton, tj. vikati.
- Postoji niz načina na koje nagluva osoba želi da komunicira.
- Pitanje: Kako ćete znati šta pojedinac želi? Odgovor: Pitajte ga!

## **Ekspresivna komunikacija**

Osobe koje su nagluve obično se služe govorom u komunikaciji. Ostaci sluha sa ili bez pomoći slušnih aparata, pomoćnih slušnih uređaja i/ili kohlearnih implantata omogućavaju nagluvoj osobi da razvije i/ili sačuva veštinsu govora. Da li će nagluva osoba moći jasno da govori, može da zavisi od toga kada je izgubila sluh, od stepena gubitka sluha i sposobnosti da čuje i podesi svoj glas. Potrebno je mnogo godina govornih i jezičkih vežbi da bi mala nagluva deca naučila da govore i učestvuju u oralnoj komunikaciji na efikasan način. U slučaju kasno ogluvelih odraslih osoba, govor je veština koja je stečena pre nastupa gluvoće.

## **Receptivna komunikacija**

1. **Čitanje s usana** podrazumeva gledanje u usta i lice osobe koja govori radi razumevanja značenja. U pitanju je delimično urođena veština koja se može razviti, a uspešnost značajno varira. Za ovu veštinsu je potrebno dosta energije i koncentracije i stoga ju je teško održati duže vreme. Kako ljudi stare, njihovo čulo vida slabi, što

može da utiče na slabljenje njihove sposobnosti čitanja s usana. Izrazi lica, govor tela i kontekstualni signali se koriste da poboljšaju razumevanje. Čitanje s usana zahteva optimalne uslove poput dobrog osvetljenja.

2. **Transkribovanje govora u formu teksta** putem softvera koji registruje glas (što je takođe poznato kao automatsko prepoznavanje govora ili računarsko prepoznavanje govora) pretvara izgovorene reči u input koji mašina može da očita.
3. **Pristup komunikaciji putem prevodenja u realnom vremenu**  
(Communication Access Realtime Translation – CART) je trenutno prevodenje izgovorenih reči u tekst na srpskom jeziku korišćenjem stenotip mašine, prenosivog kompjutera i softvera u realnom vremenu sa tekstrom koji se pojavljuje na kompjuterskom monitoru ili drugaćijem displeju, poput ekrana projektor-a. CART je poznat i kao titlovanje u realnom vremenu. CART nudi prevodenje od reči do reči i ovu uslugu pruža stručno lice koje je izveštено i obučeno za korišćenje stenografske opreme. Mnoge službe koje se bave titlovanjem nude daljinsku CART uslugu i titlovanje preko interneta, kada stenograf nije fizički prisutan na događaju već može da sluša preko telefonske linije. CART usluge su korisne za mnoge nagluve pojedince, kojima često promiču detalji kada se u komunikaciji koriste samo beleške pisane rukom. Pisanje može da zamara i stoga korisnici često nastoje da skrate razgovor i izostave pojedinosti. CART usluge za nagluve osobe predstavljaju inkluzivnu praksu koja, na izvesne načine, može da se poistoveti sa pristupom koji tumači za znakovni jezik obezbeđuju gluvinim osobama. Sa CART uslugama, nagluve osobe su u mogućnosti da pristupe celoj poruci sa svim suptilnim nijansama u značenju i mikroaspektima komunikacije koja doprinosi inkluzivnosti. CART tehnologiju primarno koriste osobe koje su kasnije u životu ogluvele, gluvi koji se služe oralnim veštinama, nagluvi ili osobe sa kohlearnim implantom. Kulturološki gluve osobe takođe koriste CART u izvesnim okolnostima.
4. **Oralni tumač** – Ograničen broj nagluvih ili gluvinih osoba će možda zahtevati usluge „oralnog tumača“. Oralni tumači izražajnim pokretima usana tiho izgovaraju govornikove reči gluvin ili nagluvim osobama. Obično se čitanjem s usana služe oni koji su odrasli naviknuti da se sporazumevaju oralnim putem i ne znaju znakovni jezik. Uglavnom se ne prevodi na znakovni jezik ako se prevodi oralno. Oralni tumači su vični izgovaranju reči jasnim pokretima usnama. Takođe su izvešteni da brzo zamene reči koje se teško čitaju s usana ne menjajući sadržaj i emociju govornikovog iskaza.

- 5. Znakovni jezik** – Neke nagluve osobe poseduju izvesne veštine na znakovnom jeziku i možda preferiraju upotrebu znakovnog jezika uz svoje slušne receptivne jezičke veštine. Iako sebe ne doživljavaju kao kulturološki gluve osobe, smatraju da je znakovni jezik veoma koristan jer doprinosi razumevanju.

„Moj slušni aparat mi pomaže tako što pojačava zvuk, on zapravo predstavlja dopunu mojim ostacima sluha, ali mi ne pomaže da razumem govor u svakoj situaciji.

Koristim kombinaciju govora, čitanja s usana i znakovnog jezika, u zavisnosti od situacije.“

[Socijalna radnica, 50 godina]

---

### Dodatni materijali

Better Hearing Australia Brisbane organizuje časove čitanja s usana, Tel./TTY: (07) 3844 5065 pošaljite mejl na: [bhabris@gil.com.au](mailto:bhabris@gil.com.au).

Samopomoć za nagluve osobe (*Self Help for Hard of Hearing People*). Ova služba obezbeđuje obuku i neophodnu opremu za unapređivanje komunikacije sa starijim osobama oštećenog slуха  
<http://www.shhhaust.org>.

Servisi koji su specijalizovani za tumače za znakovni jezik mogu da angažuju oralne tumače. (Vidi stranu 68).

## Komunikacija sa nagluvima osobama

Naredni saveti predstavljaju vodič za najbolje postupanje u komunikaciji sa nagluvima osobama.

**Privucite pažnju** – Privucite pažnju osobe pre nego što započnete razgovor. Pozovite osobu imenom i/ili je nežno potapšite po ramenu.

**Okrenite se prema osobi** – Nagluve osobe treba jasno da vam vide lice kako bi mogle da vide vaše izraze lica i kako bi mogle da čitaju s usana. Budite u istoj ravni vidnog polja, na primer, sedite ako druga osoba sedi i održavajte kontakt očima. Izbegavajte osenčavanja na licu i navike kao što su žvakanje olovke i držanje ruku ispred lica.

**Izbegavajte okolnu buku** – Ukoliko je moguće, prenestite se na mirno mesto ili smanjite buku. Televizori, radio-prijemnici, ljudi koji razgovaraju u pozadini i rashladni uređaji mogu da predstavljaju prepreku za razumevanje.

**Smanjite razdaljinu** – Jačina glasa se smanjuje sa razdaljinom. Preporučuje se da stojite na najviše metar udaljenosti od druge osobe.

**Iskoristite najbolje osvetljenje** – Dobro osvetljenje pomaže kod čitanja s usana. Izbegavajte svetlost koja dolazi s leđa ili senke.

**Govorite jasno** – Pričajte normalnim tempom, održavajući normalnu modulaciju i ritam govora. Nemojte vikati, pričajte normalnim glasom. Vikanje može da izobliči poruku. Nemojte preterano naglašavati pokrete usana. Imajte na umu da drugačiji akcenat, brada i brkovi mogu da budu prepreka u čitanju s usana.

**Navedite temu** – Obavestite osobu o temi razgovora i nagovestite joj svaku promenu teme.

**Proveravajte razumevanje** – Tražite povratnu informaciju kako biste proverili razumevanje izrečenog. Služite se otvorenim pitanjima umesto „da ili ne“ pitanjima. Ne zaboravite da osmeh i klimanje glavom nisu potvrda razumevanja.

**Ponovite, parafrazirajte ili zapišite** ključne poruke kako biste olakšali komunikaciju. Na primer, imena, datume i doze lekova. Poslužite se dijagramima i odštampanim materijalima sa osnovnim podacima.

**Koristite facialnu ekspresiju i govor tela** – Ne preterujte sa pantomimom.

**Pružite vizuelne informacije**, osim govora.

**Proverite rade li slušni aparati** – Ako niste sigurni, konsultujte audiologa.

**Ne odustajte** – Ako pokušavate da ostvarite komunikaciju sa gluvinom ili na gluvinom osobom služeći se govorom, znakovnim jezikom, prstnim alfabetom, pantomimom ili srpskim jezikom u pisanoj formi, molimo vas da ne odustanete ukoliko je ne razumete prvi put. Pokušajte na drugačiji način, istrajte i budite kreativni!!!

# Uobičajene zablude o gubitku sluha i starenju

## VAŽNO!

Strpljenje i razumevanje su neophodni.  
Komunikacija je dvosmerna.

- „**Zašto ne pričate glasnije?**“ „**Vi mladi ljudi danas svi mrmljate nešto**“. Do gubitka sluha kod starijih osoba dolazi postepeno. Vrlo često, u početku ga je teško uočiti.
- „**Ona čuje kad joj to odgovara.**“ Često se uočava nedosledno ponašanje kada je reč o slušanju. Ovo je zbog toga što delovi sluha koji su značajni za govor (visoke frekvencije) obično ranije oslabe nego oni koji registriraju zvukove iz okruženja (niske frekvencije).
- „**Čula sam, ali nisam razumela.**“ „**U redu je! Nema potrebe da vičete!**“ Mogu se javiti problemi sa izvrtanjem reči. Ovo može podsećati na razgovor preko telefona kada je veza loša. Podizanje tona ne utiče uvek na jasnoću.
- „**Zašto, zaboga, ne nabave slušni aparat (i prestanu da me gnjave)?**“ Dobro podešen slušni aparat može biti od velike pomoći, međutim, neki slušni aparati mogu samo da pojačaju zvuk i ne „ispravljaju“ sluh uvek. Novi modeli slušnih aparata su naštlimovani procesori zvuka koji, osim pojačavanja zvuka, imaju i drugih funkcija. Neoštećen sluh osobe mora da dešifruje nesavršenu poruku koju je osoba primila i da razume njen smisao. Shodno tome, lekari treba da vode računa o ograničenjima slušnih aparata i da se postaraju da fizičko okruženje (akustika, osvetljenje, raspored sedenja) nema negativan uticaj na sposobnost nagluve osobe da ostvari optimalnu komunikaciju.

Podaci ustupljeni ljubaznošću organizacije Better Hearing Australia (2008)

„Nekada ljudi pretpostavljaju da mogu da ih čujem kad govore jer nosim slušni aparat, pa viču. Vikanje im izobličuje lice i usta, zbog čega mi je teže da razumem šta mi govore. Više bi mi odgovaralo da pričaju normalno i ne suviše sporo.“

[Nagluvi korisnik, 35 godina, zaposlen u Vladil]

„Sa muškim glasovima nemam problema, oni su dublji, ali neke žene imaju piskutav glas koji ne mogu dobro da čujem. Uvek tražim od crkve da mi ponovi ono što je rekla. Odgovara mi kada priču smesti u kontekst. Na primer, kada kaže: „Ispričaće ti šta se desilo u autobusu danas...“, to je od velike pomoći.“

[Nagluva mama, 59 godina, menadžer restorana]

## Prijem i procena zdravstvenog stanja nagluvih osoba

Službe za pružanje zdravstvenih usluga trebalo bi da u svoje procedure prijema uključe način identifikacije korisnika sa potencijalnim gubitkom sluha. Takva identifikacija će pomoći u postavljanju odgovarajuće dijagnoze i pružanju inkluzivne usluge.

Važno je uzeti u obzir uticaje koje gubitak sluha ima na ponašanje ili stav osobe. Neki socio-fizički aspekti gubitka sluha do kojih je došla organizacija Better Hearing Australia uključuju tugu, nepovezana osećanja, strah, društvenu izopštenost, nedostatak podsticaja, fizički napor, nelagodu, gubitak šansi, probleme u vezama, anksioznost, gubitak osećaja zadovoljstva, gubitak smislenih razgovora i gubitak privatnosti. (Better Hearing Australia, 2008)

Ukoliko se sumnja na gubitak sluha, konsultujte se sa korisnikom u vezi sa upućivanjem na formalno audiološko testiranje.

## **Simptomi koji ukazuju na gubitak sluha:**

• Problemi koji prate razgovor, posebno u grupama, i kada ima okolne buke	• Gledanje netremice u usta govornika
• Problemi sa razlikovanjem zvukova („Mogu da vam čujem glas, samo ne mogu da razumem šta govorite.“)	• Povučenost u društvu ili beskrajni razgovori da bi se izbeglo slušanje drugih
• Neodgovarajući odgovori na pitanja/prazan pogled/smeđe/klimanje glavom	• Pojačan zvuk na radiju ili televizoru
• Molba da osoba ponovi ono što je rekla	• Obraćanje glasnim ili blagim glasom
• Primedba o mumlanju	• Nekarakteristična osetljivost na glasne zvuke
	• Besno ili isfrustrirano ponašanje
	• Žalbe na zujanje u ušima ili vrtoglavica

Okruženje u kojem funkcioniše služba za pružanje zdravstvenih usluga:

- Ukoliko je moguće, smanjite okolnu buku koja dolazi spolja ili izunutra (telefoni koji zvone, rashladni uređaji, smeđe, koraci, radio, kiša na limenom krovu, saobraćaj).
- Reflektujuće površine poput zidova, prozora i stolova mogu da uzrokuju odjekivanje i smanje razumljivost govora. Sa druge strane, dobra izolacija, uključujući tepihe, teške zavese i tapaciran nameštaj, smanjiće odjekivanje.
- Dobro osvetljenje je važno za čitanje s usana.
- Trebalo bi obezbediti niz pomoćnih slušnih uređaja u odnosu na potrebe korisnika. (Vidi stranu 91)



# 4. DEO

## Grupe unutar sektora gluvoće

### Gluvoslepi

Gluvoslepi je opšti termin. Ne označava uvek u potpunosti gluve ili u potpunosti slepe. Gluvoslepe osobe mogu da imaju oštećenje sluha i vida u različitoj meri. Drugi termin je „**dvostruki senzorni gubitak**“. Osoba koja je gluvoslepa služi se ostacima čula vida i/ili sluha, dodirom, mirisom i ukusom da bi razumela svet oko sebe. Koji će vid komunikacije osoba izabrati zavisi od stepena senzornog gubitka, njene komunikacijske sposobnosti i lične želje.

	<b>Čujući</b>	<b>Nagluvi</b>	<b>Gluvi</b>
Jasan vid	„Normalan“ sluh „Normalan“ vid	Nagluvi „Normalan“ vid	Gluvi „Normalan“ vid
Slabovidi	„Normalan“ sluh Slabovidi	Nagluvi Slabovidi	Gluvi Slabovidi
Slepi	„Normalan“ sluh Slepi	Nagluvi Slepi	Gluvi Slepi

Oko 90% informacija o svetu primamo putem čula vida i sluha.

Gluvoslepe osobe služe se ostacima vida i/ili sluha, dodirom, mirisom i ukusom da bi razumele svet oko sebe.

<b>Posledice dvostrukog senzornog gubitka variraju i mogu da obuhvate poteškoće sa:</b>	<b>Ovo može dovesti do osećanja:</b>
• Komunikacijom sa drugima	• Tuge i gubitka
• Orientacijom i mobilnošću	• Izopštenosti
• Pristupom informacijama i svakodnevnim iskustvima	• Frustracije
• Samostalnošću i svakodnevnim veštinama	• Zamora
• Obrazovanjem i obukom	• Nedovoljnog samopouzdanja
• Vezama	
• Finansijskim pristupom pomagalima i opremi	
• Zaposlenjem	

Podaci preuzeti od udruženja Able Australia (nekadašnjeg udruženja gluvoslepih). Pamflet o „Pravilima ponašanja prilikom komunikacije sa gluvoslepmi osobama“ može se pronaći na web-sajtu: <http://www.ableaustralia.org.au>

## KODE

### **KODE – Deca gluvih roditelja (Children of Deaf Adults – CODAs)**

Čujuća deca gluvih roditelja se često nazivaju Kodama (CODA – Children of Deaf Adults). Mnoga od ove čujuće dece odrastaju u kulturi Gluvih. Mnogi među njima nauče znakovni jezik pre nego što nauče da govore. U prošlosti, roditelji su obično na njih vršili pritisak da postanu tumači za znakovni jezik, čak i kada su bili vrlo mala deca. U Srbiji su još uvek tumači za znakovni jezik uglavnom deca gluvih roditelja. U drugim zemljama, sa većim priznavanjem i dostupnošću profesionalnih tumača, Kode u mnogo manjoj meri obavljaju taj posao. Glivi roditelji obično uključuju svoju čujuću decu u aktivnosti i događaje Gluvih, što vodi ka prihvatanju njihovog načina života. Istovremeno, ova deca moraju da funkcionišu kao deo čujućeg sveta jer ona, u stvari, čuju. Oni idu u čujuće škole, uglavnom odrastaju uz čujuće drugare i učestvuju u aktivnostima i događajima čujućeg sveta. Shodno tome, većina Koda se smatra bilingvalnim i bikulturalnim. Uz dodatnu obuku, neki postaju profesionalni tumači kad odrastu. Izvestan broj Koda ne zna da komunicira na znakovnom

jeziku i možda ima probleme u komunikaciji sa svojim gluvim roditeljima. Ovo je obično slučaj kada je jedan roditelj Gluv, a drugi čuje dok se znakovni jezik ne priznaje i ne vrednuje u porodici. Sa druge strane, neki čujući roditelji gluve dece ne mogu sa njima da komuniciraju na znakovnom jeziku.

Pri radu sa decom gluvih roditelja, lekari bi trebalo da se upoznaju sa tom grupom i razmotre sledeća pitanja:

- Kom jeziku dete daje prioritet – govornom ili znakovnom?
- Da li dete ima efikasnu komunikaciju sa svojim roditeljima ili starateljima?
- Da li dete razume pojmove u vezi sa mentalnim zdravljem? Ono možda zna znakovni jezik, ali ne i srpski, ili obrnuto.
- Da li su roditelji svesni toga da dete ima problem sa mentalnim zdravljem? Ako nisu, zašto nisu?
- Da li gluvi roditelji imaju pristup programima i službama koje mogu da im pomognu oko deteta? Na primer, da li te službe obezbeđuju usluge tumača?
- Da li roditelji deteta imaju delotvorne osnovne veštine u domenu dečije psihologije?
- Da li su gluvi roditelji „propustili“ implicitno učenje koje je neophodno da bi odnemogovali svoje dete?
- Da li je dete „suviše brzo odraslo“? Na primer, predstavljalo je tumača svojim roditeljima u situacijama „za odrasle“ ili je bilo posrednik za svoje roditelje između sveta čujućih i sveta Gluvih?

# Zaposlenje, gluvoča i mentalno zdravlje

## Da li ste znali?

- Ne zna se tačno koliko ljudi u Srbiji boluje od mentalnih bolesti, ali se procenjuje da ima 300.000 do 400.000 obolelih (direktor Specijalne bolnice za psihijatrijske bolesti "Dr Laza Lazarević" prof. Milutin Nenadović).
- Depresija i anksioznost su najčešća mentalna oboljenja na radnom mestu.
- Istraživanje Instituta za javno zdravlje „Batut“ pokazalo je da je depresija kod 4,4 odsto žena i 2,4 odsto muškaraca konstatovana kao oboljenje. Depresija je u Srbiji među vodećim poremećajima zdravlja – zauzima četvrtoto mesto, iza ishemijske bolesti srca, cerebrovaskularnih oboljenja i raka pluća.
- U Australiji, preko šest miliona radnih dana odlazi na bolovanje zbog mentalne bolesti (JobAccess – Understanding Mental Illness 2008 <http://www.jobaccess.gov.au>).
- Prema nezvaničnim podacima, većina slučajeva depresije i anksioznosti kod gluvih osoba u radnom okruženju nastaje usled neadekvatne komunikacije, što za posledicu ima manji broj šansi za gluve zaposlene.

Prepreke koje izopštavaju ljude iz života zajednice uključuju i one na koje u oblasti zaposlenja nailaze osobe sa gubitkom sluha. Učestvovanje i jednake šanse u domenu zaposlenja predstavljaju osnovu društvene inkluzije, jer stvaraju prilike za ostvarivanje finansijske nezavisnosti i ličnog ispunjenja. Radni život pojedinca može biti zadovoljavajuće iskustvo koje, u velikoj meri, može da doprinese njegovom sveopštem osećaju dobrobiti. Sa druge strane, negativno radno iskustvo može uticati na to da se osoba oseća neispunjeno i može imati dalekosežne posledice na emocionalni život pojedinca i njegovu ekonomsku budućnost. (Gillard, 2008)

Neke od prepreka sa kojima se gluve osobe suočavaju jesu komunikacijska pitanja, nedostatak prilika za obučavanje, loše planiranje karijere, ograničeno sudelovanje u radnom okruženju i ograničeni broj prilika da rade sa javnošću. Gluve osobe se često preskaču prilikom napredovanja i pružanja prilika za unapređivanje karijere. To može da doprinese da se osećaju bezvredno, što vodi nizu poremećaja mentalnog zdravlja.

„Radim za ovu firmu već sedam godina, ali nikada nisam bio unapređen.

Mnogo puta sam pitalo mogu li biti vođa tima, ali su mi neprestano odgovarali da će to biti teško jer sam gluv. Posao mi je dosadio pa mi je potreban izazov. Stvarno me to tišti, dolazim iz dana u dan da radim isti posao. Nemam više nikakvu motivaciju.“

[Gluvi muškarac, 40 godina]

„Kada je moje odeljenje restrukturirano, određeno je da ja budem zadužena za zavođenje dokumenata. Drugi su dobili zanimljivija zaduženja koja podrazumevaju rad sa strankama. Rekla sam da mogu da radim sa ljudima uz pomoć tumača i drugih komunikacijskih sredstava kao što su pisanje i gestikulacija, ali su me i pored toga prevideli. Ne ide mi se više na posao, ali mi je potreban prihod. Potištена sam. Mrzim zavodenje dokumenata.“

[Gluva žena, 45 godina]

**Organizacije i firme koje imaju gluve ili nagluve zaposlene treba da se informišu o društvenoj inkluziji i međukulturnim načinima poslovanja.**

Kulturno raznoliki radnici koji su u konfliktu ili jednostavno ne razumeju jedni druge sprečavaju produktivnost. Kulturno kompetentne<sup>4</sup> radne grupe, sa druge strane, stvaraju kooperativno okruženje u kojem se očekivanja u vezi sa produktivnošću mogu ostvariti ili prevazići (National Centre for Cultural Competence, Georgetown University, Washington DC <http://www11.georgetown.edu>).

„Suzbijanje društvenog izopštavanja podrazumeva pružanje podrške ljudima koji su marginalizovani u svojoj svakodnevnoj borbi protiv predrasuda i nerazumevanja u sektoru zapošljavanja i obučavanja.“

Kako bi ostvarila ovaj cilj, australijska vlada je kreirala Nacionalnu strategiju za mentalno zdravlje i zapošljavanje osoba s invaliditetom. Ova strategija ima za cilj da uzme u obzir ograničenja sa kojima se susreću osobe sa invaliditetom i/ili mentalnom bolešću, a koja im predstavljaju teškoće da dobiju i sačuvaju posao.

<sup>4</sup> Kulturna kompetentnost se odnosi na sposobnost dobre i efikasne interakcije sa osobama iz drugačijeg kulturnog ili socioekonomskog miljea (prim. prev.).

---

## Dodatni materijali

Upotreba australijskog znakovnog jezika prilikom zaposlenja i Šema modifikacije radnih mesta pružaju finansijsku podršku poslodavcima kako bi poboljšali pristup radnim mestima. Oba programa su dostupna preko Nacionalne službe za savetovanje i pružanje informacija o pristupu za lica s invaliditetom prilikom zaposlenja <http://www.jobaccess.gov.au>.

„WORK TALK“ autora Dejmiena Hauarda (Damien Howard) – Ovaj članak prenosi neka od najčešćih iskustava osoba sa slušnim problemima na radnom mestu. Iako osobe sa teškoćama pri slušanju često prevazilaze očekivanja kada su u mogućnosti da koriste svoje veštine na efikasan način, radni zadaci „usredsredeni na razgovor“ mogu da predstavljaju izazov <http://www.eartroubles.com>

## Kulturno i lingvistički različiti korisnici

### Da li ste znali?

Kada zaposleni iz drugih agencija ne steknu znanje o kulturnim običajima, verovanjima i vrednostima osobe sa kojom rade, postoji rizik da će izvesti zaključke o ponašanju i reakcijama te osobe na osnovu sopstvenih kulturnih vrednosti i stavova (AMPARO, 2007)

Gluve osobe koje potiču iz drugačijeg kulturnog i lingvističkog okruženja imaju dodatne potrebe koje treba da se uzmu u obzir u oblasti mentalnog zdravlja. One obuhvataju posebne komunikacijske potrebe, pitanja koja se tiču naseљavanja migranata/izbeglica, kulturne razlike u odnosu na vrednosti, norme i verovanja, stavove prema zapadnjačkoj medicini, porodičnu konfiguraciju i rodna pitanja.

Iako se kulturološki gluve osobe (koje se nekada u pisanoj formi označavaju velikim „G“ da bi se ova grupacija prepoznala kao kulturna i lingvistička manjina) već prepoznaju kao kulturno i lingvistički posebna zajednica, možda postoji još neka kulturna grupa sa kojom se osoba poistovećuje.

Na primer:

- Gluvi Romi
- Gluvi Mađari
- Gluvi Slovaci
- Gluvi Rumuni

Smatra se da ove osobe imaju dva kulturno i lingvistički različita identiteta – identitet kulturološki gluve osobe i identitet zemlje iz koje potiču.

Izvori iz literature ukazuju na korelaciju između kulturoloških percepcija gubitka sluha i ranog procesa učenja i razvoja u detinjstvu (Tong, Cornes & Wiltshire, 1999). Ovi autori tvrde da tamo gde se na gubitak sluha gleda kao na „sramotu za porodicu“ ili „porodičnu tragediju“, možda neće doći do rane identifikacije i intervencije koje pomažu u jezičkom i kognitivnom razvoju. Ovakvo viđenje se odslikava i u slabim emocionalnim i društvenim vezama, uz ponašanje koje iz toga proističe i mentalni poremećaj. Šta više, porodice su možda nevoljne da pristupe službama zbog osećanja srama ili se ove službe doživljavaju kao kulturološki neodgovarajuće.

### **Kulturna osetljivost**

Baveći se problemima sa kojima se suočavaju osobe iz različitog kulturnog i lingvističkog okruženja, zdravstvene službe se podstiču da usvoje kulturno osetljiv pristup proceni, dijagnozi i lečenju klijenata. Primena sredstava za kulturno procenjivanje uz poznavanje kontinuma gluvoće doprineće lekaru sposobnosti da efikasno tretira potrebe u oblasti pružanja zdravstvenih usluga pacijentima iz drugačijeg kulturnog i lingvističkog okruženja.

### **Usmeno prevodenje**

Ozbiljno oštećenje sluha predstavlja značajnu prepreku između osobe i čujućeg sveta. Što je veći broj prevodilačkih veza, to je veći prostor za javljanje greške koja je rezultat nesporazuma, posebno kada je reč o složenostima medicinskog žargona.

U Srbiji, gluve osobe iz različitog kulturnog i lingvističkog okruženja mogu da upotrebljavaju svoj maternji znakovni jezik, srpski znakovni jezik, srpski jezik, govorni jezik zemlje iz koje potiču, internacionalno prihvaćene gestove, pantomimu i znakove koje su naučili kod kuće. Ovo može predstavljati izazov za tumača i lekara. U ovakvim situacijama, veoma je važno da tumač i lekar imaju odličnu saradnju.

Prevodenje za gluve osobe iz različitog kulturnog i lingvističkog okruženja skoro uvek zahteva ili akreditovanog tumača za znakovni jezik koji je upoznat sa klijentovim specifičnim jezikom ili gluvog relj tumača koji radi uz akreditovanog tumača za znakovni jezik.

---

### Dodatni materijali

Australijska organizacija National Auslan and Payment Service (NABS) obezbeđuje usluge gluvih tumača besplatno na većini pregleda za starosedeoce i besplatno na privatnim pregledima za gluve osobe koje nisu starosedeoći <http://www.nabs.org.au>

Sveobuhvatni izveštaj o „Istraživanju potreba u oblasti mentalnog zdravlja gluvih osoba iz starosedelačkog i kulturno i lingvistički drugačijeg okruženja u Kvinslendu“ pogledajte izveštaj Deafness and Mental health project: Final report (Queensland Transcultural Mental Health, 2007) [http://www.health.qld.gov.au/metrosouthmentalhealth/qtmhc/docs/deafness\\_mh\\_project.pdf](http://www.health.qld.gov.au/metrosouthmentalhealth/qtmhc/docs/deafness_mh_project.pdf)

Sredstva za kulturno osvećavanje u izdanju organizacije Multicultural Mental Health Australia <http://www.mmha.org.au>

## Gluvi ili nagluvi pacijenti u bolnicama

**Pristup za gluve ili nagluve osobe u zdravstvenom sistemu se u potpunosti svodi na obrazovanje i komunikaciju.**

„Od svih postignuća, prednost dajem obrazovanju. Obrazovanje je najvažnija stvar i verovatno jedna od stvari koje predstavljaju najveći izazov. Sva tehnologija na svetu ima vrednost samo ako postoje ljudi koji znaju kako da je koriste, kao i korisnici koji su svesni njenog postojanja. Obrazovanje u oblasti komunikacijskih strategija je takođe od kritične važnosti.“

(Towers, 2007)

Bolnice mogu da obezbede pristupačne službe za svoje gluve pacijente ili pacijente oštećenog sluha. Bolnica Princess Alexandra u Brizbejnu uvela je uređaje kao što su vizuelni alarm za zaštitu od požara, televizore sa mogućnošću titlovanja, telefone sa kontrolom jačine zvuka, službe za angažovanje tumača za znakovni jezik, titlovane obrazovne video programe, tekstualne telefone, slušne uređaje i obuku osoblja iz komunikacijskih veština (Lawder, april 2007).

Šta treba uzeti u obzir kada se gluva ili nagluva osoba pojavi kao pacijent u bolničkom okruženju:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utvrdite da li je osoba korisnik znakovnog jezika ili je nagluva osoba.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li je osoblje prošlo obuku posvećenu podizanju svesti o pitanjima gluvoće i sluha?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li u vašoj bolnici postoje jasne oznake kojima se razlikuju službe za gluve i službe za nagluve osobe?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li na odeljenju postoje materijali na znakovnom jeziku i/ili vizuelni materijali za bolničare?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li je vaša ustanova ostvarila kontakt sa drugim bolnicama koje sprovode inkluzivnu politiku?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li postoje vizuelna upozorenja za dimne alarme?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li je vaša ustanova na odgovarajući način opremljena za prijem gluvih i nagluvih pacijenata?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li je celokupno osoblje obavešteno o činjenici da je pacijent gluv i spremno da u skladu s tim ostvaruje komunikaciju?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li su tumači za srpski znakovni jezik angažovani u komunikaciji sa medicinskim osobljem?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li procedure za hitnu evakuaciju uzimaju u obzir gluvog pacijenta?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li socijalni radnici na odeljenju znaju za gluvog pacijenta? Socijalni radnici su obično u stanju da koordinišu pitanja pristupa za gluvog pacijenta.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li postoji opcija titlovanja na televizoru? Da li ustanova ima titlovane DVD?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li na odeljenju postoji mobilni telefon koji gluvi pacijent može da koristi za slanje poruka svojoj porodici ili za dalje obaveštavanje pacijenta?</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li je osoblje prošlo obuku iz početnog nivoa znakovnog jezika za potrebe rada u bolnici, na primer, „krvni pritisak“, „bol“, „temperatura“?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da li su materijali, pamfleti, video snimci koji su na raspolaganju pacijentima pristupačni i osetljivi na komunikacijske potrebe pacijenata? Na primer, jednostavan srpski jezik, titlovanje.</li> </ul>

## **Profesionalni razvoj**

Kako bi organizacije bile u stanju da obezbede kulturno kompetentne i inkluzivne usluge, od presudne je važnosti da se zaposleni podstaknu da učestvuju u trajnim programima profesionalnog razvoja koji će doprineti stvaranju službe koja je prijateljski nastojena prema gluvim osobama. Tabela koja sledi navodi dostupne vidove obuke.

<b>Obuka</b>	<b>Služba koja pruža uslugu</b>
<b>Obuka posvećena informisanju o pitanjima gluvoče</b>	
Obuka iz informisanja o pitanjima gluvoče pruža šansu učesnicima da se obaveste o gluvoći iz društveno-kulturne perspektive. Neke od tema koje se obrađuju su: <ul style="list-style-type: none"><li>• Upoznavanje sa zajednicom Gluvih i kulturom Gluvih</li><li>• Upoznavanje sa znakovnim jezikom</li><li>• Kako sarađivati sa tumačem za znakovni jezik</li><li>• Komunikacija sa gluvim osobama</li></ul>	Gradska organizacija gluvih Beograda
<b>Obuka posvećena upoznavanju sa pitanjima sluha</b>	
Obuka posvećena informisanju o pitanjima sluha pruža vam mogućnost da sagledate gluvoču prvenstveno iz ugla medicinski definisanog hendikepa. Neke od tema koje se obrađuju su: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipovi gluvoče</li><li>• Uzroci gluvoče</li><li>• Društvene posledice gubitka sluha</li><li>• Komunikacija sa nagluvim osobama/osobama koje se ne služe znakovnim jezikom</li><li>• Pomoći slušni uređaji</li></ul>	Gradska organizacija gluvih Beograda
<b>Škola srpskog znakovnog jezika</b>	
Časovi su posvećeni savladavanju osnovnog konverzacijiskog nivoa srpskog znakovnog jezika	Gradska organizacija gluvih Beograda

# Dodatak A

## Etički kodeks Asocijacije tumača srpskog znakovnog jezika

### **ETIČKI KODEKS**

### **ASOCIJACIJE TUMAČA SRPSKOG ZNAKOVNOG JEZIKA**

1. Profesionalnost
- 2 Stručnost
3. Diskrecija
4. Nepristrasnost
5. Sposobnost
6. Tačnost
7. Stalno stručno usavršavanje
8. Profesionalna solidarnost
9. Nediskriminacija
10. Poštovanje klijenta

#### **1. Profesionalnost**

- Tumač je dužan da se adekvatno pripremi za odgovarajući prevodilački zadatak (upozna se sa temom, terminologijom, kontekstom i sl.) kao i da na vreme dođe na mesto održavanja zadatka - najmanje 15 minuta pre početka;
- Tumač je dužan da proveri da li postoji prepreka u komunikaciji sa korisnikom, tj. da li koriste isti znakovni jezik;
- Tumač je dužan da se, u slučaju vanrednih komunikacijskih problema (npr. u radu sa osobama sa kognitivnim problemima, sa osobama koje nisu prošle kroz formalno obrazovanje ili koje ne poseduju jezičko znanje i veštine, u susretu sa stranim znakovnim jezikom i sl.) obrati za pomoć (npr. iskusnijim profesionalnim

tumačima, gluvim tumačima ili stručnjacima u oblasti jezika) kako bi što bolje obavio zadatak i poruku preneo tačno i u potpunosti;

- Tumač je dužan da se uzdrži od davanja saveta i izražavanja sopstvenog mišljenja;
- Ako, iz nekog razloga, tumač nije u stanju da obavi zadatak koji je prihvatio mora o tome na vreme da obavesti korisnike i da pomogne da se pronađe zamena;
- Postoje situacije u kojima je korisniku potrebna informacija o tome gde može dobiti neki savet ili uslugu (npr. ako gluvi korisnik ne zna za postojanje centara za socijalni rad ili sl.), primereno je takvu informaciju dati, vodeći računa da se time ne povrede prava korisnika i da se ne ulazi u diskusije o samim uslugama;
- Od tumača se očekuje da bude u skladu sa okolnostima u kojima se odvija prevodenje, kako po pitanju ponašanja, tako i po pitanju svog izgleda. Treba imati na umu da će se utisak koji ostavlja tumač reflektovati na korisnika;
- Tumač mora da izbegava situacije u kojima može da se nađe u poziciji sukoba interesa;
- Tumač ne sme da upotrebi poverljive informacije, do kojih je došao tokom prevodenja, za bilo kakvu ličnu, finansijsku ili profesionalnu korist.

## 2. Stručnost

- Tumač se mora obavezati da će pružati najbolji mogući kvalitet usluge, u okviru svojih mogućnosti;
- Od tumača se očekuje da prati razvoj u upotrebi znakovnog jezika;
- Tumač je dužan da prihvata poslove u skladu sa svojim znanjem, sposobnostima, trenutnim psihofizičkim stanjem, kao i sa potrebama klijenta;
- Nekada se može dogoditi da tumač nije bio unapred upoznat sa kompleksnošću samog zadatka; u tom slučaju on je obavezan da o tome obavesti korisnika na licu mesta kako bi se za to potražilo odgovarajuće rešenje;

- Tumač je dužan da prikupi informacije koje će mu pomoći da ima uvid u to da li taj zadatak može obaviti u potpunosti i da na osnovu toga doneše odluku da li će ga prihvati;
- Tumač je dužan da proceni potrebe klijenata i situaciju u kojoj će se prevodenje odvijati pre i tokom rada i da bude spremna na prilagođavanje kada je to potrebno;
- Tumač je dužan da verodostojno prenese sadržaj i duh poruke, koristeći jezik koji će korisnici najbolje razumeti i koji je prilagođen dатој situaciji, a da svoje greške ispravlja diskretno i efikasno.

### **3. Diskrecija**

- Sve informacije koje dođu do tumača tokom prevodenja su strogo poverljive i ne smeju se prenositi drugima;
- Izuzetak čine situacije u kojima predstavnici organa vlasti (sud, policija i sl.) zvaničnim putem zahtevaju suprotno. U tom slučaju o tome obavezno obavestiti one kojih se te informacije tiču;
- Informacije se, u određenim situacijama, mogu podeliti sa kolegama tumačima koji rade na istom zadatku, i samo kad je to neophodno, sa kolegama tumačima ili stručnim timom, s ciljem rešavanja profesionalne dileme uz vođenje računa o diskreciji klijenata.

### **4. Nepristrasnost**

- Tumač je posrednik u komunikaciji, nije zastupnik nijedne od strana koje učestvuju u komunikaciji;
- Tumač mora uvek biti neutralan, nepristrasan i objektivan;
- Tumač ne sme da menja ili modifikuje poruku iz političkih, religioznih, moralnih, filozofskih ili bilo kojih drugih pristrasnih razloga ili ličnih stavova;
- U slučaju da tumač proceni da ne može da ispunjava uslov o nepristrasnosti, mora razmotriti moguće opcije, među kojima i tu da ne prihvati zadatak ili da se povuče sa tog posla.

## **5. Sposobnost**

- Tumač je dužan da preuzme odgovornost za kvalitet obavljenog prevodilačkog zadatka i prihvatiće određeni zadatak samo ako je siguran da poseduje odgovarajuća znanja, veštine i sposobnost za njegovo obavljanje.

## **6. Tačnost**

- Prevodenje mora biti verno i svaka poruka izvornog teksta mora biti verno prevedena. To se ne sme mešati sa doslovnim (bukvalnim) prevodom. Verno prevodenje podrazumeva da se forma, ton i dublje značenje izvorne poruke prenese na način koji je razumljiv i u duhu jezika i kulture jezika na koji se prevodi. U tom procesu ni jedna informacija se ne sme ispuštiti ili pridodati.

## **7. Stalno stručno usavršavanje**

- Od tumača se очekuje da stalnim unapređenjem svojih znanja i veština održava kompetenciju i nivo profesije tumača za znakovni jezik.

To podrazumeva da tumač:

- pohađa radionice i konferencije iz oblasti znakovnog jezika u zemlji i иностранству;
- traži savet i konsultuje se sa ostalim kolegama iz profesije;
- učestvuje u događajima u okviru zajednice Gluvih;
- unapređuje svoje poznavanje jezika i kulture;
- poznaje oblasti u kojima tumači rade (zdravstvo, pravo i sl.);
- poznaje aktuelne tendencije u oblasti prevodenja, da se informiše o zakonima, politikama, pravilima i regulativama i svim aktima koji imaju uticaj na profesiju tumača;
- čini sve što mu može pomoći da što profesionalnije i kvalitetnije obavlja svoj posao.

## **8. Profesionalna solidarnost**

- Od tumača se očekuje da saraduju sa svojim kolegama. Način na koji se tumači odnose prema svojim kolegama reflektuje se na profesiju u celini.

To podrazumeva da tumač:

- održava dobre međuljudske odnose sa kolegama tumačima;
- radi u saradnji sa članovima tima i da se pre početka obavljanja zadatka dogovara o svim pitanjima vezanim za logistiku;
- pruži profesionalnu podršku kada je to potrebno, i da kontroliše tačnost prevoda kada radi u timu;
- prvo sa kolegom direktno raspravi i reši situaciju u kojoj je došlo do kršenja nekog od pravila Etičkog kodeksa i da podnese zvaničnu prijavu tek ako ti pokušaji ne donesu rezultat ili ako kršenje nanosi veliku štetu ili se ponavlja;
- pruži pomoć i podršku kolegama, da ih osnažuje razmenjivanjem znanja i da preuzima ulogu mentora kada je to primereno;
- traži saglasnost kolega pre nego što nekoga od mladih tumača na obuci pozove da prisustvuje nekom zadatku;
- sve konflikte i nesuglasice sa kolegama rešava direktno i civilizovano i da ne narušava ugled svojih kolega i čitave profesije.

## **9. Nediskriminacija**

- Tumač je dužan da pruži uslugu na profesionalan i kvalitetan način bez obzira na boju kože, nacionalno poreklo, rod, versko opredeljenje, godine, invaliditet, seksualno opredeljenje ili bilo koju drugu karakteristiku korisnika.

## **10. Poštovanje korisnika**

- Tumač mora da poštuje izbor korisnika kada je reč o tumaču, načinu i dinamici tumačenja, uzimajući u obzir kvalifikacije, mogućnosti i datu situaciju.

To podrazumeva da tumač:

- poštuje zahtev ili potrebu korisnika u izboru načina komunikacije i da poruku prenosi u skladu sa time (koristeći srpski znakovni jezik ili srpski jezik potpomognut znakovima, to jest znakovani srpski);
- uvek pristupa korisnicima na profesionalan način;
- traži saglasnost korisnika pre nego što nekog mladog tumača na obuci dovede na zadatku;
- obezbeđuje pristupačnu komunikaciju i ravnopravnost i podržava potpunu interakciju i samostalnost korisnika;
- poštuje razlike u znakovnom jeziku koje se mogu javiti.

Tumači za znakovni jezik rade u određenim uslovima koji su definisani **Standardima rada tumača za znakovni jezik**.

Zbog nedostatka tumača, moguće je da će tumači dolaziti u situacije u kojima neće moći da ispoštuju neko od ovih pravila (npr. pravilo da izbegavaju situacije u kojima se mogu naći u poziciji sukoba interesa ili one u kojima ne mogu garantovati svoju nepristrasnost). U takvim situacijama o tome treba odmah obavestiti korisnika kako bi se došlo do odgovarajućeg rešenja.

Kršenje Etičkog kodeksa tumača dovodi do sankcija, uključujući i brisanje iz registra tumača.

# Dodatak B

## Standardi rada tumača za znakovni jezik

Potreбно је обезбедити одговарајуће услове рада како би тумаč могао на лак и ефикасан начин да обавља свој задатак.

- Тумаč на задатак долази минимум 15 минута раније да би се припремио, то јест упознао са кијентима, садрžајем задатка и проверио услове рада;
- Ако је ангажован само један тумач, мора серачунати на паузе од 10 минута након сваких 20 минута превођења;
- За сваки задатак који траје више од 2 сата, као и за неке специфичне врсте задатака (иако трају мање од 2 сата, као што су конференције, конгреси, састани и сл.) ангажују се најмање 2 тумача који се сменију на сваких 20 минута;
- Код задатака који трају 4 или више часова, подразумева се пауза за руčак од најмање сат времена;
- Тумачи у паузама не ради;
- Глува особа одређује положај тумача у просторiji;
- Тумаč је обавезан да преведе све што чује или види;
- Тумаč увек преводи у првом лицу, то јест говори „ја“ или „мени“, jer има само функцију преводиoca, а не саветника;
- У случају да задатак није обavljen, преводилac може остати дуже од договореног времена само ако му raspored to dozvoljava.

Pre догађaja preporučujemo konsultacije sa tumačem.

## **Preporuke pri angažovanju tumača za znakovni jezik:**

- Blagovremeno angažujte tumača;
- Nemojte govoriti ništa što ne želite da bude prevedeno;
- Obraćajte se direktno osobi sa kojom razgovarate i na nju usmerite pažnju, izbegavajte fraze kao što su: „reci mu“, „pitaj je“ i slično;
- Nemojte govoriti istovremeno;
- Ne postavljajte tumaču pitanja o gluvoj osobi već joj se обратите direktno.

Poštujući ove preporuke, pomažete tumačima da obezbede uspešnu komunikaciju.

## **Angažovanje profesionalnih tumača za srpski znakovni jezik**

- Profesionalni tumači za srpski znakovni jezik se angažuju najmanje na 2 sata;
- Iznos honorara se ugovara direktno sa tumačem.

<b>Okruženje</b>	<b>Broj tumača</b>	<b>Standardi vremenskog intervala za tumače</b>
<b>Sud</b>	<b>1</b>	<b>Do 2h</b>
<b>Venčanja, pogrebi, sastanci, policija, zdravstvo, administracija, roditeljski sastanci, konsultacije...</b>	<b>1</b>	<b>Do 2h</b>
	<b>2</b>	<b>Do 2h*</b>
	<b>2</b>	<b>Od 2h do 4h</b>
<b>Društvene i kulturne aktivnosti, seminari, kongresi, skupštine, konferencije, svečani događaji...</b>	<b>2;3;4</b>	<b>Celodnevno angažovanje (6 h **)</b>
<b>Mediji</b>	<b>1</b>	<b>Do 10 min.</b>
	<b>1</b>	<b>Do 30 min.</b>
	<b>1;2</b>	<b>Do 1h</b>
	<b>2</b>	<b>Preko 1h</b>
<b>Angažovanje tumača van mesta boravka</b>	<b>1;2;3;4</b>	<b>Celodnevno angažovanje</b>
<b>Internacionalni događaji (kombinacija jezika)</b>	<b>2; 3;4</b>	<b>Celodnevno angažovanje</b>

\* zadaci povećane koncentracije.

\*\* nakon 6 sati tj. celodnevnog angažovanja, tumač može prihvati dalje angažovanje koje se dodatno naplaćuje.

- Konsekutivno prevodenje i tiho prevođenje podrazumeva 20 % veće cene .
- Internacionalna znakovna komunikacija i engleski jezik podrazumevaju 100 % veće cene .
- Snimanje prevoda podleže prethodnoj saglasnosti tumača. U slučaju postojanja video zapisa u svrhe dalje difuzije, honorar tumača uvećava se za 50%.
- Ugovor se potpisuje sa tumačem prilikom njegovog angažovanja preko autorskih ugovora, a najkasnije 7 dana pre zadatka.
- Honorari se isplaćuju po autorskom ugovoru na žiro-račun tumača najkasnije 7 dana od dana angažovanja.
- U slučaju da poslodavac otkaže angažman u roku kraćem od sedam dana, tumač će dobiti pun honorar, izuzev u slučaju da u tom terminu, u međuvremenu, prihvati drugi angažman.
- Angažovanje tumača van mesta boravka i u inostranstvu, pored honorara, putnih troškova, smeštaja i obroka podrazumeva i dnevnice propisane u „Službenom glasniku”.

# Dodatak C

## Dodatni materijali

Savić, Lj, Crevar M (2010). *Dragoljub Vukotić, korifej sveta tišine*,  
Savez gluvih i nagluvih Srbije i Crne Gore  
<http://www.sgnscg.com/starisajt/korifej.pdf>

Video rečnik srpskog znakovnog jezika,  
Savez gluvih i nagluvih Srbije (2012)  
<http://www.sgnscg.com/znakovni-jezik/video-recnik>

Outcomes Rating Scale (ORS) & Session Rating Scale (SRS),  
AUSLAN version – DVD <mailto:louise@envisionsr.com.au>

Be Strong: a DVD about Social & Emotional Wellbeing in the Indigenous Deaf community. Produced by the Princess Alexandra Hospital Indigenous Deaf Wellbeing Project. In Auslan with open captions.  
[www.health.qld.gov.au/pahospital/mentalhealth/damh.asp](http://www.health.qld.gov.au/pahospital/mentalhealth/damh.asp)

Schizophrenia, Depression pictorial booklets and  
Auditory Hallucinations in Deaf people fact sheet  
[www.health.qld.gov.au/pahospital/mentalhealth/damh.asp](http://www.health.qld.gov.au/pahospital/mentalhealth/damh.asp)

The Survival Guide to Auslan – A Beginners pocket Dictionary – edited by Johnston & Schembri 2003. [www.auslanshop.com.au](http://www.auslanshop.com.au)

Auslan Dictionary and CD-rom – Signs of Australia,  
A New Dictionary of Auslan. Edited by T. Johnston 1998  
[www.auslanshop.com.au](http://www.auslanshop.com.au)

Cultural Awareness Tool – “Understanding Cultural Diversity in Mental Health 2002” by Multicultural Mental Health Australia.  
[www.mmha.org.au](http://www.mmha.org.au)

Mental Health Care of Deaf People – CD of extensive range of pictorial tools to facilitate communication with Deaf people. Glickman and Gulati, 2003.

Hearing Help Hospital Package – especially designed of staff at hospitals and nursing homes, Better Hearing Australia Brisbane.

Self Help for Hard of Hearing (SHHH). A training and resource package to improve communication with older hearing impaired people.  
[www.shhhaustr.org](http://www.shhhaustr.org)

SignBank – interactive, internet – based Auslan database. Users can retrieve video clips and line drawings of individual signs, as well as information about the origins, meaning, usage and grammar of signs. Registered users can add new signs and meanings. [www.auslan.org.au](http://www.auslan.org.au)

Funding for Auslan tuition and Deafness Awareness Training – may be possible through Auslan For Employment (AFE) [www.jobaccess.gov.au](http://www.jobaccess.gov.au)

Health and mental health programs – for online resources and tools to increase the capacity of health and mental health programs to design, implement, and evaluate culturally and linguistically competent service delivery systems, visit the National Centre for Cultural Competence (NCCC) [www11.georgetown.edu](http://www11.georgetown.edu)

Deaf Children Australia's free call Helpline – can answer questions from professionals and provide information on deafness and hearing impairment.

## Dodatak D Izveštaji, bilteni, brošure

Forum mladih sa invaliditetom (2010). Istrživanje rezultata projekta "Servis tumača znakovnog jezika za gluve osobe", Beograd

Mišljenović, U i Žižić, D (2012). Izveštaj o sprovedenom istraživanju o radu prevodilačkih servisa za znakovni jezik, ATSZJ, Beograd  
<http://www.atszj.org.rs/files/Izvestaj%20o%20sprovedenom%20istrazivanju%20o%20radu%20Prevodilackih%20servisa%20za%20znakovni%20jezik%202012.pdf>

Savez gluvih i nagluvih Srbije i Crne Gore, časopis "Svet gluvih"  
<http://www.sgnscg.com/publikacije/casopis-svet-gluvih>  
Savez gluvih i nagluvih Srbije, časopis "Naš svet"  
Savez gluvih i nagluvih Vojvodine, časopis "Glas tištine"

GOGB, U vašoj ordinaciji je pacijent koji ne čuje  
<http://www.gogb.org.rs/f15.pdf>

GOGB, Kako da razgovor sa gluvim sagovornikom bude uspešan  
<http://www.gogb.org.rs/f14.pdf>

GOGB, Kako da komunicirate sa nagluvima osobama  
<http://www.gogb.org.rs/f16.pdf>

GOGB, Audiotehnička pomagala za gluve i nagluve  
<http://www.gogb.org.rs/f12.pdf>

GOGB, Vi i vaš slušni aparat  
<http://www.gogb.org.rs/f13.pdf>

Deafness and Mental Health Newsletter  
[www.health.qld.gov.au/pahospital/mentalhealth/damh.asp](http://www.health.qld.gov.au/pahospital/mentalhealth/damh.asp)

Flying Kites – Deaf Children Australia Newsletter  
[www.deafchildren.org.rs](http://www.deafchildren.org.rs)

Indigenous Sign Language and Culture: The interpreting and access needs of Deaf people who are Aboriginal and/or Torres Strait Islander in Far North Queensland: O Rally, S. (2005) Booklet  
[www.handsatwork.com.au](http://www.handsatwork.com.au)

Journal of deaf studies and Deaf Education  
[jdsde.oxfordjournals.org](http://jdsde.oxfordjournals.org)

Forest books – Deafness and Deaf issues Order catalogue – Books, DVD, CD, Videos [www.forestbooks.com](http://www.forestbooks.com)

Deaf blind resources and information  
[www.ableaustralia.org.au](http://www.ableaustralia.org.au)

Report on Supply and Demand for Auslan Interpreters. This report was published by the former Dept of Families, Community Services  
<http://www.dss.gov.au/our-responsibilities/disability-and-carers/publications-articles/policy-research/report-on-supply-and-demand-for-auslan-interpreters?HTML>

Is Australia Listening? Attitudes to Hearing Loss Australian Hearing Health Report 2008 [www.hearing.com.au](http://www.hearing.com.au)

Listen hear: The economic impact and cost of hearing loss in Australia – Access Economics, 2006  
<http://www.audiology.asn.au/pdf/listenhearfinal.pdf>

Mental Health Booklet – written by, and for, people with disability who have mental health support needs. Booklet is designed to help and support disabled people who need to use mental health services.  
[www.mind.org.uk](http://www.mind.org.uk)

# Dodatak E

## Veb-sajtovi

Asocijacija tumača srpskog znakovnog jezika [www.atszj.org.rs](http://www.atszj.org.rs)

Gradska organizacija gluvih Beograda [www.gogb.org.rs](http://www.gogb.org.rs)

Savez gluvih i nagluvih Srbije [www.savezgluvihsrbije.org.rs](http://www.savezgluvihsrbije.org.rs)

Savez gluvih i nagluvih Srbije i Crne Gore [www.sgnscg.org.rs](http://www.sgnscg.org.rs)

Evropska unija gluvih [www.eud.eu](http://www.eud.eu)

Evropski forum tumača znakovnog jezika [www.efslis.org](http://www.efslis.org)

Svetska federacija gluvih [www.wfdeaf.org](http://www.wfdeaf.org)

Svetska asocijacija tumača znakovnog jezika [www.wasli.org](http://www.wasli.org)

Portal Čujemo vas [www.cujemovas.rs](http://www.cujemovas.rs)

Deaf Services Queensland [www.deafservicesqld.org.au](http://www.deafservicesqld.org.au)

Deaf Sport and Recreation Queensland [www.dsraq.org.au](http://www.dsraq.org.au)

Deaf Sport Australia [www.deafsports.org.au](http://www.deafsports.org.au)

Deaf Student Support Program – Griffith University – Australia

[www.griffith.edu.au](http://www.griffith.edu.au)

Deafness Forum [www.deafnessforum.org.au](http://www.deafnessforum.org.au)

Disability Services Queensland [www.disability.qld.gov.au](http://www.disability.qld.gov.au)

Eartroubles [www.eartroubles.com](http://www.eartroubles.com)

Indigenous Ear Health and Hearing [www.earinfonet.org.au](http://www.earinfonet.org.au)

Media Access Australia [www.mediaaccess.org.au](http://www.mediaaccess.org.au)

Parents of Deaf Children – Queensland support group [www.podqld.com](http://www.podqld.com)

Royal Institute for Deaf and Blind Children [www.ridbc.org.au](http://www.ridbc.org.au)

Self Help for Hard of Hearing – SHHH [www.shhhaust.org](http://www.shhhaust.org)

Telestra – Disability Equipment Program [www.telstra.com.au/disability](http://www.telstra.com.au/disability)

# Dodatak F

## Reference

Napier, J, McKee, R, Goswell, D, priredile: Žižić, D i Jovanović, V (2013).

Prevodenje sa znakovnog jezika i na znakovni jezik, ATSZJ

Žižić, D, Jovanović, V, Bućko, I, (2012). Priručnik za rad prevodilačkog servisa, ATSZJ

Access Economics. (February 2006). Listen hear: The economic impact and cost of hearing loss in Australia (Electronic Version) 1-97. Retrieved January 2008 from [www.audiology.asn.au/pdf/ListenHearFinal.pdf](http://www.audiology.asn.au/pdf/ListenHearFinal.pdf)

Australian Bureau of Statistics. (1997). National survey of mental health and wellbeing. Canberra, ACT: Australian Bureau of Statistics.

Australian Hearing. August 2008, from [www.hearing.com.au](http://www.hearing.com.au)

Barnett, S. (2002). Cross-cultural communication with patients who use American Sign Language. *Family Medicine*, 34(5), 376-382.

Briffa, D. (2001). Deafness and mental health: A report on the mental health needs of Deaf and hearing impaired people in Queensland. Brisbane Queensland: Queensland Government Health.

Corker, M. (1995). Counseling – The deaf challenge. London: J. Kingsley Publishers.

Dawkins, J. (1991). Australia's language: The Australian language and literacy policy. Canberra: Australian Government Publishing Service.

Deaf Australia. (2007). What is Deaf equivalent to Voice Telephony? (Electronic Version). Deaf Australia Position Paper from [www.deafau.org.au/download/VoiceTelephony.pdf](http://www.deafau.org.au/download/VoiceTelephony.pdf)

Deaf Services Queensland. July 2008, from [www.deafserviceqld.org.au](http://www.deafserviceqld.org.au)

Geertz, C. (1973). The interpretation of culture. New York: Basic Books.

Gillard, J. (May, 2008). Address on Social Inclusion; Speech delivered to Aust Council Social Service (ACOSS) Congress, Melbourne.

Deafness Forum Newsletter

Glickman, N. S., & Gulati, S. (Eds.).(2003). *Mental health care of deaf people: A culturally affirmative approach*. Mahwah, N. J: Lawrence Erlbaum Associates.

Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Garden City. N.Y.:Anchor Press.

Harper, P. (April, 2008). *Video Relay Interpreting (VRI) Service for Deaf people Healthcare settings*. Paper presented at the CTN Conference NSW.

Johnston, T. (1989). *Auslan Dictionary: A dictionary of the sign language of the Australian Deaf community*. Maryborough, Victoria: Australian Print Group. Lane, H. (1995). Constructions of deafness. *Disability and Society*, 10(2), 171 – 189.

Lessing, K., & Blignault, I. (2001). Mental health telemedicine programmes in Australia. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 7(6), 317 – 323.

Mindness, A. (1999). Reading between the signs: *Intercultural communication for sign language Interpreters*. London: Intercultural Press.

Munoz – Baell, I.M., & Ruiz, T. (2000). Empowering the deaf: Let the deaf be deaf. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 54 (1), 40 – 44.

Munro, L., Knox, M., & Lowe, R (2008). Exploring the potential of constructionist therapy: deaf clients, hearing therapists and a reflecting team. *Journal Of Deaf Studies And Deaf Education*, 13 (3), 307 – 323.

Padden, C., & Humphries, T. (1988). Deaf in America: Voices from Culture. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Queensland Health. (2004).Deafness and mental health: Guidelines for working with person who are Deaf or hearing impaired. Brisbane: Princess Alexander Hospital Health Service District.

Queensland Transcultural Mental Health. (2007). Deafness and mental health project: Final report (Electronic version) from [http://www.health.qld.gov.au/metrosouthmentalhealth/qtmhc/docs/deafness\\_mh\\_project.pdf](http://www.health.qld.gov.au/metrosouthmentalhealth/qtmhc/docs/deafness_mh_project.pdf)

Samovar, L. A., & Porter, R. E. (1982). *Intercultural Communication: A Reader* (3rd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Steinberg, A. (1991). Issues in providing mental health services to hearing – impaired persons. *Hospital & Community Psychiatry*, 42 (4), 380 – 389.

Towers, E. (2007). Speech Presented By Evelyn Towers Director of Audiology, Princess Alexandra Hospital (Electronic version). Best practice accessibility Seminar. Retrieved August 2008 from VicDeaf. August 2008, from <http://www.vicdeaf.com.au/vri>

Westermeyer, J. (1993). Cross cultural assessment. In A. Gaw (Ed.), *Culture, ethnicity and mental illness*. Washington DC: American Psychiatric Press

Tvorac publikacije: bolnica Princess Alexandra Hospital Metro South Health Service District, Odsek za brigu o mentalnom zdravlju, Centar za izuzetnost, Nacionalna konsultantska služba za pitanja gluvoće i mentalnog zdravlja

## **SMERNICE ZA RAD SA GLUVIM I NAGLUVIM OSOBAMA**

**Izdanje za Srbiju priredile:** Desanka Žižić i Danica Jalsar

**Sa engleskog prevela:** Dragana Raičević

**Izdavac:** Gradska organizacija gluvih Bograda

**[www.gogb.org.rs](http://www.gogb.org.rs)**

**Za izdavača:** Hari Colja

**Dizajn :** Mr Nebojša Jehlička

**Lektura:** Gorjana Pavlović

**Korektura:** Vesna Reljić

**Štampa:** GrafoNiN, Beograd

**Tiraž:** 1000 primeraka

ISBN 978-86-901655-4-4

---

CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд

376.1-056.263(035)  
364-787-056.263(035)

SMERNICE za rad sa gluvinim i nagluvinim osobama / izdanje za Srbiju priredile Desanka Žižić, Danica Jaslar ; s engleskog prevela Dragana Raičević. - Beograd : Gradska organizacija gluvih, 2014 (Beograd : GrafoNiN). - 128 str. ; 24 cm

Prevod dela: Guidelines for Working with People Who are Deaf and Hard of Hearing. -  
Tiraž 1.000. - Str. 7-9: Predgovor / Aaroan Groves, Mile Crevar. - Dodaci: str. 113-118.  
- Bibliografija: str. 122-127.

ISBN 978-86-901655-4-4

1. Жижић, Десанка [уредник] 2. Јаслар [уредник], Данница а) Особе оштећеног слуха - Социјална интеграција - Приручници COBISS.SR-ID 205438732

**Beleške**

**Beleške**