

# ПРЕПОРУКЕ ЗА КОМУНИКАЦИЈУ

СА ГЛУВИМ И НАГЛУВИМ ОСОБАМА  
И САРАДЊУ СА ТУМАЧИМА ЗА  
ЗНАКОВНЕ ЈЕЗИКЕ



ЛАКШЕ ДО  
ПОСЛА



ГРАДСКА ОРГАНИЗАЦИЈА  
ГЛУВИХ БЕОГРАДА



Asocijacija  
tumača  
srpskog  
znakovnog  
jezika



ГРАД БЕОГРАД  
Секретаријат  
за социјалну заштиту



У Србији је 28. априла 2015. усвојен Закон о употреби знаковног језика чији је циљ да Глумим особама омогући пуно укључивање у све друштвене токове и да на свеобухватан начин регулише употребу знаковног језика.

Законом се јемчи право глуве особе на:

- употребу знаковног језика и на учење знаковног језика
- употребу услуге тумача за знаковни језик.

Законом уређене мере за подстицање примене знаковног језика, забрањује се ускраћивање права глувој особи на употребу знаковног језика гарантује се право глувог детета да учи и користи знаковни језик.

Закон о употреби знаковног језика омогућио је глумим особама да остваре права и правни интерес у различитим поступцима пред:

јавним службама;  
у образовном процесу;  
у политичком животу и другим областима.

Посебно је важан Члан 10. који јемчи право глумим особама на коришћење знаковног језика у области рада и запошљавања.

### Употреба знаковног језика код послодавца Члан 10.

Глува особа из члана 6. овог закона има право да користи знаковни језик у току запошљавања и рада код послодавца, и то: при обављању разговора за посао, код закључивања и отказивања уговора о раду или другог уговора о раду ван радног односа, стручном оспособљавању и усавршавању, волонтирању, у току рада или учествовања на раду код послодавца по било ком основу док постоји објективна потреба за таквом услугом и у случајевима у којима се запосленим лицима код послодавца саопштавају информације од утицаја на процес рада и њихов положај.

Занимање „тумач за знаковни језик“ Законом је уврштено у номенклатуру занимања и регулисани су начини остваривања права на стручне тумаче за знаковни језик у образовном процесу, приликом посете здравственој установи, у радном окружењу, у медијској сфери, итд.

## Препоруке за сарадњу и комуникацију са глувим особама

### *Заједница глувих*

Особе које су глуве и служе се знаковним језиком припадају културно и лингвистички разноликој заједници, која се једноставно зове заједница глувих. Оне се у погледу приступа сусрећу са сличним проблемима као и особе које потичу из другачијег културног и језичког окружења.

Идентитет глуве особе може да буде исти или да се мења у односу на различите фазе живота. Само сагледавањем глувоће као великог континуума различитих појединаца, услужне службе могу да разумеју хетерогеност глувих особа и да стреме ка пружању услуга које уважавају индивидуалне потребе.

Обично се сматра да особе које у комуникацији користе српски знаковни језик припадају српској заједници глувих на готово исти начин на који особе са различитим културним и лингвистичким пореклом припадају сопственим етничким заједницама, на пример: мађарске, влашке, словачке, ромске, италијанске итд.

Са друге стране, особе које су наглуве или особе оштећеног слуха углавном комуницирају оралним путем, то јест, не користе знаковни језик као први језик и обично се поистовећују са доминантном културом чујућих. Најчешће се идентификују као чујуће особе које захтевају неки вид слушног помагала и бихевиорално прилагођавање ради остваривања друштвене инклузије.

### **Баријера у комуникацији је заједничка појединцима из оба модела.**

### *Култура глувих*

Заједница глувих је посебна културна група која има своја уверења, потребе, мишљења, обичаје, традицију, вредности, правила понашања, хумор, уметност. Културолошки, глуве особе прихватају глувоћу као део личног идентитета и поносни су на своју културу, историју и наслеђе. Основно обележје културе глувих је употреба знаковних језика (у Србији - српског знаковног језика) као примарног начина комуникације.

### Вредности:

- Преферира се коришћење термина „глув“ а не „оштећеног слуха“.
- Снажна историја глувих и понос особе на припадност култури глувих, па отуда и широка употреба речи „глув“.
- Знаковни језик је језик који се преферира и вреднује.

- Предност се даје комуникацији која се одвија лицем у лице, као и визуелним начинима примања информација, на пример, путем знаковног језика, слика, дијаграма и демонстрација.
- Већина глувих особа користи српски као „други језик“.
- Многе глуве особе се служе нарацијом за преношење информација. Култура глувих се преноси причањем прича.
- Важност која се придаје догађајима за глуве као што су спортови у којима учествују глуви, фестивали за глуве, забаве за глуве, дају им шансу да комуницирају на свом матерњем језику који захтева контакт лицем у лице.
- Вредност која се придаје „уметности глувих“ - радови неких глувих уметника говоре о угњетавању глувих и борби за признавање њиховог постојања, која из тога произлази.
- Руке су симбол културе глувих, јер знаковни језик заузима средишње место у тој култури.
- Особе које нису глуве називају се „чујућим“.

### **Комуникација са глувим особама**

#### Привлачење пажње

- Скрените пажњу глувој особи лаганим тапшањем по мишици.
- Лупање ногом о под или добовање по столу или било који други начини стварања вибрација прихватљиви су у друштвеном контексту.
- Паљење и гашење светла је један начин привлачења пажње велике групе глувих особа.

#### Одговарајуће осветљење

- Постарајте се да светлост буде на вама, а не иза вас;
- Избегавајте блесак, сенке, загушено ноћно осветљење;
- У мраку, осветлите своје лице батеријском лампом, а не лице глуве особе;
- Трепћућа светла могу да одвлаче пажњу глувој особи;

#### Визуелна комуникација

- Одржавајте контакт очима; сматра се да је непристојно прекинути контакт очима током разговора са глувом особом.
- Служите се различитим фацијалним изразима и говором тела.
- Покушајте да научите неке основе српског знаковног језика или савладајте прстни алфавет.
- Глуве особе цене напоре које чујућа особа улаже у остваривање комуникације.
- Побрините се да ваше лице буде јасно видљиво глувој особи, да би могла да прати ваше покрете уснама и изразе лица.
- Причајте убичајеним темпом, не сувише брзо и не сувише споро.
- Тамо где је то могуће, користите визуелна помагала као што су слике, дијаграма, макете.

### Избегавање неспоразума

- Не узимајте здраво за готово да све глуве особе знају да читају са усана добро.
- Постарајте се да глува особа буде обавештена о теми разговора пре почетка комуникације, на пример: „требало би да поразговарамо о ...“.
- Дајте наговештај глувој особи о било каквој промени теме.
- Служите се питањима отвореног типа, пре него „да“ или „не“ питањима.
- Не тумачите климање главом као слагање или потврђивање. Некада глува особа клима главом како би вам ставила до знања да прати шта јој саопштавате (слично као „аха“, „хм“ у говорном језику).
- Појасните оно што сте рекли, да бисте били сигурни да вас глува особа разуме. Чак и уз присуство тумача, неке глуве особе, због неравноправног приступа образовном систему, можда не разумеју у потпуности пружену информацију.
- Парафразирајте - када особа нешто не разуме први пут, покушајте да јој то саопштите на другачији начин, на пример: „Да ли сте жедни?“ може да се парафразира као „Да ли желите нешто за пиће?“.
- Омогућите паузе с времена на време, посебно током жустрих и дугих разговора.
- Запишите важне информације попут термина, датума, имена, назива.

### Једноставан српски

- Служите се једноставним обликом српског језика приликом бележења неких информација. Поштујте то да корисници српског знаковног језика српски језик доживљавају као „други језик“.

### Српски знаковни језик (СЗЈ)

*“Ко зна знаковни језик има кључ за душу глувих”  
Драгољуб Викотић*

Српски знаковни језик (СЗЈ) је први или матерњи језик заједнице глувих у Србији.

- Сви знаковни језици света су настали природним путем међу корисницима у заједници.
- СЗЈ се јасно разликује од српског језика, и одликује се граматичким системом који је независан од српског.
- Знаковни језици су потпуно оформљени језици који деле неке особине са говорним језицима, али се одликују и одређеним карактеристикама које су резултат визуелно-гестовног модалитета, који се разликује од орално-аудитивног модалитета говорних језика.
- У СЗЈ-у, као и у другим знаковним језицима, постоји низ начина да се пренесе значење, укључујући различите облике шаке, оријентацију, локацију, покрет, изразе лица, природну гестикулацију, говор тела и прстну азбуку.
- У СЗЈ-у се запајају различити дијалекти, али они ретко представљају препреку у комуникацији међу корисницима.

- Друге земље имају своје знаковне језике, на пример, амерички знаковни језик (АСЛ - American Sign Language); јапански знаковни језик; француски знаковни језик (ЛСФ - Langue des signes française), Аустралијски знаковни језик (AUSLAN).
- Алфавет СЗЈ-а је дворучан, за разлику од једноручног алфавета рецимо америчког ЗЈ-а или француског ЗЈ-а.

## **Заковни језик је кључ квалитетног живота глувих људи!**

### **Тумачи за знаковни језик**

Тумач за знаковни језик делује као културна и лингвистичка спона која омогућава комуникацију између особа које не користе исти језик. Тумач не преноси само речи које су изговорене/ представљене на знаковном језику, већ је одговоран и за преношење значења, намере и емоције поруке. Он познаје друштвене и културне карактеристике заједнице глувих и превод прилагођава потребама учесника. Да би пренео значење поруке, тумач мора, не само добро да познаје оба језика и обе културе, већ мора да буде упознат са темом која је пред њим. Тумач не исказује своје мишљење нити изоставља било који део поруке.

Акредитовани тумач за знаковни језик, обавезан је етичким кодексом који прописује: професионалност, стручност, тачност, дискрецију, способност, непристрасност, стално стручно усавршавање, професионалну солидарност, недискриминацију и поштовање корисника.

### **Препоруке при ангажовању тумача за знаковни језик:**

- Консултујте се са глувим корисницима у вези са избором тумача, на тај начин утичете на стварање климе поверења и професионализма.
- Благовремено ангажујте преводиоца.
- Јасно наведите датум, време, место и сврху ангажовања.

### **Сретните се са тумачем унапред**

- Разрешите све недоумице у вези са вокабуларом, стручним терминима, акронимима, жаргоном, распоредом седења, осветљењем и другим важним ставкама.
- Постарајте се да тумач добије писани материјал унапред.
- Одредите која ће места за седење заузети тумач и глуви учесници.
- Постарајте се да се говорник и тумач јасно виде.
- Међутим, може се десити да ће глуви учесници изабрати неко друго место.



### Тумач и говорник треба да буду у корисниковом видокругу

- На овај начин, глуви учесници могу да уоче визуелне наговештаје и фацијалне изразе горника.
- Код разговора у мањим групама, дајте предност полукружном распореду седења, уместо позоришном.

### Обратите пажњу на осветљење

- Постарајте се за добро осветљење, како би се тумач видео.
- Уколико ће светла бити искључена или пригушена, постарајте се да се тумач ипак јасно види (уз помоћ рефлектора или мале лампе усмерене ка тумачу).

### Обраћајте се директно глувој особи

- Одржавајте контакт очима са глумом особом.
- Избегавајте коментарисање са тумачем (као на пример, „Реците му...“ или „Реците јој...“), одговарајте директно глувој особи.
- Тумач ће увек преводити у првом лицу односно говориће „ја“ или „мене“, јер има само функцију преводиоца, а не саговорника.

### Говорите природно

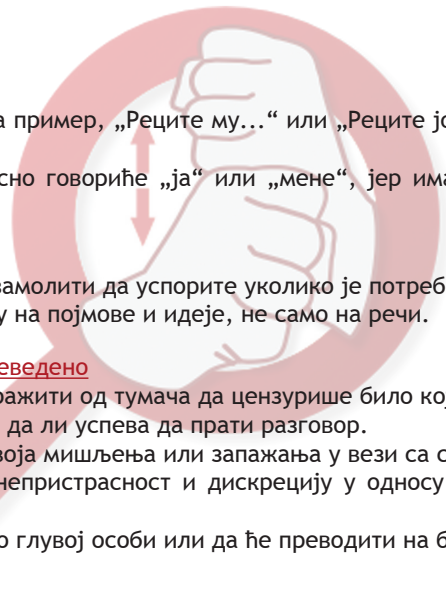
- Говорите уобичајеним темпом. Тумачи ће вас замолити да успорите уколико је потребно.
- Да би тачно преводили, тумачи обраћају пажњу на појмове и идеје, не само на речи.

### Избегавајте приватне разговоре - све ће бити преведено

- Све што тумач чује биће преведено. Немојте тражити од тумача да цензурише било који део разговора.
- Директно се обратите глувој особи са питањем да ли успева да прати разговор.
- Избегавајте да тражите од тумача да подели своја мишљења или запажања у вези са садржајем састанка.
- Тумачи следе етички кодекс који гарантује непристрасност и дискрецију у односу на све информације које се тичу преводачког задатка.
- Не изводите закључак да тумач већ нешто зна о глувој особи или да ће преводити на будућим сусретима.

### Особе треба да говоре наизменично

- Тумач може да преводи оно што говори само једна особа у одређеном тренутку. Подстакните групу да се држи овог правила.
- Уколико сте медијатор током групне дискусије, имајте на уму да ће тумач каснити са преводом неколико секунди.
- Застаните пре него што дате реч следећем говорнику, да бисте омогућили тумачу да преведе речи актуелног говорника.





### Направите кратку паузу

- Ако користите слике у својим излагањима, оставите времена глувој особи да погледа слику, будући да она не може истовремено да прати оно што се говори на знаковном језику и да гледа слике које се у том тренутку приказују, као што то могу особе које чују.
- Превођење је ментално и физички веома захтеван посао. Направите паузу на сваки сат и немојте очекивати да ће тумач преводити током ових пауза.
- За ангажман који траје дуже од 2 сата, потребно је ангажовати два тумача, који се смењују на 20 минута.

### Препоруке при комуникацији са глумим особама користећи услуге Видео релеј центра:

Видео релеј центар је видеотелекомуникациони центар (ВРЦ) тј. услуга видео релеја који омогућава корисницима знаковног језика и особама које користе српски (говорни) језик да у реалном времену комуницирају користећи услугу тумача за знаковни језик преко скајп програма.

### Како функционише ВРЦ?

Да би комуницирали преко Телецентра потребно је да поседујете одговарајући уређај који поседује видео камеру и интернет конекцију са брзим протоком.

Путем Скајп програма (servisizbeograd) или телефона 0113836035 контактирате центар. Центар ради од 8:00 до 20:00 сваког радног дана.

Тумачу прослеђујете скајп број или скајп име уколико је особа корисник знаковног језика, или број телефона уколико особа користи српски (говорни) језик.

Након успоставе везе са жељеним говорником, комуникацију обављате идентично као телефонски разговор са особом која говори ваш језик, тако што тумач у реалном времену симултано преводи са српског (говорног) језика на српски знаковни језик и са српског знаковног језика на српски (говорни) језик.

Више информација о видео релеј центру на:  
<http://gogb.org.rs/servis/video-relej-centar/>

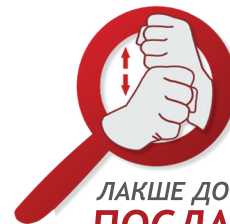
**Поштујући ове препоруке, помажете тумачима да обезбеде успешну комуникацију.**

*Препоруке за комуникацију са глумим и наглумим особама и сарадњу са тумачима за знаковне језике*

The infographic illustrates the Video Relay Center (VRC) service. At the top, it features the logos of the City Organization of Deaf People of Belgrade (ГРАДСКА ОРГАНИЗАЦИЈА ГЛУВИХ БЕОГРАДА) and the Translation Service for Sign Language of Belgrade (ПРЕВОДИЛАЧНИ СЕРВИС ЗА ЗНАКОВНИ ЈЕЗИК БЕОГРАД). The central diagram shows a 'DEAF PERSON' (ГЛУВА ОСОБА) on the left, a 'VRC OPERATOR' (ВРЦ) in the middle, and a 'HEARING PERSON' (ЧУЉУБА ОСОБА) on the right, all connected by bidirectional arrows. Below the diagram, the text 'ВИДЕО РЕЛЕЈ ЦЕНТАР ВРЦ' is prominently displayed. Underneath, there are icons for communication channels: Skype (servisizbeograd), IMO (063/8579106), WhatsApp, and Viber. A Facebook icon is labeled 'Facebook страница Преводилачке услуге'. At the bottom, it states 'Радно време: радним данима од 08:00 до 20:00 часова' and 'И-мејл: servisizbeograd@gmail.com ; веб страница: www.gogb.org.rs'. The contact number '011/3836035; 063/8579106' is listed at the very bottom.

## АЛФАБЕТ СРПСКОГ ЗНАКОВНОГ ЈЕЗИКА

А	Б	В	Г	Д
Ђ	Е	Ж	З	И
Ј	К	Л	Љ	М
Н	Њ	О	П	Р
С	Т	Ћ	У	Ф
Х	Ц	Ч	Џ	Ш



ЛАКШЕ ДО  
ПОСЛА



ГРАДСКА ОРГАНИЗАЦИЈА ГЛУВИХ БЕОГРАДА  
[www.gogb.org.rs](http://www.gogb.org.rs)



ГРАД БЕОГРАД  
Секретаријат  
за социјалну заштиту

[www.beograd.rs](http://www.beograd.rs)