

mediji svima

SMJERNICE ZA INKLUZIVNO KOMUNICIRANJE

impresum

Autori: Maja Krištafor, Tino Vodanović, Damir Herega i Maja Ogrizović

Recenzentica: Maela Rakočević Uvodić

Dizajn: Kultura svima dizajn tim

Napomena: Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu jednako se odnose na muški i na ženski rod bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

Projekt udruge Kultura svima svugdje, naziva Mediji svima financiran je sredstvima Agencije za elektroničke medije (AEM). Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne moraju se podudarati sa stavovima i mišljenjima AEM.

sadržaj

crtica za početak

uvod

1. kako izvještavati o osobama s invaliditetom
2. osnovna načela inkluzivnog komuniciranja
3. komunikacija s osobama s invaliditetom — opće smjernice
 - a) pristup i kontakt
 - b) poštovanje privatnosti i dostojanstva
 - c) prilagodba prostora i okruženja
 - d) osnaživanje i poticanje samostalnosti
4. komunikacija s osobama s različitim vrstama invaliditeta
5. prilagodba medijskog sadržaja gluhim i nagluhim osobama
 - a) uloga titlova: standardi, elementi
 - b) prilagodba video i audio sadržaja
 - c) dodatno: Pristupačnost digitalnih i online sadržaja
6. praktični savjeti za novinare i urednike
 - a) kako postavljati pitanja i voditi intervju
 - b) kako provjeriti pristupačnost sadržaja prije objave
 - c) suradnja s udrugama i stručnjacima iz zajednice osoba s invaliditetom
7. zakonski i etički okvir
 - a) pregled relevantnih domaćih i međunarodnih propisa
 - b) etički kodeksi i preporuke za medije
8. rječnik preporučenih termina
9. literatura i korisni izvori

zaključak

crtica za početak

Drage čitateljice i čitatelji, drage inkluzivatorice i inkluzivatori, dragi svi i sve, autorski je tim godinama posvećeni inkluziji, kako osoba s invaliditetom tako i ostalih osoba u riziku od socijalne isključenosti, među kojima smo u nekim jednadžbama nekada i mi sami. Inkluziji prvenstveno kroz kulturu, umjetnost i obrazovanje. I ono što smatram važnim, pa neću propustiti to i ovdje reći je — pristupačnost i ravnopravnost nisu samo vrijednosti na papiru, već svakodnevna praksa koja otvara vrata svim ljudima, bez obzira na mogućnosti i postojanje društvenih prepreka. Otvara vrata svima nama. Inkluzija nije luksuz, već civilizacijska norma i temelj društva u kojem želimo živjeti. Zajedno.

No, 2024. godina donijela je posebno snažan poticaj da se okrenemo i medijskoj inkluziji. U takozvanoj *superizbornoj* godini tijekom predsjedničkih, parlamentarnih i europarlamentarnih izbora u Hrvatskoj, postalo je bolno jasno koliko su gluhe i nagluhe osobe, ali i druge osobe s invaliditetom, bile isključene iz javnog prostora. Nedostatak titlova, prevoditelja hrvatskog znakovnog jezika i općenito pristupačnih informacija u predizbornim i izbornim programima značio je da velik broj ljudi nije mogao ravnopravno sudjelovati u demokratskim procesima. Osim toga, gotovo da nije bilo zastupljenosti osoba s invaliditetom ni u izbornim temama ni u medijima. Upravo taj osjećaj nevidljivosti i isključenosti bio je poticaj da pokrenemo projekt i izradu ovih Smjernica za inkluzivno komuniciranje, s ciljem da doprinesemo promjeni i na tom području društva. Zajedno.

Godinama smo kroz projekte poput Film svima, Kultura svima, Knjige svima, Kazališta svima i brojne druge inicijative radili na dostupnosti i otvorenosti sadržaja u kulturi – od djece u školama do odraslih u zajednici, od onih koji prvi put ulaze u kazalište do onih koji su većiskusni korisnici pa i kreatori kulturnih programa. I sada je vrijeme da zajedno nastavimo raditi na rušenju, nadilaženju i zaobilaženju barijera.

Ove Smjernice nastale su iz želje da novinarkama, novinarima i svim medijskim radnicima i radnicama ponudimo konkretne alate i znanja za stvaranje sadržaja koji će biti pristupačni, točni i vrijedni poštovanja za sve. Vjerujemo da mediji imaju ključnu ulogu u oblikovanju društvene svijesti, rušenju predrasuda i otvaranju prostora za ravnopravno sudjelovanje svih građana. Neka ovaj priručnik bude poticaj za promjenu, ali i podrška svakome tko želi graditi inkluzivnije

društvo – jer svi mi možemo biti pokretači pozitivnih promjena, i svi imamo pravo biti viđeni, saslušani i uključeni.

Hvala vam na otvorenosti, hrabrosti i želji da zajedno stvaramo društvo u kojem su kultura, informacija i sudjelovanje – svima svugdje dostupni.

— autorski tim

1. uvod

Inkluzivno komuniciranje predstavlja temelj za izgradnju društva u kojem su sve osobe, bez obzira na svoje mogućnosti, ravnopravno uključene u javni život i informirane o temama koje ih se na njih odnose te koje ih zanimaju. Svrha inkluzivnog komuniciranja vezana uz osobe s invaliditetom je osigurati da osobe s invaliditetom budu predstavljene na točan, poštovanja vrijedan i realan način, bez stigmatizacije, sažaljenja ili senzacionalizma. Takav pristup doprinosi rušenju predrasuda, uklanjanju diskriminacije i jačanju svijesti o pravima i mogućnostima osoba s invaliditetom, čime se potiče njihova veća uključenost i sudjelovanje u svim segmentima društva.

Mediji imaju izuzetno važnu ulogu u oblikovanju percepcije javnosti o osobama s invaliditetom. Kroz način na koji izvještavaju, biraju sugovornike, postavljaju pitanja i koriste terminologiju, mediji mogu značajno utjecati na to hoće li osobe s invaliditetom ***biti doživljavane kao ravnopravni članovi društva ili će ih se svoditi na objekte sažaljenja, inspiracije ili senzacionalizma.*** Odgovorno i inkluzivno izvještavanje može doprinijeti promjeni društvenih stavova, potaknuti prihvaćanje različitosti i otvoriti prostor za dijalog o stvarnim potrebama, izazovima i doprinosima osoba s invaliditetom.

Među najčešćim pogreškama i stereotipima u medijskom izvještavanju ističu se ***prikazivanje osoba s invaliditetom isključivo kroz prizmu njihove teškoće, korištenje sažaljivih ili senzacionalističkih narativa, pretjerano isticanje invaliditeta kao glavne osobine osobe te zanemarivanje njihovih postignuća, interesa i svakodnevnog života.***

Često se osobe s invaliditetom prikazuju kao „heroji“ zbog svakodnevnih aktivnosti ili, suprotno tome, kao pasivne žrtve koje ovise o tuđoj pomoći. Takvi pristupi produbljuju predrasude i udaljavaju osobe s invaliditetom od ravnopravnog sudjelovanja u društvu. Stoga je nužno kontinuirano raditi na edukaciji novinara i urednika, razvijati smjernice i poticati korištenje inkluzivnog jezika i pristupa u svim fazama medijskog rada.

Upravo tome služe ove smjernice, da vama — novinarima i novinarkama, urednicima i urednicama te svim medijskim radnicima i radnicama — pruži konkretne smjernice, alate i primjere za profesionalno, odgovorno i inkluzivno izvještavanje o osobama s invaliditetom. Cilj je potaknuti promjenu pristupa te osigurati da medijski sadržaji budu dostupni, točni i poštovanja vrijedni za sve članove društva, uključujući osobe s invaliditetom.

Hvala vam što smo na ovom putu — zajedno.

2. kako izvještavati o osobama s invaliditetom

Izvještavanje o osobama s invaliditetom zahtijeva poseban senzibilitet i odgovornost, jer način na koji mediji pristupaju ovoj temi izravno utječe na percepciju i položaj osoba s invaliditetom u društvu. Prvi i najvažniji korak je shvatiti da ***invaliditet nije jedini, niti najvažniji identitet osobe*** — on je samo jedan od mnogih aspekata njezina života.

Osobe s invaliditetom su prije svega ljudi sa svojim interesima, snovima, znanjima, stavovima, obiteljima, prijateljima i karijerama. Njihove priče ***ne smiju biti ograničene na narative patetike, sažaljenja ili pretjeranog divljenja zbog svakodnevnih aktivnosti***, već ih treba prikazivati kao ravnopravne članove društva koji doprinose zajednici na različite načine. Mediji bi trebali izbjegavati tzv. inspiracijski pristup, gdje se osobe s invaliditetom prikazuju isključivo kao heroji koji nadilaze svoja „ograničenja“, jer takav pristup može biti jednako štetan kao i prikazivanje kroz prizmu nemoći.

U izvještavanju je izuzetno važno uključivati osobe s invaliditetom kao izvore i sugovornike. To znači da novinari trebaju aktivno tražiti njihova mišljenja, iskustva i komentare, a ***ne govoriti o njima bez njihova prisustva ili dopuštenja***. Samo osobe s invaliditetom mogu autentično prenijeti svoja iskustva, želje i potrebe i izazove, stoga je važno omogućiti prostor da sami govore o sebi, umjesto da to čine drugi u njihovo ime. Korištenje izjava osoba s invaliditetom, umjesto posredovanih interpretacija, doprinosi točnosti, vjerodostojnosti i poštovanju u izvještavanju.

Jednako je važno izbjegavati generalizacije i stereotipe. ***Invaliditet nije univerzalno iskustvo***. Svaka osoba ima jedinstvenu priču, a njezine potrebe i želje mogu se značajno razlikovati od drugih. Mediji bi trebali biti oprezni s generaliziranjem i izjavama koje počinju sa „svi“ ili „većina“ ***te izbjegavati prikazivanje osoba s invaliditetom kao homogene skupine***. Umjesto toga, poželjno je isticati individualnost i raznolikost iskustava. Također, izuzetno je važno koristiti točnu i poštovanja vrijednu terminologiju, koja stavlja osobu na prvo mjesto i izbjegava izraze s negativnim konotacijama ili one koji svode osobu na njezin invaliditet.

Mediji imaju ključnu ulogu u rušenju predrasuda i promicanju inkluzije. Kroz odgovorno izvještavanje mogu doprinijeti jačanju svijesti o pravima i mogućnostima osoba s invaliditetom, ali i potaknuti pozitivne društvene promjene.

To znači da novinari i urednici trebaju kontinuirano educirati sebe i svoje kolege o temama invaliditeta, konzultirati udruge i stručnjake te biti otvoreni za povratne informacije iz zajednice osoba s invaliditetom. Prikazivanjem osoba s invaliditetom kao aktivnih, samostalnih i ravnopravnih sudionika društva, mediji doprinose izgradnji pravednijeg i uključivijeg društva za sve.

3. osnovna načela inkluzivnog komuniciranja

Osnovna načela inkluzivnog komuniciranja temelje se na poštovanju, empatiji i individualnom pristupu svakoj osobi s invaliditetom, pri čemu je ključno izravno komunicirati s osobom, postavljati pitanja o njezinim potrebama i omogućiti joj da sama odluči o vrsti i načinu podrške koju želi primiti.

Takav pristup podrazumijeva ***prepoznavanje osobe kao cjelovite individue, a ne svoditi je na njezinu dijagnozu ili teškoću***, te poticati njezinu autonomiju, dostojanstvo i ravnopravnost u svim aspektima komunikacije. U inkluzivnom komuniciranju ***izuzetno je važno izbjegavati sažaljenje, senzacionalizam i pretjerano isticanje invaliditeta***, kao i izraze koji sugeriraju da je osoba s invaliditetom žrtva, pati ili je „prikovana“ za neko pomagalo. Umjesto toga, treba koristiti jezik koji je neutralan, točan i poštuje osobu, izbjegavajući eufemizme i fraze koje mogu biti pokroviteljske ili patronizirajuće.

Osnova ovakvog pristupa leži u socijalnom i ljudskopravaškom modelu invaliditeta, koji naglašavaju da invaliditet nije isključivo posljedica oštećenja ili bolesti, ***već rezultat prepreka i barijera u društvu koje onemogućuju osobama s invaliditetom potpunu ravnopravnost i sudjelovanje***.

Socijalni model ističe da je društvo to koje treba prilagoditi okruženje i ukloniti prepreke, dok ***ljudskopravaški model*** dodatno naglašava pravo svake osobe na sudjelovanje, autonomiju i zaštitu od diskriminacije, stavljajući osobu – a ne njezin invaliditet – u središte komunikacije i odlučivanja. Za razliku od medicinskog modela koji invaliditet promatra kao medicinski problem te je usmjeren na liječenje i „popravljanje“.

Pravilna inkluzivna komunikacija tako nije samo pitanje jezika, već i stavova, otvorenosti i spremnosti na slušanje i uvažavanje iskustava osoba s invaliditetom, čime se doprinosi smanjenju predrasuda i izgradnji pravednijeg društva za sve.

Kako je jezik podložan promjenama, tako će se i predložena terminologija mijenjati. Potičemo vas da kontinuirano pratite promjene.

4. komunikacija s osobama s invaliditetom – opće smjernice

Komunikacija je osnova jedinica medijskog rada te ju je potrebno koristiti na inkluzivan način, kako bi prijenos informacija bio nesmetan i potpun.

Komunikacija je i most koji nas povezuje i omogućuje nam da bolje razumijemo jedni druge, bez obzira na razlike. Svaka osoba ima svoje potrebe, želje i način na koji voli komunicirati, a upravo u toj raznolikosti leži bogatstvo našeg društva.

Pristup osobama s invaliditetom s ljudskosti, poštovanjem i otvorenošću pomaže nam da gradimo odnose utemeljene na povjerenju i ravnopravnosti. Ove smjernice nastale su s namjerom da podrže takvu komunikaciju i olakšaju svakodnevne susrete, uz puno uvažavanje individualnosti svake osobe.

a) pristup i kontakt

- Obratite se osobi s invaliditetom izravno, a ne osobi u pratnji ili asistentu, bez obzira na vrstu invaliditeta.
- Na početku komunikacije pitajte osobu kako joj je najugodnije komunicirati te treba li joj neka prilagodba ili podrška.
- Postavljajte jasna, konkretna pitanja i dajte dovoljno vremena za odgovor; budite strpljivi i aktivno slušajte.
- Upotrebljavajte jednostavan i razumljiv jezik, izbjegavajte stručne ili komplicirane izraze, a po potrebi ponudite fizičku ili tehničku podršku za olakšavanje komunikacije.

b)poštovanje privatnosti i dostojanstva

- Poštujte privatnost osobe – ne postavljajte previše osobnih pitanja niti inzistirajte na dijeljenju informacija o invaliditetu ako osoba to ne želi.
- Osigurajte da komunikacija bude diskretna i povjerljiva, posebno kada se radi o osobnim ili zdravstvenim podacima.
- Nikada ne preuzimajte potpunu kontrolu komunikacije – osoba s invaliditetom je ravnopravan sudionik razgovora.

c)prilagodba prostora i okruženja

- Prilagodite prostor potrebama osobe: osigurajte pristupačnost (rampe, dizala, široka vrata, uklonjene prepreke), dovoljan prostor za kretanje i korištenje pomagala.
- Pripazite na raspored sjedenja i visinu površina kako bi osoba mogla ravnopravno sudjelovati u razgovoru ili događaju.
- Odaberite mirnu i ugodnu lokaciju za razgovor, osobito kada komunicirate s osobama s intelektualnim ili mentalnim teškoćama.

d)osnaživanje i poticanje samostalnosti

- Potičite sudjelovanje osoba s invaliditetom u svim društvenim aktivnostima i procesima odlučivanja.
- Ponudite pomoć samo ako je osoba zatraži ili pristane na nju; nemojte pretpostavljati što je osobi potrebno.
- Podržavajte razvoj vještina, donošenje odluka i samozastupanje – uključite osobu u razgovor o njezinim potrebama i rješenjima.
- Suradnja s organizacijama civilnog društva i stručnjacima može dodatno osnažiti osobe s invaliditetom i omogućiti im aktivno sudjelovanje u zajednici.

5. komunikacija s osobama s različitim vrstama invaliditeta

Svaka osoba, pa tako i osoba s invaliditetom ima svoje jedinstvene potrebe i načine komunikacije, a upravo razumijevanje tih razlika ključno je za stvaranje inkluzivnog odnosa ispunjenog poštovanjem. Važno je znati kako pristupiti i prilagoditi se osobi ovisno o vrsti invaliditeta, jer ono što je podrška i olakšanje jednoj osobi, drugoj može biti prepreka ili izvor nelagode.

Prilagođavanjem načina komunikacije pokazujemo poštovanje prema individualnosti svake osobe i omogućujemo joj ravnopravno sudjelovanje u svim aspektima društvenog života. Upravo zato, poznavanje osnovnih smjernica za pristup različitim vrstama invaliditeta pomaže nam da budemo pažljiviji, otvoreniji i uspješniji u svakodnevnim susretima i suradnji.

gluhe i nagluhe osobe:

(medicinski naziv: osobe oštećena sluha)

- Osigurajte titlove za video sadržaj ako ćete ga koristiti i prevoditelja za znakovni jezik te osigurajte izvor svjetlosti za prevoditelja.
- Pripazite da su usta govornika vidljiva tijekom razgovora, koristite vizualne signale za privlačenje pažnje i pripazite na artikulaciju.
- Ne povisujte ton glasa ako je osoba gluha; povisite ton samo ako vas osoba na to izričito zamoli.
- Prije intervjua pitajte osobu preferira li komunikaciju pisanjem, znakovnim jezikom ili čitanjem s usana te osigurajte sve potrebno za nesmetanu komunikaciju.

slijepe i slabovidne osobe:

(medicinski naziv: osobe oštećena vida)

- Pripremite materijale u pristupačnim formatima (npr. Braille, veliki font, zvučni zapisi).
- Jasno se predstavite, opisujte okruženje i vizualne elemente sadržaja.
- Opišite tko je sve prisutan u prostoru i tko sudjeluje u razgovoru.
- Prije nego što osobu dotaknete (npr. kako biste joj pokazali smjer ili je povelili), uvijek pitajte za dopuštenje.

osobe s tjelesnim invaliditetom:

- Osigurajte fizičku pristupačnost prostora (rampe, dizala, pristupačne sanitarije).
- Prilagodite raspored sjedenja tako da ste u razini očiju s osobom u kolicima.
- Nikada se ne naslanjajte na invalidska kolica ili druga pomagala bez dopuštenja.
- Ponudite pomoć samo ako osoba to zatraži, a intervenirajte samo ako osoba pristane na vašu ponudu.

osobe s intelektualnim invaliditetom:

- Koristite jednostavan jezik, kratke rečenice i vizualne potpore (slike, piktogrami).
- Dajte jasne upute i dovoljno vremena za odgovor.
- Provjerite je li osoba razumjela pitanje i, po potrebi, ponovite ga ili objasnite na drugi način.
- Izbjegavajte postavljanje više pitanja odjednom.

osobe s govorno—jezičnim poteškoćama:

- Postavljajte kratka pitanja koja omogućuju kratke odgovore.
- Omogućite alternativne načine komunikacije (pisanje, komunikacijske ploče), ako je potrebno.
- Ne dovršavajte rečenice umjesto osobe i budite strpljivi tijekom odgovora.
- Ako ne razumijete što je osoba rekla, zamolite je da ponovi ili napiše odgovor, bez pretvaranja da ste razumjeli.

6. prilagodba medijskog sadržaja gluhim i nagluhim osobama

Prilagodba medijskog sadržaja gluhim i nagluhim osobama nije važna samo zbog pristupačnosti informacija, već i zbog poštovanja bogate i jedinstvene **kulture Gluhih**. Kultura Gluhih oblikovana je zajedničkim iskustvima, vrijednostima i jezikom. Znakovni jezik nije samo sredstvo komunikacije, već i temelj identiteta, umjetnosti i zajedništva unutar zajednice.

Gluhe osobe sebe često doživljavaju **kao jezičnu i kulturnu manjinu**, a ne kao osobe s „nedostatkom“ te su ponosne na svoju tradiciju, povijest i načine izražavanja koji se razlikuju od čujuće većine.

U toj kulturi izuzetno se cijeni jasna i izravna komunikacija, kontakt očima i poštovanje komunikacijskih normi, dok su udruge, klubovi i zajednička događanja važna mjesta okupljanja i razmjene iskustava. Prilagođavanjem medijskih sadržaja – kroz titlove, prevoditelje znakovnog jezika, pristupačne digitalne formate i jasnoću vizualnih elemenata – ne omogućujemo samo ravnopravan pristup informacijama, već i potvrđujemo vrijednost i dostojanstvo gluhih i nagluhих osoba te doprinosimo očuvanju i vidljivosti njihove kulture u širem društvu.

a) uloga titlova: standardi, elementi

Titlovi za gluhe i nagluhe osobe razlikuju se od klasičnih prijevodnih titlova jer sadrže dodatne elemente:

Didaskalije: Opisi neverbalnih radnji, zvukova i glazbe npr. (glasna glazba), (zvoni telefon), (smijeh publike).

Opisi zvuka: Prikaz svih važnih zvukova u sceni koji su bitni za razumijevanje radnje ili atmosfere.

Imena govornika: Jasno označavanje tko govori, osobito kada to nije očito iz slike ili kada više likova govori izvan kadra.

- Titlovi su najčešće u jednom ili dva retka, duljine do 40 znakova po retku, centrirani i izrađeni na standardnom jeziku radi razumljivosti široj publici.
- Visoki kontrast (bijela slova na crnoj podlozi) poboljšava čitljivost titlova.
- Titlovi moraju biti vjerni originalu, bez cenzure ili pojednostavljivanja sadržaja, osim kada je nužno zbog ograničenja prostora ili vremena.

b) prilagodba video i audio sadržaja

Video sadržaji trebaju imati:

- Titlove na jeziku razumljivom gledateljima, s uključenim opisima zvuka i imenima govornika.
- Prevoditelja za znakovni jezik kad god je to moguće, osobito za informativne i javne sadržaje, ali i sve ostale.
- Prilagodbu glasnoće i mogućnost individualnog podešavanja zvuka za korisnike s različitim stupnjem oštećenja sluha.

Automatizirani alati za titlanje u stvarnom vremenu znatno povećavaju dostupnost sadržaja, ali je važno kontinuirano raditi na smanjenju grešaka i poboljšanju preciznosti titlova.

Za audio sadržaje preporučuje se izrada transkripta, odnosno pisanog zapisa izgovorenog sadržaja, kako bi bio dostupan i osobama koje ne mogu pratiti zvuk.

c) dodatno: Pristupačnost digitalnih i online sadržaja

Web stranice, aplikacije i digitalni dokumenti trebaju omogućiti:

- Promjenu veličine fonta i vrste fonta (npr. fontovi pogodni za osobe s disleksijom).
- Dobar kontrast između teksta i pozadine te mogućnost prilagodbe kontrasta prema potrebi korisnika.
- Alternativne tekstualne opise za slike, grafove i druge vizualne elemente (*alt tekst*).
- Jednostavnu navigaciju putem tipkovnice i jasno označene [poveznice](#) (VAŽNO: Slabovidnim osobama ili osobama koje ne razlikuju boje označavanje različitim plavim ili drugim bojama nije potpuna informacija, preporučujemo uz označavanje bojom koristiti i podcrtavanje kao na primjeru u tekstu)

- Titlove, opise ili transkripte za sve video i audio materijale.
- Dovoljnu veličinu ikona i jasnu strukturu sadržaja, uz mogućnost korištenja widgeta za individualne postavke pristupačnosti.
- Prilikom izrade digitalnih sadržaja treba primjenjivati međunarodne standarde (npr. *EN 301 549*, [*WCAG smjernice*](#)) i redovito testirati pristupačnost pomoću dostupnih alata.

7. praktični savjeti za novinare i urednike

a) kako postavljati pitanja i voditi intervju

- Razgovarajte izravno s osobom s invaliditetom, a ne s asistentom ili osobom u pratnji, bez obzira na vrstu invaliditeta.
- Prije intervjua upoznajte se s osnovnim informacijama o osobi, ali izbjegavajte pretpostavke i stereotipe.
- Postavljajte otvorena pitanja koja omogućuju osobi da sama ispriča svoju priču i iskustva, umjesto da se fokusirate isključivo na invaliditet.
- Naglasak stavite na prava, postignuća i interese osobe, a ne na invaliditet kao glavnu temu.
- Izbjegavajte pitanja koja impliciraju sažaljenje, senzacionalizam ili osobu prikazuju kao „heroja“ zbog invaliditeta.
- Prilagodite tempo razgovora: budite strpljivi, dajte dovoljno vremena za odgovor i ne prekidajte sugovornika.
- Ako ne razumijete odgovor, iskreno to recite i zamolite za pojašnjenje, umjesto da se pretvarate da ste razumjeli.
- Poštujte preferencije osobe glede terminologije i načina komunikacije.
- Prije početka intervjua pitajte osobu treba li joj neka prilagodba prostora, materijala ili asistivna podrška (npr. prevoditelj znakovnog jezika, pristupačan prostor, materijali na Brailleu...).

b) kako provjeriti pristupačnost sadržaja prije objave

- Koristite automatske alate za provjeru pristupačnosti (npr. Google Lighthouse, AXE, WAVE) za digitalne sadržaje.
- Testirajte sadržaj s pomoću čitača ekrana i navigacije tipkovnicom kako biste provjerili funkcionalnost za slijepe i slabovidne korisnike.
- Provjerite jesu li svi vizualni elementi (slike, grafike) opremljeni opisnim alt tekstovima.
- Osigurajte da su titlovi, audiodeskripcija i transkripti dostupni za video i audio sadržaje.

- Provjerite strukturu naslova, kontrast boja, veličinu fonta i jasnoću jezika.
- Prije objave, uključite testne korisnike s invaliditetom ili stručnjake za pristupačnost kako bi isprobali sadržaj i dali povratnu informaciju.
- Redovito ažurirajte izjavu o pristupačnosti na web stranicama i jasno istaknite kontakt za prijavu nepristupačnosti.

c) suradnja s udrugama i stručnjacima iz zajednice osoba s invaliditetom

- Uključite udruge i stručnjake za osobe s invaliditetom u planiranje, razvoj i evaluaciju sadržaja.
- Organizirajte radionice i edukacije s predstavnicima udruga radi boljeg razumijevanja potreba i izazova.
- Redovito konzultirajte udruge o pitanjima prilagodbe i pristupačnosti te ih pozovite da vam pruže povratnu informaciju nakon objave sadržaja.
- Otvorite medijski prostor za inicijative, projekte i akcije koje provode udruge osoba s invaliditetom te ih uključite kao sugovornike i suradnike u stvaranju sadržaja.
- Razvijajte dugoročnu suradnju kroz zajedničke projekte, monitoring pristupačnosti i razmjenu iskustava.

8. zakonski i etički okvir

a) pregled relevantnih domaćih i međunarodnih propisa

Prava osoba s invaliditetom u Hrvatskoj i svijetu zaštićena su nizom međunarodnih i nacionalnih propisa, a etički kodeksi i profesionalne smjernice za medije naglašavaju obvezu poštovanja dostojanstva, ravnopravnosti i inkluzije u svim aspektima komuniciranja i izvještavanja.

međunarodni propisi

- **Konvencija o pravima osoba s invaliditetom (UN CRPD)**

[UN Konvencija o pravima osoba s invaliditetom](#) (CRPD) ključni je međunarodni dokument koji štiti ljudska prava i temeljne slobode osoba s invaliditetom, promičući njihovu punu uključenost, ravnopravnost i nediskriminaciju. Konvencija naglašava:

- jednakost pred zakonom i zabranu diskriminacije na temelju invaliditeta (čl. 5)
- posebnu zaštitu žena i djece s invaliditetom (čl. 6 i 7)
- pristup pravdi, slobodu i sigurnost, zaštitu od mučenja i degradirajućeg postupanja (čl. 13-15)
- pravo na samostalni život i uključenost u zajednicu (čl. 19)
- obvezu država da osiguraju razumne prilagodbe i pristupačnost u svim područjima života

- **European Accessibility Act (EAA)**

[Europski zakon o pristupačnosti \(EAA\)](#), direktiva EU-a (EU 2019/882) čiji je cilj poboljšanje pristupačnosti proizvoda i usluga, zahtijeva da proizvodi i usluge budu pristupačni osobama s invaliditetom te se njima postavljaju minimalni standardi za pristupačnost.

Ova zakonska regulativa koja će se primjenjivati od 28.6.2025., između ostaloga, nalaže da usluge budu javno i lako dostupne osobama s invaliditetom.

hrvatski zakoni i propisi

- **Ustav Republike Hrvatske**

Jamči ravnopravnost svih građana i zabranu diskriminacije, uključujući i na temelju invaliditeta.

- **Zakon o suzbijanju diskriminacije**

Zabrana diskriminacije na temelju invaliditeta u svim područjima društvenog života.

- **Zakon o profesionalnoj rehabilitaciji i zapošljavanju osoba s invaliditetom**

Pravo na rad i zapošljavanje uz razumne prilagodbe.

- **Zakon o socijalnoj skrbi, zakon o zdravstvenoj zaštiti, zakon o odgoju i obrazovanju**

Prava na socijalnu i zdravstvenu zaštitu, obrazovanje i pristupačnost.

- **Zakon o medijima**

Propisuje slobodu medija, zabranu govora mržnje i obvezu promicanja pluralizma i raznolikosti, uključujući informiranje svih građana, nacionalnih manjina i osoba s invaliditetom.

- **Novi zakon o pristupačnosti proizvoda i usluga (2025.)**

Usklađen s EU Direktivom, propisuje obvezu pristupačnosti digitalnih usluga, terminala, bankomata, web stranica i aplikacija za osobe s invaliditetom, s ciljem stvaranja uključivog društva i veće samostalnosti osoba s invaliditetom.

- **Dodatni propisi**

Hrvatski pravni okvir uključuje više od 250 zakona i podzakonskih akata koji reguliraju prava osoba s invaliditetom u područjima zdravstva, obrazovanja, rada, socijalne skrbi, pristupačnosti, poreza, javnih usluga i dr.

b) etički kodeksi i preporuke za medije

etički kodeksi

- **Kodeks časti hrvatskih novinara**

Obvezuje novinare na poštovanje ljudskih prava, dostojanstva i privatnosti svih osoba, uključujući osobe s invaliditetom, te zabranu diskriminacije i senzacionalizma.

- **UN smjernice za inkluzivno komuniciranje**

Preporučuju korištenje ljudskopravaškog pristupa, izbjegavanje stereotipa i patetike, uključivanje osoba s invaliditetom kao izvora i protagonista, te prikazivanje njihove raznolikosti i aktivne uloge u društvu

preporuke za medije

- Izvještavajte o osobama s invaliditetom kao o ravnopravnim članovima društva, bez sažaljenja, senzacionalizma ili pretjeranog isticanja invaliditeta.
- Koristite terminologiju koja stavlja osobu na prvo mjesto i izbjegava negativne konotacije.
- Uključujte osobe s invaliditetom u izradu i provjeru sadržaja, konzultirajte ih o njihovim iskustvima i potrebama.
- Prilagodite sadržaj (titlovi, prevoditelj znakovnog jezika, web pristupačnost) kako bi bio dostupan svima.

Promičite raznolikost i pluralizam, uključujući osobe s invaliditetom u sve segmente medijskog izvještavanja, ne samo u temama vezanim uz invaliditet.

9. rječnik preporučenih termina

Opća načela:

- Koristiti termine koji stavljaju osobu na prvo mjesto (primjerice „osoba s invaliditetom“, a ne „invalid“).
- Izbjegavati izraze s negativnim konotacijama, sažaljenjem ili stereotipima.
- Prilagoditi terminologiju specifičnim vrstama invaliditeta, prema preporukama struke i udruga.

PREPORUČENI TERMIN	OBJAŠNJENJE/PRIMJER	IZBJEGAVATI
osoba s invaliditetom	osoba koja ima dugotrajna tjelesna, mentalna, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja u interakciji s preprekama može biti spriječena u punom sudjelovanju u društvu.	invalid, hendikepirana osoba, nesposobna osoba, osoba s posebnim potrebama, osoba s posebnim mogućnostima
osoba s tjelesnim oštećenjem	osoba s trajnim poremećajem tjelesnog funkcioniranja.	tjelesni invalid, bogalj
osoba s oštećenjem vida	osoba koja je slijepa ili slabovidna.	slijepac
slijepa osoba	osoba koja ne vidi.	slijepac, ćorav
slabovidna osoba	osoba s djelomično očuvanim vidom.	
osoba s oštećenjem sluha	osoba koja je gluha ili nagluha.	gluhonijema osoba, gluho-nijemi

gluha osoba	osoba koja ne čuje.	gluhonijemi, gluho-nijemi
nagluha osoba	osoba s djelomično očuvanim sluhom.	
gluhoslijepa osoba	osoba s dvostrukim oštećenjem vida i sluha.	
osoba s intelektualnim teškoćama	osoba s oštećenjem(ima) koja utječu na sposobnost učenja, razmišljanja i donošenja odluka	mentalno retardirana osoba, retard, idiot, debil
osoba s mentalnim oštećenjem	psihosocijalni invaliditet (mentalno zdravlje)	lud, psihijatrijski bolesnik, šizofreničar
osoba s autizmom	dijete/osoba s poremećajem iz spektra autizma.	autist, autističar
osoba s višestrukim oštećenjima	osoba s kombiniranim teškoćama (npr. tjelesnim i osjetilnim).	
osoba koja koristi invalidska kolica	osoba koja se kreće uz pomoć kolica.	vezan za kolica, prikovan za kolica
osoba koja koristi štake	osoba koja se kreće uz pomoć štaka.	hrom, šepavac
djeca s teškoćama u razvoju	djeca s raznim vrstama teškoća (tjelesnim, intelektualnim, osjetilnim).	hendikepirano dijete
osoba s govornim poteškoćama	osoba s teškoćama u govoru (npr. mucanje,	nijem, mutavac

	afazija).	
osoba s disleksijom	osoba s teškoćama u čitanju i pisanju.	
osoba s afazijom	osoba s poremećajem razumijevanja/govora.	

dodatne napomene:

- Uvijek je poželjno osobu pitati koji termin preferira.
- Izbjegavati izraze koji osobu svode na invaliditet ili ga ističu kao glavnu osobinu (npr. „hrabra unatoč invaliditetu“, „žrtva invaliditeta“).
- Prilikom opisivanja specifičnih pomagala, koristiti konkretne izraze: „osoba koja koristi slušni aparat“, „osoba koja koristi bijeli štap“, „osoba koja koristi asistenta“ itd.

primjeri neprihvatljivih termina:

- invalid, hendikepirana osoba, nesposobna osoba, retard, bogalj, slijepac, gluhonijemi, šepavac, mutavac, luda osoba, prikovan za kolica, posebne potrebe

primjeri prihvatljivih termina:

- osoba s invaliditetom, osoba s tjelesnim/oštećenjem vida/sluha, osoba s intelektualnim teškoćama, osoba s autizmom, osoba koja koristi invalidska kolica, djeca s teškoćama u razvoju

10. literatura i korisni izvori

1. Smjernice za izvještavanje o osobama s invaliditetom
<https://www.medijskapismenost.hr/smjernice-za-izvjestavanje-o-osobama-s-invaliditetom/>
2. Kako mediji (ne) trebaju izvještavati o osobama s invaliditetom
<https://www.globalnovine.eu/drustvo/invaliditet-nije-jedini-identitet-kako-mediji-ne-trebaju-izvjestavati-o-osobama-s-invaliditetom-5022131>
3. Kako pravilno i senzibilisano izveštavati o osobama sa invaliditetom?
<https://www.021.rs/story/Novi-Sad/Vesti/293423/Kako-pravilno-i-senzibilisano-izvestavati-o-osobama-sa-invaliditetom.html>
4. Pružanje podrške i komunikacija s osobama s invaliditetom
<https://www.kbsd.hr/media/2023/10/Pruzanje-podrske-i-komunikacija-s-osobama-s-invaliditetom.pdf>
5. Info brošura o pristupu osobama s invaliditetom
https://savezsumsi.hr/images/brosure/INFO-BROURA-O-PRISTUPU-osobama-s-invaliditetom_Savez-SUMSI.pdf
6. Komunikacija koja uvažava dostojanstvo i individualnost osoba s invaliditetom
<https://www.pravo.unizg.hr/wp-content/uploads/2025/01/Komunikacija-koja-uvazava-dostojanstvo-i-individualnost-osoba-s-invaliditetom.pdf>
7. Prilagodba kazališne umjetnosti gluhim i nagluhim osobama
<https://ukljucimekulturno.org/wp-content/uploads/2024/08/Ukljuci-me-kulturno-prirucnik-2024.pdf>
8. Digitalna pristupačnost medijskog sadržaja
<https://repozitorij.unin.hr/islandora/object/unin:4023/datastream/PDF/view>
9. Knjižica o pravima gluhih i nagluhih osoba
<https://ugng.hr/wp-content/uploads/2025/03/Knjizica-o-pravima-gluhih-i-nagluhih-2024.pdf>
10. Poticanje svijesti javnosti o sposobnostima i doprinosu osoba s invaliditetom
<https://www.aem.hr/wp-content/uploads/2022/03/Poticanje-svijesti-javnosti-o-sposobnostima-i-doprinosu-OSI-web.pdf>
11. Osobe s invaliditetom kroz medijsku prizmu
<https://globalanalitika.com/osobe-s-invaliditetom-kroz-medijsku-prizmu/>
12. Smjernice za unapređenje svakodnevne komunikacije s osobama s invaliditetom
https://ombudsmen.gov.ba/documents/obmudsmen_doc2022120108585014eng.pdf

13. Održana radionica medijske pismenosti za gluhe i nagluhe osobe u sklopu projekta „OdZnakujmo medijsku pismenost“
<https://uoos-vsz.hr/odrzana-radionica-medijske-pismenosti-za-gluhe-i-nagluhe-osobe-u-sklopu-projekta-odznakujmo-medijsku-pismenost/>
14. Savjeti za komunikaciju s osobama s invaliditetom
<https://nku.hbk.hr/wp-content/uploads/2024/03/Savjeti-za-komunikaciju-letak.pdf>
15. Smjernice djelovanja u skladu s Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom Ujedinjenih nacija
<https://ravnopravnorazliciti.org/wp-content/uploads/2019/05/Smjernice-djelovanja-u-skladu-sa-konvencijom-o-pravima-OSI-My-right.pdf>
16. Korak za inkluzivno i bolje društvo
<https://kulturpunkt.hr/blic/korak-za-inkluzivno-i-bolje-drustvo/>
17. Smjernice za inkluzivne kulturne prakse
https://kulturasvima.filmsvima.com/sdc_download/4730/?key=fobciltkddzqapiyp8lx3i4fuzvffr
18. Nacionalni plan izjednačavanja mogućnosti za osobe s invaliditetom za razdoblje od 2021. do 2027.
<https://mrosp.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Glavno%20tajni%C5%A1tvo/Godi%C5%A1nji%20planovi%20i%20strate%C5%A1ka%20izvje%C5%A1%C4%87a/Nacionalni%20plan%20izjedna%C4%8Davanja%20mogu%C4%87nosti%20za%20osobe%20s%20invaliditetom%20za%20razdoblje%20od%202021%20do%202027.%20godine.pdf>
19. Uputa o upotrebi jezika i terminologije
https://mingo.gov.hr/UserDocsImages/NASLOVNE%20FOTOGRAFIJE%20I%20KORI%C5%A0TENI%20LOGOTIPOVI/doc/uputa_o_upotrebi_jezika_i_terminologije.pdf
20. Smjernice za postupanje s osobama s invaliditetom u hitnim situacijama
https://civilnazastita.gov.hr/UserDocsImages/CIVILNA%20ZA%C5%A0TITA/PDF_ZA%20WEB/Smjernice%20OSI.pdf
21. Smjernice za komunikaciju s osobama s invaliditetom
https://www.youtube.com/watch?v=QFQYTy3IS_E
22. Kako ostvariti primjereni kontakt s osobama s invaliditetom
<https://www.hzjz.hr/aktualnosti/kako-ostvariti-primjereni-kontakt-s-osobama-s-invaliditetom/>
23. Istine i laži o znakovnom jeziku
<https://hsgn.hr/wp-content/uploads/2022/10/Ukratko-broj-44.pdf>
24. Vodič za prilagođavanje medijskih sadržaja za osobe s invaliditetom
https://www.jabiheu.ba/uploads/documents/vodic-jednak-pristup-svima_1734596938.pdf
25. Pljesak jedne ruke
<https://www.dlan.hr/wp-content/uploads/2015/pjr/41i42.pdf>

26. Inkluzija počinje riječima: kako oblikovati jezik koji podržava dostojanstvo i ravnopravnost

[https://caritas.ba/upload/file/Publikacije/Inkluzija%20po%C4%8Dinje%20rije%C4%8Dima%20-%20Digitalni%20vodi%C4%8D%20\(1\).pdf](https://caritas.ba/upload/file/Publikacije/Inkluzija%20po%C4%8Dinje%20rije%C4%8Dima%20-%20Digitalni%20vodi%C4%8D%20(1).pdf)

27. Disability-Inclusive Communications Guidelines

https://unprpd.org/new/wp-content/uploads/2023/12/UN_Disability-Inclusive_Comms_Guidelines_FINAL-d8a.pdf

zaključak

Hvala vam na čitanju Smjernica, ali i na njihovoj primjeni, što je regulirano i zakonskim okvirima predstavljenim u dokumentu. Hvala na zajedničkoj gradnji inkluzivnijeg, solidarnijeg i otvorenijeg društva. Ohrabrujemo vas da nastavite učiti, pitati i surađivati s osobama s invaliditetom – jer potpuna inkluzija počinje upravo tamo gdje postoji otvorenost, poštovanje i spremnost na zajednički rast.

Na raspolaganju smo vam za sva dodatna pitanja, informacije ili pomoć u inkluziviranju vaših sadržaja. Slobodno nam se obratite — zajedno možemo graditi medijski prostor u kojem svatko ima priliku biti viđen, saslušan i uključen.

WEB: <http://kulturasvimasvugdje.hr/>

IG: https://www.instagram.com/kultura_svima/

FB: <https://www.facebook.com/kultura.svima>

M: info@kulturasvimasvugdje.hr

—

Smjernice za inkluzivno komuniciranje dio su projekta Mediji svima udruge Kultura svima svugdje financiranog sredstvima Agencije za elektroničke medije.