



**PRISTUPAČNO MJESTO ZA
GLUHE**



PRISTUPAČNOST PUTNIČKIH INFORMACIJA ZA OSOBE OŠTEĆENA SLUHA

KOMUNIKACIJA S GLUHIM I NAGLUHIM OSOBAMA

Projekt financira



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma i sporta



Nositelj projekta



Sadržaj



- »» Pristupačnost putničkih informacija za osobe oštećena sluha
- »» Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika
- »» Znakovni jezik
- »» Kako komunicirati s gluhim osobama?
- »» Znakovni jezik u odnosu na govorni
- »» Jasne upute za osobe oštećena sluha koje prvi put putuju
- »» Ključni savjeti za komunikaciju s gluhim i nagluhim osobama
- »» Partner projekta i kontakt



Projekt: Pristupačnost putničkih informacija za osobe oštećena sluha

Oštećenje sluha je nevidljivi invaliditet koji gluhe i nagluhe osobe često čini posebno ranjivima u društvu. Ključna prepreka je nedostatak vizualnih i znakovnih informacija, posebno na putničkim terminalima. Zakon o hrvatskom znakovnom jeziku (HZJ) priznaje HZJ kao samostalan jezik, različit od govornog hrvatskog jezika, te jamči pravo na informacije na tom jeziku.

Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika prepoznalo je zračne luke kao važne točke koje gluhe i nagluhe osobe često koriste, ali koje im nisu informacijski prilagođene. Kako bi se povećala sigurnost i inkluzivnost, pokrenut je pilot-projekt Pristupačnost putničkih informacija za osobe oštećena sluha.

Projekt uključuje dva glavna elementa:

1. Edukaciju zaposlenika i poslodavaca u zračnim lukama pridruženih partnera o važnosti pristupačnosti.
2. Uvođenje trajnih rješenja – video materijali na HZJ i međunarodnoj znakovnoj komunikaciji (MZK) u četiri ključne zračne luke u Hrvatskoj.

Dodatno, razvija se oznaka „sign language friendly“ koja će označavati pristupačne lokacije. Ova inicijativa ne samo da poboljšava pristup informacijama i sigurnost za gluhe i nagluhe osobe, već potiče i druge turističke subjekte na prilagodbu, doprinosi razvoju inkluzivnog i održivog turizma te privlači širi krug korisnika.

Projekt je financiran od strane Ministarstva turizma i sporta.

Gluhe i nagluhe osobe često nailaze na prepreke jer pisane informacije nisu uvijek dovoljno jasne ili dostupne, osobito u hitnim situacijama. HZJ je poseban jezik s vlastitom gramatikom, stoga komunikacija mora biti prilagođena upravo tom jeziku.

*Informacije na znakovnom jeziku omogućuju:
jasnu i pravovremenu komunikaciju,
sigurnost i ravnopravnost u prometu te
razumijevanje.*

Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika

O nama

Hrvatsko društvo prevoditelja znakovnog jezika je stručna i neprofitna udruga koja okuplja profesionalne prevoditelje i zagovara ravnopravan pristup informacijama za gluhe i nagluhe osobe u Republici Hrvatskoj.

Misija

Osigurati visoke standarde u prevoditeljstvu znakovnog jezika i promicati pristupačnu, inkluzivnu i jezično ravnopravnu komunikaciju za sve korisnike hrvatskog znakovnog jezika (HZJ).

Vizija

Društvo u kojem su sve informacije dostupne gluhim osobama na njima prirodan i razumljiv način – kroz priznat, podržan i široko dostupan znakovni jezik.



Izrada udžbenika za učenje HZJ (razine A1 i A2) i rječnika znakovnog jezika



Projekt "Moja Prva Znakovnica" – prvi video rječnik HZJ



Kontinuiran rad na unaprijeđenju i širenju usluge prevoditelja HZJ

Znakovni jezik

Što je znakovni jezik?

Znakovni jezik je vizualno-prostorni jezik koji ne koristi glasovne zvukove, nego se za prijenos informacija oslanja na:

- Pokrete ruku
- Položaj tijela
- Izraze lica

Kao i svi drugi jezici, ima svoja pravila, strukture i ograničenja, ali se razlikuje od jezika do jezika u svijetu.

Ne postoji univerzalni znakovni jezik, svaka zajednica razvila je vlastiti sustav znakova.



Kako nastaje znak?

- Mnogi znakovi imaju ikoničnu osnovu — izgledom podsjećaju na ono što označavaju.
- S vremenom se ti znakovi standardiziraju i postaju konvencionalni u zajednici.

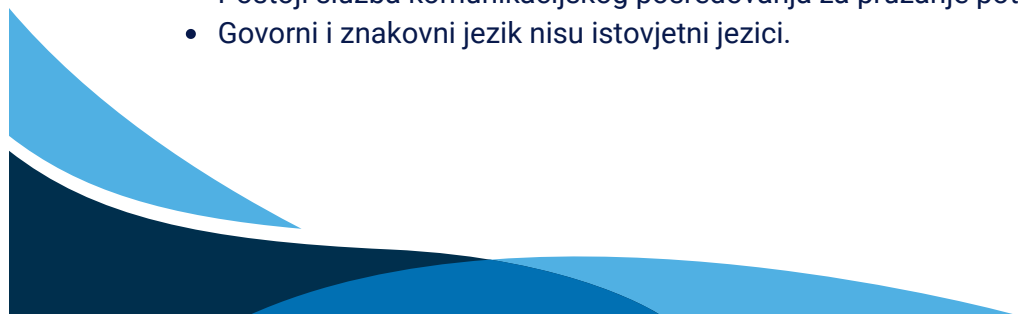
Ključni elementi znaka su:

1. Oblik šake
2. Vrsta pokreta
3. Mjesto artikulacije (dio tijela ili prostor ispred tijela)
4. Orijentacija dlana
5. Nemanualne oznake (izrazi lica, pokreti tijela, pogled)



Znakovni jezik u odnosu na “ostale sustave komunikacije”

- Znakovni jezik nije isto što i gestikulacija ili pantomima.
- Komunikacija s gluhim i nagluhim osobama zahtijeva prilagođene pristupe.
- Postoji služba komunikacijskog posredovanja za pružanje potpore.
- Govorni i znakovni jezik nisu istovjetni jezici.



Znakovni jezik u odnosu na govorni

Znakovni i govorni jezici jednako su kompleksni, ali se temelje na različitim komunikacijskim kanalima. Govorni jezici koriste zvuk, dok se znakovni jezici oslanjaju na vizualno-prostornu percepciju, uključujući pokrete ruku, izraze lica, pogled i položaj tijela.

Ključne razlike:

- **Gramatika i struktura:** Hrvatski znakovni jezik (HZJ) ima vlastitu gramatiku, koja se ne temelji na gramatici govornog hrvatskog jezika. Red riječi, izražavanje vremena i negacije funkcioniraju drugačije.
- **Način artikulacije:** Dok se govor proizvodi glasnicama, znakovi se „izgovaraju“ rukama, licem i tijelom.
- **Vizualnost:** Za razliku od govora, HZJ se ne može koristiti bez vizualnog kontakta. To zahtijeva jasnu vidljivost lica i ruku.
- **Pristup govornom jeziku:** Gluhe osobe uopće nemaju prirodni pristup govornom jeziku, oni ga uče. Gluhi koji uče čitati govorni jezik s usana te samo izgovaranje, bolje to uspijevaju uz znakovni kao materinski jezik.



Kako komunicirati s gluhim osobama?



PRISTUPAČNO MJESTO ZA
GLUHE

- Koristite jasne i jednostavne pisane upute na hrvatskom jeziku.
- Pružite informacije dostupne i u obliku znakovnog jezika ili kroz posrednika.
- Poštujte potrebu za vizualnim kontaktom i imajte strpljenja.

Ne koriste svi gluhi znakovni jezik, ali svi gluhi imaju poteškoća u razumijevanju hrvatskog govornog jezika. Stoga je podrška znakovnom jeziku ključna za ravnopravnost i pristupačnost.

Preporuke za učinkovitu komunikaciju

- **Privucite pažnju prije razgovora:** Lagano mahnite rukom, dodirnite nježno ili koristite drugi vizualni znak.
- **Održavajte kontakt očima:** Omogućite osobi čitanje s usana i praćenje neverbalnih znakova.
- **Govorite jasno i prirodno:** Bez vikanja ili pretjeranog naglašavanja, jasna artikulacija bez pretjeranih pokreta usana.
- **Ne skrivajte usta i lice:** Nemojte prekrivati usta rukama, papirom ili predmetima.
- **Mirno držite glavu:** Izbjegavajte nagle pokrete glave ili tijela koji mogu otežati praćenje razgovora.

Kako olakšati razumijevanje?

- Koristite jednostavne rečenice i izbjegavajte složene izraze.
- Budite strpljivi i dajte dovoljno vremena za obradu i odgovor.
- Ponudite alternativne načine komunikacije: pisane poruke, geste, tehnologiju (tekstualne poruke).
- Izbjegavajte razgovor u bučnim prostorima – birajte mirno okruženje.

Jasne upute za osobe oštećena sluha koje prvi put putuju



Dobar dan!

Molim predajte putovnicu ili osobnu iskaznicu. Ako putujete u zemlju za koju je potrebna viza, molim da i nju pokažete.

Jeste li se već prijavili putem interneta? Ako niste sada ćemo to zajedno odraditi.

Imate li kofer koji ide u prtljažnik aviona? Molim vas da ga stavite na traku.

Izvolite vašu kartu. Na karti piše broj sjedala, broj izlaza za ukrcaj i vrijeme ukrcaja. Nemojte kasniti na ukrcaj.

Sada se uputite prema sigurnosnoj provjeri. Tamo ćete iz torbe izvaditi računala, tablete, tekućine i skinuti metalne predmete: remen, sat, ključeve. Stavite sve to u posude za skeniranje.

Dokumenti i karta neka vam budu pri ruci – još jednom će vas provjeriti.

Nakon sigurnosne provjere uputite se prema ukrcajnom izlazu (gate-u). Broj ukrcajnog izlaza piše na karti. Ako ga nema pratite ekrane na zračnoj luci kako biste ga pronašli.

Uvijek pratite ekrane u zračnoj luci – broj gatea može promijeniti, let može biti odgođen ili otkazan.



Ključni savjeti za komunikaciju s gluhim i nagluhim osobama

1

Vidljivo i mirno lice tijekom razgovora

2

Prirodna artikulacija bez pretjeranog naglašavanja

3

Koristite jednostavnije i učestalije izraze

4

Gradite rečenice po obrascu: subjekt – predikat – objekt



Ne zaboravite!

Možete kontaktirati komunikacijske posrednike za što efikasniju komunikaciju bitnih informacija.



**PRISTUPAČNO MJESTO ZA
GLUHE**

Cilj nije da svi budu isti, nego da svi budu ravnopravni.

PRIDRUŽENI PARTNERI



PARTNERI



Projekt financira



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo
turizma i sporta



Nositelj projekta



Kontakt

✉ E-mail

prevoditeljhzj@gmail.com

