

Ljerka Hajncl⁴²
 Petar Šajfar⁴³
 Lara Rašić⁴⁴

ODGOVARAJUĆA KOMUNIKACIJA S OSOBAMA S INVALIDITETOM TIJEKOM INTERVJUA KAO METODE RADA PROFESIONALNIH POMAGAČA⁴⁵

Pregledni rad / Review paper

UDK: 366.632-056.24

DOI: <https://doi.org/10.59014/EFQW3754>

Sažetak

Određenim skupinama društva, među kojima su i osobe s invaliditetom, nije osigurana ravnopravna uključenost u društvenu zajednicu, što ih dovodi u kontakt s profesionalnim pomagačima. Pomagači teže postizanju inkluzije osoba s invaliditetom kao procesa koji zagovara puno sudjelovanje u ekonomskom, društvenom i kulturnom životu i kojim se poštuje individualnost svakog čovjeka. Takvim težnjama prethode brojni izazovi. Jedan od njih jest ostvarivanje odgovarajuće komunikacije u intervjuu s osobama s invaliditetom koja će pomagačima pružiti uvid u to s kojim se zapreka-ma oni svakodnevno susreću. Kako bi pomagači mogli raditi u skladu s osobama s invaliditetom i za dobrobit istih, nužno je stjecanje odgovarajućih komunikacijskih vještina i poznavanje različitih modaliteta komunikacije. Ovaj rad donosi pregled komunikacijskih obilježja, prepreka i mogućih rješenja te naglašava individualni pristup i autentičnost profesionalnog pomagača u razvoju pomažućeg odnosa u intervjuu s osobom s invaliditetom.

Ključne riječi: inkluzija, intervju, komunikacija, osobe s invaliditetom, profesionalni pomagači

⁴² Pravni fakultet Osijek, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, ljerka.hajncl@gmail.com

⁴³ Pravni fakultet Osijek, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, psajfar1@pravos.hr

⁴⁴ Pravni fakultet Osijek, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, lrasic@pravos.hr

⁴⁵ Ovaj je rad financirao Pravni fakultet Osijek Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku internim projektom br. IP-PRAVOS-8 „Prijelaz od institucionalne skrbi na podršku u zajednici za osobe s invaliditetom i druge korisničke skupine“.

Uvod

Odgovarajuća komunikacija pojam je koji se odnosi na prilagodbu ispitivača komunikacijskim obrascima različitih korisničkih skupina među kojima su osobe s invaliditetom (Kadushin i Kadushin, 2013). Svaka se komunikacija u intervjuu vodi s određenom svrhom, a svaki sudionik tijekom intervjua ima određene uloge, očekivanja i odgovornosti (Žižak i sur., 2012). Kvaliteta intervjua ovisi o ispitivaču, obilježjima intervjuirane osobe i situacijskim varijablama (Hajncel, 2018). Profesionalnim je pomagačima (dalje pomagačima) intervju neophodna metoda rada s osobama s invaliditetom. Oni kao ispitivači za ostvarivanje uspješne komunikacije trebaju usvojiti ova tri sustava vještina: stručna znanja, specifične vještine struke i opće socijalne i komunikacijske vještine (Ajduković i Hudina, 1996). Uspješna komunikacija pomagača u intervjuu s osobama s invaliditetom uključuje sljedeće: a) fokusiranje na osobu, a ne na njezino oštećenje, b) poštivanje vrijednosti korisnika i c) postupanje u skladu s korisnikovim individualnim izborima (Agaronnik i sur., 2019). S obzirom na količinu prepreka koje onemogućavaju osobama s invaliditetom puno i učinkovito sudjelovanje u društvu, pomagači odgovarajućom komunikacijom i svladavanjem drugih izazova u procesu intervjuiranja pružaju podršku u ostvarivanju neovisnog i dostojanstvenog života osoba s invaliditetom i potiču socijalnu inkluziju (Kamstra i sur., 2015).

Priprema za ostvarivanje intervjua

1) *Provjera fizičke dostupnosti*

Stans i suradnici (2017) navode da faktor prilagodbe prostora za intervju može unaprijediti komunikacijski proces s osobama s invaliditetom. Najvažniji je zadatak ispitivača osigurati osobama s invaliditetom pristup mjestu razgovora bez prepreke. Osobe s tjelesnim oštećenjima kreću se s pomoću različitih pomagala – ako postoje prepreke za kretanje, potrebno je korisnika informirati o tome i pronaći drugo rješenje za pristup intervjuu. Za intervjuiranje korisnika s mentalnim i intelektualnim teškoćama pomagač treba osigurati prostoriju u kojoj će korisnik svu pažnju usmjeriti na postavljena pitanja i informacije, a ne na druge predmete/detalje koji

lako oduzimaju pozornost. Prostorija u kojoj se planira intervju s osobama s osjetilnim oštećenjima i oštećenjima govorno-glasovne komunikacije treba biti osvijetljena i trebaju se ukloniti svi izvori buke kao što su radio, buka izvana i slično (Stans i sur., 2017). Pomagač treba upozoriti osobe s oštećenjem vida na sve predmete koji predstavljaju prepreku pri njihovom kretanju i eventualne promjene u prostoru. Iako ustanove zabranjuju ulaz životinjama, psu vodiču potrebno je osigurati ulazak u prostorije u pratnji korisnika s oštećenim vidom.

2) Planiranje intervjua

Kada pomagač planira provedbu intervjua s osobama s invaliditetom, on treba osigurati dovoljno vremena i termina, unaprijed se informirati o korisnikovim teškoćama i načinu ophođenja te pripremiti materijale koji bi pospješili komunikaciju (Mitchell i sur., 2009). Osobe s mentalnim oštećenjem, koje su pod utjecajem lijekova, mogu se primjerice teže izražavati. Kod dogovaranja termina potrebno je planirati određeno doba dana jer lijekovi koji se uzimaju u određeno vrijeme mogu uzrokovati pospanost i sediranost. Korisnici su svjesni toga pa im je dobro ponuditi mogućnost da samostalno navedu termin koji im odgovara. Osobe s intelektualnim oštećenjima, zbog poteškoća s koncentracijom, ne mogu se dugotrajnije baviti određenom aktivnosti te bi dobro rješenje moglo biti planiranje višekratnih intervjua. Kada se korisnik s oštećenjem sluha i gluhošljepoćom služi znakovnim jezikom, a pomagač ne, potrebno je ranije angažirati prevoditelja (Tarczay, 2003). Prilikom planiranja susreta s korisnikom s oštećenjem vida pomagač ima zadatak provjeriti hoće li korisniku trebati informacije na Brailleovom pismu.

Provedba intervjua

1) Otvaranje komunikacijskog procesa

Kada osoba s invaliditetom dođe na intervju, u redu je rukovati se bez obzira na eventualno postojanje proteze. Ako pomagač nije siguran kako se rukovati, može korisnika pitati kako će to uraditi, ponuditi svoju ruku, pričekati da osoba s invaliditetom sama inicira rukovanje i verbalizirati čin

rukovanja ako korisnik ima oštećenje vida. Pomagač i korisnik trebaju sjediti na istoj visini kako bi u prirodnom položaju ostvarivali komunikaciju, umanjili potencijalni osjećaj nelagode zbog invaliditeta i ostvarili kontakt očima. Udaljenost i mjesto sjedenja pomagač prilagođava korisnikovim oštećenjima i preferencijama (Kettle, 2015 i National Disability Authority, 2016 prema Leutar i Buljevac, 2020; Leutar i Buljevac, 2020).

Ako korisnik, neovisno o oštećenju, na intervju dolazi s pratnjom ili skrbnikom, važno je procijeniti je li njegova prisutnost nužna tijekom intervjuiranja i slaže li se korisnik s tom prisutnošću. Pomagač treba pratnji objasniti njezinu ulogu, procijeniti hoće li biti potrebe za pribavljanjem određenih podataka od nje te svoj fokus ostaviti na korisniku (Mitchell i sur., 2009).

Komunikacija s osobama s invaliditetom počinje usmjeravanjem pažnje na sugovornika. Kod osoba s oštećenjem sluha to se primjerice može ostvariti pozicioniranjem u korisnikov vidni prostor, dok komunikacija s korisnikom s oštećenjem vida može započeti izravnim obraćanjem njegovim imenom ili laganim dodirima po ruci i vlastitim predstavljanjem. Korisnicima s oštećenjem vida pomagač treba omogućiti prostornu orijentaciju. U slučaju da korisnici koriste pomagala koja olakšavaju komunikaciju, primjerice slušni aparat, pomagač u početku intervjua treba provjeriti imaju li ih trenutno i jesu li pravilno postavljeni (Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom (POSI), 2017).

Početak intervjua sa svakim korisnikom počinje objašnjenjem njegove svrhe (Ilievski i Coneva, 2013). Nejasan razlog „zašto me ispituju“ uzrokuje zabrinutost prilikom intervjuiranja što može ometati komunikaciju. Osjećaj zabrinutosti može utjecati na poteškoće u psihološkom, kognitivnom i ponašajnom planu, stoga korisnik može imati problema s izražavanjem svojih misli i suradnjom općenito. Zadatak je pomagača da komunikacijskim vještinama umani brigu korisnika (POSI, 2017). Pri tome treba izbjegavati sažaljenje i kritiziranje i graditi odnos u kojem se korisnik neće suzdržavati od izražavanja svojih teškoća i osjećaja (Ilievski i Coneva, 2013).

2) Neverbalna i paraverbalna komunikacija

Komunikacija će se tijekom intervjua razlikovati s obzirom na konkretno oštećenje korisnika, međutim svaki pomagač treba usvojiti autentičnost,

prihvatanje, aktivno slušanje, empatijsko razumijevanje i asertivnost (Kadushin i Kadushin, 2013). Komunikacija s korisnicima s tjelesnim oštećenjima ne razlikuje se od komunikacije s korisnicima bez oštećenja.

Pomagač u intervjuu s osobom s mentalnim oštećenjima, s druge strane, može nailaziti na poteškoće vezane uz postupanje prema korisnicima koji pokazuju simptome duševnih smetnji i uz stigmatizirajuće stavove (POSI, 2017). Intervjui s korisnicima s mentalnim oštećenjima razlikuju se prema vrsti duševne bolesti, što znači da će se posebnim vještinama izgradnje odnosa fleksibilno mijenjati način intervjuiranja s obzirom na konkretnu duševnu smetnju (Hajncel, 2018). Pomagač u intervjuu treba govoriti uobičajeno jer osoba s mentalnim oštećenjem ne mora nužno imati teškoće razumijevanja poruke. Korisnik, međutim, ponekad zbog nuspojava lijekova, može iskazati teškoće s pamćenjem i drugim kognitivnim funkcijama (Šilje, 2018). Zbog toga pomagač treba kontrolirati broj informacija koje prenosi korisniku i ponoviti mu one koje su za njega važne. U situacijama kada korisnik zaboravi što je pomagač rekao, treba ponoviti rečeno, a zatim od korisnika zatražiti da prepriča iskaz (Ilievski i Coneva, 2013). U psihotičnim fazama duševnih bolesti korisnik može biti dezorijentiran ili imati iluzije, halucinacije i druga odstupanja od realiteta. U tim se slučajevima pomagač ne suprotstavlja korisniku niti mu pokušava dokazati da je u krivu, nego mu dopušta da napreduje svojim tempom u intervjuu (Hajncel, 2018).

Osobe s lakim i umjerenim intelektualnim oštećenjima komuniciraju verbalnim i neverbalnim putem uz povremene teškoće, dok je za osobe s težim i teškim stupnjem oštećenja izraženija neverbalna komunikacija i komunikacija uz pomoć pratnje. Pomagač u intervjuu koristi jednostavne izraze i sažete rečenice prilagođene korisnikovim mogućnostima razumijevanja (Wullink i sur., 2009). Najvažnije je u procesu intervjuiranja paziti da se osoba ne infantilizira kako ne bi stekla dojam da joj se stvari previše pojednostavljuju jer ju se tretira kao dijete. Korisniku treba osigurati dovoljno vremena za procesuiranje informacija i formiranje odgovora. Preporučljivo je da jedna rečenica pomagača ne sadrži više od jedne nove informacije jer previše informacija dobivenih u kratkom vremenu može zbuniti korisnika. Katkad korisnici s intelektualnim oštećenjima upotrebljavaju izraze, mišljenja i komentare koji nisu njihovi vlastiti i koji su im nepoznati, ali su ih čuli od drugih ljudi, stoga je važno provjeriti kako ih oni tumače. Iako se često preporučuje parafraziranje nejasnih riječi

pomagača kako bi one korisniku bile razumljivije, u intervjuu s korisnikom s intelektualnim oštećenjima parafraziranje može prouzročiti dodatne nejasnoće. Parafraziranje pitanja dok korisnik još procesuirá pitanje u prvotnom obliku dovodi do opterećenja pamćenja zbog prevelikog broja informacija (Boardman i sur., 2014).

Osoba s oštećenjem sluha može razumjeti tuđi govor raznim metodama. Leutar i Buljevac (2020) sažimlju smjernice koje mogu olakšati komunikaciju s tim korisnicima. Pomagač treba osigurati da mu lice bude osvjetljeno i ukloniti sve vizualne prepreke. Pomagač ne smije početi govoriti dok korisnik s oštećenjem sluha nije usmjerio pogled na njega. Treba izbjegavati žvakanje, prekrivanje usana i ostatka lica, spuštanje glave i hodanje koji potencijalno mogu otežati razmjenu informacija. Poželjno je da pomagač koristi jednostavne jezične strukture i posebno naglašava riječi koje se slično izgovaraju. Izgovor i gestikulacija trebaju biti usporeniji i što jasniji, a pitanja kraća (Pribanić, 2012, 2014 i CHS, 2013 prema Leutar i Buljevac, 2020; Leutar i Buljevac, 2020).

Tijekom intervjuiranja važno je biti svjestan vlastite neverbalne komunikacije (Hajncel, 2018), a u intervjuu s osobom s oštećenjem vida to je još i važnije. Pomagač u intervjuu svoje neverbalne poruke treba transformirati u verbalne i govorno opisati ono što ostali mogu vidjeti.

Intervjuiranje gluhoslijepa osobe provodi se u skladu s vrstom, povijesti ili opsegom oštećenja i razinom osobnih komunikacijskih vještina korisnika, a podršku u komunikaciji može, osim prevoditelja, pružati intervenor. Intervenor je osoba koja gluhoslijepoj osobi nastoji pomoći pri kretanju, pruža joj informacije o okolini, poznaje načine komunikacije koje korisnik koristi i educirana je za rad s gluhoslijepim osobama (Tarczay, 2003).

Elementarno pravilo u komunikaciji s korisnicima s oštećenjima govorno-glasovne komunikacije jest osigurati dovoljno vremena za verbaliziranje odgovora (Hajncel, 2018). Pomagač ne bi trebao prekidati korisnika dok govori ili dovršavati njegove rečenice i nuditi tempo razgovora (Leutar i Buljevac, 2020; National Disability Authority, 2016). Ne treba pretpostavljati da korisnik ima smanjene intelektualne sposobnosti i ne treba prigovarati osobi zbog njezinih teškoća. Za intervju s korisnikom s ovim oblikom oštećenja vrlo je značajna vještina aktivnog slušanja pomagača koja se očituje koncentriranjem na iskaze korisnika i reflektivnim slušanjem (Hajncel, 2018).

3) *Alternativni komunikacijski kanali*

Jednostavnijoj komunikaciji, informiranju i mobilnosti osoba s invaliditetom pridonosi razvoj alternativnih komunikacijskih kanala koji su primjenjivi tijekom intervjua kao zamjena za usmeno izražavanje. Oni se uglavnom koriste u komunikaciji s korisnicima s intelektualnim i osjetilnim oštećenjima i s oštećenjima govorno-glasovne komunikacije. Takvi kanali mogu različitim metodama osigurati razmjenu informacija, a one uključuju znakovni jezik, Brailleovo pismo, fotografije, asistivne tehnologije i dr. (Rovski i sur., 2003). Ne treba očekivati da korisnici imaju od ranije usvojene vještine korištenja primjerice znakovnog jezika ili nekog drugog spomenutog načina komunikacije, a isto vrijedi i za pomagače (Tanner i sur., 2021). Praksa, međutim, pokazuje kako se kod korisnika i pomagača koji su usvojili takve vještine komunikacijski proces može odvijati vrlo tečno.

Zaključak

Osobe s invaliditetom korisnička su skupina koja može zahtijevati prilagodbe u komunikaciji pomagača pri provedbi intervjua, što je često povezano s vrstom korisnikova oštećenja. Provedba intervjua s korisnikom s tjelesnim oštećenjima primarno iziskuje prostornu prilagodbu u pogledu uklanjanja mogućih fizičkih prepreka i primjenu uobičajenih komunikacijskih vještina. Komunikacija u intervjuu s korisnicima s mentalnim oštećenjima uvelike će ovisiti o konkretnom duševnom oštećenju korisnika. Korištenje lako razumljivih riječi i jasnih jezičnih struktura te pružanje dovoljno vremena za procesuiranje pitanja i formiranje odgovora, uz istovremenu eliminaciju infantilizacije, uvelike će olakšati komunikaciju u intervjuu s korisnicima s intelektualnim oštećenjima. Intervju s korisnicima s osjetilnim oštećenjima, uz prostornu prilagodbu, uključuje i prilagodbu korisnikovim komunikacijskim mogućnostima. Tako je za intervju s korisnicima s oštećenjem sluha karakteristična vizualna percepcija informacija. U intervjuu s korisnicima s oštećenjem vida, s druge strane, veći se naglasak stavlja na auditivnu percepciju informacija i transformaciju neverbalnih poruka u verbalne. Zbog specifične kombinacije oštećenja osjetila vida i sluha komunikacija se u intervjuu s gluhoslijepim korisnicima najčešće odvija s pomoću alternativnih komunikacijskih kanala, a veliki

značaj može se pripisati i prevoditeljima i intervenorima. Osnovno pravilo u intervjuu s korisnicima s oštećenjima govorno-glasovne komunikacije uključuje izbjegavanje dovršavanja i ispravljanja korisnikovih riječi, uz suzdržavanje od vremenskog ograničavanja. Odgovarajućom komunikacijom ispitivač treba osigurati osobama s invaliditetom potpunu ravnopravnost participiranja, neovisno o vrsti, stupnju i kombinaciji oštećenja, što predstavlja prvi korak do inkluzije u društvenu zajednicu.

Literatura

- Agaronnik, N., Campbell, E. G., Ressalam, J. i Iezzoni, L. I. (2019). Communicating with patients with disability: perspectives of practicing physicians. *Journal Of General Internal Medicine*, 34(7), 1139-1145. doi:10.1007/s11606-019-04911-0
- Ajduković, M. i Hudina, B. (1996). Značaj učinkovite komunikacije u radu pomažuća. U J. Pregrad (Ur.), *Stres, trauma, oporavak*. (str. 7-26) Društvo za psihološku pomoć.
- Boardman, L., Bernal, J. i Hollins, S. (2014). Communicating with people with intellectual disabilities: A guide for general psychiatrists. *Advances in Psychiatric Treatment*, 20(1), 27-36. doi:10.1192/apt.bp.110.008664
- Hajncel, Lj. (2018). *Psihologijski intervju – kvalitativna metoda prikupljanja podataka*. Naklada Slap.
- Ilievski, V. i Coneva, A. (2013). Communication of persons with mental disorders. *Jahr*, 4(1), 377-384. Preuzeto sa stranice <https://hrcak.srce.hr/110358>
- Kadushin, A. i Kadushin, G. (2013). *The social work interview* (5th ed.). Columbia University Press.
- Kamstra, A., van der Putten, A. A., Post, W. J. i Vlaskamp, C. (2015). Informal social networks of people with profound intellectual and multiple disabilities: relationship with age, communicative abilities and current living arrangements. *Journal Of Applied Research In Intellectual Disabilities: JARID*, 28(2), 159-164. doi:10.1111/jar.12115
- Leutar, Z. i Buljevac, M. (2020). *Osobe s invaliditetom u društvu*. Biblioteka socijalnog rada.
- Mitchell, W., Franklin, A., Greco, V. i Bell, M. (2009). Working with children with learning disabilities and/or who communicate non-verbally: Research experiences and their implications for social work education, increased participation and social inclusion. *Social Work Education*, 28(3), 309-324. doi:10.1080/02615470802659530

- Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom (2017). *Načini ostvarivanja primjerenog kontakta i specifičnosti zdravstvene skrbi za osobe s invaliditetom*. Posjećeno 20. 1. 2021. na mrežnoj stranici Pravobraniteljice za osobe s invaliditetom <http://posi.hr>
- Romski, M., Sevcik, R. A. i Hyatt Fonesca, A. (2003). Augmentative and alternative communication for persons with mental retardation. *International Review of Research in Mental Retardation*, 27(2), 255-280. doi:10.1016/S0074-7750(03)27008-7
- Stans, S. E., Dalemans, R. J., de Witte, L. P., Smeets, H. W. i Beurskens, A. J. (2017). The role of the physical environment in conversations between people who are communication vulnerable and health-care professionals: a scoping review. *Disability And Rehabilitation*, 39(25), 2594-2605. doi:10.1080/09638288.2016.1239769
- Šilje, M. (2018). Komunikacijske vještine medicinske sestre/medicinskog tehničara sa psihijatrijskim bolesnicima. *Sestrinski glasnik*, 23(3), 173-180. doi:10.11608/sgnj.2018.23.033
- Tanner, L., McGlade, A. i Irwin, M. (2021). Engagement and inclusion of individuals with a dual sensory loss and learning disability in the assessment process-staff perspectives. *Practice*, 33(2), 119-135. doi:10.1080/09503153.2019.1695110
- Tarczay, S. (2003). *Komunicirajmo drugačije – vodič u svijet komunikacije s gluhoslijepim osobama*. Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba Dodir.
- Wullink, M., Veldhuijzen, W., van Schroyensteen Lantman-de, H. M., Metsemakers, J. F. i Dinant, G. J. (2009). Doctor-patient communication with people with intellectual disability-a qualitative study. *BMC Family Practice*, 10(1), 1-10. doi:10.1186/1471-2296-10-82
- Žižak, A., Vizek Vidović, V. i Ajduković, M. (2012). *Interpersonalna komunikacija u profesionalnom kontekstu*. Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet.

ADEQUATE COMMUNICATION WITH PERSONS WITH DISABILITIES DURING INTERVIEWS AS PROFESSIONAL HELPERS' WORKING METHOD

Abstract

Certain groups in a society, among others, persons with disabilities, are not guaranteed equal involvement in the social community, which often brings them into contact with professional helpers. Professional helpers aim to achieve inclusion of persons with disabilities as a process that advocates full participation in economic, social, and cultural life and respects the individuality of each person. Such ambitions are preceded by numerous challenges, one of which is achieving adequate communication in interviews with persons with disabilities that will give professional helpers an overview of barriers they in their everyday lives. Therefore, in order for professional helpers to work in accordance with and for the well-being of persons with disabilities, acquiring appropriate communication skills, as well as being familiar with different modes of communication, is necessary. This paper provides an expanded overview of communication barriers and possible solutions, but it also emphasizes the individual approach and authenticity of a professional helper in developing a supportive relationship in an interview with a person with a disability.

Keywords: communication, inclusion, interview, persons with disabilities, professional helpers.