

NOVI OBLICI KOMUNICIRANJA POLICIJA - GLUHA OSOBA

Komunikacija je proces razmjene informacija preko dogovorenog sustava znakova. Osnovni princip komunikacije je da pošiljatelj treba poruku prilagoditi primatelju.

Poruke trebaju biti prilagođene informacijskim potrebama i mogućnostima razumijevanja primatelja. Poželjno je da komunikacija bude što više dvosmjerna, te da se upućuju, traže i primaju povratne informacije.

Hrvatski savez gluhih i nagluhih od prije ostvaruju dobru suradnju sa Ministarstvom unutarnjih poslova, koje od 2003. godine ima otvorenu posebnu faks liniju (broj 0800-00-90) preko koje su gluhe i nagluhe osobe mogle poslati ispunjen posebno pripremljen obrazac, na kojem je ponuđeno osamnaest mogućih hitnih i kriznih situacija, a Prema dosadašnjem iskustvu gore navedeno pokazalo se dobrim i korisnim ...



Zahvaljujući razvoju i širenju mobilne tehnologije; u Operativno-komunikacijskom centru MUP-a instalirano je računalo s prilagođenim programom za primanje poruka sa mobitela. Uvođenje jedinstvenog broja za slanje SMS poruka, namijenjeno, je prije svega gluhim i nagluhim osobama u hitnim i kriznim situacijama, kada je potrebna policijska intervencija, ili pak pomoć druge javne službe - kao što su vatrogasci i hitna medicinska pomoć.

SMS poruka u slučajevima opasnosti treba sadržavati osnovne informacije:

- ime, prezime, adresu osobe (ili mjesto događaja) - kako bi policijska ophodnja na što brži način došla do osoba kojima je pomoć potrebna.
- te vrstu potrebne pomoći pošiljatelja – kako bi se mogla uputiti adekvatna i specijalizirana ekipa.

Ovaj, hvale vrijedan, projekt tek je u početnoj fazi, iako pojedinci iz UPIGN misle da je to gotova

stvar i odmah primjenjiva svim gluhim osobama. Nažalost, iz ovakvih aktivnosti vidljivo je koliko su gluhe osobe međusobno različite i koliko, zapravo, ne poznaju jedni druge.

U ovom projektu može se pronaći samo manji broj gluhih osoba i to ne u svim situacijama (jer ruku na srce – tko je tako pribran – bio on gluhi ili čujuć, kada je npr. fizički napadnut da reagira na način: izvadi mobitel, utipka sve potrebne podatke i da u nepoznatom prostoru ili mjestu opiše to mjesto događaja !)

Slučajno sam bila, posredno, sudionik jednog takovog pokušaja mbt-poziva pri zlostavljanju žene, no, ipak, treća osoba morala zvati policiju, jer je zlostavljana gluha žena bila toliko izvan sebe da gotovo nije znala reći svoje ime.

MUP i Hrvatski savez gluhih i nagluhih tek sada bi trebali ući u proces stvaranja komunikacijskog plana djelovanja u hitnim i kriznim situacijama. Krizne situacije uključuju:

- prijetnju ili uznemiravanje;
- seksualno uznemiravanje;
- fizički napad i ozljedu;
- fizički napad i otuđenje stvari;
- prijetnju oružjem (vatrenim, hladnim);
- provalu u kuću;
- sukob u obitelji;
- prometnu nesreću; ozljedu u prometu;
- poplavu u kući;
- požar u kući

Prilikom stvaranja plana djelovanja u hitnim i kriznim situacijama treba misliti na mnogo stvari, jasno je da se ne može isplanirati sve, jer u ovakvim situacijama ima puno obrata i ne predviđenih razvoja događaja.

Ipak, sve krize imaju i konstantne elemente koje se može, dapače mora, pripremiti unaprijed.

Zašto? Zato što o načinu komunikacije u hitnoj i kriznoj situaciji na relaciji gluha osoba- policija – ovisi kolika će šteta biti počinjena, a postoji mogućnost da se ovakvi nepovoljni događaji ublaže i da se što brže pomogne gluhoj osobi i na taj način joj se olakša.

Komunikacijski plan djelovanja u hitnim i kriznim situacijama obuhvaća i izradu kodnih kartica (šifrnika), koje imaju svrhu omogućiti uštedu vremena, u trenutcima kada je vrijeme dragocjeno; omogućiti prijenos kratke i jasne, potpune informacije, bez mogućnosti da poruka bude nerazgovjetna, nerazumljiva, dvosmislena ili pogrešno tumačena od strane primatelja.

I tek tada kreće najopsežniji posao, to je upoznavanje i edukacija samih gluhih osoba - kako koristi ovu namjensku pomoć. Mirjana Juriša