

U K L J U Č I V A




K O M U N I K A C I J A

# UKLJUČIVA KOMUNIKACIJA U GTV-U



Vijeće Europske unije  
Glavno tajništvo



Glavno tajništvo Vijeća, 2018.

© Europska unija, 2018.

Reprodukcija je dopuštena uz navođenje izvora.

© Petr Vaclavek – Fotolia.com, © olly – Fotolia.com, © Zaklada za osobe s Downovim sindromom, Madrid

© franzidraws – Fotolia.com, © cartoonresource – Fotolia.com, © Europska unija

Za uporabu ili reprodukciju fotografija ili drugih materijala koji nisu obuhvaćeni autorskim pravom EU-a, dopuštenje se mora zatražiti izravno od nositelja autorskih prava.

Imamo sreće jer radimo u multikulturalnom i višejezičnom okruženju u kojem svi na različite načine možemo promicati ravnopravnost i poštovanje raznolikosti.

Pojedinci mogu ostvariti svoj puni potencijal samo u uključivom okruženju u kojem se raznolikost prihvaća, poštuje i vrednuje. Zdravo, uključivo radno okruženje počiva na upotrebi uključivog jezika i vizualnih materijala kojima se prepoznaje i odražava raznolikost te izbjegavaju nesvjesne predrasude.

Jezikom i vizualnim materijalima koje izrađujemo možemo pomoći u tome da se nijedna skupina ljudi ne osjeća isključenom, nepoželjnom ili diskriminiranom.

Akcijskim planom za dinamičniji i fleksibilniji GTV u kojem je veći naglasak stavljen na suradnju nastoji se poticati okruženje u kojem su svi pojedini članovi i članice osoblja osnaženi, motivirani i opremljeni za ostvarenje punog potencijala u smislu osobnog razvoja i vlastita doprinosa ostvarenju ciljeva GTV-a. Naposljetku, GTV činite vi, njegovo osoblje.



*William Shapcott*  
Glavni direktor uprave

Potrebno je da se iznova obvezemo na vrijednosti sadržane u članku 2. Ugovora o Europskoj uniji: „Unija se temelji na vrijednostima poštovanja ljudskog dostojanstva, slobode, demokracije, jednakosti, vladavine prava i poštovanja ljudskih prava, uključujući prava pripadnika manjina.”



*predsjednik Donald Tusk, listopad 2017.*

# UVOD

Komunikacija je moćan alat. Njome se oblikuju naši stavovi, poimanja i ponašanje te odražava svijet u kojem živimo i radimo.

Riječi i slike stoga su važne. Naime, ne uzmemo li u obzir pretpostavke koje utječu na jezik i vizualne sadržaje koje upotrebljavamo, komunikacija može uzrokovati diskriminaciju.

Jezik se uvijek mijenja: riječi se razvijaju, a njihova upotreba trebala bi se razvijati zajedno s njima. Upotrebom rodno osjetljivog jezika bez predrasuda odmičemo se od zastarjelih predodžbi o ženama, muškarcima, osobama s invaliditetom i ostalim skupinama ljudi u društvu.

Svrha je ovog dokumenta pružiti nekoliko smjernica o upotrebi jezika i vizualnih sadržaja te primjera koji su relevantni za radno okruženje GTV-a.

Osmišljen je kako bi se izbjegla nenamjerna upotreba diskriminatornog jezika, uzimajući pritom u obzir političku prirodu naše institucije i višejezično okruženje u kojem radimo. Cilj mu je pomoći nam u oblikovanju koherentne uključive komunikacijske politike u svim odjelima tijekom izrade i ilustracije dokumenata te pripreme audiovizualnih materijala za unutarnju i vanjsku upotrebu. Sadrži i kratak odjeljak o neformalnom jeziku na radnome mjestu.

Hrvatska verzija smjernica temelji se na engleskoj verziji koja je izrađena pod pokroviteljstvom Ureda za jednake mogućnosti. Smjernicama su obuhvaćeni:

- interni dopisi, uključujući priopćenja osoblju i priložene odluke glavnog tajnika
- oglasi za slobodna radna mjesta
- publikacije GTV-a
- članci i slike na Domusu
- svakodnevni jezik
- društveni mediji i internetske stranice Vijeća
- materijali koji se upotrebljavaju za osposobljavanje i prezentacije
- plakati u GTV-u.

Zakonodavstvo EU-a **nije** obuhvaćeno.

Smjernice se zasnivaju na postojećim praksama GTV-a, međuinstitucijskim standardima kao što je [Međuinstitucijski stilski priručnik](#) na engleskom jeziku te smjernicama ostalih institucija EU-a i međunarodnih organizacija.

Ova brošura objavljena je na svim službenim jezicima Europske unije. Sadržaj je prilagođen određenom jeziku jer svaki jezik ima vlastitu gramatiku, sintaksu i stil. Opća je poruka, međutim, istovjetna: promicanje uključivosti i raznolikosti putem jezika i vizualnih materijala kojima se koristimo.



# PREPORUKE ZA ADMINISTRATIVNI JEZIK

Uključivim jezikom bez predrasuda izbjegavaju se stereotipi i navođenje nevažnih detalja. Prepoznaju se pozitivne osobine ljudi bez obzira na njihov spol i seksualnu orijentaciju, osoba s invaliditetom, osoba svih dobnih skupina, iz svih sredina i bilo koje vjere ili uvjerenja.

U nastavku se nalaze smjernice o oslovljavanju različitih skupina tako da ih se ne diskriminira.

## RODNO OSJETLJIV JEZIK

Upotrebom rodno osjetljivog jezika sa ženama i muškarcima postupa se jednako te se izbjegavaju stereotipne predodžbe o rodnim ulogama.

Pri odabiru rodno osjetljivih opcija uvijek budite svjesni svih mogućih nejasnoća ili promjena u značenju te donosite odluke imajući to na umu.

U nastavku je nekoliko smjernica za upotrebu rodno osjetljivog jezika.



### Izbjegavati opću upotrebu muškoga roda

Umjesto imenica ili zamjenica u muškome rodu preporučuje se odabrati rodno uključiviji pristup. Postoji nekoliko jednostavnih načina kako to postići. Ovisno o vrsti dokumenta, njegova registra, stila i duljine, možete odabrati sljedeća rješenja:

- upotrijebite **oba imenička oblika** kako biste pokazali namjeru da vaš tekst bude uključiviji:

*Uspješnim kandidatkinjama i kandidatima mogu se ponuditi ugovori ...*

U slučaju da se ovakvim pristupom tekst dodatno produljuje, upotrijebite obje imenice barem prvi put kada se pojave u tekstu kako biste time iskazali svoju namjeru upotrebe rodno uključivog jezika.

- kada je to moguće, odlučite se za **zbirnu imenicu** (npr. *osoblje* umjesto *zaposlenici*):

*Osoblje tehničke službe čuva poslovnu tajnu koja se odnosi na sve informacije dobivene pri obavljanju zadataka na temelju ove Uredbe.*

- upotrijebite **pridjev** umjesto genitiva:

*predsjednički ured* umjesto *ured predsjednika*, *građanska prava* umjesto *prava građana...*

- kada je to moguće, upotrijebite riječ **osoba**:

*maloljetna osoba* umjesto *maloljetnik*

- upotrijebite **pasivni oblik**:

*dogovoreno je* umjesto *ministri su dogovorili*

- ako je moguće, upotrijebite **imperativ**:

*Popunite obrazac do petka* umjesto *Predstavnici su dužni popuniti...*

### Oglasi za slobodna radna mjesta

Uključiv oglas za slobodno radno mjesto obuhvaća oba spola. Pri objavi takvog oglasa upotrebljavajte udvojene oblike, npr. *liječnica/liječnik*, i vodite računa o rodno osjetljivom jeziku kao u primjeru u nastavku:

*Uprava ujedno zadržava pravo da nakon vrednovanja prijava s popisa uspješnih **kandidata/kandidatkinja** ukloni ime **osobe** koja ne može predložiti takve potvrde.*

Upotrebom uključivog jezika izgledno je da će se na oglas javiti različite osobe, što bi moglo dovesti do povećanja sposobnosti radne snage.

### Titule i zanimanja

U hrvatskome za većinu zanimanja i dužnosti danas postoji i inačica ženskog roda, što u mnogim jezicima nije slučaj. Važno je to imati na umu i upotrebljavati ih kad god je to moguće, tj. kada znamo da određenu dužnost obavlja žena. Najčešći su primjeri *njemačka kancelarka* i *visoka predstavnica*, kada se govori o osobama koje trenutno obavljaju tu dužnost. Trebali bismo izbjegavati pretpostavku o zastupljenosti određenog spola u određenom zanimanju. Primjer je fraza *liječnici i medicinske sestre*, umjesto koje bi poželjnije bilo napisati *medicinsko osoblje*.

Titule *g./gđa* na hrvatskome ispuštamo kad god je to moguće i umjesto toga pišemo puno ime osobe.



## JEZIK KOJI SE ODNOSI NA OSOBE S INVALIDITETOM



*Vizualni materijali u vezi s osobama s invaliditetom trebaju se osviješteno upotrebljavati kako bi se njima izbjegli negativni stereotipi*

Riječi odražavaju naše stavove i uvjerenja te je stoga važno primjereno se izražavati. Nijedna osoba ne želi da je se definira na temelju njezina invaliditeta. Budući da se u [Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom](#) poziva na mjere za borbu protiv stereotipa o osobama s invaliditetom<sup>1</sup>, važno je podići razinu osviještenosti o negativnim stereotipima ili jeziku kojim se osobe stigmatizira i izbjegavati njihovu upotrebu.

U nastavku je navedeno nekoliko jednostavnih načela kojih se možete pridržavati kada pišete ili govorite o osobama s invaliditetom:

- upotrijebiti riječ „osoba“, stavljajući je na prvo mjesto: **osoba s invaliditetom**
- naglasite individualnost i sposobnosti svake osobe umjesto da je definirate njezinim zdravstvenim stanjem
- izbjegavajte izraze poput „boluje od“ ili „pati od“ i riječi kojima se sugerira viktimizacija ili pasivnost
- izbjegavajte pojmove kojima se invaliditet definira kao ograničenje
- ne upotrebljavajte zbirne imenice poput „gluhi“, „slijepi“ itd. jer te skupine osoba nisu homogene
- imajte na umu da je invaliditet u 80 % slučajeva nevidljiv.

hendikepirani; invalidi

slijepci, slijepi

pogođene; koje boluju od;  
žrtva, koje pate od

autist

osoba koja boluje od duševnog  
poremećaja

vezan za invalidska kolica;  
prikovan uz kolica

▶ **osobe s invaliditetom**

▶ **osobe koje su slijepce**

▶ **imati; npr. osoba koja ima epilepsiju**

▶ **osoba s autizmom**

▶ **osoba s poteškoćama mentalnog zdravlja**

▶ **osoba koja se služi kolicima**

<sup>1</sup> Konvencija UN-a o pravima osoba s invaliditetom primjenjuje se na institucije EU-a.  
Članak 8. stavak 1. točka (b): *Države stranke se obvezuju usvojiti žurne, učinkovite i primjerene mjere (...) u svrhu borbe protiv stereotipa, predrasuda i štetnih postupaka prema osobama s invaliditetom na svim područjima života, uključujući one utemeljene na spolu i dobi.*

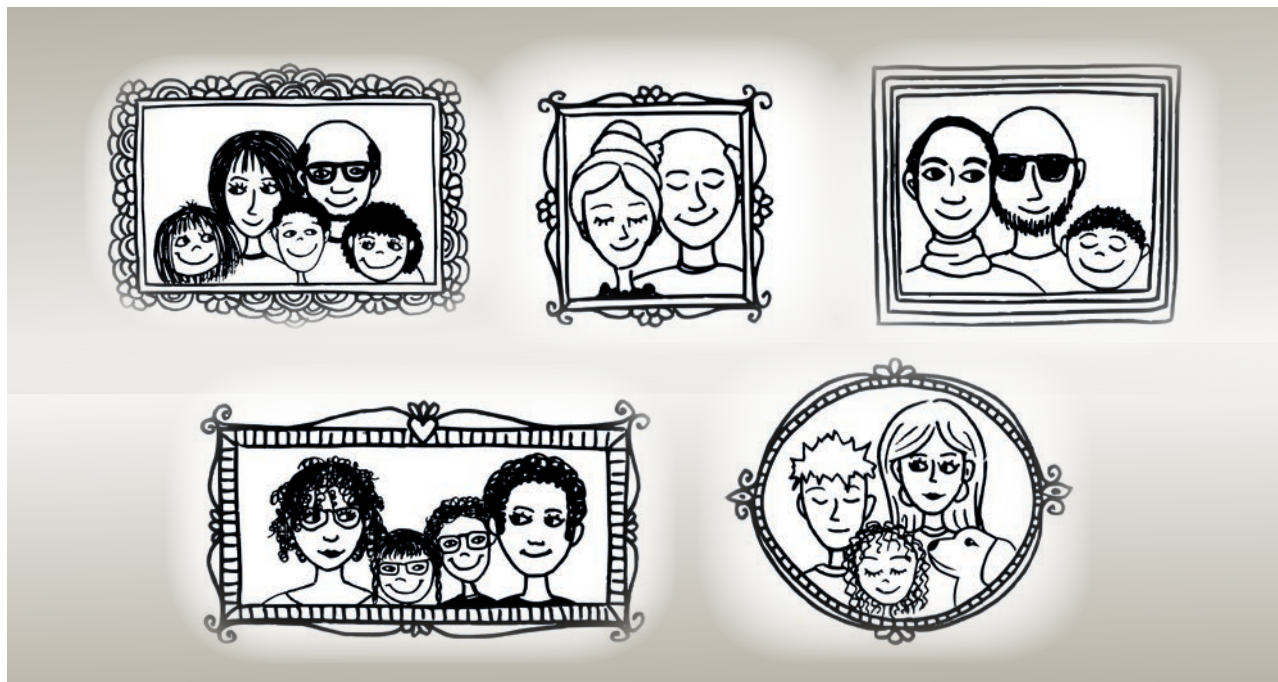
## DALJNI SAVJETI O NEDISKRIMINIRAJUĆEM JEZIKU

Upotrebom neprikladnih izraza ili diskriminirajućeg jezika, čak i ako nije namjerna, isključujemo neke osobe i time stvaramo prepreke u komunikaciji. Kako bismo se izražavali na nediskriminirajući način, trebali bismo izbjegavati izraze kojima se osobe omalovažava ili isključuje zbog dobi, spola<sup>2</sup>, seksualne orijentacije, rase, vjerskog ili drugog uvjerenja, etničke pripadnosti, društvenog sloja ili fizičkih ili mentalnih osobina.

Pri izradi teksta nastojte nikoga ne izostaviti, imajući na umu da čitateljstvo može biti osjetljivo na različite stvari. Stalno se informirajte o prihvatljivom jeziku i, ako niste sigurni u prikladnost nekog izraza, potražite savjet.

### Neki primjeri

- Kad je riječ o odnosima, riječ „**partner/partnerica**” uključivija je i odražava raznolikost odnosa koji postoje u društvu (u slučaju nevjenčanih ili istospolnih parova ili registriranih partnerstava).
- Izbjegavajte zastarjelu terminologiju, npr. upotrebljavajte riječ „Romi/Romkinje” umjesto „Cigani”<sup>3</sup> te „gej osobe” umjesto „homoseksualci” ili „lezbijke”. Lezbijke, gejevi, biseksualne, transrodne i interseksualne osobe često se nazivaju „**LGBTI osobama**”. Umjesto da se osobu naziva „transseksualcem/transseksualkom”, koristite se izrazom poput „**transrodna osoba**”<sup>4</sup>.
- Izbjegavajte generalizaciju o različitim narodnostima i kulturama jer se njima stvara pretjerano pojednostavljena slika neke osobe ili skupine (npr. „romantični Francuzi”, „marljivi Nijemci”). Pri navođenju etničkog podrijetla ili narodnosti osobe, budite što određeniji, npr. umjesto općeg izraza poput „Azijac/Azijka” kojim se obuhvaća širok spektar ljudi, ako je moguće, upotrijebite određeniji pojam poput „**Indijac/Indijka**”, „**Pakistanac/Pakistanka**”, „**Japanac/Japanka**” ili „**Kinez/Kineskinja**” itd.
- Izbjegavajte neutemeljene pretpostavke o vjerskim ili drugim uvjerenjima određene osobe. Upotrebljavajte pojmove poput „**ime**” i „**prezime**” umjesto „krsno ime”. Osim toga, važno je imati na umu da se pojam „Arapin/Arapkinja” odnosi na pripadnika/pripadnicu arapskog govornog područja i da nije sinonim pojma „musliman/muslimanka”, koji se odnosi na pripadnika/pripadnicu islamske vjere.
- Potrebno je voditi računa o tome da u komunikaciji izbjegavamo stereotipe koji se odnose na dob. Izrazimo poštovanje upotrebom izraza poput „**starije kolegice / stariji kolege**” i „stariji ljudi”, a izbjegavajmo jezik kojim se sugerira da je starost nepoželjna.



2 Vidjeti npr. Zaključke Vijeća o rodnoj ravnopravnosti (2016.).

3 Vidjeti npr. Zaključke Vijeća o ubrzanju procesa integracije Roma (2016.).

4 Vidjeti npr. Zaključke Vijeća o ravnopravnosti LGBTI osoba (2016.); Promoting the Enjoyment of all Human Rights by Transgender People (2010.).

## SVAKODNEVNI JEZIK NA RADNOME MJESTU



*Mala će skuhat' kavu*

Rodno osjetljiv jezik bez predrasuda trebao bi prevladavati i u usmenoj ili neformalnoj komunikaciji. Svi smo odgovorni za stvaranje uključivog radnog okruženja, pa bismo trebali dobro razmisliti prije nego što iznesemo svoje misli, uvjerenja i stavove. Tako možemo izbjeći nenamjernu stereotipizaciju, snishodljivost ili omalovažavanje drugih.

U nastavku je nekoliko izraza koje treba **izbjegavati**:

- o *Budi muško!*
- o *Posenilio je!*
- o *Prava si tetka! Tipično žensko!*
- o *Jedna od cura u uredu odgovorit će na poziv.*

Ponašanje ili upotreba jezika koji se mogu percipirati kao diskriminatorni (npr. seksističke i rasističke šale) nisu prihvatljivi.

Isto tako, kako ne bismo povrijedili osobe zbog njihova spola, dobi, invaliditeta, etničkog podrijetla, vjerskih ili drugih uvjerenja, rodnog identiteta ili seksualne orijentacije, potrebno je izbjegavati uvredljiv jezik i izraze.

Ako se bojite da ćete reći nešto pogrešno kada govorite o nekoj osobi ili razgovarate s osobom koja je, primjerice, drugog etničkog podrijetla, upitajte je kako bi željela da je oslovljavate.

Seksističkom upotrebom **humora** kojim se banaliziraju rodna pitanja često se jačaju stereotipi:

- o *Zašto plavuša otvara jogurt u dućanu? – Zato što piše: ovdje otvori.*

Neki „**komplimenti**“ mogu se shvatiti kao podcjenjivanje.

- o *Prilično si pametna za plavušu. Razmišljaš kao muško.*
- o *Mala je dobro odradila posao.*
- o *Dobro se koristiš računalom za svoje godine.*

Imajte na umu da se jezik neprestano mijenja. Riječi s vremenom mogu poprimiti drugo značenje, a ono što je danas prihvatljivo sutra može biti manje prikladno ili neprihvatljivo. Kako biste izbjegli moguće uvredljive izraze, koristite se prihvatljivom i prihvaćenom terminologijom.

U slučaju nedoumica obratite se hrvatskom odjelu za prevođenje na sljedeću adresu e-pošte: [unite.hr-quality@consilium.europa.eu](mailto:unite.hr-quality@consilium.europa.eu).



## VIZUALNA KOMUNIKACIJA

Uključiv jezik treba popratiti uključivim vizualnim materijalima, s obzirom na to da je upravo vizualna poruka publici često najupečatljivija. Prikazivanjem različitih vidova raznolikosti (spola, dobi, etničkog podrijetla, invaliditeta, vjerskih ili drugih uvjerenja, seksualne orijentacije, narodnosti) osiguravamo to da se svi osjećaju uključenima.

Pri komunikaciji imajte u vidu raznolikost i uključivost:

- Kakve osjećaje slika budi u vama? Kakvi su vam prvi dojmovi?
- Sviđa li vam se? Zašto? Zašto ne?
- Što vidite na slici? Možete li se poistovjetiti s ljudima na slici?
- Prikazuje li raznolikost? Prikazuje li uključivost?
- Koja je njezina poruka? Odgovara li poruci koju želite prenijeti?

Sljedeće preporuke, koje se odnose na **plakate, letke, slike na Domusu i audiovizualne materijale koji se upotrebljavaju u svrhu informiranja ili osposobljavanja**, trebale bi doprinijeti učinkovitijoj komunikaciji i omogućiti da se ciljana publika prepozna u vizualnoj poruci.

### 1. Odaberite sliku koja prikazuje raznolikost radnog okruženja u Glavnom tajništvu Vijeća

Ne birajte sliku koja prikazuje samo jedan spol ako se tekst odnosi na mješovitu skupinu ljudi. Intervjuirane osobe ili osobe u videozapisima trebale bi također predstavljati raznoliko osoblje GTV-a.

Kako bi se promicala raznolikost u publikacijama poput letaka, upotrebljavajte slike koje prikazuju sve aspekte našega radnog okruženja: kad god je to moguće, imajte na umu ravnotežu između žena i muškaraca, prikažite osobe s invaliditetom u svakodnevним situacijama, uključite ljude različitih dobnih skupina i, ako je prikladno, iz različitih rasnih i etničkih skupina.



*Ova slika prikazuje postojeću raznolikost našeg osoblja te stoga služi kao dobar primjer uključive komunikacije*

Vizualni i tekstualni sadržaj trebalo bi uskladiti. Osim toga, pobrinite se i da vizualni materijali koje odaberete odgovaraju poruci koju želite prenijeti, npr. slika koja prikazuje samo muškarce ne bi bila prikladna uz članak u kojem su intervjuirani i žene i muškarci. Pokažite da je GTV otvoren za sve ljude.

## 2. Ako je moguće, odaberite sliku koja prikazuje raznolikost europskog stanovništva

Preporuka je da bi, kad god je to moguće, raznolikost stalno trebalo uzimati u obzir.



*Pozitivan primjer fotografije koja prikazuje etničku raznolikost*

## 3. Prikažite osobe različitih spolova u jednakovrijednim ulogama i funkcijama



*Pozitivan primjer fotografije koja prikazuje političarku u aktivnoj ulozi, a ne u pasivnoj ulozi ili kao objekt*

## 4. Odaberite sliku koja prikazuje našu instituciju kao otvorenu i bez predrasuda

Ne upotrebljavajte slike ili slogane kojima se stvara dojam o postojanju predrasuda na temelju dobi, etničke pripadnosti, izgleda ili bilo koje druge vrste predrasuda.



Što prvo pomislite kada vidite ovaj plakat?



## Za više informacija

Ured za jednake mogućnosti

Adresa e-pošte: [egalite-des-chances@consilium.europa.eu](mailto:egalite-des-chances@consilium.europa.eu)

Hrvatski odjel za prevođenje

Adresa e-pošte: [unite.hr-quality@consilium.europa.eu](mailto:unite.hr-quality@consilium.europa.eu)





Rue de la Loi/Wetstraat 175  
1048 Bruxelles/Brussel  
BELGIQUE/BELGIË  
Tel. +32 22816111  
[www.consilium.europa.eu](http://www.consilium.europa.eu)