

Disabilitas dan Etiket Berinteraksi¹

Oleh : Eko Riyadi, S.H., M.H. (Direktur PUSHAM UII)

A. Memahami Disabilitas

Penyandang disabilitas adalah manusia yang memiliki harkat dan martabat yang setara dengan manusia lainnya. Namun, potensi luar biasa yang ada dalam diri penyandang disabilitas “terkunci” ketika mereka harus berhadapan dengan satu hambatan ketika mengakses layanan tertentu. Cara untuk memberikan akses setara kepada mereka adalah dengan menghilangkan hambatan tersebut.

Pada awalnya, disabilitas dipahami dengan rasa iba (*charity model*). Penyandang disabilitas dianggap sebagai orang yang tidak beruntung atas kondisi pribadinya sehingga patut untuk dikasihani. Mereka adalah penerima belas kasihan. Pandangan ini adalah pandangan yang telah jauh ditinggalkan.

Disabilitas juga pernah dipahami dari sudut pandang medis (*medical model*). Pendekatan ini meyakini bahwa disabilitas merupakan masalah dan kecacatan individu. Penyebabnya bisa jadi penyakit, kecelakaan, atau kondisi kesehatan lainnya. Disabilitas adalah suatu kerusakan diri. Agar sembuh, mereka harus diobati. Pandangan ini juga telah ditinggalkan.

Saat ini, pandangan yang digunakan adalah menggunakan sudut pandang sosial dan hak asasi manusia. Disabilitas bukan objek belas kasihan. Disabilitas juga bukan penyakit. Disabilitas terjadi karena keadaan sosial dan lingkungan yang tidak kondusif dan tidak mendukung beragamnya keperluan dan kemampuan setiap orang. Keadaan sosial dan lingkungan yang menghambat penyandang disabilitas untuk bisa berinteraksi dan berkembang secara setara. Negara memiliki kewajiban untuk memastikan hambatan-hambatan tersebut, baik yang terkait dengan layanan maupun fasilitas fisik, diperbaiki agar semua orang dapat mengaksesnya secara inklusif.

Ilustrasi berikut dapat digunakan dalam memahami hambatan penyandang disabilitas dalam proses peradilan.

1. Beberapa orang kesulitan atau sama sekali tidak dapat melihat dan membaca suatu berkas acara pemeriksaan, dakwaan, tuntutan atau putusan dalam bentuk tertulis. Dengan pendekatan sosial, kita dapat memahami bahwa kondisi ini sesungguhnya tidak disebabkan oleh kerusakan atau kecacatan organ penglihatannya, namun lebih disebabkan karena dokumen hukum tersebut tidak disediakan dalam format huruf braille atau audio. Oleh karena itu, proses peradilan seharusnya menyediakan dokumen hukum dalam bentuk huruf braille atau audio. Dengan demikian, hambatan penyandang disabilitas dalam membaca dokumen hukum akan teratasi.
2. Beberapa orang kesulitan atau sama sekali tidak dapat mendengar pemeriksaan, baik pada tahap penyidikan maupun pemeriksaan di ruang sidang. Dengan pendekatan sosial, kita dapat memahami bahwa kondisi ini sesungguhnya tidak disebabkan oleh kerusakan atau kecacatan organ pendengarannya, namun lebih disebabkan karena polisi, jaksa, pengacara, saksi dan hakim berbicara secara verbal. Akan lain kondisinya jika proses peradilan itu dilakuka dalam bahasa isyarat, mereka akan mampu mengerti apa yang diperdebatkan dalam proses peradilan. Oleh karena itu, proses

¹ Disampaikan dalam Training Bagi Staf Unit Layanan Disabilitas Di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. diselenggarakan oleh Pusham UII bekerjasama dengan The Asia Foundation dan AIPJ2., di Hotel Cakra Kembang, Sleman, 17 September 2020

peradilan seharusnya dapat dilakukan dalam bahasan isyarat atau setidaknya disediakan juru bahasa isyarat untuk membantu orang dengan hambatan pendengaran memahami proses hukum yang sedang berjalan.

B. Etiket Berinteraksi dengan Penyandang Disabilitas

Prinsip dasar dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas adalah TIDAK BOLEH BERASUMSI. Asumsi yang ada di dalam pikiran seseorang akan mempengaruhi cara berperilaku dan bertindak. Asumsi juga seringkali menjadi pangkal dari kesalahan dalam berinteraksi dengan penyandang disabilitas. Larangan berasumsi berlaku, baik terhadap asumsi positif atau asumsi negatif.

Asumsi positif dimaknai sebagai berfikir bahwa penyandang disabilitas pasti bisa menjalani hidupnya tanpa hambatan. Misalnya, “penyandang disabilitas netra pasti bisa membaca huruf braile”. Asumsi ini akan memunculkan sikap jika bertemu dengan penyandang disabilitas netra, akan disediakan tulisan braile. Padahal, bisa jadi orang tersebut terbiasa dengan teks elektronik dengan layanan *screen reader*. Asumsi seperti ini tidak boleh dilakukan.

Asumsi negatif dimaknai sebagai berfikir bahwa penyandang disabilitas adalah sekelompok orang yang hidupnya harus dibantu karena kesulitannya menghadapi hambatan. Misalnya, “orang dengan ukuran kaki berbeda pasti butuh digendong, karena mereka tidak bisa berjalan”. Asumsi ini akan memunculkan sikap jika bertemu dengan orang dengan hambatan mobilitas karena ukuran atau bentuk kaki yang berbeda, mereka akan otomatis diangkat untuk berpindah. Padahal, bisa jadi mereka hanya membutuhkan sedikit akomodasi yang layak agar mereka bisa bergerak dan mengakses layanan. Asumsi seperti ini juga tidak boleh dilakukan.

Mengatasi ini, etiket paling dasar yang harus dilakukan adalah berbicara secara setara. Tanyakan apa yang bisa anda lakukan untuk membantu agar penyandang disabilitas dapat mengakses layanan yang anda berikan.

Secara umum, berikut adalah beberapa etiket berinteraksi yang secara umum berlaku bagi penyandang disabilitas²:

1. Sapa dan berbicaralah dengan penyandang disabilitas secara langsung dengan kontak mata yang langsung. Hindarkan berbicara satu arah atau melalui orang lain di dekatnya, baik melalui penerjemah dan/atau pendamping.
2. Fokuskan perhatian pada penyandang disabilitas yang diajak bicara, bukan pada disabilitasnya apalagi persoalan fisik dan mentalnya.
3. Kenalilah kebutuhan spesifik sesuai dengan jenis dan ragam disabilitasnya.
4. Bicaralah dengan jelas dan bahasa yang mudah dipahami.
5. Tampilkan *gesture* (bahasa tubuh) yang ramah.
6. Silahkan tunjukkan keinginan anda untuk berjabat tangan. Pada dasarnya semua penyandang disabilitas sangat ramah dan senang diajak berjabat tangan.
7. Jangan sekali-kali menunjukkan sikap aneh tatkala bertemu atau berkomunikasi dengan penyandang disabilitas.
8. Tawarkan bantuan ketika penyandang disabilitas terlihat ragu atau berfikir akan mengakses layanan tertentu. Tunggu hingga penyandang disabilitas menjawab tawaran anda. Tanyakan secara detil, bantuan seperti apa, dalam bentuk dan cara seperti apa yang mereka butuhkan.

² Diadopsi dan dikembangkan dari buku Puguh Windrawan (ed.), *Aksesibilitas Peradilan Bagi Penyandang Disabilitas*, Pusham UII, Yogyakarta, 2015

9. Jangan sekali-kali memindahkan alat bantu yang digunakan penyandang disabilitas. Kursi roda, tongkat, alat bantu dengar, tangan palsu, kaki palsu, atau alat bantu lainnya adalah bagian yang tidak terpisahkan dari penyandang disabilitas. Maka, jaga dan hormati keadaan demikian.
10. Jangan mengungkapkan pertanyaan berulang-ulang. Hal ini dapat membuat penyandang disabilitas kehilangan semangat dan merasa tidak dipercaya.
11. Berbicaralah dengan santai dan dengan nada bicara yang wajar, proporsional dan santun.
12. Saat berinteraksi dengan orang tuli, lakukan beberapa hal berikut:
 - a. Saat memulai interaksi, sentuhlah pundak yang bersangkutan. Jika anda berbeda jenis kelamin dengan orang tersebut, gunakan punggung tangan untuk menyentuh pundak yang bersangkutan. Sampaikan gerakan yang menunjukkan anda ingin berbicara dengan orang tersebut.
 - b. Tanyakan kepada mereka, cara komunikasi seperti apa yang membuat mereka merasa nyaman, bahasa isyarat, bahasa orang, atau tulisan.
 - c. Hindari berbicara terlalu cepat atau menggunakan kalimat dan/atau bahasa yang panjang dan rumit.
 - d. Jangan letakkan tangan di wajah anda, karena secara umum orang tuli mengenali bahasa dengan melihat gerakan tangan dan ekspresi muka.
 - e. Jika mereka bisa mendengar dengan satu telinga, tanyakan kepadanya posisi mana yang membuat mereka merasa lebih nyaman.
 - f. Hindari berbicara dalam suasana yang bising karena hal ini akan mengganggu orang tuli menangkap apa yang anda maksudkan.
 - g. Jika mereka kesulitan memahami frase atau kata tertentu, temukan cara lain untuk mengatakan hal yang sama. Bukan dengan mengulang-ulang kata yang sebelumnya. Bantu dengan bahasa tubuh anda.
 - h. Fokuslah pada topik yang anda bicarakan. Hindari mengubah topik secara mendadak.
 - i. Jika memberikan informasi yang spesifik seperti nomor telpon, pastikan mereka menangkap angkanya secara baik. Bantu dengan menuliskannya di atas kertas jika diperlukan.
 - j. Jika ada lebih dari dua orang, berbicaralah secara bergiliran. Hindari memotong pembicaraan orang lain.
 - k. Saat anda berbicara dengan orang yang memiliki hambatan bicara, perhatikan dengan seksama apa yang mereka katakan. Jangan merasa tahu sebelum memastikan yang anda tangkap sesuai dengan maksud mereka. Konfirmasikan pemahaman anda.
 - l. Saat melihat mereka berbicara melalui juruh bahasa atau penerjemah, jangan menghalangi atau berjalan di antara penyandang disabilitas dengan juru bahasanya.
13. Saat berinteraksi dengan penyandang disabilitas netra, lakukan beberapa hal berikut:
 - a. Sapalah orang tersebut dan perkenalkan siapa diri anda. Juga kenalkan orang-orang yang bersama anda. Jika anda berada dalam suatu kelompok, sebutkan dan jelaskan kepada siapa anda hendak berbicara.
 - b. Tanyakan kepada mereka apakah mereka butuh bantuan. Perkenalkan siapa anda. Jangan memegang, mendorong atau menarik mereka tanpa persetujuan. Jika ingin membantu, posisikan diri anda di depan mereka, berikan lengan anda untuk dipegang dari belakang. Biarkan mereka

mengikuti anda dengan berjalan di belakang anda. Hal ini akan membantu memunculkan rasa aman kepada mereka, karena mereka merasa ada orang yang ada di depan mereka. Jangan mendorong mereka dari belakang. Jangan pula memberi instruksi seperti kanan, kiri, maju, atau mundur kepada mereka.

- c. Saat berjalan, jelaskan kepada mereka tentang kondisi jalan yang sedang ditapaki. Ada undakan, ada lubang, ada turunan, ada air, atau ada hambatan lain yang sedang dihadapi. Ini akan membantu mereka agar tidak kaget saat menapaki kondisi yang berbeda.
- d. Saat harus menaiki atau menuruni tangga, berhentilah sejenak. Katakan kepada mereka soal tangga tersebut.
- e. Saat melihat mereka menggunakan tongkat, jangan sekali-kali menuntun mereka dengan menarik tongkatnya.
- f. Saat hendak menaiki eskalator, jelaskan kepada mereka. Letakkan tangan mereka pada pegangan eskalator. Pastikan mereka menaiki eskalator secara aman. Ketika menjelang sampai, jelaskan kepada mereka.
- g. Saat melihat mereka hendak duduk, bantulah dengan meletakkan tangannya pada sandaran kursi. Mereka akan duduk sendiri. Jangan sekali-kali mendudukkan mereka dengan memegang badannya.
- h. Saat melihat mereka hendak menaiki kendaraan umum, letakkan tangan mereka pada pintu masuk. Sampaikan kepada *driver* atau penumpang lain agar membantu dan memberikan tempat duduk. Pastikan ukuran tinggi pintu agar kepala tidak terbentur. Jika anda juga menaiki kendaraan umum bersama, sebaiknya anda masuk dahulu dan menuntun tidak membentur netra hingga mendapatkan tempat duduk.
- i. Saat anda hendak memberikan boncengan kepada mereka dengan kendaraan roda dua, duduklah terlebih dahulu. Kemudian letakkan tangan mereka pada jok belakang kendaraan anda. Saat hendak berangkat, katakan kepada mereka agar mereka bersiap diri dan berpegangan jika diperlukan.
- j. Saat berbicara dengan mereka, dan anda ingin mengakhiri dan meninggalkan mereka, jelaskan dengan baik dan katakan bahwa anda akan meninggalkan lokasi tersebut. Ingat, jangan biarkan penyandang disabilitas netra berbicara sendiri karena mengira anda masih bersamanya. Ini akan membuat mereka merasa sangat malu.
- k. Saat berada di tempat yang baru, bantulah mereka untuk mengenali lokasi dengan menjelaskan kira-kira berapa luas ruangnya, ada apa saja di dalam ruangan, beri penjelasan dan bantu untuk menemukan kamar tidur, tempat duduk, lokasi toilet dan lain-lain. Ingat, jelaskan jika ada sesuatu yang membahayakan mereka.
- l. Jangan memindahkan barang bawaan mereka. Jika anda memberikan sesuatu kepada mereka, pastikan anda menjelaskan dan memberitahu mereka dengan menyentuh tangannya kepada barang yang anda berikan, misalnya minuman, snack atau barang lain.
- m. Khusus saat membantu mengambilkan makan, aturlah posisi lauk dengan menggunakan arah jarum jam. Jelaskan kepada mereka posisi lauk sesuai arah jarum jamnya.

14. Saat berinteraksi dengan pengguna kursi roda, perhatikan beberapa hal berikut:
 - a. Jika anda hendak membantu mendorong kursi mereka, pastikan mereka duduk dengan aman dan nyaman. Doronglah kursi roda sesuai dengan instruksinya.
 - b. Saat bertemu dengan jalan yang naik atau menurun, tanyakan kepada mereka cara seperti apa yang bisa membuat mereka lebih nyaman. Biasanya, jika hendak menuruni jalan yang kemiringannya cukup tajam, balikkan arah kursi roda ke belakang. Berdirilah di belakang kursi roda. Anda berposisi menahan kursi roda dan berjalan mundur, bukan justru mendorongnya.
 - c. Jangan duduk di tumpuan tangan kursi roda. Jangan duduk di sandaran kaki atau menumpukan tangan atau menyandarkan kepala di pegangan kursi roda. Hal ini akan membuat pengguna kursi roda merasa tidak nyaman.
 - d. Saat anda berbicara dengan mereka, atur posisi anda agar sejajar dengan mereka. Carilah kursi dan jangan berbicara dengan mereka dalam posisi berdiri. Ketika berbicara dengan berdiri sementara mereka duduk di kursi roda, ada potensi perasaan terancam atau terdominasi. Carilah posisi yang sejajar agar pembicaraan menjadi setara dan nyaman.
 - e. Saat anda berjalan bersama orang yang menggunakan kruk, tongkat, carnidian atau alat bantu sandar badan lain, jangan berada di sampingnya. Mereka membutuhkan ruang yang lebih luas dan tidak terhalangi oleh posisi anda berjalan. Sebaiknya anda berjalan di belakang mereka.
 - f. Jangan sekali-kali memindahkan alat bantu mereka, seperti kursi roda, kruk, tongkat dan lain-lain. Jika ingin membantu memudahkan mobilitas mereka, bertanyalah tentang bagaimana cara yang tepat untuk anda memberikan bantuan.