



METODICKÝ MANUÁL

Program č.: 76	Název programu: Komunikace s osobami s handicapem	
Tematický celek: Duševní zdraví	Autor manuálu: Lenka Šváblová, Bc. Eva Uličná email: lenka.svabova@szu.cz , eva.ulicna@szu.cz	
Specifikace místa konání programu:		
a) Pouze uvnitř budovy* *nehodící se škrtněte	b) Venku, ale pod střechou*	e) Venku kdekoli*
Prostorové nároky (velikost místnosti apod.): místnost, učebna min. o velikosti 20 m ²		
Jiné nebo podrobnější požadavky: min. 3 stoly a min. 20 židlí, tekoucí voda, umyvadlo, dostupná toaleta.		
Specifikace potřebného vybavení: Uveďte, jaké vybavení potřebujete, aby zajistil organizátor na místě konání akce (nábytek, dostupnost elektrických zásuvek, dostupnost tekoucí vody, zajištění toalet, dataprojektor, počítač, apod.)		
Nutné vybavení: Místnost vybavená stoly (min. 3) a židlemi (min. 20) a umyvadlem s tekoucí vodou, k dispozici musí být sociální zařízení.		
Žádoucí vybavení:		
Specifikace personálního zabezpečení: Uveďte, kolik lektorů <u>zaškolených v programu</u> je potřeba na jeho realizaci.		
1-2 lektori. Realizaci programu zvládne i jeden lektor, při praktických aktivitách je ale lepší, pokud budou dva. Oba lektori musí být řádně v programu proškoleni.		
Specifikace skupiny účastníků: Maximální početnost skupiny, může-li být skupina smíšená (muži i ženy) apod.		
Skupina smíšená, věkově v souladu s projektem. Ideální počet účastníků 12-16, maximální 25.		
Specifikace časové organizace programu: (celkem 1 hodina) Specifikujte časové rozložení programu. Pokud program počítá se stanovišti, uveďte jejich počet, název a příslušné časové penzum na každé stanoviště.		
1. Úvod – představení, úvodní diskuze a aktivita – cca 10 minut 2. Blok č. 1 – Komunikace s osobami s fyzickým handicapem – cca 15 minut 3. Blok č. 2 – Komunikace s osobami se zrakovým handicapem – cca 15 minut		



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

4. Blok č. 3 – Komunikace s osobami se sluchovým handicapem – cca 15 minut

5. Závěr – shrnutí, diskuze – cca 5 minut.

Celková dotace programu je 60 minut.

Specifikace požadavků na transport:

Specifikujte, jaký transport program vyžaduje, zejm. vzhledem k množství, rozměrům a povaze pomůcek (je třeba k jejich transportu na místo konání auto, vyžadují některé pomůcky k transportu chladič boxy apod.)

K transportu je potřebný osobní automobil pro přepravu pomůcek k zajištění programu.

Specifikace pomůcek:

Seznam pomůcek použitých v programu. Jejich podrobné použití bude popsáno dále, v rámci textu manuálu

- karty znázorňující různé osoby s handicapem
- šátky ke znehybnění ruky
- velké tričko
- motorická pomůcka k oblékání
- ukázka s Braillovým písmem
- šátky na zavázání očí
- papírové kapesníčky jako podklad (z hyg. důvodů)
- papíry
- pastelky
- pexeso pro uši
- pěnové špunty do uší
- krátký text (z libovolné knížky, novin, letáku atp.)



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

OSNOVA METODICKÉHO MANUÁLU

1. **Příprava místnosti pro realizaci programu** (časový plán cca 10-15 minut, nespadá do celkové doby programu)
 - rozestavení stolů a židlí pro stanoviště, příprava pomůcek
2. **Realizace programu** (celkový časový plán 60 minut)*
 - Hlavní lektor přivítá účastníky programu, představí se a seznámí účastníky s cílem programu. Naváže hned úvodní aktivitou: „Modelové situace s dítětem – jak správně komunikovat s dítětem o osobách s handicapem“ - čas cca 10 minut.
 - **Blok č. 1:** Komunikace s osobami s fyzickým handicapem, zahrnuje praktickou část s aktivitami, doplněnou teorií – cca 15 minut.
 - **Blok č. 2:** Komunikace s osobami se zrakovým handicapem, zahrnuje praktickou část s aktivitami, doplněnou teorií – cca 15 minut.
 - **Blok č. 3:** Komunikace s osobami se sluchovým handicapem, zahrnuje praktickou část s aktivitami, doplněnou teorií – cca 15 minut.
3. **Poděkování za účast a rozloučení s účastníky** (cca 5 minut – spadá do celkového plánu 60 min.)
 - distribuce zdravotně výchovných materiálů
 - zodpovězení případných dotazů
4. **Uklizení místnosti do původního stavu** (cca 15 minut, nespadá do celkové doby programu)
 - úklid veškerých pomůcek, stolů, židlí, vypnutí PC, dataprojektoru atd.

*Program je možné přizpůsobit potřebám účastníků – lze například více prodiskutovat či upřednostnit vybraný blok, nebo v případě, že bude naopak dostatek času, doplnit program o další aktivity a jednotlivým blokům se věnovat více.



PODROBNÝ METODICKÝ MANUÁL

1. Praktický popis programu

Před zahájením akce si lektor připraví místnost a pomůcky k realizaci programu. Na stůl nebo stoly si rozloží jednotlivé pomůcky a s nimi spojené modelové úkoly tak, aby v průběhu programu nemusel hledat, co k čemu patří:

- Pomůcky k úvodní aktivitě: karty znázorňující různé osoby s handicapem
- Pomůcky k aktivitám z bloku č. 1: šátky ke znehybnění ruky, velké tričko, motorická pomůcka k oblékání
- Pomůcky k aktivitám z bloku č. 2: šátky na zavázání očí, papírové kapesníčky jako podklad, deska s Braillovým písmem, papíry, pastelky, pexeso pro uši
- Pomůcky k aktivitám z bloku č. 3: pěnové špunty do uší, krátký text (z knížky, novin, letáku atp.)

Tuto přípravu by měl lektor zvládnout za cca 10 minut (je lepší nechat si časovou rezervu tak, aby příprava nezasahovala do času vyhrazeného na program).

Úvodem lektor přivítá účastníky programu, představí sebe a své spolupracovníky a sdělí průběh a cíl programu. **Hlavním cílem programu** je zvýšit informovanost účastníků o jednotlivých handicapech, vysvětlit zažitá mýty a předsudky, které společnost uplatňuje vůči osobám s handicapem, a tím odstraňovat komunikační bariéry a často i nevhodný přístup k těmto osobám.

Lektor zohlední při realizaci programu individuální možnosti každé skupiny a přizpůsobí tomu prováděné aktivity a jejich obsah. Program je rozdělen do několika bloků, které jsou doplněny praktickými aktivitami. Podle uvážení a času může lektor zvolit pouze základní aktivity, nebo doplnit program dalšími, které jsou v manuálu popsány.

2. Popis jednotlivých stanovišť (aktivit)

2.1 Úvodní diskuze a aktivita

Lektor po přivítání účastníků a sdělení hlavního cíle programu vysvětlí termín „zdravotní postižení“ (podle zákona je zdravotní postižení tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby. Zákon 108/2006) a následuje diskuze, kterou může zahájit např. těmito otázkami:

„Znáte ve svém okolí (v rodině, v práci, v bydlišti) někoho s handicapem? A stalo se vám, že vás děti překvapily dotazem, když viděly člověka s handicapem? Jak jste reagovali- jste si sami v těchto situacích jistí? “



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

Lektor vysvětlí, že někdy se bojíme toho, co je jiné. Je důležité si připomínat, že každý člověk má jedinečné vlastnosti a rozdíly je třeba respektovat. A je dobré začít již v rodině mluvit o tom, že ne všichni jsme stejní a toto vysvětlovat už malým dětem. Do „úzkých“ nás totiž může lehce dostat i nevinná otázka dítěte.

Úvodní aktivita: Jak komunikovat s dětmi o handicapu?

Pomůcky: sada karet znázorňující osoby s různými handicapem

Lektor ukáže účastníkům několik karet, které znázorňují osoby s handicapem v běžných situacích a aktivitu uvede: „Představte si, že máte s sebou „zvídavé“ dítě, které si s velkým zájmem osoby prohlíží a klade pro vás nepříjemné otázky. Jak byste reagovali, co mu odpovíte?“

Situace č. 1: Jdete s dítětem po ulici a vidíte u schodů muže na vozíku. Dítě začne na pána s otevřenou pusou zírat a nahlas se ptá: „Proč je ten pán na vozíku, co se mu stalo?“

Odpověď může být: „Nevím, co se mu stalo, ale nohy mu nefungují dobře, tak má vozík, aby se dostal, kam potřebuje.“

Situace č. 2: Jste v bazénu, kde plave člověk bez nohou. Dítě se ptá: „Jak se do bazénu dostal a jak může vůbec plavat?“

Odpověď může být: „Některé bazény mají plošiny – vidíš, tamhle. Tou se do bazénu dostal a plavání se asi musel znovu učit. Možná jako ty ježdění na kole, když jsme sundali přídatná kolečka.“

Situace č. 3: Potkáte člověka se zrakovým postižením, jak se snaží nastoupit do tramvaje. Dítě tentokrát nic neříká, jen se dívá. Co uděláte?

Někdy nemusíte jen vysvětlovat – můžete rovnou ukázat a dojit se zeptat, zda dotyčný potřebuje pomoc.

Lektor následně shrne tyto situace s tím, že často nás otázky dětí mohou přivést do rozpaků a seznámí účastníky s doporučeními, jak správně s dětmi komunikovat o osobách s handicapem:

- **Bud'te vzorem pro své dítě:** sami nezářte, neotáčejte se, ani nijak nekomentujte osoby s handicapem.
- **Dítě neokřikujte, ať je zticha** (nezakrývejte mu pusou atd.) **a nevymýšlejte si** – pán určitě nemá např. „nožičky schované doma nebo v šatně“, **mluvte věcně, neutrálně a nebojte se říct, že něco nevíte** např.: „Nevím, co se pánovi stalo, ale myslím, že by mu nebylo příjemné, kdybychom se ho ptali. Můžeme si o tom doma popovídat, ano?“



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Nepřesvědčujte své dítě, že někdo s postižením je stejný jako oni. **Vysvětlete, že i když je někdo trochu jiný, neznamená to, že je špatný.**
- Snažte se držet své emoce na uzdě - pokud např. řeknete, že to postižení je „smutné“ nebo „strašné“, vaše dítě toho člověka může litovat, a to mu nepomůže.

Můžeme doplnit, že někteří lidé se narodili s postižením a u některých může vzniknout v průběhu života, např. po úrazu. Vaše dítě může klást otázky jako: "Co je s tou dívkou?" Vysvětlete, že dítě může mít potíže s mluvením nebo potíže s chůzí, ale to neznamená, že s ním není něco „v pořádku“. Někdy děti (ale i dospělí) předpokládají, že někdo s tělesným postižením může mít potíže s komunikací nebo nemusí být chytrý. Ujasněte, že to, že něčí tělo nefunguje stejně, neznamená, že je „hloupý“.

2.2 Blok 1: Komunikace s osobami s fyzickým handicapem

Tento blok začíná interaktivní částí s praktickými aktivitami, která bude doplněna teoretickou částí, kdy se účastníci seznámí se zásadami komunikace s osobami s fyzickým handicapem.

Pomůcky: šátky ke znehybnění ruky, velké tričko, motorická pomůcka k oblékání

Aktivita č. 1: Sebeobsluha s pomocí jedné ruky

V úvodu tohoto bloku lektor vyzve účastníky, aby si dali jednu ruku za záda a tak ji nechali (je možné ruku za zády připevnit šátkem). Účastníci si mohou vyzkoušet manipulaci s vlastním oblečením pouze s pomocí jedné ruky – zapnout knoflík, rozepnout zip, zavázat tkaničku nebo si toto vyzkoušet na motorické pomůcce. K dispozici bude i velké tričko, které si účastníci zkusí obléknout.

Aktivitu lektor ukončí diskuzí s účastníky, jak vnímali svoje omezení. Zdůrazní, že my si ruce můžeme jednoduše uvolnit, rozvázat a používat opět obě, ale pro mnoho osob s handicapem jde o trvalý stav. Navíc jsou tito lidé mnohdy vystaveni nežádoucí pozornosti, pohledům, poznámkám nebo naopak ignoraci ze strany veřejnosti, často vyplývající pouze z neznalosti.

Lektor plynule přejde k vysvětlení, jak tedy správně navázat kontakt, nabídnout pomoc a komunikovat s osobami s fyzickým handicapem:

- Osobu s fyzickým handicapem nepodceňujeme a přistupujeme k ní bez předsudků (např. člověk na vozíku, který má problém s mluvením, řečí, rozhodně nemusí být „hloupý“, negramotný atd.)
- **Zásadně mluvíme vždy na osobu s handicapem, ne na její doprovod!**
- Používáme normální tón hlasu. (zde může lektor předvést nevhodné - např. mluví lítostivým hlasem jako na dítě, které si rozbilo koleno „No copak se Vám to stalo?“)
- Dodržujeme běžná pravidla chování, tak jako v jiných situacích s kýmkoliv.
- Kontakt navazujeme empaticky – jsme tolerantní, akceptujeme i možnost odmítnutí.



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Komunikaci navazujeme tváří v tvář.
- Pomoc zásadně nevnučujeme, pouze nabízíme – „Jak bych Vám mohl pomoci?“ (Nejvhodnější je, když Vám člověk sám řekne, jakou pomoc s ohledem na své postižení potřebuje.)
- Nebojíme se u vozíčkářů používat slova, která se vztahují k chůzi – jít, přijít, odejít. Naopak je naprosto nevhodné např. najed'te si tudy, pojed'te za mnou, atd.

Na závěr prvního bloku lektor vyzve účastníky, aby řekli, jaké si myslí, že jsou nejčastější chyby v komunikaci s osobami s fyzickým handicapem. Po diskuzi je sám shrne:

- Místo s osobou na vozíku komunikujeme s jeho doprovodem.
- Nečekané uchopení osoby či vozíku nebo jiné pomůcky. (Respektujte, že je to „součást jejich těla“)
- Opírání se o vozík a nevhodná manipulace s ním.
- Používání nevhodných slov souvisejících s pohybem – „přijed“, „zaparkuj“ atd.
- Komunikace způsobem, který je vhodný spíše pro malé děti, měníme hlas.
- Vnučování pomoci, projevy nadměrného soucitu.
- Upozorňování na nečistoty padající z vozíku.

2.3 Blok 2: Komunikace s osobami se zrakovým handicapem

Tento blok opět začíná interaktivní částí s praktickými aktivitami, která bude doplněna teoretickou částí, kdy se účastníci seznámí se zásadami komunikace s osobami se zrakovým handicapem.

- **Pomůcky:** šátky na zavázání očí pro každého účastníka, jednorázové kapesníky (podklad pod šátek z hyg. důvodů), papíry, pastelky, pexeso pro uši, papír s Braillovým písmem (na ukázkou)

Aktivita č. 1: Navázání kontaktu

V úvodu tohoto bloku lektor rozdává účastníkům papíry, pastelky šátky a kapesníky. Vyzve je, aby si papírovým kapesníkem zakryli obličej a poté si zavázali šátkem oči. Zdůrazní, že odted mají oči zakryté a neměli by šátky rozvazovat, ani když budou potřebovat něco najít, nebo i když si budou myslet, že už aktivita skončila. **Vysvětlí, že je důležité, aby si oči odkryli až po jeho pokynu.**

Lektor následně řekne účastníkům, že nyní bude mezi nimi procházet a bude je zdravit. Požádá účastníky, aby mu odpověděli na pozdrav v případě, že si budou myslet, že mluví na ně. Pozdravy účastníkům bude ale říkat schválně tak, aby si mohlo více účastníků myslet, že hovoří k nim (promluví mezi dvěma účastníky, nebo v případě, že sedí např. více žen pohromadě, může říct „Dobrý den, paní vzadu“ „Na vás vepředu mluvím“ atd.). Lektor takto chvíli mate



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

účastníky a pak rovnou zdůrazní, že právě takto se nevidomí cítí, když neví, jestli někdo komunikuje s nimi – proto je důležité to vždy nevidomým vhodným způsobem (rozhodně ale ne např. „Haló, Vy, slepá slečno“!) dát vědět a komentovat, co se chystáte udělat. Lektor to rovnou na účastnících předvádí: např. „Dobrý den, jmenuji se...a podávám Vám ruku“. V rušném prostředí můžete doprovodit oslovení lehkým dotykem na předloktí, aby bylo jasné, že mluvíte právě k němu.

Účastníci mají stále oči zavázané a rovnou následuje další aktivita:

Aktivita č. 2: Tajný odchod

Lektor požádá účastníky, aby si stále nechali oči zakryté, až do jeho pokynu – přitom někam popojde, odstrčí židli, něčím zašustí a náhle zmlkne, nic nedělá, žádný zvuk. Na případné dotazy účastníků, zda tu je, neodpovídá... Toto ticho by ale nemělo překročit 1 minutu (max.), ani by nemělo dojít k tomu, že si už účastníci začnou šátky rozvazovat. Po této chvíli jim sdělí, že si mohou šátky sundat a zeptá se, jak se cítili. Toto cvičení mělo za cíl ukázat, jak nepříjemné může být, když nevíte, zda dotyčný odešel nebo je stále u Vás.

Aktivita č. 3: Orientace v prostoru

Lektor vybere jednoho účastníka a požádá ho, aby si znovu oči zavázal, zbytek účastníků má roli pozorovatelů. Vysvětlí, že teď požádá jednoho z účastníků, aby dělal „nevidomému“ doprovod a dovedl ho za dveře. Zdůrazní, že za dveřmi se dvojice zavře a chvíli tak zůstane a on je pak k návratu vyzve/dojde pro ně s tím, že je důležité, aby si „nevidomý“ stále nechal šátek zavázaný. Ostatní účastníci pouze z místa dvojici pozorují.

Když je dvojice za dveřmi, lektor rychle přidá ke dveřím (nehlučně) židli jako překážku, může pozměnit trochu cestu, přidat i další překážky. Cílem je pro doprovodnou osobu dovést „nevidomého“ ke svému původnímu místu, kam se posadí. Během doby, kdy byli za dveřmi, se ale cesta změnila a doprovodná osoba je sama překvapená – lektora bude zajímat, jak si s úkolem poradí a hlavně, jestli bude správně s „nevidomým“ komunikovat, nebo ho jen na místo „dostrká“.

Poté si „nevidomý“ může už šátek sundat a lektor zahájí diskusi, jestli si účastníci všimli některých chyb v doprovodu. **Důležité je, aby se jako první vyjádřili pozorovatelé a ne „nevidomý“.** Ten dostane slovo nakonec, aby vyjádřil svoje pocity a řekl, co mu event. vadilo.

Lektor naváže informacemi, jak správně komunikovat s osobami se zrakovým handicapem. Účastníci si mohou i na toto shrnutí zavázat oči, kvůli lepšímu vcítění se do situací a lektor může informace doplňovat vhodnými otázkami (viz níže):

- Nevidomého vždy pozdravte jako první. Pokud nevidomému podáváte ruku, okomentujte to: „Podávám vám ruku“. Pokud už se znáte, oslovujte ho vždy jménem.



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Pokud jste v místnosti, kde je nevidomý, dejte mu o sobě vědět. Tichý pohyb neznámé osoby ho může děsit. Také dejte vždy nevidomému vědět, že místnost opouštíte.
- Nevidomému pomoc nabídněte, ale nevnucujte. Zjistěte, jestli a jakou pomoc chce. Nebojte se ho zeptat. **Rozhodně ho ale bez jeho vědomí nesledujte** a nehrajte si na „strážného anděla“. Dotyčný většinou velmi brzy zjistí, že není sám, ruší ho to a znervózňuje. (Měli jste sami někdy pocit, že vás někdo sleduje? Otáčeli jste se a dívali, jestli někoho nevidíte? To nevidomý udělat nemůže...)
- Nevidomí vás sice nevidí, **ale většinou velmi dobře slyší** (toto může lektor říct zvýšeným hlasem). Při komunikaci proto není nutné zvyšovat hlas, mluvit pomaleji apod.
- Při rozhovoru s nevidomým se nemusíte vyhýbat používání slov jako podívat se, kouknout se, vidět, mrknout se apod. Nevidomí je také používají k vyjádření svého způsobu vnímání: cítit, hmatat, dotýkat se atd. Můžete nevidomému říct: „Chcete se na tuhle věc podívat?“ a přitom mu ji podat do ruky – co je ale naopak naprosto nevhodné, jsou věty typu: „Jste opravdu slepý? Takže vážně nic nevidíte? Vůbec nic, ani šmouhy? A od narození, nebo po nehodě? To je hrozné!!“
- Informace z okolí nevidomému zprostředkujte správným popisem např. „Povedu Vás teď kolem schodů, vlevo je zábradlí“. Vyhněte se výrazům jako „tam vzadu“, „támhle“, „tady“ atd. a výkřikům vyjadřujícím nebezpečí například „pozor!!“ bez dalšího vysvětlení (např. „pozor, za pár kroků jsou schody“) Nedělejte gesta.
- Pokud nevidomého doprovázíte, nikdy ho nestrkejte ani netlačte před sebou! Nabídněte mu, aby se chytil vaší paže – jde tak bezpečně krok za vámi a může sledovat směr vašich pohybů.
- Nikdy nechtejte nevidomého za jeho ruku s bílou holí!

Na závěr tohoto bloku lektor opět zdůrazní, že komunikaci vedeme vždy přímo s nevidomým, ne s jeho doprovodem a vysvětlí, že zrakově postižení jsou lidé s různými typy i stupni zrakového postižení. Když někdo nosí bílou hůl, ještě to neznamená, že nic nevidí. Naopak s bílou holí chodí mnoho slabozrakých lidí, aby dali svému okolí vědět, že na ně mají dávat zvýšený pozor. **V případě, že jde s nevidomým vodící pes, je dobré mít na paměti následující:**

- Nikdy vodícího psa nevyrušujte v jeho práci. Nikdy na psa nemlaskáme, nehvízdáme na něj, ani na sebe jiným způsobem neupozorňujeme.
- Nikdy na vodícího psa nesaháme, nehladíme jej a nemluvíme na něj bez vědomí majitele.
- Nikdy k sobě vodícího psa nevoláme.
- Nikdy psa nekrmíme bez vědomí majitele.
- Pomáháme-li člověku s vodícím psem, nikdy nemanipulujeme se psem.



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Jdeme-li po ulici se svým vlastním psem, nikdy mu nedovolíme vodícího psa obtěžovat, očichávat ho či jinak vyrušovat v práci.
- Míjíme-li vodícího psa se svým psem, máme svého psa vždy na vodítku.
- V dopravním prostředku umožníme umístění vodícího psa – uvolníme místo.

Doplňkové aktivity (v případě, že zbyde čas):

- a) Kreslení obrázku: účastníci budou se zavázanýma očima kreslit obrázek, který jim lektor popíše (např. na louce si hrají dvě dívky, jedna je vlevo dole, jako pod malým kopečkem a má žluté šaty- druhá v růžových šatech je na vyvýšeném místě nad ní a hází si modrobílým balonem.) Popis obrázku by ale neměl být složitý, je na lektorovi, zda zjednoduší a zadá např. jen „Mísa s ovocem“.
- b) Pexeso pro uši: účastníci se snaží najít se zavázanýma očima stejný zvuk dvou kostek. Lektor rozdá všechny kostky účastníkům (ti už mají zavázané oči, aby neviděli obrázkovou nápovědu na kostkách), pak jeden po druhém kostkou zachrastí a postupně si vyhledávají mezi sebou dvojici. (kostek je 16 – pokud bude účastníků více, lektor může přizpůsobit a pracovat např. ve dvojicích).

2.4 Blok 3: Komunikace s osobami se sluchovým handicapem

Tento blok opět začíná interaktivní částí s praktickými aktivitami, která bude doplněna teoretickou částí, kdy se účastníci seznámí se zásadami komunikace s osobami se sluchovým handicapem.

Pomůcky: jednorázové kapesníky, pěnové špunty do uší, libovolný text (z knížky, novin, letáku atd.).

V úvodu tohoto bloku lektor rozdá účastníkům špunty do uší a jednorázové kapesníky (účastníkům oboje zůstává).

Aktivita č. 1: Odezírání, čtený text

Lektor vysvětlí, že nyní provedou aktivitu, u které nebudou slyšet: Porozumění čtenému textu/odezírání. Lektor vyzve účastníky, aby si „zacpali uši“ – někomu můžou vyhovovat k tomu účelu špunty do uší, někomu klasické „zacpání uší“ prsty (v tomto případě je z hyg. důvodů vhodné překrýt špičku prstu, která přijde do ucha, jednorázovým kapesníčkem). Poté jim přečte část textu – pár vět z libovolné knihy, novin, letáku atd.

Účastníci si špunty/prsty poté z uší vyndají a mají zrekapitulovat, co bylo přečteno nebo alespoň o čem text byl. Bylo pro ně odezírání snadné? Lektor plynule naváže a vysvětlí důležité v komunikaci s neslyšícími, vhodně může účastníkům předvádět:



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- **Oslovujte vždy přímo neslyšícího**, ne jeho tlumočníka! (tlumočnick je „pouze“ zprostředkovatel, vy mluvíte s neslyšícím).
- Udržujte oční kontakt s neslyšícím (delší odvrácení hlavy/očí může být vnímáno jako ukončení hovoru).
- Je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem k neslyšícímu a s „prázdnými ústy“ (nejezte, nekuřte, nežvýkejte) **a nezakrývejte si ústa**.
- Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky.
- Je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou.

Lektor může doplnit i méně známá fakta:

- Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu. Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40%.
- Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemusí mít dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev může být pro ně obtížný.
- Někteří neslyšící mohou mluvit (většinou pokud ke ztrátě sluchu došlo po 5-6 roce života).

Na závěr třetího bloku lektor vyzve účastníky, aby řekli, jaké si myslí, že jsou nejčastější chyby v komunikaci s osobami se sluchovým handicapem. Po diskuzi je sám shrne a doplní vhodným příkladem viz. níže:

- Oslovování doprovodu a ne neslyšícího - „Dá si pán kávu nebo čaj?“
- Ignorování neslyšícího a snažení se vše vyřídit s tlumočnickem - „Řekněte jí, ať ukáže, kde ji to bolí.“
- Snaha o vyloučení neslyšícího z komunikace o něm samotném - „Tohle nepřekládejte, tomu by stejně nerozuměl.“ Nebo podobně: „Tohle mu potom vysvětlíte.“

Velmi rozšířené jsou některé mýty ohledně znakového jazyka - proto lektor také vysvětlí, že český znakový jazyk:

- **S češtinou nemá vůbec nic společného.**
- Pro neslyšící je mateřským jazykem, naopak čj se musí naučit jako cizí jazyk.
- Má svou gramatiku, vlastní systém a pravidla jako každý jiný jazyk.
- **Znakový jazyk NENÍ mezinárodním jazykem.**

Doplňková aktivita - pantomima (v případě, že zbyde čas)

Lektor zadá jednomu z účastníků otázku tak, aby to ostatní neslyšeli. Vybraný účastník otázku ostatním beze slov předvede. Cílem pro ostatní je lektorovu otázku uhodnout. (např. předved'te otázku: „Kolik je hodin?“ „Půjdeš ven?“ „Dáš si kávu?“ „Máš hlad?“ atd.)



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

2.5 Závěr: závěrečné shrnutí, diskuze

V závěru programu lektor nechá prostor pro případné dotazy a rozloučí se shrnutím toho nejdůležitějšího pro komunikaci s osobami s handicapem (platí u všech):

- **Mluvíme přímo s dotyčným a ne s jeho doprovodem.**
- **Dodržujeme běžná pravidla chování, tak jako v jiných situacích s kýmkoliv.**
- **Používáme normální tón hlasu, mluvíme s respektem a bez předsudků.**

ODBORNÁ VÝCHODISKA PROGRAMU

Osnova z odborných východisek

- Zdravotní postižení – základní popis, legislativa
- Fyzické postižení – základní popis
- Komunikace s osobami s fyzickým postižením
- Sluchové postižení – základní popis, data v ČR
- Způsoby komunikace neslyšících
- Mýty a předsudky v komunikaci s neslyšícími
- Základy komunikace s neslyšícími
- Desatero komunikace s neslyšícími
- Zrakové postižení
- Desatero komunikace s nevidomými a slabozrakými

Zdravotní postižení – základní popis, legislativa

Zdravotní postižení je tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby. Osobami se zdravotním postižením jsou fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány:

- invalidními ve třetím stupni,
- invalidními v prvním nebo druhém stupni,
- zdravotně znevýhodněnými.

Skutečnost, že je osobou se zdravotním postižením dokládá fyzická osoba posudkem nebo potvrzením orgánu sociálního zabezpečení.

Legislativa: Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (2006) OSN - Česká republika ji podepsala v roce 2007 a zavázala se tím k prosazování principu rovnoprávnosti, který zaručuje osobám se zdravotním postižením stejná lidská práva a začlenění do společnosti.



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „VVOZP“) je stálým koordinačním, iniciativním a poradním orgánem vlády České republiky pro problematiku podpory osob se zdravotním postižením.

Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021–2025

Fyzické postižení – základní popis

Fyzická postižení se týkají především pohybového ústrojí a společným znakem je omezení v oblasti motoriky. Patří mezi ně obrny, deformace, malformace a amputace. Tělesné postižení postihuje člověka ve všech složkách jeho osobnosti, a to nejen v oblasti motorické, ale také kognitivní, emocionální a sociální [1]. Rozsah postižení se ukazuje až v konfrontaci s prostředím. Pro podporu a zvýšení kvality života lidí s tímto hendikepem existují různé kompenzační pomůcky – např. pro mobilitu, pomůcky denní potřeby, pomůcky pro sport a volný čas, pomůcky pro úpravu prostředí, nebo pomůcky protetické a ortotické (ortopedické) atd. Vzniklé bariéry, především stavební a prostorové, lze s těmito pomůckami lépe zvládat - často se jimi ale vyřeší problém, který je nejvíce viditelný a nejvíce „pálí“. Psychické a společenské bariéry jsou tak stále významný problém.

Komunikace s osobami s fyzickým postižením

Řeč je specifická schopnost člověka, která umožňuje vyjádřit jedinci svoje pocity, potřeby, přání, myšlenky apod., umožňuje navazovat kontakty, získávat nové informace, tedy schopnost používat sdělovacích (verbálních) a výrazových (neverbálních) prostředků k dorozumívání s ostatními lidmi [2]. V komunikaci zdravých lidí s tělesně postiženým mnohdy dochází k nedorozumění - projevy osob s handicapem mohou být odlišné a zdravý člověk, pokud nemá tuto zkušenost, jim nemusí dobře rozumět nebo je správně vyhodnotit. Často i omezuje komunikaci ze studu a obav, aby se postiženého slovně nedotkl nebo aby mu neublížil – nebo naopak nabízí neadekvátně pomoc, rozhoduje za člověka s handicapem atp. Přitom „obyčejné povídání“ může právě pro člověka s handicapem hodně znamenat. Aby byla komunikace přínosná a vzájemně příjemná, je dobré mít na paměti následující:

Navázání kontaktu:

- K osobě s tělesným postižením přistupujeme bez předsudků a dojmů, které tělesné postižení, jeho závažnost nebo vzhled člověka s postižením vyvolává.
- Používáme normální tón hlasu.
- Zcela samozřejmě dodržujeme běžná pravidla chování a zvyklosti tak jako v jiných situacích s kýmkoliv.
- Kontakt navazujeme empaticky – snažíme se vcítit do jeho role, komunikaci nevnucujeme, jsme tolerantní, akceptujeme i možnost odmítnutí.



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Komunikaci navazujeme tváří v tvář, bereme v úvahu určitou nevýhodu člověka malého vzrůstu nebo člověka sedícího na vozíku.

Podmínky pro komunikaci:

- Akceptujeme osobu s tělesným postižením jako rovnocenného komunikačního partnera, komunikujeme přímo s ním a ne s jeho průvodcem.
- Při komunikaci se neopíráme o vozík, nepohráváme si s nějakou kompenzační pomůckou, atd.
- U osoby, která pro narušenou komunikační schopnost nemůže mluvit, se zeptáme, zda používá ke komunikaci nějakou kompenzační pomůcku, popřípadě se můžeme domluvit na signálech pro odpovědi ano/ne.

Pravidla správné komunikace:

- Nebojíme se u vozíčkářů používat slova, která se vztahují k chůzi – jít, přijít, odejít.
- Dotyčného nepodceňujeme, respektujeme jeho osobnost.
- Komunikujeme tváří v tvář.
- Zásadně komunikujeme s osobou na vozíku apod., nikoliv s jeho doprovodem.

Nabídka adekvátní pomoci:

- Pomoc zásadně nevnučujeme, pouze nabízíme – ve většině případů je nevhodnější, aby si sám člověk s ohledem na své postižení a potřeby řekl, jakou pomoc potřebuje.
- Pomoc nabízíme nenápadně a přirozeně, a pokud jsme o pomoc požádáni, trpělivě vyslechneme, jakým způsobem můžeme pomoc poskytnout, jelikož jen sám postižený ví nejlépe, jaká pomoc v jeho případě „nouze“ bude nejúčinnější.
- To vše samozřejmě pouze v případě, že je postižený v bdělém stavu, pokud by vše nasvědčovalo opaku, je nutné poskytnout pomoc co nejrychleji.

Nejčastější chyby v komunikaci a při poskytování pomoci:

- Místo s osobou na vozíku komunikujeme s jeho doprovodem.
- Nečekané uchopení osoby či vozíku nebo jiné pomůcky.
- Opírání se o vozík a nevhodná manipulace s ním.
- Používání nevhodných slov souvisejících s pohybem – „přijed“ atd.
- Komunikace způsobem, který je vhodný spíše pro malé děti, měníme hlas.
- Projevy nadměrného soucitu.
- Upozorňování na nečistoty padající z vozíku. [3]

Sluchové postižení – základní popis, údaje v ČR



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

U sluchového postižení je rozhodující, kdy vada vznikla a kdy byla objevena, která část sluchového vnímání je porušena a jaká péče byla zvolena. Na každém uchu může být ztráta odlišná. Může se jednat o kombinaci různých typů postižení u jednoho člověka. [4]

Podle stupně sluchového postižení [5]:

- Lehká nedoslýchavost
- Středně těžká nedoslýchavost
- Těžká nedoslýchavost
- Praktická hluchota
- Úplná hluchota
- Podle doby vzniku
- Vrozená
- Získaná

Podle toho zda došlo ke vzniku vady před nebo po ukončení vývoje řeči:

- Prelingvální vada – sluchová vada vzniklá před ukončením vývoje řeči
- Postlingvální vada – vzniklá po ukončeném vývoji řeči [4]

Pro člověka, který se s těžkou sluchovou vadou narodil, nebo ohluchl před tím, než skončilo období vývoje řeči (cca 5.-6. roku života) je svět ticha přirozeností - mluvenou řeč vnímají tito lidé jen odezíráním, které je pro ně často značně obtížné a vyčerpávající. Jejich mateřským jazykem je znakový jazyk, který potřebují pro zdravý sociální, kognitivní a citový vývoj jako komunikační prostředek, který mohou vnímat bez potíží. Tvoří jazykovou a kulturní menšinu a sluchový a řečový trénink je pro ně nepřirozený způsob komunikace. Mívají problémy dorozumět se psanou češtinou a z důvodů nevhodného vzdělávacího systému může existovat částečná negramotnost. [4]

V České republice je zhruba 0,5 milionu *nedoslýchavých a neslyšících* lidí. Z nich převážnou část tvoří nedoslýchaví, jejichž sluch se zhoršil z důvodu věku. Zhruba 15 000 nedoslýchavých a neslyšících lidí se s vadou sluchu narodilo nebo jejich vada vznikla už v dětství.

Lidé se sluchovým postižením netvoří jednodílnou skupinu. Existuje více druhů, typů a stupňů postižení sluchu. Způsoby komunikace jsou závislé i na dalších faktorech, jako je doba vzniku hluchoty, vliv školy, vliv rodiny či osobnostní předpoklady.

Znakový jazyk používá 7000 až 10 000 uživatelů, pro většinu z nich je mateřským jazykem. Někteří ohluchlí nebo těžce nedoslýchaví lidé se dorozumívají pomocí odezírání, ale tato metoda je nespolehlivá a ne každý je schopen ji zvládnout. V posledních letech zavedla Česká unie neslyšících službu simultánního přepisování mluvené řeči, která je optimálním komunikačním systémem především pro lidi ohluchlé a nedoslýchavé. Odhaduje se, že asi 180 tisíc lidí používá



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

jako kompenzační pomůcku sluchadla, další velmi početná skupina si svoji sluchovou ztrátu neuvědomuje nebo si ji nechce připustit.

V roce 2008 byl přijat zákon č. 155/1998 Sb. ve znění zákona č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, který uvádí 10 systémů, mezi nimiž mohou volit lidé se sluchovým postižením ten, který jim vyhovuje.

Způsoby komunikace neslyšících

Upravuje zákon č. 155/1998 Sb. Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. Podle zákona osoby mají právo svobodně si zvolit z komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně ten, který odpovídá jejich potřebám.

Komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob se pro účely tohoto zákona rozumí český znakový jazyk a komunikační systémy vycházející z českého jazyka.

Český znakový jazyk je jazykem neverbálním. Tudíž pro něj platí stejná pravidla jako pro jakýkoli jiný jazyk. Má svou ucelenou gramatiku a slovosled. Český znakový jazyk je základním dorozumívacím jazykem neslyšících v České republice. Český znakový jazyk je přirozený a plnohodnotný komunikační systém tvořený specifickými vizuálně – pohybovými prostředky, tj. tvary rukou, jejich postavením a pohyby, mimikou, pozicemi hlavy a horní části trupu. Při vyjádření a komunikaci se používají nejen znaky, ale také gesta a mimika.

Komunikační systémy vycházející z českého jazyka - komunikačními systémy neslyšících a hluchoslepých osob vycházejícími z českého jazyka jsou znakovaná čeština*, prstová abeceda, vizualizace mluvené češtiny, písemný záznam mluvené řeči, Lormova abeceda, daktylografika, Braillovo písmo s využitím taktilní formy, taktilní odezírání a vibrační metoda Tadoma.

Znakovaná čeština* je umělý jazykový systém, který usnadňuje dorozumívání mezi slyšícími a neslyšícími lidmi. Znakovaná čeština využívá gramatické prostředky češtiny, která je současně hlasitě nebo bezhlasně artikulována. Spolu s jednotlivými českými slovy jsou pohybem a postavením rukou ukazovány odpovídající znaky českého znakového jazyka. [6]

Mýty a předsudky v komunikaci s neslyšícími

- Český znakový jazyk je primitivní.
- Český znakový jazyk nemá gramatiku.
- Český znakový jazyk používají pouze hloupí neslyšící, chytrí používají češtinu. [7]
- Každý, kdo neslyší, používá znakový jazyk.

Zdaleka ne všichni z těch, kdo neslyší, používají znakový jazyk. Někteří lidé přišli o sluch ve věku, kdy už se naučili mluvit. Označujeme je jako osoby ohluchlé a jejich prvním jazykem, ke kterému měli přístup, je mluvený jazyk. Pokud se rozhodnou učit se znakovat, preferují obvykle



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

znakovanou češtinu (jedná se o český jazyk, který je podporovaný jednotlivými znaky „vypůjčenými“ ze znakového jazyka). Znakovaná čeština se od znakového jazyka velmi liší. Znakový jazyk je samostatný, svébytný a plnohodnotný jazyk. Naučit se jej je stejně obtížné jako naučit se jakýkoliv jiný cizí jazyk.

- Každý, kdo ohluchne, začne nosit naslouchátko/ sluchadlo.“

Když někdo neslyší, sluchadlo mu nepomůže. Může pomoci jen těm osobám, které mají alespoň částečně využitelné zbytky sluchu. I u osob se zachovanými zbytky sluchu je výsledek použití sluchadla různý.

- Na ohluchlého člověka musíme mluvit hodně nahlas a zblízka.“

Příliš hlasitá mluva či dokonce křik na ohluchlého člověka se mívá účinkem. Ohluchlému člověku to naopak může působit problémy při snaze odezírat, protože deformuje jinak standardní mluvní pohyby. Když jsme příliš blízko něj, nemůže na naše ústa zaostřit zrak, což mu odezírání znemožňuje.

- „Když někdo ztratí sluch, automaticky se naučí odezírat.“

K odezírání musí mít člověk vrozené vlohy, které nemá každý (stejně jako každý slyšící člověk nemá hudební sluch). [8]

Základy komunikace s neslyšícími

- Komunikace „přes papír“ s neslyšícími je většinou neúčinná. Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev pro ně neznamená úlevu.
- S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“. Při mluvení by jednající osoba neměla jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.
- Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.
- Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu. Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40%.
- Pokud jednající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval.
- Zná-li jednající osoba s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat.
- Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru tak, aby se necítil vyloučen.
- Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky.
- Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku, „Co jste mi rozuměl?“.

Desatero komunikace s neslyšícími

- Člověk se sluchovým postižením má právo na tlumočníka, pokud o něj požádá.
- Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navažte oční kontakt. Pokud se na vás neslyšící nedívá, neví, že na něj mluvíte, a co říkáte.
- Tlumočník by měl při tlumočení stát vedle slyšícího. Neslyšící člověk potřebuje mít v zorném poli současně tlumočníka i osobu, se kterou jedná.
- Během rozhovoru s neslyšícím v přítomnosti tlumočníka oslovujte přímo neslyšícího.
- Udržujte oční kontakt přímo s neslyšícím, ne s tlumočníkem. Stůjte tak, abyste neměli světlo za zády a neslyšícímu nesvítilo do očí.
- Na konci každého uceleného sdělení udělejte pauzu a zeptejte se, jestli všemu porozuměl. Při tlumočení může dojít k malému časovému posunu.
- Na závěr hovoru se neslyšícího zeptejte, jestli nepotřebuje něco upřesnit nebo nějaké informace napsat.
- Odezírajícímu předem sdělte téma hovoru a snažte se ho neměnit. Vyslovujte plynule, správně artikulujte, nezakrývejte si ústa, nežvýkejte nebo nekurčte. Důležité je také vhodné prostředí bez hlasitých zvuků a jiných rušivých vjemů.
- Mějte na paměti, že každá osoba se sluchovým postižením preferuje jiný způsob komunikace (znakový jazyk, mluvený projev s odezíráním, psaná forma českého jazyka).
- Buďte trpěliví, jednejte s úctou a respektem a vždy se snažte najít řešení, aby se neslyšící dozvěděl, co potřebuje. [9]

Zrakové postižení

„Osoby se zrakovým postižením jsou lidé s různými druhy a stupni snížených zrakových schopností. Poškození zraku ovlivňuje činnosti v běžném životě a běžná optická korekce již nepostačuje. Zásadním problémem může být prostorová orientace, samostatný pohyb a komunikace (čtení, psaní).“ [10]

Tím, že nevidomý člověk většinou nemá potíže s řečí a také tím, že zdravý člověk si je schopen tento handicap (velmi zjednodušeně) zavřením očí „představit“, může se zdát, že by v komunikaci neměly být velké překážky. Přesto je opak pravdou a nejde jenom o stud, nebo obavy, aby se člověk nevidomého slovně nedotkl.

Desatero komunikace s nevidomými a slabozrakými



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- „Zrakově postižení jsou lidé s různými typy i stupni zrakového postižení. Když někdo nosí bílou hůl, ještě to neznamena, že nic nevidí. Naopak s bílou holí chodí mnoho slabozrakých lidí, aby dali svému okolí vědět, že na ně mají dávat zvýšený pozor.
- Nevidomí vás sice nevidí, ale většinou velmi dobře slyší. Při komunikaci proto není nutné zvyšovat hlas, mluvit pomaleji apod.
- Nevidomému pomoc nabídněte, ale nikdy nevnucujte. Vždy nejprve zjistěte, jestli a jakou pomoc chce. Pokud nevíte, jak mu přesně pomoci, nebojte se ho zeptat.
- Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoli zastupuje. Vše tedy vždy projednávejte přímo s nevidomým a ne s jeho průvodcem!
- Při rozhovoru s nevidomým se nemusíte vyhýbat popisu optických vjemů či barev ani používání slov jako podívat se, kouknout se, vidět, mrknout se apod.
- Nevidomého vždy pozdravte jako první. Když znáte jeho jméno, připojte ho k pozdravu, aby věděl, že se obracíte na něj. Pokud nevidomému podáváte ruku, doprovodte pohyb slovním komentářem „podávám vám ruku“.
- Když vstoupíte do místnosti, kde je nevidomý, dejte mu o sobě vědět. Pokud vás nepozná podle hlasu, řekněte mu své jméno. Tichý pohyb neznámé osoby v jeho okolí působí nepříjemně. Také dejte vždy nevidomému vědět, že místnost opouštíte.
- Pokud nevidomého doprovázíte, nabídněte mu, aby se chytil vaší paže – tak může jít bezpečně krok za vámi a sledovat směr vašich pohybů. Nikdy netlačte nevidomého před sebou!
- Informace z okolí nevidomému zprostředkujte a popište. Vyhýbejte se však neurčitým výrazům jako „tam vzadu“, „támhle už to uvidíte“ či slovům vyjadřujícím nebezpečí bez dalšího slovního doprovodu – například „pozor“.
- Nevidomého nikdy nechtejte za jeho ruku s bílou holí – je to pro něj stejné, jako kdyby vám někdo zakryl oči!“ [11]

Zásady komunikace s nevidomým, kterého vede vodící pes:

- Nikdy vodícího psa nevyrušujte v jeho práci. Nikdy na psa nemlaskáme, nehvízdáme na něj, ani na sebe jiným způsobem neupozorňujeme.
- Nikdy na vodícího psa nesaháme, nehladíme jej a nemluvíme na něj bez vědomí majitele.
- Nikdy k sobě vodícího psa nevoláme.
- Nikdy psa nekrmíme bez vědomí majitele.
- Chceme-li pomoci člověku s vodícím psem, vždy oslovíme nejprve člověka.
- Pomáháme-li člověku s vodícím psem, nikdy nemanipulujeme se psem.
- Jdeme-li po ulici se svým vlastním psem, nikdy mu nedovolíme vodícího psa obtěžovat, očíhávat ho či jinak vyrušovat v práci.
- Míjíme-li vodícího psa se svým psem, máme svého psa vždy na vodítku.



Projekt „**Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením**“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

- Nastupujeme-li se svým psem do dopravního prostředku, vždy dáme přednost člověku s vodícím psem.
- V dopravním prostředku umožníme umístění vodícího psa – uvolníme místo. [12]

Zdroje: viz. str. 22 a 23

Cílem programu je motivovat cílovou skupinu ke správné komunikaci s osobami s handicapem. Zvýšením informovanosti účastníků o jednotlivých handicapech, vysvětlením zažitých mýtů a předsudků, které společnost uplatňuje vůči osobám s handicapem, chceme odstraňovat komunikační bariéry a často i nevhodný přístup k těmto osobám.

CO chceme změnit?

Očekávaným dlouhodobým efektem programu je motivace k tomu, aby si účastníci kurzu osvojili základy komunikace s osobami s handicapem a uměli jim i vhodně nabídnout pomoc.

CO? (= problém)

- Komunikační bariéry a často nevhodný přístup k osobám s handicapem.
- Mýty a předsudky, vyplývající z neznalosti problematiky handicapu.

PROČ?

- Lidé s handicapem musí v životě překonávat nejen bariéry spojené s jejich znevýhodněním, ale často i psychické a společenské.
- Nevhodná komunikace s člověkem s handicapem může vést nejen k jeho odmítnutí pomoci i v případech, kdy ji potřebuje, ale také např. ke ztrátě důvěry a zájmu o komunikaci i ke zhoršení psychického stavu a zhoršené kvalitě života.

JAK?

- Zvýšením informovanosti o jednotlivých handicapech a o komunikaci s osobami s tímto znevýhodněním.
- Vyvracením předsudků i mýtů, které někdy společnost uplatňuje vůči osobám s handicapem.
- Praktickou ukázkou - pomocí pomůcek zprostředkovat „vhled“ do vybraných handicapů a podpořit tím empatii nejen u pomáhajících osob/ zdravotníků.



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

CHOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY:

Stávající chování (popis)

- Neadekvátní, nevhodná komunikace s osobami s handicapem.
- Nevhodná pomoc/chování k osobám s handicapem.
- Omezení se pouze na fyzickou stránku handicapu.
- Bagatelizace problému často v důsledku nedostatečných informací nebo mýtů.
- Možný nezájem „vždyť už máme inkluzi a bezbariérové přístupy“

Motivy stávajícího chování

- Nedostatečná informovanost a neznalost komunikace s osobami s handicapem.
- Stud a obavy, že nabízená pomoc bude neadekvátní nebo odmítnuta.
- Obavy, že se s člověkem s handicapem „nedomluví“ nebo se ho slovně dotkne.
- Předsudky – např. že člověk na vozíku bude i mentálně postižený, ten, kdo má problém s řečí, bude i „hloupý“ atd.

Nové požadované chování

- Osvojí si zásady pro komunikaci s osobami s handicapem.
- Aktivně vhodný způsob komunikace používají a zajímají se o možnosti adekvátní pomoci těmto osobám.

Benefity (z nového chování)

- Účelná a adekvátní pomoc osobám s handicapem.
- Pocit porozumění a oboustranně příjemná komunikace.

Bariéry (co brání novému chování)

- Nevědomost, neochota spolupracovat, stud
- Chybějící vzory v rodině či okolí
- Toto téma pro ně není důležité
- Uzavřené skupiny osob nekomunikující s okolím, jejich neochota přijímat nové informace

Covid-19 a jeho vliv

Covid-19 způsobil velký zásah do celé společnosti. Byla zavedena řada restriktivních opatření, docházelo k omezování volného pohybu, k omezování rozsahu zdravotní péče a k sociální izolaci způsobené omezením resp. znemožněním návštěv. Dopady na celkové zdraví a především na psychiku jsou značné - výskyt současných duševních onemocnění stoupl z cca 20 % na 30 % a trojnásobně stouplo riziko sebevražd i výskyt depresí.



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

Určitým způsobem si v této době celá společnost zažila nějaká omezení a obavy, které lidé s handicapem měli už před Covidem. Tato skupina lidí je ale mnohem zranitelnější, než běžná populace a proticovidová opatření a omezení pro ně často znamenala nejen sociální izolaci, ale i existenční starosti.

POMŮCKY

Foto pomůcek:



Zdroj: Státní zdravotní ústav, 2022

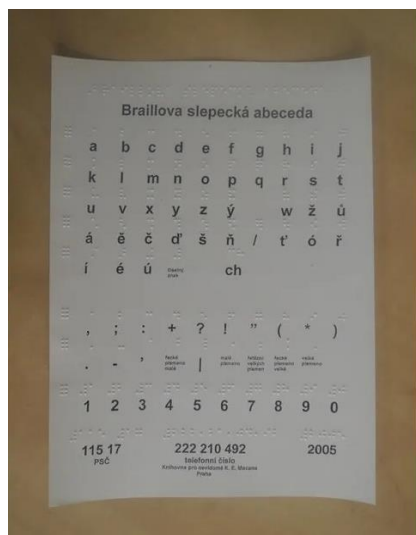
<https://www.zbozi.cz/vyrobek/alexander-pexeso-pro-usi/>



Zdroj: Státní zdravotní ústav, 2022



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR



Zdroj: <https://eshop.tyflopomucky.cz/abeceda-papirova-braillova-0007/>



Zdroj: <https://www.zbozi.cz/vyrobek/motoricka-pomucka-v-modrem-obalu-70-x-27-x-0-5-cm/>



Projekt „Efektivní podpora zdraví osob ohrožených chudobou a sociálním vyloučením“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_039/0009439, podpořený z OP Zaměstnanost ESF a státního rozpočtu ČR

Zdroje:

- [1] VÍTKOVÁ in PIPEKOVÁ; PIPEKOVÁ J. (ed.); Kapitoly ze speciální pedagogiky. Brno: Paido Brno. 2006. ISBN 80-7315-120-0
- [2] VÁGNEROVÁ, M., HADJ-MOUSSOVÁ, Z., ŠTECH, Z.; Psychologie handicapu. Praha: Karolinum. 1999. ISBN 80-7184-929-4
- [3] https://is.muni.cz/el/ped/podzim2018/SZ6005/um/seminar/1_1_3_Zasady_komunikace_tel_esne_postizeni_ucitel.pdf
- [4] <https://www.mvcr.cz/soubor/jak-komunikovat-s-neslysicim-anedoslychavym-klientem-pdf.aspx>
- [5] <https://is.muni.cz> › Klasifikace_sluchovych_vad
- [6] <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1998-155>, <http://ruce.cz/znakovy-jazyk/tlumoceni>
- [7] <https://www.mvcr.cz/soubor/jak-komunikovat-s-neslysicim-anedoslychavym-klientem-pdf.aspx>
- [8] <http://ruce.cz/znakovy-jazyk/tlumoceni>
- [9] <https://www.tichyvet.cz/jak-komunikovat-s-neslysicimi>
- [10] <https://www.sons.cz/zrakovepostizeni>
- [11] <https://mladyzdravotnik.cz/handicapovani/desatero-komunikace-nevidomymi-slabozrakymi/>
- [12] <https://www.msvk.cz/sluzby/pro-handicapovane/zrakove-handicapovani/zasady-komunikace/>
- <https://www.vlada.cz/cz/ppov/vvozp/uvod-vvozp-17734/>
- <https://www.czso.cz/csu/czso/vyberove-setreni-osob-se-zdravotnim-postizenim-2018>
- <https://www.cun.cz/cs/>
- <https://www.mvcr.cz/soubor/jak-komunikovat-s-neslysicim-anedoslychavym-klientem-pdf.aspx>
- https://is.muni.cz/el/ped/podzim2018/SZ6005/um/seminar/1_1_3_Zasady_komunikace_tlesne_postizeni_ucitel.pdf
- <https://svet-logopedie.cz/muze-byt-problem/sluchove-postizeni/>
- <https://www.tichyvet.cz/jak-komunikovat-s-neslysicimi>
- <https://www.mzcr.cz/wp-content/uploads/2020/01/Dopady-krize-zp%C5%AFsoben%C3%A9-koronavirem-SARS-CoV-2-a-du%C5%A1evn%C3%ADho-zdrav%C3%AD-populace-%C4%8CR.pdf>
- Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti