



ombudsman
veřejný ochránce práv

Mgr. Veronika Vítková

KOMUNIKACE S LIDMI S POSTIŽENÍM



ODBORNÝ SEMINÁŘ

2020

1. ÚVODNÍ INFORMACE
2. ZÁKLADNÍ MODELY POSTIŽENÍ
3. ZPŮSOBY KOMUNIKACE PODLE JEDNOTLIVÝCH TYPŮ POSTIŽENÍ
4. JAK PSÁT A MLUVIT O LIDECH S POSTIŽENÍM





1. Medicínský model postižení

- Centrem pozornosti je zdravotní stav člověka
- Postižení je především vnímáno jako nemoc, člověk s postižením je příjemcem péče
- Individuální přístup: problém je spatřován na straně člověka s postižením

2. Sociální model postižení

- Hlavní příčina vzniku postižení je ve společnosti
- Společnost opomíjí potřeby lidí s postižením; nemožnost sociální participace



2. Sociální model postižení

- Výchozí model pro Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením

3. Bio-psycho-sociální model postižení

- Vytvořila Světová zdravotnická organizace (viz dokument Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví, WHO, 2001)
- Kombinuje prvky obou předchozích modelů

Nepřistupujte k lidem s postižením
pohledem medicínského modelu!!





1. Komunikace s člověkem s tělesným postižením
2. Komunikace s člověkem se zrakovým postižením
3. Komunikace s člověkem se sluchovým postižením
4. Komunikace s člověkem s mentálním postižením
5. Komunikace s člověkem s psychosociálním postižením
6. Komunikace s člověkem s autismem
7. Komunikace s člověkem s narušenou komunikační schopností



1. Vždy mluvte přímo s člověkem s postižením
2. Komunikujete s rovnocennými partnery
3. Neprojevujte během vaší konverzace lítost
4. Nabídněte svou pomoc, ale nevnucujte ji
5. A hlavně - nebojte se komunikovat s člověkem s postižením



- Budte nápomocni při podání ruky
- Zůstávejte v zorném úhlu člověka
- V případě delšího hovoru s člověkem sedícím na vozíku si dřepněte nebo sedněte
- Nepřirovnávejte elektrický vozík k autu 😊



- Komunikaci začínejte jako první:
 - Pozdravte, oslovujte, představte se
- Pomoc s orientací:
 - Lehké zavěšení do Vaší paže
 - Člověk s postižením krok za Vámi
 - Nepoužívejte sílu
- Bezpečný průchod:
 - Upozorněte na případná riziková místa (schody, sloupy)
- Sedání na židli:
 - Položte ruku, za kterou se Vás drží, na opěradlo židle
- Nehladěte vodícího psa bez dovolení

KOMUNIKACE S ČLOVĚKEM SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM



ombudsman
veřejný ochránce práv





- Různé možnosti komunikace:
 1. Mluvení
 2. Odezírání
 3. Písemná forma, simultánní přepis
 4. Znakový jazyk
- Výběr způsobu komunikace vždy záleží na samotném člověku s postižením



- **Specifika při mluvení a odezírání:**
 - Komunikujte v tichém prostředí
 - Než začnete komunikovat, navažte oční kontakt; případně se dotkněte ramena nebo paže
 - Hned na začátku rozhovoru sdělte téma konverzace, shrňte
 - Mluvte vždy čelem k partnerovi
 - Nezakrývejte si ústa, nežvýkejte
 - V průběhu hovoru neodvracejte zrak: může to být vnímáno jako signál k přerušení, či ukončení hovoru
 - Nekřičte
 - Nemluvte příliš rychle nebo pomalu



- **Specifika při odezírání:**
 - Váš obličej musí být dobře osvětlen
 - Odezírání je namáhavé, pozornost člověka se sluchovým postižením lze udržet zhruba 10 - 15 minut.
 - Mluvte v celých krátkých větách. Jednotlivá slova se odezírají obtížněji než celé věty.
 - Přiměřeně artikulujte



- **Specifika pro písemnou formu:**
 - Někteří lidé se sluchovým postižením komunikují písemně bez obtíží
 - Někteří lidé se sluchovým postižením mohou mít písemný projev v češtině nestandardní (znakový jazyk je jiný než český jazyk)
 - Pište přiměřeně stručně a výstižně
 - Je možné využít simultánního přepisu, tj. mluvená řeč převáděna do písemné podoby v reálném čase, člověk s postižením si čte text na notebooku, tabletu



- **Specifika při komunikace prostřednictvím tlumočnicka znakového jazyka:**
 - Člověk se sluchovým postižením Vás bude sledovat jen periferně, bude se soustředit na tlumočnicka
 - Zvolte vhodné místo pro tlumočnicka



- Rozhovor by obecně neměl přesáhnout cca 15 minut
- Příprava:
 - Otázky předejte předem písemně
 - Informace předem předejte písemně ve formě Easy to Read, tj. snadno srozumitelné informace za využití obrázků, piktogramů, jednoduché řeči atd.
 - Zjistěte, zda by si člověk přál u rozhovoru přítomnost jiné osoby
- Na začátku rozhovoru řekněte, co se bude dít
- Mluvte srozumitelně a pomalu
- Nepoužívejte cizí slova, dlouhá souvětí, zkratky nebo žargon



- Vyhněte se abstraktním pojmům.
- Používejte co nejvíce reálných věcí, fotek, obrázků, piktogramů
- Dávejte jednoduché a srozumitelné otázky
- Vždy dávejte pouze jednu otázku a počkejte na její odpověď
- Průběžně shrnujte

KOMUNIKACE S ČLOVĚKEM S PSYCHOSOCIÁLNÍM POSTIŽENÍM



ombudsman
veřejný ochránce práv

- Nespěchejte. Dejte vašemu partnerovi dostatek prostoru k zamyšlení a vyjádření.
- Netlačte druhého do témat, která jsou nepříjemná.
- Rozhovor přerušete, kdykoliv bude potřeba.

KOMUNIKACE S ČLOVĚKEM S AUTISMEM



ombudsman
veřejný ochránce práv

- Pro setkání zvolte klidné prostředí
- Nespěchejte
- Vždy dávejte pouze jednu otázku a vyčkejte na její odpověď
- Vyjadřujte se jednoznačně a konkrétně; Vaše neverbální komunikace může být nečitelná
- Průběžně shrnujte
- Oční kontakt: žádný x neustálý
- (Ne)dodržování osobní zóny
- Možná absence pozdravu, poděkování, omluvy
- Během konverzace se vyhněte nevyžádaným dotekům



- Např. koktavost, problémy s dýcháním při řeči
- Na narušenou komunikační schopnost neupozorňujte
- Neskákejte do řeči
- Nedokončujte věty
- Nebojte se říci, že jste nerozuměli a poprosit o zopakování

JAK MLUVIT A PSÁT O LIDECH S POSTIŽENÍM: ZÁSADY



ombudsman
veřejný ochránce práv

- **Člověk je vždy na prvním místě**
- *Postižený člověk x člověk s postižením*
- *Invalida x člověk s postižením*
- **Dramatické výrazy**
- *Trpí duševní poruchou. Je upoután na vozík. Je postihnutý autismem.*
- **Nevhodné termíny**
- *Mentálně retardovaný. Mentálně narušený.*
- *Imbecil. Idiot. Debil.*
- *Šílený.*
- *Hluchý. Hluchoněmý. Slepý.*

DĚKUJI ZA POZORNOST A PŘEJI KRÁSNÝ ZBYTEK
DNE! 😊

Email: vitkova@ochrance.cz

