



Olomoucký kraj



Desatero kontaktu s osobami se zdravotním postižením





Vážení přátelé,

rádi byste pomohli člověku s postižením, kterého potkáte na ulici, ale ostýcháte se k němu přistoupit, protože nevíte, jak se chovat? Přečtěte si následujících několik řádků, ve kterých se dozvíte nejzákladnější rady, jak se chovat v kontaktu s osobami se zdravotním postižením.

Tento stručný materiál vznikl v rámci naplňování Krajského plánu vyrovnávání příležitostí pro osoby se zdravotním postižením, který byl v roce 2004 schválen Zastupitelstvem Olomouckého kraje a naleznete jej můžete na webových stránkách Olomouckého kraje.

Ráda bych poděkovala za spolupráci při přípravě materiálu Katedře speciální pedagogiky Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci a organizacím zdravotně postižených.

S přáním všeho dobrého

A handwritten signature in blue ink that reads "Chalánková".

*MUDr. Jitka Chalánková
náměstkyně hejtmana
Olomouckého kraje*

Obsah

| | |
|--|----|
| Desatero kontaktu s vozíčkářem | 3 |
| Desatero pro kontakt s nevidomými | 4 |
| Desatero kontaktu se sluchově postiženými | 6 |
| Třináctero kontaktu s hluchoslepými | 7 |
| Desatero kontaktu s osobami s mentálním postižením | 8 |
| Seznam použité literatury | 10 |

Desatero kontaktu s vozíčkářem



1. Při každém zastavení je nutné vozík zabrzdít.
2. Vozík zvedejte pouze za pevné rámy.
3. Uvědomte si, že vozíčkář má jiný zorný úhel než doprovod a často nevidí, co mu ukazujete.
4. Mluvíte-li s vozíčkářem, snažte se být před ním či aspoň vedle něj, aby nemusel stále otáčet hlavu.
5. V místech velkého pohybu lidí (obchodní domy apod.) jezděte velmi opatrně, je velmi nepříjemné pro vozíčkáře, najede-li jeho vozík kolemjdoucím na nohu.
6. Při nákupu a různých jednáních nechte vozíčkáře samotného vyslovit svá přání, dotazy a rozhodnutí.
7. Při přecházení ulic s velkým provozem nenechte vozíčkáře „být vydán napospas“ a stůjte dostatečně od krajnice vozovky.
8. Jedete-li s vozíkem z prudšího svahu, sjíždějte raději pozpátku kvůli nepříjemnému pocitu vozíčkáře, také můžete lépe brzdít vozík.
9. V nerovném terénu a po dlažebních kostkách se snažte jet s vozíkem po zadních kolech, aby nedocházelo k otřesům, nepříjemným pro vozíčkáře.
Při nájedu s vozíkem na vyšší obrubník a při manipulaci do schodů postupujte tak, že přistavíte vozík velkými koly k překážce, provedete mírný náklon vozíku a postupujte schod po schodu, nejlépe za asistence druhé osoby, která přidržuje vozík za pevný stupačkový rám.
10. Snažte se vždy být oporou pro vozíčkáře při nepříjemných situacích, které mohou vzniknout při pohybu mezi lidmi (nevhodné narážky na vozík, nezvládnutí močení atd.).

Desatero pro kontakt s nevidomými



1. Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní.
2. Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nenuceně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktickým. Pomoc však nevnučujte.
3. Vyvarujte se projevům soucitu – o ten dnešní nevidomí naprosto nestojí. S povděkem ale vždy uvítají i sebemenší pomoc, která jim přijde vhod ve ztížených podmínkách. Nepřipusťte ani podceňující nebo snižující výroky.
4. Nevidomého, kterého znáte, pozdravte vždy sami jako první a k pozdravu připojte i jeho jméno, aby věděl, že pozdrav patří jemu. Představte také sebe.
5. Když vstoupíte do místnosti, kde se nachází nevidomý, dejte se zřetelně poznat. Pokud vás nepozná podle hlasu, povězte své jméno. Tichý pohyb neznámé osoby v jeho okolí působí nepříjemně. Upozorněte také na to, že místnost opouštíte.
6. Záležitosti projednávejte vždy přímo s nevidomým, ne jeho průvodcem. Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoli zastupuje. Při rozhovoru buďte otočeni k nevidomému čelem – vnímá odkud přichází hlas.
7. Když se nevidomý octne na ulici, na nádraží apod. v orientačních těžkostech, zeptejte se ho, zda mu můžete nějak pomoci. Velký hluk, prudký déšť i sníh zhoršují nevidomému orientaci v prostoru. Potom stačí, když nevidomému nabídnete, aby se lehce zavěsil do vaší paže, protože takto může snadno jít krůček za vámi, sledovat směr vašich pohybů a na vše včas reagovat.
8. Při nástupu do dopravních prostředků netlačte nikdy nevidomého před sebou, ale jděte sami první. Nevtačujte nevidomého na sedadlo, stačí, když položíte jeho ruku na opěradlo. Při vstupu do auta položte jeho ruku na horní rám dveří.
9. Když nevidomý vstoupí do restaurace bez průvodce, pravděpodobně ocení pomoc při vyhledání věšáku a volného místa u stolu. S jídlem si poradí sám, stačí, když mu povíte, jak je jídlo na talíři uspořádané (např. pomocí časových údajů). Určitě uvítá informace o tom, co všechno je na stole (sklenice s vodou, váza, popelník atd.) a kdo u stolu sedí spolu s ním. Při čtení nabídky z jídelního lístku čtěte vše.

10. Když budete nevidomého doprovázet delší dobu, popište mu hlavní rysy okolí, vybavení místnosti a osoby, které se kolem nacházejí. Při popisování se nemusíte vyhýbat optickým dojmům a barvám. Po té co dovedete, převedete nevidomého přes cestu, na místo atp. mu vždy řekněte, kde ho necháváte, co je poblíž atd.

Desatero kontaktu se sluchově postiženými



1. Při rozhovoru se sluchově postiženým vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rytmus řeči.
2. Neoslovujte sluchově postiženého zezadu ani ze strany. Dbejte na to, aby Váš obličej dobře viděl ze předu. Jen tak může odezírat pohyb rtů a správně porozumět tomu, co chcete říci.
3. Mnohdy ani dobře slyšící není schopen vnímat potřebné informace, mluví-li více lidí najednou nebo když rozhovor ruší hudba či hluk. Vnímat řeč pomocí sluchadla a přitom odezírat je značně namáhavé. Proto, pokud jeto možné, při jednáních se sluchově postiženými vypněte všechny zdroje hluku.
4. Ujistěte se kontrolními otázkami, že Váš partner všemu dobře porozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně změňte stavbu věty nebo použijte jiných slov.
5. Je-li sluchově postižený ve společnosti dalších osob, dbejte na to, aby se zúčastnil rozhovoru. Sdělte mu, o čem je řeč, a neváhejte použít i krátkého písemného sdělení.
6. Na pracovišti nenechávejte sluchově postiženého bez pomoci. Postarejte se o to, aby obdržel všechny nezbytné informace a důležitá sdělení.
7. Nezapomínejte ani v zápalu vzájemné diskuse na to, že rozhovor vyžaduje od sluchově postiženého plné soustředění, které vyvolává brzy únavu. Tzv. oddechový čas při vážných jednáních s povděkem přijímají i dobře slyšící.
8. Záleží-li Vám alespoň trochu na mezilidských vztazích, povzbuzujte sluchově postiženého, aby využíval všech možných kompenzačních pomůcek a prostředků sociální rehabilitace (jde o různá signalizační zařízení – bytové zvonky, budíky apod., správné nastavení sluchadla, kontrolu zdrojů napětí, pravidelné návštěvy ušní lékař-foniatra, sluchový trénink, opakování kurzu odezírání, atd.).
9. Indukční smyčky v konferenčních a společenských sálech, divadlech, kinech a kostelech usnadňují sluchově postiženým vnímání pořádaných akcí. I Váš osobní zájem napomůže tomu, aby tato zařízení byla instalována a udržována v provozu.
10. Pokuste se vmyslet do situace sluchově postiženého. Tak snáze porozumíte jeho potřebám, někdy třeba i jeho překvapivým reakcím.

Třináctero kontaktu s hluchoslepými



1. V úvodu kontaktu vždy upozorněte na svou přítomnost (hluchoslepý člověk nás nevidí ani neslyší).
2. Při kontaktu s hluchoslepým člověkem se chovejte přirozeně.
3. Vyvarujte se projevů soucitu a zbytečně zvědavých otázek na zdravotní stav.
4. Buďte si vědomi toho, že hluchoslepý člověk může úspěšně kompenzovat své poškozené smysly a že jednáte s naprosto rovnocenným a plnohodnotným člověkem, jakým jste Vy sami.
5. Hluchoslepým lidem pomáhajte tehdy, jestliže je to nutné nebo jste o pomoc požádáni. Číňte tak ohleduplným způsobem.
6. Při poskytování pomoci se zeptejte, zda je Vámi zvolený způsob vyhovující a odpovídá potřebě hluchoslepečého člověka.
7. Pokud je to možné, pomozte hluchoslepému verbálně zprostředkovat kontakt s okolím.
8. Je-li to možné, dbejte vždy na správné osvětlení místa, kde dochází ke kontaktu s hluchoslepým.
9. Dbejte vždy na co nejnižší a nejméně hlučné prostředí, ve kterém se hluchoslepý nachází.
10. Používáte-li ke komunikaci mluvené slovo, hovořte vždy čelem k postiženému, vyslovujte pomalu a zřetelně, nezvyšujte hlas. Nelze-li se dorozumět verbálně, pokuste se najít jiný způsob (pomocí Lormovy dotekové abecedy, abecedy do dlaně apod.).
11. Komunikace s hluchoslepými není pro neinformovaného člověka jednoduchá. Musí být oboustranně dobrá vůle a trpělivost.
12. V průběhu probíhajícího rozhovoru buďte s hluchoslepým člověkem nejlépe v taktilním kontaktu.
13. Hluchoslepečého člověka vždy upozorněte na každou důležitou změnu v jeho okolí (změna místa polohy jiného člověka v místnosti, která osoba se objevila, co se změnilo, popište případně vlastnosti předmětu – barva, velikost, informujte o tom, kdo hovoří a kde se

Desatero kontaktu s osobami s mentálním postižením

1. Udržujte se svým partnerem v komunikaci oční kontakt (umožněte mu i kontakt přerušit), věnujte mu pozornost, buďte k sobě vzájemně natočeni. Dáváte mu tím najevo svůj zájem a připravenost ke kontaktu. To, jak člověka s mentálním postižením vnímáte a jak přijímáte jeho sdělení, se výrazně odráží v jeho ochotě něco vám sdělovat, být s vámi v kontaktu.
2. Používejte jednoduchou řeč, krátká slova, krátké věty. Jasně vyjadřujte své myšlenky. Nepoužívejte cizí slova, vyhněte se žargonu a zkratkám.
3. Vyhýbejte se abstraktním pojmům. Není-li to možné, objasňujte je pomocí konkrétních příkladů nebo srovnání.
Např.: místo „Jakou máš náladu?“ se můžete zeptat „Jsi dnes veselý nebo smutný?“; pochvalu „Michale, jsi moc šikovný.“ můžete doplnit formulací „Moc mi chutnala svačina, kterou jsi připravil.“
4. Mluvte pomalu. Snažte se, aby tempo vaší řeči toho druhého nezahlučovalo. Buďte trpěliví a dopřejte partnerovi dostatek času na odpověď, zvláště mluvíte-li s člověkem, který má vadu řeči a užívá alternativní způsoby dorozumívání.
5. Dbejte, aby vaší řeč také srozumitelně doprovázela mimika a řeč těla.
6. Ověřujte si, zda vám člověk s postižením rozumí a jestli s tím, co říkáte, souhlasí či nikoli. Někdy se stačí zeptat. Pomáhá také to, že se na sebe vzájemně díváte, shrnujete, co ten druhý řekl. Dáváte tím najevo svůj zájem o vzájemné porozumění. Mluvte jen o jedné hlavní myšlence. K další přejděte až po ujištění, že Vám partner porozuměl.
7. Mějte na paměti, že lidé s mentálním postižením jsou zpravidla velmi sugestibilní. Tzn., že nekriticky přejímají myšlenky druhých. Např. místo „Marku, nechceš zajít do kavárny, kde mají ten dort, co ti tolik chutná?“ se můžete zeptat „Marku, chceš jít do kavárny?“. Sugestibilními otázkami je možné velmi snadno člověka s mentálním postižením ovlivnit, manipulovat jím.
8. Při kontaktu s lidmi s velmi těžkým mentálním postižením je třeba si uvědomit fakt existence jejich závislosti na druhých lidech. Proto s nimi jednejte s velkou mírou empatie, trpělivosti a respektu k jejich osobnosti. Jednejte s nimi tak, jak by jste si přáli, aby jiný jednal s vámi.

9. Dospělého člověka s postižením oslovujte přímo. Pokud má s sebou asistenta či doprovod (vychovatele, rodiče, ...), obraťte se na jeho průvodce jen, je-li to nutné.
10. Dospělý člověk s mentálním postižením má jiné možnosti v porozumění. Neznamená to však, že není dospělý. Proto, když jej budete oslovovat, vykejte mu. Při komunikaci používejte řeč dospělých. I když používáme jednoduché věty, neznamená to, že musíme používat zdobněliny, mluvit moc nahlas nebo něco zbytečně dlouho vysvětlovat „polopatistickým způsobem“.

Seznam použité literatury

Desatero pro kontakt s nevidomými (2004). SONS ČR. Retrieved 9. 5. 2005 from the World Wide Web:

http://www.sons.cz/desatero_k.php

Hlaváčová, J. a kol. (2003). Hluchoslepí mezi námi. Praha: Občanské sdružení LORM. Retrieved 9. 5. 2005 from the World Wide Web:

http://www.lorm.cz/download/mezi_nami/obsahCD/brozura.pdf

Olomoucký rádce nejen pro osoby se zdravotním postižením (2003). Magistrát města Olomouce. Retrieved 9. 5. 2005 from the World Wide Web:

http://www.olomoucko.cz/magistrat/odbory/soc_sluzeb_a_zdrav/doc/brozura.pdf

Praktické rady pro asistenty a veřejnost. Centrum Paraple. Retrieved 9.5.2005 from the World Wide Web:

<http://www.paraple.cz/texty/cinnost/infoasdes.htm>

Vydavatel:
Olomoucký kraj

Kontakt:
Krajský úřad Olomouckého kraje (Olomoucký kraj)
Jeremenkova 40a, 779 11 Olomouc
Tel:+420 585 508 111, Fax:+420 585 508 813
E-mail: posta@kr-olomoucky.cz, www.kr-olomoucky.cz

Design:
Tiskárna Epava, Chválkovická 5, Olomouc

Olomouc 2005