



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Komunikace úřadů s lidmi s postižením

Zpracováno v rámci projektu „Implementační jednotka Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_019/0000125.

Projekt je spolufinancován z prostředků Evropské unie, Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost.

Vydalo Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy v roce 2023.

Cílem vzdělávání v rámci projektové aktivity je zvýšení profesionální úrovně úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Zaměřuje se především na úřady místní samosprávy. Činí tak prostřednictvím vzdělávání, metodické podpory a osvěty v oblasti komunikace s osobami ohroženými sociální exkluzí. Tímto způsobem umožní úředníkům a zaměstnancům seznámit se s problematikou komunikace se seniorskou populací, lidmi s postižením a cizinci a poskytnou jim znalosti a dovednosti potřebné pro aplikaci *Governance Accessibility* v praxi ve všech aspektech. Výstupem bude zvýšení komunikační úrovně úředníků a zaměstnanců, což v důsledku zajistí rovný přístup seniorské populace, lidí s postižením i cizinců k informacím a službám úřadů.

OBSAH

ÚVOD	4
1 LEGISLATIVA A ZÁKLADNÍ DOKUMENTY K PROBLEMATICE OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM. 5	
1.1 Legislativa a osoby se zdravotním postižením	5
1.2 Základní legislativní dokumenty	5
1.3 Strategické dokumenty	7
1.4 Shrnutí kapitoly	8
2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROBLEMATICE OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM - PŘEHLED ZÁKLADNÍCH POJMŮ	9
2.1 Vymezení pojmů	9
2.2 Rozdělení postižení	9
2.3 Specifika primárního a sekundárního dopadu postižení	10
2.4 Shrnutí kapitoly	10
3 ZÁKONNÁ ÚPRAVA PŘÍSTUPNOSTI K INFORMACÍM	11
3.1 Zákon č. 99/2012 Sb.	11
3.2 Charakteristiky webových stránek a mobilních aplikací	11
3.3 Shrnutí kapitoly	12
4 PSYCHOLOGIE KOMUNIKACE S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	13
4.1 Význam pojmu komunikace s osobami se zdravotním postižením	13
4.2 Principy úspěšné komunikace	13
4.3 Shrnutí kapitoly	14
5 SPECIFIKA KOMUNIKACE S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	15
5.1 Faktory ovlivňující komunikaci s osobou se zdravotním postižením	15
5.2 Specifika komunikace s osobami se zdravotním postižením	15
5.3 Shrnutí kapitoly	16
6 KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY V KOMUNIKACI S OSOBAMI S POSTIŽENÍM	17
6.1 Komunikační techniky, které lze využít v komunikaci s osobami s postižením	17
6.2 Identifikace komunikačních schopností osob s postižením	18
6.3 Komunikace s osobami s tělesným postižením	18
6.3.1 Zásady přístupu k osobě s tělesným postižením	19
6.3.2 Zásady komunikace s osobou s tělesným postižením	19
6.4 Komunikace s osobami se zrakovým postižením	20
6.5 Komunikace s osobami se sluchovým postižením	22
6.6 Shrnutí kapitoly	24
7 NEJČASTĚJŠÍ CHYBY V KOMUNIKACI S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A JAK JIM PŘEDCHÁZET	25

7.1	Chyby v komunikaci s osobami se zdravotním postižením	25
7.2	Shrnutí kapitoly	25
8	PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE.....	26
8.1	Shrnutí kapitoly	27
9	VYUŽITÍ NÁSTROJŮ EGOVERNMENTU V KOMUNIKACI S OSOBAMI S POSTIŽENÍM	28
9.1	Předpoklady osob se zdravotním postižením k využití digitálních služeb.....	28
9.2	Klíčové nástroje eGovernmentu z hlediska občana	29
9.3	Shrnutí kapitoly	30
10	NEJČASTĚJI DISKUTOVANÉ OTÁZKY A TÉMATA.....	31
11	ZDROJE.....	33
12	CVIČNÝ TEST	34

ÚVOD

Osoby se zdravotním postižením tvoří relativně velkou skupinu klientů úřadů. I v současné době, kdy se společnost snaží o sociální integraci osob s různým druhem postižení, narážíme stále na celou řadu komplikací a bariér. Přitom je zcela jasné, že jeden ze stěžejních problémů spočívá v obtížné, nedostatečné nebo nesprávné komunikaci mezi klientem a úředníkem. Druhý modul vzdělávacího projektu Komunikace s osobami ohroženými sociálním vyloučením se snaží teoreticky i prakticky přiblížit některé aspekty specifické pro komunikaci s jednotlivými skupinami klientů se zdravotním postižením. Cílem modulu je přiblížit charakteristiku zdravotního postižení a poukázat na rozmanitost a specifiku přístupu a způsobu komunikace.

1 LEGISLATIVA A ZÁKLADNÍ DOKUMENTY K PROBLEMATICE OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

1.1 Legislativa a osoby se zdravotním postižením

Složení naší společnosti s sebou nese problematiku začleňování osob se zdravotním postižením do běžného celospolečenského života. Podíl osob se zdravotním postižením činí v České republice cca 13 % z celkové populace. Jde o osoby s různým typem postižení i s různou úrovní zapojení se do společenského a pracovního života. V celé řadě případů jde o osoby v produktivním věku a celková zaměstnanost osob se zdravotním postižením činí zhruba 54 %. Český statistický úřad (2022).

Tato populace má svá specifika daná charakterem postižení, osobnostními rysy i možnostmi, které jednotlivé formy postižení představují. Z pohledu laické veřejnosti může být skupina osob se zdravotním postižením vnímána jako homogenní masa, teprve při bližším zkoumání dané problematiky je vidět rozmanitost, s jakou se můžeme u těchto lidí setkat. Přesto se objevují projevy stereotypizace a diskriminace na základě nepochopení podstaty postižení. To pochopitelně vede k častým nedorozuměním a vytváření komunikačních bariér, čímž se omezuje rovný přístup osob se zdravotním postižením ke službám úřadů.

Stejně jako u komunikace se seniory by se úředníci a zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s veřejností, měli naučit používat vhodný přístup k osobám se zdravotním postižením a měli by zvládat specifický komunikační styl, který je doporučován u jednotlivých skupin osob s postižením. Vzhledem k šíři možných zdravotních omezení bude i způsob navázání úspěšné komunikace vedoucí k vyřešení problému, se kterým klient přichází, různorodý. Pro některé typy postižení je navíc nutné aplikovat komunikaci přes doprovázející osobu, protože například u neslyšících většina úřadů využívá profesionální tlumočnický znakové řeči.

Úředníci a zaměstnanci, kteří přicházejí do styku s veřejností, by se měli naučit používat slova a termíny, kterým klient s nějakým typem omezení porozumí a je tak schopen se jednání zúčastnit. Měli by se naučit dovednosti přizpůsobit vlastní komunikační styl schopnostem osoby se zdravotním postižením, a tím zvětšit pravděpodobnost navázání úspěšné komunikace, ve které se klient s nějakým typem omezení stane aktivním účastníkem sociální interakce. Pomoci se v tomto směru snaží i Ministerstvo vnitra, které zpracovalo příručku [Kvalitní správa - Metodický postup pro tvorbu srozumitelných sdělení ve veřejné správě \(kvalitavs.cz\)](https://www.kvalitavs.cz/).

1.2 Základní legislativní dokumenty

Úřady územních samosprávných celků mají k dispozici řadu legislativních i metodických nástrojů, aby k diskriminaci skupin ohrožených sociálním vyloučením nedocházelo.

Klíčovým předpisem je **Listina základních práv a svobod**. Z té a dalších předpisů Evropské unie vychází zákon č. 198/2009 Sb., **o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon)**. Charakteristiku přímé diskriminace nalezneme v § 2 odstavci 3. "Přímou diskriminací se rozumí takové jednání, včetně opomenutí, kdy se s jednou osobou zachází méně příznivě, než se zachází nebo zacházelo nebo by se zacházelo s jinou osobou ve srovnatelné situaci, a to z důvodu rasy, etnického původu, národnosti, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání, víry či světového názoru, a dále

v právních vztazích, ve kterých se uplatní přímo použitelný předpis Evropské unie v oblasti volného pohybu pracovníků, i z důvodu státní příslušnosti.”

V § 5 odstavci 2 se uvádí: “Zajišťováním rovného zacházení se rozumí přijetí opatření, která jsou podmínkou účinné ochrany před diskriminací, a která je možno s ohledem na dobré mravy požadovat vzhledem k okolnostem a osobním poměrům toho, kdo má povinnost rovné zacházení zajišťovat. Za zajišťování rovného zacházení se považuje také zajišťování rovných příležitostí. “

Zákon č. 349/1999 Sb., o **Veřejném ochránci práv** vymezuje jeho roli v ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených v tomto zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívá k ochraně základních práv a svobod. V § 1, odstavci 5 se říká: Ochránce vykonává působnost ve věcech práva na rovné zacházení a ochrany před diskriminací.

Postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávných celků a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy, upravuje zákon č. 500/2004 Sb., **správní řád**. Základní zásady činnosti správních orgánů mají mimo jiné zajistit rovný přístup ke všem dotčeným osobám.

Zásady činnosti správních orgánů

Zásada zákonnosti

Správní orgán postupuje v souladu se zákony a ostatními právními předpisy, jakož i mezinárodními smlouvami, které jsou součástí právního řádu.

Zásada zákazu zneužití pravomoci a správního uvážení

Správní orgán uplatňuje svou pravomoc pouze k těm účelům, k nimž mu byla zákonem nebo na základě zákona svěřena, a v rozsahu, v jakém mu byla svěřena.

Zásada ochrany práv nabytých v dobré víře a zásada proporcionality a subsidiarity

Správní orgán šetří práva nabytá v dobré víře, jakož i oprávněné zájmy osob, jichž se činnost správního orgánu v jednotlivém případě dotýká a může zasahovat do těchto práv jen za podmínek stanovených zákonem a v nezbytném rozsahu.

Zásada ochrany veřejného zájmu a zásada legitimního očekávání a individualizace

Správní orgán dbá, aby přijaté řešení bylo v souladu s veřejným zájmem a aby odpovídalo okolnostem daného případu, jakož i to, aby při rozhodování skutkově shodných nebo podobných případů nevznikaly neodůvodněné rozdíly.

Zásada materiální pravdy

Nevyplyvá-li ze zákona něco jiného, postupuje správní orgán tak, aby byl zjištěn stav věci, o němž nejsou důvodné pochybnosti, a to v rozsahu, který je nezbytný pro soulad jeho úkonu s požadavky uvedenými v § 2 správního řádu.

Zásada poučovací a uvědomovací, zásada slyšení

Správní orgán v souvislosti se svým úkonem poskytne dotčené osobě přiměřené poučení o jejich právech a povinnostech, je-li vzhledem k povaze úkonu a osobním poměrům dotčené osoby potřebné.

Zásada smírného odstraňování rozporů

Pokud to povaha projednávané věci umožňuje, pokusí se správní orgán o smírné odstranění rozporů, které brání řádnému projednání a rozhodnutí v dané věci.

Zásada rychlosti a hospodárnosti

Správní orgán postupuje tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady, a dotčené osoby co možná nejméně zatěžuje. Správní orgán opatřuje podklady přednostně s využitím úřední evidence, do níž má přístup. Podklady od dotčené osoby vyžaduje jen tehdy, stanoví-li to právní předpis.

Zásada rovnosti a zákaz diskriminace

Dotčené osoby mají při uplatňování svých procesních práv rovné postavení. Správní orgán postupuje vůči dotčeným osobám nestranně a vyžaduje od všech dotčených osob plnění jejich procesních povinností rovnou měrou. Tam, kde by rovnost dotčených osob mohla být ohrožena, správní orgán učiní opatření potřebná k jejímu zajištění.

Zásada jednotného postupu a spolupráce

Správní orgány dbají vzájemného souladu všech postupů, které probíhají současně a souvisejí s týmiž právy nebo povinnostmi dotčené osoby. Na to, že současně probíhá více takových postupů u různých správních orgánů nebo jiných orgánů veřejné moci, je dotčená osoba povinna správní orgán bezodkladně upozornit. Správní orgány vzájemně spolupracují v zájmu dobré správy.

Osoby se zdravotním postižením jsou stále více orientované ve využívání technologických vymožeností a jsou zároveň i digitálně gramotnější. Je tedy nutné, v případě komunikace úřadu s klientem/občanem, tuto komunikaci přizpůsobit nejen z pohledu mluveného, ale i psaného slova (např. využít metody Easy to Read). Problematiku digitálních služeb řeší např. zákon. č. 99/2019 Sb. o **přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací** a také zákonč.12/2020 Sb., **Zákon o právu na digitální služby** a o změně některých zákonů.

1.3 Strategické dokumenty

Důležitým strategickým dokumentem pro následující období, jehož hlavním cílem je podpora integrace osob se zdravotním postižením do společnosti, je **„Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období 2021 – 2025“**. Jde o dokument, jehož cílem je podporovat integraci osob se zdravotním postižením. Svou strukturou tak jako předchozí národní plány navazuje na Úmluvu OSN o právech osob se zdravotním postižením. Naplňováním doposud realizovaných národních plánů došlo ke zlepšení přístupu státu k osobám se zdravotním postižením, což se pozitivně promítlo v řadě oblastí, které jsou k zajištění podmínek pro kvalitní a důstojný život této skupiny lidí důležité a napomáhají jejich integraci do společnosti.

„Národní plán 2020 – 2025“ navazuje na dosud platný Národní plán na období 2015–2020. Obsahuje řadu oblastí (školství, zdravotnictví, sociální zabezpečení atd.) včetně nově zakomponované oblasti přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb. Mezi konkrétní opatření v této oblasti patří například: vytvořit aplikaci „Kam na úřad“, která poskytne občanům včetně osob se zdravotním postižením informace o dostupnosti všech úřadů veřejné správy a jimi poskytovaných službách.

„Národní plán“ vychází z **Úmluvy OSN o právech osob s postižením**.

Účelem této úmluvy je podporovat, chránit a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi osobami se zdravotním postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti. Osoby se zdravotním postižením jsou charakterizovány jako osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.

Východiskem pro zlepšení situace osob se zdravotním postižením se mohou stát závěry **Souhrnné zprávy o stavu přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb pro osoby se zdravotním postižením**.

Jde o ucelenou informaci o stavu přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením ve vybraných oblastech veřejné správy a veřejných či veřejně regulovaných služeb v České republice. Vzhledem k tomu, že osoby se zdravotním postižením mají specifické nároky a potřeby, je nutné stanovit kritéria pro začlenění této skupiny do intaktní společnosti a umožnit jí plnohodnotné naplňování svých práv.

Komunikace s občany v rámci veřejné správy je v kompetenci Ministerstva vnitra. Koncepční materiál k této problematice má název **Klientsky orientovaná veřejná správa 2030** <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>

Vize veřejné správy stanovuje pět základních cílů:

1. Dostupné a kvalitní služby veřejné správy.
2. Efektivní systém veřejné správy.
3. Efektivní instituce veřejné správy.
4. Kompetentní lidské zdroje.
5. Informovaní a účastníci se občané.

Důraz je kladen zejména na elektronizaci veřejné správy a její přiblížení se občanům. V popisu pátého cíle je výslovně zmíněno zlepšení komunikace veřejné správy s veřejností, které zahrnuje i podporu úřadů ve vedení komunikace se specifickými skupinami obyvatel, kam lze zařadit také skupinu osob se zdravotním postižením.

1.4 Shrnutí kapitoly

1. Legislativa a osoby se zdravotním postižením.
2. Základní legislativní dokumenty.
 - Listina základních práv a svobod.
 - Zákon č. 198/2009 Sb., o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů (antidiskriminační zákon).
 - Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.
 - Zásady správního řízení
 - Zákon č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv.
3. Strategické dokumenty.
 - Národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením.
 - Úmluva o právech osob se zdravotním postižením.
 - Klientsky orientovaná veřejná správa 2030.
 - Koncepce rozvoje veřejné správy na období let 2021 – 2030.

2 ZÁKLADNÍ INFORMACE O PROBLEMATICE OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM - PŘEHLED ZÁKLADNÍCH POJMŮ

2.1 Vymezení pojmů

Pojem osoba se zdravotním postižením je osoba, jejíž tělesné, smyslové anebo duševní schopnosti či duševní zdraví jsou odlišné od typického stavu pro odpovídající věk a lze oprávněně předpokládat, že tento stav potrvá déle než 1 rok. Odlišnost od typického stavu pro odpovídající věk musí být takového druhu či rozsahu, že obvykle způsobuje omezení nebo faktické znemožnění společenského uplatnění dané osoby. Je vhodné zmínit i definici zdravotního postižení obsaženou v zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách. Zdravotním postižením se podle §3 písmena g) tohoto zákona rozumí „postižení tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby“. V běžné komunikaci se ovšem často nerozlišují rozdíly mezi pojmy zdravotní postižení, porucha, vada, postižení či handicap a nezřídka se i zaměňují. Přesto jde o termíny odborné, jednoznačně vymezené v Mezinárodní klasifikaci vad, postižení, a handicapů (ICIDH, podle WHO, 1980).

Vada, porucha je narušení psychické, anatomické či fyziologické struktury nebo funkce (chybějící končetina, nefungující zrakový nerv ...).

Postižení znamená omezení nebo ztrátu schopnosti, zjednodušeně jde o určitou odchylku ve zdravotním stavu člověka, která jej omezuje ve vykonávání určité činnosti (nefungující zrakový nerv způsobí neschopnost vidět – orientovat se v prostoru). Dopady postižení činí nebo mohou činit člověka s postižením závislým na pomoci druhých lidí.

Handicap (znevýhodnění) se projevuje jako omezení, které vyplývá z vady nebo postižení jedince a ztěžuje nebo znemožňuje mu naplnit jeho roli.

V současné době se dostává do popředí přístup, který umožňuje jedinci jeho fungování a uplatnění se ve společnosti i přes konkrétní postižení. Nově se též hodnotí, co vše je člověk schopen i přes různá postižení zvládnout, jak se může účastnit života ve společnosti, a jak maximálně využít všech příležitostí, které mu život nabízí. Proto nelze hodnotit postižení pouze z pohledu zdravotního, ale je potřeba brát v úvahu i vlivy prostředí, v němž se jedinec se zdravotním postižením nachází, a též osobnostní rysy dotyčného člověka. Jakékoliv zdravotní postižení tudíž nepostihuje pouze zdravotní stránku, ale odráží se v dopadu na celou osobnost člověka, vytváří specifickou sociální situaci a ovlivňuje i život v rodině osoby se zdravotním postižením.

Zdravotní postižení ovlivňuje osobu primárně – jde o charakteristiku daného postižení a sekundárně, čímž je míněna změna osobnosti člověka, jeho sociální role či situace způsobená vlastním postižením.

2.2 Rozdělení postižení

1. Osoby s tělesným postižením – omezení komunikačních příležitostí z důvodu snížené lokomoce, omezení soběstačnosti v procesu komunikace, postižení motoriky mluvidel.
2. Osoby s postižením zraku – omezení v orientaci a získávání zrakových informací.
3. Osoby s postižením sluchu – omezení komunikací běžnou řečí a získávání zvukových informací, vady řeči.
4. Osoby s poruchou komunikačních schopností – omezení kvality vnímání a využívání řeči.

5. Osoby s mentálním postižením – omezení v porozumění obsahu sdělovaného, malá slovní zásoba, vady řeči.

2.3 Specifika primárního a sekundárního dopadu postižení

Primární dopad konkrétního postižení na jedince je dán jeho druhem a intenzitou. Je logické, že lidé s omezením zrakového vnímání se potýkají s jinými problémy než ti, kteří mají handicap v oblasti sluchu nebo pohybového aparátu. Také míra postižení významně limituje schopnosti a možnosti každého jednotlivce.

Podoba sekundárního dopadu se naproti tomu u jednotlivých forem zdravotního postižení v zásadě neliší. Objevují se pocity méněcennosti, snížení sebevědomí, porucha sebepojetí a sebezpřijetí. Změny se též objevují v oblasti osobnosti člověka – mění se charakterové vlastnosti, vidíme převahu negativního emočního prožívání (strach, úzkost, smutek), emoční lability, lítostivosti nebo naopak egocentrismus, negativismus, agresivitu. Pod vlivem zdravotního postižení může docházet k omezení sociálních kontaktů až k sociální izolaci, k ekonomické závislosti a snížení nebo úplné ztrátě soběstačnosti. V případě smyslového postižení trpí osoba senzorickou deprivací, na ní pak může nasedat deprivace psychická. Stejně tak i sociální role člověka se zdravotním postižením vykazuje určitá specifika – větší právo na ohledy většinové společnosti, určitá míra závislosti, eventuálně snížené nároky, které na něj většinová společnost klade.

2.4 Shrnutí kapitoly

1. Vymezení pojmů.
2. Rozdělení postižení.
3. Specifika primárního a sekundárního dopadu postižení.

3 ZÁKONNÁ ÚPRAVA PŘÍSTUPNOSTI K INFORMACÍM

3.1 Zákon č. 99/2012 Sb.

Zákonná úprava přístupnosti k informacím je řešena **zákonem č. 99/2019 Sb.**, o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/200 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Zákon vychází ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/2102 ze dne 26. října 2016 o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací subjektů veřejného sektoru.

Přístupnost je důležitá proto, aby také osoby zdravotně postižené mohly na rovnoprávném základě využívat služby a informace, jako osoby bez jakéhokoliv postižení či specifických potřeb. Přístupnost ve veřejné správě je jednou ze základních společenských povinností. Realizuje se jí soubor základních práv, který zahrnuje nutnost zabránit diskriminaci určitých osob.

Z hlediska občana jsou asi nejdůležitější ustanovení vyplývající z § 4 zákona č. 99/2019 Sb., který říká, že povinný subjekt má zajistit, aby jím spravované internetové stránky a mobilní aplikace byly přístupné, a to tím, že pro jejich uživatele, zejména pro osoby se zdravotním postižením, je učiní vnímatelnými, ovladatelnými, srozumitelnými a stabilními.

Ministerstvo vnitra připravilo vzdělávací program [Srozumitelný úřad](#), který učí úředníky samospráv tvořit srozumitelné texty tak, aby adresáti snadno a rychle porozuměli předávané informaci a mohli splnit své povinnosti. Úředníci se učí psát zjednodušený text pro osoby ze specifických skupin. Jedná se o adresáty, kteří mají oslabené kognitivní funkce a tím vnímání i stupeň porozumění. Texty jsou určeny i pro cizince a starší seniory, pro které je také vhodné psát ve formátu, pro který se vžilo označení "Easy to Read". K vzdělávacímu programu vznikla také příručka.

3.2 Charakteristiky webových stránek a mobilních aplikací

Vnímatelnost zahrnuje např.

- Zajištění textové alternativy k netextovému obsahu (k obrázkům přidat popisky, k videím přepis textu).
- Zajištění dostatečného kontrastu mezi textem a pozadím, aby věci byly snadno čitelné.

Ovladatelnost zahrnuje např.

- Jednotnost navigace na všech dílčích stránkách webu, aby se uživatel neztrácel.
- Vše musí být ovládatelné klávesnicí, například srolovat pomocí klávesové šipky dolů.
- Uživatel musí mít dostatek času na přečtení informací a práci s obsahem stránky. Nepoužívat různé střídající se a blikající ikony, bannery aj.

Srozumitelnost představuje např.

- Formulování textů čitelně a srozumitelně.
- Tvorba obsahu, aby se choval tak, jak uživatel předpokládá.

Stabilita znamená

- Zajištění maximální kompatibility se stávajícími i budoucími technologiemi, včetně asistenčních.

Mezi povinné subjekty patří i územní samosprávné celky a dobrovolné svazky obcí.

V § 9 se uvádí, že každý může učinit vůči povinnému subjektu podnět požadující nápravu, jestliže má důvodné podezření, že internetová stránka nebo mobilní aplikace spravovaná povinným subjektem nesplňuje požadavky vnímatelnosti, ovladatelnosti, srozumitelnosti a stability dle tohoto zákona.

Je důležité, aby občané se zdravotním postižením měli možnost sdělovat své připomínky a požadavky na internetové stránky a aplikace používané ve veřejné správě, protože pouze pokud budou srozumitelné, zajistí rovný přístup všem občanům ke službám, které poskytují.

Ministerstvo vnitra jako gestor zákona o přístupnosti provádí každoročně kontroly jeho dodržování. Při zjištění nedostatku v dodržování povinností stanovených zákonem, uloží povinnému subjektu, aby přijal opatření k nápravě.

3.3 Shrnutí kapitoly

Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací.

Charakteristika webových stránek

- 4 principy přístupnosti: vnímatelnost, ovladatelnost, srozumitelnost, stabilita.
- Nedodržení principů přístupnosti povinným subjektem - možnost podat podnět požadující nápravu.

4 PSYCHOLOGIE KOMUNIKACE S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

4.1 Význam pojmu komunikace s osobami se zdravotním postižením

Význam pojmu komunikace s osobami se zdravotním postižením bychom mohli vyjádřit následujícím způsobem:

1. Dorozumívání řečí – což je specifický způsob dorozumívání.
2. Dorozumívání – komunikace ve smyslu výměny informací.
3. Komunikace – forma setkávání, kontaktů, vztahů.

Komunikace je složitý a velmi komplexní proces a ne všichni dokáží s druhými komunikovat stejně úspěšně. Platí to i v případě, že mají před sebou osobu bez jakéhokoliv handicapu. O to obtížnější je to v situaci, kdy jsme postaveni před úkol komunikovat s příslušníky mimořádně rizikové skupiny – s osobami s různými druhy postižení a znevýhodnění. Skupina takto znevýhodněných a postižených osob, není skupinou homogenní, ale naopak velice různorodou. Může jít o jedince nemluvící, či s omezenou komunikační schopností; stejně tak jako o člověka, který používá zcela jiný způsob dorozumívání než většinová společnost. Setkáváme se pak s tím, že nejde pouze o omezení komunikačních prostředků jedince s postižením, ale také s naší neznalostí používání komunikačních prostředků daného člověka s postižením - např. znakový jazyk. Prakticky u všech skupin OZP se setkáváme se specifickými problémy v komunikaci; čím je postižení závažnější, tím je i zasažení komunikace výraznější.

4.2 Principy úspěšné komunikace

Výběr způsobu komunikace vychází vždy z druhu postižení a komunikační schopnosti a možnosti postižené osoby. Komunikace musí ale vždy sledovat princip:

1. Jednoduchosti – komunikace má být přiměřená věku a schopnostem klienta.
2. Uspořádanosti – komunikace má být jasná, sdělení přehledná.
3. Stručnosti – komunikace má být srozumitelná a bez zbytečných detailů.
4. Podnětnosti – komunikace má mít odpovídající emoční náboj, má být zajímavá a aktuální.

Výsledkem komunikace člověka s postižením a úřadu by měl být pocit, že je tam klient přijatý vlídně, že úředníci jsou trpěliví, informace podávají srozumitelně a pokud možno jednoduchým neúředním jazykem. Důležité je, aby si vždy ověřili, že jejich sdělení bylo správně porozuměno, nabídli pomoc například s vyplňováním tiskopisů, případně byli schopni kontaktovat odborníka, který by plnohodnotnou komunikaci s postiženou osobou zprostředkoval.

Mimo stěžejní slovní sdělení se za důležité považuje i sledování neverbálních projevů, které jsou bytostnou součástí komunikace.

Co je největším ohrožením dobré komunikace? Například neuvědomění si vlastních limitů, osobních stereotypů, odbíhání od tématu, mluvení za druhého, mlčení nebo naopak překotné sdělování informací, rušivé efekty jako hlasitě puštěné rádio, vstupování dalších osob do prostoru jednání, hluk z ulice apod.

4.3 Shrnutí kapitoly

1. Význam pojmu komunikace s osobami se zdravotním postižením.
2. Principy úspěšné komunikace.
3. Vlivy působící negativně na komunikaci.

5 SPECIFIKA KOMUNIKACE S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

5.1 Faktory ovlivňující komunikaci s osobou se zdravotním postižením

Komunikace s osobou se zdravotním postižením vyžaduje specifickou modifikaci, založenou na druhu zdravotního postižení, změnách kognitivních funkcí a schopností a možnostech klienta komunikovat. Jako u každé zdařilé komunikace je třeba dopřát si čas a ujasnit si cíl, ke kterému směřujeme. Je nutné mít na paměti, že součástí dosažení cíle komunikace je také zachování důstojnosti druhého člověka, v našem případě osoby se zdravotním postižením. Úředník proto musí dbát na správné oslovení, individuální, trpělivý a pomáhající přístup.

Faktory, které mohou ovlivňovat komunikaci s osobami se zdravotním postižením

1. Věk a úroveň dosažených komunikačních schopností osoby se zdravotním postižením.
2. Druh postižení (tělesné, smyslové, mentální, kombinované).
3. Úroveň kognitivních funkcí (schopnosti vyjadřovat svoje potřeby, porozumět obsahu sdělení, zapamatovat si informace).
4. Vliv prostředí (komunikační šum, soukromí).
5. Zájem a ochota osoby se zdravotním postižením komunikovat (předcházející zkušenosti s komunikací).
6. Zájem a ochota úředníka komunikovat (jeho schopnosti, znalost komunikačních dovedností a způsobů navázání kontaktu, využívání emoční inteligence).
7. Schopnost úředníka zvládnout psychologickou bariéru v komunikaci s osobou se zdravotním postižením (tělesná deformaci, neadekvátní chování klienta, specifické neverbální projevy).

5.2 Specifika komunikace s osobami se zdravotním postižením

Zajistit vhodné podmínky a prostředí pro komunikaci - odstranit komunikační šum, zamezit vstupu druhých lidí do místnosti, v níž vedeme komunikaci, zajistit soukromí, zamezit hluku.

Vyčlenit si dostatek času na komunikaci s osobou se zdravotním postižením.

Komunikovat s osobou s postižením, ne s člověkem, který zajišťuje doprovod.

Osobu se zdravotním postižením přijímat se všemi jejími projevy (psychické naladění, specifický neverbální projev, narušení osobní, intimní zóny ze strany osoby s postižením, nestandardní podoby gestikulace).

Projevy osoby se zdravotním postižením nehodnotit, nekritizovat, neodsuzovat.

Vhodně osobu se zdravotním postižením oslovit, navázat oční kontakt, pokud je to možné, zaujmout otevřený postoj.

Sladit verbální a neverbální způsob komunikace.

Komunikovat a reagovat autenticky, dávat najevo pozitivní emoce.

Projevovat osobní zájem o osobu se zdravotním postižením.

Komunikovat s ohledem na věk, schopnosti a možnosti komunikace ze strany osoby se zdravotním postižením.

Přizpůsobit volbu způsobu komunikace dorozumívacím schopnostem osoby se zdravotním postižením.

Volit vhodnou intonaci, hlasitost a rychlost řeči.

Reflektovat předané sdělení, snažit se porozumět tomu, co osoba se zdravotním postižením sděluje.

Nepoužívat sugestivní otázky.

Komunikovat jasně, srozumitelně, jednoznačně, volit vhodné výrazy.

Vyvarovat se metakomunikaci.

Při komunikaci správně artikulovat, zajistit odpovídající osvětlení tváře, komunikovat „face to face“.

Přesvědčit se vhodným způsobem, zda klient rozumí sdělovanému. Osoba se zdravotním postižením může reagovat pomaleji. V praxi to přináší komunikační problémy, pokud jedná s netrpělivým nebo nedočkavým protějškem.

Zvláště lidé, kteří mají problémy se sluchem, vkládají do komunikace velké úsilí. Přes všechnu snahu se může stát, že informaci neporozumějí a reagují nepřiměřeně a často podrážděně na danou situaci.

Využívat technické pomůcky usnadňující komunikaci osob s určitým druhem postižení.

5.3 Shrnutí kapitoly

1. Faktory ovlivňující komunikaci s osobou se zdravotním postižením.
2. Specifika komunikace s osobami se zdravotním postižením.

6 KOMUNIKAČNÍ TECHNIKY V KOMUNIKACI S OSOBAMI S POSTIŽENÍM

Pojem komunikace představuje pro většinu lidí proces dorozumívání, tzn. proces předávání a přijímání informací mezi jedinci, s důrazem na zpětnou vazbu v procesu komunikace. Ve skutečnosti však komunikace obsahuje velkou škálu různých způsobů kontaktu mezi lidmi, které vycházejí z možnosti druhého člověka informaci přijmout, zpracovat a vytvořit adekvátní odpověď.

6.1 Komunikační techniky, které lze využít v komunikaci s osobami s postižením

1. **Verbální komunikace** – využívání slova – dáváme pozor na výběr slov, intonaci, hlasitost a rychlost řeči. Verbální komunikace může mít mluvenou nebo psanou formu. (v některých případech však tento způsob u OZP nemůžeme použít ani v jedné podobě) viz informace v předcházejícím modulu.
2. **Nonverbální komunikace** – využívání gestikulace, mimiky, očního kontaktu, haptiky, proxemiky, posturologie, kinetiky i celkového přístupu komunikujícího člověka (někdy můžeme tento způsob komunikace využívat jako alternativní způsob dorozumívání) viz informace v předcházejícím modulu.
3. **Asertivní komunikace** – viz informace v předcházejícím modulu.
4. **Techniky aktivního naslouchání** – techniky, které vytvářejí podmínky pro úspěšné vedení komunikace a udržení komunikačního toku – využívání empatické poznámky, zrcadlení, parafrázování, aha techniku, techniku otevřených otázek, neverbální projevy naslouchání; viz informace v předcházejícím modulu.
5. **Alternativní, augmentativní komunikace** – využívání náhradní formy komunikace, a to jak přirozených způsobů komunikace, tak i speciálních pomůcek.

6.1.1. Vlastnosti alternativní komunikace:

1. Způsob dorozumívání by měl být snadno srozumitelný.
2. Jednotlivé formy alternativní komunikace se musí vázat na konkrétní význam pojmu, vyhýbáme se abstrakci.
3. Symboly musí být jasné, jednoznačné a dostatečně veliké.
4. Symboly musí pokrývat nezbytnou slovní zásobu.

6.1.2. Podoba alternativní komunikace

1. Znak do řeči – doplnění řečového projevu jednoduchým gestem, pohybovým nebo pantomimickým vyjádřením.
2. Znakový jazyk neslyšících – specifický dorozumívací způsob konkrétní skupiny osob s postižením.
3. Piktogramy – jednoduché, symbolické obrázky, které jsou v podstatě srozumitelné každému, lze jimi vyjádřit i jednoduchou větu.
4. Dotykové dorozumívací systémy – např. Lormova abeceda, systém, který využívá stanovených dotykových bodů v dlani (využívá se u hluchoslepých osob).
5. Metoda bazálního dialogu – způsob, který využívá pro komunikaci tělesné funkce – intenzita dýchání, pohyby očních bulbů, neartikulované zvukové projevy (využívá se u osob s mentálním nebo kombinovaným postižením).

6. Facilitovaná komunikace – podpora neverbálních projevů osoby s postižením při jeho vyjadřování.
7. Makaton – kombinování jednoduchých grafických symbolů s konkrétním obsahem s jejich pohybovým vyjádřením.

6.2 Identifikace komunikačních schopností osob s postižením

Pro úspěšné jednání úředníka s občanem s postižením je důležité uvědomit si, jak konkrétní handicap ovlivňuje jeho schopnost komunikovat. Přístup musí být vždy individuální, protože druh postižení, schopnosti jednotlivců kompenzující jeho negativní důsledky, technické pomůcky, které využívají a řada dalších faktorů jsou také jedinečné. V některých případech postižení komunikaci prakticky neovlivní, jinde stačí malá změna přístupu, dopomoc či úprava prostředí. Někdy je úředník odkázán na pomoc doprovázející osoby.

Obecně se dá říci, že nejobtížnější je situace lidí se sluchovým postižením, protože to nejvíce izoluje jedince od okolí. Pokud se jako neslyšící již narodil nebo o sluch přišel v raném věku, kdy ještě neměl vytvořenou a zafixovanou slovní zásobu, je zde problém s jejím nedostatečným rozsahem. Také řeč takto sluchově postižených se bez sluchové korekce nemohla normálně vyvinout, a to komunikaci dále komplikuje. Zdaleka ne všichni neslyšící ovládají znakovou řeč a nemohou proto ani využít tlumočnicka. Stejně tak schopnost odezírání není dovedností, kterou by zvládali všichni sluchově postižení na stejné úrovni.

6.3 Komunikace s osobami s tělesným postižením

Lidé s tělesným postižením, resp. se zdravotním oslabením či dlouhodobým onemocněním tvoří v populaci poměrně velkou a různorodou skupinu. Tělesné postižení se vyznačuje poruchou mobility, omezením soběstačnosti v určitých oblastech života a narušením tělesné konstituce a integrity. Tělesné postižení může být vrozené nebo získané; a řadíme k němu chybění či ztrátu končetiny nebo její části (amputace, vrozené vývojové vady), rozštěpové vady, deformity částí těla. Velmi často se také setkáváme s pohybovým omezením, které vyplývá z centrální nebo periferní obrny. Omezení mobility, pohybu může být způsobeno i chronickým onemocněním (revmatismus, svalová atrofie, roztroušená skleróza).

Pro člověka s tělesným postižením není charakteristické pouze omezení hybnosti, snížení nebo ztráta soběstačnosti, ale setkáváme se zde s celou řadou dalších dopadů, projevujících se v osobnosti klienta nebo kvalitě jeho života. Osoba s tělesným postižením mívá problémy se sníženým sebevědomím, s narušeným sebepojetím a sebezpřijímáním. Velmi často u ní vznikají pocity méněcennosti, člověk s postižením omezuje sociální kontakty, dostává se do sociální izolace. Objevují se změny v emočním prožívání, člověk je labilní, lítostivý, převažuje negativní citové ladění, vztahovačnost, negativismus, deprese. Některé formy tělesného postižení jsou navíc doprovázeny i poruchou řečových schopností – mluvíme o dysartrii (porucha artikulace doprovázená výraznou neobratností ve výslovnosti – řeč je pro ostatní obtížně srozumitelná) nebo afázii (narušení či ztráta porozumění a produkce řeči, způsobená poškozením mozkové hemisféry).

Pro dobrou komunikaci s osobou s tělesným postižením je zapotřebí zvolit vhodný přístup. Je zapotřebí navázat pocit důvěry, který pak komunikaci usnadní. K tomu významně napomáhá aktivní naslouchání. Aktivní naslouchání znamená pozorné vnímání informací, schopnost ve svých představách podržet základní téma a poskytnutí adekvátní odezvy partnerovi.

Člověk přichází na úřad zpravidla proto, aby řešil nějaký svůj problém. Úředníci mu jej pomáhají vyřešit. Je potřeba dopřát si čas, aby dobře vyslechli, co klient potřebuje; nepředbíhat, neodhadovat, neodpovídat dřív, než je položena otázka. Klienti říkají často něco úplně jiného, než bychom čekali nebo než bychom se ptali my sami. Je potřeba umět naslouchat, analyzovat, klást správné otázky.

Nejde o čistě informační komunikaci – na straně klienta je často nejistota, vztah je nevyrovnaný, závislý. Úřad může být vnímán jako ztělesnění moci státu nad občanem. Proto je ze strany úředníků potřebný projev ochoty pomoci, podpora pomocí verbálních prostředků, jako jsou například intonace, rezonance (forma zpětné vazby); reflexe (identifikace příčiny a vyjádření klienta či klientky), sumarizace (rekapitulace, shrnutí toho, co bylo řečeno), doptávání se (ujištění, že nám klient porozuměl; „Můžete mi říci, co uděláte jako další krok?“; „Rozumím tomu správně, že?“); povzbuzování, empatické naladění, mlčení (pozorné a přítomné naslouchání).

6.3.1 Zásady přístupu k osobě s tělesným postižením

- Nenechat se ovlivnit prvním dojmem, který v může vzbuzovat v úředníkovi nepříjemné pocity, nejistotu či odpor (tyto pocity se dají těžko ovlivnit, je zapotřebí zachovat profesionální přístup).
- Člověka s tělesným postižením nikdy nelitovat, zajistit citlivý a empatický přístup.
- Pokud je to možné zjistit úroveň soběstačnosti.
- Osobu s tělesným postižením je potřeba pozorně vnímat, dopřát mu dostatek času k projevu.
- Vyvarovat se předsudkům „ošklivý rovná se zlý, nepříjemný“.
- Nespojovat vizáž, tělesné projevy eventuálně řečové problémy s nižší inteligencí.
- Klientovi pomoc nabídnout, ale zároveň respektovat její odmítnutí.
- Snažit se, aby člověk s postižením byl rovnocenným partnerem.
- Dodržovat zásady produktivního chování a používat evalvační techniky.
- Pomáhat zajistit bezbariérové prostředí.
- Dbát, aby byly dostupné kompenzační pomůcky.

6.3.2 Zásady komunikace s osobou s tělesným postižením

- Komunikovat vždy s osobou s tělesným postižením, ne s osobou, která zajišťuje doprovod.
- Oslovit klienta, udržovat oční kontakt.
- Ponechat dostatek času k vyjádření se, na klienta nespěchat, být trpělivý.
- Nevstupovat do procesu předávání informace, nenapovídat ani nedokončovat slova, věty.
- Pozorně naslouchat, používat techniky aktivního naslouchání.
- V případě potřeby se přesvědčit, zda jsme dobře rozuměli.
- V případě nepochopení požádat o zopakování informace nebo o náskres sdělovaného.
- Je-li zapotřebí, využívat alternativní, augmentativní formy komunikace, kde je to vhodné.
- Při komunikaci s člověkem na vozíku se snížit na jeho úroveň.
- Při komunikaci s člověkem na vozíku se o vozík neopírat.
- Při komunikaci s člověkem na vozíku nestát dlouho nad klientem.
- Má-li klient protézu, není od věci podat ruku.
- Při komunikaci s člověkem s afázií využít náhradní způsob komunikace (obrázky, piktogramy).

Pro zlepšení kvality života je důležité zajistit osobě s tělesným postižením bezbariérové prostředí. Jde o takové prostředí, v němž je prostor upraven tak, aby byla zajištěna co největší míra soběstačnosti.

Stejně tak je důležité umožnit člověku používání kompenzačních pomůcek určených pro tělesně postižené osoby. Tyto pomůcky se dělí na:

1. Pomůcky určené k chůzi (hole, berle, francouzské hole, chodítka).
2. Pomůcky určené k sebeobsluze.
3. Pomůcky polohovací (polohovací lůžko, hrazdička, uzdička ...).
4. Antidekubitní pomůcky (antidekubitní matrace, různé podložky).
5. Koupelnový program (madla, protiskluzové podložky, sedátka do vany ...).
6. Invalidní vozíky, kočárky (elektrické, mechanické).

6.4 Komunikace s osobami se zrakovým postižením

Zrak je nejdůležitějším smyslem člověka. Díky němu získáváme až 75% informací o okolním světě. Proto i jeho funkce v interpersonální komunikaci hraje nezastupitelnou roli. Označení osoba se zrakovým postižením se netýká každého, kdo má nějaký problém se zrakem. Je to označení pro člověka, který i po optimální korekci, má problém se získáváním a zpracováním informace zrakovou cestou. Zrakové postižení se vyznačuje zejména poruchou orientace v prostoru a nedostatkem informací zrakového původu. Celá řada těchto osob trpí snížením sebevědomí, pocitu méněcennosti, sensorickou deprivací, změnou kognitivních funkcí (porucha zraku je kompenzována sluchovým a hmatovým vnímáním; člověk se zrakovým postižením více a lépe využívá pozornost a paměť) omezením pohybu a aktivit, snížením sociálních kontaktů či sociální izolací. Ve srovnání s většinovou populací se u osob se zrakovým postižením objevuje až 6x více řečových vad. Přes všechny tyto problémy je však komunikace se zrakově postiženou osobou snazší, než je tomu u osob se sluchovým postižením. Zrakové postižení je ve velké míře způsobeno vrozenými zrakovými vadami, v pozdějším věku mohou být příčinou oční zákaly, úrazy, nádory, intoxikace či retinopatie (degenerativní změny sítnice). Pro komunikaci s osobou se zrakovým postižením hraje velkou roli věk, ve kterém k postižení došlo. Zrak hraje totiž významnou roli v získávání zrakové zkušenosti, důležité pro odezírání (to je nezastupitelné pro první zkušenost dítěte s komunikací a řečí obecně).

Závažnost zrakového postižení je klasifikována dle mezinárodní stupnice zavedené WHO, základním údajem je tzv. vizus (hodnota zrakové ostrosti):

1. střední slabozrakost
2. silná slabozrakost
3. těžce slabý zrak
4. praktická nevidomost
5. úplná nevidomost

Při komunikaci s člověkem se zrakovým postižením využíváme řeč (má však svá specifika), pro písemný kontakt pak Braillovo (reliéfní) písmo, nebo můžeme využívat PC s hlasovým či hmatovým výstupem. Stále více se také využívá audiozáznam.

6.4.1 Zásady přístupu k osobě se zrakovým postižením

- Osobu se zrakovým postižením nikdy nelitovat, zajistit citlivý a empatický přístup.
- Pokud je to možné, zjistit úroveň soběstačnosti.
- Chovat se přirozeně a nenuceně.
- Osobě se zrakovým postižením pomoc nabídnout, ale zároveň respektovat její odmítnutí.
- Odstranit komunikační šum.
- Zajistit podmínky pro maximální koncentraci osoby se zrakovým postižením.
- Snažit se, aby člověk se zrakovým postižením byl rovnocenným partnerem.
- Dodržovat zásady produktivního chování a používat evalvační techniky.

- Pomáhat zajistit bezbariérové prostředí.
- Naučit osobu se zrakovým postižením orientovat se v prostoru daného prostředí.
- Dodržovat zásady vedení nevidomého.
- Dbát, aby byly dostupné kompenzační pomůcky.

6.4.2 Zásady komunikace s osobou se zrakovým postižením

- Komunikovat vždy s osobou se zrakovým postižením, ne s osobou, která zajišťuje doprovod.
- Oslovit osobu, a doplnit oslovení iniciálním dotekem (lehký dotek na předloktí).
- Představit se a doplnit společenskou roli.
- Udržovat oční kontakt, stát čelem k osobě se zrakovým postižením, mít dostatečně osvětlenou tvář.
- Nabídnout ruku jako součást pozdravu.
- V případě komunikace se slabozrakou osobou vycházet z přirozené komunikace.
- Popisovat vše, co osoba nemusí zrakem zachytit.
- Vyjadřovat se jasně, srozumitelně, přesně, jednoznačně.
- Dbát na výraznější projevy neverbální komunikace.
- Při písemné komunikaci psát tiskacím písmem a využít silných kontrastů.
- Umožnit dostatek času.
- Umožnit využití hmatu k doplnění informace o předmětu.

6.4.3 Zásady komunikace s nevidomou osobou

- Komunikovat vždy s nevidomým, ne s osobou, která zajišťuje doprovod.
- Zajistit prvotní iniciativu v procesu komunikace.
- Oslovit nevidomou osobu, a doplnit oslovení iniciálním dotekem (lehký dotek na předloktí).
- Představit se a doplnit společenskou roli.
- Udržovat oční kontakt, stát čelem k nevidomé osobě.
- Odstranit maximálním způsobem komunikační šum, hluk v místnosti.
- Popisovat vše, co děláme.
- Mít na paměti bezvýznamnost neverbální komunikace pro nevidomou osobu.
- Dávat o sobě vždy vědět, při odchodu z místnosti, tuto skutečnost oznámit.
- Vyjadřovat se jasně, srozumitelně, přesně, jednoznačně, popisovat vše detailně.
- Nepoužívat slova jako „POZOR, BACHA“ nenesou rozpoznatelnou informaci.
- Nebát se používat pojmy jako „PODÍVEJTE SE, UVIDÍME“.
- Nebát se používat označení barev.
- Respektovat zvýšenou hlasitost řeči nevidomé osoby.

Pro zlepšení kvality života je důležité zajistit osobě se zrakovým postižením bezbariérové prostředí. Jde o takové prostředí, v němž je prostor upraven tak, aby byla zajištěna co největší míra soběstačnosti, v prostoru se nesmí bez vědomí osoby nic měnit. Stejně tak je důležité umožnit člověku používání kompenzačních pomůcek určených pro osoby se zrakovým postižením. Tyto pomůcky se dělí na:

1. Pomůcky určené pro orientaci (teleskopická bílá hůl, vodící pes, informační signalizátor).
2. Pomůcky určené k sebeobsluze (mincovník, hodinky s hlasovým, hmatovým výstupem, indikátor barvy).
3. Pomůcky pro vzdělávání, informatiku (PC, mobilní telefon, Pichtův psací stroj, knihy v Braillově písmu ...).

4. Pomůcky optické (brýle, lupa, PC, korekční pomůcky).

6.5 Komunikace s osobami se sluchovým postižením

Obecně se dá říci, že skupina osob s poruchou sluchu, je skupina, která je v oblasti komunikace svým postižením zasažena nejvíce. Pokud člověk s těžší formou sluchového postižení nedokáže nebo ani nechce komunikovat běžnou řečí, je velmi obtížné se s ním vůbec dorozumět. Sluchové postižení se může týkat jakékoliv části sluchového ústrojí (vnější, střední, vnitřní ucho), může mít podobu převodního nebo percepčního charakteru a může být vrozené (vrozené vady sluchového ústrojí, infekce matky během těhotenství) nebo získané (opakované záněty, středního ucha, úraz, nádor, zhoršení sluchu v procesu stárnutí). Člověk vnímá zvukové vjemy v rozsahu cca 500 – 2000 Hz. Je-li postiženo vnímání zvuku těchto frekvencí, je podoba sluchového postižení zásadní. Sluch zajišťuje nejen přijímání zvukových podnětů, ale podílí se také na zajištění orientace v prostoru. Vliv sluchového postižení na rozvoj řeči a komunikačních schopností, je dán i věkem, ve kterém k postižení došlo. Pokud tato situace nastane před ukončením vývoje řeči (6. – 7. rok), mluvíme o prelingvální ztrátě sluchu, pokud vznikne později, mluvíme o postlingvální poruše sluchu. Osoby s postižením sluchu nejsou limitovány pouze narušenou komunikační schopností, ale objevuje se zde řada dalších projevů – vady řeči, omezená slovní zásoba, porucha kognitivních funkcí (myšlení, představivost, fantazie), porucha osobnosti (vysoká míra egocentrismu, vztahovačnost, nedůvěra, negativismus), emoční labilita, zlost, lítostivost, pocity méněcennosti. Dále pak vyšší míra omezování sociálních kontaktů, která vede až k sociální izolaci nebo sensorická, psychická deprivace.

Závažnost sluchového postižení je klasifikována dle mezinárodní stupnice zavedené WHO, základním údajem je rozsah ztráty sluchového vnímání v decibelech (dB) :

1. lehká nedoslýchavost
2. střední nedoslýchavost
3. středně těžká nedoslýchavost
4. těžká nedoslýchavost
5. úplná hluchota

Osoby se sluchovým postižením mohou k dorozumívání používat řeč (převážně u osob nedoslýchavých), u těžších poruch pak odezírání, znakový jazyk (specifický způsob alternativní komunikace), prstovou abecedu, písemnou formu vyjadřování (velmi zjednodušenou formálně i gramaticky), znakovanou češtinu.

6.5.1 Zásady přístupu k osobě se sluchovým postižením

- Člověka se sluchovým postižením nikdy nelitovat, zajistit citlivý a empatický přístup.
- Pokud je to možné, zjistit úroveň soběstačnosti.
- Předpokládat normální inteligenci i přes specifické projevy osoby s postižením.
- Chovat se přirozeně a nenuceně.
- Osobě se sluchovým postižením pomoc nabídnout, ale zároveň respektovat její odmítnutí.
- Tolerovat nesprávnou výslovnost.
- Zajistit podmínky pro maximální koncentraci osoby se sluchovým postižením.
- Snažit se, aby člověk s postižením byl rovnocenným partnerem.
- Dodržovat zásady produktivního chování a používat evalvační techniky.
- Dbát, aby byly dostupné a funkční kompenzační pomůcky.
- V případě potřeby požádat o pomoc rodinné příslušníky.

6.5.2 Zásady komunikace s osobou se sluchovým postižením

- Komunikovat vždy s osobou se sluchovým postižením, ne s osobou, která zajišťuje doprovod.
- Upozornit na komunikaci iniciálním dotekem (lehký dotek na předloktí).
- Zajistit klid a dobré osvětlení.
- Představit se a doplnit společenskou roli.
- Stát čelem k osobě se sluchovým postižením, mít dostatečně osvětlenou tvář, neobracet se zády, neodvracet se.
- Při odezírání zřetelně artikulovat, odstranit překážky, které by odezírání bránily.
- Pro odezírání dodržovat vzdálenost 0,5 – maximálně 4 m.
- Být ve stejné výškové úrovni.
- Nekřičet, neodbíhat od tématu, mluvit pomalu a maximálně 15 - 20 minut.
- Hovořit jednoduše, jasně, srozumitelně v jednoduchých krátkých větách.
- Ověřovat porozumění, případně sdělení zopakovat.
- Při písemné komunikaci používat základní tvary slov bez časování a skloňování.

6.5.3 Zásady komunikace s neslyšící osobou

- V případě osoby, která dokáže odezírat, dodržovat výše uvedené zásady.
- V případě osoby, která nedokáže odezírat, použít znakový jazyk, znakovanou češtinu.
- Zkusit běžná srozumitelná gesta.
- Použít písemnou komunikaci.
- Využívat služeb tlumočnicka, pokud klient znakovou řeč ovládá.
- V náročnějších situacích předat tlumočnickovi podklady k tlumočení včas.
- Zajistit maximální dobu tlumočení 30 min.

Pro zlepšení kvality života osob se sluchovým postižením existuje celá řada kompenzačních pomůcek. Tyto pomůcky se dělí na:

1. Pomůcky optické (světelný budík, signalizátor zvonění).
2. Pomůcky komunikační (naslouchadla, kochleární implantát, psací telefon, indukční smyčka).
3. Ostatní pomůcky (vibrační hodinky, budík).

6.6 Shrnutí kapitoly

1. Komunikační techniky u OZP.
2. Charakteristika alternativní komunikace.
3. Charakteristika tělesného postižení.
4. Zásady přístupu k osobě s tělesným postižením.
5. Zásady komunikace s osobou s tělesným postižením.
6. Kompenzační pomůcky.
7. Charakteristika zrakového postižení.
8. Zásady přístupu k osobě se zrakovým postižením.
9. Zásady komunikace se zrakově postiženou osobou.
10. Zásady komunikace s nevidomou osobou.
11. Kompenzační pomůcky.
12. Charakteristika sluchového postižení.
13. Zásady přístupu k osobě se sluchovým postižením.
14. Zásady komunikace se sluchově postiženou osobou.
15. Zásady komunikace s neslyšící osobou.
16. Kompenzační pomůcky.

7 NEJČASTĚJŠÍ CHYBY V KOMUNIKACI S OSOBAMI SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A JAK JIM PŘEDCHÁZET

Komunikace s osobami se zdravotním postižením se vyznačuje celou řadou specifik a od komunikace s běžnou populací se v mnohém liší. Úředník by měl proto znát alespoň stručnou charakteristiku jednotlivých postižení, dopad postižení na komunikační schopnosti klienta a možnosti, které komunikace v těchto případech přináší.

7.1 Chyby v komunikaci s osobami se zdravotním postižením

- Stereotypizace OZP (postižení jako problém v komunikaci).
- Komunikace s doprovodem, ne se samotnou osobou se zdravotním postižením.
- Ovlivnění prvním dojmem, haló-efektem.
- Ovlivnění negativním emočním přístupem (strach, obava, nejistota).
- Kritický přístup k neverbálním projevům osoby se zdravotním postižením.
- Kritický přístup ke zvláštnostem v chování osob se zdravotním postižením.
- Nerespektování osobnosti komunikujícího.
- Nerespektování omezení vyplývající z konkrétního postižení.
- Neznalost zásad přístupu k osobám se zdravotním postižením.
- Neznalost zásad komunikace s osobami se zdravotním postižením.
- Neschopnost využít náhradní způsoby komunikace.
- Neznalost možnosti využívat korekční a kompenzační pomůcky pro zlepšení komunikace s osobami se zdravotním postižením.
- Nedostatečně vytvořené podmínky pro komunikace (dostatek času, odstranění komunikačního šumu, světlo ...).
- Nevytvoření bezbariérového prostředí pro osoby se zdravotním postižením.
- Devalvační přístup ke klientovi.
- Nepřizpůsobení se možnostem a schopnostem komunikace s osobou se zdravotním postižením.
- Infantilizace v jednání s osobou se zdravotním postižením.
- Projev nepřátelství, neochoty, neschopnost empatie.

Zvládnout úspěšně komunikaci s osobami se zdravotním postižením vyžaduje individuální přístup k jednotlivým osobám a respekt ke změnám v komunikaci způsobené konkrétním postižením. Bez základních informací o jednotlivých typech postižení, o specifice přístupu a pravidlech komunikace půjde pouze obtížně zlepšit komunikaci pracovníků ve státní správě s osobami se zdravotním postižením. Také povědomí o alternativních způsobech komunikace a nácvik některých komunikačních dovedností umožní pracovníkům lépe obstát v procesu komunikace. Zároveň selepší i jistota ze strany pracovníka a eliminuje se negativní emoční prožívání, ke kterému může v kontaktu s postiženou osobou docházet.

7.2 Shrnutí kapitoly

1. Chyby v komunikaci s osobami se zdravotním postižením.
2. Doporučení pro zlepšení komunikace s OZP.

8 PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

Využití poznatků z dobré praxe odjinud je výbornou možností, jak se inspirovat, poučit a efektivně realizovat i projekty zaměřené na komunikaci úřadů s různými skupinami osob ohrožených sociálním vyloučením. Umožňuje nám vyhnout se složitému hledání toho, co je jinde již realizované, využít zkušeností a případně je modifikovat pro vlastní podmínky. Níže uvádíme jen několik příkladů, kam se obrátit v případě potřeby užitečných informací a rad zaměřených na problematiku osob se zdravotním postižením.

Na webové stránky Kvalitní správa – kvalitní služby, spokojení občané jsme vás upozorňovali již v modulu věnovaném seniorské populaci.

[Kvalitní správa - kvalitní služby, spokojení občané \(kvalitavs.cz\)](#)

Jde o webové stránky kvalitavs.cz, které vznikly s cílem informovat o zvyšování kvality a efektivnosti české veřejné správy v návaznosti na strategický dokument Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020. Stránky spravuje odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy Ministerstva vnitra. Naleznete zde přímo záložku věnovanou dobré praxi.

[Internetový portál Helpnet](#) Jde o internetový portál pro osoby se specifickými potřebami (zrakové postižení, sluchové postižení, tělesné postižení, mentální postižení, kombinované postižení, duševní nemoci, vnitřní nemoci, senioři, rodiče dětí se ZP). Poskytuje všestrannou informační podporu pro tyto skupiny osob.

[Sdružení zdravotně postižených v ČR](#)

Je dobrovolným, otevřeným a nezávislým občanským sdružením. Tvoří jej samostatná a nezávislá občanská sdružení, jejichž členská základna je tvořena převážně osobami se zdravotním postižením. Nabízí služby pro osoby se zdravotním postižením. Cílem sdružení je koordinace postupu členů při prosazování rovnoprávného postavení osob se zdravotním postižením a seniorů ve společnosti, obhajoba práv a prosazování společných zájmů a potřeb těchto osob.

[Tyflocentrum](#)

Jde o samostatné obecně prospěšné společnosti s krajskou působností. V daném regionu poskytují osobám se zrakovým postižením komplex sociálních služeb.

[Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR \(SONZ, z. s.\)](#)

Jedná se o spolek s celostátní působností, který vznikl v r. 1996 sloučením do té doby celostátně působících občanských sdružení České unie nevidomých a slabozrakých a Společnosti nevidomých a slabozrakých v ČR. Úkolem tohoto spolku je:

- Vyhledávání a kontaktování těžce zrakově postižených občanů včetně osob v akutním stádiu po ztrátě zraku.
- Podpora zaměstnanosti nevidomých a slabozrakých občanů.

- Socioterapeutická činnost realizovaná ve svépomocných skupinách a aktivizačních klubech.
- Odstraňování architektonických a informačních bariér pro těžce zrakově postižené občany.
- Ověřování nových forem pomoci těžce zrakově postiženým občanům včetně popularizace a osvětlování problematiky zrakového postižení.

Svaz tělesně postižených v České republice

Představuje občanské sdružení, které sdružuje osoby se zdravotním postižením, zejména tělesným. Hájí potřeby a zájmy osob se zdravotním postižením a seniorů. Nabízí odborné sociální poradenství a rehabilitační pobyty, poradenství ke kompenzačním pomůckám a možnost jejich zapůjčení.

Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR

<https://www.snn-cr.cz/Socialni-sluzby-neslysicim>

Jde neziskové občanské sdružení, které se zabývá ochranou a obhajobou potřeb, práv a zájmů všech sluchově postižených v ČR. Poskytuje tlumočnické služby, sociální poradenství a poradenství ke kompenzačním pomůckám včetně možnosti zapůjčení pomůcek.

Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením, z. s. (SPMP ČR)

<https://www.spmpr.cz/produkty>

Podporuje lidi s mentálním postižením, jejich rodiny a blízké. Snaží se o jejich samostatný život podle jejich představ a možností a učí je novým dovednostem. Hájí práva a zájmy postižených a jejich rodin. Pobočky má ve všech krajích České republiky.

Národní rada osob se zdravotním postižením ČR (NRZP ČR)

<https://nrzp.cz/projekty/>

Je to zastřešující nezisková organizace, která od roku 2000 zastupuje zájmy osob se zdravotním postižením při jednání se státními a veřejnými institucemi. Úlohou rady je přispívat k integraci osob se zdravotním postižením do společnosti a důsledně obhajovat lidská práva těchto lidí.

Většina těchto občanských sdružení a obecně prospěšných společností pracuje na regionální úrovni, kde zajišťuje nabízené služby dle konkrétních potřeb obyvatel kraje.

8.1 Shrnutí kapitoly

1. Internetové portály.
2. Odkaz na některá občanská sdružení.

9 VYUŽITÍ NÁSTROJŮ EGOVERNMENTU V KOMUNIKACI S OSOBAMI S POSTIŽENÍM

Myšlenkou eGovernmentu (elektronické veřejné správy) je správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější.

Jeho mottem je „Obíhají data, ne občané“.

Cílem zavedení elektronické veřejné správy je - žádné fronty na úřadech, žádné zbytečné papíry, efektivní komunikace občana s úřadem.

9.1 Předpoklady osob se zdravotním postižením k využití digitálních služeb

K internetu se podle Českého statistického úřadu (údaje z roku 2020) alespoň někdy připojuje 81 procent obyvatel České republiky. Zatímco z běžné populace v produktivním věku ho používají skoro všichni (98 %), z řad osob se zdravotním postižením je toto číslo nepoměrně menší. Podíl těchto osob, které se připojují k internetu a využívají jeho služeb, v současné době pomalu, ale jistě roste - je to dáno jednak nástroji, které umožňují lidem s postižením se k internetu dostat a jednak osvětou, se kterou se tato skupina obyvatel většinou prostřednictvím neziskových organizací a občanských sdružení setkává.

Počítače jsou pro lidi se zdravotním postižením mimořádně užitečné při začleňování do „běžného“ života. Tyto technické prostředky jim umožňují zůstat v kontaktu s okolním světem, komunikovat s rodinou, přáteli i úřady, studovat nebo najít a vykonávat zaměstnání. Komunikace přes internet je také dnes brána jako jedna z alternativních metod komunikace vůbec. Ne všichni však mohou tuto službu využívat.

K hlavním příčinám, proč osoby se zdravotním postižením nepoužívají nástroje eGovernmentu a obecně moderní informační a komunikační technologie, patří:

- Nedostatečný nebo úplně chybějící přístup, včetně připojení k internetu.
- Obavy z nedostatku zkušeností, nevládnutí.
- Nedostatečné vnímání osobních přínosů, jako je možnost komunikovat s úřady bez nutnosti osobní návštěvy, využívání e-receptu, elektronické objednávací systémy k lékaři, na očkování apod.).
- Chybějící motivace učit se novým věcem, osobnostní charakteristika.
- Digitální negramotnost z důvodu nedostatečných možností k digitálnímu vzdělání.
- Nemožnost využívat těchto služeb v souvislosti s omezením, které zdravotně postižená osoba má (např. neznalost písemného projevu).

Vzhledem k nutnosti zapojení osob se zdravotním postižením do využívání služeb internetových a mobilních nástrojů vzniklo již v roce 1996 hnutí „Počítače proti bariérám“, založené Nadací Charta 77. Díky této možnosti se zvýšil počet uživatelů mobilních služeb. Současně je důležité připomenout i nezastupitelnou roli neziskových organizací, které ve velkém pořádají pro své klienty kurzy ovládnutí ICT.

9.2 Klíčové nástroje eGovernmentu z hlediska občana

Czech POINT

Síť kontaktních míst Czech POINT je dostupná od roku 2008. V současnosti je na území České republiky přes 7 300 poboček. Czech POINT poskytuje výpisy z informačních systémů veřejné správy, umožňuje podání vůči státní správě, je prostředníkem mezi občanem a informačním systémem datových schránek a poskytuje služby konverze na žádost. Využití míst Czech POINT neustále vzrůstá. V roce 2010 proběhlo 1,87 mil. transakcí. V roce 2021 už to bylo 20,9 mil.

Zdroj: [Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál](#)

Datové schránky

Od roku 2009 se pro komunikaci s veřejnou správou začaly využívat datové schránky, které nahrazují papírový styk elektronickým. Povinné jsou pro právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku a pro veškeré subjekty veřejné správy. Fyzické osoby si je mohou zřídit dobrovolně a zájem o tento způsob komunikace s úřady plynule narůstá.

V červnu 2022 bylo 1 364 825 aktivních datových schránek a bylo odesláno 1 007 917 308 zpráv.

Všechny potřebné informace k datovým schránkám, jejich pořízení, aktivaci, použití nebo zrušení jsou uveřejněny na portále [Datové schránky.info](http://datoveschranky.info). Pro občany je určena přímo sekce Zdroj: [Občan - Datové schránky.info \(datoveschranky.info\)](http://obcan-datoveschranky.info).

Portál veřejné správy

Portál veřejné správy poskytuje informace o službách veřejné správy a životních událostech, formuláře, věstníky, seznam datových schránek, nepotřebný nemovitý majetek a další. Jsou zde uveřejněny odkazy na státní instituce. Svým zaměřením je Portál veřejné správy určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace, včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců.

<https://portal.gov.cz/>

Portál občana

Poměrně novou službou je Portál občana, který se stal vstupní bránou k elektronickým službám státu a v podstatě samoobslužným místem pro bezpečnou a důvěrnou komunikaci mezi občanem a státem. Na rozdíl od portálu veřejné správy, který funguje jako hlavní informační rozcestník, je Portál občana transakční (soukromou) částí, zajišťující osobní přístup prostřednictvím přihlášení uživatele.

Podmínkou pro přihlášení je prokázání totožnosti. To je možné prostřednictvím občanského průkazu s čipem, datové schránky nebo pomocí dalších služeb, které jsou schopné totožnost občana ověřit (bankovní identita). Nové služby na Portálu občana stále přibývají a tím se stává stále atraktivnější formou komunikace s veřejnou správou.

<https://obcan.portal.gov.cz/>

Portál veřejné správy je otevřená internetová stránka poskytující obecné informace o službách veřejné správy. Oproti tomu v portálu občana má uživatel svůj osobní účet a po přihlášení si může spravovat své doklady a agendy, např. komunikovat s Úřadem práce, Finanční správou aj.

Řada osob se zdravotním postižením již dnes služeb eGovernmentu ve veřejné správě aktivně využívá a lze předpokládat, že tento trend bude narůstat, protože je stále více lidí, kteří v pracovním i osobním životě běžně používají výpočetní techniku a mají vybavení i znalosti, aby těchto služeb mohli bez problémů využívat.

Přesto je potřeba osobám s některými typy zdravotního postižení vytvořit podmínky, aby se mohli do využívání elektronických služeb co nejvíce zapojit. Důležité jsou:

- Osvěta, co nejsrozumitelněji vysvětlit přínosy elektronické komunikace a služeb.
- Podpořit dostupnost ICT.
- Umožnit např. kurzy práce s ICT pro zdravotně postižené, přizpůsobit techniku specifickým potřebám, pomoci praktickou radou apod. To už je ovšem především pole působnosti různých projektových aktivit, dobrovolnických sdružení, vzdělávacích institucí, aj.

9.3 Shrnutí kapitoly

1. Předpoklady osob se zdravotním postižením k využití digitálních služeb.
 - Technické vybavení.
 - Důvody limitující přístup k eGovernmentu.
2. Klíčové nástroje eGovernmentu.
 - Czech POINT.
 - Datové schránky.
 - Portál veřejné správy.
 - Portál občana.

10 NEJČASTĚJI DISKUTOVANÉ OTÁZKY A TÉMATA

Jak správně nabídnout pomoc člověku na vozíku?

Při setkání s člověkem na vozíku se velice často objevuje otázka, jak mohu pomoci. Pokud nemáme vlastní zkušenosti (ze svého nejbližšího okolí), je nejlepší zeptat se, zda klient pomoc opravdu potřebuje, a pokud ano, jak a s čím můžeme pomoci. Konkrétní formulaci podstaty pomoci tak necháváme na samotném klientovi. On nejlépe ví, jakou pomoc od nás bude potřebovat.

Jaká je slovní zásoba neslyšících?

Slovní zásoba neslyšících je ve srovnání s člověkem slyšícím menší. Obsahuje běžné hovorové výrazy, bez odborné terminologie. Také používání slov má jiné zásady, než při dorozumívání se v běžné populaci. Slova používáme v základních tvarech, nečasujeme, neskloňujeme a ne vždy používáme shodný slovosled. Přesto i u této skupiny klientů rozhoduje v procesu dorozumívání, v jak podnětném prostředí vyrůstali.

Jak neslyšící, kteří jsou postiženi od narození, čtou?

Za využití vhodných komunikačních postupů, vzdělávacích metod a efektivní technické kompenzace se mohou děti se sluchovým postižením naučit číst i psát, a to na velmi dobré úrovni. Text, který se jim dostává do ruky, musí však splňovat požadavky na text pro neslyšící.

Jsou neslyšící, kteří se divně vyjadřují, zároveň mentálně postižení?

Ne, jde pouze o používání omezené slovní zásoby a o deformaci řeči, kterou klienti se sluchovým postižením používají. Vzhledem k tomu, že u této skupiny klientů nelze využívat zpětnou vazbu pro kontrolu sdělovaného, může způsob komunikace imitovat mentální postižení. Ale pochopitelně se může vyskytnout i kombinované postižení mentální a sluchové.

Je znaková řeč univerzální?

Ne, není. V dané zemi může existovat více variant znakové řeči, stejně jako je tam i více variant mluveného jazyka. V mezinárodním měřítku je tato situace ještě složitější. Univerzální znaková řeč neexistuje.

Je vhodné při komunikaci s neslyšícím, který odezírá, slabikovat?

Při komunikaci s neslyšícím, který je schopný odezírat, slova neslabikujeme. Použijeme slovo v celku. Věty jsou krátké, bez použití odborné terminologie, používáme slova hovorového typu a vždy se přesvědčíme, zda klient dobře rozuměl. Při slabikování jednotlivých slov slova splývají a neslyšící se v této situaci špatně orientuje.

Kolik neslyšících ovládá znakovou řeč?

Přesné číslo není k dispozici, a to jak na úrovni jednotlivých států, tak i celé Evropy či světa. V průměru tvoří uživatelé znakového jazyka přibližně 0,1 % celkového počtu obyvatel v zemi. Do tohoto počtu nejsou zahrnuti lidé, kteří se znakový jazyk učí jako druhý jazyk, ani děti neslyšících rodičů či jiní rodinní příslušníci.

Kolik nevidomých ovládá Braillovo písmo?

Braillovo písmo dle odhadů používá asi jen 10 % nevidomých. A to i přes to, že existují kurzy čtení a psaní Braillova písma i pomůcky, které učení usnadňují. Velkým problémem se výuka čtení a psaní Braillovým písmem stává především u klientů, kteří zrak ztratili v pozdějším věku a hmatová kompenzace je pro ně problematická.

Je kochleární implantát vhodným řešením pro všechny neslyšící?

Kochleární implantát je řešením pro klienty s percepční poruchou sluchu. Je důležité, aby alespoň část vláskových buněk ve vnitřním uchu byla funkční. Pro využití kochleárního implantátu není rozhodující věk klienta (využívá se jak u dětí, tak i u dospělých), ale závažnost vady a její funkční dopad na vývoj řeči a jazyka. Jsou hodnoceny také schopnosti a vlastnosti kandidáta, kvalita spolupráce rodičů při rehabilitaci a u větších dětí a dospělých také motivace k nošení vnějších částí implantátu.

Kolik stojí výcvik vodícího nebo asistenčního psa?

Náklady na výcvik vodících či asistenčních psů se pohybují mezi 200 – 300 tisíci korun.

Jak správně vést nevidomého, procházet s nevidomým dveřmi nebo jiným zúženým prostorem?

Při vedení nevidomého jdeme asi půl kroku před klientem. Ten se nás drží za paži či loket (tak máme pod kontrolou jeho pohyb). Jdeme klidně, komentujeme vše, na co cestou narazíme a cestu popisujeme. Klienta vedeme na bezpečnější straně a rychlost přizpůsobíme požadavkům a možnostem klienta. V případě překážky, zúženého prostoru, nebo pokud procházíme dveřmi, pomocí pohybu lokte klienta „schováme“ za svým zády a zajistíme tak jeho bezpečnost. Pokud klienta vedeme po schodech, vždy ho informujeme o směru schodů, o prvním a posledním schodu a o tom, zda je schodiště opatřené zábradlím. Pokud klient vyžaduje použití zábradlí, vyhovíme mu.

11 ZDROJE

NÁRODNÍ PLÁN PODPORY ROVNÝCH PŘÍLEŽITOSTÍ PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM NA OBDOBÍ 2021 – 2025 schválený usnesením vlády České republiky ze dne 20. července 2020 č. 761

10/2010 Sb. m. s., SDĚLENÍ, Úmluva o právech osob se zdravotním postižením

Souhrnná zpráva o stavu přístupnosti veřejné správy a veřejných služeb pro osoby se zdravotním postižením (Úřad vlády České republiky 2020)

KLIENŤSKY ORIENTOVANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2031 (Koncepce rozvoje veřejné správy na období let 2021 – 2030, Ministerstvo vnitra září 2019)

Ministerstvo vnitra Analýza využívání nástrojů eGovernmentu - závěrečná Doporučení na vylepšení uživatelských prostředí STEM/MARK | září 2021.

SLOVÍK, J. Komunikace s lidmi s postižením. 1.vyd. Praha: Portál, s.r.o., 2010. ISNB 978-80-7367-691-9

12 CVIČNÝ TEST

1. Jak se jmenuje dokument, jehož hlavním cílem je podpora integrace osob se zdravotním postižením do české společnosti:
 - a. antidiskriminační zákon
 - b. národní plán podpory rovných příležitostí pro osoby se zdravotním postižením na období ...
 - c. listina základních práv a svobod

2. Co znamená termín „handicap“:
 - a. narušení psychické, anatomické či fyziologické struktury nebo funkce orgánu
 - b. odchylku ve zdravotním stavu
 - c. znevýhodnění

3. Co znamená primární dopad postižení:
 - a. jde o specifickou charakteristiku daného postižení
 - b. jde o změnu osobnosti člověka, jeho sociální role či situace způsobená vlastním postižením
 - c. jde o způsob zařazení člověka s postižením do společenského života

4. Který projev postižení člověka nespadá do sekundárního postižení:
 - a. omezení sociálních kontaktů až sociální izolace
 - b. negativní citové ladění – smutek, strach, pocity méněcennosti
 - c. bezproblémové zvládnutí postižení v osobním i profesním životě

5. Při komunikaci s osobou se zdravotním postižením vycházíme:
 - a. ze svých zkušeností
 - b. z druhu postižení, komunikační schopnosti a možnosti postižené osoby
 - c. z možností pracoviště

6. Mezi podmínky, které musíme vytvořit pro komunikaci s osobou se zdravotním postižením, nepatří:
 - a. odstranit komunikační šum
 - b. vhodně osobu se zdravotním postižením oslovit, navázat oční kontakt, zaujmout otevřený postoj
 - c. komunikovat raději s doprovodem, ten je schopný požadavek formulovat lépe

7. Z jakého důvodu se nedoporučuje při komunikaci s osobou se zdravotním postižením používat sugestivní otázky:
 - a. otázky působí návodně
 - b. otázky nemají výpovědní hodnotu
 - c. otázky osobu matou

8. Kterou komunikační techniku při kontaktu s osobou se zdravotním postižením nepoužíváme:
 - a. techniku aktivního naslouchání
 - b. metakomunikaci
 - c. alternativní komunikaci

9. Tělesné postižení se vyznačuje:
 - a. poruchou orientace v prostoru
 - b. poruchou dorozumívacích schopností
 - c. poruchou pohyblivosti a snížením soběstačnosti v základních sebeobslužných úkonech

10. Při komunikaci s osobou na vozíku zvolíme toto postavení:
 - a. při komunikaci se snížíme úroveň vozíku, abychom mohli udržovat oční kontakt
 - b. hovoříme s osobou ve stoje, lépe na něj vidíme
 - c. není potřeba volit speciální výšku kontaktu při komunikaci

11. Zrakové postižení se vyznačuje:
 - a. poruchou orientace v prostoru
 - b. poruchou dorozumívacích schopností
 - c. poruchou pohyblivosti a snížením soběstačnosti v základních sebeobslužných úkonech

12. Při komunikaci s nevidomou osobou je zapotřebí:
 - a. komunikovat s doprovodem, ten má větší přehled
 - b. popisovat vše, co se děje v místnosti
 - c. důsledně využívat přednosti neverbální komunikace

13. Při komunikaci s osobou se zrakovým postižením je vhodné:
 - a. stát čelem k osobě - osoba tak lépe uslyší a porozumí
 - b. nemusíme stát čelem, osoba nás stejně nevidí
 - c. záleží na úředníkovi, jak situaci vyhodnotí

14. Sluchové postižení se vyznačuje:
- poruchou orientace v prostoru
 - poruchou dorozumívacích schopností
 - poruchou pohyblivosti a snížením soběstačnosti v základních sebeobslužných úkonech
15. Při komunikaci s člověkem se sluchovým postižením dodržujeme vzdálenost:
- 0,5 – 4 m
 - 2 – 4 m
 - na vzdálenosti nezáleží
16. V komunikaci s neslyšící osobou nepoužíváme:
- znakovou řeč
 - znakovanou češtinu
 - Braillovo písmo
17. Pokud využíváme služeb tlumočnicka je potřeba zajistit:
- písemný souhlas rodinných příslušníků
 - předat podklady k tlumočení předem a zajistit, aby doba tlumočení nebyla delší než 30 minut
 - není potřeba předem nic zařizovat
18. Pokud osobě se zdravotním postižením trvá sdělení informace úředníkovi delší dobu:
- pomůžeme jí s dokončením započaté věty
 - využijeme služeb doprovodu
 - osobě dopřejeme dost času a trpělivě nasloucháme
19. Tyflocentrum je obecně prospěšná společnost, která zajišťuje komplex služeb pro osoby s:
- tělesným postižením
 - zrakovým postižením
 - sluchovým postižením
20. Jakým způsobem se přesvědčíte, zda vám osoba během komunikace porozuměla:
- požádáme osobu se zdravotním postižením, aby nám výsledky rozhovoru přetlumočila
 - zeptáme se, zda osoba sdělovanému porozuměla
 - není potřeba to zjišťovat, osoba se sama v případě potřeby doptá

Správné odpovědi:

1 - B	2 - C	3 - A	4 - C	5 - B	6 - C	7 - A	8 - B	9 - C	10 - A
11 - A	12 - B	13 - A	14 - B	15 - A	16 - C	17 - B	18 - C	19 - B	20 - A

KONTAKTY

Ministerstvo vnitra

odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy
náměstí Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4

www.mvcr.cz/verejna-sprava

www.kvalitavs.cz

www.institutpraha.cz/projekty/projekty/komunikace-2022-2023

ID datové schránky: 6bnaawp

Zadavatel publikace: Ministerstvo vnitra

Zpracovatel publikace:

Institut pro veřejnou správu Praha (texty)

Ministerstvo vnitra (korektura a grafické zpracování)

Autor textů:

Mgr. Ivana Lišková

Editoři publikace:

Ing. Mgr. David Sláma, Ing. Petr Jirman, PhDr. Dana Nekardová

2023



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY



Komunikace
s osobami ohroženými
sociálním vyloučením