

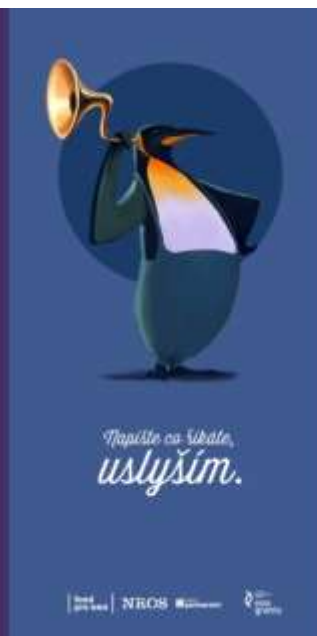
RESPEKT V KOMUNIKACI

PŘEMÝŠLEJME A PŘIJDEME NA TO!

Každý den za Vámi přijde hodně lidí.

Někteří mají různé překážky v komunikaci a není to vždy poznat.

Nestojí právě někdo takový před Vámi?



OBSAH

1. Respekt v komunikaci a Centrum pro komunitní práci střední Čechy	3
2. Občan s komunikační bariérou	4
3. Říkejte, co vidíte, a uvidíme to aneb nevidíme nebo jsme slabozrací	5
3.1. Jak mě poznáte	6
3.2. Co potřebuji	6
3.3. Kdo nebo co Vám pomůže při komunikaci	7
4. Domluvíme se i bez sluchu aneb neslyšíme	8
4.1. Jak mě poznáte	9
4.2. Co potřebuji	9
4.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže	10
5. Napište, co říkáte, uslyšíme to aneb nedoslýcháme.....	12
5.1. Jak mě poznáte	12
5.2. Co potřebuji	13
5.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže	13
6. Respektujte moje tempo aneb jsem senior	15
6.1. Jak mě poznáte	15
6.2. Co potřebuji	15
6.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže	15
7. JSEM SVŮJ aneb někdy vnímám svět jinak než Vy	16
7.1. Jak mě poznáte	16
7.2. Co potřebuji	16
7.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže	16
8. Jaká je opora v legislativě, aneb najdu oporu v zákonech?.....	17
8.1. Svět a Evropská unie.....	17
8.2. Česká republika	18
9. Příběhy aneb naše zkušenosti a přání	21
9.1. Příběh první	21
9.2. Příběh druhý - Když nemoc bere odvahu	22
9.3. Příběh třetí - Moje peripetie s úřady	22
9.4. Příběh čtvrtý - Neslyšíme a jdeme na úřad	23
9.5. Příběh pátý - Těžký život.....	24
9.6. Příběh šestý - Komunikuji znakovým jazykem a potřebuji tlumočnicka	24
Použité zdroje.....	26

1. Respekt v komunikaci a Centrum pro komunitní práci střední Čechy

Naše organizace se v posledních letech věnuje podpoře bezbariérové komunikace. Snažíme se minimalizovat komunikační bariéry občanů při návštěvě městských úřadů, obcí, nemocnic a dalších veřejných institucí. Jedná se o osoby se smyslovým postižením, seniory a další komunikačně znevýhodněné občany.

Hlavním cílem našich aktivit je, mimo jiné, zvýšení komunikačních dovedností pracovníků těchto institucí na území celé ČR. Zaměřujeme se na srozumitelnou, bezbariérovou a nediskriminační komunikaci s občany, kteří mají, s ohledem na svůj handicap, omezení v komunikaci a snížený přístup k informacím.

„Umíte komunikovat?“

Na tuto otázku odpovíme většinou všichni stejně: *„Ano, samozřejmě, že umíme.“* Je tomu skutečně tak? Poznáme vždy, s kým mluvíme? Zda nám rozumí? Jsme toho názoru, že ne. Ne vždy si uvědomíme, že proti nám stojí někdo, kdo má jistá komunikační specifika. Nemusíme poznat, zda druhá strana skutečně rozumí tomu, co jí říkáme. Důvody mohou být různé. Může se jednat o lidi:

- s různým sluchovým postižením,
- s různou mírou ztráty zraku,
- kteří jsou již starší a ne vše postřehnou,
- kteří mají jiné zdravotní postižení, které nemusí být vůbec vidět.

Cílem této publikace/webu je upozornit na skutečnosti, které je potřeba při komunikaci s lidmi s různým znevýhodněním zohlednit. Pokusíme se Vám poradit, jak poznat, že člověk, který stojí před Vámi, možná nerozumí všemu, co mu říkáte, a vědět, co můžete udělat, aby rozuměl. Důvody, proč Vám není rozumět, mohou být různé, ale řešení jsou v danou chvíli pouze na Vás a jsou možná mnohem jednodušší, než se může zdát.

Co je potřeba:

- poznat komunikační bariéru člověka, který za Vámi přišel,
- vědět, jak ji překonat,
- případně vědět, kdo mi pomůže.

Komunikační bariéry jsou různé. V následující části se pokusíme upozornit na bariéry občanů, kteří do dané instituce přicházejí. Nezaměřujeme se na všechny, snažíme se podchytit ty základní, od kterých se případně odvozují další. Jsme toho názoru, že pokud druhého respektujeme, přijdeme na to, jak se s ním domluvit.

V následujících částech/odkazech se věnujeme lidem, kteří se potýkají ve svém životě, mimo jiné, i s komunikačními bariérami. Jedná se o lidi:

- nevidomé,
- nedoslýchavé,
- neslyšící,
- seniory,
- a kategorii, které říkáme „JSEM SVŮJ“.

2. Občan s komunikační bariérou

Jak je uvedeno v předešlé kapitole, komunikační bariéry, se kterými se lidé při návštěvě různých institucí potýkají, jsou velmi různorodé. Jedná se o bariéry, na které se, podle našeho názoru, trochu zapomíná. V tomto dokumentu se nevěnujeme stavebním bariérám, přestože víme, že i ty velmi ovlivňují dostupnost různých institucí. Stavební bariéry jsou uchopitelnější, lépe pojmenovatelné, možná se na ně i více upozorňuje a to je dobře. Komunikační bariéry jsou trochu obtížnější, možná se na ně zapomíná či nejsou považované za tak problematické, proto se v tomto dokumentu/na těchto stránkách budeme věnovat pouze jim. Pokusíme se o jejich základní přehled a upozornění, jak na ně reagovat. Jsme toho názoru, že pokud chceme, dokážeme spoustu věcí. Ne na vše jde vytvořit NÁVOD. Komunikační bariéry nejsou vždy poznat a řešení jsou velmi různorodá. Důležitý je respekt, ochota, trpělivost a otevřenost možným řešením.



3. Říkejte, co vidíte, a uvidíme to aneb nevidíme nebo jsme slabozrací¹

Tato část se zaměřuje na lidi, kteří mají různě vážné zrakové postižení, které je ovlivňuje v běžném životě, a běžná optická korekce jim nepostačuje, tzn. jedná se o lidi, kteří mají omezení v přístupu k informacím, v orientaci či samotném pohybu. Do této skupiny nejsou zahrnuti lidé, kteří mají lehčí stupně zrakového postižení a s dioptrickými brýlemi bez obtíží zvládají každodenní činnosti.

Dle klasifikace zrakového postižení podle WHO (Světové zdravotnické organizace) se celkově jedná o tyto druhy zrakového postižení:

- **Střední slabozrakost** - zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/18 (0,30) - minimum rovné nebo lepší než 6/60 (0,10); 3/10 - 1/10, kategorie zrakového postižení 1.
- **Silná slabozrakost** - zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 6/60 (0,10) - minimum rovné nebo lepší než 3/60 (0,05); 1/10 - 10/20, kategorie zrakového postižení 2.
- **Těžce slabý zrak**
 - a) zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí: maximum menší než 3/60 (0,05) - minimum rovné nebo lepší než 1/60 (0,02); 1/20 - 1/50, kategorie zrakového postižení 3,
 - b) koncentrické zúžení zorného pole obou očí pod 20 stupňů nebo jediného funkčně zdatného oka pod 45 stupňů.
- **Praktická nevidomost** - zraková ostrost s nejlepší možnou korekcí 1/60 (0,02), 1/50 až světlocit nebo omezení zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, i když centrální ostrost není postižena, kategorie zrakového postižení 4.
- **Úplná nevidomost** - ztráta zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí, kategorie zrakového postižení 5.²

Jinak řečeno, jedná se o lidi s vážným zrakovým postižením, u kterých vážný funkční důsledek zrakové vady zasahuje do běžného života. Jak je uvedeno v názvu kapitoly/této části, můžeme je dělit na **nevidomé** a **slabozraké**.

Jedná se o lidi:

- Nevidomé, kteří většinou nevidí vůbec nic, někteří rozeznají světlo od tmy nebo mají klamné zrakové vjemy, které jim ale nic o okolním světě nevypovídají.

¹ Inspirováno materiály na www.okamzik.cz

² Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů - desátá revize (MKN-10), vydal Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR.

- Prakticky nevidomé, kteří s určitou mírou nejistoty rozeznávají na vzdálenost menší než 1 metr ty předměty, které zdravé oko rozezná na vzdálenost 60 metrů. Řada prakticky nevidomých lidí má další omezení zraku (světloplachost, poruchy barvocitu, zúžené zorné pole aj.).
- Silně slabozraké, kteří rozeznávají na vzdálenost 1–3 metry předměty, které zdravé oko rozeznává na vzdálenost 60 metrů. Často bývá vidění silně slabozrakého člověka ještě více komplikováno např. úzkým zorným polem.

3.1. Jak mě poznáte

V případě návštěvy některé z veřejných institucí či jiných služeb považujeme za důležité poznat komunikační bariéru, se kterou se člověk, který stojí před Vámi, potýká. U nevidomých a slabozrakých můžeme mít pocit, že je jasno, má bílou hůl nebo vodícího psa. Je potřeba si ale uvědomit, že ne vždy tomu tak je. Rozsah zrakového postižení může být velmi matoucí. Jsou lidé, kteří mohou při pohybu v prostoru působit jako vidící, přesto se jedná o lidi s velkou ztrátou zraku. Ne všichni při pohybu využívají bílou hůl, která na jejich postižení upozorní.

Pár pomůcek, jak přijít na to, že neslyším:

- **Nevidomý**
 - Občas narážím do předmětů a neorientuji se v prostoru.
 - Nevím ani o lidech kolem sebe, pokud nejsou slyšet.
 - Mám bílou hůl nebo vodícího psa.
- **Slabozraký**
 - Někdy se chovám, jako když vidím, ale vidím např. pouze stíny, výseč, skvrny.
 - Někdy vidím pouze z nějakého úhlu nebo pod lupou.
 - Můžu mít bílou hůl nebo vodícího psa, ale nemusím.

3.2. Co potřebuji

- Mít možnost říci, co je třeba dělat, rád vše vysvětlím.
- Umožnit vstup s doprovodem nebo s vodícím psem.
- Popsat kde, co a kdo je v místnosti, pro moji orientaci v prostoru.
- Předat dokumenty v elektronické podobě.
- Vědět, že se mnou mluvíte, upozornit mne dotekem nebo oslovením, či představením.
- Nemluvit s doprovodem, ale se mnou, slyším Vás.
- Upravit osvětlení v místnosti. Zeptejte se mně jak, vysvětlím Vám to.
- Vědět, že někdo odchází z místnosti, je nepříjemné mluvit do zdi.
- Upozorňovat na svá gesta, např. podání ruky, protože já je nevidím a ruku Vám rád/a podám.

- Z mého pohledu popsat umístění věcí v místnosti, tzn. např. kde je židle, kde sedíte Vy a další věci, které jsou potřeba k jednání.

3.3. Kdo nebo co Vám pomůže při komunikaci

Pokud za Vámi přijde člověk nevidomý nebo slabozraký, jste v tu chvíli na vše sami. Můžete poprosit kolegu nebo se jednoduše zeptáte člověka nevidomého/slabozrakého, což je nejlepší a nejjednodušší způsob řešení. Přesto je dobré vědět, že jsou okolo Vás další lidé a organizace, které Vám mohou pomoci. V neposlední řadě jsou různé technické pomůcky, které mohou pohyb na úřadě či jiné instituci a komunikaci zlepšit.

Například se jedná o:

- Signalizaci a označení pro nevidomé v prostorách úřadu/instituce.
- Dokumenty, se kterými pracujete, mít v elektronické podobě pro čtení v počítači. Nevidomý si je tak bude moci sám přečíst doma.
- Navázání spolupráce s organizacemi, které pracují s nevidomými. Zeptat se jich, co máte pro větší bezbariérovost udělat.
- Mít na úřadě/v instituci osobu, která nevidomého/slabozrakého doprovodí.
- Webové stránky mít dle metodiky Blind Friendly.

Příklady organizací, které pracují s lidmi s různým zrakovým postižením:

www.braillnet.cz

www.dedina.cz

www.infoposel.cz

www.klubpratel.wz.cz

www.kormidlo.cz

www.lorm.cz

www.okamzik.cz

www.sons.cz

www.tyflocentrum.cz

www.tyfloservis.cz



4. Domluvíme se i bez sluchu aneb neslyšíme

Lidé, kteří jsou neslyšící, mají takovou ztrátu sluchu, která jim neumožňuje ke komunikaci využívat případné nepatrné zbytky sluchu. Může se stát, že jsou to lidé, kteří tzv. „něco“ slyší, ale to, co slyší, nemohou využít ke komunikaci. Jinak řečeno, jedná se o takové zbytky sluchu, které nemohou využít ke srozumitelnému slyšení. Odlišný pro nás slyšící může být i jejich hlas. Schopnost srozumitelně mluvit se odvíjí od skutečnosti, kdy sluchová vada vznikla. Pokud dítě ztratí sluch před osvojením mluvené řeči, je velmi těžké se naučit srozumitelně mluvit. U každého člověka, který neslyší, je to velmi individuální.

Pro neslyšícího je klíčové překonávání komunikační bariéry, tudíž musí mít možnost volby vhodného komunikačního systému dle svých vlastních potřeb. Tato možnost nebyla neslyšícím vždy umožňována a s důsledky se setkáváme ještě dnes. Upřednostňována byla mluvená forma komunikace bez ohledu na možnosti člověka, který nikdy žádný zvuk neslyšel, nebo pouze v takové míře, která mu neumožňovala plnohodnotný rozvoj řeči.

Většina z nás neovládá český znakový jazyk, ale je potřeba si uvědomit, že pro neslyšícího člověka je český jazyk druhým jazykem. Není potřeba učit nás všechny český znakový jazyk (i když by to bylo pro spoustu neslyšících velmi příjemné), ale je nutné respektovat, že český jazyk je jazyk, který nikdy neslyšeli, a je pro ně v podstatě cizím jazykem.

Můžeme se setkat s různě důležitými situacemi, kdy je potřeba s neslyšícím komunikovat nebo kdy za námi např. na obecní úřad přichází. Je důležité vědět, že pro plnohodnotnou komunikaci s neslyšícím člověkem je důležité respektovat komunikační prostředek/jazyk, který neslyšící upřednostňuje. Pokud volíme jiné způsoby komunikace, nemáme jistotu, že obě strany vše dobře pochopily.

Jaké jsou komunikační prostředky/jazyk neslyšících?³

- **Český znakový jazyk**

Jak je výše uvedeno, pro neslyšící je český jazyk cizím, tedy druhým, jazykem. Není pro ně mateřským jazykem, přestože mají českou národnost. Jejich přirozeným jazykem je jazyk znakový. Český znakový jazyk má vlastní systém, strukturu, pravidla, fungování a nemá psanou podobu. Je to vizuální jazyk, který nemá nic společného s českým jazykem.

- **Znakovaná čeština**

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

Ne každý neslyšící ovládá znakovanou češtinu, která předpokládá znalost českého jazyka.

Pro dobré pochopení rozdílu mezi znakovanou češtinou a českým znakovým jazykem níže uvádíme ukázky z praxe, které jsme si „vypůjčili“ od Petra Vysučka. Na následujícím příkladu

³ Listy sociální práce č. 5 – JARO 2016.

je vidět, jak jsou tlumočeny/přeloženy české věty do znakované češtiny a do českého znakového jazyka:

Věta v češtině zní:	„Jak se jmenujete?“
Znakovaná čeština:	JAK + SE + JMENUJETE
Český znakový jazyk:	JMÉNO + VAŠE + CO

Další příklad:	„Moje maminka pracuje na úřadě“.
Znakovaná čeština:	MOJE + MAMINKA + PRACUJE + NA + ÚŘAD.
Český znakový jazyk:	MAMINKA + MOJE + ÚŘÁD + BUDOVA + PRACUJE.

Na příkladu je rozdíl zřejmý a pochopitelný. Jsou to dva různé jazyky, takže fungují a vypadají jinak. Proto se Vám může stát, že psaná čeština neslyšících, kterou uvidíte v e-mailu, sms zprávě či jinde, nemusí být vždy dobře srozumitelná a dle gramatiky českého jazyka správná. Nesmíme zapomínat, že v tuto chvíli s námi daná osoba komunikuje v podstatě v cizím jazyce, který, mimo jiné, nikdy neslyšela.

4.1. Jak mě poznáte

V případě návštěvy některé z veřejných institucí či jiných služeb považujeme za důležité poznat komunikační bariéru, se kterou se člověk, který stojí před Vámi, potýká. U neslyšících je velmi obtížné tuto bariéru poznat do chvíle, než promluvíme. I v tuto chvíli ale nemusí být stále jasno. Pokud na někoho promluvíme, pozveme ho dál a on nereaguje, tak nás častěji napadne, že je zamyšlený, než že neslyší. V případě zvláštního hlasu se neslyšící setkávají s tím, že jsou považováni spíše za cizince než za někoho, kdo neslyší.

Pár pomůcek, jak přijít na to, že neslyším:

- Pokud na mě promluvíte, nereaguji na Vaše oslovení ani jiné pokyny.
- Můj hlas nezní vždy příjemně, protože jsem ho nikdy neslyšel/a.
- Někdy vypadám dezorientovaně, možná až hloupě.
- Komunikuji v českém znakovém jazyce, je to můj mateřský jazyk.
- Český jazyk je pro mě cizím jazykem, proto ho ovládám na různé úrovni. Někdo ho umí velmi dobře, někdo s chybami a někdo skoro vůbec.
- Někdy vypadám, že Vám rozumím, dívám se Vám na ústa, přikyvuji. V tu chvíli odezírám. Někdo umí odezírat velmi dobře, někdo hůř.
- Je to stejné jako s hudebním sluchem, někdo ho máme, někdo ne, přestože slyšíme všichni.
- Odezírání je velmi náročné a ne vždy je všemu rozumět.

4.2. Co potřebuji

- Pro bezproblémovou a srozumitelnou komunikaci potřebuji používání českého znakového jazyka, tzn. tlumočnicka českého znakového jazyka.

- Než zajistíte tlumočníka, je nutné se domluvit na základních věcech. Jednoduché formulace se lépe odezírají a jednoduše napsané zprávy jsou jasněji pochopitelné.
- Může Vám případně pomoci kolega, který má neslyšící rodiče/sourozence a ovládá český znakový jazyk na dobré komunikační úrovni.
- Pro komunikaci je důležité světlo, tzn. je potřeba dobře na sebe vidět. Umístění světla zvýší srozumitelnost, nemůže být ve Vašich zádech, protože pak mě oslňuje.
- S tím souvisí i udržování očního kontaktu. Když na Vás nevidím, tak Vám nemůžu rozumět.
- Nekřičte na mne, není to potřeba a naopak to snižuje srozumitelnost.
- Pokud v první fázi jednáme bez tlumočníka, je potřeba vše důležité napsat na papír. Případně mi pomůže, když mi dáte vše v tištěné nebo elektronické podobě pro umožnění překladu tlumočnickem po naší schůzce.
- Ověřujte si, zda Vám rozumím, na přikývnutí se nelze spoléhat.
- Pokud vidíte, že není rozumět, opakujte věty jinak. Některá slova/písmena se velmi obtížně odezírají, tak opakování stejné věty nepomůže.
- Provizorním řešením je základní věci jednoduše napsat.
- Jednání, které probíhá s tlumočnickem, má také svá pravidla, ale v tuto chvíli se již můžete zeptat mě, jak má komunikace probíhat. Tlumočnick všem přeloží.
- V případě tlumočeného jednání je základní pravidlo nemluvit s tlumočnickem, pouze překládá, klientem jsem stále já - neslyšící a na mě se obračejte.

4.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže

Pokud za Vámi přijde neslyšící, jste v tu chvíli na vše sami. Možná je někde u Vás někdo z kolegů, který má neslyšící rodiče/sourozence nebo děti a ovládá český znakový jazyk nebo jeho základy a můžete ho požádat o pomoc, ale to se většinou z Vás nestane. Po celé České republice jsou dostupné tlumočnické služby, které Vám mohou zajistit tlumočníka na potřebné jednání. Je pravda, že kapacity tlumočnicků jsou někde málo dostupné, ale vždy se služba dá nějak zajistit. V některých případech je služba zdarma (jako registrovaná sociální služba), v jiných (kde je odpovědná daná instituce) je nutné tlumočení uhradit. Nejlepší je obrátit se na některou z níže uvedených organizací, nebo na ty, o kterých víte, že u Vás v území působí, a společně najít vhodný termín, kdy může jednání proběhnout, tzn. termín, kdy můžete nejenom Vy, neslyšící, ale i tlumočnick.

Například se jedná o:

- Službu, která poskytuje tlumočení v terénu.
- Pro základní domluvu je dostupné i tzv. tlumočení online.

Zde jsou uvedené příklady některých organizací, které poskytují služby neslyšícím, nebo se jedná o stránky, kde je možné najít různé informace ze světa neslyšících:

www.asnep.cz

www.cktj.com
www.czplk.cz
www.cztn.cz
www.detskysluch.cz
www.helpnet.cz
info-zpravodaj.sweb.cz
www.jihlava-un.eu
www.lorm.cz
www.neslysici.cz
www.orbipontes.cz
www.pevnost.com
www.ruce.cz
www.snnvcr.cz
www.ticho.cz
www.tichyvet.cz
www.unie.cz
www.unieneslysicichbrno.cz



5. Napište, co říkáte, uslyšíme to aneb nedoslýcháme

Člověk, o kterém mluvíme jako o nedoslýchavém (lehce, středně a těžce), je člověk, který slyší v takové míře, aby mohl komunikovat mluvenou řečí. Toho je schopen pomoci různých technických pomůcek, tzn. sluchadel či jiných technických prostředků. Jinak řečeno, jsou to lidé, kteří se sluchadlem v tiché místnosti rozumí mluvené řeči, někdy podpořeného odezíráním. V případě hlučného prostředí schopnost rozumět mluvené řeči klesá. Neznamená to, že nedoslýchavý musí rozumět všemu. Dokonce to nutně nemusí znamenat, že rozumí většinu. Jedná se o velmi nejednotnou podskupinu sluchově postižených.

Jednou podskupinou jsou i lidé ohluchlí. Jedná se o lidi, kteří v dané chvíli neslyší, ale narodili se jako slyšící. V pozdějším věku (v dětství nebo v dospělosti), tzn. v době, kdy už uměli dobře mluvit, z různých důvodů ztratili sluch. Obvykle umí velmi dobře češtinu a znakový jazyk většinou neovládají. Sami česky mluví, ale mluvenou češtinu neslyší, proto dávají přednost komunikaci pomocí odezírání, psaní nebo znakované češtině. Proto je zařazujeme do této části.

Jak je výše uvedeno, odezírání je pro nedoslýchavé a ohluchlé velmi důležité, ale není tak jednoduché, jak se může zdát. To, že člověk špatně slyší, neznamená, že se snáz naučí odezírat. Je k tomu potřeba určitá kombinace vloh, na jejichž podkladě se může tato dovednost rozvíjet.

Nedoslýchavým a ohluchlým umožňuje odezírání lepší porozumění mluvené řeči. Rozdíl v používání odezírání neslyšícími a nedoslýchavými je v tom, že pro neslyšící je v určitých chvílích (kdy není přítomen tlumočnick) jediným způsobem komunikace se slyšícími, kdežto u nedoslýchavých se většinou jedná o podpůrný prostředek dorozumívání, s jehož pomocí si může domyslet ta slova, kterým špatně rozuměl/slyšel.

Jak je výše uvedeno, psaná podoba českého jazyka, může řešit handicap ohluchlých a nedoslýchavých. Vhodnou pomůckou je využití přepisu – tzn. simultánního přepisu mluvené řeči. Přepis vypadá tak, že mluvené slovo přepisuje vyškolený přepisovatel/ka na počítači a záznam se ihned promítá na plátno/monitor/tablet.

Inspirováno materiály od Věry Strnadové, z let 1999, 2001 a 2015.

5.1. Jak mě poznáte

V případě návštěvy některé z veřejných institucí či jiných služeb považujeme za důležité poznat komunikační bariéru, se kterou se člověk, který stojí před Vámi, potýká. U nedoslýchavého (ohluchlého) je velmi obtížné tuto bariéru poznat do chvíle, než promluvíme, podobně jako u neslyšícího. I v tuto chvíli, ale nemusí být stále jasno. Pokud na někoho promluvíme, pozveme ho dál a on nereaguje, tak nás častěji napadne, že je zamyšlený, než že špatně slyší. V případě zvláštního hlasu se občas nedoslýchavý setká s tím, že je považován spíše za cizince než za někoho, kdo špatně slyší.

Pár pomůcek, jak přijít na to, že nedoslýchám či jsem ohluchlý:

- Můžu mít naslouchátko.
- Občas odpovídám na něco jiného, protože nerozumím.
- Někdy není podle hlasu poznat, že špatně slyším.
- Můj hlas bývá zastřený, někdy hůře srozumitelný.
- Český jazyk je jazyk, kterým komunikuji. Buď ho slyším špatně, nebo ho neslyším, ale rozumím mu dobře v psané podobě.

5.2. Co potřebuji

- Zeptejte se mě, vzhledem k tomu, že jsem nedoslýchavý/á, budu Vám možná rozumět a řeknu Vám, co potřebuji pro srozumitelnou komunikaci.
- Mluvte na mě pomalu a dobře artikulujte pro možnost odezírání.
- Nezvyšujte hlas/nekřičte, nepomáhá to.
- To, co se říká, mi napište např. na monitor Vašeho počítače nebo na papír.
- Zopakujte důležité informace.
- Potřebné informace vytiskněte, budu si je moci prostudovat doma.
- Mluvte jen jeden, když mluví více lidí, je špatně rozumět.
- Udržujte se mnou oční kontakt, tzn. při rozhovoru se neotáčejte.
- Ověřte si, zda rozumím, někdy přikývnu, aniž chápu význam.
- Používejte znaky, gesta, artikulaci, psanou češtinu apod.
- V případě delších jednání je dobré zajistit přepis.

5.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže

Pokud za Vámi přijde nedoslýchavý nebo ohluchlý člověk, jste v tu chvíli na vše sami. Důležité je uvědomit si, že máte společný jazyk a vše můžete zvládnout. Pokud budete respektovat základní pravidla, určitě vše zvládnete k porozumění všech. Jaká jsou tato pravidla? V mnoha publikacích o nich píše Věra Strnadová:

- Před rozhovorem s člověkem se sluchovým postižením navážeme zrakový kontakt.
- Zeptáme se, zda chce mluvit, odezírat, psát nebo používat znakovanou češtinu.
- Při hovoru nezvyšujeme hlas a nekřičíme, nepomáhá to.
- Domluvíme se na způsobu komunikace.
- Důležité dotazy a skutečnosti opakujeme, případně je napíšeme.
- Pro kontrolu můžeme požádat o opakování domluvených skutečností, pro ověření, zda je rozumět.
- Pokud se nedaří domluvit, nezapomínejme, že je to důsledek nedoslýchavosti.
- Nezapomínat být ochotný, vstřícný, trpělivý a vše se podaří.

Možnost je obrátit se i na některou z níže uvedených organizací, nebo na ty, o kterých víte, že u Vás v území působí a pracují s lidmi s nedoslýchavostí nebo ohluchlými.

Například se jedná o:

- Službu, která poskytuje online přepis.
- Organizace hájící práva sluchově postižených.
- Zeptejte se nedoslýchavého člověka, řekne Vám sám, co potřebuje.

Zde jsou uvedené příklady některých organizací, které poskytují služby lidem se sluchovým postižením nebo je na nich možné najít potřebné informace:

www.asnep.cz

www.cktj.com

www.czplk.cz

www.cztn.cz

www.detskysluch.cz

www.helpnet.cz

www.info-zpravodaj.sweb.cz

www.jihlava-un.eu

www.kochlear.cz

www.lorm.cz

www.neslysici.cz

www.orbipontes.cz

www.pevnost.com

www.prepis.cz

www.ruce.cz

www.snnvcr.cz

www.ticho.cz

www.tichysvet.cz

www.transkript.cz

www.unie.cz



6. Respektujte moje tempo aneb jsem senior

Vysvětlovat, koho považujeme za seniora, může být úsměvné, ale přesto malé upřesnění je na místě. Běžně se setkáváme s věkovým vymezením, tzn. seniorem je člověk starší 65 let. Nejedná se o vymezení, které je propojené s případnou komunikační bariérou při návštěvě dané instituce. Jinak řečeno, dosažení věku 65 let není automaticky spojeno se vznikem komunikační bariéry. Jedná se o velmi široce definovanou cílovou skupinu, proto je praktické dělit ji na dvě podskupiny, tj. na osoby ve věku 65–84 let a osoby starší 85 let. Výrazně větší potřebu podpory při návštěvě různých institucí má přirozeně druhá skupina.

Ve vazbě k této skupině lidí v podstatě nechceme říci nic neznámého či specifického. Považujeme za důležité si uvědomit, že před námi stojí člověk, pro kterého spousta běžných věcí je náročnější. Potřebuje více času, trpělivosti a respektu. Přestože si můžeme myslet, že senior/ka počká – nespěchá přece do práce, ani domů za dětmi – není tomu tak.

6.1. Jak mě poznáte

V případě návštěvy některé z veřejných institucí či jiných služeb považujeme za důležité poznat komunikační bariéru, se kterou se člověk, který stojí před Vámi, potýká. U seniora/seniorky bariéru není vždy jednoduché poznat. Jsou to lidé, kteří vše zvládnout bez problémů, bez ohledu na vysoký věk, a naopak.

Pár pomůcek, jak přijít na to, že senior, který stojí před Vámi, potřebuje pomoc:

- Zeptejte se mě.
- Některé věci už tolik neznám.
- Někdy jsem trochu pomalejší, stačí nespěchat.
- Trochu hůře slyším i vidím.
- Vypadá to, že mám hodně času, ale zase se dříve unavím.

6.2. Co potřebuji

- Mluvte na mne pomaleji a trochu hlasitěji.
- Nespěchejte na mě.
- Napište mi, co jsme domluvili, ať na nic nezapomenu.
- Ověřujte si, že Vám rozumím. Přikývnutí je občas automatické.

6.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže

- Určitě to zvládnete sami.



7. JSEM SVŮJ aneb někdy vnímám svět jinak než Vy

V případě návštěvy některé z veřejných institucí či jiných služeb považujeme za důležité poznat komunikační bariéru, se kterou se člověk, který stojí před Vámi, potýká. U lidí, kteří nevidí, neslyší, nedoslýchají, se vždy nějaká cesta najde, ale jsou lidé, na kterých jejich komunikační bariéra není poznat. Může se jednat o lidi s různým duševním onemocněním, lidi, kteří se bojí samotné instituce, a lidí, kteří v nich pracují. Případně se jedná o lidi s nižší formou mentálního postižení. Výčet by mohl být nekonečný. Není podstatné, s čím se daný člověk potýká. Důležité je, že Vy se s ním chcete domluvit a vytvořit takové podmínky pro komunikaci, které mu budou vyhovovat. Nemusí se to vždy povést, ale to nevadí, snaha je důležitá. Jsou to lidé, kteří vnímají svět jinak než my. Nazvali jsme je „JSEM SVŮJ“.

7.1. Jak mě poznáte

Lidé, které jsme nazvali „JSEM SVŮJ“, se poznají velmi obtížně.

Pár pomůcek, jak přijít na to, že JSEM SVŮJ

- Občas jsem trochu roztěkaný a nesoustředěný.
- Někdy jsem nespělý, neodpovídám, neudržuji oční kontakt.
- Občas mám strach a nevím z čeho.
- Někdy mi chvíli trvá, než se srozumitelně vyjádřím.
- Mé postižení není vidět a někdy o něm nerad mluvím.

7.2. Co potřebuji

- Více času a pozornosti.
- Nespěchejte na mě.
- Používejte jednoduchý jazyk.
- Pokládejte otázky, na které lze jednoduše odpovídat.
- Zohledněte moje pomalejší tempo v odpovědích.
- Nedoplňujte slova, nenapodobujte způsob mluvy.
- Napište, prosím, domluvené pro lepší zapamatování.

7.3. Kdo nebo co Vám při komunikaci pomůže

Je obtížné u této skupiny občanů říci, kdo Vám pomůže. Obecně je důležitý respekt, ochota a vstřícnost.

Pár doporučení, co může pomoci:

- Zjistit, co druhé straně vyhovuje.
- Nelze říci, kdo nebo co pomůže, někdy pomůže i doprovod.
- Určitě to zvládnete.

8. Jaká je opora v legislativě, aneb najdu oporu v zákonech?

Všichni lidé jsou si rovni v důstojnosti i právech. Základní práva jsou zaručena všem lidem bez rozdílu. Základní práva a svobody přísluší ve stejném rozsahu i lidem se zdravotním postižením, tedy i lidem s mentálním postižením, duševním onemocněním, lidem s demencí.

Tento text si klade za cíl ve stručnosti seznámit zájemce s okruhem nejdůležitějších právních norem upravujících právní postavení osob s různými komunikačními bariérami (tedy „osob se zdravotním postižením“, jak se obecně uvádí v právním pořádku ČR) tak, aby byl informován, o co se může takovýto člověk „opřít“, zejména při kontaktu s pracovníky veřejných institucí (tedy např. městské a obecní úřady, kontaktní pracoviště Úřadu práce, pracoviště Okresních správ sociálního zabezpečení a další).

8.1. Svět a Evropská unie

Jako osoba se zdravotním postižením mám právo:

- na osobní nezávislost a samostatnost, nediskriminaci, rovnost příležitostí, na plné zapojení a začlenění do společnosti.

Kde to najdu:

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, což je základní mezinárodní právní norma, která upravuje uceleně práva zdravotně postižených osob s přihlédnutím k jejich různorodosti. Ratifikováno v České republice v roce 2009.

Dostupná zde:

<http://www.vlada.cz/cz/ppov/vzpo/dokumenty/umluva-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim--70247/>

Jako osoba se zdravotním postižením mám právo:

- na to, aby Česká republika (jeden ze států EU) vytvořila taková opatření, jejichž cílem je zajistit nezávislost, sociální a profesní začlenění a účast na životě společnosti jako základní právo osob se zdravotním postižením.

Kde to najdu:

Listina základních práv Evropské unie, což je základní právní norma EU, která upravuje uceleně práva zdravotně postižených osob a zapovídá diskriminaci z důvodu zdravotního postižení.

Dostupná zde:

<http://www.nrzp.cz/images/docs/PROGRESS/Antidiskr%20legislativa/17Listina%20zakl.%20prav%20a%20svobod%20EU.pdf>

8.2. Česká republika

Jako osoba se zdravotním postižením mám právo:

- na rovnosti v důstojnosti a právech, jakož i na zaručení práv bez jakékoliv diskriminace,
- na zvýšenou ochranu zdraví při práci a právo na zvláštní pracovní podmínky,
- na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.

Kde to najdu:

Listina základních práv a svobod (součást ústavního pořádku ČR)

Dostupná zde:

<http://zakony.centrum.cz/listina-zakladnich-prav-a-svobod>

Jako osoba se zdravotním postižením mám právo:

- na zákaz jakékoli diskriminace v oblasti zaměstnání, podnikání, vzdělání, sociální oblasti, zdravotní péči, poskytování zboží a služeb.

Kde to najdu:

Antidiskriminační zákon (zák. č. 198/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů) – přičemž zákon považuje za nepřímou diskriminaci z důvodu zdravotního postižení i **odmítnutí či opomenutí přijmout přiměřená opatření**, tedy opatření, nutná k tomu, aby osoba se zdravotním postižením měla přístup k určitému zaměstnání, aby mohla využít poradenství a aby mohla využít služby určené veřejnosti (ust. § 3 zákona).

Dostupný zde:

<http://www.uplnezneni.cz/zakon/198-2009-sb-o-rovnem-zachazeni-a-o-pravnich-prostredcich-ochrany-pred-diskriminaci-a-o-zmene-nekterych-zakonu-antidiskriminacni-zakon/>

Jako osoba se zdravotním postižením mám právo:

- na rovné zacházení a zákaz diskriminace (ust. § 16).

Kde to najdu:

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů - zaměstnavateli je stanovena obecná povinnost zaměstnávat osoby se zdravotním postižením a vytvářet

podmínky pro jejich zaměstnávání. Zaměstnavatelé mají i povinnost upravit pracoviště tak, aby bylo vhodné pro osoby se zdravotním postižením.

Dostupný zde:

http://www.mpsv.cz/ppropo.php?ID=z262_2006_6

Jako osoba se zdravotním postižením mám právo:

- na zdvořilé chování a na to, aby mi jednotliví zaměstnanci (úředníci) vycházeli dle možností vstříc, na přiměřené poučení o mých právech a povinnostech, na uvědomění o úkonu, který zaměstnanec (úředník) učiní, a to s dostatečným předstihem, je-li to potřebné k hájení mých práv a neohrozí-li to účel úkonu, na možnost uplatnění mých práv a oprávněných zájmů,
- na rovné postavení stran, nestranný postup a plnění povinností dotčených osob rovnou měrou. V případě, že by byla rovnost dotčených stran porušena nebo ohrožena, je správní orgán (zaměstnanec, úředník) povinen učinit potřebná opatření k jejich zajištění.

Kde to najdu:

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ust. § 4 a § 7

Dostupný zde:

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

Jako osoba se zdravotním postižením – neslyšící - mám právo:

- na ustanovení tlumočnicka českého znakového jazyka,
- na ustanovení prostředníka dle mé vlastní volby, který je schopen se se mnou dorozumět pomocí komunikačních systémů vycházejících z českého jazyka.

Jako osoba se zdravotním postižením – hluchoslepá - mám právo:

- na ustanovení prostředníka dle mé vlastní volby, který je schopen se se mnou dorozumět pomocí komunikačních systémů neslyšících a hluchoslepých osob.

O ustanovení tlumočnicka nebo prostředníka vydává správní orgán usnesení, které se oznamuje pouze osobám, jichž se dotýká (ust. § 16, odst. 5).

Kde to najdu:

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ust. § 16, odst. 5

Dostupný zde:

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

Jako osoba se zdravotním postižením – osoba neslyšící a hluchoslepá – mám právo:

- na volbu komunikačních systémů uvedených v tomto zákoně, mám právo volby takového prostředku, který odpovídá mým potřebám,
- na možnost rovnoprávného a účinného zapojení do všech oblastí života společnosti i při uplatňování mých zákonných práv.

Kde to najdu:

Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v platném znění

Dostupný zde:

<http://www.cun.cz/dokumenty/zakon-o-komunikacnich-systemech-neslysicich-a-hluchoslepych-osob-zakon-c-384-2008-sb.pdf>

ZASTOUPENÍ - jako osoba se zdravotním postižením – mám právo:

- na ustanovení opatrovníka, jsem-li osobou těžce zdravotně postiženou a nelze-li se se mnou dorozumět ani prostřednictvím tlumočnicka nebo prostředníka (ust. § 32, odst.2, písm. f).

Kde to najdu:

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ust. § 32, odst. 2

Dostupný zde:

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

NAHLÍŽENÍ DO SPISU - jako osoba se zdravotním postižením - nevidomý - mám právo:

- na přečtení obsahu spisu, na umožnění pořídit si zvukový záznam, na umožnění, aby do spisu nahlížel průvodce nevidomé osoby.

Kde to najdu:

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, ust. § 38, odst. 3

Dostupný zde:

<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

9. Příběhy aneb naše zkušenosti a přání

9.1. Příběh první

Úřad, kde se necítím příjemně

Jmenuji se Petra, jsem prakticky nevidomá a provedu vás dvěma mými zážitky při vyřizování na úřadech. Potřebuji si totiž vyřídit živnostenské oprávnění. Vcházím do budovy úřadu, a protože na úřad chodím zřídka, jako vždy hledám vchod, který bohužel není osazen navigačním majáčkem pro nevidomé. Ani nevím, jestli je někde informační okénko, kde by mi poradili. Až zpětně zjistím, že okénko existuje, jakoby v půlce schodiště, kde to vůbec neočekávám. Je pro mě nejjednodušší vystoupat několik vstupních schodů a pokouším se „odlovit“ nějakého človíčka, který by mi poradil. Bohužel moc jich tu není, nakonec mě však ochotný pán doprovodí ke dveřím, které potřebuji. Zaťukám, vstoupím dovnitř a pozdravím. Paní úřednice mi odpoví, bohužel nevnímám, odkud přesně hlas přichází. Stojím a čekám, jestli mě úřednice vybidne se posadit nebo mě odvede k přepážce/stolku (netuším, jak to v místnosti vypadá). Úřednice se trochu netrpělivě zeptá, co potřebuji. Když jí stručně řeknu, o co se jedná, sdělí mi, ať se posadím. Bohužel nevím kam a trvá delší dobu, než jsem nakonec na místo nasměrována. Jsem trošku ve stresu, nevím, kolik lidí je v kanceláři a co se děje. Úřednice je také evidentně nervózní a ráda by vše měla již za sebou. Sepíšeme vše potřebné, pak úřednice odejde na chvíli vedle kopírovat dokumenty, což nezaregistruji a chvíli si povídám se zdí☺ Nakonec přichází poslední zkouška, a to najít dveře ven, a můžu si oddechnout. Nebylo to příjemné setkání, i když úřednice nebyla nepříjemná, spíše nevěděla, co přesně v dané situaci dělat.

Moje pozitivní zkušenost s úředníky

Přesouvám se na jiný úřad, kde potřebuji nějaké informace. Přicházím k budově, nejsem si plně jistá, kde je vchod a ejhle, ozve se po spuštění mé „slepecké vysílačky“ navigační majáček pro nevidomé, který mě dovede až ke vchodu. Vyvolám si další informaci, která mi sdělí, kde je informační okénko. Nemusím ho ani hledat a přistoupí ke mně paní z informací a ptá se mě, co potřebuji. Sděluji jí to a ochotně mě dovede k výtahu, pak mi začne popisovat, jak se dostanu do kanceláře, a nakonec konstatuje, že bude jednodušší mě tam dovést. Jsem za to ráda a o to víc radši, že nemusím podstupovat bojovku s lístečkem z vyvolávacího systému aneb hádanka, kdy jsem na řadě já. Jednou mě takto odvedl pán z informací a před kanceláří mi do ruky dal lísteček s konstatováním, že mám číslo 23 a že tedy teď už to zvládnou sama☺. Vrátime se však k paní z informací, která mě teď dovede přímo do kanceláře, kde poprosí úřednici, aby mě poté dovedla zpět ven. Úřednice mě doprovodí k židli, v klidu se usadím a jsem připravena na projednávání dané záležitosti. Cítím se v komunikaci jako partner, je to příjemné. Po skončení hovoru mě úřednice doprovodí k východu budovy. Během cesty si povídáme o všem možném, včetně toho, jak nejlépe doprovázet nevidomého, co je pro něj obtížné, co mu nejvíce pomůže apod. Myslím, že to byla pro úřednici dobrá a příjemná zkušenost.

9.2. Příběh druhý - Když nemoc bere odvalu

Již v dětství mi bylo diagnostikováno psychiatrické onemocnění. Je pro mne velmi obtížné vycházet z domova a mluvit s cizími lidmi. Nejprve mi pomáhala matka, později partner, který však před pár lety zůstal upoutaný na invalidní vozík. Ze dne na den jsem musela převzít vyřizování mnoha záležitostí. Stačilo, aby se na mne někdo podíval vážným pohledem nebo mě stroze oslovil a raději jsem utekla, aniž bych vyřídila to, co jsem potřebovala. Když přišly upomínky na nezaplacené poplatky za odpad, volal můj partner na úřad a vysvětlil úřednici v pokladně můj problém. Ochotná úřednice domluvila zaplacení pohledávky po termínu a bez úroků, avšak když jsem na úřad přišla, jiná úřednice neznalá situace mi přísně oznámila, že není úřední den a nezaplacené poplatky si se mnou vyřeší jinde. Utekla jsem. Můj partner znovu volal úřednici na pokladně, ta vyjednala další možnost zaplacení, ale já už jsem tam nedokázala jít. Po několika neúspěšných pokusech kontaktoval můj partner pracovníci sociálního odboru a požádal ji o pomoc. Sociální pracovnice dojednala termín s úřednicí v pokladně a osobně na mně počkala před úřadem. Doprovodila mně k pokladně, cítila jsem pochopení, bezpečí. Věděla, kolik úsilí mě to stálo.

9.3. Příběh třetí - Moje peripetie s úřady

Moje sluchová vada se zhoršovala a já se chtěla naučit znakovat, pokud bych se pak potřebovala někde domluvit. Začala jsem navštěvovat Centrum denních služeb pro sluchově postižené, kde jsem využila, mimo jiné, i poradnu. Dozvěděla jsem se, že moje sluchová vada je natolik těžká, že si mohu požádat o kompenzační pomůcku, mám nárok na průkazku ZTP a dokonce i na částečný invalidní důchod. Začala jsem si tedy vyřizovat všechny tyto věci v místě bydliště.

První problém nastal při vyzvedávání formulářů. „Dobrý den, potřebovala bych formulář na tohle a na tohle“. Paní na mě hodně ironickým hlasem vyjela: „A vám jako něco je, jo?“ Po sdělení, že jsem téměř ohluchlá a odezírám, mi sice příslušná lejstra vydala, nebylo to však příjemné. Při každé další návštěvě úřadu byla ke mně velmi sarkastická a její chování bylo arogantní. Například ke mně mluvila otočená zády i přesto, že jsem ji několikrát informovala o mém handicapu a prosila ji, aby mluvila směrem ke mně. Z každé návštěvy jsem byla doslova nešťastná. Nakonec paní odešla na nemocenskou a já příspěvek na kompenzační pomůcku začala řešit se slečnou, která byla laskavá, důležité věci mi psala na papír a dokonce se mi omlouvala, že se ptá, ale zajímalo ji, jak to, že tak pěkně mluvím. Vysvětlila jsem jí, že nejsem neslyšící od narození, ale že jsem sluch začala postupně během života ztrácet.

Na základě těchto zkušeností mi bylo Centrem doporučeno brát si na taková jednání artikulačního tlumočnicka. Využila jsem svého otce, u kterého jsem zvyklá na hlas, on ví, jak na mě mluvit, a vzala ho s sebou na okresní úřad žádat o částečný invalidní důchod. Úřednice odmítala mého otce pustit se mnou do kanceláře i přes upozornění, že jde jako můj artikulační tlumočnick. Až poté, co chtěl otec mluvit s nadřízenou, byl mu vstup umožněn. Paní trošku šišlala, takže jsem jí nerozuměla ani slovo a byla vděčná za to, že šel táta se mnou. Paní celou dobu házela obličejem na svou kolegyni a protáčela oči „v sloup“. Bylo to hodně ponižující. Celou dobu mluvila do počítače a já se tak musela spoléhat na tátu, co mi říká.

Paní mluvila ironickým hlasem a dle toho, co mi potom táta říkal, zlehčovala můj stav a vlastně nám naznačovala, že to jenom hraju, abychom dostali peníze. To už bylo moc i na mého tátu, který je jinak klidšas. Poprosil paní, aby se začala chovat jako člověk, přečetla si ty lékařské zprávy, co jsem jí dala, že mám ztrátu 86% a že jsem už téměř ohluchlá. Po přečtení daných dokumentů se paní začala omlouvat, vyplnila se mnou, co bylo třeba, a její chování se úplně obrátilo.

I přesto, že jsem měla vždy štěstí, že se mnou úřednice nakonec jednaly laskavě a trpělivě, mám z jednání na úřadech strach a nerada tam chodím cokoliv řešit.

9.4. Příběh čtvrtý - Neslyšíme a jdeme na úřad

U osob se sluchovým postižením je v institucích (nejde pouze o úřady) na prvním místě kvalita komunikace. Rádi i počkáme několik minut na komunikaci kvalitní či dokonce plnohodnotnou. Pro osoby s postižením sluchu, které komunikují v českém jazyce, je zcela plnohodnotná komunikace on-line přepis v tabletu, který poskytuje sociální firma Transkript online (www.transkript.cz). Slova jsou přenášena ze vstupního zařízení přes internet do sluchátek přepisovatele, který přepisuje, co slyší. Přepisovatel může být na druhém konci planety nebo doma v Horní Lhotě. Taková komunikace je navíc i bezpracná, protože se nemusí psát, pouze se „diktuje“. Je to úplně stejné jako s někým, kdo slyší. Není třeba soustředit se na psaní (např. na překlepy), ale na svou práci, jako u slyšících klientů.

Kvalitní komunikace je, když druhá strana píše na počítači, kde se dá pohodlně zvětšit písmo. Nemusí se pak „luštit“ blechy či rukopis - škrabopis, případně obojí. V dnešní době je počítač snad na každém kancelářském stole a stačí natočit monitor, spustit textový editor (Word) a případně se poptat, zda vyhovuje velikost písma. Někde je však přepážka a počítač je od ní daleko, takže by na monitor nebylo vidět nebo by rozhovor probíhal na několik metrů, a to není vůbec dobré (hovořit na dálku). V takových případech však většinou jde vzít osobu s postižením sluchu za přepážku k počítači.

Samozřejmě, úplně vždy použít ke komunikaci počítač nejde a přichází na řadu papír a tužka. Když už k tomu dojde a druhá strana si vezme na desetiminutové jednání papírek 8x8 cm, dá tím ihned najevo, že se moc psát (komunikovat) nebude. Tři rozvitě věty se pak jakousi myšlenkovou komprimací vejdu do pěti slov, avšak dekomprimovat sdělení zpět na tři věty nejde. Navíc na malý papírek se jaksí podvědomě píše malými písmeny a často nejde sdělení ani přečíst. Na velkém papíru je to o něco lepší. Písmena nebývají tak malá, nicméně rukou psaný text se musí občas rovněž „luštit“.

Protože tablety s on-line přepisem nikde na úřadech zatím ještě nemají (věřím tomu, že budou) a na komunikaci s psaním v textovém editoru se nelze spoléhat, dělám to osobně tak, že si před návštěvou úřadu zjistím e-mailem co nejvíce informací. Upozorním na to, že neslyším a že je se mnou „z očí do očí“ špatná komunikace, že potřebuji řeč v písemné formě a domluví si termín návštěvy. Obvykle pak jde vše „jako na drátkách“. Oba víme, co navzájem potřebujeme (já třeba výměnu průkazu, úřednice fotky/OP/atd.) a komunikace je minimum, nebo dokonce téměř žádná. To potom stačí i onen malý papírek, na který se sdělení „Přijďte za dva týdny“ pohodlně vejde.

Na úřadu však obvykle vše začíná zaklepáním na dveře. Když člověk neslyší, neví, jestli se po zaklepání ozvalo „vstupte“ nebo „moment“. Neslyšící osoba tedy zaklepe, počká, dejme tomu, 6 vteřin, otevře (pokud je otevřeno) a v případě, že se před tím ozvalo „moment“, je úřednice pochopitelně našťvaná, a když je někdo našťvaný, asi bude vstřícnosti v tu chvíli vzdálenější než ten, kdo našťvaný není.

Ladislav Kratochvíl, autor a provozovatel www.kochlear.cz, stránek osob se sluchovým postižením. Tyto stránky byly vybrány Národní knihovnou ČR jako kvalitní zdroj, který by měl být uchován do budoucna a stát se součástí českého kulturního dědictví. Stránky jsou archivovány několikrát ročně a jejich záznam je součástí České národní bibliografie a katalogu NK ČR.

9.5. Příběh pátý - Těžký život

Letos jsem oslavil pětaosmdesátiny. Na svůj věk vypadám stále moc dobře, jsem usměvavý, chodím s hůlkou a brýlemi, jenom ta paměť mi už moc neslouží. Paní doktorka mi říkala, že mám Alzheimer, to je ten Němec, co mi stále schovává věci. Posledně mi schoval občanku, a tak si musím vyřídit novou. Na úřad jsem cestu našel. Sice jsem se párkrát zeptal, ale už stojím u té mašinky na čísla. Jenže které mám zmáčknout? Musím to v klidu promyslet, ale za mnou už čekají další lidé a mají nějaké poznámky. „Tak něco zmáčknou a uvidí se“, řekl jsem si. Zmáčknul jsem matriku. „Dědo, dědo“, říká matrikářka, „to jste si špatně přečetl. Musíte na občanky.“ A už mně strká z kanceláře. „Musíte doleva, třetí dveře vpravo a běžte honem, já vám to tam pošlu.“ Kroutím nad tím hlavou: „Jak to říkala? A co mi pošle?“ Trochu bloudím po chodbě a hledám. Trochu se mi orosilo čelo. Nakonec se mně zeptala jedna čekající paní a dovedla mě ke správné kanceláři: „Ale dědo, nějak vám to trvalo. No jo, vy máte času dost, ale tady čeká fůra lidí“, říká úřednice vyřizující občanské průkazy. „Tady to si vyplňte a potom se půjdete vyfotit.“ Oddechl jsem si, že jsem konečně správně a vzápětí s hrůzou koukám na formulář. Písmenka se rozmazávají, je jich hodně: „Co že to mám vyplnit?“ Úřednice je už netrpělivá: „Haló, dědo, víte, co? Já vám to vyplním.“ Za chvíli to je. Zbývá podpis. „Tady to podepište.“ Úřednice zvyšuje hlas: „Haló, slyšíte? Tady.“ Podepsal jsem, abych už měl klid. Sice jsem si nestihl přečíst a promyslet, co že to podepisuji, ale vždyť ta úřednice mi pomáhala. Akorát, kdyby tak nekřičela, já přece slyším dobře. Ještě fotka, jsem celý zpocený, odcházím a slyším v zádech hlas úřednice. Řekla toho tolik, že už přesně nevím, co že to bylo. Ještě slyším, jak si úřednice povídá: „No jo, důchodci, ty mají na všechno dost času. Kdyby aspoň nebyl tak hluchý, jsem z toho úplně zpocená.“

9.6. Příběh šestý - Komunikuji znakovým jazykem a potřebuji tlumočnicka

Čekalo mne tlumočení jednání na přestupkové komisi. Obsahem mělo být řešení incidentu mezi příbuznými, z nichž jeden je neslyšící osobou. Druhá osoba je v podmínce a v případě, že by přestupkové řízení dopadlo v její neprospěch, hrozí jí vězení.

Jednání bylo několik, vždy za mé přítomnosti, tzn. za přítomnosti tlumočnicka z mluvené češtiny do českého znakového jazyka. Během jednání úředníci na mě opakovaně útočili. Opakovaně se mě snažili z jednání vykázat jako neoprávněnou osobu (jednalo se, mimo jiné, o neslyšícího s velmi nečitelným projevem, tlumočení bylo i pro zkušeného tlumočnicka velmi náročné. Bylo zcela vyloučeno, že by se tato osoba dorozuměla bez mé přítomnosti, tzn. tlumočnicka).

Podařilo se mi mou přítomnost na jednání obhájit, nicméně v průběhu jednání jsem neměl vytvořené žádné podmínky pro kvalitní překlad. Docházelo k rychlému střídání mluvčích, skákání do řeči apod. Současně jsem opakovaně dostával pokyny, abych určité části netlumočil, a naopak jsem dostával instrukce, co jiného mám „ukazovat“.

Výsledkem je jednání, které je pro neslyšícího, i přes mou přítomnost, zmatečné a nesrozumitelné. Nejsou vytvořeny rovné podmínky mezi jednajícími stranami.

Úředník by měl mít možnost zjistit si podmínky, které je třeba pro průběh tlumočení zajistit, a tyto podmínky respektovat a tím zajistit, aby průběh tlumočení mohl být hladký.

Tak snad někdy příště.

Použité zdroje

KOSINOVÁ, B. Neslyšící jako jazyková a kulturní menšina – kultura neslyšících. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-20-8.

MACUROVÁ, A. Dějiny výzkumu znakového jazyka u nás a v zahraničí. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka, 2008. ISBN 978-80-87153-05-5.

STRNADOVÁ, Věra. Jaké je to neslyšet: doplňková četba pro studenty speciální pedagogiky. 1. vyd. S.l.: Česká unie neslyšících, 1995.

STRNADOVÁ, Věra. Současné problémy české komunity neslyšících. Praha: Univerzita Karlova, 1998, 279 s. ISBN 80-85899 45-0.

STRNADOVÁ, Věra. Hádej, co říkám aneb Odezírání je nejisté umění. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 1998. Knihovna časopisu Gong.

STRNADOVÁ, Věra. Jak se úspěšně vyrovnávat se ztrátou sluchu. Praha: ASNEP, 2001. ISBN 80-903035-2-8.

PROCHÁZKOVÁ, Věra a Petr VYSUČEK. Jak komunikovat s neslyšícím klientem?. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2007, 28 s. ISBN 978-80-86991-18-4.

Zákon č. 384/2008 Sb., o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob, v platném znění.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, v platném znění.

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů.

www.cun.cz

www.mpsv.cz

www.nrzp.cz

www.okamzik.cz

Centrum pro komunitní práci
pobočka CpKP střední Čechy
Vodičkova 36, 116 02 Praha 1
email: stredni.cechy@cpkp.cz
web: www.cpkp.cz/pobocky-stc
www.respektvkomunikaci.cz

Vzniklo v rámci projektu Respekt v komunikaci, Praha 2016.

Text: kolektiv autorů CpKP střední Čechy

Ilustrace: Tomáš Čech

Podpořeno grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska v rámci EHP fondů.
www.fondnno.cz a www.eeagrants.cz

