



Základy komunikace se zrakově postiženými

Pavel Wiener a kol.

Motto:



*Nejšťastnější bychom byli,
kdyby naši pomoc nikdo nepotřeboval..
Jsme ale velmi rádi, že těm, kdo ji potřebují,
se jí dostane na profesionální úrovni.*





Kontakní adresa:

Institut rehabilitace zrakově postižených UK FHS
J. Martího 31, 162 52 Praha 6
tel.+fax: 220 563 111
wiener@fhs.cuni.cz

→ OBSAH

→ 1. Základní pravidla komunikace se ZP	5
→ 2. Hlavní zásady správné chůze s průvodcem	7
Chůze zúženým profilem	9
Schodiště	10
Procházení dveřmi	11
Zaujetí místa za stolem	12
Nastupování do automobilu	12
→ Poznámky	15



→ 1. Základní pravidla komunikace se ZP

- Před každým (i slovním) kontaktem se ZP člověkem je třeba jej oslovit, aby věděl, že následující sdělení se ho týká. Je totiž velmi náročné a vyčerpávající neustále sledovat všeobecnou konverzaci a usuzovat, co se týká jeho osobně a co někoho jiného. Pokud celá komunikace neprobíhá u stolu či v podobných podmínkách, je třeba, aby toto oslovení zaznělo jako avízo již z větší vzdálenosti – tím se předejde zbytečné úlekové reakci ZP, kterému zcela náhle u ucha „exploduje“ nečekaný hlas. Pokud jde o neznámého ZP člověka, postačí jako avízo normální pozdrav (upozornění, že tu je někdo, kdo s ním chce komunikovat). Tento **verbální kontakt musí vždy předcházet kontaktu fyzickému.**

- Je třeba se **vždy představit jménem**, nebo se jinak identifikovat (i hlasy osob velmi blízkých se totiž za určitých okolností mohou plést).

- Přesto, že si uvědomujeme, že nás ZP člověk nevidí, je **vždy třeba mluvit přímo na něj** (když osoba komunikující se ZP směřuje svou komunikaci jinam, je to snadno postižitelné a u ZP člověka to vyvolává velmi nepříjemné pocity – např. nedůležitosti, podceňování, či nejistoty, zda je komunikováno skutečně s ním).

- V hovoru není nutno se vyhýbat jakýmkoli slovům souvisejícím s názorností a viděním. Je vždy lepší říci „podívej se, prohlédni si, koukni se“ než „představ si, ohmatej si“ apod. Pro elementárně rehabilitovaného člověka již s těmito pojmy nesouvisí žádný podstatný problém, spíše ho ruší nadbytečné „ohledy“, zejména verbálního charakteru.

- Při popisech či pokynech pro přemísťování či hledání je nutno důsledně používat pojmy směřové (vlevo – vpravo, vpředu – vzadu, nahoře – dole atd.), nikoli ono obvyklé „tady“, „támhle“, „tudy“ atd.

- Vnímat svět bez pomoci zraku je záležitost nesmírně komplikovaná a obtížná. Hmatové vnímání (jako jediné dostatečně přesné a konkrétní) je ve srovnání s vnímáním zrakovým neskonalé pomalejší. Přesto (nebo právě proto) je třeba dát ZP člověku vždy dostatek času pro samostatné jednání. Neustálé „urychlování“ jednotlivých činností totiž vůbec ničemu nepomáhá, naopak stresuje a vede k tomu, že si ZP připadá neschopný a zbytečný. Ve svém konečném důsledku jde o počínání zcela kontraproduktivní, protože za těchto podmínek



nemá ZP člověk možnost jednat samostatně, sám se zorientovat či obsloužit. To může zbytečně prohlubovat jeho závislost na vidících osobách, což často vede ke konfliktům, k nimž by jinak nemuselo dojít. To, že jednotlivé činnosti trvají eventuálně déle, než je běžně zvykem, není důsledkem (ani důkazem) omezené kvality či schopnosti ZP člověka, ale prostým následkem toho, že nevidí a tyto činnosti musí vykonávat jinak. Slepota prostě „zpomaluje“ a na tento fakt je nutno brát ohled.

- Každý člověk chce žít jako samostatná a nezávislá osobnost – a chce tak být také vnímán. Velmi často dochází k tomu, že – byť z důvodů ryze pozitivních – je vystavován neustálému radění a fandění, aniž by si to přál (natož mu to bylo příjemné). Pro elementárně rehabilitovaného ZP člověka není žádným problémem se např. samostatně najíst, vážným problémem se však pro něj může stát neustálé zasahování do konzumace jeho jídla radami (být jistě velmi dobře míněnými). Pokud jde o osobu nám velmi blízkou, které cítíme silnou potřebu pomoci, je v těchto situacích lepší dívat se jinam, nesoustředit se na její počínání a udržovat plynulou konverzaci (ticho znamená pro ZP člověka, že něco není v pořádku a veškerá pozornost je upřena na něj – což často ani nemusí být pravda, ale on nemá možnost se o tom přesvědčit). Tato situace je tím těžší, čím je nám dotyčná osoba bližší. Bez ohledu na to smíme pomoci pouze tehdy, jsme-li o pomoc požádáni.

- **Nemanipulovat** zrakově postiženým člověkem, ale **vždy slovně informovat**.

- **Nepřemísťovat** jeho věci, ani věci, které jsou užívány společně (stálé místo uložení); rovněž je nevhodné přemísťovat bez informace věci na stole v průběhu společného jídla.

- **Hlásit každý odchod během komunikace**.

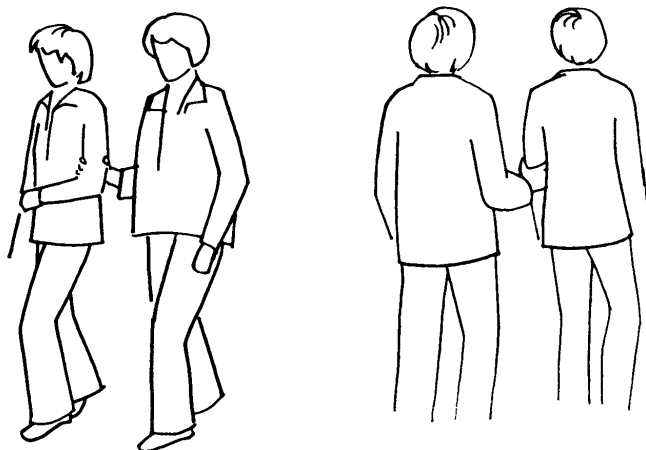
- **Popisy** – talíř, stůl, každé nové prostředí, okolí (během cesty).

- Seznámení s každým novým spotřebičem v domácnosti – je velmi žádoucí výběr každého přístroje konzultovat se ZP člověkem, pokud jej má používat.

- **„Zrcadlo“** – okamžitá a automatická pozitivní i negativní zpětná vazba (hlavně je třeba hlásit každý event. nedostatek), ale i ocenění vzhledu (kromě „kontrolní“ funkce mají tyto informace důležitou psychickou, motivační roli pro ZP).

→ 2. Hlavní zásady správné chůze s průvodcem

1. Zrakově postižený se drží průvodce **zezadu za paži, těsně nad loktem**. Průvodcova paže buď volně visí dolů, nebo je v lokti mírně ohnuta. Držení zrakově postiženého musí být sice jisté, ale uvolněné - nikdy nesmí být křečovitě. Prsty pouze obemývají paži průvodce, nesvírají ji.
2. Zrakově postižený jde **půl kroku za průvodcem** - nikdy před ním! (viz obr. 1). V tomto případě je zajištěna optimální bezpečnost i jistota zrakově postiženého, neboť na překážky, změny sklonu terénu, směru cesty apod. reaguje dříve *průvodce*.



obr. 1

V případě opačném, kdy je zrakově postižený spíše „strkán“ před průvodcem, vzniká nevhodná a nebezpečná situace. ZP člověk musí být neustále ve střehu, protože všechny změny na trase registruje nejdříve on. Tento způsob vedení je naprosto nevhodný - jednak je zrakově postižený zbytečně vystaven značnému psychickému vypětí (prostorem se pohybuje jako první), jednak může dojít i ke zranění, protože průvodcovo zorné pole je zúženo, a zvláště vertikální zlomy terénu může snadno přehlédnout či zaregistrovat pozdě.

**Pozn.:**

*Samozřejmě jde pouze o držení vzorové, ideální. Zejména u stálých partnerů je třeba očekávat a respektovat celou řadu odlišností (např. držení za ruku, maliček apod.). Vždy je však třeba upozornit na nutnost toho, aby **průvodce vždy a všude šel jako první** a aby měl vždy možnost pohyb ZP včas a spolehlivě zastavit.*

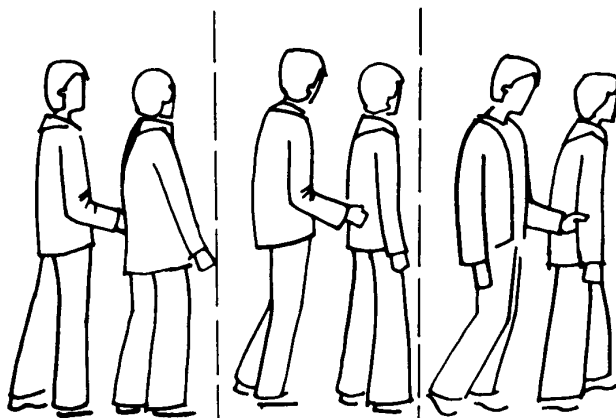
Obecně platnou zásadou je **zásada aktivní spolupráce** zrakově postiženého s průvodcem. Znamená to, že ZP se musí neustále aktivně podílet na chůzi po trase. Musí včas a správně reagovat na pohyby a pokyny průvodce, sledovat terén, kterým se pohybuje, nesmí se příliš rozptylovat hovorem a vždy musí být připraven k reakci. Souhnně to tedy znamená, že musí být – právě tak jako při chůzi s holí – neustále ve stavu bdělé pozornosti.

Totéž platí obdobně pro průvodce – musí se plně soustředit na prostor, kterým společně se ZP procházejí, vnímat plnou šíři i výšku trasy, kterou jdou, včas si uvědomovat terénní nerovnosti či vertikální zlomy a včas a správně o nich informovat. Rovněž je třeba (zejména u nově osleplých či v komplikovanějším prostředí či v případě únavy ZP) dotázat se, zda mu tempo chůze skutečně vyhovuje. Je také velmi vhodné, když průvodce alespoň rámcově popíše okolí trasy, kterou společně procházejí.

Nevidomý nebo těžce zrakově postižený člověk se má pohybovat vždy **na bezpečnější straně** (tj. dále od vozovky, vyčnívajících překážek apod.). To, že toto pravidlo vede za určitých okolností k porušení zásad stanovených normami společenského chování, jistě každý promine.

Změnu strany, po níž jde zrakově postižený vedle průvodce, je možno velmi snadno provádět i při pohybu na trase, aniž by bylo nutno chůzi přerušovat.

Postup: Zrakově postižený se pravou rukou drží zezadu levého nadloktí průvodce. Chce-li změnit stranu, uvolní držení, prsty pravé ruky zrakově postiženého přejedou horizontálně po zádech průvodce až k jeho pravé ruce, kterou ZP uchopí svou levou rukou (viz obr. 2).

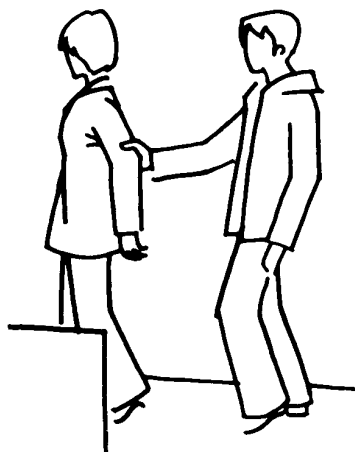


obr. 2

Dodržení správných zásad chůze s průvodcem umožňuje velice plynulé a bezpečné zvládnání i velmi členitých a náročných tras. Na jednotlivé změny v průběhu chůze není mnohdy třeba ani slovně upozorňovat, stačí správné provedení „signálu“ průvodcem a včasná a správná reakce zrakově postiženého.

→ Chůze zúženým profilem

Postup: Průvodce pohne paží, za kterou ho ZP drží, mírně vzad, šikmo k páteři. Pro zrakově postiženého je tento pohyb pokynem, aby se zařadil za průvodce. Zároveň ZP natáhne ruku, kterou se drží průvodce, čímž se odstup mezi nimi zvětší (viz obr. 3).



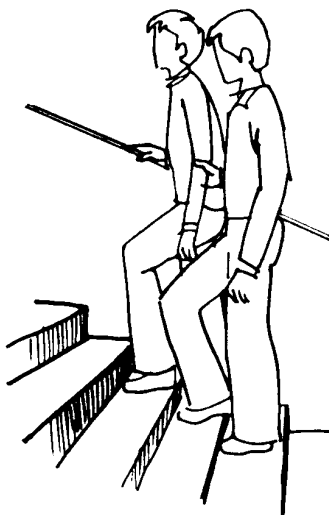
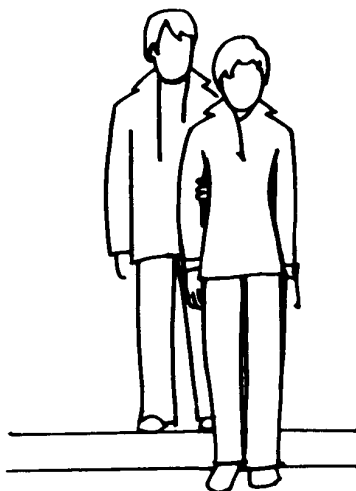
obr. 3

→ Schodiště

Při chůzi **do schodů a ze schodů** (což se týká i obrubníků) dostatečná vzdálenost mezi průvodcem a zrakově postiženým umožňuje zrakově postiženému včas a správně reagovat na změnu. Průvodcova paže se v jeho ruce buď zdvihá, nebo klesá. Tyto změny je možno ještě poněkud umocnit mírným pohybem ruky ve směru stoupání či klesání (viz obr. 4). Nejsou-li průvodce a zrakově postižený dostatečně „sehráni“, nebo je-li ZP v oblasti PO ZP začátečníkem, je třeba se **před začátkem schodů či před obrubníkem zastavit** a zrakově postiženého slovně informovat o situaci. K obrubníkům i schodům je nutno vždy přistupovat **kolmo** – to vylučuje (spolu s včasnou informací) nejistotu ZP i možnost jeho klopýtnutí či pádu.

Pozor!

Vaše spontánní „pozor!“ zrakově postiženému mnoho informací nedá, pouze jej zneklidní a zbaví jistoty. Právě tak nestačí jen říci „schody“ či „obrubník“, protože i pak zbývá na ZP, aby sám pátral, zda budete pokračovat nahoru či dolů. Je tedy třeba vždy jasně říci: „schody / obrubník nahoru“, nebo „schody / obrubník dolů“. Jsou-li dva nebo tři, můžete uvést i jejich počet, u většího počtu schodů už to ztrácí smysl.



obr. 4

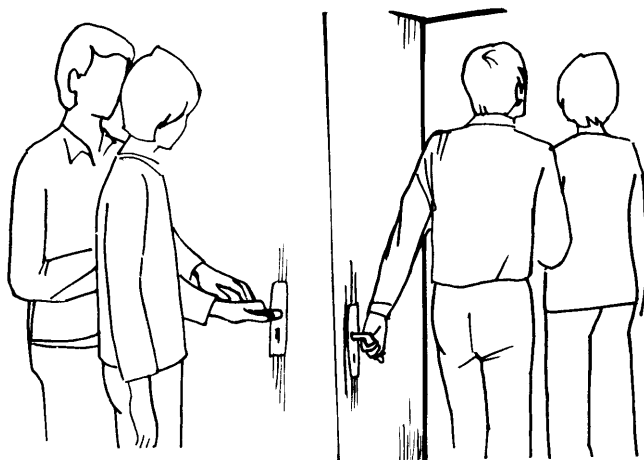
Možné je signalizovat i *změnu tempa chůze*. Při zrychlení mírný pohyb paží *vpřed*, při zpomalení mírný pohyb paží *vzad*.

→ Procházení dveřmi

Postup: Průvodce uchopí rukou, kterou vede zrakově postiženého, kliku. ZP volnou rukou lehce sjede po průvodcově paži až ke klice, sám ji uchopí a otevře dveře. Průvodce vždy prochází dveřmi jako první, ZP dveře otevírá i zavírá (viz obr. 5). Právě při procházení dveřmi je často třeba měnit stranu, na které jde ZP vedle průvodce tak, aby ZP stál vždy na té straně, na kterou se dveře otevírají (tedy, kde jsou panty).

Pozn.:

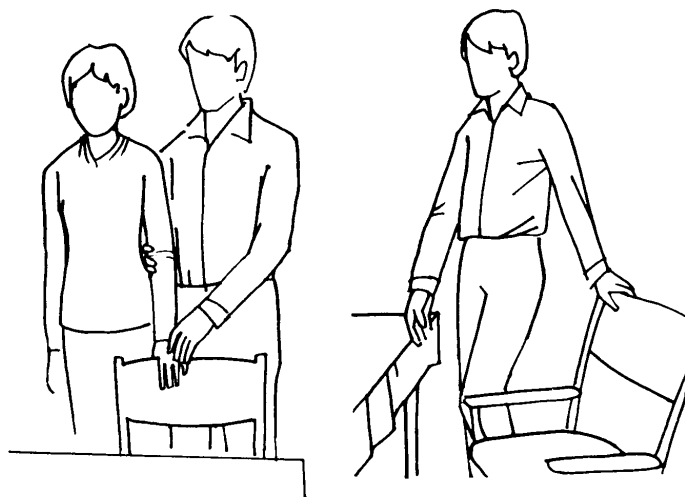
- 1) *Vždy musí jít o tu ruku, které se drží ZP (o Vaši volné ruce neví nic). Rovněž krátká slovní informace neuškodí - např.: „dveře, otevírají se od nás“, či alespoň „klicka“. Situace je tak ihned pro ZP přehlednější a celkově lidštvější.*
- 2) *Mějte se, prosím, na pozoru před obecnou tendencí zrakově postiženým člověkem mlčky manipulovat. Právě Vaše **včasná a obsažná informace** je základním předpokladem jeho soběstačnosti i společenské úspěšnosti.*



obr. 5

→ Zaujetí místa za stolem

Postup: Průvodce položí ruku, kterou drží zrakově postižený, na opěradlo volné židle. ZP volnou rukou lehce sjede po průvodcově paži a uchopí opěradlo. Ruka zůstává ležet na opěradle, ZP obejde židli k jejímu přednímu okraji, nohou přitom sleduje výšku sedadla. Volnou rukou zjišťuje umístění stolu (viz obr. 6). Při usedání je možno volnou rukou zkontrolovat sedací plochu, zda na ní eventuálně něco neleží.



obr. 6

→ Nastupování do automobilu

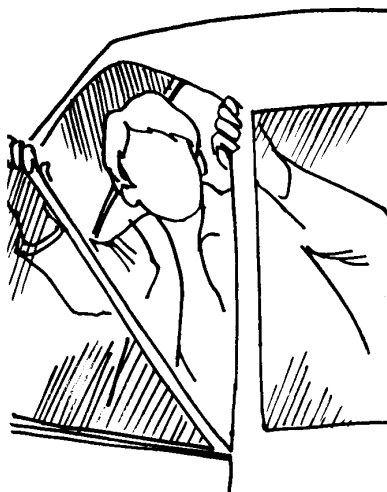
Postup: Průvodce položí ruku na kliku dveří, zrakově postižený kliku uchopí svou volnou rukou. Otevře dveře, druhou rukou zjistí pohybem vzhůru po hraně dveří jejich výšku.

Ruku, která držela kliku, přisune k hořejší, která přehmátne na střechu automobilu. Poté je vhodné, aby ZP zjistil polohu a výšku sedadla, případně i to, zda na něm něco neleží. Jednou rukou je však stále v kontaktu se střechou vozu (viz obr. 7).



obr. 7

Vlastní nasednutí do vozidla se provádí tak, že zrakově postižený má jednu ruku položenou na horní hraně dveří a druhou v ohybu, v němž se stýká přední a horní hrana dveří části karosérie. ZP se do vozidla zasouvá bokem; to zaručuje zároveň s postavením paží optimální bezpečnost, především vyloučení nárazu do hlavy (viz obr. 8).



obr. 8



Dveře zavře ZP buď sám (je-li dostatečně obeznámen se situací i typem vozu), nebo o zavření dveří požádá průvodce. Je třeba dbát na to, aby měl ZP během jízdy vždy *zapnutý bezpečnostní pás*.

Při vystupování z automobilu zůstane ZP sedět a čeká, až průvodce vystoupí a otevře mu dveře. Po otevření dveří ho průvodce informuje o terénu přede dveřmi vozu, pak teprve ZP vystupuje. V případě, že ZP bude po vystoupení z vozu pokračovat dále v chůzi sám, je nutné, aby věděl, kde přesně automobil zastavil - tedy kterým směrem a jak daleko leží nejbližší orientační bod (včetně popisu prostoru před dveřmi vozu - obrubník, sloupek apod.). Neuvede-li tyto informace průvodce (řidič), je třeba, aby si je ZP od něj vyžádal.

Pozn.:

Uvádíme pouze nejdůležitější zásady, podrobněji viz Wiener P., Prostorová orientace zrakově postižených (MŠMT, Praha 1998) a Wiener P. a kol.: Praktická výchova zrakově postižených (IRZP UK FHS, 2006).

→ **Poznámky:**



- **Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem, státním rozpočtem České republiky a rozpočtem hlavního města Prahy.**

- **ESF napomáhá rozvoji zaměstnanosti podporou zaměstnanosti, podnikatelského ducha, rovných příležitostí a investicemi do lidských zdrojů.**



Copyright:
Vzdělávací institut ochrany dětí o.p.s., IRZP UK FHS, ilustrace Mgr. Jana Wernerová
2. vydání

Typografická úprava:
AGAMA poly-grafický ateliér, s. r. o., Na Výši 4, 150 00 Praha 5

Tisk:
Květoslav Zaplatílek, Vesec 66

Vydal:
Vzdělávací institut ochrany dětí v roce 2007
U Pergamenky 1511/3, 170 00 Praha 7

ISBN 978-80-86991-12-2



OPERAČNÍ ÚSTŘEDÍ
OCHRANY DĚTÍ