

Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením

Doporučené přístupy k lidem s mentálním postižením v rámci jejich celoživotního vzdělávání i mimo něj



Program
celoživotního
učení



Inclusion Europe

Vytvořeno v rámci projektu
Cesty k celoživotnímu vzdělání dospělých lidí s mentálním postižením

Partneři projektu

Cesty k celoživotnímu vzdělávání dospělých lidí s mentálním postižením napsali další 3 brožury:



Stáhnout si je můžete zde: www.life-long-learning.eu

Číslo této brožury je ISBN 2-87460-137-3

Tento projekt byl realizován s podporou Programu celoživotního učení Evropské unie.

Design přebalu: OrangeMetalic

Za obsah publikací odpovídá výlučně autor. Publikace nereprezentují názor Evropské komise a Evropská komise neodpovídá za použití informací, které jsou v nich obsaženy.

Tento projekt staví na výsledcích projektu "Cesty ke vzdělávání dospělých lidí s mentálním postižením" (2007 - 2009)

Do projektu byly zapojeny tyto organizace:

Inclusion Europe (Belgie) - Atempo (Rakousko) - Me Itse ry (Finsko) - Nous Aussi (Francie) - UNAPEI (Francie) - Büro für Leichte Sprache of Lebenshilfe Bremen (Německo) - Inclusion Ireland (Irsko) - VILTIS (Litva) - FENACERCI (Portugalsko) - ENABLE Scotland ACE (Skotsko)

Obsah

Úvod	4
Kdo je to člověk s mentálním postižením	5
Obecné zásady: Jak k lidem s mentálním postižením přistupovat a jak s nimi komunikovat	6
Jak předávat důležité informace lidem s mentálním postižením	8
Používejte jasný a jednoduchý jazyk	8
Používejte jasné a snadno srozumitelné dokumenty	9
Používejte vizuální pomůcky	10
Zapojte účastníky	11
Na co dát pozor	12

Úvod

Tato brožura je určena lidem, kteří chtějí zapojit lidi s mentálním postižením do aktivity celoživotního vzdělávání. Snažili jsme se ji napsat jednoduše, tak, aby jí rozuměli i lidé s mentálním postižením. Přesto je možné, že lidé s mentálním postižením nepochopí vše. Při čtení a porozumění budou potřebovat pomoc.

Brožura nemůže obsáhnout tak velké téma, jako je komunikace s lidmi s mentálním postižením, v úplnosti. Věříme však, že vám bude alespoň dobrým pomocníkem při zapojování lidí s mentálním postižením do vašich aktivit.

Za celoživotní vzdělávání jsou považovány všechny aktivity, kterými se lidé učí nové věci po ukončení školní docházky. Patří do něj zájmové kroužky, jazykové kurzy, univerzita třetího věku pro seniory i vzdělávací přednášky, návštěvy muzeí, výstav apod.

Vzdělávat lidi s mentálním postižením není snadné. Vzdělávání je však pro ně velmi důležité a nemělo by končit jejich povinnou školní docházkou. Lidé s mentálním postižením by měli mít možnost se vzdělávat celoživotně. Jejich celoživotní vzdělávání by nemělo být odděleno od aktivit ostatních dospělých lidí bez mentálního postižení.

K tomu, aby se lidé s mentálním postižením mohli vzdělávat společně s lidmi bez postižení je potřeba, aby lidé, se kterými se setkají v rámci celoživotního vzdělávání věděli:

- kdo jsou to lidé s mentálním postižením
- jak s touto skupinou komunikovat
- jak pro ni připravit vzdělávací a informační materiály

Než začnete připravovat jakoukoliv vzdělávací či jinou akci, je dobré vědět, pro koho ji připravujete. Je tedy důležité dobře znát jak potřeby, tak schopnosti vaší cílové skupiny.

Kdo je to člověk s mentálním postižením

V současné době žije v České republice asi 107 tisíc lidí s mentálním postižením. Tak jako je každý z nás jiný, tak stejně se od sebe liší i lidé s mentálním postižením.

Proto nelze určit typického člověka s mentálním postižením.

Mentální postižení není nemoc, je to trvalý stav, který se projevil do 18 let věku a nedá se léčit. Neznamena to však, že se člověk s tímto postižením nemůže učit novým věcem.

Pokud potkáte někoho s mentálním postižením, nemusíte na první pohled poznat, že nějaké postižení má.

Každý člověk s mentálním postižením je jiný.

Je důležité si uvědomit, že lidé s postižením jsou členové společnosti jako každý jiný.

Mají svá občanská a lidská práva.

Mají právo účastnit se všech složek veřejného života.

Mají právo mít svůj vlastní soukromý život.

To, že se účastní veřejného života, má velký význam nejen pro ně, ale i pro celou společnost.

Důležitá zásada v jakémkoliv kontaktu s lidmi s mentálním postižením je vycházet a stavět na tom, jaké jsou jejich schopnosti a ne z toho, co nedokáží a neumějí.

Vzhledem ke sníženým rozumovým schopnostem bývají tito lidé manipulovatelní, mohou se snadno stát obětí šikany či zneužívání.

U lidí s mentálním postižením se objevují tyto projevy:

Snížená úroveň rozumových schopností a potíže v komunikaci

Pro většinu bývá obtížné porozumět a vyhodnotit běžné situace. Lidé s mentálním postižením mívají nedostatečnou slovní zásobu. Nemusí být schopni přesně vyjádřit, co chtějí, nebo pochopit, co se po nich chce.

Potíže v učení

Psaní, čtení, zapamatování si informací a jejich zpracování

Menší míra pozornosti

Nevydrží například dlouho poslouchat nebo se soustředit.

Horší orientace v čase a prostoru

Nižší úroveň sociálních dovedností

Mohou mít problémy při navazování a udržování vztahů, nedokáží požádat o pomoc, neumějí vyjádřit (ne)spokojenost, mají nejasnosti v sociálních rolích. Může se objevit i nepřiměřená komunikační vzdálenost k druhému (moc blízko x moc daleko).

Nepřiměřené sebehodnocení

Podceňování či přeceňování.

Nízké sebevědomí

Pomalejší tempo

Při učení se novým věcem, při vyjadřování apod.

Omezená schopnost abstrakce a zobecňování

Např. otázka typu: „Je to už dlouho?“ je dost abstraktní.

Pojmy jako: dávno, před chvílí apod.

nejsou pro ně dost konkrétní, proto jim často nerozumějí.

Je tedy vždy nutné uvádět konkrétní příklady.

Přidružené postižení

Smyslové, tělesné, vady řeči, epilepsie či psychiatrické onemocnění.

I přes tato omezení, která se liší dle stupně postižení,

se člověk s mentálním postižením může

zapojit do většiny aktivit v běžném prostředí.

Někteří lidé s mentálním postižením mohou

s podporou bydlet sami, chodit do práce a žít společenský život.

Obecné zásady:

Jak k lidem s mentálním postižením přistupovat a jak s nimi komunikovat

1. Pokud mluvíte s dospělým člověkem s mentálním postižením, vykejte mu, nebo se domluvte na vzájemném tykání.

Pokud jednáte s dospělými lidmi, oslovujte je „paní/pane“ a příjmením.

Před intenzivnějším kontaktem se představte

a podejte člověku s mentálním postižením ruku.

2. Pokud sdělujete informace, ověřte si, jestli Vás člověk s mentálním postižením dobře vidí a slyší.
3. Vždy předem vysvětlete, o čem budete mluvit a co se bude dít.
4. Postupujte po malých krocích a snažte se vše vysvětlovat.
6. Mluvte v první řadě s nimi, oni jsou Vašimi partnery v jednání. Jejich průvodci je mají podporovat, ne za ně vše vyřizovat a rozhodovat. V některých případech mohou jejich průvodci fungovat jako tlumočníci, ale i v takovýchto případech se obračte nejdříve na člověka s mentálním postižením.
7. Při různých administrativních úkonech nebo jiných aktivitách pomozte lidem s mentálním postižením v tom, aby věci zvládali sami.
8. Co nejvíce se přizpůsobte tempu lidí s mentálním postižením, budou se pak lépe soustředit. Dostatek času a trpělivost jsou pro ně důležité.
9. Mluvte srozumitelně a pomalu. Nepoužívejte cizí slova ani dlouhá souvětí. Vše, co je možné, názorně ukažte. **Dávejte jednoduché a srozumitelné otázky.** Počkejte vždy na odpověď – neodpovídejte za ně, či nedoplňujte svými domněnkami. (více v dalších kapitolách)
10. Zbytečně lidi s mentálním postižením nezahlcujte informacemi.
11. Vyhněte se ironii a dvojsmyslům – mohou vést ke zbytečným nedorozuměním.
12. Průběžně si ověřujte, jestli Vám člověk s mentálním postižením dobře rozuměl.

Jak předávat důležité informace lidem s mentálním postižením

Používejte jasný a jednoduchý jazyk

Pravidla, jak mají vypadat informace ve snadno srozumitelné formě, najdete v publikaci "Informace pro všechny".

Je důležité mluvit zřetelně a pomalu.
Měli byste se často přesvědčovat, zda vám lidé rozumějí.
Měli byste si najít způsob jak poznat, že vám lidé s mentálním postižením rozumějí.

Můžete se ptát například takto:
„Můžete mi vlastními slovy vysvětlit, jak jsme se domluvili?
Neptejte se: „Rozuměli jste mi?“
Lidé často odpoví ANO, i když vám třeba nerozuměli!

Někteří lidé s mentálním postižením mohou mluvit méně srozumitelně.
Někteří lidé s mentálním postižením nekomunikují slovy.
U těchto lidí je potřeba dobře sledovat:

- jak se chovají
- jak se tváří
- jaká používají gesta

Důležitým prostředníkem v komunikaci s lidmi s těžkým a hlubokým postižením je jejich asistent nebo jiná blízká osoba.
Lidé, kteří takového člověka dobře znají a jsou s ním v častém kontaktu, mohou při vaší vzájemné komunikaci velmi pomoci.
Mohou vědět, co který jeho nebo její projev znamená, nebo co má nebo nemá rád/a.

Lidé s mentálním postižením, kteří nekomunikují slovně, mohou komunikovat jinak.

Například pomocí:

- gest a naučených manuálních znaků
- piktogramů (obrázky)
- symbolů
- fotografií
- počítače
- komunikačních tabulek složených z fotografií, symbolů a piktogramů

- znakového programu Makatonu
Makaton je jazykový program, který má pro každé slovo vytvořený manuální znak.
- Používají se také komunikační tabulky složené z fotografií, symbolů a piktogramů.(obrázků).

Jednou z pomůcek, kterou používá společnost Inclusion Europe, jsou takzvané karty srozumitelnosti.

Tyto karty se používají na větších setkáních, seminářích a konferencích. Účastníci s mentálním postižením dostanou tři karty – zelenou, žlutou a červenou.

- Když účastník akce zvedne zelenou kartu, znamená to, že souhlasí s tím, co se říká.
Když zvedne zelenou kartu, znamená to taky, že rozumí a chápe, o čem se mluví.
- Když účastník zvedne žlutou kartu, znamená to, že řečník mluví příliš rychle.
- Když účastník zvedne červenou kartu, znamená to, že nerozumí tomu, co říkáte.
Červená karta slouží také k tomu, když se účastníci chtějí na něco zeptat.

Karty srozumitelnosti jsou užitečná pomůcka, díky které můžete poznat, zda všichni rozumějí tomu, co říkáte. Je ale potřeba dobře všem účastníkům a řečníkům vysvětlit hned na začátku setkání k čemu jednotlivé karty slouží.

Používejte jasné a snadno srozumitelné dokumenty

Aby byly vaše dokumenty snadno srozumitelné měli byste se při jejich zpracování řídit pravidly pro tvorbu snadno srozumitelných informací.

Najdete je v brožuře:

„Informace pro všechny“.

Informace o tom, jak zapojit lidi s mentálním postižením do tvorby srozumitelných informací, najdete v brožuře

"Nepište pro nás bez nás."

V brožuře "Informace pro všechny" věnujte pozornost zejména dvěma částem:

- Část 1: Základní pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací
- Část 2: Pravidla pro psané informace.

Ve snadno srozumitelném jazyce by měly být všechny dokumenty, které obsahují důležité informace týkající se lidí s mentálním postižením.

Například:

- Všechna pravidla a řády, kterými se mají návštěvníci vaší instituce, uživatelé vašich sociálních služeb nebo vaší akce řídit.
- Organizační pokyny.
- Orientační tabule.
- Smlouvy, které musí účastníci vašeho vzdělávání, vaší sociální služby nebo vaší akce podepsat.
- Program akce nebo vzdělávání.

Nejde o to, aby byly nákladně a složitě zpracovány.

Důležité je, aby byly srozumitelné

a aby lidé s mentálním postižením dostali informace, které potřebují.

Lidé s mentálním postižením musejí také vědět, jak se k srozumitelným informacím dostat.

Potřebují vědět, že takové informace existují a kde je najdou.

Aby poznali, že jde o informace pro lidi s mentálním postižením, můžete použít logo pro snadné čtení.

Toto logo je ke stažení na: <http://www.spmPCR.cz/cs/pathways/>

Používejte vizuální pomůcky

Vizuální pomůcky jsou důležité na vzdělávacích akcích, konferencích a seminářích.

Pomáhají doplnit a dokreslit informace, které lidem podáváte.

Mezi vizuální pomůcky patří:

- Prezentace v Power Pointu nebo jiném programu
- Instruktažní, informační a výukové filmy
- Fotky
- Symboly, piktogramy, ilustrace
- Použití flipchartu
- Názorné konkrétní pomůcky

Pokud používáte vizuální pomůcky,

přesvědčte se, že jsou snadno srozumitelné.

Informace o tom, jak zpracovat videa ve snadno srozumitelné formě, najdete v brožuře Informace pro všechny v kapitole 4 "Pravidla pro informace na videu."

Je velmi důležité používat při prezentaci obrázky.

Obrázky mohou mít tuto formu:

- ilustrace
- fotka
- piktogram

Pravidla, která se týkají používání obrázků, najdete v publikaci „Informace pro všechny“.

Když použijete obrázek, přesvědčte se, že pomáhá lidem pochopit to, o čem mluvíte. Dejte pozor, aby obrázek dobře vystihoval nebo vysvětloval tu informaci, kterou reprezentuje.

Zapojte účastníky

K účastníkům mluvíte přímo a osobně.

Pomozte jim, aby se aktivně zapojili do prezentace:

Vyzvěte je, aby mluvili o svých vlastních zkušenostech, aby vyjádřili svůj názor na probírané téma.

Často kontrolujte, zda vám rozumějí a jestli „neztrácejí nit“.

Můžete se například jednoduše zeptat: „O čem se to vlastně teď bavíme?“

Nejméně vhodnou formou předávání informací lidem s mentálním postižením je forma přednášky, kdy mluví jen přednášející.

Když se lidé s mentálním postižením učí nové věci, potřebují zapojit pokud možno všechny smysly.

To znamená:

Zrak - obrázky, filmy

Sluch - mluvené slovo

Hmat - konkrétní pomůcky

Čich - ten je možno využít třeba v kurzu vaření nebo i ve výtvarných činnostech.

Důležité jsou také zážitkové hry, hraní scének.

V průběhu vzdělávání mohou lidé s mentálním postižením plnit různé úkoly.

Vždy je dobré stavět vzdělávání na praktických situacích, které lidi s mentálním postižením ve svém životě skutečně potřebují znát.

Nikdy nenacvičujte něco,

co nemohou (nebo jen složitě) sami vyzkoušet v praxi.

Používejte názorné a co nejkonkrétnější příklady z praxe, z blízkého okolí lidí s mentálním postižením.

Po výkladu ponechte čas na otázky.

Otázky je někdy dobré klást už během výkladu

a co nejvíce lidí s postižením zapojovat formou otázek.

Po „výkladu“ je dobré někoho z účastníků vyzvat, aby zkusil zopakovat, co se dozvěděl/a, případně mu/jí může někdo z účastníků pomoci.

Pokud je to možné, ověřte si předem s lidmi s mentálním postižením, je-li váš výklad opravdu srozumitelný.

Na co dát pozor

Lidé s mentálním postižením obvykle pracují pomaleji.

To je potřeba mít na paměti,

když akci či jiný typ vzdělávání pro lidi s mentálním postižením připravujete.

Proto je lepší předávat lidem s mentálním postižením

méně informací a předávat je postupně.

Na delších akcích je potřeba dělat častější a delší přestávky.

Doba, po kterou se lidé s mentálním postižením

dokáží soustředit, je velmi individuální.

Nejlépe je sledovat průběžně, v jaké jsou formě

a podle toho dávkovat přestávky.

Obecně ovšem platí, že i lidé bez postižení se intenzivně dokáží soustředit pouhých 20 minut.

U lidí s mentálním postižením to bude ještě méně.

Nezapomeňte se ujistit, že mají účastníci akce

všechny organizační informace a že jim rozumějí.

Více informací o tom, jak připravit vzdělávací akci pro lidi s mentálním

postižením, najdete v brožuře "Školení lektorů pro celoživotní vzdělávání".

Samostatnou kapitolu představují akce,

kterých se účastní lidé s mentálním postižením i lidé bez mentálního postižení.

Připravit podobnou akci tak, aby byla přínosná pro obě skupiny, je náročné, ne však nemožné.

Záleží také na druhu akce.

Méně náročné bude uskutečnit výtvarný, rukodělný kurz,

kurz vaření nebo pohybové aktivity.

Připravit kurz angličtiny, kterého se budou účastnit lidé s mentálním postižením i bez postižení, je možné, ale obtížné.

Doporučujeme to pouze lidem,

kterí mají velké zkušenosti s prací s lidmi s mentálním postižením.

Hlavní organizací v tomto projektu je Inclusion Europe.
Do projektu se zapojilo 9 dalších partnerů:



SPMP ČR - Inclusion Czech Republic

Karlínské nám. 12/59, 186 03 Praha 8 - Česká republika
Tel: 00420 221 890 436
e-mail: spmp@seznam.cz – Web: www.spmpcr.cz



EVPIT

Maleva 16, 11711 Talin – Estonsko
Tel.: 00372 660 50 67 - Gsm: 00372 56671222
e-mail: evpit@vaimukad.ee – Web: www.vaimukad.ee



Udruga za samozastupanje

Bleiweisova 15, 10000 Záhřeb – Chorvatsko
Tel.: 00385 1 555 66 80
e-mail: kontakt@samozastupanje.hr
Web: www.samozastupanje.hr



Anffas Onlus

Via Casilina 3/T, 00182 Řím – Itálie
Tel: 0039 06 3611524 – 0039 06 3212391
e-mail: nazionale@anffas.net – Web: www.anffas.net



Rupju Berns

Ventspils iela 29, Riga - Lotyšsko
Tel.: 00371 67617609
e-mail: irina.rulle.saule@apollo.lv – Web: <http://saule.org.lv>



ÉFOÉSZ

17 Lónyay utca, H-1093 Budapešť – Maďarsko
Tel.: 0036 1 411 1356
e-mail: efoesz@efoesz.hu – Web: www.efoesz.hu



ZPMPvSR

Heydukova 25, 811 08 Bratislava – Slovensko
Tel: 00421 2 63814968
e-mail: zpmpvsvr@zpmpvsvr.sk – Web: www.zpmpvsvr.sk



Zveza Sožitje

Samova ulica 9, 1000 Ljubljana – Slovinsko
Tel: 00386 1 43 69 750
e-mail: info@zveza-sozitie.si – Web: www.zveza-sozitie.si



FEAPS Confederación

Avda. General Perón 32, 28020 Madrid – Španělsko
Tel.: 0034 91 556 74 13
e-mail: feaps@feaps.org – Web: www.feaps.org

Inclusion Europe

Evropská asociace
lidí s mentálním postižením a jejich rodin.

Inclusion Europe je nezisková organizace.
Bojujeme za práva a zájmy lidí
s mentálním postižením a jejich rodin.
Našimi členy jsou národní organizace ve 36 zemích.

Lidé s mentálním postižením jsou občany svých zemí.
Mají stejné právo na zapojení do společnosti jako jiní lidé,
ať už je jejich postižení jakékoliv.
Chtějí práva, ne laskavosti.
Lidé s mentálním postižením umí řadu věcí a mají řadu nadání.
Mají ale také zvláštní potřeby.
Potřebují mít možnost vybrat si ze služeb,
které jejich potřeby podpoří.

Inclusion Europe se zaměřuje na tři hlavní oblasti:

- Lidská práva pro lidi s postižením
- Inkluze do společnosti
- Nediskriminace

Inclusion Europe koordinuje činnost v mnoha evropských zemích,
dělá projekty, konference, pracovní skupiny a výměnná setkání.
Reaguje na evropské politické návrhy
a poskytuje informace o potřebách lidí s mentálním postižením.
Inclusion Europe radí Evropské komisi
a členům Evropského parlamentu ohledně témat týkajících se postižení.



S podporou Programu
celoživotního učení
Evropské unie.



Inclusion Europe
Galeries de la Toison d'Or - 29 Chaussée d'Ixelles - B-1050 Brussels - Belgium
Tel. : +32-2-502 28 15 - Fax : +32-2-502 80 10
secretariat@inclusion-europe.org - www.inclusion-europe.org