

Komunikace s osobami s tělesným a zrakovým postižením aneb Nejčastější chyby, kter

■ **Text: Mgr. Magdalena Hanková**

Foto: Fotky & Foto

Lidé s tělesným a zrakovým postižením o tom ostatně vědí své. Právě oni jsou totiž velmi často konfrontováni s nespočtem „prohřešků“ ze strany jejich komunikačních partnerů. Tito tak činí obvykle nevědomě, přičemž kořeny této nevědomosti lze hledat právě v nedostatečné či zcela nulové informovanosti o tom, kterak komunikovat s jedincem, který má zdravotní postižení. Tato skutečnost však, na stranu druhou, poukazuje na jediné: intaktní populace je při interakci s lidmi se zdravotním postižením stále svazována hluboce zakořeněnými předsudky a mylnými představami o jejich schopnostech, dovednostech a aspiracích. Nutno však podotknout, že „komunikační přešlapy“ se nevyhýbají ani samotným odborníkům, kteří se při výkonu své profese dostávají do kontaktu právě s touto cílovou skupinou a u nichž bychom tedy zcela právem mohli očekávat dostatečné komunikační kompetence. Podle výpovědí jedinců se zdravotním postižením jsou ovšem neadekvátní jazykové prostředky, asymetrická komunikace či akcent na dialog s asistentem na denním pořádku. Mnohé historiky přítom mezi těmito lidmi již doslova „zdomácněly“ a s odstupem času vyvolávají ne jednu úsměvnou reakci. O svou zkušenost se podělila také Petra, která je od narození na vozíku: „Když si potřebuji něco vyřídit, chodí se mnou vždycky asistent. I na úřady. Tady se však setkávám s tím, že se pracovník, který mne má na starost, primárně vždy obrací na mého asistenta. Jako bych tam nebyla či snad neuměla vyjádřit svůj názor. Tento přístup mě vždy rádně zaskočí a, nebudu zastírat, i rozzlobí. Přijde mi to velmi neprofesionální. Stejně tak, když se mnou někdo sice mluví, ale vyjadřuje se, jako by mi bylo pět. Mnohdy příliš neschází a lidé takřka šišljají. Snaží se být milí, ale v konečném důsledku to vyznívá spíše trapně,“ shrnuje nejčastější komunikační peripetie mladá studentka.

➤ Sociálně-psychologické aspekty komunikace

Vzhledem k uvedeným skutečnostem je tedy nutné v souladu s prací Janouška (2007, s. 50), jenž svá východiska opírá o zjištění J. Kořenského, A. Jaklové či O. Millerové zdůraznit, že komunikace je

To, co je významné, ať již pro jednotlivce či celé společenství, si lidé již odedávna sdělují. Komunikace tedy patří k nejdůležitějším lidským schopnostem, které významnou měrou určují jak naše soužití s druhými osobami, tak i naplnění významných psychosociálních potřeb. Beze zbytku se tudíž v každodenním životě realizuje ono známé konstatování, že „nelze nekomunikovat“. Ukazuje se však, že i něco tak na první pohled přirozeného a samozřejmého, jako je výměna obsahů verbální či nonverbální cestou, může být opředeno řadou chyb a nedostatků.

především jevem komplexním zahrnujícím komponenty psychické, jazykové a sociální. Komunikaci je tedy možné chápat také jako součást kvality života osob se zdravotním postižením, na což ostatně poukázal již zakladatel humanistické psychologie Carl Rogers, když pronesl následující slova: „Stále zřetelněji poznávám, že hlavní snahou mého života byla touha po jasné komunikaci se všemi všestrannými následky.“

Také z toho důvodu řada domácích a zahraničních odborníků usiluje o odstranění nepodložených faktů a z nich plynoucích mýtů, které utvářejí a podporují neadekvátní pohled na životní situaci a často také komunikační dovednosti osob s tělesným a zrakovým postižením. Toto reflektují ve svých pracích kupříkladu Slowík (2010), Novosad (2013) anebo Vágnerová (1999), kteří deklarují, že na pojednávání formy zdravotního postižení je třeba nahlížet také v kontextu sociálních dopadů, které mohou nabývat až podoby stigmatisace. Slowík (2010, s. 65) proto vzhledem k řečenému zdůrazňuje, že nejen vliv viditelné deformace, ale třeba také nepříznivé hodnocení a akceptace ze strany majoritní společnosti se mohou negativním způsobem podepsat na sociální interakci, interpersonální komunikaci a seberealizaci osob s tělesným a zrakovým postižením. Psychologickou optikou pak na tuto problematiku nahlíží Motschning, Nykl (2011, s. 24), kteří ve své publikaci přicházejí s tezí, že „v každé komunikaci je přítomno něco z našeho vnitřního světa“, což znamená, že vydáváme něco z našeho nitra, z podstaty nás samých. Jak tedy dodávají Výrost, Slaměník (2011, s. 217), prostřednictvím komunikace se uskutečňuje jak determinální vliv společné činnosti, vzájemného působení a společenských vztahů na lidskou psychiku a vědomí, tak i regulační funkce psychiky a vědomí ve společné činnosti, působení a společenských vztazích.

O nutnosti a významu suplementární komunikace, tj. takové komunikace, jež dle Plevové a kol. (2011, s. 20) spočívá v neustálém vzájemném vyrovnávání informační, emocionální a prožitkové úrovně vyměňovaných sdělení, přičemž se komunikátor a komunikant vzájemně doplňují, snad tedy není třeba pochybovat. „Přesto se však takřka denně setkáváme s tolika absurdními situacemi, které vyplývají ze špatné či nulové komunikace, že mě to pořád samot-



vým postižením ých se dopouštíme

ného překvapuje. Bohužel v negativním slova smyslu,“ odkrývá svůj úhel pohledu na tuto problematiku sedmadvacetiletý vystudovaný informační technolog Martin, který má od narození vážnou vadu zraku. Jakých prohřešků se tedy intaktní populace nejčastěji dopouští? Ty nejproblematictější se pokusila v rámci jedné ze svých iniciativ shrnout Národní rada osob se zdravotním postižením (2010), přičemž jejich opodstatněnost potvrzují nejen Petra a Martin, ale také odborníci z oblasti speciální pedagogiky, kteří zejména v posledních několika letech usilují o to, aby se o této problematice více a především otevřeněji komunikovalo.

» Chyby při komunikaci s osobami s tělesným postižením

Snad nejmarkantněji se komunikační chyby objevují ve vztahu k osobám s tělesným postižením. Svůj podíl na tom může



mít dle odborníků fakt, že pro tělesné defekty jsou mnohdy příznačné nežádoucí nápadnosti, jako kupříkladu deformace zevnějšku či snížená úroveň uvažování (Vágnerová, 1999, s. 67). Murphy (2001, s. 75–76) k tomu, jakožto dobrý pozorovatel, píše: „Jednou z prvních věcí, které jsem vyzoroval, bylo, že sociální vztahy a komunikace mezi postiženými a zdravými jsou plné napětí, neobratné a problematické. Lidé, které jsem znal, se nepodívali mým směrem. A lidé, s nimiž jsem se zdravival pokývnutím, nekývli: i oni se horlivě dívali jinam. Jiní můj vozík obcházel širokým obloukem, jako by byl obklopen polostínem nákazy.“

Podrobíme-li však výše uvedená konstatování analýze z hlediska každodenní reality, s níž jsou tito lidé konfrontováni, je třeba zdůraznit, že jistá psaná i nepsaná pravidla je třeba dodržovat nejen v průběhu samotného dialogu, ale také před samotným zahájením komunikace. Na tuto skutečnost upozorňují například Konvalinka et al. (2012, s. 43), když uvádí, že základem kvalitní komunikace jsou v první řadě postoje oproštěné od předsudků a negativních emocí. Současně je žádoucí dodržovat standardní pravidla společenského chování a zvyklostí, tak jako jsou zcela přirozeně využívány v interpersonální komunikaci s jinými lidmi. Další pravidlo zní: přistupovat k osobě s tělesným postižením empaticky a jako k rovnocennému partnerovi. Co přesně si pod tímto doporučením představit? Odborníci se shodují, že je třeba především respektovat přání a potřeby komunikačního partnera, což je velmi úzce spojeno se schopností vcítit se do role jedince s tělesným postižením. Konvalinka et al. (2012, s. 44) toto doporučení dále precizují následujícím způsobem: „Komunikaci nevnucujeme, buďme tolerantní, akceptujeme i možnost odmítnutí.“ Stejně tak je třeba zdůraznit, že nedílnou součástí symetrické komunikace by měla být interakce tváří v tvář a udržování očního kontaktu. Na toto často opomíjené pravidlo přitom několikrát upozornila také Petra: „Často se mi stává, že když se mnou lidé mluví, stojí. Na tom by nebylo nic divného, kdybych já neseděla a nemusela neustále zaklánět hlavu, abych na ně vůbec viděla. Spousta lidí si to, až na pár výjimek, neuvědomuje, a to je chyba.“

Nabízí se tedy zcela logicky otázka, jak podobná komunikační faux pas eliminovat. Samozřejmě je třeba si s odkazem na výše uvedená fakta uvědomit, že každá komu-

nikace je vysoce individuální záležitost, a to jak s ohledem na již vzpomenuté přání a potřeby komunikátora a komunikanta, tak případné komunikační obtíže (často spojené s artikulací) u osob s tělesným postižením. I navzdory uvedeným faktům však rozhodně není na škodu, jsou-li dodržována následující doporučení. V první řadě je vhodné vyhnout se tendencím dotazovat se či obracet se na doprovázející osobu. Stejně tak je dobré nesnažit se nabízet pomoc za každou cenu, neboť tato, jakkoliv je často dobře míněná, může v konečném důsledku vyznít zcela opačně. Opomíjeno by nemělo být ani užívání běžných komunikačních obrátů a slovních spojení, citlivě by však mělo být zacházeno se slovesy, která mají co dočinění s pohybem (např. „pojd“, „poběž“ apod.). Také v tomto ohledu je ovšem třeba zohlednit osobnostní nastavení daného člověka s tělesným postižením. Jedno z posledních doporučení se pak

„Odborníci se shodují, že je třeba především respektovat přání a potřeby komunikačního partnera, což je velmi úzce spojeno se schopností vcítit se do role jedince s tělesným postižením.“

vztahuje k manipulaci s kompenzačními pomůckami, nejčastěji tedy s mechanickým vozíkem. Není totiž vhodné se o vozík opírat či jinak jej využívat bez svolení osoby s tělesným postižením, která na něm sedí. Také v tomto ohledu sdílí Petra svou zkušenost: „Často se stává, že i když stojíme na místě, asistenti mají tendenci s vozíkem jezdit sem a tam, jako by to byl kočárek, případně si nedají poradit a přejíždí bariéry nevhodným způsobem. Není to o tom, že bych jim chtěla něco dokazovat, ale o bezpečnosti nás obou. A tedy hlavně o komunikaci,“ uzavírá.

» Chyby při komunikaci s osobami se zrakovým postižením

O několik podobně laděných historek se podělil také Martin, který se kvůli těžké vadě zraku musí spoléhat na oddanost svého asistenčního psa. A stejně jako Petra, i on byl nejednou konfrontován s nevhodnou komunikací ze strany lidí bez handicapu. A to až už na úřadech, ve škole nebo prostě jen během volnočasových aktivit. Jakkoliv se může zdát, že zásady komunikace s osobami se zrakovým postižením se nebudou v příliš mnoha aspektech lišit od komunikace běžné, také v tomto případě se najde několik častých chyb, na něž je třeba upozornit. To ostatně potvrzuje i Martin, když s lehkým úsměvem na tváři vysvětluje: „Nejdřív musím zdůraznit, že je to velmi individuální. Já třeba zase tolik „kompromisů“

»»» 32

Komunikace s osobami s tělesným a zrakovým postižením aneb Nejčastější chyby, kterých se dopouštíme

31 <<<<

v komunikaci kvůli svému postižení nepotřebují, ale ne každý z naší komunity to tak má. Každopádně je ale pro dobro věci vědět co a jak, protože lidi se často dopouští triviálních chyb, které si třeba ani neuvědomí. Obě strany se pak vyhnou nepříjemným pocitům trapnosti.“

Jedna z významných osobností české oftalmopedie, doc. Dita Finková, v jedné ze svých publikací dokonce zdůrazňuje, že řeč se pro jedince se zrakovým postižením již od raného vývoje stává kompenzačním prostředkem. Také z tohoto důvodu sehra-

„Komunikaci je tedy možné chápat také jako součást kvality života osob se zdravotním postižením.“

vá v jejich životě klíčovou roli. I v tomto případě však platí dvojnásob, že je třeba se oprostít od příliš ochranného přístupu. „Je milé, když se lidé ptají, chtějí se přizpůsobit a celkově vyjadřují svůj zájem, ale všeho moc škodí,“ apeluje Martin. Pokud bychom se tedy měli detailněji podívat na nejčastější chyby, pak je na místě upozornit, že velmi často není zohledňován typ a rozsah zrakového postižení, dále nebývají striktně dodržovány zásady komunikace s člověkem, který má s sebou vodícího psa, stejně jako se neznalý člověk dopustí nejedné chyby při snaze poskytnout asistenci. Jakkoliv to totiž nemusí být zřejmé, ve všech zmíněných situacích je klíčová právě efektivní komunikace.

Ta by přitom měla být rovněž přirozená, oprostěná od stresu, urputné snahy a opakovaného nabízení asistence. Zkrátka a dobře, základem úspěchu je asertivita. Tím však výčet rad a doporučení rozhodně nekončí. Na co si tedy dát pozor? Na začátku komunikace je vhodné jedince s postižením zraku pozdravit jako prvního, aby tento mohl evidovat, že se v místnosti nachází další osoba. Aby ovšem bylo toto komunikační pravidlo aplikováno bezchybně, je nutné připojit také konkrétní oslovení, aby daný jedinec věděl, že příslušná komunikace je adresována jemu. „Tohoto pravidla by se měli držet hlavně ti, s nimiž se potkáme poprvé. Během dalších setkání si již obvykle zapamatujeme barvu hlasu a tak podobně,“ dělí se o své zkušenosti mladý student, který se vedle IT technologií věnuje také umění. Při odchodu z místnosti je pak vhodné, aby byl na tuto skutečnost jedinec se zrakovým postižením upozorněn a dveře zůstaly buď zcela otevřené, anebo naopak zavřené. Při samotné komunikaci je v drtivé většině případů opomíjen oční kontakt. Není ale vhodné odvracet tvář, protože toto gesto

je osobami se zrakovým postižením velmi často identifikováno. Finková (2007, s. 9) vysvětluje: „Jen velmi malá skupina na úrovni nevidomosti nevidí vůbec nic, nevidícího proto nepodceňujeme.“

Otevřená komunikace by ovšem neměla scházet ani v situacích, kdy chceme nabídnout těmto lidem pomoc formou asistence. Je však třeba si dostatečně vyjasnit, jakou podobu by tato asistence měla mít, stejně jako v jakém rozsahu by měla být poskytnuta. „Při chůzi problematickým terénem upozorňujte nevidomého na změny a překážky na trase. Platí to zejména v situaci, kdy například půjdeme do schodů či ze schodů, nastupujeme a vystupujeme z dopravního prostředku, jdeme do kopce, obcházíme překážku atd. Nezapomínejme, že průvodce jde vždy první,“ vysvětluje Finková. V neposlední řadě je třeba upozornit na nevhodné chování ve vztahu k asistenčnímu psu. „Lidé mají často tendence mého psa hladit, mlaskat na něj či na něj povolávat, tím ale často nadělají dosti škod, protože toto negativně působí na koncentraci psa,“ uvádí Martin a zároveň tak nastiňuje další komunikační pravidlo: bez vědomí majitele na asistenčního psa není dobré sahat, hladit jej či na něj dokonce hvízdát. „Budou-li se ale lidé držet těchto rad a tipů, jsem si jist, že budou obě strany naprosto spokojeny. Komunikace s lidmi s tělesným a zrakovým postižením není o tolik odlišná, jen si ji občas právě nedostatečnou informovaností či nedostatečnou komunikací sami komplikujeme,“ uzavírá Martin a Petra jen souhlasně pokyvuje hlavou.

Seznam použité literatury:

- Finková, D. Komunikace s osobami se zrakovým postižením. In Finková, D. Ludíková, L., Růžičková V. Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením. Olomouc: UP, 2007.
- Janoušek, J. Verbální komunikace a lidská psychika. Praha: Grada Publishing, 2007.
- Konvalinka P. et al. (2012). Zásady správné komunikace s osobami s tělesným postižením. Dostupné z: http://www.nejsmevsichnistejini.cz/sites/default/files/1_1_3_Zasady_komunikace_telesne_postizeni_ucitel.pdf
- Motschnig, R., Nykl, L. Komunikace zaměřená na člověka: Porozumět sobě i druhým. Praha: Grada Publishing, 2011.
- Murphy, R. F. Umlčené tělo. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001.
- Plevová L. a kolektiv. Ošetřovatelství. Praha: Grada Publishing, 2011.
- Slowík, J. Komunikace s lidmi s postižením. Praha: Portál, 2010.
- Vágnerová, M. Psychologie pro pomáhající profese: Variabilita a patologie lidské psychiky. Praha: Portál, 1999.
- Výrost, J., Slaměnik, I. Sociální psychologie. 2., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2008.

Asociace poskytovatelů
sociálních služeb ČR
ve spolupráci
s Domovem pro seniory
Heřmanův Městec

vyhlašuje
2. ročník soutěže

ZLATÉ LISTY O nejlepší časopis domova pro seniory roku 2014

**Soutěž se o hlavní cenu
Zlaté listy 2014 a cenu
Titulní strana časopisu.**

Soutěž je otevřena pro všechny amatérské vydavatele – registrované poskytovatele sociálních služeb v ČR, kteří vydávají časopis v tištěné podobě pro své uživatele, jejich rodinné příslušníky, přátele, zaměstnance, dobrovolníky a další osoby. Soutěžit se bude ve 2 kategoriích, v každé z nich bude vyhlášeno 1.–3. místo. Vítězi, kterého porota vybere ze všech přihlášených, bude udělena hlavní cena „Zlaté listy 2014“. Speciální cenou bude „Titulní strana časopisu“.

**Uzávěrka přihlášek
je 30. 6. 2015.**

Výsledky budou vyhlášeny v rámci Galavečera VII. výročního kongresu poskytovatelů sociálních služeb 8. 10. 2015 v Táboře.

Plné znění pravidel soutěže, přihlášku a další informace najdete na www.apsscr.cz, menu Projekty / „Zlaté listy“.

www.apsscr.cz
www.domov-hm.cz

Zlaté listy