

Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s osobami s poruchami zrakového a sluchového vnímání

Zpracovali: Hedvika Boukalová, Simona Hoskovcová, Štěpán Vymětal (verze 06/2014)

V manuálu používáme pojem „osoby s disabilitou“ v případě, že se doporučení týká obou cílových skupin projektu EUNAD, tedy osob s poruchami zrakového a sluchového vnímání.

1. Příprava a výstraha

- Výstražné signály mají být zvukové - ve formě signálu i mluvené zprávy a také vizuální (vlajka, blikající světlo, psaná nebo obrazová zpráva)
- Osoby s disabilitou by si měly pořídit zařízení, které jim dokáže zprostředkovat výstrahu, např. hlásič požáru vybavený zvukový či světelným signálem, mobilní telefon.
- Osoba s disabilitou by měla pro případ krize vědět, kde má připravené nutné pomůcky – mobil, počítač, slepeckou hůl, sluchadlo s náhradními bateriemi apod.
- Evidence osob s disabilitou – databáze IZS na bázi dobrovolnosti.
- Zajištění sítě rychlého předávání zpráv zvláště osobám s disabilitou – např. formou zpráv na mobil - SMS info kanál – podkladem musí být inovovaná databáze kontaktů, možná navíc s aktuální lokací osoby.
- V televizních zprávách zajistit, aby zpráva byla předána jak obrazem, tak slovem. Pro osoby s poruchami sluchu zpráva textová a formou překladu do znakového jazyka. Pro osoby s poruchami zraku pokud možno popisné informace nezávislé na kontextu obrazu.
- Zasílat zprávy na specializované weby www.ticho.cz; www.zpravy-pro-neslysici.cz
- On-line tlumočnická služba nonstop www.appn.cz, on-line přepis.
- Zprávy na elektronických tabulích na dálnicích.
- Starší osoby s poruchou sluchu mají často ještě fax nebo pager se světelnou signalizací.
- SMS linka policie pro neslyšící 603111158
- Zasílání e-mailů se zprávami.
- Zprávy prostřednictvím ampliónů v obci.
- Vhodné je i posilovat povědomí obecné populace o jednotlivých disabilitách a specifických potřebách osob s těmito obtížemi, aby sousedé informovali osoby s disabilitou.
- Informování by např. měli být i zaměstnavatelé osob s disabilitou pro jejich efektivní evakuaci v případě mimořádné události na pracovišti, kde je osoba s disabilitou zaměstnána.

2. Cvičení

- Pravidelná cvičení, kterých by se mělo účastnit aspoň 5% osob s disabilitou.
- V komunitě již předem identifikovat osoby se speciálními potřebami.
- Před nácvikem vyzkoušet za pomoci osob s disabilitou funkčnost navržených řešení.
- Zvláštním nácvikem by měly projít také blízké osoby osob s disabilitou (také tlumočníci znakového jazyka), aby věděly, jak se zachovat při mimořádné události.
- Osoby s disabilitou by se měly účastnit vyhodnocení cvičení.
- Výstupem by mělo být také vytvoření upravených havarijních plánů a postupů.

3. V průběhu zásahu – doporučení pro IZS

Obecná pravidla

- Osoby s poruchou zraku nebo sluchu vyžadují specifický přístup, způsob chování a komunikaci od okolí.
- Mají v případě mimořádné události, stejně jako ostatní, potřebu kvalitních informací.
- Ve skupině osob je třeba osoby s disabilitou vyhledat, zjistit druh zdravotního postižení a věnovat jim zvláštní pozornost i z hlediska komunikace. Nejjednodušší je přímo se zeptat, jakým způsobem osoba nejlépe komunikuje.
- Míru postižení zraku nebo sluchu je možné také specifikovat za pomoci screeningu
 - Příklad: Slyšíte veřejný výstražný signál a houkání vozů IZS?
 - Slyšíte tak, abyste mohl/a komunikovat po telefonu?
 - Potřebujete tlumočnicka znakového jazyka?
 - Rozumíte psanému textu?
 - Slyšíte a rozumíte mluvené češtině? Rozumíte mi, když takhle mluvím?
 - Můžete telefonovat?
- Mimořádná událost může na osobu s disabilitou více působit, právě proto, že má limitovaný přístup k informacím. Může proto působit zmateně.
- Správná komunikace může značně napomoci provedení zásahu s přítomností osob s disabilitou. Důležité je sdělování informací.
- Při komunikaci omezujeme rušivé a rozptylující vlivy prostředí. Ujistíme se, zda osoba má své kompenzační pomůcky (notebook s hlasovým výstupem, sluchadlo, mobilní telefon).
- Osobu s disabilitou povzbuzujeme vlídným přístupem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli osoby s disabilitou.
- Vyjadřujeme se jednoduše! Ověřujeme, zda nám osoba dobře rozumí.
- Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda naše komunikace skončila.
- Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, využíváme také dotek, neverbální komunikaci a mimiku. Umožňujeme i dotek nás; jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, smutku, bolesti.
- Usilujeme o to, aby osoba s disabilitou mohla zůstat s blízkou osobou, která zná její potřeby. Pokud se musí rozdělit, zajistíme co nejdříve obnovení kontaktu.

- Pokud není k dispozici blízká osoba, při péči na místě zásahu využíváme např. průvodce, zdravotnickou záchrannou službu, organizace pro psychosociální pomoc. Průvodce je třeba informovat o situaci a o dalším postupu.
- Informace je možné také získávat od sousedů – u nich je možné ověřovat, zda v domě nebydlí někdo s disabilitou.
- Účelná je proaktivita ze strany pomáhajících, některé osoby s disabilitou se zdržují v ústraní, v případě mimořádné události jsou nuceny komunikovat s neznámými lidmi a žádat je o pomoc, na což mnozí nejsou zvyklí a mají určité zábrany, obavy v sociální komunikaci

4. Komunikace s osobou s postižením zraku

- Osoba jednající s osobou s poruchou zraku zdraví jako první. Představení je důležité spojit s oslovením: „Pane (paní), jsem hasič a provádím...“, aby jedinec s poruchou zraku věděl, s kým mluví, protože si nemůže mluvícího asociovat, identifikovat.
- Oslovujeme dotyčného jménem, známe-li jej, dotkneme se jej, aby věděl, že mluvíme na něj.
- Neobracíme se v komunikaci s nevidomými na jejich průvodce, chybí sice navázání kontaktu prostřednictvím pohledu, ale dotyčný není nesvéprávný.
- Při rozhovoru je důležitý oční kontakt s osobou s poruchou zraku. Není tedy vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to osoby s poruchou zraku obvykle poznají.
- Podání ruky na pozdrav nahrazuje osobě s poruchou zraku vizuální kontakt. Při setkání stačí oznámit: „Podávám Vám ruku“.
- Předem se zeptáme, zda si přeje pomoc, nabídneme pomoc.
- Při jakékoliv činnosti je nezbytné osobám s poruchami zraku vysvětlit, co se bude dít. Nezbytné jsou informace typu: „Teď to bude tlačit, teď to bude pálit“.
- Ptáme se, zda je osoba s poruchou zraku připravena na úkon – např. ošetření zdravotníkem, aplikaci injekce.
- Při komunikaci lze bez obav použít slova „vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si“. Tato slova používají osoby s poruchami zraku k vyjádření způsobu vnímání - cítit, hmatat, dotýkat se.
- Je vhodné dávat pozor na emotivní vyjádření, která přicházejí bez vysvětlení, jako je: „Ježišmarjá!“ a podobně. Osobu s poruchou zraku může takové prohlášení zmást a zvyšovat jeho úzkost.
- Při zásahu nelze oddělovat osobu s poruchou zraku od vodícího psa. Na vodícího psa není vhodné mlaskat, hvízdát, hladit ho, krmit ho nebo na něj mluvit bez vědomí majitele. (Výjimkou je, že pán nezvládá psa, pes je agresivní.)
- V případě speciálního oblečení a vybavení (např. hasiči při zásahu mají helmy a masky) je třeba uvědomit si, že osoba s poruchou zraku má velmi zhoršené možnosti komunikovat, rozumět hasiči, orientovat se v situaci.
- V případě potřeby speciálních ochranných pomůcek i pro osobu s poruchou zraku, je třeba o tom dotyčného důkladně informovat.

- Specifickou skupinu tvoří osoby hlucho-slepé či slabozrací, kteří bez adekvátních pomůcek mají srovnatelná omezení jako nevidomí. Dále musíme zohlednit seniory s poruchou zraku, kteří se nenaučili během života zacházet se speciálními pomůckami, technikou. Také se u nich může přidružovat porucha sluchu, demence a další, např. motorické obtíže.

5. Doprovod osob s postižením zraku

- Při doprovodu osob se zrakovým postižením se průvodce, např. hasič vždy předem stručně dohodne o způsobu doprovázení.
- Obvyklý způsob spočívá v tom, že průvodce nabídne nevidomému rámě a ten se ho při chůzi lehce za loket přidržuje či se dotýká spodní hrany předloktí. Průvodce je zpravidla vpředu.
- Není třeba informovat o změně směru, vycítí ji sám, drží-li se za rámě.
- Při přechodu přes silnici informovat také o obrubníku.
- Chodník: chodník nahoru, chodník dolů, ev. domluvený signál.
- Před vstupem na schodiště průvodce zpomalí nebo úplně zastaví a upozorní na směr schodiště: „Schody nahoru.“ apod. Dále řekne o prvním a posledním schodu každého schodišťového ramene.
- Při nástupu do dopravního prostředku je vhodné položit volnou ruku na držadla, nepostrkovat, netáhnout.
- Pokud nastupuje také průvodce, jde jako první, ukáže držadlo, ev. podá ruku, může informovat, jestli je schůdek vysoký nebo nízký.
- Při nástupu do osobního automobilu je vhodné dovést dotyčného do prostoru mezi otevřenými dveřmi a vůz a položit jeho ruku na horní hranu dveří, jasně se domluvit, kdo zavře; ev. při nástupu je možné pomoci najít kliku od dveří.
- Při procházení úzkým průchodem jde průvodce vždy první. Průvodce naznačí pohybem paže, za níž se nevidomý drží, aby se zařadil za něj a šel za ním v zákrytu. Upozorní na nečekanou překážku v cestě (na kámen apod.).
- Chce-li si osoba s poruchou zraku sednout, položí průvodce ruku osoby s poruchou zraku na opěradlo. Stačí sdělit: „Zde je židle, to je opěradlo“ a on sám si zjistí její polohu a posadí se.
- Průvodce stručně popíše místnost, kde se bude zdržovat. To platí i o toaletě. Zde by měl průvodce sdělit, o jaký druh toalety se jedná. Zkontroluje čistotu a řekne mu, kde je papír, splachovací zařízení apod.
- Nechodit za osobou s poruchou zraku jako „stín, hlídač“ bez nabídky, komunikace, informace.
- Nepoužívat výrazy jako: „tady“, „támhle“, ale spíše „hned před vámi“, „asi metr za vámi“, „deset metrů před vámi“ apod.
- Lze nabídnout věc k prohlédnutí (osoba s poruchou zraku vnímá ostatními smysly).
- Při orientaci, např. v dopravě, mohou v době následující po události pomáhat i dobrovolníci.
- Důležitá je informace o možnosti použití standardních únikových cest, o nových bariérách.

6. Komunikace s osobou s poruchou sluchu

- Mnohé osoby s poruchou sluchu primárně využívají jako komunikační prostředek znakový jazyk. (Více je ohluclých, kteří znakový jazyk nepoužívají). Prostředků komunikace je asi pět – respektovat komunikační preferenci.
- Když není k dispozici tlumočník, lze využít on-line službu www.appn.cz, www.tkcncz.cz, případně překladač nebo mobilní aplikaci: <http://www.spreadthesign.com/>
- S ohledem na možnost odezírat slova je třeba s neslyšícím mluvit přirozeně, je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas. Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu, odezírání je pro osoby s poruchami sluchu zřetelné pouze ze 30 až 40 %. Kontakt s osobou s poruchou sluchu je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.
- Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Doprovázet slova gesty, tělesným jazykem, obrázky.
- Přijímání zpráv je pro osobu s poruchou sluchu stejně důležité jako jejich předávání.
- Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že osoba s poruchou sluchu našemu sdělení skutečně porozuměla, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „Co jste mi rozuměl?“. Případně požádáme, aby informaci neslyšící opakoval sám.
- Neusoudit hned, že osoba s poruchou sluchu nemůže mluvit. Některé osoby s poruchou sluchu mluví. Pokud nerozumíme, je vhodné požádat, aby zpomalil řeč nebo větu zopakoval.
- Mít psací potřeby a papír.
- Nepředstírat, že jsme rozuměli, když tomu tak není.
- Stát blízko, když má osoba obtíže se sluchem nebo stát na straně, kde slyší lépe.
- Pokud nerozumí, přeformulovat po několika zopakováních.
- Důležité je také správné osvětlení obličeje, které nezkrusuje, nevhodné je komunikovat se sluncem za zády.
- Výhodou znakového jazyka je možnost komunikace na větší vzdálenost nebo přes sklo.

7. Komunikace se seniory s poruchami zraku a sluchu

- Vyhýbáme se zdětinšťování starého člověka.
- Musíme počítat se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí při jejich přesunu. Pokud musíme urychlit jejich transport např. při evakuaci, použijeme postupy jako při záchraně zraněných osob (vynášení, spouštění, prostředky z vybavení zdravotnické záchranné služby apod.).
- Bez ověření rozsahu poruchy sluchu nezesilujeme hlas; porozumění řeči se ve stáří zhoršuje, v hlučném prostředí proto nepřekřikujeme jiný hovor, ale snažíme se hluk odstranit.
- Pomoc při pohybu, odkládání oděvů či při uléhání na lůžko vždy nabízíme (úměrně zdravotnímu postižení osoby), ale nevnučujeme; umožňujeme používání opěrných pomůcek (hole, chodítka).

8. V místě náhradního ubytování či v jiných budovách – poruchy zraku

- Informovat o schodišti, zábradlí, položit ruku na něj, neoznamovat počet schodů, oznámit poslední.
- Sezení nabídnout, ukázat a nechat na osobě, zda si sedne.
- Ukázat tak, že se položí ruka na opěradlo nebo na okraj křesla a říci: křeslo je po vaší pravici. Nepostrkovat, neotáčet, neusazovat násilně. Průvodce tam může položit paži, za kterou vede nevidomého, ten po ruce sklouzne a najde opěradlo.
- Říci, kdo sedí u stolu a kde, říci, kde je co na stole, co by mohl shodit.
- Lze lehce ťuknout do předmětu, aby nevidomý poznal po zvuku, kde věc je.
- Vhodné informovat, kam je možné odložit např. skleničku, kterou dáme do ruky.
- Oznámit odchod a návrat.
- Ev. najít osobě s poruchou zraku vhodné místo, kde může čekat (ne uprostřed chodníku nebo proti zdi) a krátce popsat orientaci – kde je, co je kolem.
- Pomoci najít WC, informovat o typu, kde je splachovadlo, kde papír, jaká je čistota, ev. požádat o pomoc osobu stejného pohlaví, jako je klient.
- Uložení věcí – tak, jak si osoba s poruchou zraku přeje, ev. jej informovat, věci bez jejího vědomí nepřendávat, každá věc má své místo.
- Dveře od místnosti mají být buď úplně otevřené, nebo zavřené – z důvodu bezpečnosti.
- Dvířka skříněk a zásuvky zcela zavřené, nenechávat nic povalovat na podlaze.
- Provést osobu s poruchou zraku po náhradním ubytování a ukázat, kde co je. Při delším pobytu musí být seznámena s orientační situací v místnosti kvůli samostatnému pohybu - jak vypadá místnost, kde se nachází lůžko, kde je umývadlo, jak najde WC a umývárnu, jak se dovolá pomoci v případě nouze.
- Pokud lze, hmatové označení důležitých místností, např. reliéfní značky na dveřích WC.
- Zprávy a informace na nástěnce by měly být dostupné také v mluvené formě – být vyhlášené domácím rozhlasem, dostupné elektronicky, aby si je osoba s poruchou zraku mohla přečíst pomocí počítače s hlasovým výstupem.
- Mít k dispozici záznamník a náhradní baterie, aby si osoba s postižením zraku mohla zprávu případně nahrát a přehrát.

9. V místě náhradního ubytování – poruchy sluchu

- Provést zvláště osoby se ztíženou komunikací po náhradním ubytování a ukázat, kde co je.
- Zprávy nejen v psané formě, ale také formou znaků na obrázcích nebo videa se znakovanou zprávou. Je dobré zvolit mezinárodně platné znaky, pokud předpokládáme přítomnost cizinců. Na nové zprávy na vývěsce je možné upozornit světelným signálem.
- Místo musí být vybaveno bloky a psacími potřebami, aby bylo možné psát zprávy. Je možné také si pomoci kreslením obrázků.
- Kontakty na tlumočníky.
- Zajistit přepis mluveného slova do textové podoby.
- Mějte na paměti, že místa náhradního ubytování bývají hlučná. Sluchadla často tyto zvuky zvýrazňují. S osobou, která má sluchadlo, je nutné v takovém prostředí mluvit přímo a zblízka. Jít tam, kde je menší hluk.
- Pozor na to, že na noc se sluchadla sundávají – informovat v případě potřeby osobu s poruchou sluchu jinak.

10. Následná péče

- Zajistit tištěné materiály, speciální telefonické linky, zprávy do médií s informací, kde následnou péči najít.
- Webové stránky s informacemi s textovou variantou pro čtecí programy, dále s odkazem na video s informacemi ve znakovém jazyce.
- Osobám s disabilitami zajistit kontakty na odpovídající následnou péči.
- Při podpisu lze položit ukazováček volné ruky na místo, kde je podpis třeba nebo hrot tužky na místo, kde je třeba se podepsat, či použít podpisovou šablonu – kartičku s okénkem pro podpis.
- Pro slabozraké dáváme u tištěných informací přednost velkému tiskacímu písmu bez okras před psacím písmem.
- Internetové stránky by měly mít textové informace u grafických prvků.
- Měly by obsahovat informace o orientaci, popisy trasy.
- Z praktického hlediska funguje u osob s poruchami sluchu domluva s psychologem na termínu konzultace a pak tlumočnickem (někdy z praktického důvodu nejdřív termín tlumočnick, pak psycholog), který se dostavuje k psychologovi. V praxi jde spíše o poradenské konzultace než terapeutické.

11. Architektonické prvky, které způsobují problémy osobám s poruchami zraku

- Prosklené plochy, které vyvolávají dojem průchozího prostoru - prosklené plochy by měly mít výrazný pás na skle ve výšce 1,4 m
- Stěny pokryté zrcadly
- Oslnění – světlo svítící přímo do očí nebo odrážející se od lesklých ploch
- Nedostatek světla
- Prostředí bez barevného kontrastu – stejná barva dveří, zárubní, stěn, umývadla a stěny, dvířek a madel kuchyňské linky
- Příliš pestré barevné prostředí – zboží v regálech obchodu
- Kontrastně nevyznačené hrany terénních zlomů – např. schodiště má mít výrazný žlutý pás na prvním a posledním schodu

12. Co snižuje bezpečnost osob s poruchami zraku

- Nedostatek hmatově výrazných orientačních bodů – roh domu a vodicích linií – obrubník, volná prostranství
- Překážky ve výši pasu a obličeje, které nelze zjistit dotekem bílé hole – z boku nechráněné schodiště, větve ve výšce obličeje, nezajištěné výkopy, poličky na zdech, konferenční stolky a nízké skříňky, koberečky a rohože, které nejsou pevně připevněny k podlaze – kloužou nebo se o ně dá zakopnout, volně ležící či visící kabely
- Překážky u vodicí linie – židle, květiny podél zdi, příliš mnoho předmětů v cestách mezi místnostmi

13. Zdroje:

- GŘ HZS ČR. (2007). **Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu**, 1–5. Metodický list 12 S.
- Hudáková, A. **Ve světě sluchového postižení**: informační a vzdělávací publikace (nejen) pro zdravotnický personál o životě a potřebách neslyšících, nedoslýchavých a ohluchlých lidí a lidí s kochleárním implantátem. Praha: FRPSP, 2005
- **Informační materiály** vydané pro osoby se zrakovým handicapem, jejich blízké a profesionály společnostmi Tyfloservis a Okamžik
- Markenson, D., Fuller, E., & Redlener, I. (2007). **Emergency Preparedness: Addressing the Needs of Persons with Disabilities**. Retrieved from http://academiccommons.columbia.edu/download/fedora_content/download/ac:155354/CONTENT/EmergencyPreparednessForDisabilities.pdf
- MHA, S. F. (n.d.). **Tips for Assisting People with Disabilities in Disaster Shelters** (p. 9). San Francisco
- Michálek, M., Vojtíšek, P., Vondráčková, J. (2010). **Váš nevidomý pacient**. Okamžik, Praha

- Tesařová, E., Doušová, V. **Lidé se sluchovým handicapem a sexuální násilí**. výstup workshopu navazujícího na mezinárodní konferenci "Pomoc obětem sexuálního násilí z marginalizovaných skupin", 13. 9. 2013, Praha, Institut Cervantes
- Ulmasova, Irina; Silcock, Nathalie; Schranz, B. (2009). **Mainstreaming Disability into Disaster Risk Reduction: A Training Manual** (pp. 1–87)
- Vysuček, P., Procházková, V. **Jak komunikovat s neslyšícím klientem**. Vzdělávací institut ochrany dětí, o.p.s., Praha, 2007

