



# Dobrovolnictví pro všechny

**IMProVE**  
Inclusive Methods in Professional  
Volunteering in Europe



## Koncept školení pro Inclusion buddies

### 1. Modul A: úvod „Inkluzivní dobrovolnictví“

#### Úvod a očekávání

Mi n	Název	Popis	Materiál
	1.1. Uvítací a úvodní kolo	Přivítání školícím týmem Krátké představení týmu školitelů Krátké představení účastníků	– Jmenovky
	1.2. Dotazy na očekávání	Otázky účastníkům: <ul style="list-style-type: none"><li>– Jaká jsou vaše očekávání?</li><li>– Co chcete dát?</li><li>– Co chcete dostat zpět?</li><li>– Proč jste tady?</li></ul> <p><b>S malým počtem účastníků:</b> otázky visí na nástěnce, účastníci píší svá očekávání jednotlivě na malé papírky, pak je nahlas přečtou a připnou na nástěnku.</p> <p><b>Při větším počtu účastníků:</b> otázky se píší jednotlivě na velké listy papíru rozmístěné na stolech; účastníci se v malých skupinkách přesouvají od stolu ke stolu a zapisují si své myšlenky; výsledky se později sdílejí ve skupině.</p>	Pokud je méně účastníků <ul style="list-style-type: none"><li>– malé kousky papíru</li><li>– pera</li><li>– nástěnka s otázkami</li></ul> <p>pokud je účastníků více:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– otázky na jednotlivých velkých listech papíru</li><li>– pera</li><li>– tabulky</li><li>– nástěnka se špendlíky</li></ul>
	1.3. Krátká zpětná vazba	Školitel se těmito očekáváními zabývá a v případě nejasností může klást otázky. cíl: vytvořit účastníkům jasnou představu <ul style="list-style-type: none"><li>– Která očekávání lze splnit?</li><li>– Která očekávání jsou spíše nespelnitelná?</li><li>– Která očekávání nám/projektu neodpovídají?</li></ul>	

## 2. Proč a kdy je moje dobrovolnictví smysluplné a důležité?

Mi n	Název	Popis	Materiál
	Proč a kdy je moje dobrovolnictví smysluplné a důležité?	<p>účastníci by měli individuálně provést brainstorming a sami si odpovědět na následující otázky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Proč je důležité doprovázet OZP do dobrovolnictví?</li><li>– Přišli jste někdy do kontaktu a/nebo máte zkušenosti s OZP? Pokud ano, kde?</li><li>– Vykonávali jste někdy dobrovolnickou činnost?</li><li>– Máte nějaké zkušenosti s prací s lidmi s postižením/mentálním onemocněním nebo vůbec s inkluzí?</li></ul> <p>Poté bude následovat diskuse nebo výměna názorů v malých skupinách (v závislosti na velikosti skupiny).</p> <p><b>návodné otázky:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Kdo by chtěl vyprávět o svých zkušenostech?</li><li>– Byly tyto zkušenosti a situace spíše negativní, nebo pozitivní?</li><li>– Proč je podle vás důležité umožnit OZP vykonávat dobrovolnickou činnost?</li><li>– Pokud jste se stali dobrovolníkem, změnily nebo ovlivnily vás tyto zkušenosti?</li></ul> <p><b>cíl:</b> seznámit účastníky s tím, proč je důležité a smysluplné zapojit osoby se zdravotním postižením do dobrovolnické činnosti ve společnosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Papír na poznámky</li><li>– Napište otázky na flipchart</li></ul>

### 3. Zmocnění

Mi n	Název	Popis	Materiál
	3.1. Sbírká nápadů „Porozumění zmocnění“	<p>Co vlastně znamená empowerment - zmocnění? → Účastníci by měli společně uspořádat brainstorming; vedoucí shromažďuje nápady na flipchartu.</p> <p><b>facilitační otázky:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Co si spojujete se zmocněním?</li><li>- Co pro vás zmocnění znamená?</li><li>- Co si myslíte: Co znamená zmocnění pro lidi s postižením?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- flipchart</li></ul>
	3.2. Definice zmocnění (Empowerment)	školitel představuje definici zmocnění	<ul style="list-style-type: none"><li>- Příloha 3.2. Prezentace v PowerPointu nebo flipchart s definicí zplnomocnění</li></ul>
	3.3. Zmocnění: Cvičení	<p>školitel ukazuje film o posílení postavení (zmocnění, empowerment) OZP</p> <p>školitel popíše situace, které ukazují zmocnění nebo paternalismus.</p> <p>účastníci jsou požádáni, aby hlasovali pomocí červených a zelených karet a rozhodli, zda se jedná o zmocnění, nebo ne</p> <p>školitel nabídne příležitost k diskusi o probíraných situacích</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Proč si to myslíte?</li><li>- Jednali byste stejně nebo jinak?</li><li>- Co lze udělat jinak?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Příloha 3.3.1. Film „Downův syndrom“</li><li>- Příloha 3.3.2. Situace zmocnění</li><li>- červené a zelené karty</li></ul>

#### 4. Očekávání inclusion buddies (badíků)

Mi n	Název	Popis	Materiál
	4.1. Co očekáváme od badíků (inclusion buddies)	<p>Školitel představí očekávání, povinnosti a cíle pozice.</p> <p>Školitel umístí každou důležitou otázku jednotlivě na flipchart a vysvětlí, co se těmito otázkami myslí.</p> <p><b>Cíl:</b> účastníci by si měli ujasnit a uvědomit, co od nich koordinující organizace (=my) očekává, pokud jde o úkoly, přístup a požadavky.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- flipchart</li><li>- Příloha 4.1.1. Popis pozice Inclusion buddy</li><li>- Příloha 4.1.2. Jednotlivé listy s body</li><li>- Příloha 4.1.3. Smlouva o dobrovolnické činnosti</li></ul>
	4.2. Co inclusion buddies očekávají od nás?	<p>Školitel představí, co může koordinační organizace nabídnout badíkům.</p> <p>Stejný princip jako v bodě 4.1: vedoucí umístí každý důležitý problém na flipchart a vysvětlí, co se jím myslí.</p> <p><b>Cíl:</b> účastníci by si měli ujasnit a uvědomit, co mohou badíci očekávat od koordinující organizace (=my) z hlediska podpory.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- flipchart</li><li>- Příloha 4.2. Jednotlivé listy s body</li><li>- Smlouva s dobrovolníkem (příloha 4.1.3.)</li></ul>

## 5. Organizační záležitosti

Mi n	Název	Popis	Materiál
	Organizační záležitosti	<p><b>cíl:</b> Účastníci by měli získat co nejlepší přehled o organizačních záležitostech, aby se mohli včas rozhodnout, zda je pro ně tato pozice skutečně vhodná.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Obecné podmínky projektu</li><li>– Právní aspekty dobrovolnictví</li><li>– Pojištění a finance</li><li>– Dohoda mezi koordinující organizací a dobrovolníkem</li><li>– Práva dobrovolníka</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– flipchart</li><li>– Příloha 5. Jednotlivé listy s body k organizačním záležitostem</li></ul>

## Modul B: Lepší porozumění životnímu prostředí osob se zdravotním postižením a zdravotním znevýhodněním

### 6. Základní znalosti typů postižení

Mi n	Název	Popis	Materiál
	6.1. typy postižení	<p>vedení poskytuje přehled o rozmanitosti postižení</p> <p>na několika konkrétních příkladech (duševní onemocnění, tělesné postižení, porucha učení) by si měl ujasnit základní poznatky o těchto typech postižení: Jak s tímto člověkem jednat? Co musím vzít v úvahu?</p> <p>Nejdůležitější: mluvejte s OZP o jejím/jeho postižení, oni znají svůj stav nejlépe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 6.1.1. informační leták o nejčastějších typech postižení včetně stručného popisu.</li> <li>– Příloha 6.1.2. seznam odkazů a literatury k přečtení o různých typech postižení.</li> </ul>
	6.2. základní lékařské informace	<p>příručka nebo videa o zdravotním postižení s konkrétními příklady.</p> <p>zvýšit povědomí o tom, že každý člověk je individuální a jiný</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 6.2. Video a příběhy postižených osob</li> </ul>
	6.3. řešení nouzových situací	<p>diskuse: Co se může stát? Jak reagovat v případě nouze?</p> <p>krátká diskuse o základní péči a podpoře v nouzových situacích: Co potřebuji vědět, abych mohl/a OZP dobře podpořit? Existují individuální plány pro případ nouze?</p> <p>→ Zkraťte to, protože případné nouzové situace se netýkají všech dobrovolníků stejně, zamezte zbytečným obavám.</p> <p><b>cíl:</b> vnést do situace uvolnění, zklidnění</p> <p>Moje role Buddyho: individuálně zjistit, zda existují určitá omezení, jaká opatření postižení běžně přijímají, komu mohu v případě nouze zavolat?</p> <p>cokoli důležitého, co bych měl jako Buddy vědět (např. inhalátor na astma, epilepsie...).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 6.3. Příklad individuálního informačního listu pro případ nouze</li> </ul>

## 7. Správná formulace: Co mohu říci nebo jakým způsobem oslovit?

Mi n	Název	Popis	Materiál
	7.1. vyjasnění terminologie, vhodné formulace	<p>Krátký úvodní text, který upozorňuje na problém, že existuje mnoho různých termínů.</p> <p>Školitel se zeptá lidí, které termíny znají. Kdykoli je nějaký termín zmíněn, položí ho na podlahu nebo připne na flipchart. Poté účastníky požádá, aby pojmy zařadili: Který z nich je dobrý? Který není tak dobrý? Který vůbec nefunguje?</p> <p>Školitel objasní, že navenek používáme termín „lidé se zdravotním postižením a zdravotním znevýhodněním a duševním onemocněním“.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 7.1. seznam pojmů a vytištěné listy papíru formátu A4 s příslušnými pojmy.</li> <li>– případně flipchart</li> </ul>
	7.2. Jak si OZP přejí být nazývány?	<p>Účastníci zvažují, jak se k tématu postavit, a na konkrétních situacích si procvičují vzájemné poznávání.</p> <p><b>cíl:</b> dodat účastníkům jistotu v zacházení s různými pojmy a upozornit je na to, že je třeba s OZP probrat, který pojem by se měl používat, když se o něm nebo s ním mluví.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 7.2.1. Průvodce malým rozhovorem pro 1. setkání</li> <li>– Příloha 7.2.2. miniskripty pro seznamovací situace s OZP s různými druhy postižení nebo znevýhodnění.</li> </ul>



## 8. Modul C: Komunikace a dobrá spolupráce

### Komunikační dovednosti

Mi n	Název	Popis	Materiál
	8.1. základy dobré komunikace	<p>vstup: základy komunikace</p> <p>a) rozdíl mezi verbální a neverbální komunikací (gesta, mimika, hlas) b) 4-stranná komunikace c) přímá komunikace - nepřímá komunikace d) praktické tipy</p> <p>hraní rolí: účastníci sehrají různé kontexty a situace, v nichž musí probíhat komunikace mezi různými aktéry (dobrovolníci – hostitelská organizace - pečovatelé – inclusion buddies).</p> <p><b>cíl:</b> účastníci by měli zaujmout i jiné perspektivy, vnímat různé zájmy a snažit se je vzájemně koordinovat.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Příloha 8.1.1. ppt nebo flipchart „verbální-neverbální komunikace“</li><li>– Příloha 8.1.2. ppt nebo flipchart „4-stranné sdělení“</li><li>– Příloha 8.1.3. tipy pro správnou komunikaci</li><li>– Příloha 8.1.4. hraní rolí s různými situacemi</li></ul>
	8.2. aktivní naslouchání	<p>vstup „Techniky aktivního naslouchání“ podle Carla R. Rogerse</p> <p>cvičení „Aktivní naslouchání“: Páry se utvoří a sedí naproti sobě tak, aby mohly udržovat oční kontakt. Nyní jeden z nich začne něco říkat (předem jsou rozdány pořadové lístky). Úkolem druhé osoby je zopakovat přesně to, co řekla první osoba. Neměli by opakovat každé slovo, ale měli by použít svá vlastní slova, aby co nejpřesněji vyjádřili význam. Začněte větou: „Říkáte, že ...“ nebo „Myslíte tím, že ...“.</p> <p>Účastníci si mohou vyzkoušet i další techniky.</p> <p>Po 10 minutách se vymění. Po skončení cvičení skupina diskutuje o tom, jak se účastníci při cvičení cítili.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Příloha 8.2.1. „Techniky aktivního naslouchání“ a fráze „Postoje aktivního naslouchání“.</li><li>– Příloha 8.2.2. Zadávací list pro cvičení aktivního naslouchání.</li></ul>
	8.3. Jednoduchý jazyk není snadný	<p>úvod: vysvětlení základních pravidel pro jednoduchý a snadný jazyk</p> <p>cvičení: krátké texty mají být přeloženy do jednoduchého jazyka</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Příloha 8.3.1. Výtisk nejdůležitějších pravidel pro Easy Language</li><li>– Příloha 8.3.2. cvičení na překlad</li></ul>

	budou poskytnuty další materiály	textů
--	----------------------------------	-------

## Modul D: Hranice a svobody v rámci mého dobrovolnictví

### 9. já - ty - my - dobrovolně vs. zaměstnání: Jak se vypořádáme s hranicemi?

Mi n	Název	Popis	Materiál
	9.1. vnímání a stanovování hranic	<p>Krátký informační vstup na téma osobních hranic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 cvičení na téma „pocitové hranice“ :vytvořte kolem osoby kruh provazem a stále zmenšujte prostor (můžete u toho uvádět příklady, kdy jsou diskriminováni OZP), nebo cvičení s konstelací, kdy stojíte proti sobě a druhá osoba se k vám pomalu přibližuje,(řekněte stop, když je to nepříjemné).</li> <li>následuje diskuse: Jaká omezení jsem cítil?</li> <li>- hranice jsou vnímány různě a potřeba hranic je různá.</li> <li>- vysvětlení hranic pomocí obrázku na flipchartu.</li> <li>- Diskuse: Jaké jsou hranice? Proč jsou hranice důležité?</li> </ul> <p>Cvičení „Plňte příkazy“: Účastníci dostanou malé „úkoly“, které mají ve spolupráci s ostatními účastníky realizovat. Poté následuje diskuse:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dosáhl jsem svých hranic nebo hranic druhých?</li> <li>- Jak jsem se při tom cítil?</li> <li>- Co mám dělat, pokud byly překročeny mé vlastní limity?</li> <li>- Co mám dělat, když mám pocit, že jsem dosáhl limitů druhých?</li> <li>- Jak se zachovám, když jsou hranice překročeny?</li> </ul> <p>Vstupní informace: varianty, jak říci ne</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 9.1.1. ppt nebo obrázek flipchartu „Hranice</li> <li>– Lano</li> <li>– Příloha 9.1.2. Cvičení k hranicím</li> <li>– Příloha 9.1.3. tiskopis možností, jak říci ne</li> </ul>
	9.2. ohlašovací povinnost vs. povinnost mlčenlivosti	<p>Školitel vysvětluje oba pojmy a dává najevo, že například hlášení jiným osobám o určitých situacích lze podat pouze v případě, že hrozí nebezpečí, nebo pokud s tím OZP souhlasí.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 9.2. informační leták o definici ohlašovací povinnosti vs. důvěrnost.</li> </ul>
	9.3. prezentace hraničních situací	<p>Skupina je rozdělena do 3 pracovních skupin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– skupina 1: ochrana osobních hranic</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Příloha 9.3. dokument se situacemi při překračování hranic</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"><li>- skupina 2: ochrana hranic dobrovolníka s postižením</li><li>- skupina 3: Hranice dobrovolnictví</li></ul> <p>Každá skupina dostane papír s možnými porušeními hranic. Vyberou si situaci a zahrají ji jako malou hru. Ostatní účastníci musí „uhodnout“, kde k překročení hranic došlo.</p> <p>Návodné otázky:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Reagovali byste stejně?</li><li>- Udělali byste něco jinak?</li><li>- Jak by se situace dala zlepšit?</li><li>- Lze situaci zabránit?</li></ul> <p>Ve 2. kole skupina představí svůj přístup k řešení, jak se vyhnout překročení hranice. V závěrečné diskusi mohou ostatní účastníci posoudit, zda to bylo reálné řešení, nebo zda mohou přijít s jiným řešením.</p> <p><b>cíl:</b> získat velmi praktická řešení pro řešení různých problémů, např. řešení času a dochvilnosti, řešení nežádoucího fyzického kontaktu, řešení pozvání, řešení dalších požadavků (např. více osobního kontaktu, přátelství), touha po intimitě/sexuální potřeby atd. Účastníci se také mohou vzájemně podělit o své zkušenosti.</p>	
--	--	---	--

## 10. Svobody v mé dobrovolné práci: Jak mohu zkrášlit společenství a svou dobrovolnickou práci?

Mi n	Název	Popis	Materiál
	10.1. první setkání	<p>Účastníci jsou rozděleni do malých skupin a požádáni, aby zvážili: Jak si mohu zpříjemnit první setkání s partnerem, dobrovolníkem s postižením?</p> <p>malé skupiny představí své nápady celé skupině vedoucí může dát několik dalších tipů (pokud je to nutné).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pera, papír</li> <li>- Příloha 7.2.1. Průvodce malou diskusí pro 1. setkání</li> </ul>
	10.2. reflexe a závěr	<p>Krátké cvičení na závěr a také k (vlastnímu) zamyšlení</p> <p>Možnost 1: Facilitátor klade otázky účastníkům, kteří se sami umístí na znaménko plus nebo minus podle toho, jak se cítí Možné otázky:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chtěl/a bych svůj čas věnovat někomu jinému?</li> <li>- Jsem ochoten/ochotna stát se badíkem?</li> <li>- Jsem ochoten/ochotna stát se badíkem pro lidi s psychickým/mentálním/tělesným postižením?</li> <li>- Jak užitečné pro vás bylo toto školení?</li> </ul> <p>Možnost 2: Uprostřed místnosti je umístěna nádoba s „drahokamy“ a ořechy. Všichni účastníci si vezmou drahokamy za věci, které považují za dobré nebo které jim pomohly, a oříšky za věci, které ještě nejsou zcela jasné nebo které je třeba ještě „rozlousknout“.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Znaménko plus a minus</li> <li>- Drahé kameny a ořechy</li> </ul>

## Obsah

3. Zmocnění.....	4
a) Příloha 3.2.: Co je zmocnění? Krátká definice v kontextu inkluze .....	4
b) Příloha 3.3.2.: Situace posilující zmocnění .....	5
4. Očekávání „Badíků“ (zdravých dobrovolníků).....	7
a) Příloha 4.1.1. Popis pozice „Badík“ .....	7
b) Příloha 4.1.2. Jednotlivé listy s body.....	8
c) Příloha 4.1.3. Dobrovolnická smlouva.....	9
6. Představení „Právního rámce pro lidi s postižením“ .....	14
a) Příloha 6.1.1. kvíz „Právní rámec“ .....	14
b) Příloha 6.1.2. Seznam odkazů k tématu právního rámce.....	17
7. Seznámení s typy postižení .....	18
a) Příloha 7.1.1. Materiál o nejběžnějších typech postižení včetně stručného popisu .....	18
b) Příloha 7.1.2. Seznam odkazů a literatury k jednotlivým druhům postižení.....	25
c) Příloha 7.2. Příběhy, ve kterých lidé s postižením mluví o svých omezeních, ale také o tom, co mohou dělat .....	26
d) Příloha 7.3. Příklady I.C.E. karty a karty pro lidi s epilepsií .....	30
8. Správné formulace: Co mohu říct nebo jakým způsobem situace řešit?.....	31
a) Příloha 8.1. Seznam pojmů.....	31
b) Annex 8.2.1. Malý průvodce prvním pohovorem (Badík s dobrovolníkem s postižením).....	31
c) Annex 8.2.2. Miniscénáře pro seznámení se situacemi s lidmi s různým druhem postižení.....	32
9. Hodnoty, postoje a chování: „Nezneschopňujte mě!“ .....	33
a) Příloha 9.1. Metodika pro <i>Divadlo utlačovaných</i> – .....	33
b) Příloha 9.2. Scenáře pro typické situace, kde jsou lidé s postižením „Zneschopňování“.....	34
10. Komunikační dovednosti .....	38
a) Příloha 10.1.1. Verbální a neverbální komunikace.....	38
b) Příloha 10.1.2. Model čtyř uší (čtyřstranný model).....	38
c) Příloha 10.1.3. Tipy pro dobrou komunikaci.....	39
d) Příloha 10.1.4. Hraní rolí s různými situacemi .....	55
e) Příloha 10.2.1. Techniky aktivního naslouchání a postoje aktivního naslouchání.. ..	55
f) Příloha 10.2.2. Zaznamenávací list pro cvičení aktivního naslouchání .....	56

g) Příloha 10.3.1. Pravidla jednoduchého jazyka .....	58
h) Příloha 10.3.2. Cvičení na překlad textu .....	58
12. Já - ty - my - dobrovolně vs. plný úvazek: Jak zacházíme s hranicemi? .....	63
a) Příloha 12.1.1. Obrázek „hranice“ .....	63
b) Příloha 12.1.2. Cvičení hranic.....	64
c) Příloha 12.1.3. Možnosti jak říci NE .....	65
d) Příloha 12.2. Prospekt o definici ohlašovací povinnosti vs. důvěrné .....	66
e) Příloha 12.3. Dokument o situacích překračování hranic .....	67
13. Volitelné: motivační dopis: Příloha 13.3. Otázky k vytištění .....	68

### 3. Zmocnění

#### a) Příloha 3.2.: Co je zmocnění? Krátká definice v kontextu inkluze

##### Přístup zmocnění

Když mluvíme o posílení postavení lidí s postižením nebo duševním onemocněním, je důležité pochopit hlubší význam slova „zmocnění“.

Koncept zmocnění zohledňuje **schopnost jednotlivců dělat věci sami a pro sebe**. Snaží se **posílit jejich důvěru ve vlastní potenciál a schopnosti a samostatnost**.

Ale koncept zmocnění zahrnuje více než osobní aspekt sebeurčení a sebeúčinnosti jednotlivce. Zahrnuje také **změny v sociálním a politickém rámci na všech úrovních**: být schopen získat moc (sílu), jednatelce potřebuje mít přístup k právům a zdrojům a musí s ním být zacházeno rovně a spravedlivě. Zmocnění jako proces končí, když se jednotlivci cítí svobodně a cítí se schopni vyjadřovat své vlastní nápady, dělat vlastní rozhodnutí a celkově **jsou schopni utvářet svůj život a sociální a politické podmínky, ve kterých žijí**.

Proces zmocnění vede k objevení a využití schopností a zdrojů všech zúčastněných lidí.

Účinné zmocnění znamená, že lidem s postižením jsou poskytnuta práva a zdroje na všech sociálních úrovních, což jim umožňuje převzít odpovědnost za posílení jejich sociální integrace..

Intenzivnější zapojení lidí s postižením nebo duševním onemocněním (např. v komunitě, převzetí politických a ekonomických aktivit nebo osobní odpovědnosti za lepší vzdělání, práci a sociální začlenění, stejně jako přijetí individuálního životního stylu) tyto osoby posílí a umožní jim zůstat pod vlastní kontrolou a realizovat své vlastní životy.

Jako výsledek „ZMOCnění“ získají lidé s postižením či duševní nemocí:

##### a) na osobní úrovni

Přejí si a mají možnost utvářet svůj vlastní život: Díky příležitostem a větší svobodě identifikují lidé svou situaci a možnosti, jsou v kontaktu s ostatními a mají moc jednat, rozhodovat se a řešit problémy. Také se cítí pozitivně, mají sebevědomí a sebeúctu.

##### b) ve skupině

Lidé s postižením nebo duševní nemocí mohou spolupracovat ve skupinách, organizacích a sítích a zvýšit tak svůj vliv.

##### c) na společenské úrovni

Zmocněné osoby nejsou ovládány, utlačovány nebo marginalizovány. Účastní se společenských procesů na všech úrovních a mají realistické vyhlídky na změnu stávajících mocenských strukturách. Lidé s postižením jsou obecně viditelní a přítomní, účastní se veřejného života a jsou společensky propojeni a jsou respektováni ostatními členy komunity.

##### d) na právní úrovni

Lidé s postižením mají formální právní jistotu stejnou jako všichni ostatní a využívají stávající zákony. Mají vliv na legislativu a práva ve své zemi.



### e) na politické úrovni

Lidé s postižením jsou aktivními členy v politických skupinách, organizacích a stranách, jejich hlas je slyšet, ovlivňují a účastní se politických procesů.

### f) na ekonomické úrovni

Lidé s postižením mají přístup k zaměstnání a podnikání, pravidelný a slušný příjem, rovné platy, sociální zabezpečení a ekonomickou gramotnost. Ekonomického posílení je dosaženo rozhodovací pravomocí ve vztahu k penězům, snížením závislosti, rizik a stresu a vlivem na hospodářskou politiku.

Naší vizí je, aby si nejen lidé s rozhodovací pravomocí, ale i obyčejní lidé uvědomovali, že lidé s postižením nebo lidé s duševním onemocněním mají potenciál, schopnosti, moc a zdroje a že všichni profitujeme z jejich integrace, zahrnutí a aktivního zapojení do naší společnosti na všech úrovních a těžíme z jejich přínosu pro naši komunitu/společnost.

## b) Příloha 3.3.2.: Situace zmocnění

### situace 1:

Jako badík používám především WhatsApp ke komunikaci s Tomášem, osobou s postižením. Vzhledem k tomu, že Tomáš má potíže se čtením a psaním, nejjednodušší způsob komunikace je prostřednictvím hlasových zpráv WhatsApp nebo telefonování. Byl jsem zvyklý spíše psát zprávy, ale Tomáš vždy potřeboval pomoc od pečovatelů nebo svých rodičů, aby pochopil a odpověděl. Prostřednictvím hlasových zpráv mohu komunikovat přímo s Tomášem

→ **zmocnění**, protože bylo nalezeno jednoduché řešení, které umožňuje Tomášovi komunikovat sám za sebe.

### situace 2:

Lenka je na vozíčku. Používáme veřejnou dopravu, abychom se dostali na místo výkonu dobrovolnické činnosti. Dovede se dostat do autobusu i z autobusu sama, ale trvá jí to dlouho. Protože je mi nepříjemné zdržovat lidi v autobuse, pomáhám Lence bez ptaní a vytlačím jí, aby to bylo rychlejší.

→ **nejedná se o zmocnění**; možná pouze v případě dovolení se.

### situace 3:

Laura, žena s duševním onemocněním, má problémy s vlastním organizováním času a pamatováním si již domluvených schůzek. Jako badík, domluví schůzky s koordinátory v organizacích sám, protože si je stejně nepamatuje. Jenom jí jednoduše upozorním v den, kdy má domluvenou schůzku.

→ **nejedná se o zmocnění**, Laura se má naučit jak lépe organizovat sebe a nebýt jen upozorňovaná.

#### situace 4:

Václav, mladý nevidomý muž, má potíže se dostat na neznámá místa sám. Já jako badík ho doprovázím a tak mu dodávám důvěru prozkoumávat cestu a místa. Pomáhám mu také s hledáním indicií pro orientaci, aby si cestu mohl brzy projít sám.

→ **zmocnění**

#### situace 5:

Jiří má duševní nemoc. Někdy je pro něj těžké vyjít z domu a vykonávat svou dobrovolnickou činnost. Raději je doma a nedělá nic. Po nějaké době jsem jako badík našel způsoby, jak ho motivovat a podpořit, aby neupadal do temnoty a mohl dělat svou práci, která ho vlastně baví.

→ **zmocnění**, protože Jiří je motivován k dobrovolnictví

#### situace 6:

Katka, mladá žena s mentálním postižením, pomáhá jednou týdně ve velkém domově pro seniory a hraje s nimi deskové hry. Někteří nemohou opustit své pokoje. Protože Katka neumí číst a má potíže se čtením jmenovek na dveřích, ztěžuje jí to navštěvovat lidi na pokojích. Zvláště když jde Katka do kuchyně pro pití pro klienty domova, je pro ni obtížné najít cestu zpět do správné místnosti. Jako badík vždy jdu s Katkou a doprovázím ji do kuchyně, aby nebyla sama a mohla najít cestu zpět do správné místnosti. → **spíše se o zmocnění nejedná**, protože Katka není podporována, aby dělala věci sama, ale stále je doprovázena.

→ **lépe**: Badík přilepí na dveře obrázek např. květiny, takže Katka ví, do kterých dveří se má vrátit. Badík zůstává v pokoji.

## 4. Očekávání badíků

### a) Příloha 4.1.1. Popis pozice „badík“

#### Popis činnosti pro dobrovolnickou pozici „badík“ (inclusion buddy)

##### Pro potenciální dobrovolníky:

„Chcete podpořit lidi s postižením a omezeními, aby byli aktivními členy naší komunity? Chcete jim umožnit, aby se sami stali dobrovolníky? Chcete prolomit bariéry pro lidi se zdravotním postižením?

„Tak se staňte BADÍKEM“!

#### Co dělá badík?

Badík doprovází dobrovolníka s jakýmkoli typem postižení a omezením během jeho/její dobrovolnických aktivit a podporuje jeho/její dobrovolnickou činnost. Badík není jen kontaktní osoba pro osobu s postižením, ale také pro hostující organizaci v případě nějakých nejasností nebo potíží. Vaše činnost bude podpora obou stran. Všimáte si potíží, které se mohou objevit, a pomáháte je řešit (např. doprava, komunikační prostředky, „překladačská služba“ v jednoduchém jazyce, bezpečnost). Sledujete, zda vše probíhá v pořádku, a zasahujete pouze v případě potřeby. Je důležité, abyste měli pouze podpůrnou roli; jste pouze zázemím pro osobu s postižením. Pokud spolu dobrovolník a organizace dobře vycházejí a ani jeden z nich vás již nepotřebuje, odvedli jste skvělou práci - umožnili jste lidem s postižením, aby se sami stali dobrovolníky!

#### Co od Vás potřebujeme?

1. minimálně 3 hodiny týdně a závazek na delší dobu (např. 3 měsíce/jeden rok) → dlouhodobější závazek
2. účast v přípravném školení
3. schopnost řešit potíže
4. schopnost vyrovnat se se stresem
5. empatie
6. inkluzivní postoj
7. dobré komunikační schopnosti
8. důvěryhodnost a zodpovědnost

#### Co můžete očekávat od nás?

1. Školení a koučování
2. Supervize a spolehlivá kontaktní osoba
3. Dobrou týmovou atmosféru a začlenění do týmu
4. Proplácení výdajů
5. Pojištění

6. Pozvání na programy dalšího vzdělávání, týmové schůzky a setkání atd.
7. Získání nových zkušeností (např. vykročení z komfortní zóny a vlastní sociální bubliny)
8. Získání nových kompetencí a znalostí

## Zaujalo Vás to?

Tak nás kontaktujte!

## b) Příloha 4.1.2. Jednotlivé listy s body

- Požadavky na badíky
- Odpovědnost
- Akceptování hranic
- Jasně cíle
- Zodpovědnost
- Respekt
- Potenciální zaměření
- Důvěra
- Akceptování pracovního rámce
- Poznat
  - Dobrovolnické centrum
  - Účastníky
- Naše koncepty, naše nápady
- 1:1
- Tak dlouho, jak to obě strany chtějí nebo potřebují
- JEN v rámci dobrovolnického sektoru
- Individuální
- Pracovní rámec v praxi
- Důležité pojmy
- Role a očekávání badíků
- Organizační představení
- Smluvní a pojistné krytí
- Organizace ze strany kontaktních osob Dobrovolnického centra
- Postup/odpovědnost
- Osobní setkání
- Výpis z trestního rejstříku
- Certifikát
- Dobrovolnická smlouva
- Koncept „dobrovolnictví pro všechny“
- Role badíka
- Výcvik

## c) Příloha 4.1.3. Dobrovolnická smlouva

**Prohlášení o účasti na projektu Improve 2.0**

Jméno: \_\_\_\_\_ Příjmení: \_\_\_\_\_

Datum narození: \_\_\_\_\_

Zaměstnání: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Další relevantní informace (např. Předchozí zkušenosti, nebo jaký druh podpory můžete poskytnout...)

\_\_\_\_\_

- Vykonávám dobrovolnickou činnost jako badík (inclusion buddy), podporuji dobrovolníky s postižením nebo duševní nemocí.
- Souhlasím s osobním předběžným jednáním s koordinátory projektu.
- Poskytnu výpis trestního rejstříku.
- Zúčastním se školení "Inclusion Buddy" a pravidelných koordinačních výměnných setkání souvisejících s projektem
- Zůstanu v kontaktu s organizací „Dobrovolnické centrum“. Během mé dobrovolnické služby na pozici badík
- Veškeré aktivity nad rámec doprovodu mého tandemového partnera na jeho dobrovolnické úkoly nejsou součástí mých povinností badíka pro začlenění dobrovolníků s postižením, a jsou proto mou vlastní odpovědností.

Preferovaná lokalita: \_\_\_\_\_

Informace o možných dnech/časech mé činnosti:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Místo, datum, podpis

Dobrovolnické centrum, z.s.  
Prokopa Diviše  
40001 Ústí nad Labem

## Prohlášení o závazku dobrovolníků

Čestně prohlašuji že,

- budu přispívat k vytváření nebo udržování prostředí, které je pro zranitelné osoby bezpečné, podporující a povzbuzující, kde jim bude nasloucháno a budou respektováni jako jednotlivci, v rámci projektu „IMProVE 2.0: Inkluzivní metody v profesionálním dobrovolnictví v Evropě“.
- Nikdy nebudu zneužívat moc nebo vliv, kterou mi dává moje postavení na blaho a život zranitelné osoby.
- Nikdy sexuálně, fyzicky nebo emocionálně nezneužiju zranitelnou osobu. Konkrétně souhlasím s tím, že se nikdy nezapojím do sexuální aktivity se zranitelnou osobou nebo před zranitelnou osobou. Chybné předpoklady o skutečném věku nebo duševních schopnostech dané osoby nebudou považovány za omluvu.
- Nikdy nebudu žádat o laskavost, která by mohla být považována za zneužívání nebo vykořisťování zranitelných osob.
- Zdržím jakékoli formy vyhrožování, diskriminace, fyzického nebo verbálního napadání, zastrahování nebo nerovného zacházení.
- Budu se řídit etickým kodexem Dobrovolnického centra, z.s.
- Budu reagovat do 48 hodin na všechna hlášení podezření nebo na skutečné porušení hranic. Kontaktuju výkonnou ředitelku Lenku Vonku Černou (tel. 606 512 905, lenka.cerna@dcul.eu)
- Se budu chovat slušně ke všem zranitelným osobám s respektem a pečlivě si všímat jejich reakce na můj tón a chování.
- Výslovně souhlasím s tím, že se při kontaktu se zranitelnými osobami zdržím následujícího:
  - držet, laskat, líbat, mačkat nebo se dotýkat zranitelných osob nevhodným nebo kulturně necitlivým způsobem; to znamená také mít fyzický kontakt se zranitelnými nebo ohroženými osobami nad rámec toho, co je nezbytné v kontextu dobrovolnické činnosti
  - zapojovat se do sexuálních vztahů s osobami, které potřebují ochranu (požadavek abstinence)
  - v kontaktu se zranitelnými osobami provádět jakékoliv činy sexuální povahy, stejně jako sexuální narážky nebo dvojsmyslné činy vůči zranitelné osobě, a to i v žertu
  - diskriminovat zranitelnou osobu, jednat s ní odlišně a dávat jí přednost
  - bít nebo jinak fyzicky napadat nebo týrat zranitelnou osobu
  - pomáhat bez vyzvání zranitelné osobě s intimní osobní hygienou, kterou zvládne sama

- Vím, že organizace „Dobrovolnické centrum, z.s.“ ode mě očekává, že budu vždy dodržovat zde popsané normy chování.
- Vím také, že pokud nedodržím popsané standardy pro dobrovolníky, vystavuji se právním důsledkům nebo, že Dobrovolnické centrum se mnou okamžitě ukončí poměr.

---

Místo/datum

---

Podpis

## Prohlášení o zachování mlčenlivosti

Každý Inclusion Buddy (badík) musí zachovávat absolutní mlčenlivost o všem, co se o něm dozví v souvislosti s výkonem své dobrovolnické práce jako Inclusion Buddy.

Povinnost zachovávat mlčenlivost se vztahuje i na dobu po odchodu ze společnosti.

Přečteno a potvrzeno:

Místo, datum \_\_\_\_\_

Jméno, křestní jméno velkými písmeny: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Podpis



## Souhlas s pořízením a použitím fotografií

Dobrovolnické centrum, z.s.  
Prokopa Diviše 1605/5  
40001 Ústí nad Labem

(Vyplní fotografovaná osoba hůlkovým písmem)

Jméno a příjmení: \_\_\_\_\_

Adresa: \_\_\_\_\_

Směrovací číslo, město: \_\_\_\_\_

Souhlasím s tím, že mé fotografie pořízené v souvislosti s projektem „Improve – Inclusive Methods in Professional Volunteering in Europe“ spolu s informacemi o mé osobě mohou být použity sdružením „Dobrovolnické centrum, z.s.“ pro následující účely:

- Publikování a zveřejňování informací široké veřejnosti spojené s projektem
- Brožury projektu a Dobrovolnického centra

Neexistuje právo na zveřejnění. Komerční použití je vyloučeno.

\_\_\_\_\_  
*Datum*

\_\_\_\_\_  
*Podpis fotografované osoby*

\_\_\_\_\_  
*Podpis zákonného zástupce*

**Prohlášení Dobrovolnického centra, z.s.: Obrázky, filmy a citáty se používají výhradně pro výše uvedené projekty. Práva nad rámec tohoto práva jsou udělena pouze s vaším souhlasem a svolením. S těmito údaji samozřejmě nakládáme zodpovědně a nepředáváme je třetím stranám. Tyto údaje potřebujeme výhradně pro projekt a abychom vás mohli kontaktovat. Bereme v úvahu všechna relevantní ustanovení českého a evropského práva na ochranu osobních údajů.**

## 6. Představení “Právní rámec pro lidi s postižením”

### a) Příloha 6.1.1. kvíz “právní rámec”

*(Poznámka: Zde najdete pouze otázky. Hotová formátovaná verze je k dispozici jako pdf na Trello. Pokud chcete powerpointovou prezentaci k úpravě, napište mi přímo a já vám ji pošlu na email. Bohužel jej nemohu nahrát do Trello.)*

**Otázka 1: Správně nebo špatně?** V zákoně ČR je zakotveno, že nikdo nesmí být znevýhodněn kvůli svému zdravotnímu postižení.

**Odpověď: Správně!**

Této problematice se věnuje Antidiskriminační zákon a je taky součástí Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením.

**Otázka 2:** Kolik stupňů invalidity je v české vyhlášce o posuzování invalidity?

- 2
- 3
- 4

**Odpověď: 4**

**Otázka 3:** Firma má 25 zaměstnanců. Kolik lidí osob zdravotním postižením musí zaměstnat?

- Jednoho
- Dva
- Tři
- Čtyři

**Odpověď: Jednoho**

Každá firma, jež má v pracovním poměru více než 25 zaměstnanců, musí podle zákona zaměstnávat osoby se zdravotním postižením ve výši povinného podílu, který činí 4 %. (povinná kvóta). Více je samozřejmě povoleno!

**Otázka 4:** Odlehčovací služba je...

- ... fyzické nadlehčování lidí s tělesným postižením v bazéně.
- ... pořizování nákupů lidem s postižením.
- ... terénní, ambulantní nebo pobytové služby lidem s postižením, které mají za cíl odpočinek jejich pečovatелů.

**Odpověď: Odlehčovací služba je terénní, ambulantní nebo pobytové služby lidem s postižením, které mají za cíl odpočinek jejich pečovatелů.**

Terénní, ambulantní nebo pobytové služby poskytované lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. Cílem je umožnit pečovateli nezbytný odpočinek.

**Otázka 5:** Mezi speciální dávky pro osoby se zdravotním postižením patří...

- ... invalidní důchod
- ... příspěvek na péči
- ... příspěvek na mobilitu
- ... příspěvek na zvláštní pomůcku

**Odpověď:** Všechny

Základní dávkou je invalidní důchod. Osoby se zdravotním postižením mohou dále žádat o příspěvek na péči, příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcku, které poskytují krajské pobočky ÚP ČR.

**Otázka 6:** Co je to osobní asistence?

- Poskytování jednotlivých služeb, které umožňují lidem s postižením samostatně vést svůj život a převzít nad ním kontrolu
- Jakási celodenní péče o osoby s tělesným postižením
- Jakási celodenní péče o osoby s mentálním postižením

**Odpověď:** Poskytování jednotlivých služeb, které umožňují lidem s postižením samostatně vést svůj život a převzít nad ním kontrolu

V Úmluvě OSN o právech osob se zdravotním postižením se smluvní strany zavazují v článku 19 umožnit osobám se zdravotním postižením získat osobní asistenci.

**Otázka 7:** Který z následujících termínů **nepatří** do trojice závazků států, které jsou stranami úmluvy OSN o lidských právech?

- Ochrana
- Antidiskriminace
- Záruka
- Respekt

**Odpověď:** Antidiskriminace

**Otázka 8:** Který z následujících superlativů **se nevztahuje** na Úmluvu o právech osob se zdravotním postižením?

- Nikdy předtím nebyla sjednána žádná úmluva v tak krátké době (pět let).
- Nikdy předtím nebylo osobám se zdravotním postižením přiznána tak rozsáhlá práva ve srovnání s lidem bez postižení.
- Nikdy předtím nebyla občanská společnost tak komplexně zapojena do vyjednávání o úmluvě.
- **Odpověď:** Nikdy předtím nebylo osobám se zdravotním postižením přiznána tak rozsáhlá práva ve srovnání s lidem bez postižení.

Úmluva o právech osob se zdravotním postižením je o nediskriminaci a rovnosti, ale nikoli o tom, aby lidé se zdravotním postižením měli lepší postavení než lidé bez postižení. Proto se v textu úmluvy opakovaně hovoří o rovných právech a rovných příležitostech.

**Otázka 9:** Kdy byla přijata Úmluva o právech osob se zdravotním postižením? vstoupila v platnost pro smluvní státy, které k ní do té doby přistoupily?

- 13. prosince 2006
- 30. března 2007
- 3. května 2008
- 26. května 2009

**Odpověď:** 3. května 2008

**Otázka 10:** Je Úmluva o právech osob podřazená zákonům ČR?

- Ano
- Ne

**Odpověď:** Ne

Na základě článku 10 Ústavy se stala Úmluva po svém vyhlášení dne 12. února 2010 součástí právního řádu ČR.

**Otázka 11:** Co lze dělat v případě porušení úmluvy?

- Podejte stížnost k výboru OSN, pokud české právní postupy byly vyčerpány
- Zveřejňování nespravedlnosti
- Podnikejte právní kroky
- Všechno zmíněné

## **Odpověď: Všechno zmíněné**

Vzhledem k tomu, že Úmluva o právech osob se zdravotním postižením je v České republice platným právem, je možné v případě jejího porušení podniknout právní kroky. Pokud byl český právní postup vyčerpán bez úspěchu, lze podat stížnost k Výboru OSN pro práva osob se zdravotním postižením. Současně lze využít opatření v oblasti vztahů s veřejností, aby se odsoudilo porušování mezinárodního práva v oblasti lidských práv ze strany státu.

## **b) Příloha 6.1.2. Seznam webových stránek s právním rámcem**

### **Další odkazy k právnímu rámci (Česká republika a Evropa)**

#### Evropa:

- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137&langId=cs>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1138&langId=en>
- <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1532&langId=en>
- [https://youth.europa.eu/get-involved/your-rights-and-inclusion/rights-persons-disabilities\\_cs](https://youth.europa.eu/get-involved/your-rights-and-inclusion/rights-persons-disabilities_cs)
- 

#### Česká republika:

- [https://cs.wikipedia.org/wiki/%C3%9Amluva\\_OSN\\_o\\_pr%C3%A1vech\\_osob\\_se\\_zdravotn%C3%ADm\\_posti%C5%BEen%C3%ADm](https://cs.wikipedia.org/wiki/%C3%9Amluva_OSN_o_pr%C3%A1vech_osob_se_zdravotn%C3%ADm_posti%C5%BEen%C3%ADm)
- [https://www.ochrance.cz/pusobnost/monitorovani-prav-osob-se-zdravotnim-postizenim/mezinarodni\\_umluva\\_ETR.pdf](https://www.ochrance.cz/pusobnost/monitorovani-prav-osob-se-zdravotnim-postizenim/mezinarodni_umluva_ETR.pdf)
- <https://www.mpsv.cz/umluva-osn-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim>
- <https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/zamestnavani-osob-se-zdravotnim-postizenim/>
- <https://portal.pohoda.cz/dane-ucetnictvi-mzdy/mzdy-a-prace/pravidla-zamestnavani-osob-se-zdravotnim-postizeni/>
- <https://www.ochrance.cz/pusobnost/monitorovani-prav-osob-se-zdravotnim-postizenim/>

## 7. Základní znalost typů postižení

### a) Příloha 7.1.1. Shrnutí nejběžnějších typů postižení včetně stručného popisu

#### „Shrnutí Nejčastější typy postižení“

##### Definice zdravotního postižení

z Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením

Mezi osoby se zdravotním postižením patří osoby kteří mají dlouhodobé fyzické, mentální a jiné postižení, mentálním nebo smyslovým postižením, které v interakci s různými překážkami mohou bránit jejich plné a účinné účasti ve společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.



### Tělesné postižení

Existuje velké množství tělesných postižení, která se odvíjejí od z vrozených, úrazových nebo progresivních onemocnění.  
neuromuskulárních poruch: poranění míchy (paraplegie), poranění páteře (paraplegie), poranění páteře (paraplegie) nebo kvadruplegie), mozková obrna, rozštěp páteře, amputace, svalová dystrofie, srdeční onemocnění, cystická dystrofie, cystické onemocnění.  
fibróza, ochrnutí, dětská mozková obrna a následky mrtvice.  
Tyto zdravotní stavy mohou způsobit e snížení funkce, které lze obvykle korigovat pomocí přístrojů. protézy, ortopedických pomůcek nebo pomocí invalidního vozíku.





## Užitečné tipy:

### Lidé s obtížemi s chůzí

- kdykoli je to možné, nabídněte místo k sezení
- nabídněte pomoc s kabáty, taškami a dalšími věcmi
- lidé s pomůckami mohou mít problém používat ruce, když stojí
- mnoho zdravotních postižení může způsobovat problémy s držením a úchopem, či je zcela znemožní. Ochablost končetin může ovlivňovat schopnost udržet rovnováhu.

## Užitečné tipy:

### Lidé s kolečkovým křeslem

- dívejte se přímo na člověka na vozíčku. Pro delší konverzace poklekněte na jeho úroveň, zajistíte tak pohodlnější konverzaci.
- neopírejte se o vozík, ani s ním bez dovolení nemanipulujte. Vozík je součástí jeho uživatele a je považováno za neresppektující být jen položit nohu na jeho kola.
- volte pozici vozíku tak, aby jeho uživatel neměl před sebou zeď ani jinou překážku

## Užitečné tipy:

- mluvejte normálním tónem hlasu
- nabídněte pomoc při otevírání těžkých dveří nebo zvedání věcí které mohly spadnout na podlahu. Zeptejte se, zda osoba chce pomoci dosáhnout na něco, co není na dosah ruky.
- nepovažujte za samozřejmé, že osoba nemůže udělat nic, je lepší se zeptat dříve, než pomůžete a počkat na odpověď, abyste mohli postupovat podle pokynů, které vám osoba poskytne. Osoba se zdravotním postižením ví, jaký způsob je bezpečnější a účinnější.
- připomeňte, že pro některé lidi s pohybovým postižením může být obtížné nebo nemožné manipulovat s předměty, otáčet stránky, psát perem nebo tužkou.

## **Smyslové postižení lidé se sluchovým postižením**

Částečná nebo úplná ztráta sluchu větší než 25 decibelů z důvodu kongenitálního, infekčního, traumatického, nebo toxického poškození.

Lidé, kteří se s poškozeným sluchem narodili jsou často rodilými mluvčími znakového jazyka. Někdy je ovlivněna jejich gramotnost - není jednoduché naučit se psát a číst jazyk, který nemůžete slyšet, když navíc není vaším jazykem mateřským. Znaková řeč se velmi liší od mluveného jazyka, má vlastní gramatiku, slovní zásobu a idiomy. Mluvený jazyk je pro mnoho sluchově postižených jejich druhým či dokonce třetím jazykem,.



Lidé, kteří přišli o sluch v průběhu života často používají odezírání, psané vzkazy, či základní znakování. Tito lidé se naučili ovládat mluvenou řeč.

### **Užitečné tipy:**

+ Nejlepší je zeptat se, jak daný člověk nejraději komunikuje. než hádat.

" Lidé s lehkou ztrátou sluchu se často obejdou bez sluchadla, ale jsou závislí na určitých podmínkách pro komunikaci: dobrá akustika, žádný hluk v pozadí, dobré osvětlení a jasná řeč. Může pro ně být obtížné účastnit se skupinové diskuze.

+ Lidé s těžkou ztrátou sluchu a ti, kteří ztratili sluch v dospělosti, mohou mít prospěch z podpůrných znaků a informace v písemné podobě, pokud jsou takové informace k dispozici.

+ Může být potřeba upoutat pozornost osoby, která má sníženou schopnost sluchu tím, že se lehce dotknete jejího ramene nebo jí naznačíte gestem ruky.

- Při mluvení nekřičte, ale používejte normální tón řeči. Toto je důležité, protože je obtížnější odezírat ze rtů, když osoba křičí, ani není sdělení jasnější, jen hlasitější. Mluvte pomalu, dívejte se na osobu a používejte jiná slova, pokud se osoba má osobu potíže porozumět tomu, co máte na mysli. Používejte gestikulaci a pohyby těla, aby vám bylo rozumět.



- udržujte svou tvář na světle a nedávejte si ruce před ústa
- můžete psát krátké poznámky, pokud to konverzaci ulehčí
- uvědomujte si přítomnost lidí se sluchovým postižením, pokud je komunikace uskutečněna pouze ve zvukové podobě. Člověk se sluchovým postižením bude také mít potíže s následováním video návodů bez titulků či bez znakové interpretace.

## ***Smyslové postižení - nevidomí lidé / slabozrací lidé***

Celková slepota nebo částečná ztráta zraku větší než 3/10, v důsledku vrozené, progresivní, dědičné, traumatické, virové příčiny atd.

### **Užitečné tipy**

Při oslovení osoby, která je nevidomá nebo částečně nevidomá se představte a vysvětlete, co jste zač a oslovte ji přímo. Oznamte, pokud se vzdalujete nebo odcházíte - jinak by dotyčná osoba mohla mluvit s prázdným prostorem. V případě, že chcete nevidomé či slabozraké osobě pomoc, zeptejte se, zda pomoc chce - někteří nemusí žádnou potřebovat.

Nikdy nikoho neuchopujte a nepřebírejte nad ním kontrolu. Vždy se nevidomého nebo slabozrakého člověka zeptejte, jak by si přála být vedena. Někteří lidé mohou dát přednost tomu, abyste je vzali za ruku, nebo se mohou cítit více pohodlněji, když jej vezmete za rámě.

### **Užitečné tipy**

Buďte připraveni: pokud nejsou relevantní informace poskytnuty v dostupných formátech (audio, Braille, velké písmo), měli byste být připraveni informace vhodně tlumočit.

Lidé s kongenitálním zrakovým postižením mohou mít potíže rozumět abstraktním konceptům či představám (které vyžadují představu obrazu

## Užitečné tipy:

- varujte člověka se zrakovým postižením před změnami v terénu a vysvětlujte hlasité zvuky. Pokud se před vámi nachází schody, upozorněte, zda vedou nahoru, či dolů. Pokud se blížíte ke dvěřím, upozorněte na to, kterým směrem se otevírají a ze které strany. Upozorněte na posunovací nebo otáčivé dveře.
- Nikdy zřakově postiženého člověka nesaňte do sedadla pozadu. Popište místo k sezení (nízká pohovka, židle atd.), umístěte ruku na nějakou část sedadla a upozorněte, kterým směrem je sedadlo otočené.
- když člověku se zrakovým postižením něco podáváte, specifikujte, o co se jedná a dejte jim věc přímo do dlaně, nenechávejte věc na stole.
- mějte na paměti, že člověk se zrakovým postižením může mít potíže orientovat se sám, pokud nejsou značky dostatečně velké, jasné a vytisknuté na kontrastních barvách, není dostatečné světlo, či nejsou-li průhledné dveře dostatečně označeny.

## Mentální postižení

Je charakterizováno mentální retardací, která může být mírná ~ středně těžká nebo těžká; způsobuje neschopnost člověka řešit a vyřešit problémy, i když velmi jednoduché, nebo se rychle přizpůsobit některým změnám.

Mohou mít původ v příčinách různých povahy:

- 1) stavy přítomné od narození např. Trisomie 21 nebo autismus;
- 2) poškození mozku a degenerativní onemocnění (Alzheimerova choroba).

## Užitečné tipy

Mentální retardace je spektrum, takže nejsou žádné univerzální rady. Vždy záleží na stupni mentální retardace. Snažte se člověka s mentálním postižením dobře nacítit a dle toho zvolte, jak s ním mluvit. Je možné, že budete potřebovat použít jednoduchý jazyk. Jednoduchý jazyk jsou krátké a jednoduché věty, vyvarování se příliš mnoha informací najednou: fráze by neměla obsahovat více než jednu myšlenku. Také je dobré nepožívat ironii nebo abstraktní výrazy.

## Užitečné tipy

Ptejte se postupně a dejte dotyčné osobě dostatek času na to, aby mohla odpovědět. Odpovídejte a snažte se být uklidňující.

Berte v úvahu, že pro danou osobu může být obtížné číst: je možné informace nějakým způsobem vysvětlit nebo je poskytnout

## ***Duševní onemocnění***

Jedná se o psychiatrická onemocnění, která významným způsobem zasahuje do fungování osoby v aktivním životě člověka jako je učení, práce, komunikace atd..

Nejčastější typy duševních onemocnění jsou schizofrenie, depresivní porucha, bipolární porucha, poruchy osobnosti, úzkostné poruchy, obsedantně-kompulzivní porucha, poruchy příjmu potravy a užívání návykových látek.

## Užitečné tipy

Je možné, že bude potřeba pokyny rozdělit na malé části, aby byly snadno srozumitelné. Mluvte konkrétně a neužívejte žádné výrazy jako samozřejmost. Dbejte na to, abyste nezasahovali do jeho/jejího osobního prostoru.

(u některých lidí by to mohlo vyvolat úzkost). Snažte se nebýt vyhýbavý a nevyzývat tak dotyčného, aby se obrátil někoho jiného.

Někdy může být nutné stanovit určité hranice: např. "Mám na rozhovor s vámi jen 5 minut" nebo "pokud jste tak rozrušený, nemohu s vámi mluvit". Snažte se být vstřícní a uklidňující.



## Poruchy řeči

Někdy mohou mít lidé s mentálním postižením nebo duševním onemocněním také jazykové poruchy a znamená to, že mohou mít potíže s porozuměním a vyjadřováním.

### Užitečné tipy

Budte trpěliví, opakujte, čemu jste rozuměli, a pokud něčemu nerozumíte, řekněte to dotyčnému.

Doplňujte člověku s poruchou řeči věty (když mluví pomalu), jen pokud jste si opravdu jisti, že to uvítá.

Pokud má osoba s mluvením příliš velké potíže, může být užitečné pokládat otázky, které vyžadují krátkou odpověď.

### Obecná doporučení

**Člověk není stejný, pokud s ním jako se stejným nejednáte.**

- Zaměřte se na ČLOVĚKA, ne na jeho postižení
- Vyhněte se lítostivým postojům
- Nezapomeňte na svou roli, pokud se dobrovolník s postižením plete, nebo jedná chybně, dejte mu to najevo



## b) Příloha 7.1.2. Seznam odkazů a literatury o různých postiženích

### Další odkazy a informace ke zdravotním postižením

- <https://sancedetem.cz/nejcastejsi-dusevni-onemocneni>
- <https://mkn10.uzis.cz/>
- [https://www.wikiskripta.eu/w/Mezin%C3%A1rodn%C3%AD\\_klasifikace\\_nemoc%C3%AD\\_%AD](https://www.wikiskripta.eu/w/Mezin%C3%A1rodn%C3%AD_klasifikace_nemoc%C3%AD_%AD)
- <https://sancedetem.cz/klasifikace-mentalniho-postizeni-podpora-ditete>
- <https://www.spmPCR.cz/o-zivote-s-mentalnim-postizenim>
- [http://okamzik.cz/nmn/Texty/Komunikace/Jste\\_nevidomy\\_nebo\\_slepy.html](http://okamzik.cz/nmn/Texty/Komunikace/Jste_nevidomy_nebo_slepy.html)
- [https://is.caritas-vos.cz/el/caritas/leto2016/SPED4\\_C113/Uvedeni\\_do\\_typologie\\_telesneho\\_postizeni\\_-\\_3.\\_r.-\\_4.\\_konz..pdf](https://is.caritas-vos.cz/el/caritas/leto2016/SPED4_C113/Uvedeni_do_typologie_telesneho_postizeni_-_3._r.-_4._konz..pdf)
- [https://theses.cz/id/ht11sa/bakalarska\\_prace\\_Nela\\_Wasserbauerova.pdf](https://theses.cz/id/ht11sa/bakalarska_prace_Nela_Wasserbauerova.pdf)
- [https://cs.wikipedia.org/wiki/Kultura\\_Nesly%C5%A1%C3%ADc%C3%ADch](https://cs.wikipedia.org/wiki/Kultura_Nesly%C5%A1%C3%ADc%C3%ADch)
- <https://www.tichysvet.cz/jak-komunikovat-s-neslysicimi>
- <https://www.alzheimer.cz/alzheimerova-choroba/mirna-kognitivni-porucha/>

## c) Příloha 7.2. Příběhy, ve kterých postižení lidé mluví o svých limitech, ale take o tom, co by mohli dělat

### Jsem jen normalní teenager

Franziska Heiß, 13, žije s velmi vzácným onemocněním FOP

Jmenuji se Franziska Heiß a narodila jsem se v roce 1997 v rakouském Linci. Mám nemoc zvanou FOP. To je zkratka pro Fibrodysplasia Ossificans Progressiva. Tato nemoc způsobuje, že se mi svaly postupně mění v kosti. Zranění nebo nadměrná námaha způsobují, že se to děje ještě rychleji, což znamená, že ve škole nesmím sportovat ani se účastnit hodin tělocviku. Navštěvuji Akademisches Gymnasium v Linci.

Mám poměrně omezené možnosti pohybu. Proto se nemohu účastnit mnoha aktivit, ať už jsou ze školy nebo s kamarády. Zpočátku pro mě bylo těžké si to uvědomit. Ale člověk si na to zvykne, protože nemá jinou možnost. Prvních jedenáct let svého dětství jsem prožila jako většina ostatních dětí. Byla jsem velmi spokojená a mám z toho velkou radost. Navštěvovala jsem mateřskou školu v centru Lince a pak jsem chodila do základních škol v Römerbergu. Nyní je mi třináct let a asi před dvěma lety mi lékaři diagnostikovali FOP.

V minulosti, když jsem ještě mohla sportovat, jsem nikdy moc ráda nesportovala. Ale jak už to tak bývá, zakázané se většinou stane zajímavým. Takže na začátku jsem měla období, kdy jsem se rozčilovala kvůli všemu, co nebylo možné. Přesto si myslím, že mě všichni chápali. Vždycky se snažím působit co nejnórmálněji, protože nesnáším, když mi někdo pomáhá nebo mě lituje. Moje rodina a přátelé se ke mně stále chovají tak, jak byli zvyklí, což si myslím, že je od nich nepopsatelně skvělé.

Kromě mého fyzického omezení jsem normální teenager, který má silné i slabé stránky a zažívá vzestupy i pády. Svou nemoc vnímám jako výzvu, ne jako postižení. Nemám to slovo ráda a myslím, že se na mě nevztahuje.

### "Bylo by hezké, kdyby tu byla trocha vstřícnosti"

Pascal Felix, 16 let, navštěvuje devátou třídu běžné střední školy.

Jmenuji se Pascal Felix a je mi 16 let. Narodil jsem se s tělesným postižením. Moje ruce a nohy mají omezenou pohyblivost. Nejedná se však o ochrnutí, které by postihovalo celé tělo. Takže se to dá ještě vydržet, zvláště když jsem od začátku nepoznal normální chůzi. Pokud jste byli zvyklí chodit a najednou kvůli úrazu nemůžete, dovedu si představit, že je to velmi zlé.

Jsem jedináček. To mi přijde velmi příjemné. Trávím hodně času se svou rodinou. Chodíme spolu například nakupovat, plavat nebo dělat spoustu dalších věcí. I přes svá fyzická omezení navštěvuji běžnou školu, v současné době devátou třídu. Během školního dne mě doprovází a podporuje pracovník komunitních služeb při změně třídy a v dalších situacích, které sám nezvládám.

Když jste v běžné škole, každý musí dělat ústupky. Učitelé mi například věnují více času na práci v hodinách. Na delší dobu potřebuji notebook na psaní. Bylo by hezké, kdyby ve třídě

byla trocha vstřícnosti a aby spolužáci akceptovali výjimky, které se pro mě na některých místech dělají. Byl bych rád, kdyby mi pomohli, když nemám vlastního asistenta, například tím, že by mě ráno odvezli na vozíku do školy. To je bohužel v mé třídě obtížné.

Na základní škole, kam jsem dřív chodil, to vůbec nebyl problém. Spolužáci mi vždycky pomohli. V mé současné třídě to někteří z nich vidí úplně jinak. Říkají, že se mi prostě nechce a že jsem líný. Naštěstí se mi daří tato obvinění do jisté míry ignorovat. Ale přijde mi to smutné. Pracovní praxe, kterou mám každé úterý, mi pomáhá postavit se trochu na nohy. Kolegové jsou se mnou velmi spokojeni.

Protože nemůžu chodit jako ostatní mladí lidé, mám i jiné koníčky. Hodně kluků rádo hraje fotbal. Já s tímto sportem nedokážu držet krok. Ale to pro mě není nic špatného. Každý musí jít v životě svou vlastní cestou, protože každý zná nejlépe své silné a slabé stránky. Mezi mé koníčky patří práce na počítači, plavání, jízda na kole a rád sportuji v tělocvičně s podporou. Tyto koníčky mohou dělat ke své spokojenosti. Jsem spokojený s tím, jak žiji. Až uspokojivě dokončím školu, těším se na svou vysněnou práci: obchodníka pro dialogový marketing. V této profesi mohu uplatnit své oblíbené koníčky.

## **S dobrým přítelem všechno jde**

Myšlenky a zkušenosti při cestování veřejnou dopravou - Simon Schmidt

Jako vozíčkář a kvůli svým očím nemohu získat řidičský průkaz. Asi před dvěma lety jsem musel přemýšlet o tom, jak bych se mohl dostat z jednoho místa na druhé bez auta. Veřejná doprava mi dává velmi důležitý pocit svobody. Jednoho nudného úterního odpoledne mi sestra navrhla, abych jel autobusem z Nehrenu do Mössingenu. Souhlasil jsem a byl jsem okamžitě nadšený. Aniž bychom potřebovali řidiče, byli jsme během několika minut ve městě. Nastupování a vystupování z autobusu nebyl žádný problém, protože většina vozidel má nájezdové rampy nebo se alespoň autobusy dají spustit tak, že se dá pohodlně nastoupit a vystoupit, i když s asistencí. To, že je celá akce pro mě jako vozíčkáře zdarma, celou věc ještě více ztraktivnilo. Bohužel jsem brzy zjistil, že ne všechno funguje hladce. Například když chcete jet z Gomaringenu do Reutlingenu autobusem, je to většinou autobus s vysokými schůdky a úzkou uličkou uvnitř, ve které si opravdu nemohu najít místo.

Když jsem poprvé chtěl se sestrou cestovat do Ansbachu, přečetl jsem si na internetových stránkách železnice následující text. "V Německu jsou téměř všechna dálková nádraží vybavena výtahy nebo rampami jako mobilními pomůckami pro nástup, a v místní osobní dopravě jsou pomůcky pro nástup, jako jsou výtahy, automatické rampy a ruční mosty, již integrovány do mnoha vlaků, abyste mohli využívat i menší a středně velká nádraží." Když jsem to zjistil, pomyslel jsem si: Skvělé! Hned jim zavolám! Mělo mě napadnout, že to není tak jednoduché. Když jsme zjišťovali, který vlak je opravdu použitelný, bylo to složitější. "Tímhle jet nemůžete, místa pro vozíčkáře už jsou pryč". "Taky bych jel tím, co odjíždí v sedm ráno". "V tomto vlaku mají zaměstnanci v Ansbachu polední pauzu". Ale pak to pokračovalo. Měl jsem být na služebně ve Stuttgartu čtvrt hodiny před odjezdem. Mohli jsme si koupit jízdenky v automatu. Šťastní a spokojení - nastupujeme do výtahu a průvodčí přijímají můj průkaz pro invalidy – dojeli jsme. Na zpáteční cestě se to zvrtilo. Tehdy jsme se nedostali ani do jednoho z "normálních" vagónů, ale do cyklovagónu. Ani tam nebyl záchod. Přesto pro mě bylo skvělé, že jsem mohl cestovat na dlouhé vzdálenosti bez rodičů nebo

vůbec bez dospělých za našimi příbuznými nedaleko Ansbachu. Můj závěr: Na „oficiální trase“ pro cestující se sníženou pohyblivostí se nastupuje jen velmi pomalu. Nejlepší je spolehnout se na své spolucestující, kteří vám pomohou z vlaku vystoupit a zase nastoupit. Se silným přítelem jde všechno.

### **Kdo říká, že jsem postižená (neschopná), zneschopňuje mě.**

Ina Rebenschützová, 51 let, miluje svůj byt, své bubny a svou nezávislost.

Já, Ina Rebenschützová, jsem se narodila jako třetí dítě v rodině v okrese Esslingen v roce 1971 v rodině v okrese Esslingen. Je mi tedy nyní 51 let. Po mateřské škole jsem strávila rok v Rohräckerově škole v Esslingenu, speciální škole, protože jsem nebyla připravena na nástup do školy. Po tomto roce jsem šel na základní školu a poté na střední školu. Po škole jsem absolvoval dobrovolný sociální rok (FSJ), během kterého se u mě objevily první známky úzkosti. Následoval můj první pobyt na psychiatrické klinice. Po FSJ jsem měla absolvovat praxi ve venkovském domově pro postižené ve Švábské Albě. To se úplně nepovedlo. Byla jsem natolik utlumena psychofarmaky, že to nebylo možné. Místo toho jsem si v tomto domově čtyři a půl roku procházel peklem, protože mě jeden z obyvatel den co den obtěžoval. Následky si nesu dodnes.

Jsem svobodná, což je dobře, protože mám sama se sebou co dělat. Mezi mé koníčky patří malování, psaní, hra na bicí, dětský kostel a jízda na kole. Žiji sama v malém pronajatém bytě a miluji svou nezávislost. Koneckonců, rodiče nemám navždy. Součástí mého postižení je i to, že mi to čas od času trvá o něco déle než ostatním lidem. To není vždycky snadné. Často se od vás očekává, že budete takoví, jací si lidé myslí, že byste měli být - musíte být zdraví.

Každý, kdo říká, že jsem postižená, mi brání v tom, co dělám. Do budoucna si přeji více pochopení pro všechny lidi, bez ohledu na to, jaké mají postižení. Pro mnoho zdravých lidí je těžký krok přiblížit se k nemocným lidem nebo lidem s postižením. Pokud se však k tomuto kroku odhodlají, uvidí a pocítí, že tito lidé jsou v podstatě „normální“. Stejně jako všichni ostatní.

### **Invalidní vozík, to jsou moje nohy**

Erdinc Koc, 35 let, se musel šest měsíců obejít bez vhodného elektrického vozíku – zůstal z velké části omezený na svůj byt.

**16. dubna-23. dubna:** „Bez invalidního vozíku – nemocný“: To je začátek mého příběhu. Můj elektrický vozík je rozbitý, elektronika už nefunguje. Invalidní vozík - to jsou mé nohy, které mi umožňují vést samostatný život. Bez něj nemohu chodit do práce a ani opustit svůj byt v Albstadtu. Musím volat žádat o nemocenskou, aniž bych byl nemocný. Invalidní vozík se dá rychle opravit, řekli mi v obchodě se zdravotnickými potřebami. Maximálně za pár dní. Náhradní vozík nemám.

**26. dubna až 7. května:** Bez vozíku - dovolená: Invalidní vozík nepřijede. Zůstávám optimistou a informuji svého zaměstnavatele, беру si dovolenou. Organizují přátele, aby za mě nakupovali a vyřizovali za mě pochůzky. Nakonec se přece jen nemohu dostat z bytu.



Jsem zvyklý starat se o své záležitosti sama. Můj invalidní vozík se přece jen opravuje a přijede 8. června.

**9. června:** Konečně se mohu vrátit do práce. Téhož dne se mi v práci porouchá invalidní vozík. Můj osobní manažer pak v mé přítomnosti volá na úřad práce, aby zdůraznil potřebu druhého vozíku. Říkají mi: Ano, jistě, najdeme řešení.

**10. června-6. srpna:** Opět nemoc - bez vozíku: V polovině června skutečně přijíždí technik a rozhoduje se nechat vozík znovu opravit. Ach ano, byla tu také schůzka s úřadem práce. Na této schůzce mi bylo řečeno, že úřad práce nebude hradit náklady na druhý invalidní vozík. Protože vozík používám i soukromě. Moje pracovní neschopnost ovšem trvá jen od šesti ráno do šesti večer. Podle agentury práce je za můj požadavek odpovědná zdravotní pojišťovna. To je okamžik, kdy do věci zapojím svého právníka. Na tu dobu dostávám dočasný invalidní vozík, který je pro mě příliš velký. V následujících dnech z vozíku několikrát spadnu na ulici, když se snažím dostat do firmy vzdálené asi čtyři kilometry. Invalidní vozík není přízpůsoben mé výšce a postižení. Od zdravotní pojišťovny se dozvídám, že můj starý invalidní vozík byl zlikvidován - jeho oprava je příliš drahá. Nyní musím čekat do začátku října, než dostanu nový upravený invalidní vozík.

**V polovině října:** Nový invalidní vozík je konečně doručen. Mohu se opět vrátit do práce! Konečně! Co už nikdy nechci zažít, je to, že se mi rozbil vozík a že jsem zcela odříznut od samostatného života a práce.

### Mohla bych chtít víc?

Berta Schweikertová, narozená v roce 1936, vypráví o svém dětství a mládí s postižením.

Muselo to být v roce 1940 nebo 1941. Sedím mezi dědečkem a babičkou na malé lavičce na dvoře, je mi něco přes čtyři roky. Děti si na ulici hrály na honěnou, křičely a hulákaly. Prostě jsem musela být s nimi! Ale to už jsem spadla na vedlejší roh domu. Babička mi obvázala krvácející čelo a matka mi vynadala: "Proč to děláš? Víš přece, že takhle skákat nemůžeš!" A tak jsem se na to podívala. Pak jsem vykřikla: "Mami, proč to nemůžu udělat? Proč?" Maminka mi neodpověděla. Asi o rok později mi to došlo. Státní hygienik vyšetřil děti školního věku a zjistil, že mám něco s kyčelními klouby. O podzimních prázdninách mě matka odvezla na kliniku, kde jsem byl několik týdnů v trakčním obvazu, než se mohl uskutečnit pokus o nastavení kloubu v celkové anestezii. Poté jsem mohl jít na několik týdnů domů v tvrdé sádře. Bolest mi však zůstala a stále se jí nemohu zbavit, ale už se s ní dokážu vyrovnat. Ze začátku jsem velmi silně kulhala, ale postupem času se to zlepšilo. Samozřejmě jsem nemohla běhat a skákat jako ostatní děti, a proto jsem se nemohla účastnit mnoha věcí. Během těchto let se mi ostatní občas posmívali.

Matka chtěla, abych si později vydělávala na živobytí sama. Můj handicap při chůzi mi v první práci působil velké potíže. Čtyřikrát denně jsem musela chodit do kanceláře jeden kilometr přes vesnici. To mě stálo hodně sil. Prostřednictvím své matky jsem už jako dítě přišla do Evangelického společenství a zapojila se do jeho skupiny mládeže. Měla jsem tedy dobré přátele a zažila jsem spoustu krásných věcí na táborech doma i v zahraničí. Pevná víra v Boha mi dodávala sílu i v těžkých situacích. V průběhu let jsem mohla často zažívat pomoc svých přátel, kdykoli jsem si kvůli svému postižení s něčím nevěděla rady. Přání mé



## 8. Správná formulace: Co mohu říci nebo jakým způsobem oslovovat?

### a) Příloha 8.1. Seznam termínů a vytištěné lístky s odpovídajícími výrazy.

- V současnosti nejběžnější a politicky korektní: osoba se zdravotním postižením
- Oblíbené, ale právně nejasný:
  - Lidé se speciálními potřebami
  - Osoba s hendikepem
- Přesnější termíny pro diagnózu, ale při jmenování a oslovování je člověk vždy na prvním místě:
  - Autismus – osoba s poruchou autistického spektra
  - Spastická paréza – osoba se spastickou parézou, s tělesným postižením
  - Downův syndrom – osoba s Downovým syndromem
  - Makulární degenerace - osoba se zrakovým postižením
  - Schizofrenie - Osoba se schizofrenií, s duševním onemocněním
- Výrazy používané jako nadávky:
  - Dauňák
  - Spastik
  - Kripl
  - Psycho
  - Atd.

### b) Příloha 8.2.1. Malý průvodce rozhovorem pro 1. setkání (Inclusion Buddy s dobrovolníkem s postižením)

1. Otázky pro dobrovolníky s postižením:
  - Jaká omezení máte konkrétně?
  - Jak dlouho máte tato omezení? (Jak vznikla?)
  - V jakých situacích potřebujete podporu? Jak vás mohu nejlépe podpořit, aniž bych Vás zároveň omezoval?
  - Jak se s touto situací vyrovnává rodina/přátelé? Jak vás podporují?
  - Jaké negativní zkušenosti máte s ostatními lidmi, kteří se zabývají vaším postižením? Existuje nějaké chování, které se vám vůbec nelíbí?
  - Jak o své situaci mluvíte? Jaká slova používáte? (postižení, omezení, handicap)
  - Jak chcete obych o tom mluvil já?
  - Je zde nějaká zásadní informace, o které bych měl já jako badík (IB) vědět?
2. Otázky pro badíka (IB):
  - Jaké máte dosavadní zkušenosti s lidmi s postižením?
  - Máte nějaké nejasnosti při činnosti s lidmi se zdravotním postižením?

### 3. Otázky o dobrovolnické práci (pro oba):

- Proč se chcete věnovat dobrovolnictví? Co očekáváte od Vaší dobrovolnické činnosti?
- Které úkoly chcete v rámci své dobrovolnické činnosti vykonávat? Které ne?

## c) Příloha 8.2.2. Miniscénáře pro seznamovací situace s osobami s různými druhy postižení

### 1.možnost: vytvořte si vzájemný profil

#### Popis:

Každý účastník obdrží profil s různými otázkami, na které musí v diskusi odpovědět:

Jméno:

Barva očí/barva vlasů (aby se účastníci museli dívat do obličeje):

Místo narození/bydliště:

Koníčky:

Oblíbená píseň:

Oblíbený televizní pořad:

Jak se jmenuje moje postižení a jak bych chtěl/a, aby se jmenovalo:

Měl/a jsem v dětství nějakou přezdívku, a pokud ano, jakou?

Líbí se vám stále vaše přezdívka?

### 2.možnost: rozhovor

#### Popis:

Účastníci se rozdělí do týmů po 2. A je tazatelem a má 5 minut na to, aby se co nejlépe seznámil s B.

Tazatel vede rozhovor, ale dotazovaný může poskytnout více informací. Po pěti minutách dojde ke změně. Poté každý představí svého tazatele na jednu minutu. Můžete použít podobné otázky jako ve variantě 1 a přidat další.

### 3.možnost: hra s papírem (s papírovými lístky)

#### Popis:

Napište na malý kousek papíru vždy jednu otázku a složte jej. Papírové lístečky vložte do košíku, krabice nebo podobně. Dobrovolníci se střídají v tahání papírku a odpovídání na otázky. Tímto způsobem se o sobě navzájem dozvídají velmi rozdílné věci a navazují rozhovor.

Možné otázky mohou být např:

Jaké je vaše oblíbené jídlo?

Máte nějakou přezdívku? Jaká je to přezdívka?

Kdo je váš oblíbený hudebník?

Na jakých místech jste žili?

Kde jste se narodili?

Jak bys chtěl/a mluvit o svém postižení? (Ani badík nedovede úplně všechno)

Jaká je vaše oblíbená barva?

Jaká je vaše nejoblíbenější vzpomínka z dětství?

Hory nebo moře? Proč?  
Jaké jsou vaše koníčky?  
Máte domácí zvířata? Pokud ano, jak se jmenují?  
Máte nějaké životní motto? Pokud ano, jaké?  
Léto nebo zima? Proč?  
Jaké bylo vaše největší dobrodružství?

## 9. Hodnoty, postoje a chování: „Nezneschopňujte mě!”

### a) Příloha 9.1. Metodika pro *Divadlo utlačovaných*

Krátký popis

Divadlo utlačovaných je forma interaktivního dramatu nazývaná také divadlo Fórum, jedná se o techniku řešení problémů, v níž je prezentována neřešená scéna útlaku. Poté je přehrána s tím, že diváci jsou vyzváni, aby zastavili děj, nahradili postavu, která je podle nich utlačovaná, bojující nebo postrádající moc, a improvizovali alternativní řešení. Nevyžaduje divadelní vzdělání hereckého talentu. Umožní mladým lidem nacvičit řešení a změnit výsledek scénáře k lepšímu.

#### Metodika a techniky

##### Role

Protagonista: Ten, který je utlačovaný

Antagonista: Ten, kdo utlačuje protagonistu

Přihlízející: svědci utlačování: ti kteří mohou pomoci utlačování zabránit

Joker: zajišťuje spravedlivé řízení. Je facilitátorem a vede aktéry prostřednictvím her a cvičení, aby prozkoumali společné zkušenosti s útlakem.

Specta(c)tors (diváci – herci): jsou členové publika, kteří jsou pozváni na jeviště, aby nahradili hlavního hrdinu nebo přihlízejícího, aby zasáhli v případě nespravedlnosti a nabídli řešení k rozuzlení konfliktu a optimistickému konci hry.

##### Postup:

- 1) 1. kolo: hra je představena
- 2) Diskuse vedená Jokerem: Co jste viděli? Jak mohou utlačování nebo přihlízející zabránit útlaku a změnit výsledek?
- 3) 2. kolo: Hra je znovu představena. Diváci nyní mohou kdykoli zasáhnout, pokud mají nápad, jak útlak zastavit. Mohou převzít roli Utlačovaného nebo Přihlízejícího a realizovat své nápady na jevišti.
- 4) Diskuze: Co se změnilo ve 2. kole? Byl nápad nových aktérů účinný? Co mohlo být provedeno lépe? Najděte závěr

##### Hlášení

1. Co tato činnost vyvolala?
2. Bylo snadné ji provést? Proč? Proč ne?
3. Čeho jste si při tom na sobě všimli?
4. Kdy to bylo obtížné? Kdy to bylo snadné?
5. Co se vám osvědčilo? Co se vám nedařilo?
6. Jak to můžete změnit? Jaké varianty vás napadají?

### Čas a trvání

6 hodin maximálně

### Materiál a potřebné vybavení

- Flipchart, moderátorské karty a vizualizační karty pro prezentaci metody
- Tužka a papír pro brainstormingové aktivity s účastníky
- Možná nějaké divadelní rekvizity; záleží na prezentovaném tématu (například: islamofobie - hodil by se šátek nebo jiné náboženské symboly)

### Další odkazy

<https://www.divadloutlacovanych.cz/>

<https://www.divadlonacucky.cz/divadlo-utlacovanych>

<https://www.youtube.com/watch?v=KnI2gFglqXE>

<https://vltava.rozhlas.cz/divadlo-utlacovanych-zesiluje-hlas-tech-kteri-nejsou-ve-spolecnosti-slyset-8140861>

## b) Příloha 9.2. Scénáře pro typické situace, kde jsou postižení lidé znevýhodňováni

### situace 1

#### osoby:

- IB: badík
- D: dobrovolník s postižením
- PO: osoba odpovědná za letní párty v organizaci

#### situace:

Organizace, ve které osoba se zdravotním postižením vykonává dobrovolnickou činnost, pořádá letní párty. Vedení organizace požádá dobrovolníka, aby vystřihl další vkladní lístky, které jsou potřeba za půl hodiny.

#### scénář:



PO: *\*drží nůžky a papír ve svých rukou\*, \*mluví k D\** Je skvělé, že jste tady. Potřebujeme vaši pomoc. Můžete do 16:00 vystříhnout tyto vkladové kupony?

D: *\*potěšen\** Jistě, moc rád! Zrovna teď nemám moc práce.

PO: Skvělé, to nám moc pomůže. *\*podá D vše co potřebuje\** Zde jsou nůžky a šablony. Stačí vystříhnout kolečka a poté je vložit do této sklenice, aby se neztratily. Děkuji mnohokrát. *\*odchází\**

D: *\*začne vystřihovat první kruh a má zjevné problémy, trvá to dlouho vystříhnout jen jeden kruh; koncentrovaná tvář\**

IB: *\*už začíná být trochu netrpělivý a posadí se vedle D\**

D: *\*dodělá první kruh a hrdě ho ukazuje\** První je hotový, baví mě to.

IB: Skvělý! Ale teď musíte pokračovat, tolik času nemáme.

D: *\*vystřihává více, ale stále pomalu\**

IB: *\*je stále netrpělivější a neklidnější, dívá se na hodiny\**

D: *\*pokračuje v klidu ve stříhání a pomalu dokončuje druhý kruh\**

IB: *\*lehce naštvaný\** Na všechny kupóny máme jen 20 minut. Musíš trochu zrychlit, jinak to nestihneš.

D: *\*mírně nevyrovnaný\** Dobře, budu to dělat jak nejlépe umím. Omlouvám se.

D: *\*vypadá ještě koncentrovaněji a začne znovu vystřihávat, ale stejně pomalu jako předtím, protože rychleji už to nejde\**

PO: *\*přichází\** A je zde vše jasné? Děláte nějaký pokrok?

PO: *\*vidí, že jsou vystříženy pouze dva kruhy; vymění si významný pohled s IB\**

D: *\*nejistě se zasměje\** Ano, všechno jasné....

PO: Dobře, tak pokračuj. *\*znovu odchází\**

D: *\*pokračuje ve stříhání\**

IB: *\*je už opravdu netrpělivý a otrávený\**

IB: *\*bere nůžky a papír od D\* Ted' mi to dej, takhle to nepůjde. Ted' se do toho pustím; jinak to nikdy nestihneš včas. \*začne stříhat\**

D: *\*zastrašeně a trochu smutně\** Dobře...

## situace 2

### osoby:

- IB: badík
- D: dobrovolnice s postižením
- Č: číšník/číšnice

### situace:

Badík a dobrovolnice s (viditelným) postižením sedí v kavárně a chtějí si objednat něco k pití.

### scénář:

*\*IB a D sedí u stolu\**

*\*Č přichází, přináší 2x menu\**

Č: Dobrý den, vítejte! Zde je náš nápojový lístek. Budu hned zpátky. *\*Č položí obě karty vedle IB a odejde\**

*\*Oba se dívají do menu\**

IB: tak co, víš, co by sis dala?

D: Dala bych si ledovou kávu a ty?

IB: Dám si latté.

*\*D a IB si dale povídají\**

*\*Č se vrátí a přichází s lístkem na objednávky\**

Č: tak už víte, co si date k pití? *\*dívá se na IB\**

IB: Pro mě latté, prosím.

*\*Č si to zapisuje\**

*\*Č se stále dívá na IB\* A pro ní? \*Otočí se směrem k D\**

IB: Myslím, že si dá ledovou kávu.

Č: Dobře, hned to přinesu *\*Č odchází\**

*\*D vypadá překvapeně a frustrovaně\**

### **Situace 3**

#### osoby:

- IB: badík
- D: dobrovolník se zrakovým postižením
- Č: číšník/číšnice

#### situace:

Badík a dobrovolník sedí v kavárně, dopili a teď chtějí zaplatit.

#### scénář:

*\*IB a D mluví a dopijí poslední doušek\**

*\*IB se podívá na hodiny\** Takže teď je tvoje přestávka téměř u konce a my se musíme vrátit. Jsi připraven?



D: Ano, je to v pořádku, nic jiného nepotřebuji. Můžeš, prosím, říct číšníkovi, že bychom chtěli zaplatit, až ho uvidíš?

IB: Jasně, řeknu mu to hned, až se vrátí. *\*Č přichází a odnáší prázdné skleničky\**

Č: Mohu vám ještě něco přinést?

IB: Ne, rádi bychom zaplatili.

Č: Dobře, hned vám přinesu účet. *\*odchází pryč\**

*\* D vytáhne peněženku a začne hledat peníze \**

*\*Č se vrací a pokládá účet na stůl\** Dohromady nebo zvlášť?

D: Prosím zvlášť. Kolik zaplatím za sodu a dort?

Č: 7 Euro, prosím.

*\*D hledá v peněžence peníze, ale má problém najít tu správnou bankovku \**

IB: Já můžu zaplatit jako první. Kolik to dělá?

Č: Pro Vás je to 8 Euro, prosím.

IB: Tady je deset, to je v pořádku.

Č: Moc vám děkuji.

*\*Č a IB se dívají na D, který se stále snaží třídít a najít své peníze \**

*\*IB vezme peněženku z rukou D\** Dej mi to, já ti pomůžu.

*\*IB k Č\** 7 Euro, ano?

Č: Ano, přesně.

IB: 10 Euro, to je akorát.

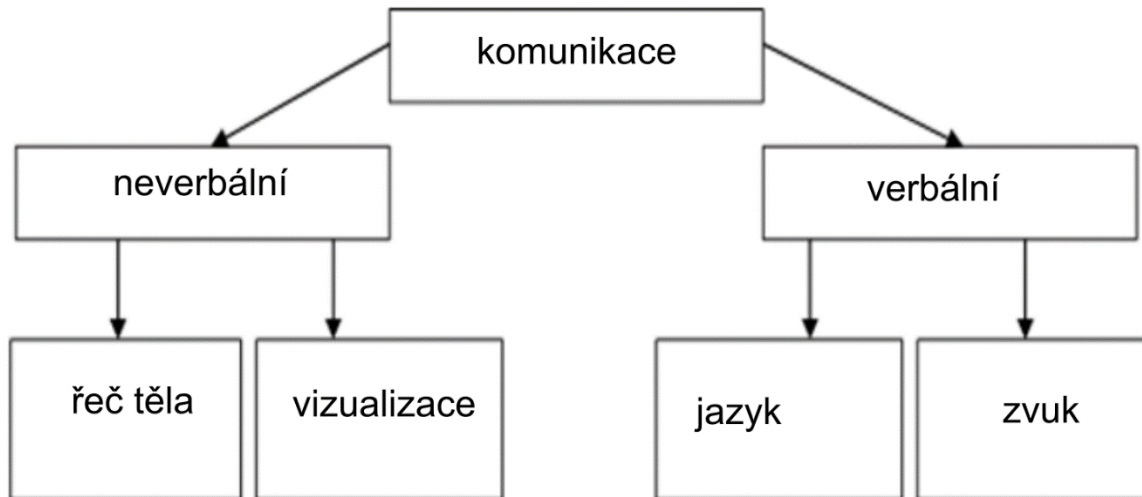
D: Ale....

Č: Děkuji mnohokrát. Hezký den. *\*Č odchází\**

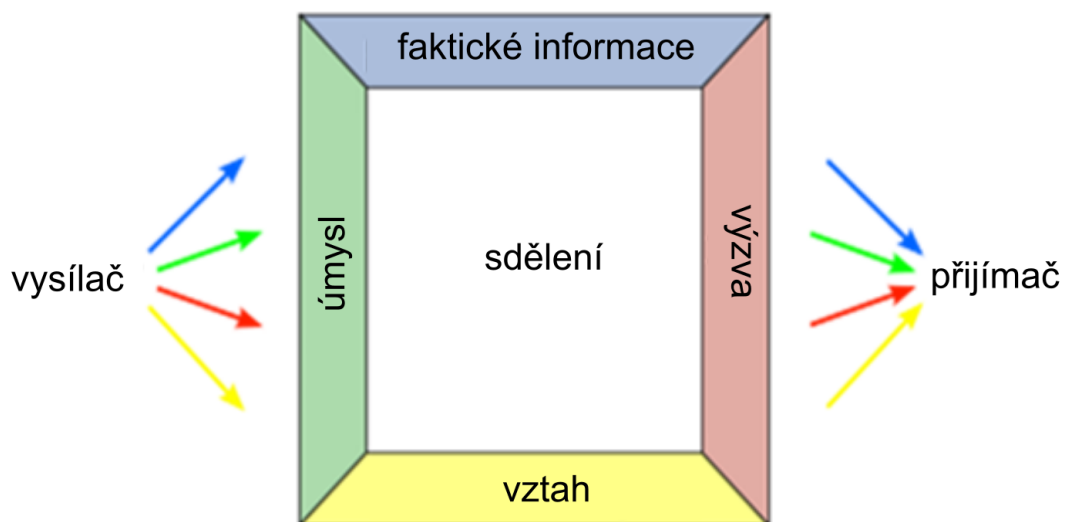
*\*IB vrací peněženku\** Dobře, jdeme na to. Teď sebou musíme hodit.

## 10. Komunikační dovednosti

### a) Příloha 10.1.1. Verbální a neverbální komunikace



### b) Příloha 10.1.2. 4 stranná komunikace



## c) Příloha 10.1.3. Tipy pro dobrou komunikaci

### Základy komunikace

Bez komunikace bychom nebyli schopni zvládat každodenní život. Verbální komunikace je důležitou součástí našich sociálních vztahů. Prostřednictvím komunikace si předáváme informace a znalosti a komunikujeme s ostatními. To, jak mluvíme nebo v jaké situaci komunikujeme, může ovlivnit to, jak nás ostatní vnímají a všímají si nás, ale také to, jak věci, které jsme řekli, chápou a vnímají naši posluchači. A to, jak komunikujeme, ovlivňuje efekt, kterého dosáhneme.

#### Komunikace je obtížný proces:

Najít správná slova k vyjádření toho, co si myslíte, je obtížné.

To, že něco řeknete, ještě neznamená, že říkáte to, co máte na mysli, nebo že to, co vyjadřujete, zamýšlíte.

Když něco řeknete, neznamená to, že vám druhá osoba rozumí.

Porozumění slovům, která jste řekli, neznamená, že druhá osoba chápe jejich význam nebo váš záměr.

Pochopení významu toho, co jste řekli, neznamená přijetí toho, co bylo řečeno.

Přijmout neznamená udělat/uskutečnit/jednat ...

Obvykle si tyto potíže neuvědomujeme; všimneme si jich jen v určitých situacích - např. když:

- se nám nedaří vyjádřit to, co chceme říct
- nerozumíme tomu, co druhá osoba říká (např. mluví jiným jazykem nebo s jiným přízvukem nebo nemluví zřetelně, špatně si vykládáme některá slova nebo neverbální projev).

#### Zahřátí – Cvičení 1: „Pochopení obtíží při dobré komunikaci“

Workshop začíná umístěním lidí do dvojic buď vsedě nebo ve stoje zády k sobě. Dvojice musí mluvit stejným jazykem, aby byly schopny porozumět zadaným pokynům. Jedna osoba dostane obrázek (viz příloha 1) a druhá osoba bude mít k dispozici papír, tužku a tabuli.

- Cvičení začíná osobou, která drží obrázek a popisuje jej. Osoba s papírem a perem/tužkou pak na základě popisu nakreslí obrázek. Kreslící osobě není dovoleno vidět obrázek ani být ovlivňován čímkoli (jako je řeč těla) kromě mluvených pokynů od osoby, která obrázek drží.
- Jakmile dvojice dokončí kreslení a popis obrázku, budou moci oba obrázky porovnat. Každá dvojice dostane několik minut na diskuzi o obrázcích a postupu, aby určila, co jim připadalo obtížné a co snadné.
- Obrázky se poté umístí na zeď a pomalu vytvoří koláž komunikace.
- Poté následuje facilitovaná skupinová diskuse, která slouží k širšímu zamyšlení nad touto aktivitou a komunikací. To se pak propojuje s významem komunikace při řízení nebo provádění činností společně s dobrovolníky.

#### Cvičení 2: “Co ztěžuje komunikaci”

Zpětná vazba mezi účastníky týkající se tématu „komunikace“

Všichni účastníci dostanou kartičku s typickým „problémem“ týkajícím se komunikace. Problémy jsou různé a mohou zahrnovat například mumlání, oční kontakt a používání složitého jazyka.

Každá osoba pak sehraje krátký projev, v němž se ujistí, že komunikační problém na kartičce je v projevu použit.

Jakmile osoba přednese svůj projev, ostatní účastníci jsou požádáni, aby problém identifikovali.

Výsledky kola zpětné vazby mohou být následující:

Hlas: mumlání, nejasné vyjadřování, mluvení příliš rychle nebo příliš potichu.

- Řeč těla: málo očního kontaktu, řeč těla neodpovídá mluvenému obsahu
- Rétorika: žádné sebevědomí nebo přesvědčivost, příliš se držení svých poznámek, žádná jasná nebo nelogická struktura, příliš mnoho cizích slov, příliš dlouhé věty, zvuky jako „ahh“, „em“

## Úvod do komunikace

Když mluvíme o komunikaci, většina z nás má na mysli obsah mluvené řeči. Řeč těla (gesta, mimika, pohyby) a zvuk hlasu (=neverbální komunikace) však mají značný vliv na situace a na to, jak ostatní „pochopí“ nebo „nepochopí“ to, co chceme sdělit.

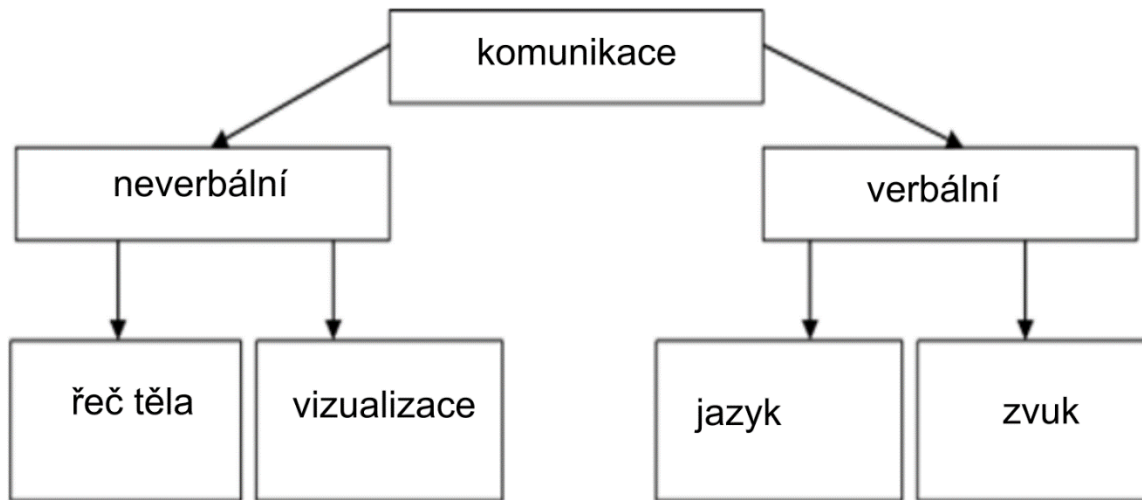
Signály těla jsou přesvědčivé, i když si mluvčí často neuvědomuje, že jeho tělo také mluví. Obecná zásada je následující: „Vaše tělo nikdy nelže“.

Podle vědeckého výzkumu amerického psychologa Alberta Mehrabiana (1967) čerpá úspěšný projev 35 % své účinnosti ze zvuku hlasu, 58 % z řeči těla a pouze 7 % ze skutečného obsahu řeči. Tyto výsledky ukazují, že o efektivním projevu nerozhoduje pouze to, „co“ je řečeno, ale také to, „jak“ je něco sděleno/pochopeno/interpretováno.

Komunikace je tedy více než jen slova, její „výsledky a účinky“ závisí na:

- jak to řeknete – speciálně tón vašeho hlasu
- proč něco říkáte – váš obravdový záměr?
- kdy to říkáte, například během dne, během hádky, v přátelské atmosféře, při obchodní konverzaci
- v jakém nastavení a v jaké roli jste (např. v soukromí, na pracovišti, u lékaře...)
- co neříkáte - to také naznačuje, co chcete (nebo si lidé myslí, že chcete) říct.
- Ve vaší řeči těla – zahrnující vaši obličejové výrazy, gesta a držení těla
- Váš hlas a intonace

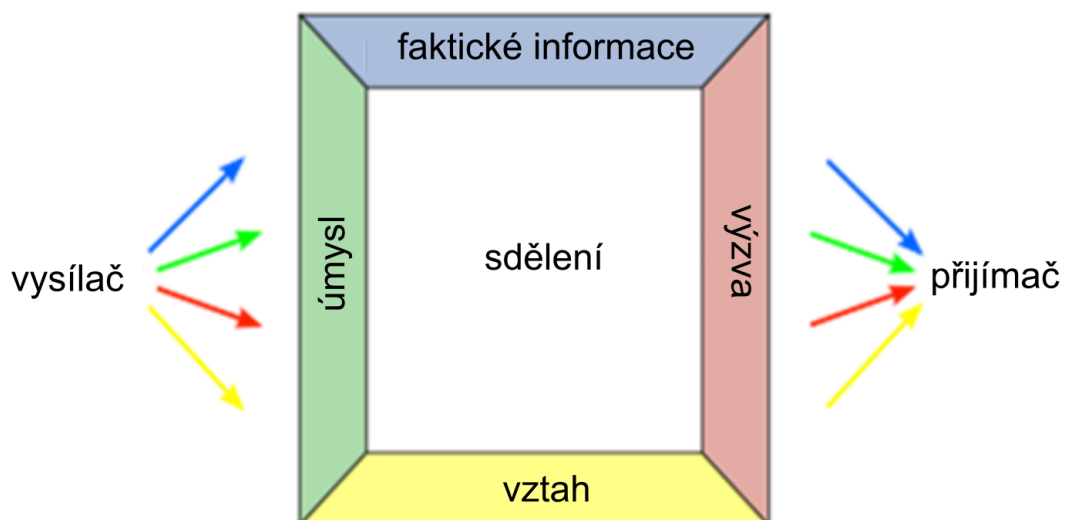
Komunikace obsahuje verbální a neverbální komunikaci



### Čtyřstranný model komunikace - Schulz von Thun

Model čtyř stran je komunikační model Friedemanna Schulze von Thuna. Podle tohoto modelu má každé sdělení čtyři stránky, i když na každou z nich nemusí být kladen stejný důraz. Čtyřmi stránkami sdělení jsou skutečnost, sebeodhalení, vztah a apel.

Také další vědci mají teorie o různých vrstvách komunikace: Podle Paula Watzlawicka má každé sdělení obsahovou a vztahovou stránku. Karl Bühler tvrdil, že každá informace obsahuje něco o věci, o odesílateli a příjemci.



Čtyřstraný model komunikace:

a) Věcná vrstva (faktické informace) → O čem informuji

V této rovině uvádí odesílatel zprávy údaje, fakta a tvrzení. Úkolem odesílatele je předat tyto informace jasně a srozumitelně.

Příjemce si věcným uchem ověřuje, zda věcná zpráva splňuje kritéria pravdivosti (pravdivá/nepravdivá) nebo relevance (relevantní/nerelevantní) a úplnosti (vyhovuje/je třeba něco doplnit).

V dlouhodobém týmu je věcná vrstva jasná a potřebuje jen několik slov.

b) Samoodhalující se vrstva → Co o sobě prozrazuji

Ve všech zprávách jsou informace o odesílateli. Ve vrstvě sebeodhalení nebo sebeodhalení se odesílatel odhaluje. Tato zpráva se skládá z vědomého zamýšleného sebeodhalení i z nezamýšleného sebeodhalení, které si odesílatel neuvědomuje. Všechny zprávy se tak stávají informacemi o osobnosti odesílatele. Sebeodhalující ucho příjemce vnímá, které informace o odesílateli jsou ve zprávě skryty.

c) Vztahová vrstva → Co si o tobě myslím a jak spolu vycházíme

Vrstva vztahů vyjadřuje, jak odesílatel vychází s příjemcem a co si o něm myslí. Podle toho, jak s ním mluví (způsob formulace, řeč těla, intonace...), vyjadřuje úctu, respekt, přátelskost, nezájem, pohrdání nebo něco jiného.

V závislosti na tom, kterou zprávu příjemce slyší, se cítí buď sklíčený, přijímaný nebo povýšený. Dobrá komunikace se vyznačuje tím, že sdělení vychází ze vzájemného uznání.

d) Apel → Co chci udělat s informací

Kdo něco prohlásí, také něco ovlivní. Tento apel-sdělení by měl příjemce přimět něco udělat nebo něco nechat neudělaného. Snaha někoho ovlivnit může být méně či více otevřená (rada) nebo skrytá (manipulace).

Na apel-ucho se příjemce ptá sám sebe: „Co mám teď dělat, myslet nebo cítit?“

Abychom ukázali čtyři stránky sdělení, uvádíme příklad, jak lze komunikaci chápat různě:

Příklad:

Dva lidi jedí doma udělané jídlo.

Ten, kdo nevařil říká: „Tady je něco zeleného v polévce.“

Odesílatel:

Věcná vrstva: Je tu něco zeleného.

Sebeodhalující vrstva: Nevím, co to je.

Vztahová vrstva: Ty bys měl vědět, co to je.

Apel vrstva: Řekni mi, co to je!

Příjemce:

Věcná vrstva: Je tu něco zeleného.

Sebeodhalující vrstva: Ty nevíš, co ta zelená věc je, a cítíš se kvůli tomu nekomfortně.

Vztahová vrstva: Zpochybňuješ moje vaření.

Apel vrstva: Už budu vždycky vařit, je to co znáš!

Další odpovědi: „Jestli ti to nechutná, můžeš si vařit sám.“

Proč se komunikace vyvíjí špatně?

Tady najdete nečastější důvody špatné komunikace:

- Neposloucháte nebo nevěnujete pozornost osobě, se kterou mluvíte, a příliš milujete zvuk vlastního hlasu.
- Neřešení obav druhé osoby, např. nezohlednění jejích pocitů nebo obav, nepřiznání, že může mít pravdu, používání slova „ale“ ...
- Používání jazyka, který druhá osoba nezná (např. akademický jazyk, technický jazyk, používání zkratk nebo „odborného“ jazyka nebo jazyka vlastní bubliny, úroveň C+) nebo používání obtížného jazyka.
- Dávání nevyžádaných rad nebo řešení
- Odsuzování druhé osoby, předsudky nebo stereotypní myšlení.

Takže, jak komunikovat dobře? Jak zlepšit své komunikační dovednosti?

- Naslouchání: Abyste se stali dobrým komunikátorem, je důležité být dobrým posluchačem. A abyste byli dobrým posluchačem, musíte se cvičit v „aktivním naslouchání“ (viz další kapitola).
- Být empatický: Snažte se pochopit druhého člověka, jeho pocity a vžít se do jeho situace. Změňte perspektivu.
- Neverbální komunikace/řeč těla: Při komunikaci s ostatními je důležité cvičit správnou řeč těla, používat oční kontakt, gesta rukou, mimiku a sledovat tón hlasu.
- Projevte zájem o druhého: pokládejte otázky a buďte ochotni naslouchat odpovědím. Existují otevřené otázky (Co? Jak?), uzavřené otázky (Kdy? Kde? Kdo? Který? Kolik/mnoho? Jak často?) nebo vizionářské otázky (Jaké jsou vaše sny? Čeho byste chtěli dosáhnout?).
- Stručně a jasně: méně je mnohdy více. Buďte jasní, výstižní a přejděte rovnou k věci. Používejte jednoduchý jazyk.
- Stručnost: Vyjádřete své sdělení co nejmenším počtem slov. Nepoužívejte výplňková slova a přejděte rovnou k věci.
- Objasnění a shrnutí: abyste se ujistili, že jste druhé osobě správně porozuměli, zamyslete se a shrňte její slova vlastními slovy a zkontrolujte, zda jste rozuměli správně.
- Důvěra. Buďte sebevědomí v tom, co říkáte, a v komunikaci s ostatními.
- Otevřenost. V situacích, kdy nesouhlasíte s tím, co říká někdo jiný, ať už se jedná o zaměstnavatele, kolegu nebo přítele, je důležité komunikovat na úrovni, snažit se najít společnou řeč a nevysmívat se ani se nepovyšovat.
- Vybudujte si důvěru a buďte důvěryhodní: Neříkejte nic, co by mohlo druhému ublížit. Druhá osoba by se měla spolehnout na vaši diskretnost.
- Poskytněte zpětnou vazbu v dobrém slova smyslu! (viz naše „Pravidla zpětné vazby“)



## Co je aktivní naslouchání?

Pokud nasloucháte aktivně, neposloucháte jen slova, která jsou vyslovena. Je to mnohem víc: rádi byste pochopili „smysl“ toho, co se vám druhý člověk snaží říct. Chcete-li tak učinit, projeďte svou pozornost a povzbudte druhou osobu, aby pokračovala v řeči. Můžete si tak vybudovat vztah a porozumění mezi vámi a mluvčím.

## Jak se stát aktivním posluchačem?

### 1. Dávejte dobrý pozor

Pozornost věnovaná tomu, co člověk říká, vyžaduje, abyste řečníkovi věnovali veškerou svou pozornost. Dejte řečníkovi najevo, že ho posloucháte, pomocí uznání, které vám pomůže přidat důkaz, že skutečně posloucháte.

- Přestaňte s myšlenkovými rozhovory.
- Nezačínajte si připravovat odpověď nebo vyvracet námitky, když druhá osoba mluví.
- Ujistěte se, že vás neruší prostředí ve kterém právě jste.
- Všimněte si řeči těla a tónu hlasu řečníka - co vám říkají neverbální sdělení?
- Pokud jste ve skupině, vyhněte se všem postraním konverzacím

### 2. Dávejte tělem najevo, že posloucháte

Pozorná řeč těla signalizuje, že řečníkovi nasloucháte.

- Dívejte se řečníkovi do očí
- Mírně se předkloňte, abyste vyjádřili zájem
- Čas od času pokyvujte hlavou
- Přizpůsobte výraz obličeje informacím, které vám byly sděleny.
- Zůstaňte otevření a uvolnění, nikoliv uzavření a napjatí.

### 3. Ověřte si, zda rozumíte

Naše osobní zkušenosti, vnímání a pocity ovlivňují způsob, jakým slyšíme. To znamená, že je možné, že informace budou špatně přeloženy nebo interpretovány, což způsobí, že uslyšíme sdělení, které nebylo zamýšleno. Abyste se vyhnuli nedorozumění, je dobré si před reakcí ověřit, zda jste porozuměli, pomocí těchto nástrojů.

- Pomocí reflexe a parafrázování se ujistěte, že jste správně pochopili sdělení řečníka. Zkuste používat fráze jako např., „*Jestli tě dobře poslouchám, tak říkáš...*”-

- Pokládejte doplňující otázky, které vám pomohou objasnit význam řečníka. Zkuste, „*Mohl bys mi o tom říct víc...?*” nebo, „*Co tím myslíš, když říkáš...?*”
- Občas shrňte, co jste slyšeli

#### 4. *Vhodně reagujte*

Aktivním nasloucháním projevujete řečníkovi úctu a zároveň získáváte informace, které potřebujete k tomu, abyste mohli reagovat, jakmile řečník dokončí své sdělení. Jakmile jste sdělení přijali a objasnili, je čas na vytvoření odpovědi.

Při vyjadřování svých myšlenek:

- Buďte upřímní a otevření – pokud jde o komunikaci, upřímnost je opravdu ta nejlepší taktika
- Mějte respekt – zatímco je důležité být upřímný, zůstaňte profesionální a spravedlivý při sdílení svých názorů
- Buďte důkladní - vraťte se ke konkrétním bodům, které řečník uvedl.

#### 5. *Nepřerušujte!*

Při dodržování těchto tipů je třeba dělat drobné přestávky, aby řečník věděl, že ho posloucháte a rozumíte jeho sdělení, a nepřerušovat ho, abyste mohli mluvit sami. Přerušování řečníka nevede k ničemu jinému než k omezení vaší šance na porozumění, protože způsobí, že řečník bude frustrovaný a případně zapomene nebo omylem vynechá důležité informace.

### **Konstruktivní zpětná vazba**

Zpětná vazba je:

- je způsob učení, ne kritika
- dobrovolně a ve prospěch řečníka
- méně „Co?” více „Jak?”

Pokud je zpětná vazba poskytnuta dobrým způsobem, je to příležitost lépe zhodnotit své silné a slabé stránky a zlepšit pracovní prostředí nebo vztah.

Pro dobrou zpětnou vazbu je dobré dodržovat některá pravidla:

- Popisujte, nehodnoťte
- Zaměřte se na chování
- Formulujte konkrétní zjištění

- Jednat rychle (a neposkytovat zpětnou vazbu na dlouho uplynulé okamžiky)
- Mluvte k účastníkovi osobně
- Formulujte „Já“ sdělení
- Kritizujte konstruktivně
- Formulujte zdvořile a s uznáním
- Nezapomeňte na pozitivní aspekty
- Vyvažování výhod a nevýhod, pozitiv a negativ

A zde jsou také pravidla pro přijímání zpětné vazby

- Nepřerušujte osobu, která mluví
- Nesudíte, co jste řekli, nebo udělali
- Znovu se kriticky zamyslete nad svým projevem
- Buďte vděční za jiný pohled a upřímnost druhé osoby, jen tak můžete pochopit, proč se věci nedařily, a nyní máte šanci na zlepšení.

### Rozumět potřebám druhým

Pokud budujete vztah, zjistěte, které potřeby jsou zásadní a na jaké úrovni se každý z vás nachází.

Rozumět Maslowově „Hierarchie potřeb“ může být velmi nápomocné:



Nezákladnější a nejpodstatnější čtyři vrstvy pyramidy obsahují to, co Maslow nazval „nedostatkové potřeby“ neboli „d-potřeby“: úctu, přátelství a lásku, bezpečí a tělesné potřeby. Pokud tyto „nedostatkové potřeby“ nejsou uspokojeny - s výjimkou nejzákladnější

(fyziologické) potřeby -, nemusí se to projevit fyzicky, ale jedinec se bude cítit úzkostný a napjatý. Maslowova teorie naznačuje, že nezákladnější úroveň potřeb musí být uspokojena dříve, než bude jedinec silně toužit po potřebách sekundárních nebo vyšších.

### ➤ **Fyzické potřeby**

Fyziologické potřeby jsou fyzické požadavky na přežití člověka. Pokud tyto potřeby nejsou splněny, lidské tělo nemůže správně fungovat a nakonec selže. Fyziologické potřeby jsou považovány za nejdůležitější; měly by být uspokojeny jako první. Vzduch, voda a potrava jsou metabolické požadavky na přežití u všech živočichů včetně člověka. Oblečení a přístřeší poskytují nezbytnou ochranu před přírodními živly.

### ➤ **Potřeba bezpečí**

Když jsou fyzické potřeby relativně uspokojeny, převládnu u jedince potřeby bezpečí a dominují v jeho chování. Při nedostatku fyzického bezpečí - v důsledku války, přírodní katastrofy, násilí v rodině, zneužívání v dětství atd. - mohou lidé (znovu) zažít posttraumatickou stresovou poruchu nebo transgenerační trauma. Při absenci ekonomického bezpečí - v důsledku ekonomické krize a nedostatku pracovních příležitostí - se tyto potřeby bezpečí projevují například preferencí jistoty zaměstnání, spořicími účty, pojistnými smlouvami, přiměřenými úpravami pro osoby se zdravotním postižením atd. Tato úroveň se častěji vyskytuje u dětí, protože ty mají obecně větší potřebu cítit se bezpečně.

Potřeby v oblasti bezpečnosti a zabezpečení zahrnují:

- Osobní bezpečí
- Finanční bezpečí
- Zdraví a well-being
- Bezpečnostní síť proti nehodám/nemocem a jejich nepříznivým dopadům

### ➤ **Láska a sounáležitost**

Po uspokojení fyziologických potřeb a potřeb bezpečí je třetí úroveň lidských potřeb interpersonální potřeba, která zahrnuje pocit sounáležitosti. Tato potřeba je obzvláště silná v dětství a může převážit nad potřebou bezpečí, jak je patrné u dětí, které lpí na rodičích, kteří je zneužívají. Nedostatky v rámci této úrovně Maslowovy hierarchie - způsobené hospitalismem, zanedbáváním, vyhýbáním, ostrakizací atd. - mohou ovlivnit schopnost jedince vytvářet a udržovat emocionálně významné vztahy obecně, jako je přátelství, intimita nebo rodina.

Podle Maslowa lidé potřebují cítit sounáležitost a přijetí ve svých sociálních skupinách bez ohledu na to, zda jsou tyto skupiny velké nebo malé. Mezi velké sociální skupiny mohou například patřit kluby, spolupracovníci, náboženské skupiny, profesní organizace, sportovní týmy a gangy. Mezi příklady malých sociálních vazeb patří rodinní příslušníci, intimní partneři, mentoři, kolegové a důvěrníci. Lidé potřebují milovat a být milováni - sexuálně i nese sexuálně - druhými lidmi. Při absenci tohoto prvku lásky nebo sounáležitosti se mnoho lidí stává náchylnými k osamělosti, sociální úzkosti a klinické depresi.

Tato potřeba sounáležitosti může v závislosti na síle tlaku vrstevníků překonat fyziologické potřeby a potřeby bezpečí.

### ➤ **Úcta**

Všichni lidé mají potřebu cítit se respektováni, což zahrnuje i potřebu sebeúcty a respektu sebe sama. Úcta představuje typickou lidskou touhu být přijímán a oceňován druhými. Lidé se často věnují nějakému povolání nebo koníčku, aby získali uznání. Tyto činnosti dávají člověku pocit přínosu nebo hodnoty. Nízká sebeúcta nebo komplex méněcennosti mohou být důsledkem nerovnováhy během této úrovně v hierarchii. Lidé s nízkým sebevědomím často potřebují respekt od ostatních; mohou cítit potřebu usilovat o slávu nebo věhlas. Sláva nebo věhlas však

člověku nepomohou vybudovat si sebeúctu, dokud vnitřně nepřijme to, kým je. Psychická nerovnováha, například deprese, může člověku bránit v získání vyšší úrovně sebeúcty nebo sebeúcty.

Maslow uvádí, že ačkoli se původně domníval, že potřeby člověka mají přísné mantinely, hierarchie jsou spíše vzájemně propojené než ostře oddělené. To znamená, že úcta a následné úrovně nejsou striktně odděleny, ale naopak spolu úzce souvisejí.

### **Seberealizace**

„Co člověk může být, musí být.“ Tento citát tvoří základ vnímané potřeby seberealizace. Tato úroveň potřeb se týká toho, jaký je plný potenciál člověka a jeho realizace. Maslow tuto úroveň popisuje jako touhu dosáhnout všeho, čeho člověk může, stát se tím nejlepším, čím může být. Jednotlivci mohou tuto potřebu vnímat nebo se na ni zaměřovat velmi specificky. Například jeden jedinec může mít silnou touhu stát se ideálním rodičem. U jiného může být tato touha vyjádřena sportovně. U jiných se může projevovat v malbách, obrazech nebo vynálezech.

## **5. Základní požadavky na dobrý projev**

### **5.1 Sebevědomí**

- Řekněte „ANO“ sobě

Vstupujte do rozhovoru nebo projevu pozitivně naladěni.

Klíčové slovo zní: „sebenaplnující se proroctví“ - pokud si myslíte, že své publikum nepřesvědčíte, pravděpodobně se tak nestane.

- Rozvíjejte duševní sílu a zaměřte se na své silné stránky

Představte si situace, které se vám snadno podařilo přesvědčit. Zkuste si vzpomenout, díky čemu byly tyto situace úspěšné. Zamyslete se nad věcmi, které vám jdou (tj. dobře argumentovat, živě vyprávět, zapojit posluchače), a zdůrazněte je.

- Uvolněte se a vstupte do projevu nebo prezentace s dobrou náladou.

Večer před projevem se dobře bavte, usmívejte se a zhluboka dýchejte.

- Přijměte svůj neklid a nervozitu.

- Každý a vy také může dělat chyby  
Důležité je zachovat si svůj klid (chybovat je lidské)

- Relativizujte skutečnou důležitost komunikační situace  
"Učit se mluvit před lidmi je jako učit se plavat. Nejlepším učitelem je praxe, největší překážkou je strach."

### **5.2 Lidská síla přesvědčování**

- Odbornost

Více viz "dobrá příprava". Opakovaně bylo zdůrazněno, že zabezpečení obsahu hraje velmi důležitou roli.

- Nadšení pro věc  
„To, co bys chtěl zapálit v druhých, musí hořet v tobě!” (Augustinus)
- Řečnická prezentace - srozumitelnost

Jednoduchost jazyka, krátké věty, empatie (nacítte se na pozici posluchače), pracujte s obrázky/příklady, které odpovídají životu posluchačů

- Přirozenost, důvěryhodnost a autenticita

### 5.3 Sebe prezentace

- Vzhled

Vhodné pro danou situaci i pro vás samotné, ale vyberte si styl, ve kterém se cítíte pohodlně (tj.: vyhněte se novým botám, které vám příliš nesedí).

- Celkově dobrý stav a bezpečné postavení

Buďte volně přístupní a přístupní divákům. Nezaměřujte se na konkrétní předmět, osobu nebo kus nábytku. Když s někým mluvíte, ukažte mu obě ramena, mluďte něho ni frontálně.

- Oční kontakt

„Oční kontakt v kruhu” - Pokud máte potíže s rozhlížením se po místnosti, zkuste navázat oční kontakt s osobou, kterou znáte a která s vámi souhlasí - alespoň na začátku. Ale snažte se dívat na všechny, jen tak se budou cítit osloveni vašimi slovy.

- Dobrý soulad formy a obsahu. Stručnost a výstižnost, struktura a uspořádání, které se přizpůsobí publiku.

### 5.4 Dobrá příprava

- Definujte své zájmy a cíle.
- Analyzujte stávající a cílenou situaci.
- Zamyslete se nad různými aspekty tématu; rozlišujte mezi volitelným, povinným a diskretním obsahem.
- Připravte se - jakou cílovou skupinu oslovuji? Jak je mohu nejlépe oslovit? Jaké mají zájmy? Vypracujte dobré argumenty, navrhněte a zvažte obsah tak, aby odpovídal cílové skupině.
- Obecně: Méně je více! Mějte méně argumentů, ale dobré a názorné příklady, které zdůrazní vaše body.
- Předem si promyslete možné námitky a obtížné překážky a zvažte strategie, jak se s nimi vypořádat.
- Nastavení postupu (organizační plán nebo koláž meta-plánů)

Jasně strukturovat svůj projev a logicky uspořádat myšlenky. Váš projev musí mít jasnou linii. Na začátku se zmiňte o bodech, které byste chtěli probrat během vašeho

projevu (tj. 1 .... 2... 3... 4...). Takto poskytnete hrubý scénář svého projevu. Svůj projev můžete také strukturovat pomocí časových limitů (tj.: "Nyní budu pět minut hovořit o XYZ."). Pak se ale bezpodmínečně držte stanovených limitů!

Vytvořte si taháky jako připomenutí, a to i pro krátké projevy!

Výhodou taháku je, že poskytuje dodatečnou jistotu. Je třeba mít na paměti dvě zásady:

Zapisujte si pouze klíčová slova, nikoli celé věty! Úplně by měla být zapsána pouze vaše závěrečná věta.

Neschovávejte svůj tahák (to často vede k potížím při jeho hledání a čtení!). Používejte dostatek papíru a klíčová slova pište dostatečně velkým písmem.

Nesnažte se skrývat nebo zakrývat nejistoty.

To je „promarněná energie!“ Nejistoty často vedou k fixaci. Přijměte svůj strach a pokuste se použít strategie k překonání těchto nejistot. Zaměřte se na své silné stránky!

## 7. Techniky dotazování

### „Otevřená otázka“

Tázací slovo je obvykle uvedeno na začátku otevřené otázky. Odpověď nemůže být „ano“ nebo „ne“. Měla by být většinou zodpovězena celou větou.

Příklady: „Kde se dnes ráno nasnídáme?“

„Jak se ti ten film líbil?“

### „Uzavřená otázka“

U uzavřené otázky je sloveso (pomocné sloveso) umístěno na začátek věty. Odpověď může být pouze „Ano“, „Ne“ nebo „Možná“.

Příklady: „Chtěl by si zmrzlinu?“

„Líbil se ti ten film?“

Je velmi užitečné položit otevřenou otázku, abyste dostali konkrétní odpověď. Teprve na konci rozhovoru se můžete rozhodnout položit uzavřenou otázku proti nonstop mluvčím.

## Typy otázek



Nyní vidíte rozdíly mezi otevřenou a uzavřenou otázkou. Kromě toho existuje deset různých typů otázek, které se od sebe liší a které vám mohou pomoci řídit komunikaci v různých situacích.

#### 1. „Informační otázka“

Taková otázka normálně začíná: „Jak“, „Kdy“, „Kam“, „Kdo“ nebo „Kolik“.

Příklad: „Kdy bude váš dům dokončen?“

#### 2. „Alternativní otázka“

Použitím alternativní otázky, dáváte svému konverzačnímu partnerovi dvě pozitivní možnosti.

Příklady: „Mám vás vyzvednout v šest nebo v sedm?“

„Chcete šálek kávy s mlékem, nebo se smetanou?“

#### 3. „Sugestivní otázka“

Pomocí sugestivní otázky se jako tazatel snažíte ovlivnit partnera v rozhovoru ve svůj prospěch. Klíčovými slovy pro tento druh otázek jsou obvykle slova jako „ale“, „no“, „taky“, „rozhodně“ nebo „určitě“.

Příklad: „Taky si myslíte, že .....?“

#### 4. „Yes-way-street – Cesta k ano“

Tuto techniku můžete použít, kdykoli chcete získat odpověď „ano“. Abyste toho dosáhli, musíte položit několik otázek typu „ano“, dokud nakonec nedostanete sugestivní hodnocení. Tuto techniku lze doporučit zejména na konci rozhovoru.

Příklady: „Díváš se rád na filmy?“

„Chodíš rád do kina?“

„Chodíš raději do kina s někým než sám?“

To nasměruje konverzaci k nevyhnutelné otázce, zda jít večer společně do kina.

#### 5. „Řečnická otázka“

V oblasti řečnických otázek musíte otázku položit a hned na ni sami odpovědět. Tento druh otázek se často používá při prezentacích, protože jimi můžete nepřímo donutit posluchače, aby vás sledovali. Vaši posluchači nemohou udělat nic jiného, než se vnitřně zabývat vaší otázkou.

#### 6. „Protiotázka“

Pomocí protiotázek odpovídáte na otázky svých konverzačních partnerů. Výhodou této techniky je úspora času díky použití protiotázky. To je velmi vhodné zejména tehdy, když spontánně neznáte odpověď nebo byste rádi položili provokativní otázku na oplátku. Prostřednictvím tohoto druhu otázky můžete problém alespoň dočasně přesunout na svého konverzačního partnera, místo abyste ho měli na krku.

Example: „Co tím myslíte?“

„Jak mám rozumět vaší otázce?“

## 7. „Motivační otázky“

Motivační otázkou můžete partnera přesvědčit, aby vystoupil ze své ulity a začal se zapojovat do konverzace.

Příklad: „Jak se vám podařilo dosáhnout tak vynikajících výsledků při zkoušce?“

## 8. „Provokativní otázka“

Pozor, můžete na partnera v rozhovoru zaútočit přímo provokativní otázkou. Tento druh otázek byste měli používat za specifických okolností. Jednu věc však musíte mít na paměti: Tímto druhem otázek si nezískáte žádné nové přátele!

Příklad: „Proč byl tvůj spolubydlicí mnohem úspěšnější při zkouškách než ty?“

## 9. „Kontrolní otázka“

Shodu mezi vámi a vaším konverzačním partnerem si můžete ověřit položením kontrolní otázky. Tato technika otázky je velmi důležitá: čím dříve odhalí, že věci nejsou nakonec vyjasněny, tím lépe můžete situaci ještě zvládnout. V opačném případě se výsledek dostaví jen neuspokojivě.

Příklad: „Zůstala tady nějaká otázka nezodpovězena?“

## 10. „Lstivá otázka“

Pomocí lstivé otázky se můžete dozvědět něco víc o něčem, na co se nemůžete zeptat přímo, protože přímá otázka nemusí přinést odpověď.

Příklad: „Kdy jste maturoval?“ (Můžete nenápadně zjistit, jak je někdo starý).

## 8. Zpětná vazba (feedback)

„Nevěděl jsem, co jsem řekl, než jsem uslyšel odpověď protistrany.“

(Paul Watzlawick)

### 8.1 Definice

Zpětná vazba je:

- způsob učení, nikoli kritika,
- dobrovolné a ve prospěch řečníka
- méně „Co?“ více „Jak?“

(==> Nekonfliktní komunikace)

### 8.2 Cíle

- možnost lépe zhodnotit své silné a slabé stránky
- lepší pracovní prostředí

### 8.3 Pravidla pro poskytnutí zpětné vazby:

- Popisujte, nehodnoťte
- Zaměřte se na chování
- Formulujte konkrétní zjištění
- Jednat rychle (a neposkytovat zpětnou vazbu na dlouho uplynulé okamžiky).
- Mluvte k účastníkovi osobně
- Formulujte „Já“ sdělení
- Kritizujte konstruktivně
- Formulujte zdvořile a s uznáním
- Nezapomeňte na pozitivní aspekty
- Vyvažování výhod a nevýhod, pozitiv a negativ

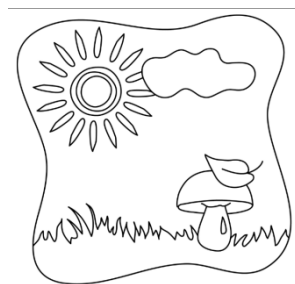
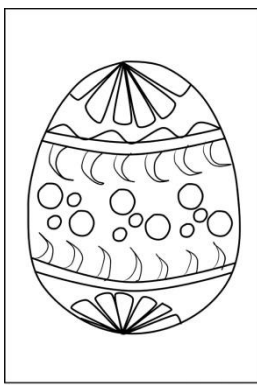
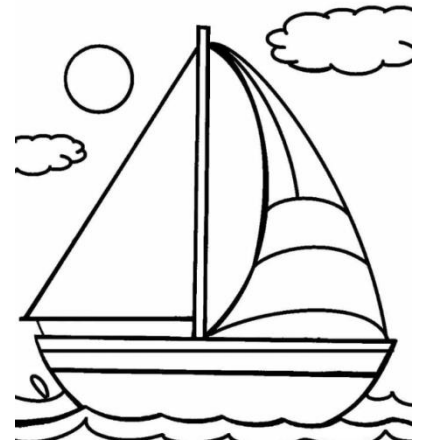
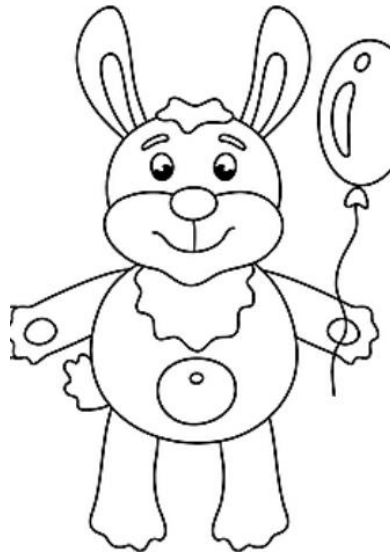
### 8.4 Pravidla pro přijímání zpětné vazby

- Nepřerušujte osobu, která mluví
- Nesudíte, co jste řekli, nebo udělali
- Znovu se kriticky zamyslete nad svým projevem
- Buďte vděční za jiný pohled a upřímnost druhé osoby, jen tak můžete pochopit, proč se věci nedařily, a nyní máte šanci na zlepšení.

### Cvičení 2:

Vytvořte tandemy (skupiny po dvou) a nechte je trénovat pravidla zpětné vazby tím, že si navzájem poskytují zpětnou vazbu.

PŘÍLOHA 1 „Pochopení obtíží při dobré komunikaci“



#### d) Příloha 10.1.4. Hraní rolí s různými situacemi

Sedněte si naproti sobě tak, abyste mohli udržovat oční kontakt.

Teď jeden z vás začne něco říkat. Není tak důležité, co říkáte. Nevybírejte si prosím pro toto cvičení "citlivá" témata. Neříkejte tedy prosím v tomto cvičení svému partnerovi vše, co jste mu vždy chtěli říci, a vyvarujte se také výčitek, útoků nebo kritiky. Jde skutečně pouze o nácvik aktivního naslouchání - nic víc.

Teď jde o to, abyste vůbec něco řekli. Mluvte o počasí, o svém novém kabátu nebo o psovi..

Na začátku se omezte na jednu dlouhou větu nebo dvě či tři krátké věty.

Úkolem druhé osoby je zopakovat přesně to, co předtím řekla první osoba. Neopakujte každé slovo, ale použijte vlastní slova, abyste co nejpřesněji reprodukovali význam vlastními slovy.

Začněte větou: „Říkáte, že...“ nebo „Myslíte tím, že...“. Asi po 10 minutách větu vyměňte.

V každém případě byste si po cvičení měli krátce promluvit o tom, jak jste se při cvičení cítili. Pokuste se celou věc skutečně vnímat jako cvičení.

#### e) Příloha 10.2.1. Techniky aktivního naslouchání a postoje aktivního naslouchání

Aktivní naslouchání je komunikační technika, podle níž se příjemce sdělení snaží porozumět sdělení tak, jak bylo (pravděpodobně) zamýšleno.

Příjemce se staví do pozice odesílatele a snaží se zjistit, o čem odesílatel „skutečně“ mluví (záměr).

Odesílateli jde „skutečně“ o (záměr). V případě nejasností klade aktivní posluchač otázky a opakuje vnímanou informaci, aby si ověřil její správnost. Základní myšlenka této techniky pochází od Carla R. Rogerse.

##### Techniky aktivního naslouchání podle Carla R. Rogerse

<b>Parafrázování</b>	Výpověď je zopakována vlastními slovy posluchače
<b>Verbalizace</b>	Zrcadlí se pocity druhé osoby, např. „To ji rozčílilo“
<b>Dotazy</b>	Např. „Když jste to řekl, Pavel nereagoval?“
<b>Shrnutí</b>	Shrňte několika slovy (stručně), co jste slyšeli.
<b>Vyjasňování nejasností</b>	Např. „Řekl jste „ihned“ - to bylo ve stejný den?“
<b>Pokračování</b>	Např. „A pak?“
<b>Zvažování</b>	Např. „Bylo obtěžování horší než útěk?“

##### Postoje aktivního naslouchání:

- Vžít se do situace druhé osoby,
- fyzicky se otočit k druhé osobě (postoj, gesta, mimika),

- odsunutí sebe sama na druhou kolej,
- úplná koncentrace na druhou osobu,
- mít zájem o druhou osobu jako o lidskou bytost,
- chtít rozpoznat motivy a pocity druhé osoby,
- potvrdit a respektovat druhého člověka jako lidskou bytost,
- projevit k druhé osobě pozitivní postoj.

Příklad:

A.: " Nikdy nemůžeš přijít včas. Vůbec se o mě nezajímáš."

B.: " Těšila ses na hezký večer se mnou?"

A.: "Ano. Ano, těšila."

B.: " Opravdu mě mrzí, že jsem se opozdil. Jak si tě můžu udobřit? Chtěla by ses jít projít? Nebo si dát sklenici vína?"

## f) Příloha 10.2.2. Zaznamenávací list pro cvičení aktivního naslouchání

**Čtěte pozorně. Poté aktivně naslouchajte svému komunikačnímu partnerovi a pokuste se uplatnit alespoň 3 z těchto rad.**

### *1. Věnujte zvýšenou pozornost*

Pozornost věnovaná tomu, co člověk říká, vyžaduje, abyste řečníkovi věnovali veškerou svou pozornost. Dejte řečníkovi najevo, že ho posloucháte, např. pomocí zpětné vazby.

- Přestaňte s myšlenkovými rozhovory.
- Nezačínajte si připravovat odpověď nebo vyvracet námitky, když druhá osoba mluví.
- Ujistěte se, že vás neruší prostředí ve kterém právě jste.
- Všímejte si řeči těla a tónu hlasu řečníka - co vám říkají neverbální sdělení?
- Pokud jste ve skupině, vyhněte se všem postraním konverzacím

### *2. Dávejte tělem najevo, že posloucháte*

Pozorná řeč těla signalizuje, že řečníkovi nasloucháte.

- Dívejte se řečníkovi do očí
- Mírně se předkloňte, abyste vyjádřili zájem

- Čas od času pokyvujte hlavou
- Přizpůsobte výraz obličeje informacím, které vám byly sděleny.
- Zůstaňte otevření a uvolnění, nikoliv uzavření a napjatí.

### 3. *Ověřte si, zda rozumíte*

Naše osobní zkušenosti, vnímání a pocity ovlivňují způsob, jakým slyšíme. To znamená, že je možné, že informace budou špatně přeloženy nebo interpretovány, což způsobí, že uslyšíme sdělení, které nebylo zamýšleno. Abyste se vyhnuli nedorozumění, je dobré si před reakcí ověřit, zda jste porozuměli, pomocí těchto nástrojů.

- Pomocí reflexe a parafrázování se ujistěte, že jste správně pochopili sdělení řečníka. Zkuste používat fráze jako např., „*Jestli tě dobře poslouchám, tak říkáš...*”–
- Pokládejte doplňující otázky, které vám pomohou objasnit význam řečníka. Zkuste, „*Mohl bys mi o tom říct víc...?*” nebo, „*Co tím myslíš, když říkáš...?*”
- Občas shrňte, co jste slyšeli

### 4. *Vhodně reagujte*

1. Aktivním nasloucháním projevujete řečníkovi úctu a zároveň získáváte informace, které potřebujete k tomu, abyste mohli reagovat, jakmile řečník dokončí své sdělení. Jakmile jste sdělení přijali a objasnili, je čas na vytvoření odpovědi.
2. Při vyjadřování svých myšlenek:
  - Buďte upřímní a otevření – pokud jde o komunikaci, upřímnost je opravdu ta nejlepší taktika
  - Mějte respekt – zatímco je důležité být upřímný, zůstaňte profesionální a spravedlivý při sdílení svých názorů
  - Buďte důkladní - vraťte se ke konkrétním bodům, které řečník uvedl.

### 5. *Nepřerušujte!*

Při dodržování těchto tipů je třeba dělat drobné přestávky, aby řečník věděl, že ho posloucháte a rozumíte jeho sdělení, a nepřerušovat ho, abyste mohli mluvit sami. Přerušování řečníka nevede k ničemu jinému než k omezení vaší šance na porozumění, protože způsobí, že řečník bude frustrovaný a případně zapomene nebo omylem vynechá důležité informace.



## g) Print 10.3.1. Pravidla pro Easy Language

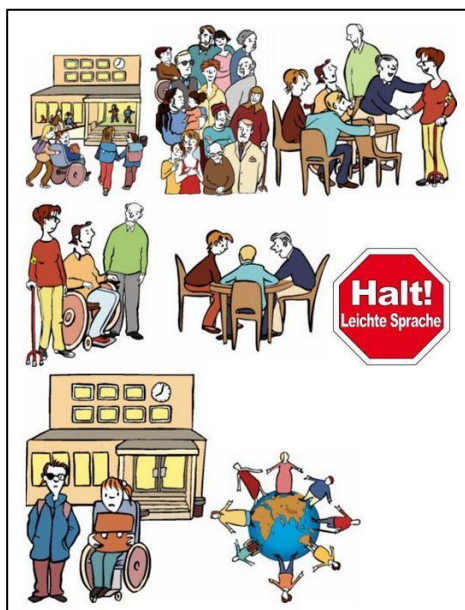
- [file:///C:/Users/DC1/Downloads/Metodika Easy-to-read - 2019.pdf](file:///C:/Users/DC1/Downloads/Metodika_Easy-to-read_-_2019.pdf)

## h) Příloha 10.3.2. Cvičení na překlad textů

### Cvičení: Složitý jazyk – Jednoduchý jazyk

1. Následující cvičení slouží k vyzkoušení, jaké to je psát nebo říkat věci v jednoduchém jazyce pomocí příruček Jednoduchého jazyka.
2. Přečtěte si text v originále "**Právo na zdraví**" a podívejte se, jak byl přeložen do jednoduchého jazyka v příkladu.
  - ✓ A teď si přečtěte "**Právo na vzdělání**" a zamyslete se nad tím, jak lze právo na vzdělání vyjádřit jednodušším způsobem.
  - ✓ Máte k dispozici tabulku, kterou je třeba vyplnit. Na levé straně můžete napsat jednodušší text.
  - ✓ Na pravou stranu můžete nalepit příslušné obrázky, které můžete vystříhnout níže.
  - ✓ Pokud vám obrázky nestačí, můžete si nakreslit vlastní obrázky.
3. Po dokončení si vyměňte tabulky

### Obrázky k ilustraci překladu "Právo na vzdělání"








## Právo na zdraví

Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, uznávají právo osob se zdravotním postižením na dosažení nejvyšší dosažitelné úrovně zdraví bez diskriminace na základě zdravotního postižení. Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, přijmou veškerá vhodná opatření, aby zajistily osobám se zdravotním postižením přístup ke zdravotním službám zohledňujícím pohlaví, včetně zdravotní rehabilitace. Zejména:

- a) Smluvní strany poskytnou osobám se zdravotním postižením bezplatnou nebo cenově dostupnou zdravotní péči stejného rozsahu, kvality a úrovně, jaká je poskytována ostatním osobám, včetně služeb sexuálního a reprodukčního zdraví a programů veřejného zdraví dostupných pro ostatní obyvatelstvo;
- (b) Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, poskytují zdravotnické služby, které osoby se zdravotním postižením potřebují právě z důvodu svého postižení, včetně včasného odhalení a včasné intervence, jakož i služeb určených k minimalizaci nebo prevenci dalšího postižení, a to i u dětí a starších osob;
- c) Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, poskytují tyto zdravotní služby co nejbližší komunitě, a to i ve venkovských oblastech;
- d) Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, uloží zdravotnickým pracovníkům povinnost poskytovat osobám se zdravotním postižením péči stejné kvality jako ostatním osobám, a to i na základě svobodného informovaného souhlasu, zvyšováním povědomí o lidských právech, důstojnosti, autonomii a potřebách osob se zdravotním postižením, a to i prostřednictvím školení a přijetí etických norem pro veřejnou a soukromou zdravotní péči; a
- e) Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zakáží diskriminaci osob se zdravotním postižením v oblasti zdravotního pojištění a životního pojištění v rozsahu, v jakém je takové pojištění povoleno vnitrostátními právními předpisy; toto pojištění musí být nabízeno za spravedlivých a přiměřených podmínek;
- f) Zabránit diskriminačnímu odepření zdravotní péče nebo služeb nebo potravin a tekutin na základě zdravotního postižení..

**Právo na zdraví přeloženo do jednoduchého jazyka:**

<p>Zdraví</p> <p>Musí existovat dobří lékaři i pro lidi se zdravotním postižením..</p>	
<p>Zdraví</p> <p>Lékaři a nemocnice musí být dobré i pro zdravotně postižené.</p>	
<p>To znamená:</p> <p>Musí tu být výtah a toaleta pro vozíčkáře.</p>	
<p>Nevidomí lidé musí být schopni se v nemocnici pohybovat.</p>	
<p>Lékaři musí všechno vysvětlit v jednoduchém jazyce.</p>	

## Právo na vzdělávání

(1) Smluvní státy uznávají právo osob se zdravotním postižením na vzdělání. Za účelem realizace tohoto práva bez diskriminace a na základě rovnosti příležitostí zajistí státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, inkluzivní systém vzdělávání na všech úrovních a celoživotní učení s cílem,

- (a) plně rozvíjet lidský potenciál a vědomí lidské důstojnosti a sebeúcty a posilovat úctu k lidským právům, základním svobodám a lidské rozmanitosti;
- (b) umožnit osobám se zdravotním postižením plně rozvinout jejich osobnost, talent a tvořivost, jakož i jejich duševní a fyzické schopnosti;
- (c) umožnit osobám se zdravotním postižením účinně se zapojit do svobodné společnosti.

(2) Při realizaci tohoto práva státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zajistí, aby

- (a) osoby se zdravotním postižením nebyly na základě zdravotního postižení vyloučeny z obecného vzdělávacího systému a aby děti se zdravotním postižením nebyly na základě zdravotního postižení vyloučeny z bezplatného a povinného základního vzdělávání nebo z docházky na střední školy;
- (b) osoby se zdravotním postižením měly přístup k inkluzivnímu, kvalitnímu a bezplatnému základnímu a střednímu vzdělávání na rovnoprávném základě s ostatními osobami v komunitě, ve které žijí;
- (c) byly provedeny přiměřené úpravy, aby se vyhovělo potřebám jednotlivců;
- (d) osobám se zdravotním postižením byla v rámci běžného vzdělávacího systému poskytnuta nezbytná podpora, která jim usnadní úspěšné a efektivní vzdělávání;
- (e) v souladu s cílem plné inkluze je poskytována účinná individualizovaná podpora v prostředí, které umožňuje co nejlepší vzdělávací a sociální rozvoj.

(3) Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, umožní osobám se zdravotním postižením získat životní dovednosti a sociální kompetence, které jim usnadní plnou a rovnoprávnou účast na vzdělávání a jako členům společnosti. Za tímto účelem státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, přijmou vhodná opatření; mimo jiné budou

- (a) usnadňují podporovat výuku Braillova písma, alternativního písma, augmentativních a alternativních forem, prostředků a formátů komunikace, získávání orientačních a pohybových dovedností a vzájemnou podporu a mentoring ze strany jiných osob se zdravotním postižením;
- (b) usnadňují výuku znakového jazyka a podporují jazykovou identitu neslyšících osob;
- (c) zajistit, aby nevidomým, neslyšícím nebo hluchoslepým osobám, zejména dětem, bylo poskytováno vzdělávání v jazycích a formách komunikace a s komunikačními prostředky, které jsou pro daného jedince nejvhodnější, a v prostředí, které umožňuje co nejlepší vzdělávací a sociální rozvoj.

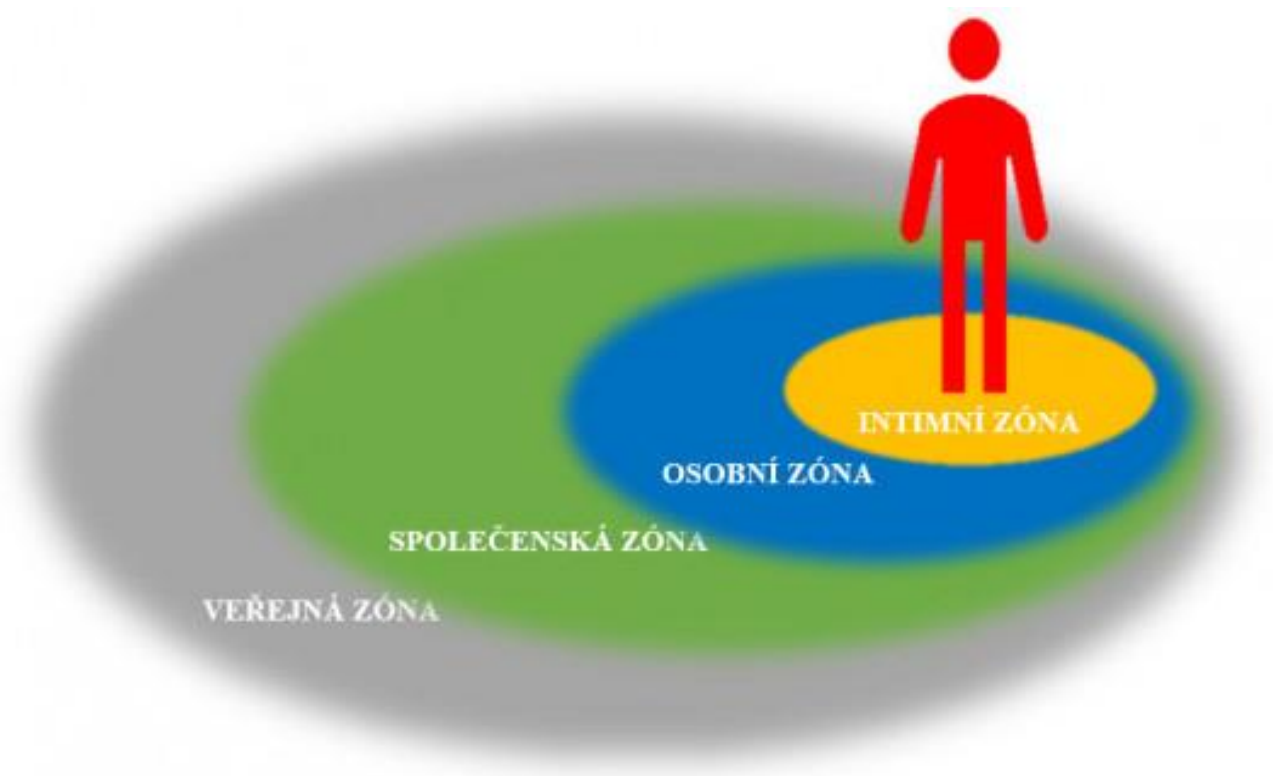
(4) S cílem přispět k realizaci tohoto práva přijmou státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, vhodná opatření k přijímání učitelů, včetně učitelů se zdravotním postižením, vyškolených ve znakovém jazyce nebo Braillově písmu, a ke vzdělávání odborníků a pracovníků na všech úrovních vzdělávání. Takové školení musí zahrnovat zvyšování povědomí o zdravotním postižení a používání vhodných augmentativních a alternativních forem, prostředků a formátů komunikace, jakož i vzdělávacích postupů a materiálů na pomoc osobám se zdravotním postižením.

(5) Státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zajistí, aby osoby se zdravotním postižením měly bez diskriminace a na rovnoprávném základě s ostatními přístup k všeobecnému terciárnímu vzdělávání, vysokoškolskému vzdělávání, odborné přípravě, vzdělávání dospělých a celoživotnímu učení. Za tímto účelem státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zajistí, aby osobám se zdravotním postižením byly poskytnuty přiměřené úpravy.

**Právo na vzdělávání přeložte do jednoduchého jazyka:**


## 12. Já - ty - my - dobrovolně vs. na plný úvazek: Jak se vypořádat s hranicemi?

### a) Příloha 12.1.1. Obrázek "hranice"



## b) Příloha 12.1.2. Cvičení hranic

### Cvičení 1.

Můžu tě držet za ruku?	Máš nějaké děti?	Jaké je tvoje telefonní číslo?	Můžu si půjčit nějaké peníze, abych si koupil večeři?
Bolí mě hlava – můžu si vzít prášek?	Jsi těhotná?	Můžeme se jít podívat na film pro dospělé?	Můžete se mi podívat na tu bouli na noze?
Mžu si půjčit tvoje CD?	Můžeš mi koupit fotbal?	Můžu ti něco říct?	Máš mě rád?
Můžu sebou příště vzít svého přítele?	Můžu sit tě přidat na Facebooku?	Kolik ti je?	Můžu tě vidět dvakrát týdně?
Kde bydlíš?	Jak se jmenujou tvé děti?	Můžu dostat další kolu?	Neřekneš to, že ne?
Můžu dostat tvůj email?	Chtěl by si přijít na mojí narozeninovou oslavu?	Půjdeš ke mě do pokoje?	Jsi momosexuál?



### Představení aktivity:

Rozdělte účastníky do malých skupin. Otázky rozstříhejte na malé kartičky a zamíchejte je. Každá skupina by měla dostat kopii každé otázky a v rámci aktivity by měla otázky zařadit do kategorií: osobní hranice, profesní hranice nebo žádná hranice (některé se mohou překrývat, ale profesní hranice je vždy na prvním místě před osobní hranicí). Po skončení aktivity diskutujte a porovnávejte a poté představte pravidla projektu a důležitost hranic.

U každé z níže uvedených otázek rozhodněte, zda by v případě, že by ji položil inkluzivní partner, mohla vést k porušení osobní hranice, profesní hranice, jedné z hranic nebo žádné z nich..

### c) Příloha 12.1.3. Možnosti, jak říci NE



Jak říci ne

**NE!**

**NE - já ne!**

**NE - ne teď!**

**NE - ne takhle!**

Co-funded by the European Union

 dobrovolnícké  
centrum

## d) Příloha 12.2. Dokument k definici ohlašovací povinnosti vs. důvěrnosti

### Materiál "Oznamovací povinnost vs. povinnost zachovávat mlčenlivost"

#### 1. Co výrazy znamenají?

- Oznamovací povinnost: povinnost podávat pravidelné zprávy o činnosti pečované osoby (osob) (písemné a/nebo ústní) a povinnost oznamovat určité skutečnosti odpovědným orgánům.
- Povinnost zachovávat mlčenlivost
  - Zákaz vyjádření soukromého tajemství
  - Zákonná povinnost některých profesí neprozrazovat tajemství třetím stranám
  - Povinnost mlčet o svěřených záležitostech

#### 2. Kde jsou hranice?

- Není snadné vidět hranici → dohodnout se na začátku, které situace podléhají hlášení a které ne (např. každé podezření by mělo být projednáno s koordinátorem a další postup bude projednán společně)
- Vztah mezi badíkem a dobrovolníkem je neformálním podpůrným vztahem, záleží na obou stranách, co zachovají v tajnosti a co nahlásí.
- Hranice souvisí také s tím, v čem lidé s postižením potřebují podporu.
- Například: Badík na týdenních schůzkách hlásí odpovědným osobám pouze relevantní věci nebo situace, se kterými si nevěděl rady, ale nesděljuje nic soukromého.

#### 3. Jak mám řešit situace, kdy si nejsem jistý?

- Nemlčte, ale s někým si o tom promluvte (např. kontaktní osoba ve sdružení nebo v koordinační organizaci)
- Zapojte další inkluzivní kamarády nebo dobrovolníky a zeptejte se na jejich názory (Co byste udělali na mém místě?) □ společně najděte řešení a vyměňte si nápady
- Poradte se s pracovníky a/nebo poskytovateli sociálních služeb, kteří tuto oblast dobře znají a mohou poskytnout tipy a pomoc v konkrétních situacích
- V zásadě: spoléhejte na vlastní pocity! (Chtěl bych, aby o situaci věděli i ostatní? Souhlasí osoba s postižením s tím, že vyprávím její příběh?)
- Oznamovací povinnost platí vždy, když jsou lidé v ohrožení!

## e) Příloha 12.3. Dokument se situacemi při překračování hranic

### 1. Překračování hranic badíků (inclusion buddies):

#### *Situace 1:*

Dobrovolník s postižením hraje s obyvateli domova důchodců stolní hru. Badík sedí vedle nich a jen se dívá. Do místnosti přijde zdravotní sestra a zdá se být velmi vystresovaná. Když uvidí badíka, okamžitě se jí/ho zeptá, zda nemá v tuto chvíli co dělat, protože nutně potřebuje pomoc ve vedlejším pokoji, kde je třeba nakrmit starší paní. Badík chvíli váhá, pak vstane a následuje sestru do vedlejší místnosti.

#### *Situace 2:*

Dobrovolník s postižením požádá nového badíka o číslo mobilního telefonu. Badík nejprve odmítne, protože mu to bylo doporučeno na školení. Po nějaké době dobrovolník požádá o číslo znovu, a protože badík považuje dobrovolníka za velmi přátelského a milého, své číslo mu přece jen dá. Několik následujících dní dostává od dobrovolníka spoustu zpráv, které se netýkají pouze dobrovolnictví. Na další schůzce mezi dobrovolníkem s postižením a badíkem dojde k hádce, protože badík byl z množství zpráv ve stresu a nebyl schopen zprávy ignorovat nebo si je přečíst a odpovědět na ně, až když se mu/jí chtělo.

### 2. Překračování hranic dobrovolníka s postižením

#### *Situace 1:*

Dobrovolník s postižením ukončil svou dobrovolnickou činnost a s badíkem se právě chystají opustit zařízení. Na chodbě se setkají s vedoucím zařízení, který se ptá, zda vše proběhlo v pořádku. Dobrovolník s postižením se právě chystá odpovědět, když ho badík přeruší a místo něj odpoví na otázku. Správce objektu si pak chce domluvit s dobrovolníkem s postižením rozhovor. Než může dobrovolník odpovědět, badík již navrhne termín, aniž by se dobrovolníka zeptal.

#### *Situace 2:*

Dobrovolník s postižením plní úkol, který mu byl přidělen. Protože tento úkol dělá poprvé, má zpočátku problémy a chvíli mu to trvá. Vedoucí zařízení přichází velmi pravidelně a v krátkých intervalech a všimne si, že dobrovolník má potíže s pokrokem. Vedoucí pracovník přivírá oči a je viditelně otrávený. Nejprve se snaží nedat to najevo, ale pak na dobrovolníka promluví velmi podrážděně a hanlivým tónem a nařídí jí/mu, aby se místo toho ujala/ujal jiného úkolu.

### 3. Překračování hranic při dobrovolnické činnosti

#### *Situace 1:*

Badík přivádí dobrovolníka s postižením po dobrovolnické činnosti zpět domů. Matka je přivítá u vchodových dveří a začne si s badíkem povídat. Badík viditelně spěchá a snaží se rozhovor ukončit. Matka si stěžuje na svůj stresující týden a množství schůzek, které musí kvůli svému synovi absolvovat. Po krátké přestávce se badíka zeptá, zda by příští týden nemohl výjimečně zajít k lékaři s jejím synem, protože ona sama ten den nemá čas. Badík zaváhá a pak se podívá do svého kalendáře. Po chvíli přemýšlení souhlasí. Matce se viditelně uleví a znovu se ptá, zda by bylo možné, aby badík odvezl jejího syna vlastním autem.

#### *Situace 2:*

Dobrovolník s postižením pracuje v domově pro seniory již dlouhou dobu a až dosud vše probíhalo hladce. Nedávno se však změnilo vedení a úkoly dobrovolníka se nečekaně změnilly. Najednou má dělat jen úkoly, které ho nebaví, například uklízet a vynášet odpadky. Chybí mu kontakt s obyvateli a mluví s badíkem o tom, jak se teď cítí zbytečný.

### 13. Volitelné: motivační dopis: Příloha 13.3. Otázky k vytištění

- Proč je pro mě tato práce důležitá?
- Co mě motivuje pokračovat?
- Jaké věci mě motivují?
- Jaké jsou mé cíle? Jaké dovednosti bych si chtěl osvojit nebo posílit
- Jaká mám pozitivní očekávání, ale také obavy?