

ZÁKLADNÉ ZÁSADY KOMUNIKÁCIE SO ZNEVÝHODNENÝMI SKUPINAMI OSÔB

I. VŠEOBECNÉ PRAVIDLÁ

Človek so znevýhodnením je človek. S dôstojnosťou a primeranými schopnosťami.

To, čo znevýhodnených často trápi, je pocit neviditeľnosti. Ľudia bez znevýhodnenia sa vyhýbajú pohľadu na nich, pozerajú sa cez nich, akoby tam ani neboli. Žiadny očný kontakt, žiadna komunikácia.

Hovorte s nimi. Aj chybné zvolené slová sú lepšie, ako nevšímavosť.

Pár rád na to, ako komunikovať s osobou so znevýhodnením:

1. Komunikujte s osobou so znevýhodnením, nie jeho sprievodcom. Ak je znevýhodnený dieťa, hovorte s ním ako s dieťaťom, ak je dospelý, ako s dospelým, aj keď sa môže zdať pomalší. Sprevádzajúca osoba nie je hovorca znevýhodneného. Ak hovoríte so sprievodcom, pozerajte naňho, ak so znevýhodneným, zas naňho.
2. Nenahnevajú sa, ak vysvetlíte svoju neistotu a opýtate sa, čo potrebujú a čo je im príjemné. Sami sa často snažia o čo najlepšie porozumenie.
3. Strážte si neverbalitu. Znevýhodnení nečakajú ľútosť, nechcú sa cítiť menejcenní, čakajú partnerstvo.
4. Opýtajte sa, akú pomoc potrebuje, ponúknite konkrétnu pomoc a rešpektujte, na čo stačí sám. Pomoc nikdy nevnučujte. Ak má človek asistenčného psa – nikdy ho nerušte, nehladte, nekrmte.
5. Buďte trpezliví, ak sa niekto vyjadruje ťažko. Ak nerozumie, opakujte. Nedokončievajte zaňho slová a vety. Dajte mu dostatok času na odpoveď. Neskáčte do reči a neprerušujte ho. Rešpektujte individuálne tempo a spôsob komunikácie.
6. Každý znevýhodnený je iný. Rešpektujte spôsob dorozumievania, ktorý je preňho dôležitý a pohodlný a prispôbte sa komunikačnej situácii. Formu, úroveň a rýchlosť nech podľa svojich schopností stanoví znevýhodnený podľa svojej osobnej preferencie. Overujte si mieru porozumenia.
7. Pomôžte, ak budete hovoriť jednoducho, usporiadane, jasne a stručne. Minimalizujte bariéry. Komunikácia by mala zodpovedať tomu, čo mu vyhovuje, čomu rozumie a ako je schopný sa vyjadrovať.
8. Dajte si pozor na slovník a pokojne sa poraďte, ako ich osloviť a hovoriť o nich korektne. „Hluchý“, „slepý“, „vozičkar“, „autista“ sa im počúva veľmi zle.
9. Rešpektujte súkromie. Nezdierajte informácie, ktoré by človek nechcel, aby boli verejné. Rešpektujte hranice a osobný priestor.
10. Ak sa nepodarí na prvý raz, skúste to nabudúce inak.

II. ŠPECIFICKÉ PRAVIDLÁ

1. **Komunikácia s Ľuďmi s telesným znevýhodnením – často majú obmedzenie v komunikačných príležitostiach a aj ťažšie rozprávajú:**
 - Telesne znevýhodnený človek počuje a vie sa vyjadrovať, nepristupujte k nemu, ako by jeho postihnutie bolo vážnejšie, než je.
 - Ak hovoríte s osobou na vozíčku, je dobré sa k nej znížiť.
 - Neopierajte sa o vozíček.
 - Nemanipulujte s vozíčkom bez vedomia a súhlasu osoby. Ak jej chcete pomôcť, poraďte sa s ňou – vie najlepšie, ako vašu pomoc účinne využiť a čo potrebuje.
 - Ponúknite pomoc, ak ste ju schopný aj dať – pridržať vodu na pitie, pomôcť s konzumáciou, zasunúť k stolu ...
 - Ak ponúknete pomoc s dvíhaním alebo transportom, urobte to len vtedy, ak na to stačíte, aby ste neublížili sebe ani jemu. Aj malá prekážka môže byť vážna, ak s jej prekonávaním nemáte skúsenosť.
2. **Komunikácia s Ľuďmi s mentálnym postihnutím a psychickými poruchami – majú obmedzenie v porozumení zložitejších informácií:**
 - Majte trpezlivosť s tým, že majú menšiu slovnú zásobu a chyby výslovnosti.
 - Používajte jednoduchý jazyk, pomáhajte si vizuálnymi pomôckami.
 - Aktívna komunikácia im pomáha a udržiava ich schopnosti na vyššej úrovni. Hovorte s nimi krátko a častejšie. Nechajte ich rozhovor viesť.
 - Pýtajte sa na to, čo chcú. Reagujte viac na emócie, než na obsah.
3. **Komunikácia s Ľuďmi so zrakovým znevýhodnením – majú obmedzenie v orientácii a pri získavaní vizuálnych informácií:**
 - Pozdravte prví, aby o vás vedeli. Povedzte im, keď prichádzate, aj keď odchádzate. Popisujte všetko podstatné, čo sa okolo deje a čo robíte alebo idete urobiť.
 - Nespoliehajte sa na gestikuláciu a mimiku, ani na žiadne vizuálne komunikačné prostriedky, využívajte hlas, sluch a hmat.
 - Ak nevidiaci v prostredí s väčším počtom Ľudí niekoho osloví, reagujte – je možné, že hľadá pomoc a nie je zorientovaný.
 - Nikdy s ním spontánne nemanipulujete, najprv ho na to upozorníte.
 - Nevidiaci sa orientuje, ale ublížiť mu môžu neočakávané prekážky – otvorené dvere, nedovretá zásuvka, vyčnievajúci predmet.
4. **Komunikácia s Ľuďmi so sluchovým znevýhodnením – majú obmedzenie v komunikácii bežnou hovorovou rečou:**
 - Na komunikáciu ho upozorníte ľahkým dotykom. Nech vidí vašu tvár.
 - Počas rozhovoru sa neotáčajte a neodchádzajte. Udržiavajte očný kontakt.
 - Nekričte, hovorte pomaly a zrozumiteľne artikulujte. Pomáhajte si posunkami a mimikou.
 - Hoci vidia a mnohí vedia odčítať z pier, nemusia všetkému rozumieť. Overujte si, či nepočujúci rozumie.
 - Nehovorte dlho, používajte jednoduchý slovník a krátke vety.
 - Aj v písomnej komunikácii môže mať nepočujúci problém porozumieť. Štýl písaného prejavu sa u nepočujúcich výrazne odlišuje od nami bežne využívaného štýlu – nesklonujú, nečasujú, vynechávajú predložky. Používajte preto menej odborných a abstraktných slov.
5. **Komunikácia s Ľuďmi s poruchami reči – majú obmedzenie v komunikácii bežnou hovorovou rečou:**
 - Overte si reálne komunikačné schopnosti a primerane sa im prispôbte.

- Počkajte, kým partner začne hovoriť sám. Nedokončievajte zaňho slová ani vety, neupozorňujte na jeho nedostatky.
6. **Komunikácia s ľuďmi s poruchami autistického spektra – často majú narušenú schopnosť komunikovať:**
 - Zrkadlením = napodobňovaním správania a jeho aktivity sa dá začať rozhovor a získať si jeho dôveru.
 - Nespoliehajte sa len na slová, pomáhajte si vizuálnymi pomôckami, ukazujte.
 - Ak rozhovor preruší alebo ukončí, rešpektujte to a pokúste sa ho neskôr začať nanovo.
 - Rátajte s tým, že rozhovor sa môže otočiť nečakaným smerom. Buďte pozorní a v strehu. Rátajte aj s tým, že sa váš partner môže opýtať čokoľvek nečakané a neurážajte sa, buďte veľkorysí.
 - To, že človek na spektre nepoužíva rovnaké výrazy ako vy, neznamená, že je hlúpy, naopak. Je užitočné nájsť, čo ho baví alebo v čom je dobrý a na tom postaviť spoločné porozumenie.
 7. **Komunikácia so staršími ľuďmi a seniormi – pod vplyvom zdravotných komplikácií majú viacero obmedzení, aj s komunikáciou a orientáciou:**
 - Buďte trpezliví. Komunikácia je pre seniorov najlepším liekom na samotu, dáva zmysel ich dňom a je prevenciou pred psychickým a sociálnym úpadkom.
 8. **Komunikácia s ľuďmi so sociálnym a sociokultúrnym znevýhodnením – niekedy nerozumejú náročnejším formuláciám, môžu sa správať hrubo a nečakane:**
 - Komunikujte partnersky a citlivo k ľudskej dôstojnosti.
 - Buďte asertívni a dôslední, opakujte.
 - Nehodnot' te. Pokúste sa zistiť, čo potrebujú a usmernite ich potreby podľa svojich možností.

III. POUŽITÉ ZDROJE

KONTROVÁ, K.: *Špecifiká komunikácie s osobami so zdravotným postihnutím*. Dostupné na: <https://svetmobility.sk/specifika-komunikacie-s-osobami-so-zdravotnym-postihnutim/> (Špecifiká komunikácie s osobami so zdravotným postihnutím)

BUDAJOVÁ, M.: *Prejavy autizmu u detí*. Dostupné na: <https://modrahliadka.sk/prejavy-autizmu-u-deti/> (Prejavy autizmu u detí)

VOČKA, Z. a kol.: *Průručka pro efektivnější komunikaci zdravotnických pracovníků a osob se zdravotním postižením*. Olomouc: Olomoucký kraj, 2012. 20 s. ISBN: 978-80-87535-53-0 Dostupné na: <https://www.olkraj.cz/get-file/16452> (Průručka pro efektivnější komunikaci zdravotnických pracovníků a osob se zdravotním postižením; PDF, 394 kB)