

Nejdůležitější zásady při komunikaci s osobami se specifickými potřebami

Komunikace s tělesně znevýhodněnými osobami a s vozíčkáři

Mluvte normálním tónem, nezvyšujte hlas, nepodceňujte jeho schopnosti a neprojevujte nadměrný soucit. Závažné tělesné onemocnění ještě neznamená, že má člověk i postižení mentální.

Udržujte běžný oční kontakt.

Doprovází-li tělesně znevýhodněného další osoba, ved'te rozhovor s handicapovaným, ne prostřednictvím jeho doprovodu.

Pomoc handicapovanému nabídněte, ale nikdy nevnucujte.

Pokud má s sebou uživatel asistenčního psa, nikdy jej bez dovolení nehlad'te, nekrmte, nevolejte na něj apod.

Při komunikaci s vozíčkářem se zeptejte, s čím chce pomoci a nedělejte nic bez jeho svolení.

Vozíčkář má jiný úhel pohledu, při komunikaci s ním je vhodné snížit se (posadit se) na takovou úroveň, abyste mohli udržovat oční kontakt. Nikdy se neopírejte o vozík.

Volte vhodná slova, abyste dotyčného neurazili, ale nemusíte se bát použít slova jako „jít“, „chodit“, „odejít“ apod.

Komunikace s nevidomými a slabozrakými osobami

Při setkání s nevidomým nevnucujte pomoc, jen ji nabídněte.

Pozdravte ho jako první a připojte jeho jméno, aby věděl, že zdravíte jeho.

Při rozhovoru s nevidomým stůjte k sobě čelem.

Pokud rozhovor s nevidomým ukončíte, oznamte mu, že se vzdalujete.

Má-li nevidomý asistenta, ved'te rozhovor s nevidomým, nikoliv s jeho doprovodem.

Je-li v místnosti nevidomý poprvé, popište mu její uspořádání.

Doprovází-li nevidomého vodící pes, nevsímejte si ho bez schválení jeho majitele.

V neznámém prostoru může slabozraký potřebovat vaši pomoc, proto mu ji nabídněte.

Odstraňte architektonické bariéry.

Umožněte jim přistoupit např. k tabulím s informacemi. Písmo volte velké tiskací co nejvíce jednoduché. Volte vhodný kontrast barev (černá – bílá apod.). Špatně čitelný text jim přečtěte.

Komunikace s osobami se sluchovým postižením

Pro komunikaci s neslyšícími je nutný zrakový kontakt. Než ho oslovíte, poklepejte mu např. lehce na rameno nebo se zlehka dotkněte jeho ruky.

Zeptejte se ho (i písemně), jakou formou chce s vámi komunikovat (odezírání, psaní, znakový jazyk, prstová abeceda, ...).

Hovořte tak, aby vám neslyšící dobře viděl na ústa. Proto vy stůjte vždy čelem ke zdroji světla (např. proti oknu).

Hovořte pomalu, není ale třeba slabikovat, výrazně artikulovat a křičet. Mluvte přirozeně.

Používejte jednoduché věty. Vždy se ujistěte, že vám neslyšící rozumí.

Má-li neslyšící tlumočníka, vždy se bavte s neslyšícím.

Komunikace s osobami s mentálním postižením

Při komunikaci je velmi důležitý oční kontakt.

Používejte jednoduchou řeč a krátké věty. Mluvte pomalu, aby člověka s mentálním postižením nezahltily informace a aby je stačil vnímat.

Mějte s těmito lidmi vždy trpělivost, dejte jim čas na odpověď. Buďte empatičtí, mějte k nim respekt.

Vždy se ujistěte, že vám člověk s mentálním postižením rozuměl.

S dospělými se bavte opravdu jako s dospělými, vykejte jim, nepoužívejte zdvořiliny.

Písmo (např. na informačních letáčích, pozvánkách atd.) pro ně volte jednoduché, bezpatkové.