



## **Práce s obětí se speciálními komunikačními potřebami Doporučení pro policisty a další zasahující**

(Didaktický manuál)

Obsah:

- 1) Obecné zásady pro komunikaci a interakci (2)
- 2) Lidé se zrakovým postižením (3)
- 3) Lidé se sluchovým postižením (5)
- 4) Lidé s postižením psychiky (7)
- 5) Lidé s pohybovým postižením (9)
- 6) Cizinci, zástupci národnostních, kulturních a náboženských menšin (11)

Štěpán Vymětal, Ph.D., OBPPK MV

© 2017

Úvodem:

Lidé se zvláštními komunikačními potřebami a omezeními mohou patřit mezi zvláště zranitelné oběti trestných činů či mimořádných událostí. Pracovníci, kteří s nimi přichází do kontaktu potřebují mít specifické informace, aby mohli vhodně přizpůsobit svůj přístup a postupy.

Ve spolupráci projektu EUNAD IP a Policejního prezidia ČR vzniklo edukační video pro zlepšení práce policistů se zástupci specifických skupin. Video je umístěno na youtube pod <https://www.youtube.com/watch?v=2obE09xs8dU>

Tento didaktický manuál je doplňkem videa a zaměřuje na hlavní zásady při komunikaci a interakci policistů s obětí se speciálními komunikačními potřebami. Manuál však mohou využít také další zasahující či zástupci pomáhajících profesí.

Manuál jednak seznamuje s obecnými zásadami při práci s lidmi se zvláštními komunikačními potřebami a omezeními, jednak se zaměřuje na jednotlivé skupiny lidí s disabilitou či lidí z cizího jazykového a kulturního prostředí.

## **1. Obecné zásady pro komunikaci a interakci**

### **Výslech lidí s potížemi v oblasti vnímání a zpracování informací**

V případě lidí se **zdravotními potížemi v oblasti vnímání či zpracování informací** se jedná o **rozmanité skupiny osob** s odlišnými potřebami, různým reagováním, kapacitou paměti i s různou kvalitou myšlenkových procesů obecně.

V současnosti odborníci spíše doporučují používat novější termín „**lidé s disabilitou**“, případně „**lidé s postižením**“, nežli starší termíny „postižení lidé nebo hendikepovaní“. Jde o to, že některé schopnosti mají sice oproti většinové populaci sníženy, ale jejich lidská kvalita zůstává zachována.

Mezi tyto skupiny můžeme zařadit lidi se zrakovým či sluchovým postižením různé úrovně, lidi s psychiatrickými problémy, osoby mentálně retardované, lidi s demencí či např. s poruchou autistického spektra. Navíc u některých osob dochází ke **kombinaci různých postižení**, vyskytnout se může také postižení pohybové. Rovněž **medikace** může aktuální projev a zpracování informací ovlivnit.

U některých lidí mohlo dojít ke snížení či ztrátě funkcí vrozeně, u jiných v průběhu života úrazem, onemocněním nebo vlivem pokročilého věku.

Navíc mezi osoby s potížemi ve vnímání a zpracování informací můžeme zařadit i cizince, kteří dobře neovládají češtinu.

Co je pro tyto skupiny společné je jejich **zhoršená schopnost komunikace** i to, že se kvůli své vyšší zranitelnosti mohou **snáze stát obětí** některých typů závažných trestných činů.

Dobré **navázání kontaktu** vede ke snížení zátěže u vyslýchané osoby a k její lepší spolupráci s policií.

Je potřeba zdůraznit, že se nám jedná o komunikační situace, kdy už je daná osoba s disabilitou zklidněna. Nejde zde o suplování činnosti krizových interventů nebo policejních psychologů.

Při **přípravě na výslech** dané osoby je doporučením **konzultovat postup** s policejním psychologem nebo odborníkem mimo policii (psychiatr, sociální pracovník, personál pobytového zařízení apod.)

Policista či policistka si mohou **odborníka vyžádat** k účasti při výslechu, pokud vidí, že je osoba nadměrně rozrušena nebo odhadují, že se mohou potíže vyskytnout.

**Existuje několik univerzálních zásad, které se týkají všech osob s disabilitou či osob z cizího jazykového a kulturního prostředí:**

- 1) Ke stabilizaci osob pomáhá **dodávání informací** (včasných, přiměřených a pravdivých), **spojení a komunikace s blízkým, zajištění základních potřeb** (bezpečného prostředí, hygieny, nápoje, případných kompenzačních pomůcek).
- 2) Při komunikaci s jedincem vždy dbáme na zachování jeho **lidské důstojnosti a úcty**.
- 3) Usilujeme o **vlastní aktivitu** jednotlivce, nebereme mu jeho vlastní kompetence.
- 4) **Nelítujeme, respektujeme** odlišnosti ve vnímání a komunikaci.
- 5) Požádáme o konzultaci či **spolupráci odborníky** na danou oblast.
- 6) Na výslech si vyhradíme **více času**.
- 7) Zajistíme **klidné prostředí** bez rušivých vlivů.
- 8) Věnujeme se více počátečnímu **navázání kontaktu**.
- 9) Jsme **trpěliví, vnímaví a ohleduplní**.

**2. Lidé se zrakovým postižením**

**2.1. Typické znaky v projevu obětí se zrakovým postižením**

Zraková postižení mají mnoho podob. Může jít o lidi nevidomé od narození, osleplé později, lidi se zbytky zraku různého charakteru nebo o velmi staré lidi s fyziologickou ztrátou zraku.

Charakter konkrétních potřeb se u těchto lidí může odlišovat, stejně jako jejich schopnosti **vnímání, orientace a sebeobsluhy**.

Psychický rozvoj lidí se zrakovým postižením je totožný s rozvojem u vidících lidí (dochází ke shodnému vývoji myšlení, emocí i sociálních schopností). Humor se neodlišuje.

Vzhledem k omezením mohou tito lidé potřebovat **více času** na adaptaci v novém prostředí a k navázání důvěry.

## **2.2. Specifické potřeby lidí se zrakovým postižením**

- Zeptáme se těchto lidí, zda a jak vidí. Přizpůsobíme se jejich schopnostem.
- Důležité mohou být specifické kompenzační pomůcky (mobily, čtecí lupy, notebooky, diktafon apod.)
- Neoddělujeme nevidomého od vodícího psa.
- Na vodícího psa nevoláme, nehladíme ho, nekrmíme, nerozptylujeme.
- S věcmi nevidomého nebo slabozrakého nemanipulujeme bez jeho vědomí (má prostorovou představu, kam co dal). Při změnách přemístění věcí vždy jedince informujeme.

## **2.3. Zásady pro komunikaci a interakci s nevidomými**

- Co se týká komunikace, přistupujeme k osobě v zásadě stejně jako k běžné osobě.
- Při komunikaci využíváme všechny způsoby vnímání (sluch, hmat, zbytky zraku).
- Máme na paměti, že ostatními smysly může vnímat lépe než vidící člověk. Lidé se zrakovým postižením kompenzují zrak dalšími smysly a mohou být zdrojem dalších cenných informací ohledně prošetřované věci.
- Při prvním oslovení nevidomého se lehce dotkneme jeho paže (upoutáme pozornost). Oslovujeme jej jménem. Důležité je se představit a říci svou roli a úkoly. Podání ruky nahrazuje vizuální kontakt, při představení řekneme „Podávám vám ruku“.
- Mluvíme přímo na nevidomého, nikoliv na jeho průvodce. (Sice nevidí, ale rozhoduje za sebe sám.) Důležitý je zde oční kontakt s osobou s poruchou zraku, pokud mluvíme bokem, pozná to.
- Při komunikaci bez obav používáme obraty jako: „vidět, kouknout se, mrknout, prohlédnout si“.
- Zjistíme, zda má kompenzační pomůcky.
- Aktivně informujeme o situaci. Popisujeme viděné aspekty. Vysvětlujeme postupy.
- Pozor na emotivní zvolání bez vysvětlení – např. „ježišmarja“, mohou zmást a zvyšovat úzkost.
- Nepoužíváme výrazy „támhle“, „tady“, ale spíše „hned za vámi“, „dva metry před vámi“ apod.
- Neznámé předměty a vybavení necháme nevidomého osahat (vidí hmatem), vše vysvětlíme a popíšeme.
- Při vedení nevidomého do neznámých prostor slovně popisujeme okolí.

- Ukážeme, kde se nachází toaleta, splachovadlo, papír, umyvadlo. Ujistíme se, že je toaleta čistá.
- V neznámém prostoru přesně popisujeme cestu a případná nebezpečí. Kde není volný průchod pozor na překážky a předměty na zemi, na předměty ve výšce hlavy (lešení, dopisní schránka na zdi domu, změny v povrchu chodníku apod.).
- Při doprovázení se domluvíme na způsobu. Při vedení např. nabídneme paži a necháme jej se zavěsit – zpravidla se lehce dotýká našeho lokte či spodní hrany předloktí, to jej vede. Průvodce je zpravidla vpředu. Nevidomého nikdy netlačíme před sebou ani netáhneme za ruku za sebou. U vozidla jej stavíme k otevřeným dveřím nebo dáváme ruku na kliku. Při nástupu do vozidla upozorníme na výšku podlahy a položíme jeho ruku na horní hranu dveří.
- Při procházení zúženým průchodem jde průvodce jako první.
- Při usazení nevidomého položíme ruku nevidomého na opěradlo, necháme ho se samostatně posadit. Nestrkáme ho, nenecháme ho tápat v prostoru.
- Na podávaný předmět položíme jeho ruku, popisujeme, kde a co leží.
- Při chůzi po schodech dáváme ruku nevidomého na zábradlí, druhou rukou se do nás může zavěsit. Informujeme o směru chůze nahoru/dolů. Upozorníme na první a poslední schod. Upozorníme na obrubník chodníku či překážky. Upozorníme na věci na stole, které by mohl shodit.
- Nevidomého neopouštíme bez upozornění, pokud se potřebujeme vzdálit, zanecháme ho u pevné opory a informujeme ho, na jak dlouho odcházíme. Např.: „Potřebuji ba chvíli odejít, tady je zábradlí, počkejte tu na mně, za 5 minut se vrátím“.
- Nikdy nechodíme za nevidomým jako „hlídač“, bez komunikace či nabídky pomoci.

### **3. Lidé se sluchovým postižením**

#### **3.1. Typické znaky v projevu obětí se sluchovým postižením**

Sluchová postižení mají mnoho podob. Může jít o lidi neslyšící od narození, ohluchlé až po rozvoji řeči, osoby se zbytky sluchu, ohluchlé ve stáří, lidi se ztrátou sluchu dočasnou po úraze, lidi, kteří ztratili naslouchadla apod. Pouze někteří lidé se sluchovým postižením ovládají znakový jazyk, někteří umí odezírat mluvenou řeč, někteří používají kompenzační pomůcky (naslouchadla, kochleární implantát, přepis řeči). Někteří ohluchlí mohou žít po dlouhou dobu v senzorické a sociální izolaci. Charakter komunikace se u těchto lidí může odlišovat, stejně jako jejich schopnosti vnímání, orientace a sebeobsluhy. Psychický rozvoj lidí ohluchlých před rozvojem řeči se může lišit od průměrné populace, někdy dochází k odlišnostem ve vývoji myšlení nebo sociálním vývoji (méně je rozvinuta abstraktní složka myšlení, odlišný je smysl pro humor, odlišnosti mohou být v chápání sociálních interakcí).

Velmi specifická situace je u lidí hluchoslepých nebo u lidí s částečnou ztrátou jak zraku, tak sluchu (pozdní sénium), případně u neslyšících s mentálním postižením.

### 3.2. Specifické potřeby lidí se sluchovým postižením

- Zeptáme se těchto lidí, zda a jak slyší. Přizpůsobíme se jejich schopnostem a komunikačním možnostem (tlumočník, zajištění přepisu slov do textu, bloky a tužky, kreslení obrázků).
- Pro komunikaci s uživatelem znakového jazyka zajistíme tlumočníka.
- Pomoci mohou kompenzační pomůcky - naslouchadla, kochleární implantát, tablet, mobil či notebook.

### 3.3. Zásady pro komunikaci a interakci s neslyšícími

- Při komunikaci využíváme všechny způsoby vnímání (zrak, hmat, zbytky sluchu).
- Při oslovení neslyšícího se lehce dotkneme jeho paže (nebo jinak upoutáme pozornost).
- Na neslyšícího mluvíme tváří v tvář, na nedoslýchavého z té strany, kde má zachovány zbytky sluchu.
- Používáme krátké věty. Zřetelně artikulujeme. Nestoupáme si do protisvětla. Ne všichni neslyšící umí dobře odezírat. Nekřičíme. Ověříme si, zda nám osoba správně porozuměla.
- Můžeme využít různé způsoby komunikace (gesta, posunky, psaní na papír, předtištěné obrázky, piktogramy, předtištěné věty, textové zprávy, notebook, překladač v mobilu, znaky na kartičkách, některá slova znakového jazyka, např. „*Dobrý den, jsem policista, prosím o spolupráci*“). Pokud není k dispozici tlumočník, hlavní je tužka a papír. Sdělované píšeme v jednoduchých větách na papír.
- I když neumíme znakový jazyk, lépe navážeme kontakt, když se naučíme několik znaků.
- Pokud to lze, zajistíme tlumočníka (lze tlumočit např. i přes Skype, lze použít on-li službu [www.appn.cz](http://www.appn.cz), [www.tkc.cz](http://www.tkc.cz) )
- Mluvíme vždy přímo na neslyšícího, nikoliv na jeho tlumočníka. (Neslyší, ale rozhoduje za sebe sám.) Tlumočník stojí vedle nás čelem k neslyšícímu.
- Pozor neexistuje univerzální znakový jazyk, každý národ má vlastní. Úroveň znalostí znakového jazyka se může u jednotlivců velmi lišit.
- Aktivně informujeme o situaci, vysvětlujeme postupy, veškeré činnosti a úkony.
- Neptáme se, zda porozuměl, ale raději „Co jste mi rozuměl?“.
- Velkou úzkost může způsobit u neslyšícího nemožnost použít ke komunikaci ruce (zranění, spoutání).
- Pozor na nebezpečné situace, kdy neslyšící nemá zvukové informace - například o vozidlech mimo zorný úhel.

#### 4. Lidé s postižením psychiky

##### 4.1. Typické znaky v projevu obětí s postižením psychiky

Postižení psychiky mají mnoho podob. Může jít o lidi s vrozeným postižením intelektu různé hloubky, osoby se stařeckou demencí, stavy po úraze, osoby trpící posttraumatickou stresovou poruchou, hlubokou depresí, fobiemi, intoxikované osoby, osoby s potížemi autistického spektra různého typu či lidi trpící psychózou apod. Rovněž dochází k různým kombinacím potíží. Někteří lidé mohou mít např. poruchy paměti a úsudku, poruchy řeči, být dezorientovaní, vystrašení, zpomalení, ulpívaví, zvýšeně podezřívaví, agresivní, trpět úzkostí, bludy či halucinacemi.

**Rozumové schopnosti, sociální schopnosti a emoční projevy** mohou být u jednotlivců velmi **individuální i proměnlivé v čase**.

Prožitá stresová událost může u některých lidí vést k **dekompenzaci a zhoršení psychického i tělesného stavu**, jiní dovedou jednat velmi racionálně a organizovaně.

Charakter potřebné pomoci se u těchto lidí může odlišovat, stejně jako jejich schopnosti myšlení, vnímání, orientace a sebeobsluhy. Mnohdy pomůže větší **trpělivost, vnímavost a ohleduplný přístup**.

U některých lidí dochází ke kombinacím psychického a fyzického či smyslového postižení.

I lidé s duševní chorobou nebo poruchou mohou mít dobrou specifickou věrohodnost (co se týká prošetřované věci).

I když se jejich sdělení nestane přímým důkazem, informace od těchto lidí mohou být v rámci vyšetřování klíčové.

##### 4.2. Potřeby lidí s psychickým či mentálním postižením

- Jedná se o široké spektrum různých možností naplňování potřeb podle charakteru konkrétního postižení a jeho aktuálních projevů. Konzultujte konkrétní potřeby a možnosti s odborníky, personálem či doprovázející osobou.
- Zvýrazněna je zde potřeba zajištění bezpečného prostředí a zvýšený stres ve spojení s prostředím neznámým.
- Pokud je to možné, pracujeme **v přirozeném prostředí osoby**.
- Mnohdy se zde objevuje **zvýšená sugestibilita**.
- Častá je potřeba a vázanost na **doprovázející osobu**.
- Důležité mohou být informace stran působení užívaných **psychofarmak**.
- **U lidí s vážnějším psychiatrickým onemocněním (psychózy) postupujeme intuitivně a spolupracujeme s doprovázející osobou, ošetřujícím personálem,**

**psychiatrem. Pokud není jejich stav silně dekompenzovaný, mohou přinášet poznatky důležité pro vyšetřování.**

#### **4.3. Zásady pro komunikaci a interakci s lidmi s mentálním postižením**

- Bereme na vědomí, že se jedná o lidi s postižením intelektu v různé intenzitě, jsou individualitami. Pomaleji chápou. Na změny potřebují více času. Někteří nemluví nebo mají další zdravotní problémy. Někteří mohou dobře rozumět, jiní mohou být mentálně na úrovni velmi malého dítěte.
- Zásah do běžných stereotypů je může rozrušit, proto jednejme **klidně, citlivě a trpělivě**. Neznámé situace a náhlé změny prožívají většinou velmi citlivě.
- V nezvyklých situacích mohou být **vystrašení a zmatení**.
- Podobně jako u dětí uniformy a pomůcky mohou vystrašit.
- Tito lidé potřebují **klidné a neměnné prostředí** (ať už v rodině nebo pobytovém zařízení). Vlivem stresu se mohou i ve známém prostředí pohybovat zmateně. Proto je vždy doprovázíme nebo i vedeme za ruku. Nezbytná bývá **přítomnost doprovázející osoby**.
- Pro zvýšení pocitu bezpečí je neoddělujeme od známých osob.
- Mluvme na ně **pomalů, v krátkých jednoduchých větách a konkrétně**. Není ale vždy vhodné mluvit s těmito lidmi jako s malými dětmi.
- K uklidnění může přispět vzít si sebou některé své **osobní předměty nebo hračky**.
- Vhodné je vytěžování těchto osob **v domácím prostředí**, případně využití **speciální výslechové místnosti**.
- Mentálně postižení lidé nemusí vždy rozumět našim informacím a pokynům, pak se mohou chovat neočekávaným způsobem. Vždy si ověříme, zda nám porozuměli a pochopili, co mají dělat.
- Mentální postižení může být kombinováno s postižením tělesným a smyslovým. Je třeba i toto zohledňovat.
- Ke zklidnění pomáhá **fyzická opora, dotyk, jednoduché vysvětlování, vlídný přístup, pozitivní emoce, přítomnost známé doprovázející osoby**.
- Nepoužívejme odborné termíny a abstraktní pojmy. Tito lidé většinou nerozumí ironii, nadsázce a dvojsmyslům.
- Využívejme přívětivé a povzbudivé mimiky, znázorňujících gest a pohybů.
- Je zde třeba zvýšeně dodávat pocit bezpečí, nenechávat je samotné, udržovat oční kontakt, využívat dotyky.

#### **4.4. Zásady pro komunikaci a interakci s lidmi s poruchami autistického spektra**

Specifickou skupinu lidí s disabilitou tvoří lidé s poruchami autistického spektra (PAS). Nejedná se o homogenní skupinu. Charakteristická je zde tzv. autistická triáda: 1) sociální chování je odlišné (snížená schopnost empatie; snížená potřeba); 2) potíže jsou v oblasti porozumění a vyjádření řeči a 3) objevují se



specifické činnosti (ulpívavost, neodklonitelnost, stereotypní činnosti, specifické zájmy). Každý člověk s PAS mívá vlastní jedinečné projevy.

- Někteří lidé s autismem mají vynikající intelekt, jiní mohou být mentálně retardovaní.
- Někteří jsou zcela sociálně odtažití, uzavření do sebe a vyhýbají se očnímu kontaktu, jiní dovedou udržet při komunikaci s druhými přiměřený kontakt.
- Některé z nich neodlišíme od obecné populace, ale v zátěžových situacích se mohou výrazně odlišně projevit.
- Někteří lidé s PAS mohou ulpívat, držet se stereotypů v chování, špatně zvládat čekání a cizí prostředí, jít do agrese či sebepoškozování, zkresleně číst sociální chování druhých.
- Vždy je dobré dotázat se personálu/doprovázející osoby/rodinného příslušníka na konkrétní specifika a potřeby u daného člověka.
- Pokud to lze, měl by být jedinec připraven na výslech dopředu.
- Mluvíme přímo s daným jedincem, ne s jeho doprovodem.
- Používáme stručné věty, konkrétní informace předáváme co nejjednodušeji.
- Vyhýbáme se metaforám, ironiím nebo dvojsmyslům!
- Vše vysvětlujeme, ujišťujeme se, že porozuměl.
- Důležitá je trpělivost.
- Pokud to lze, doplníme informace názorně.
- Vyhýbáme se čekání.

## **5. Lidé s pohybovým postižením**

### **4.1. Typické znaky v projevu obětí s pohybovým postižením**

Pohybová postižení mají mnoho podob. Může jít o lidi s vrozeným postižením motoriky končetin a trupu, osoby s postižením pohybu po úraze, lidi s omezenou hybností danou věkem, ležící pacienty, lidi s různou úrovní sebeobsluhy a různými kompenzačními prostředky (protézy, berle, chodítka, invalidní vozík).

U některých se může objevovat **současné postižení mluvidel a mimických svalů** (laik to může někdy zaměnit s opilostí či s mentální retardací).

Vzhledem k četnosti kombinovaných postižení zde uvedeme několik zásad, které se týkají osob s pohybovým postižením.

Pohybové postižení nemá vliv na chápání sdělovaného, ale pokud chceme navázat důvěru, je dobré zajistit těmto lidem **maximální komfort**.

Jen u některých lidí dochází ke kombinacím psychického a fyzického či smyslového postižení. Charakter potřebné pomoci se u těchto lidí odlišuje, stejně jako jejich schopnosti sebeobsluhy.

**Imobilní pacienti:** Každý pohyb je vůlí druhé osoby, schopnost vnímat je však zachována. Jsou fyzicky nejzranitelnější.

**Dlouhodobě ležící pacienti** mívají chronické obtíže, senzorickou deprivaci, bolesti celého těla, proleženiny, citlivost čítí je zachována. Často se jedná „o nich bez nich“. Nepodceňujeme komunikaci s nimi!

#### **4.2. Zásady pro komunikaci a interakci s lidmi s pohybovým postižením**

Platí zde stejné základní zásady jako u lidí s potížemi v oblasti vnímání a zpracování informací:

- Mnohdy pomůže **zeptat se** daného jedince, **jak napomoci při transportu** a jaké jsou jeho **specifické potřeby**.
- Ke stabilizaci osob pomáhá **dodávání informací** (včasných, přiměřených a pravdivých) a spojení a komunikace s blízkými. Zprostředkujeme kontakt s blízkou osobou.
- Při komunikaci s člověkem s pohybovým postižením vždy dbáme na **zachování jeho lidské důstojnosti a úcty**.
- Nabízíme pomoc, **zeptáme se**, v čem můžeme pomoci a co může udělat sám.
- Usilujeme o **vlastní aktivitu jednotlivce**, nebereme mu jeho vlastní kompetence.
- Přizpůsobíme se jeho schopnostem.
- **Nelituje, respektujeme** odlišnosti v pohybu. Často se se svým postižením již naučili žít.

Specifická doporučení:

- Přistupujeme k jednotlivci jako k jakékoli jiné osobě.
- Tělesně postižený se může jevit jako postižený mentálně, i když není. Ověříme si stav postižení a vždy zachováváme jeho lidskou důstojnost.
- Ptáme se, **co jedinec dokáže zvládnout sám** a s čím můžeme pomoci.
- Necháme si od něj **poradit**, jak s ním zacházet při transportu.
- Pozor u zvýšené **lámavosti kostí** nebo u **svalové ochablosti** – při nevhodném zacházení je zde riziko zranění.
- Někteří lidé neudrží tělo bez opory.
- Při pomoci s vozíkem postupujte **podle rad vozíčkáře**.
- Manipulace s vozíkem – složení/rozložení: zajistíme brzdy, zvedneme podnožku, tahem za látku sedadla vozík složíme. Tlakem na sedadlo rozložíme. Pozor na zranění prstů při manipulaci.
- Při transportu **se schodů**: jedna osoba uchopí vozík za zadní madla a nakloní jej dozadu na velká kola, druhá osoba přidržuje vozík dole za pevnou část konstrukce u předních koleček. Lehkou osobu můžeme snést i s vozíkem.
- Podobně se postupuje při cestě do schodů (vozíčkář je vyvážen pozadu).

- Pokud má vozíčkář dostatečnou sílu v rukou, může mu na schodišti pomáhat jen jedna osoba. Před sjížděním/vyjížděním schodiště je nutné **naklonit vozík na zadní kola**, aby osoba nevypadla.
- Na nerovném, kamenitém či písčitém terénu vezeme vozík s osobou **pozpátku**. (Při tlačení dopředu se kola boří).
- Chceme-li osobu vysadit z vozíku, musíme **se zeptat**, jakým způsobem ji můžeme uchopit.
- Před usazením na vozík jej **zabrzdíme** a odkloníme postranní opěrku.
- Elektrické vozíky je lépe přenášet bez vozíčkáře (váží 100 kg a víc). Motory lze vzadu odpojit a vozík lze odtlačit mechanicky.
- Při přesunu z elektrického na mechanický vozík vedle se odmontuje bočnice.
- Je třeba zajistit **potřebnou šíři dveří WC**.

## 6. Cizinci, zástupci národnostních, kulturních a náboženských menšin

### 6.1. Typické znaky v projevu obětí - cizinců

Člověk z odlišného kulturního prostředí a používající odlišný jazyk může být rovněž považován za zvláště zranitelnou oběť.

Při práci s cizinci je klíčovou kompetencí **jazyková komunikace**.

Dále hrají roli také **kulturní odlišnosti**. Ty se týkají **komunikace, stravování, odívání, ubytování, náboženských potřeb, nakládání se zemřelými, pohřebních potřeb a rituálů, genderových rolí** apod.

Specifické potřeby mají také zástupci některých náboženských menšin.

Pokud nemáme potřebné interkulturní znalosti, obrátíme se na **pracovníka daného zastupitelského úřadu či tlumočníka**, nebo se **i přímo ptáme dotčených osob**, co je v jejich zemi důležité, co potřebují, na co nemáme zapomenout apod.

### 5.2. Zásady pro komunikaci a interakci s cizinci v roli obětí

- Ke stabilizaci osob pomáhá zajištění **základních potřeb a dodávání informací** (včasných, přiměřených a pravdivých) a **spojení a komunikace s blízkými osobami**. Zprostředkujeme kontakt s blízkou osobou, zastupitelským úřadem, tlumočníkem.
- Využít lze i **elektronický překladač**.
- Při komunikaci s cizinci a zástupci menšin dbáme na zachování jejich **lidské důstojnosti, kulturních zvyklostí a úcty**.
- **Náboženské potřeby** jsou v některých zemích prioritní.
- V některých kulturách může být problém komunikace **mezi cizím mužem a cizí ženou**. Tam je lépe volit policistku pro výslech ženy a policistu pro výslech muže.
- Někdy není vhodné, aby byl vyslychající výrazně mladší než vyslychaná osoba.
- Někdy není zdvořilé dívat se přímo do očí, **pohled stranou** je vyjádřením respektu a úcty, nikoliv lhaní.

- V některých kulturách je **přísná hierarchie** a vypovídat může lépe výše postavená osoba.
- Usilujeme o **vlastní aktivitu** jednotlivce a rodin, nebereme jim jejich vlastní kompetence.
- V odlišné situaci se nacházejí **turisté**, kteří zažili trestnou činnost v zahraničí a **uprchlíci**, kteří utíkají z důvodů ohrožení života či zdraví. U těchto druhých lze počítat s vysokou **nejistotou, nedůvěrou, obavami, psychickými traumaty** nejen např. z válečných situací a násilí ve své zemi, ale také z průběhu cesty i traumat v táborech a jiných uprchlických zařízeních.
- Někteří cizinci mohou mít z vlastní země **negativní zkušenost s nedemokratickým charakterem, násilím a persekucemi ze strany policie**.
- Nelitujeme, snažíme se **pochopit kulturní kontext, respektujeme odlišnosti** v kulturních zvycích a komunikaci.
- **Vysvětlujeme** úkoly a postupy i povahu policie.
- **Ptáme se** na specifické potřeby a zvyklosti.
- **Ověřujeme**, jak jedinec informace pochopil.