

# Mimořádné události – manuál pro specifickou komunikaci s neslyšícími (verze k 5.6.2013)

## Příprava

### Technická řešení

* Výstražné signály mají být jak zvukové (signál, mluvená zpráva), tak vizuální (vlajka, blikající světlo, psaná nebo obrazová zpráva)
* Osoby s disabilitou by si měly pořídit zařízení, které jim dokáže zprostředkovat výstrahu, např. hlásič požáru vybavený světelným signálem, mobilní telefon.
* Osoby s disabilitou by měly mít připravený pro případ krize balíček nezbytných potřeb – např. náhradní sluchadlo, baterie do sluchadla apod.
* Zajištění sítě rychlého předávání zpráv zvláště osobám s disabilitou – např. zasílání SMS na mobilní telefon
* V televizních zprávách zajistit, aby zpráva byla předána jak obrazem, tak slovem, doplnění o překlad do znakového jazyka. Předávat zprávy pro média v různých podobách.
* Zasílat zprávy na specializované weby [www.ticho.cz](http://www.ticho.cz); [www.zpravy-pro-neslysici.cz](http://www.zpravy-pro-neslysici.cz)
* Zprávy na elektronických tabulích na dálnicích
* Zasílání e-mailů se zprávami
* On-line tlumočnická služba nonstop [www.appn.cz](http://www.appn.cz), on-line přepis.
* Starší osoby s poruchou sluchu mají často fax, pager se světelnou signalizací
* SMS linka policie pro neslyšící 603111158
* SMS linka první pomoci pro neslyšící 723333155
* Evidence osoby s disabilitou v databázi – věk, sám nebo rodina, závislý na péči, jaký druh postižení sluchu

### Cvičení

* Pravidelná cvičení, při kterých by se mělo účastnit aspoň 5% s disabilitou.
* V komunitě již předem identifikovat osoby se speciálními potřebami.
* Před nácvikem vyzkoušet za pomoci osob s disabilitou funkčnost navržených řešení.
* Zvláštním nácvikem by měli projít také příbuzní neslyšících a tlumočníci, aby věděli, jak se zachovat při mimořádné události.
* Osoby s disabilitou by se měly účastnit vyhodnocování cvičení.
* Zvyšovat povědomost o specifikách u veřejnosti

## V průběhu zásahu – doporučení pro IZS

Obecná pravidla

* Osoby smyslově postižené vyžadují zvláštní přístup, způsob chování a komunikaci od okolí.
* Ve skupině osob je třeba OZP vyhledat, zjistit druh zdravotního postižení a věnovat jí zvláštní pozornost i z hlediska komunikace. Nejjednodušší je přímo se zeptat, jakým způsobem osoba nejlépe komunikuje.
  + Slyšíte veřejný výstražný signál a houkání vozů IZS?
  + Slyšíte tak, abyste mohl/a komunikovat po telefonu?
  + Potřebujete tlumočníka znakového jazyka?
  + Rozumíte psanému textu?
  + Slyšíte a rozumíte mluvené češtině? Rozumíte mi, když takhle mluvím?
  + Můžete telefonovat?
* Míru sluchové a zrakové disability je možné také specifikovat za pomoci screeningu (viz dokument „mainstreaming“ – str. 34)
* Mimořádná událost může na neslyšícího více působit, právě protože neslyší. Může pak působit zmateně.
* Správná komunikace může značně napomoci provedení zásahu s přítomností postižených osob. Důležité je sdělování informací.
* Zůstáváme v zorném poli osoby s vadou sluchu.
* Při komunikaci omezujme rušivé a rozptylující vlivy prostředí, ujistíme se, zda osoba má své kompenzační pomůcky (sluchadla apod.).
* OZP povzbuzujeme vlídným přístupem, usilujeme o klidné chování a pozitivní výraz, omezujeme prudké pohyby a přecházení, zůstáváme v zorném poli OZP. Aktivně navazujeme a udržujeme oční kontakt a průběžně ověřujeme, zda osoby našim informacím správně rozumí, důležité údaje (pokud je to nutné) píšeme navíc na papír.
* Vyjadřujte se jednoduše!
* Upozornit na sebe dotykem na rameno apod.
* Dáme zřetelně najevo, zda odcházíme jen na chvíli nebo zda naše komunikace skončila.
* Pro získání pozornosti, případně pro zklidnění, využíváme neverbální komunikaci, mimiku a dotek. U OZP sledujeme neverbální komunikaci a mimiku a umožňujeme ji i dotek na nás; jsme vnímaví k projevu úzkosti, strachu, deprese, bolesti.
* Usilujeme o to, aby osoba s disabilitou mohla zůstat s blízkou osobou, která zná její potřeby. Pokud se musí rozdělit, zajistíme co nejdříve kontakt.
* Zprostředkovat tlumočníka nebo on-line tlumočnickou službu.

## Komunikace s osobou s vadou sluchu

* Mnohé osoby s poruchou sluchu primárně využívají jako komunikační prostředek znakový jazyk. (Více je ohluchlých, kteří znakový jazyk nepoužívají). Prostředků komunikace je asi pět – respektovat komunikační preferenci.
* Když není k dispozici tlumočník, lze využít on-line službu [www.appn.cz](http://www.appn.cz), [www.tkcn.cz](http://www.tkcn.cz), případně překladač nebo mobilní aplikaci: http://www.spreadthesign.com/(- avšak není v ČR to příliš známé/doporučováno koncovými uživateli)
* – ale existuje málo psychologů se specializací na lidi se sluchovým postižením? Navíc bariéru může tvořit obava, že psycholog používající ZJ je součástí komunity sluchově postižených…
* S ohledem na možnost odezírat slova je třeba s neslyšícím mluvit přirozeně, je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas. Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu, odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze ze 30 až 40 %. Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.
* Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat přirozené výrazy obličeje a gesta rukou. Doprovázet slova gesty, postojem, obrázky.
* Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.
* Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku „Co jste mi rozuměl?“. Případně požádáme, aby informaci neslyšící opakoval sám.
* Neusoudit hned, že neslyšící osoba nemůže mluvit. Některé osoby s vadou sluchu mluví. Pokud neslyšícímu nerozumíme, je vhodné ho požádat, aby zpomalil řeč nebo větu zopakoval.
* Mít psací potřeby a papír!
* Nepředstírat, že jsme rozuměli, když tomu tak není.
* Stát blízko, když má obtíže se sluchem nebo na straně, stát tam, kde slyší lépe.
* Pokud nerozumí, přeformulovat po několika zopakováních.
* Důležité je také správné osvětlení obličeje, které nezkresluje, nevhodné je komunikovat se sluncem za zády.
* Výhodou znakového jazyka komunikace na větší vzdálenost nebo přes sklo.

## V místě náhradního ubytování

* Provést zvláště osoby se ztíženou komunikací po náhradním ubytování a ukázat, kde co je.
* Zprávy nejen v psané formě, ale také formou znaků na obrázcích (podle druhu postižení sluchu – u ohluchlých je text vhodný)nebo videa se znakovanou zprávou. Je dobré zvolit mezinárodně platné znaky. Na nové zprávy na vývěsce je možné upozornit světelným signálem.
* Místo musí být vybaveno bloky a psacími potřebami, aby bylo možné psát zprávy. Je možné také si pomoci kreslením obrázků.
* Kontakty na tlumočníky, agentury
* Telefony umožňující převod psaného textu na mluvený (někteří tyto novější technologie neznají)
* Přepis mluveného slova do textové podoby (důležité pro ohluchlé osoby)
* Mějte na paměti, že místa náhradního ubytování bývají hlučná. Sluchadla často tyto zvuky zvýrazňují. S osobou, která má sluchadlo, je nutné v takovém prostředí mluvit přímo a zblízka. Jít tam, kde je menší hluk.
* Pozor na to, že na noc se sluchadla sundávají – informovat osobu s poruchou sluchu jinak

## Následná péče

* Zajistit tištěné materiály a speciální telefonické linky (SMS linky), webové stránky a zprávy do médií s informací, kde následnou péči najít.
* Informace ve znakovém jazyce, na Youtube
* Osobám s disabilitami zajistit kontakty na odpovídající následnou péči – ale existuje málo psychologů se specializací na lidi se sluchovým postižením v ČR. Navíc bariéru může tvořit obava, že psycholog používající ZJ je součástí komunity sluchově postižených.
* Z praktického hlediska funguje domluva s psychologem na termínu konzultace a pak s tlumočníkem (někdy z praktického důvodu nejdřív termín tlumočník, pak psycholog), který se dostavuje k psychologovi, jde spíše o poradenské konzultace než terapeutické. (Pozn. terapie s prostředníkem může být problém).

## Zdroje:

GŘ HZS ČR. (2007). Bojový řád jednotek požární ochrany – taktické postupy zásahu, 1–5.

Markenson, D., Fuller, E., & Redlener, I. (2007). Emergency Preparedness: Addressing the Needs of Persons with Disabilities. Retrieved from http://academiccommons.columbia.edu/download/fedora\_content/download/ac:155354/CONTENT/EmergencyPreparednessForDisabilities.pdf

MHA, S. F. (n.d.). *Tips for Assisting People with Disabilities in Disaster Shelters* (p. 9). San Francisco.

Ulmasova, Irina; Silcock, Nathalie; Schranz, B. (2009). *Mainstreaming Disability into Disaster Risk Reduction: A Training Manual* (pp. 1–87).

Výsledky workshopu EUNAD na MV ČR v Praze za účasti relevantních organizací 5.6.2013.