

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2009

Lenka Potůčková

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

A

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE

FAKULTA MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI

Verbální a neverbální komunikace zrakově postižených

Autor: Lenka Potůčková

Vedoucí práce: PhDr. Olga Vaněčková

Studijní program: Sociální pedagogika, specializace: výchovně vzdělávací praxe

Datum odevzdání: 31.3.2009

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma

»Verbální a neverbální komunikace zrakově postižených«

jsem vypracovala samostatně.

Použitou literaturu a podkladové materiály

uvádím v příloženém seznamu literatury.

Současně prohlašuji, že v souladu s § 47b
zákona č. 111 Sb. v platném znění souhlasím
se zveřejněním práce a to v nezkrácené podobě
elektronickou cestou ve veřejně přístupné části
databáze STAG provozované Jihočeskou
univerzitou v Českých Budějovicích na jejich
internetových stránkách

Plzeň, březen 2009

podpis studenta

Anotace

Práce je zaměřena na verbální a neverbální komunikaci zrakově postižených. V teoretické části je popsána komunikace obecně a specifika komunikace u zrakově postižených. Praktická část je zaměřena na způsob komunikace mezi zdravými a zrakově postiženými lidmi. V závěru práce jsou uvedena některá doporučení pro zlepšení vzájemné komunikace mezi vidícími a zrakově postiženými.

Březen 2009

Annotation

This project is concentrating on verbal and non-verbal communication of visually impaired people. The communication generally and the specifics of the communication of visually impaired people are being described in the theoretical part. The practical part is focusing on the form of communication between sighted and visually impaired people. There are some recommendations for development of bilateral communication between sighted and visually impaired people at the end of this work.

March 2009

Za cenné rady, náměty a inspiraci

bych chtěla poděkovat

PhDr. Olze Vaněčkové

obsah

Úvod.....	1
Teoretická část.....	2
1 Zrakové postižení.....	3
1.1 Zrakový handicap	3
1.1.1 Osoby nevidomé.....	3
1.2 Osobnost zrakově postiženého jedince	4
2 Pojem komunikace	6
2.1 Komunikační proces	7
2.2 Vnímání a naslouchání.....	9
3 Verbální a neverbální komunikace TZP.....	11
3.1 Verbální komunikace	11
3.2 Neverbální komunikace	14
3.3 Distanční komunikace.....	20
4 Specifika komunikace zrakově postižených.....	22
4.1 Komunikační prostředky zrakově postižených osob	23
4.2 Nácvik sociálních dovedností zrakově postižených.....	24
Praktická část.....	29
5 Cíl šetření a stanovení výzkumných hypotéz.....	30
6 Popis vzorku šetření.....	31
7 Popis technik šetření.....	33
8 Otázky v dotazníku č.1.....	34
9 Otázky v dotazníku č.2	36
10 Vyhodnocení dotazníku č. 1.....	37
11 Vyhodnocení dotazníku č. 2.....	41
12 Interpretace výsledků.....	46
13 Verifikace hypotéz	48
Závěr	49
Seznam literatury	50
Přílohová část.....	52

Úvod

Téma verbální a neverbální komunikace mne velice zajímá nejen osobně, ale i profesně. Šest let jsem pracovala v TyfloCentru, organizaci pro pomoc lidem se zrakovým postižením. V této organizaci jsme realizovali projekt Podpora pracovního uplatnění zrakově postižených a v rámci tohoto projektu jsme se zaměřili na vzdělávání zrakově postižených. Mezi aktivity jsme zařadili také kurz komunikačních dovedností. Spolu s lektory kurzu jsme se snažili najít témata, která jsou pro komunikaci nevidomých nejdůležitější.

Proto jsme do tohoto kurzu zařadili také neverbální komunikaci. Mnoho lidí zrakově postižených (zejména od narození) dělá v této formě komunikace zásadní chyby. Ačkoliv by se mohlo zdát, že tento druh komunikace je pro nevidomé naprosto zbytečný, ukazuje se, že má naopak zásadní význam. Zrakově postižený člověk samozřejmě ovlivňuje ostatní lidi svou neverbální komunikací. Někteří nevidomí mají osvojené i různé zlovyky (např. houpaní a různá naučená gesta, která vyjadřují úplně něco jiného, než člověk cítí), je tedy pro ně velice důležité uvědomit si, jak mohou působit na ostatní. Na druhé straně nevidomí jsou citliví na některé specifické komunikační signály např. paralingvistické.

Cílem práce je zkoumat specifika neverbální a verbální komunikace zrakově postižených lidí, vzájemné způsoby komunikace zrakově postižených a intaktních a možnosti rozvíjení těchto vztahů. V práci budou popsány základní modely komunikace, možné bariéry a základní druhy a formy sociální komunikace vždy s důrazem na zvláštnosti a využití u zrakově postižených (prakticky nevidomých a úplně nevidomých) lidí. Zaměřím se také na možnosti rozvíjení zejména neverbální komunikace zrakově postižených lidí.

V praktické části práce budu zjišťovat, jak vnímají těžce zrakově postižení lidé význam neverbální komunikace a hodnotí přínos výcvikových kursů. Za důležité také považuji zjistit, jak komunikují zdraví lidé se zrakově postiženými. Pro získání informací použiji techniku dotazníku. Vytvořím dva typy dotazníku: pro zrakově postižené a pro zdravé respondenty. V závěru práce chci shrnout základní doporučení pro zlepšení komunikace mezi těmito skupinami.

Teoretická část

1 Zrakové postižení

1.1 Zrakový handicap

Handicap představuje ztrátu nebo omezení příležitosti účastnit se života společnosti na stejné úrovni jako ostatní. Termín označuje konflikt osoby s postižením a prostředí. Jeho účelem je položit důraz na nedostatky v prostředí i v mnoha organizovaných aktivitách ve společnosti, např. informacích, komunikaci a vzdělávání, které zabraňují osobám se zdravotním postižením, aby se zapojily za vyrovnaných podmínek.¹

Postoje společnosti k postiženým jsou ovlivněné nedostatečnou informovaností. Mívají charakter určitého stereotypu, ve kterém je zřejmá tendence ke generalizaci. Určité postoje stereotypy se vytvářejí i u zrakově postižených, existují jako rigidní očekávání ve vztahu ke zdravým. Postižený jedinec vnímá postoje zdravých ve svém okolí mnohdy citlivěji, než kdyby byl ve stejné situaci.²

Pro účely posudkového lékařství platí v současné době v naší republice následující klasifikace zrakového postižení:

1. Slabozrakost lehkého až středního stupně při vizu 6/18 – 6/60
2. Slabozrakost těžkého stupně při vizu 6/60 – 3/60
3. Těžce slabý zrak při vizu 3/60 – 1/60
4. **Praktická nevidomost** při vizu 1/60 až světlocit s jistou projekcí světla nebo omezením zorného pole do 5 stupňů kolem centrální fixace, když centrální zraková ostrost není postižena
5. **Úplná nevidomost** obou očí při světlocitu s nepřesnou projekcí až naprostá ztráta světlocitu.³

1.1.1 Osoby nevidomé

Nevidomost je ireverzibilní pokles zrakové ostrosti pod 3/60 – světlocit

Praktická nevidomost

- Pokles centrální zrakové ostrosti pod 3/60 do 1/60 včetně

¹ http://web.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/zdrpost/pr_vs_tup.pdf

² VÁGNEROVÁ, Marie. Oftalmopsychologie dětského věku. Praha : Karolinum, 1995. 182 s. ISBN 80-7184-053-X

³ FINKOVÁ, Dita, LUDÍKOVÁ, Líbuše, RŮŽIČKOVÁ, Veronika. Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2007. 158 s. ISBN 978-80-244-1857-5.

- Binokulární zorné pole menší než 10°, ale větší než 5° kolem centrální fixace

Skutečná slepota

Pokles centrální ostrosti pod 1/60 – světlocit

Binokulární zorné pole pod 5° a méně i bez porušení centrální fixace

Plná slepota: světlocit s chybnou světelnou projekcí až do ztráty světlocitu.

Z pohledu doby vzniku může být nevidomost vrozená i získaná. Z etiologického hlediska mezi nejčastější příčiny vrozené nevidomosti patří dědičnost, porušení plodu v době prenatální, infekční choroby matky v době gravidity – např. rubeola, pohlavní choroby matky, toxoplazmóza, narkomanie matky a jiné.

Nevidomé osoby jsou odkázány využívat ostatních smyslů. Z pohledu užití speciální pedagogiky se hlavní stává využití kompenzace. Pro možnost maximálního rozvoje osobnosti je třeba, aby nevidomí pracovali jak s nižšími kompenzačními činiteli, což jsou hmat, sluch, čich a chuť, tak současně s vyššími kompenzačními činiteli, mezi které zejména patří myšlení, paměť, řeč, představivost, obrazotvornost⁴

1.2 Osobnost zrakově postiženého jedince

Osobnost člověka se vytváří v průběhu celého vývoje jedince pod vnějšími i vnitřními vlivy. Velmi podstatný vliv na formování osobnosti má tzv. faktor sociální – člověk se vyvíjí v kontaktu s ostatními lidmi (nejdříve rodina, postupně i další osoby). Záleží na tom, co okolí dané osobě vědomě či nevědomě předává, kvalita podnětů atd. Vliv na utváření osobnosti má samozřejmě také zdravotní postižení, záleží také na tom, zda je jedinec postižený od narození nebo zda došlo k postižení během života.

Důsledky postižení zraku na vývoj a projevy psychiky osob slabozrakých a nevidomých mají kvalitativní a kvantitativní charakter.

Kvantitativní změny se vyskytují převážně ve sféře smyslového poznání, značně nebo úplně odpadají zrakové počítky a vjemy, tomu odpovídá omezené množství představ, omezené formování obrazů ve fantazii atd.

Kvalitativní zvláštnosti osob se zrakovým postižením se projevuje téměř ve všech oblastech psychické činnosti, změny v systému vzájemného působení analyzátorů, typy vnímání, vznik specifických zvláštností v procesu formování obrazů a pojmů, narušení

⁴ FINKOVÁ, D, LUDÍKOVÁ, L RŮŽIČKOVÁ, V. Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2007, s.

vzájemného vztahu smyslového a pojmového v myšlenkové činnosti, změny v emocionální sféře a ve vlastnostech osobnosti.⁵

Intaktní lidé (lidé bez postižení) po dlouhou dobu chápali -a ještě mnohdy chápou- těžce zrakově postiženého člověka (dále jen TZP) skrze problémy, jaké plynou z jeho postižení. Intaktní nechtěli, nebo nevěděli jak s postiženým komunikovat. Pociťovali bariéry v komunikaci s TZP , jelikož s TZP málo přicházeli do styku, jejich výchova a vzdělávání probíhaly odděleně. Intaktní byli (a mnohdy jsou) v zajetí předsudků pramenících např. v omezených životních možnostech TZP lidí. Na druhé straně vidomí dokázali nevidomé obdivovat a domnívali se, že např. hudební nadání pramení v jejich "šestém smyslu".⁶

Zrakově postižený člověk má možnost sám integrací a způsobem komunikování ve škole, studijní skupině i pracovním kolektivu, ovlivňovat vztah intaktní společnosti ke zrakově postiženým. Výsledek působení obou skupin má vliv na podobu sociální integrace. "Sociální integrací rozumíme završení vrůstání jedince do společnosti. Sociální integrace předpokládá vysoký stupeň integrace osobnosti."⁷

Dítě se zrakovým postižením se ve skupině vrstevníků prosazuje hůře. Mezi vrstevníky se dítě učí komunikovat, iniciovat a udržovat kontakt, adaptovat se na jiné názory a požadavky, polemizovat s nimi a bránit se jim.⁸

⁵ FINKOVÁ, Dita, LUDÍKOVÁ, Libuše, RŮŽIČKOVÁ, Veronika. Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením. Olomouc : Univerzita Paleckého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2007, s. 61

⁶ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

⁷ <http://handicap.vsb.cz/>

⁸ FINKOVÁ, Dita, LUDÍKOVÁ, Libuše, RŮŽIČKOVÁ, Veronika. Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením. Olomouc : Univerzita Paleckého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2007, s. 65

2 Pojem komunikace

Komunikace je pojem, který má velmi široké použití. Slovo komunikace je latinského původu a znamená něco spojovat. Může být použito jako označení pro dopravní síť, přemísťování lidí, materiálu, ale také myšlenek, informací, postojů a pocitů od jednoho člověka k druhému. Komunikační prostředky mohou být jazyk, pošta, telegraf, telefon, počítač, rozhlas televize, ale také autobusy, vlaky, letadla.

Termín komunikace se používá v řadě různých vědních oborů, ale většinou spjatých s používáním nějakého jazyka. K jeho obohacení přispěla kybernetika, pro kterou je komunikace předáváním informací mezi komunikátorem a komunikantem. Důležité je v tomto pojetí kódování a dekodování zpráv, komunikační kanály, časové parametry a podobně.⁹

V psychologii není komunikace považována jen za pouhý přenos informací mezi sdělujícím a příjemcem. Jde o mnohem více, jde o sebeprezentaci a sebezpotvrzování. Jde o vyjádření postojů k předmětu, ke komuniké, ale i k příjemci informace. Jde o různou úroveň působení, ovlivňování, znesnadňování, či usnadňování porozumění.¹⁰

Nejdůležitější charakteristiky komunikace je možno shrnout do těchto základních bodů:

- Komunikace je nezbytná k efektivnímu sebevyjadřování
- Komunikace je přenosem a výměnou informací v mluvené, psané, obrazové nebo činnostní formě, která se realizuje mezi lidmi, což se projevuje nějakým účinkem
- Komunikace je výměnou významů mezi lidmi použitím běžného systému symbolů¹¹

Modely komunikace

Lineární pojetí komunikace

V dřívějších pojetích se na komunikaci pohlíželo jako na něco, co jde přímou cestou od mluvčího k posluchači. Mluvení a naslouchání se považovaly za děje, které probíhají v různých časech. Když někdo mluvil, nenaslouchal, když naslouchal, tak nemluvil. Tomuto modelu odpovídají některé formy zprostředkované komunikace – televize, reklama¹²

⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 18.

¹⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 19

¹¹ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 19

¹² DEVITO, Joseph. Základy mezilidské komunikace. 1. vyd. Praha : Grada, 2001, s. 18.

Inte rakční pojetí komunikace

Mluvčí a posluchač současně střídají pozice mluvčího a posluchače. Mluvení a naslouchání je považováno za oddělené akce, které se nepřekrývají. (Jeden mluví, druhý naslouchá a poté se pozice obrátí). Tento komunikační model představuje nejspíš dopisování, sms zprávy, případně telefonování.¹³

Transakční pojetí komunikace

V současné době se prosazuje názor, že komunikace je transakční proces. Každá osoba funguje současně jako mluvčí i posluchač. Ve stejném okamžiku, kdy vysíláme sdělení, přijímáme sdělení ze své vlastní komunikace i z reakcí druhé osoby. Tento model se týká pouze bezprostřední komunikace.¹⁴

Ve vztahu k tomuto pojetí je velice důležité, aby se zrakově postižení učili správně komunikovat a uměli poskytovat dobrou zpětnou vazbu. To je v případě neverbální komunikace mnohem těžší. Zrakově postižený (nevidomý) se může naučit adekvátně používat některé neverbální projevy, ale bohužel nemůže sledovat neverbální projevy dalších účastníků komunikace.

2.1 Komunikační proces

Komunikace probíhá vždy mezi dvěma nebo více lidmi. Toto vzájemné působení je ukázkou procesuálního charakteru komunikace, protože každý ze dvou komunikujících lidí se snaží druhého ovlivňovat, hledat u něj podporu, sebepotvrzování. Snaží se v projevu dát najevo, jaká pravidla jsou pro něj přijatelná – zda je ochoten ustoupit, naslouchat, zda chce dominovat, co nesnáší, co má naopak rád, co by uvítal. Může se stát, že něco neprobíhá tak, jak by si jeden z komunikujících přál, pak tedy změní svou taktiku, snaží se zapůsobit více na city nebo argumentovat něčím, co původně neměl v úmyslu. Je to tedy proces proměnlivý, účastníci vždy iniciují nějakou změnu. Pokud někdo chce změnu iniciovat, vystupuje aktivně, odesílá zprávu příjemci.¹⁵

Žít s vážným zrakovým handicapem neznamena nekomunikovat s vidícími komunikačními partnery. V setkání TZP a intaktního člověka vzniká oboustranná komunikační zkušenost, oba se spolupodílejí na kvalitě vzájemné komunikace.¹⁶

¹³ DEVITO, Joseph. Základy mezilidské komunikace. 1. vyd. Praha : Grada, 2001, s. 18

¹⁴ DEVITO, Joseph. Základy mezilidské komunikace. 1. vyd. Praha : Grada, 2001, s. 18

¹⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 22

¹⁶ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

Součástí komunikačního procesu jsou tyto prvky:

Komunikátor – to je ten, kdo vysílá nějakou zprávu

Komunikant – to je ten, kdo přijímá vysílanou zprávu

Komuniké – vyslaná zpráva jako myšlenka nebo pocit, který jeden člověk sděluje druhému

Komunikační jazyk – komunikační zpráva se předává prostřednictvím určitého komunikačního jazyka. I když mluvíme stejným jazykem, neznamená to, že si musíme vždy rozumět.

V komunikaci zrakově postižených je velice důležité to, jak se zrakově postižený člověk přizpůsobuje zdravému člověku, ale i naopak.

Komunikační kanál – je cesta, kterou je nějaká informace posílána; při komunikaci tváří v tvář (face to face) jsou hlavním kanálem zvuky, pohledy a pohyby těla, mohou to být dotyky v podobě stisku ruky, příjemně vonící parfém...¹⁷

Z uvedených komunikačních kanálů jsou pro ZP nejdůležitější: zvuky (ty mohou být současně i bariérami v komunikaci, pokud se netýkají bezprostředně dané situace), dotyky, čichové vjemy.

Feed back (zpětná vazba) – reakce na přijatou zprávu v podobě potvrzení způsobu interpretace.

Komunikační prostředí – komunikační prostředí je důležitým prvkem komunikace; prostředí má významný vliv na komunikaci. Některá prostředí propůjčují situaci význam formálnosti, reprezentativnosti, což člověka mnohem víc zavazuje a stresuje, ale nemusí být vhodným místem pro komunikaci nereprezentativní.¹⁸

Pro zrakově postižené je komunikační prostředí ještě mnohem důležitější než pro vidící. Znamé prostředí pro zrakově postiženého, je mnohem přijatelnější. Zrakově postižený člověk se tak cítí sebevědomější a nebojí se komunikovat. V neznámém prostředí má nevidomý mnohem horší postavení. Neumí se v něm bez pomoci většinou zorientovat, necítí se tam dobře a má špatnou výchozí pozici pro komunikaci.

Kontext – komunikační kontext je situace, celkový rámec, ve kterém komunikace probíhá.¹⁹

¹⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 24-28.

¹⁸ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 24-28

¹⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 24-28.

Pro TZP jsou velice důležité tyto stimulační vlivy kontextu:

Mezilidské vlivy – vzájemná komunikace zrakově postižených a intaktních

Prostor, v němž komunikace probíhá – viz výše

Emoční vybavení

Čas, který má ke komunikaci k dispozici (ZP potřebují trochu více času na zorientování se při komunikaci)

Stereotypy a očekávání chování

2.2 Vnímání a naslouchání

Vnímání

Při vnímání komunikace platí, že snadněji se zachytí to, co má větší informační náboj, takže si hůře pamatujeme věci běžné, opakující se, a naopak pamatujeme si věci výjimečné, nezvyklé.²⁰

Při komunikaci zrakově postižených je vnímání soustředěno zejména na vnímání sluchem. Sluch je velice důležitý při dorozumívání se s ostatními lidmi. Rozvinuté sluchové schopnosti podávají nevidomému informace o náladě, rozpoložení i povaze lidí i o dění v okolí.²¹

Naslouchání

Naslouchání má v rozhovoru zásadní význam jako kladení a formulace otázek. Ochota naslouchat je důležitým prostředkem k tomu, aby se druhý rozhovořil.

Pouze ten, kdo naslouchá, se může něco dozvědět. Rozhovor bez naslouchání neexistuje. Aktivní naslouchání dává druhému najevo, že jeho slova skutečně vnímáme.²²

Naslouchání u zrakově postižených je velice individuální záležitost, jako u vidících lidí, Někteří nevidomí umí naslouchat velice dobře, ale někteří nenaslouchají vůbec.

To, že člověku nasloucháme, mu dáváme najevo přitakáváním, to by nevidomým nemělo činit žádné problémy.

²⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 22

²¹ FLENEROVÁ, Helena. Kapitoly z Tyflopédie : Základy Tyflopédie. Praha : SPN, 1985, s. 50

²² ŠTĚPANÍK, Jaroslav. Umění jednat s lidmi 2 : Komunikace. Praha : Grada, 2005, s. 98 – 99)

Šumy v komunikaci

Šum překáží v přijímání signálů, které někdo posílá. Šum může mít povahu fyzickou (hluk v okolí, hlasitá mluva), psychologickou (předem vytvořený úsudek), nebo sémantickou (nepochopení významu slov).

Čtyři hlavní typy šumů:

typy šumu	Definice	Příklady
Fyzické	Rušivé vlivy pocházející ze zdrojů mimo mluvčího i posluchače, které omezují fyzický přenos signálů nebo sdělení	jekot, projíždějících aut, šum počítače, sluneční brýle
Fyziologické	vlastní fyziologické bariéry mluvčího nebo posluchače	vady zraku, sluchu, výslovnosti, ztráta paměti
Psychologické	kognitivní nebo mentální interference	předpojatost a klamné úsudky o druhém (vysílajícím i příjemci sdělení), uzavřenost, mylné naděje, extrémní emoce (hněv, nenávisť, láska, zármutek)
Sémantické	rozdílně pochopené významy	lidé hovořící odlišnými jazyky, používání žargonu nebo příliš složitých termínů, kterým příjemce nerozumí

Jednou z nejdůležitějších praktických dovedností při komunikaci je rozpoznat typy šumu a najít způsoby, jak proti nim bojovat.²³

Komunikace zrakově postižených se týká všechny druhy šumů. Fyziologické bariéry, tj. vada zraku, při které zrakově postižený nemůže zcela využívat zejména neverbální komunikaci. Další šumy, které narušují komunikaci se zrakově postiženými a vidícími jsou: šumy psychologické (zejména předpojatost a klamné úsudky o druhém), fyzické (hluk z okolního prostředí)

Intaktní lidé dříve nevěděli a mnohdy ani teď netuší, jak se zrakově postiženým komunikovat. Pociťovali bariéry v komunikaci, jelikož se se zrakově postiženými lidmi neseťkávali. Intaktní lidé většinou vycházeli (mnohdy stále vychází) z předsudků, že zrakově postižení mají omezené životní možnosti.²⁴

²³ DEVITO, Joseph. Základy mezilidské komunikace. 1. vyd. Praha : Grada, 2001, s. 27.

²⁴ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

3 Verbální a neverbální komunikace TZP

Základní dělení komunikace, které se nejčastěji používá a které také nejvíce vystihuje potřeby klasifikace komunikačního procesu, je dělení na verbální a neverbální komunikaci.

Tyto dvě formy komunikace se navzájem doplňují, nebo dokonce může jedna duplovat druhou v plné míře.²⁵

Verbální a neverbální projevy mohou být v některých situacích v rozporu. Lidé často něco říkají, ale chování tomu neodpovídá. Může tak vznikat to, co se označuje jako dvojná vazba, tedy rozpor mezi slovy a chováním. Vyvolává to v naslouchávajícím určité rozpaky, jak má chápat to, co mu bylo řečeno, nebo co se snaží mluvčí skrýt. Neverbální sdělení je možno v takové situaci považovat za věrohodnější než chování verbální.

Neverbální projevy bývají často nevědomé, nepodléhající v takové míře sebekontrolé jako verbální projev.²⁶

3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikací je míněno vyjadřování pomocí slov, prostřednictvím jazyka. Verbální komunikace může být přímá nebo zprostředkovaná, mluvená nebo psaná, živá nebo reprodukována.

Je ale důležité vědět, že při jakékoli komunikaci je význam slov vždy dotvářen neverbálními prostředky a svrchním tónem řeči. Slova se nedají odloučit od neverbálních složek komunikace.

Jazykové prostředí

Všechny jazyky fungují v určitém prostředí. Jazyk vhodný v určitém prostředí nemusí být vhodný v prostředí jiném. Způsobem jakým hovoříme se svými nadřízenými, asi nemůžeme hovořit se svými podřízenými nebo se svými sousedy.

Jazykové prostředí je tvořeno čtyřmi základními prvky:

- Lidmi
- Jejich úmysly
- Komunikačními pravidly, s jejichž pomocí dosahují svých úmyslů

²⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s.112

²⁶ MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. Praha : Grada, 2003, s. 113

- Skutečně používanou řečí v dané situaci

Výrazové prostředky se liší v závislosti na tom, s kým hovoříme, protože hledáme úmyslně ten nejvhodnější styl, kterému by partner porozuměl. To se ale nemusí vždy každému dařit.

Musíme svůj jazyk měnit vhodně a přiměřeně prostředí, v němž se nacházíme. Jazyk, který funguje v jedné situaci, může být naprosto nevhodný v situaci jiné. Pokud se nedovedeme přizpůsobovat různým situacím, nemáme šanci efektivně komunikovat.²⁷

Jazykový styl

Slova, která používáme, jsou dána našimi dosavadními zkušenostmi, vším, co jsme dosud prožili. Slova se učíme proto, abychom dovedli vyjádřit naše myšlenky, takže myšlení a jazyk jsou na sobě závislé. Způsoby, jakými uvažujeme a jak mluvíme, jsou si velmi blízké a vyjadřují náš charakteristický styl.

Styl je výsledek způsobu naší volby slov a jejich spojování do vět. Tento verbální styl se ale neliší pouze individuálně, od osoby k osobě, ale i jeden a tentýž člověk používá více odlišných stylů v závislosti na jazykovém prostředí.

Dialekt je jazyk užívaný určitou komunitou, která je do určité míry izolována. Dialekt se vyznačuje jedinečnou strukturou gramatiky, specifickými způsoby vyjadřování slov a mluvení. Dialekt je možno označit za nestandardní formu jazyka.²⁸

Jazykové prostředí a jazykový styl je zrakově postiženými používán zcela individuálně jako u vidících lidí. V této oblasti nemají zrakově postižení podle mého názoru větší problémy, většinou umí vhodně přizpůsobovat jazykový styl.

Paralingvistické aspekty verbálního projevu

Paralingvistické aspekty verbálního projevu vnímá těžce zrakově postižený člověk mnohem intenzivněji než člověk vidící. Zaměřuje se více zejména na hlasitost projevu, rychlost, výšku, tón a barvu hlasu, vnímá citlivě intonaci i jemné rozdíly modulace. Vzhledem k tomu, že se nemůže dostatečně orientovat na tělové neverbální projevy, jsou tyto prostředky pro něj většinou nejdůležitější pro celkový rámec komunikace.

Paralingvistika je dotváření denotačního významu jazyka konotativními prvky, svrchními tóny řeči, tím, co řečník zesiluje, zpochybňuje nebo potvrzuje v obsahu projevu,

²⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 116.

²⁸ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 116

dává najevo postoj, zaujetí vřelost sympatií, zlobu. Ale mohou to být také prvky nevědomé a podvědomé, chyby ve verbálním projevu, které nejsou záměrem mluvčího.

Hlasitost verbálního projevu – intenzita projevu určuje, zda je projev pro poslouchajícího příjemný nebo nepříjemný. Ale také může napovídat něco o tom, jak silně je mluvčí zaujat věcí, o níž mluví nebo jak silně chce zapůsobit na poslouchajícího, přilákat jeho pozornost, když není koncentrován.

Tichá řeč bývá často projevem nesmělosti, stydlivosti, ale někdy i rozhodnost a důraz může být proklamován tichým, pomalým a důrazným projevem za pomoci výraznějších neverbálních signálů. Hlasitá řeč může znamenat vitalitu, sebevědomí, ale také přátelskost a uvolněnost, nebo špatné sebeovládání.

Výška tónu řeči

Každý z nás má odlišnou výšku hlasu, ale nejenom výšku, i zabarvení hlasu. To vše ovlivňuje, jak je vnímána zpráva od mluvčího. Je prokázáno, že přesvědčivější a důvěryhodněji působí hlas hlubší než vyšší.

Rychlost verbálního projevu

Velmi rychlá řeč se obtížně vnímá, Obtížnější je to pro lidi, kteří mají své osobní tempo pomalejší. Tempo řeči je vhodné měnit, zejména s ohledem na to, co říkáme. Obsah řeči obtížnější pro pochopení je vhodné říkat důrazněji a pomaleji.

Objem řeči

To je množství slov, které člověk v průběhu produkuješ určité časové období. Produkce množství slov je individuálně odlišná. Statisticky bylo prokázáno, že ženy produkují mnohem více slov než muži.

Plynulost řeči, pomlky, frázování

Pomlky mohou být úmyslné nebo neúmyslné.

Neúmyslné působí většinou rušivě, jako projev nižší úrovně mluvy. Úmyslně mohou naopak zesílit účinnost projevu, protože mohou mýt různý smysl. Správné členění slov a pomlky v podobě frázování upřesňuje to, jak má být chápán obsah zprávy.

Barva hlasu a emoční náboj

Intonace, proměnlivost hlasového zabarvení bývá často projevem emočního prožitku mluvčího. Týká se to nejenom dlouhodobých emočních stavů, ale i krátkodobých přechodných nálad.

Kvalita řeči

Jde o to, v jaké míře je sdělení věcné a srozumitelné, anebo rozvláčné, neurčité, nepřesné, jaká je míra redundance ve sdělení. Zda je sdělení přiléhavé k tomu, o čem vypovídá, anebo odtažité.

Slovní vata

Slovní vata je označení pro slova, která mnoho lidí nevědomky používá ve svém verbálním projevu jako stereotypní výplň mezi slovy, větami.

Chyby v řeči

Pod chyby v řeči zahrnujeme chyby artikulační, nesprávnou výslovnost některých písmen, huhlání přeřikávání, zadržávání, koktání, polykání koncovek, nevhodně použitá slova, ale také přehnané artikulování.²⁹

Opoždění v rozvoji řeči u zrakově postižených má své opodstatnění v tom, že dítě nemůže odezírat řeč jiných. Poslech není vždy v tomto věku nejspolehlivější metodou učení se správně vyslovovat. Důkazem je zkušenost, že i vidomé děti se za určitých okolností učí mluvit odezíráním jako doplňujícím procesem.³⁰

Spolu s verbální komunikací přichází neverbální komunikace. Stejně jako ve světě lidí bez postižení jsou tyto typy komunikace naprosto propojeny. Lidé se špatným zrakem nejsou schopni číst vizuální signály ostatních a mohou přerušovat, vybírat si nevhodné chvíle pro vsuvky a vybudovat si tak špatnou reputaci pro nevhodné a agresivní chování.³¹

3.2 Neverbální komunikace

Neverbální projevy při komunikaci nebývají tak přísně kontrolovány jako řeč. Většina řeči těla se odehrává na nevědomé úrovni. Může doplnit verbální projev, zesílit jeho účinek, regulovat jej a za určitých okolností jej může plně zastoupit.

Většinu neverbálních signálů se člověk naučí už v dětství, zejména kopírováním svých rodičů.

Děti se učí příkladem. Ve většině případů jejich chování a způsob vyjadřování jsou ovlivněny dospělými kolem nich, Zrakově postižené děti nemohou napodobovat a často se

²⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 119 – 122.

³⁰ <http://smykal.e.cn.cz/publikace/kniha04t.htm>

³¹ <http://smykal.e.cn.cz/publikace/kniha04t.htm>

kvůli nedostatku podnětů objevuje nevhodná, občas rušivá řeč těla, kvůli níž se mohou někteří jedinci stranit společnosti.³²

Neverbální zpráva může ve vztahu ke zprávě verbální vystupovat v několika možných vztazích:

Jako opakování a zesílení verbální zprávy

Jako odporování – může se odehrávat na nevědomé nebo vědomé úrovni a znamená, že neverbální chování je v rozporu s tím, co sdělující říká

Reagování na verbální zprávu pouze neverbálními signály

Důraz nebo doplnění – verbální projev je doplněn zdůrazněným poklepáním na stůl, posiluje se takto verbální sdělení

Regulace neverbální komunikace pomáhá kontrolovat verbální sdělení, neustále sledujeme očním kontaktem situaci, ale i tělesným kontaktem si ověřujeme, zda vše probíhá tak, jak se to zdá ve verbální podobě.³³

V tomto případě mají zrakově postižení velice obtížnou pozici. Nevidomí nemají možnost odhalit neverbální signály ostatních lidí, a proto někdy správně neporozumí celému sdělení.

Základními skupinami neverbálních signálů jsou:

Mimika – pohyby svalů v obličeji, které jsou nejvýraznějším sdělovačem emocí. Mimika vyjadřuje to, co jedinec prožívá, ale také to, jaký má vztah ke sdělení a k objektu o němž hovoří. Signalizuje posluchači prožitek mluvčího.

Mimika je velmi jemná forma komunikačních signálů, z nichž citlivý člověk dovede dobře číst.

Některé mimické výrazy jsou snadno rozpoznatelné, některé hůře. Docela dobře lze vyčíst těchto osm základních emočních dimenzí z obličeje:

Radost	smutek
Štěstí	neštěstí
Překvapení	splněné očekávání
Klid	rozčilení, vztek
Spokojenost	nespokojenost
Zájem	nezájem
Strach, bázeň	pocit jistoty

³²<http://www.lookupinfo.org/index.php?id=418>

³³ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 123 – 124.

Všechny další emoce se mnohem hůře poznávají z pouhého sledování mimiky a musí se být vyhodnocovány v souvislosti s kontextem. Tato skupina emocí se označuje jako sekundární.³⁴

Gestika – pod gestiku zahrnujeme většinou záměrné pohyby rukou, hlavy, případně i nohou, které mohou dokreslit verbální sdělení, případně ho zastoupit. Používají se při popisování velikosti, tvaru, rozdělení, aby ten, kdo poslouchá, dovedl lépe pochopit to, co je mu sdělováno. Kromě záměrných gest používáme i gesta, která si ani neuvědomujeme. Gesta mají v sociálních vztazích určitý domluvený smysl, tak jako verbalizovaná sdělení. Gesta jsou kulturně podmíněná a je třeba se jim učit v kulturním kontextu.

Všechna gesta lze rozdělit do tří základních skupin:

Ilustrace- jsou gesta, kterými dokreslujeme ve vzduchu verbální výklad, ukazujeme směr, vysvětlujeme. Ilustračních gest je celá řada – gesto vzrůstu, poklesu, dělení, pochybností

Gesta- jako regulátory chování, jako upozorňování na něco nebo někoho např. regulace řeči, předávání slova

Znaky- (kruh z palce a ukazováčku znamená O.K., zvednutý palec směrem nahoru znamená, že je to výborné, naopak, palec směrem dolů znamená, že je to špatně)³⁵

Sledování mimiky a gest nevidomým je prakticky nemožné. Je však důležité, aby sám nevidomý uměl svá gesta a mimiku ovlivňovat. Nejlépe se tomu naučí v prostředí, kde bude na nesprávné používání upozorňován a v kurzech nácviku sociálních dovedností (viz. dále)

Posturika – pod pojmem posturika rozumíme držení těla, napětí nebo uvolnění, náklon, poloha rukou, nohou, hlavy, konfigurace všech částí těla a směr a natočení těla. Signalizuje emoční stav, zaujetí, postoj k partnerovi a ke sdělení.

Důležitá je také souvztažnost dvou těl lidí, kteří spolu komunikují. To jaká je vzájemná poloha obou těl, určuje vztah účastníků k obsahu sdělení a k sobě navzájem.³⁶

Ačkoliv si to intaktní společnost příliš neuvědomuje, dokážou nevidomí tuto formu neverbální komunikace dobře využívat. Zrakově postižený většinou pozná, zda k němu partner v komunikaci mluví zpříma, v které části místnosti se nachází a jaká je poloha těla.

³⁴ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 125

³⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 127

³⁶ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 127

Kinezika – Kinezikou rozumíme spontánní pohyby různých částí těla, které nemají význam gest. Každý jedinec má své specifické pohyby, podle nichž se dá poznat už na dálku. Přestože jsou spontánní, dá se z nich někdy vyčíst určitá informace.³⁷

Typické druhy řeči těla, které používá spousta nevidomých lidí jsou: kývání se, kroucení hlavou, zatnutá zápěstí, tření si očí atd.³⁸

Pohledy – oči hrají v komunikaci velmi důležitou roli. Působí jako sdělovače, ale také jako přijímače. Čím menší je oční kontakt, tím nejistěji se cítí příjemce zprávy, tím kratší je vzájemný kontakt a tím méně slov se ve vzájemném kontaktu vysloví. Je prokázáno, že když někdo chce partnera v komunikaci ovlivnit, dívá se poněkud jinak, než když o ovlivňování nejde. Pohledy tohoto typu jsou delší a častější. Pokud jde pouze o informaci, čas očního kontaktu poklesne až na 35%.³⁹

Při pohledech je důležitých několik souvisejících aspektů:

- Zacílení pohledu
- Délka doby pohledu
- Pootevřenost víček
- Počet mrkání
- Pootevření zornice
- Vrásky a napnutí svalů kolem očí⁴⁰

Těžce zrakově postižený člověk nemůže tento druh neverbální komunikace adekvátně využívat, nemůže ovlivňovat svého partnera využitím pohledu a zároveň ani jeho komunikační partner ho nemůže svým pohledem ovlivňovat. Jak již bylo uvedeno výše, menší zrakový kontakt znamená méně jistoty. Proto je pro nevidomého velice důležité zaměřit se na celkový kontext komunikace.

Na druhé straně je při rozhovoru s nevidomým oční kontakt. Není vhodné odvracet při rozhovoru tvář, protože to nevidomí obvykle poznají.⁴¹

Proxemika – je pojem označující vzdálenost při komunikaci, a to ve směru především horizontálním, ale také vertikálním. Každý potřebuje určitý prostor, aby se cítil pohodlně. Tento prostor je relativní a individuálně i kulturně odlišný. Čím jsou si lidé sympatičtější, tím

³⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 128

³⁸ <http://www.lookupinfo.org/index.php?id=418>

³⁹ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumět : Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha : Svoboda, 1988

⁴⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 128.

⁴¹ <http://www.prvnikrok.cz/detail-danek.php?danek=1116>

kratší vzdálenost při komunikaci udržují. Extroverti udržují menší distanci než introverti, muži menší než ženy.

Vzdálenosti při komunikaci lze rozdělit do čtyř základních skupin. Hranice mezi skupinami vzdáleností splývají. Nelze je brát příliš rigidně.

- Intimní vzdálenost – od úplného dotyku do půl metru, je to vzdálenost, která vyhovuje intimním vztahům. V této vzdálenosti se necítí dobře lidé, kteří vedou běžný pracovní rozhovor.
- Osobní vzdálenost – od 0,5 m do 2 metrů. V této komunikační vzdálenosti probíhá většina kontaktů
- Skupinová vzdálenost – od 1 m do 10 metrů. Jde o situaci, kdy jedinec mluví ke skupině, která se nachází v místnosti nebo o vzájemnou komunikaci ve skupině
- Veřejná vzdálenost – od 2 metrů do 100 metrů. Příkladem může být projev politika na náměstí.⁴²

Vnímání prostoru je u nevidomých značně ztíženo a zpomalené. Uskutečňuje se pomalu, s maximálním soustředěním a nevidomý získává jen hrubé představy.⁴³

Jak nevidomí vnímají vzdálenosti v komunikaci je podle mého názoru velice individuální, jako u intaktních lidí. Myslím, že jim občas jejich komunikační partneři narušují intimní zónu a to zejména na začátku kontaktu, když jim dotekem naznačují, že mluví právě na ně. Na to však je většina nevidomých zvyklá a myslím si, že jim to většinou nečiní velké obtíže.

Teritorium – teritorium se projevuje v komunikaci tím, že každý z účastníků rozhovoru jej určitým způsobem brání. Některé lidi v něm respektujeme, jiné odmítáme, například natočením těla, přehlížením osoby, nepřipouštěním osoby ke slovu.⁴⁴

Již jsem se setkala s tím, že si někteří zrakově postižení lidé své teritorium velice brání, zejména tím, že některé osoby ve svém teritoriu nerespektují, nepouštějí je ke slovu.

Haptika – při komunikaci mezi lidmi se často stává, že se lidé dotýkají. Doteky mohou mít různý význam: formální, neformální, přátelský, intimní.

Důležité je, které části těla se lidé navzájem dotýkají a také o jaký druh doteku jde. Je možno rozlišit určitá doteková pásma těla, která jsou respektována v rámci dotekové komunikace:

⁴² MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 129.

⁴³ FLENEROVÁ, Helena. *Kapitoly z Tyflopédie : Základy Tyflopédie*. Praha : SPN, 1985, s. 50

⁴⁴ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 130

- Pásmo společenské, profesionální a zdvořilostní (ruce a paže)
- Pásmo osobní, přátelské (paže, ramena, vlasy, obličej)
- Pásmo intimní, erotické a sexuální (neomezené).⁴⁵

Nevidomí se většinou svého komunikačního partnera dotýkají zřídka, jde zejména o podání ruky nebo o dotek paže při průvodcovství.

Chronemika – je to způsob, jakým vyjadřujeme, užíváme a strukturujeme čas ve vztahu k jiným lidem.

Jedná se o to, jak člověk komunikuje v časových souvislostech. Zda rád utrací čas komunikováním, zda protahuje mnohdy samoučelně rozhovor, anebo má snahu co nejrychleji sdělit informaci a jít si po svém. Zda dovede čas využít a je čas pro něj výhodou, anebo má spíše strach ze situace, kdy je dost času, takže nebude vědět, jak se má dál chovat⁴⁶

Neurovegetativní reakce – člověk nějakým způsobem reaguje na podněty, které na něj působí.

Tyto reakce či chování jsou doprovázeny fyziologickými změnami (např. zvýšením či snížením krevního tlaku, změna tepové frekvence, změnami hloubky a frekvence dýchání, atd.), které jen stěží může ovládat vlastní vůlí. U některých lidí jsou zřetelně rozpoznatelné v podobě zčervenání, zblednutí, třesu rukou, pocení, u jiných nejsou pozorovatelné⁴⁷

V tomto případě má nevidomý také těžší pozici. Tyto signály dobře pozná u sebe, u partnera v komunikaci může poznat pouze změnu dýchání, rozpoznání ostatních signálů je závislé na zraku.

Rekvizitové prostředky a celkový image – mezi rekvizitové prostředky patří brýle, tužka, se kterou si komunikující hraje, celkový image je dotvářen tím, jak je člověk oblečen, jaký má vkus, jak je upraven, učešán, zda je čistý a svěže vonící.⁴⁸

U zrakově postižených je celkový image velice důležitý, jak pro jejich sebevědomí, tak vzhledem k působení na intaktní společnost. Je to velmi důležitá věc při hledání pracovního uplatnění a hlavně vzhled zrakově postižených ovlivňuje přístup intaktních lidí k nim.

Prostředí – také prostředí působí na člověka při komunikování. Lépe se cítíme v prostředí, kde máme jistotu, to znamená v prostředí známém, ve kterém jsme zvyklí se pohybovat.⁴⁹

⁴⁵ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 130

⁴⁶ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 131

⁴⁷ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 131

⁴⁸ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 131

⁴⁹ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 132

Pro nevidomé je velice důležité známé prostředí. Pokud jsou v neznámém prostředí je to pro ně mnohem náročnější než pro vidící, jsou mnohem nervóznější a nejistí než vidící. Pokud se do neznámého prostředí dostanou, je pro ně velice důležité, aby jim tento prostor někdo popsal: kde se nevidomý nachází, kolik je v místnosti ostatních lidí, zda je zde někdo známý apod...

Sdělování činy – rozhovor mezi lidmi se vždy nějakým způsobem vztahuje k tomu, co lidé dělají. Lidská činnost je úzce spjata s tím, co člověk říká, komu to říká. Někdy se dokonce vlastní činnost stane transparentní součástí komunikačního projevu.

Ve sdělení může být vyjádřena úcta, respekt, nebo naopak neúcta a pohrdání vůči jiným lidem, a stejně tak to může být i v chování.

Naše činy mohou někdy potvrzovat to, co říkáme, někdy tomu tak není a pak působí jako dvojná vazba.⁵⁰

Řeč těla – neverbální komunikace – je téma blízké srdci mnoha nevidomým nebo částečně zrakově postiženým lidem a také profesionálům, kteří s nimi pracují. Lidé dávno vědí, že neschopnost očního kontaktu může činit rozhovor velmi obtížným. Zrakově postižení lidé si však více a více uvědomují důležitost řeči těla a také že když mají způsoby chování, které ostatní ruší, mohou být odsunuti na okraj. Může pro ně být velice těžké najít si práci nebo navazovat vztahy s novými lidmi.⁵¹

3.3 Distanční komunikace

Mezilidské kontakty se neomezují pouze na komunikaci „tváří v tvář“. Svět se s rozvojem techniky zmenšuje, a tak přibývá komunikace na značnou zeměpisnou vzdálenost. Předávání a rychlá výměna informací na dálku je dnes samozřejmostí.

Nárůst distanční komunikace prostřednictvím moderních technických prostředků je jistě pozitivním jevem. Má však i své stinné stránky. Ty se projeví zejména tam, kde zbytečně nahrazuje osobní komunikaci.⁵²

Distanční komunikace je druh komunikace, který je u zrakově postižených často využíván. Stejně tak jako u vidících lidí se i u zrakově postižených lidí objevuje technologický rozvoj a neustále jsou vyvíjeny různé speciální pomůcky pro zrakově postižené, které jim usnadňují využívání distanční komunikaci.

⁵⁰ MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003, s. 132

⁵¹ <http://www.lookupinfo.org/index.php?id=418>

⁵² ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2 : Komunikace*. Praha : Grada, 2005, s. 112

Druhy distanční komunikace

Klasická korespondence

Písemná komunikace nutí více než mluvené slovo k přesnosti výstižnosti a klade vysoké požadavky na formu. Informace podané písemně se stávají dokumentem, ke kterému se lze vrátit.

Předností písemné komunikace je tedy trvalejší platnost a větší závaznost.⁵³

U zrakově postižených se tento druh komunikace v současné době využívá méně často než v dřívějších dobách. Pomůcky pro písemnou komunikaci TZP jsou: psací stroj, pichtův psací stroj, speciální PC a další speciální elektronické pomůcky pro zrakově postižené.

Telefon

Telefon je dnes již klasickým a tradičním prostředkem distanční přímé komunikace. Telefon dnes umožňuje rychlé spojení a přímou komunikaci účastníků i z velmi vzdálených míst planety. Bezprostřednímu hlasovému kontaktu je dávana stále více přednost před písemnou korespondencí. Úspora času, rychlost spojení a výměny informací jsou velkými přednostmi.⁵⁴

Telefon je pro zrakově postižené ideálním komunikačním prostředkem. Spousta nevidomých lidí pracovala v minulosti jako operátoři v telefonních ústřednách.

Elektronická pošta

Z moderních komunikačních prostředků – snad vůbec nejvíce – přináší nejvyšší časové úspory. Elektronická pošta se nehlásí rušivým vpádem jako nevhod přicházející telefonní hovor.⁵⁵

Elektronická pošta je u nevidomých v současné době velice využívána. Spousta nevidomých navštěvuje kurzy, aby se naučili ovládat počítače se speciálním softwarem a mohli tak používat internet a elektronickou poštu.

Všechny druhy distanční komunikace jsou vhodnými prostředky pro komunikaci zrakově postižených. Těžce zrakově postižení lidé většinou bez problému zvládnou tento druh komunikace. Někdy se u nevidomých lidí objevují problémy u psané formy komunikace.

⁵³ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2 : Komunikace*. Praha : Grada, 2005, s. 113

⁵⁴ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2 : Komunikace*. Praha : Grada, 2005, s. 114

⁵⁵ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2 : Komunikace*. Praha : Grada, 2005. S. 125

4 Specifika komunikace zrakově postižených

Komunikaci uvnitř lidského společenství zkvalitňuje vědomí, že lidé s handicapem zraku žijí ve stejném světě, ve stejných problémech jako intaktní. Vědomí, které respektuje jinakost TZP člověka, tj. jeho jiný způsob poznávání a jiné možnosti komunikace, které však nejsou synonymem pro komunikační izolaci ve vztahu k intaktním lidem. Vidomý se může s nevidomým ve vzájemném poznávání přibližovat tím, že spolu vedou dialog, který oba informuje o druhém, a o vnímání světa tím druhým. Ideálem oboustranné komunikace je partnerský dialog.⁵⁶

Specifické komunikační systémy osob se zdravotním postižením

Specifické komunikační systémy umožňují dorozumívání mezi lidmi se zdravotním postižením navzájem a dorozumívání s lidmi bez zdravotního postižení na základě využití jejich schopností daných limitem postižení včetně využití kompenzačních mechanismů a pomůcek (např. Braillovo písmo, zvětšený černotisk, tyflografika – reliéfní grafická zobrazení atd.)⁵⁷

Specifické komunikační techniky s lidmi se zdravotním postižením

Specifické komunikační techniky jsou způsoby, jak dosáhnout srozumitelné, účelné a efektivní komunikace mezi lidmi se zdravotním postižením navzájem a lidí bez zdravotního postižení s cílem vzájemného dorozumění. Specifické komunikační techniky lidí se zdravotním postižením obsahují zásady bezpečného kontaktu s některými skupinami osob se zdravotním postižením, např. zásady bezpečného průvodcovství s nevidomými apod.⁵⁸

⁵⁶ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

⁵⁷ http://web.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/zdrpost/pr_vs_tup.pdf

⁵⁸ http://web.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/zdrpost/pr_vs_tup.pdf

4.1 Komunikační prostředky zrakově postižených osob

Pís mo

Standardní

Venku je zima.

Komunikační prostředek pro člověka, který nemá zrakový handicap.

59

Zvětšené

Venku je zima.

Komunikační prostředek pro člověka, který je slabozraký.

Braillovo bodové písmo



Komunikační prostředek pro člověka, který je nevidomý.

Prostředky komunikace nevidomých s vidomými a jejich možnosti

Kancelářský psací stroj

Tento komunikační prostředek umožňuje komunikaci nevidomého člověka s vidomým, avšak obrácená komunikace (vidomý píše nevidomému), není možná.

Magnetofon

Nahrávání textů na kazety, které si vidomí vyměňují s nevidomými, umožňuje oboustrannou komunikaci mezi vidomým a nevidomým.

Telefon

Telefon je běžný komunikační prostředek mezi vidomým a nevidomým.

Speciální prostředky pro komunikaci lidí se zrakovým handicapem

Slepecký psací stroj

Stroj tohoto typu umožňuje nevidomému člověku zápis poznámek v Braillově bodovém písmu. Slepecký psací stroj je vhodný pro vzájemnou komunikaci nevidomých. (Pro vidomého člověka je text psaný tímto strojem, nezná-li Braillovo bodové písmo, nepřístupný).

Televizní lupa pro slabozraké

Televizní lupa slouží slabozrakému člověku ke čtení textu, který čte běžně člověk, který nemá zrakový handicap.

Čtecí zařízení pro nevidomé (hmatové)

Čtecí zařízení, které umožňuje nevidomému člověku číst černotiskový text se nazývá OPTACON. Tento přenosný přístroj je vybavený miniaturní kamerou, která snímá kvalitní černotiskový text. Nevidomý tak může prsty jedné ruky rozlišovat reliéfy písmen, zatímco

⁵⁹ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

druhou rukou ovládá kamerku, která snímá text. OPTACON umožňuje nevidomému komunikovat s textem, který je volně přístupný lidem bez zrakového handicapu.

Osobní počítač

Je obvyklé, že lidé se zrakovým handicapem využívají osobních počítačů a počítačové komunikace. Osobní počítače jsou v případě potřeby doplněny o hlasový výstup či braillovský řádek. Braillovská tiskárna umožňuje tisk textu v Braillově bodovém písmu. Počítač zprostředkovává vzájemnou komunikaci TZP lidí, stejně tak je počítač efektivním prostředkem komunikace mezi TZP a intaktním člověkem.⁶⁰

4.2 Nácvik sociálních dovedností zrakově postižených

Vzhledem k tomu, že těžce zrakově postižení lidé nemohou zcela adekvátně využívat všechny komunikační techniky jako vidící lidé, je potřeba alespoň některé prvky komunikace, zejména neverbální komunikaci u zrakově postižených rozvíjet. Proto jsou zejména ve střediscích a organizacích pro zrakově postižené pořádány různé kurzy zaměřené na komunikační a sociální dovednosti.

Sociální dovednosti jsou takové, v procesu sociálního učení posílené schopnosti, které usnadňují realizaci interpersonální interakce, ulehčují navázání, udržování i adekvátní ukončení sociálního kontaktu s druhými jedinci, institucemi i se skupinami.

Cílem zvyšování úrovně sociálních dovedností je dosažení takové změny chování, komunikace, postojů a sebeobrazu daného jedince, která umožňuje efektivnější fungování ve společnosti, snižuje míru jeho závislosti na sociálním okolí a naproti tomu zvyšuje úroveň jeho životní spokojenosti.

Sociální dovednosti můžeme rozlišit následně:

Interakční dovednosti

Dovednosti iniciovat, navazovat, prohlubovat a ovlivňovat vztahy mezi lidmi

Sociální obratnost – způsobilost vést a rozvíjet určitou smysluplnou interakci

Percepční dovednosti

Dovednost adekvátně vnímat vnitřní i vnější realitu

Dovednosti interpretační – jak interpretovat, posuzovat a hodnotit sociální svět

Komunikační dovednosti

Dovednost symbolicky vyjadřovat kognitivní a emotivní obsahy vědomí

Dovednost přijímat a zpracovávat podněty, signály a sdělení z vnějšku

⁶⁰ www.braillnet.cz/sons/docs/tl99/08.html

Organizační dovednosti

Dovednost záměrně ovlivňovat, řídit činnosti, aktivity a sociální kontakty

Dovednosti vytvářet plány, taktiky a strategie

Behaviorální dovednosti

Dovednost chovat se kongruentně a autenticky (expresivní složka výrazu, mimika, pantomimika, posturologie, proxemické aspekty projevu odpovídají v tomto případě skutečnému prožívání sociální skutečnosti a signalizují reálné záměry, které jedinec se sociálním prostředím spojuje)⁶¹

Příklady sociálních dovedností, v nichž se zrakově postižení potřebují nejvíce zlepšit:

Mapování a zvládnání úkolů plynoucích ze vztahů (konkrétním úkolem nevidomého na prahu dospělosti, který souvisí se „vztahy s rodiči“ může například být: sám si vybrat a koupit část oblečení, konkrétním úkolem souvisejícím se sexualitou může být navázání kontaktu s osobou opačného pohlaví atd.

Mapování a kompenzace vizuálních informací o sobě i o svém okolí (např. kontrola zevnějšku bez pomoci zraku)

Kompenzační způsoby nalezení osoby v interiéru nebo exteriéru, s níž postižený potřebuje komunikovat (např. chce-li získat informace na zastávce MHD)

Zahajování rozhovorů s intaktními osobami a kompenzace absence zrakového kontaktu, včetně nácviku simulace očního kontaktu u nevidomého,

Umění dotázat se

Požádání o pomoc

Odmítnutí nevyžádané nebo nechtěné pomoci

Reakce postiženého na poznámky týkající se jeho vady

Představení se jiné osobě

Nácvik kompenzačních rolí scénářů a zdůraznění podobností a rozdílů v rolích scénářů osob intaktních (co musí např. udělat jinak nevidomý nakupující v samoobsluze oproti vidícímu)

Aktivní naslouchání

Přijímání a poskytování zpětné vazby

Rozpoznání, vyjadřování a zvládnání svých pocitů ve vztazích

⁶¹ JESENSKÝ, Ján a kol. *Prolegomena systému tyflořehabilitace a metodiky tyflořehabilitačních výcviků*. Praha : Univerzita Jana Ámose Komenského, 2007, s. 89

Sebeprezentace na trhu práce (získat zaměstnání a udržet si je klade vysoké nároky na sociální dovednosti, zejména v situaci přebytku pracovních sil, zrakově postiženým lidem v produktivním věku hrozí, že nebudou konkurence schopní, pokud se mimo dobrou profesní přípravu nezaměří též na nácvik odpovídajících sociálních dovedností)

Začlenění se do skupiny

Diskuse ve skupině a poziční vyjednávání

Podání a přijetí komplimentu

Vyslovení nesouhlasu

Podání a přijetí oprávněné kritiky

Umění předcházet konfliktům a vhodně řešit konflikty vzniklé⁶²

Programy nácviku komunikace OZP

Diagnostika, navození a výcvik hlavních mimických výrazů doplňujících smysl a porozumění komunikaci (úsměv, hněv, pohoda, štěstí, překvapení, zlost, strach, zděšení, panika, libost, nelibost apod.)

Diagnostika, navození a výcvik hlavních komunikačních výrazů gestiky (souhlas, nesouhlas, překážka, kvalita, kvantita, stud (hl. v pohybu a polohy ruky a hlavy)

Diagnostika, navozování a výcvik komunikačních výrazů dotykem (podání ruky aj.)

Diagnostika, navozování a výcvik komunikačních výrazů pozicí těla, postojem a odstupem

Výcvik vzájemného propojování mimiky, gestiky, pozic těla pro zesílení pochopení téhož sdělení

Nácvik používání standardních konvenčních výrazů mimiky, gestiky a pozice v opačném smyslu, než je tomu běžné (např. úsměv jako nesouhlas, pohrdání apod)

Diagnostika a nácvik modulace, tembru, frekvence, dynamiky, rychlosti a dalších charakteristik hlasového projevu dle typologie komunikačních situací a výrazů

Výcvik vizuálních prvků v komunikaci demonstrací komunikačních výrazů a projevů na modelech (maskách) a v živém projevu mimických, gestických a dalších komunikačních výrazů předváděných instruktorem a jejich vyhmátáváním ze strany klientů.⁶³

⁶² JESENSKÝ, Ján a kol. *Prolegomena systému tyflorehabilitace a metodiky tyflorehabilitačních výcviků*. Praha : Univerzita Jana Ámose Komenského, 2007, s. 153.

⁶³ JESENSKÝ, Ján a kol. *Prolegomena systému tyflorehabilitace a metodiky tyflorehabilitačních výcviků*. Praha : Univerzita Jana Ámose Komenského, 2007, s. 153.

Shrnutí

Společnost směřující k integraci postižených s nepostiženými potřebuje znát odpovědi na otázky jak zkvalitnit vzájemnou komunikaci TZP a intaktních, jak hledat způsoby informování intaktní společnosti o pravidlech komunikace s TZP, jak TZP nabízet efektivní formy oslovení intaktní společnosti.⁶⁴

Jaké informace o intaktní společnosti by TZP lidé uplatnili v procesu sociální integrace?

- Vidomý může v komunikaci s nevidomým upadnout do rozpaků při navazování kontaktu s nevidomým.
- Mezi vidomými je málo rozšířená informace o tom, jak správně vést nevidomého. /Proto je vhodné, aby nevidomý svého vidomého průvodce správně instruoval/.
- Vidomí se při vzájemném dialogu spoléhají především na zrak, registrují mimiku, gesta i pozice partnera v komunikaci. Vidomí naopak nezaznamenávají tak citlivě jako nevidomí jemné změny hlasu mluvčího (např. nervozitu).
- Vidomí zapomínají, že by v komunikaci s nevidomým měli více mluvit a informovat nevidomého o tom, co sami vnímají vizuálně.
- Vidomí mívají tendenci s nevidomým manipulovat dřív, než nevidomého slovně upozorní, že se ho budou např. snažit správně směřovat při vstupu do dveří vlaku metra.
- Vidomí mohou nepříjemné zvuky (rány, výstražné zvuky, rámus, hluk) identifikovat i zrakem, a tím si uvědomit, přináší-li tyto zvuky pro ně samotné nebezpečí. Vidomí mohou zapomenout dát informaci nevidomému o tom, co tyto zvuky způsobuje.⁶⁵

Jaké informace o TZP lidech by intaktní společnost uplatnila v procesu sociální integrace?

- Vidomý by měl první pozdravit známého nevidomého člověka a k pozdravu by měl připojit jeho jméno, aby nevidomý pochopil, že pozdrav patří jemu.
- Vidomý člověk by se měl při setkání představit první, protože nevidomý nemůže z pozdravu vidomého pochopit, kdo ho pozdravil.

⁶⁴ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

⁶⁵ <http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>

- Vidomý nemůže používat některá slova, aniž by je nedoprovodil další informací (např. zvukem nebo další informací). Příkladem těchto slov jsou slova jako "tady", "támhle", "tam" aj.
- Vidomý by měl nevidomého upozornit, když vstupuje do místnosti, kde se nevidomý nachází. Taktéž by měl nevidomého informovat o tom, že z místnosti odchází.
- Vidomý, který doprovází nevidomého delší dobu, by měl nevidomého informovat o prostředí, kterým procházejí, o lidech, které potkávají. Při popisu není nutné se vyhýbat informacím o barevnosti prostředí a o vizuálních dojmech vidomého.
- V prostředí, kde se vyskytuje hodně lidí (společenská místnost, vlak metra, vlak tramvaje) registruje nevidomý jenom ty lidi, kteří mluví, nebo do kterých nechtíc narazí. Proto vidomý člověk, který nabídl průvodcovství (např. při vstupu do vlaku metra) a v komunikaci s nevidomým ve vlaku metra už nepokračuje, by nevidomému měl sdělit, kterou stanici bude sám vystupovat, aby se na tohoto "průvodce" nevidomý neobracel s otázkou, kdy se vidomý ve vlaku metra už nenachází.
- Nevidomý se (např. ve vlaku metra) může dotazovat člověka, který sedí nebo stojí nevidomému nejbližší, ale nebude se zřejmě dívat člověku do tváře. /Vidomý člověk, který tuto otázku registroval, by měl nevidomému okamžitě odpovědět.⁶⁶

⁶⁶ (<http://www.brailnet.cz/sons/docs/t199/08.html>)

Praktická část

5 Cíl šetření a stanovení výzkumných hypotéz

Cíl šetření

Cílem šetření je zjistit, jak hodnotí těžce zrakově postižení význam neverbální komunikace a jakým způsobem mezi sebou komunikují zrakově postižení a vidící.

Stanovení výzkumných hypotéz

1. Předpokládám, že zrakově postižení se mohou zdokonalit v používání neverbální komunikace, nácvikem této dovednosti.

Cílem zvyšování úrovně sociálních dovedností je dosažení takové změny chování, komunikace, postojů a sebeobrazu daného individua, která umožňuje efektivnější fungování ve společnosti, snižuje míru jeho závislosti na sociálním okolí a naproti tomu zvyšuje úroveň jeho životní spokojenosti⁶⁷

2. Předpokládám, že zdraví lidé neví, jak komunikovat se zrakově postiženými.

Společnost směřující k integraci postižených s nepostiženými potřebuje vědět, jak zlepšit vzájemnou komunikaci i způsoby informování intaktní společnosti o pravidlech komunikace s těžce zrakově postiženými.⁶⁸

⁶⁷ JESENSKÝ, Ján a kol. *Prolegomena systému tyflorevitalizace a metodiky tyflorevitalizačních výcviků*. Praha : Univerzita Jana Ámose Komenského, 2007, s. 89

⁶⁸ <http://handicap.vsb.cz/>

6 Popis vzorku šetření

Šetření bylo prováděno v plzeňském kraji. K ověření výzkumných hypotéz sloužily dva dotazníky. Jeden byl určen pro těžce zrakově postižené a druhý pro lidi bez zrakového handicapu.

Šetření č.1 se zúčastnilo celkem 21 prakticky nevidomých a 3 úplně nevidomí lidé. Výzkum byl prováděn v TyfloCentru Plzeň, o.p.s.

Popis vzorku šetření č. 1

vzorek z hlediska pohlaví

Pohlaví	počet respondentů
Muž	6
Žena	18
Celkem	24

vzorek z hlediska věku

věk	počet respondentů
20 - 30 let	2
31 - 40 let	4
41 - 50 let	6
51 - 60 let	5
61 - 70 let	4
71 - 80 let	1
81 - 90 let	2
Celkem	24

vzorek z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání

Vzdělání	počet respondentů
ZŠ	5
SŠ	15
VOŠ	0
VŠ	4

Celkem	24
---------------	-----------

Popis vzorku šetření č. 2

Šetření č.2 se zúčastnilo celkem 52 lidí, 26 mužů a 26 žen.

vzorek z hlediska pohlaví

Pohlaví	počet respondentů
Muž	26
Žena	26
Celkem	52

vzorek z hlediska věku

věk	počet respondentů
20 - 30 let	15
31 - 40 let	8
41 - 50 let	10
51 - 60 let	10
61 - 70 let	6
71 - 80 let	3
81 - 90 let	0
Celkem	52

vzorek z hlediska nejvyššího dosaženého vzdělání

Vzdělání	počet respondentů
ZŠ	6
SŠ	32
VOŠ	5
VŠ	9
Celkem	52

7 Popis technik šetření

K šetření a ověření výzkumných hypotéz bylo použito techniky dotazníku. Dotazníky byly určeny dvěma cílovým skupinám: zrakově postiženým lidem (prakticky a úplně nevidomým) a intaktní společnosti (lidem bez zrakového postižení). Byly zde použity uzavřené, polouzavřené a otevřené otázky.

8 Otázky v dotazníku č.1

Otázky vztahující se k hypotéze č. 1

1. Myslíte si, že je důležité, aby se zrakově postižený člověk učil užívat neverbální komunikaci? (neverbální komunikace = komunikace beze slov, používání doteků, gest, svrchní tón řeči...)
2. Zúčastnili jste se někdy kurzu zaměřeného na komunikační dovednosti?
3. Co bylo náplní kurzu?
4. Myslíte si, že byl pro Vás kurz přínosný?
5. Co Vás na kurzu zaujalo?
6. Co se Vám nelíbilo?
7. Co by mohlo být další náplní kurzu?

Chtěli byste (ještě) někdy navštěvovat podobný kurz? Odpovědi na tyto otázky by měly pomoci objasnit vztah zrakově postižených k nácviku komunikace, zejména k neverbální komunikaci. Měli bychom se dozvědět, zda zrakově postižení lidé vyhledávají kurzy komunikace, co je jejich náplní a zda si myslí, že jsou tyto kurzy pro ně přínosné.

Většina těchto otázek je určena pro lidi, kteří se nějakého kurzu zúčastnili. Ostatní respondenti otázky týkající se náplně kurzu atd. nevyplňují. Pro ostatní jsou určeny pouze první otázky. Z první otázky zjistíme, zda zrakově postižení považují za důležité učit se neverbální komunikaci.

Otázky vztahující se k hypotéze č. 2

8. Stává se vám, že se ve Vašem okolí (nebo místnosti) nachází nějaký člověk, ale neosloví Vás?
9. Stává se Vám někdy, že člověk mluví na Vašeho průvodce, místo na Vás?
10. Stává se Vám, že Vás osloví někdo na ulici a chce Vám pomoci?
11. Stává se Vám, že Vám lidé pomáhají, aniž byste o to stál/a?
12. Stává se Vám, že jste s někým v místnosti a on beze slova odejde?
13. Myslíte si, že zdravá lidé převážně ví, jak má komunikovat se zrakově postiženými?

Tyto otázky by měly společně s otázkami v dotazníku č. 2 zjistit, jak umí intaktní lidé komunikovat se zřakově postiženými.

9 Otázky v dotazníku č.2

Otázky vztahující se k výzkumné otázce č. 2

1. Všiml/a jste si někdy zrakově postiženého člověka na ulici?
2. Zkusil/a jste ho oslovit? Pokud ano, jak jste to udělal/a?
3. Pokud byste nevidomého potkal/a, zkusil/abyste ho oslovit?
4. Domníváte se, že zrakově postižený čl. potřebuje pomoc od svého okolí?
5. Domníváte se, že zrakově postižený čl. má nějaké problémy s komunikací?
6. Pokud člověk doprovází nevidomého:
7. Myslíte si, že je vhodné nevidomému říkat barvy okolních předmětů?
8. Myslíte si, že je vhodné před nevidomým používat slovní obraty, jako uvidíme se, podívej se apod.?
9. Napadají Vás nějaká slova, která pro nevidomého nemají vůbec žádný význam, pokud nejsou doprovázeny dalším popisem.?
10. Pokud má nevidomý člověk znečištěný oděv nebo je jinak neupravený upozornil byste ho na to?
11. Znáte nějaké pomůcky, které nevidomým pomáhají při komunikaci (ústní, písemné)?
12. Pokud by Vás nevidomý člověk požádal, abyste ho doprovodil/a na úřad, jak byste se zachoval/a?

Spolu s otázkami určenými pro těžce zrakově postižené nám tyto otázky umožní zjistit, zda vidící lidé umí komunikovat se zrakově postiženými.

10 Vyhodnocení dotazníku č. 1

Otázka č. 1

Myslíte si, že je důležité, aby se zrakově postižený člověk učil užívat neverbální komunikaci? (neverbální komunikace = komunikace beze slov, používání doteků, gest, svrchní tón řeči...)

Ano	a	18
Ne	b	4
Nevím	c	2
Celkem		24

Většina respondentů se domnívá, že ZP by se měl učit užívat neverbální komunikaci, jako nejčastější důvody uváděli: přizpůsobit se vidícím, protože oni neverbální projevy vnímají, pro lepší sebevědomí, zlepšit celkový dojem, větší šance na pracovní uplatnění.

Respondenti, kteří uvedli, že to důležité není, se více spoléhají na verbální komunikaci.

Otázka č. 2

Zúčastnili jste se někdy kurzu zaměřeného na komunikační dovednosti?

Ano	a	11
Ne	b	13
Celkem		24

11 respondentů se nějakého kurzu zaměřeného na komunikaci zúčastnilo. Ostatní respondenti další část dotazníku nevyplňovali a pokračovali až otázkou č. 9.

Otázka č. 3

Co bylo náplní kurzu?

Kurzy komunikace pro ZP byly zaměřeny na:

Sebeoznání, asertivitu, neverbální komunikaci, jak hledat zaměstnání, přijímací pohovory, konflikty, prezentace

Otázka č.4

Myslíte si, že byl pro Vás kurz přínosný?

Ano	a	11
Ne	b	0
Celkem		11

Všichni respondenti se domnívají, že kurz byl přínosný. Zvýšil ZP sebevědomí při vystupování, poznali sami sebe, získali nové zkušenosti, naučili se ovládat řeč těla, získali zkušenosti do života.

Otázka č.5

Co Vás na kurzu zaujalo?

Nejvíce účastníky zaujalo:

Menší počet účastníků kurzu, možnosti seberealizace, nové vědomosti, schopnosti lektora, praktický nácvik neverbální komunikace

Otázka č. 6

Co se Vám nelíbilo?

Na tuto otázku odpověděli pouze 3 účastníci a to takto: nízký počet hodin, část věnovaná asertivitě, přístup ostatních účastníků

Otázka č. 7

Co by mohlo být další náplní kurzu?

Většina respondentů si s touto otázkou nedokázala poradit. Přesto se pár odpovědí objevilo: více praktických cvičení při samotné komunikaci (verbální i neverbální), komunikace při hledání pracovního uplatnění

Otázka č. 8

Chtěli byste (ještě) někdy navštívit podobný kurz?

Ano	a	10
Ne	b	0
Nevím	c	1
Celkem		11

Pouze jedna klientka neví, zda by chtěla ještě někdy navštěvovat podobný kurz. Ostatní by rádi komunikační kurz opět absolvovali.

Otázka č. 9

Stává se vám, že se ve Vašem okolí (nebo místnosti) nachází nějaký člověk, ale neosloví Vás.

Ano	a	12
Ne	b	7
Nevím	c	5
Celkem		24

Na tuto otázku už opět odpovídali všichni respondenti. 12 respondentům se stává, že jsou s nějakým člověkem v jedné místnosti, ale ten je neosloví. Otázkou zůstává, zda je to způsobeno tím, že se ostýchá komunikovat se ZP nebo zda prostě s nikým komunikovat nechtějí.

Otázka č. 10

Stává se Vám někdy, že člověk mluví na Vašeho průvodce, místo na Vás?

Často	a	4
Občas	b	10
Nikdy	c	10
Celkem		24

14 respondentů uvedlo, že se jim občas nebo často stává, že lidé mluví na jejich průvodce místo na ně.

Otázka č. 11

Stává se Vám, že Vás osloví někdo na ulici a chce Vám pomoci?

Často	a	4
Občas	b	15
Nikdy	c	5
Celkem		24

Pouze 5 respondentům se nikdy nestalo, aby jim na ulici někdo nabídl pomoc. Může to být způsobeno tím, že někteří ZP nenosí bílou hůl a proto lidé ani netuší, že mají zrakový handicap.

Otázka č. 12

Stává se Vám, že Vám lidé pomáhají, aniž byste o to stál/a.

Často	A	0
Občas	B	16
Nikdy	C	8
Celkem		24

16 respondentů uvedlo, že jim lidé občas pomáhají, aniž by o to stáli.

Otázka č. 13

Stává se Vám, že jste s někým v místnosti a on beze slova odejde?

Často	A	0
Občas	B	10
Nikdy	C	14
Celkem		24

10 respondentům už se stalo, že společnou místnost někdo opustil, aniž by o tom ZP informoval. Při nevidomého je to velice důležitá informace, aby věděl, že má ukončit komunikaci. Větší počet respondentů se s touto nevhodnou situací neseťkal.

Otázka č. 14

Myslíte si, že zdravá populace převážně ví, jak má komunikovat se zrakově postiženými?

Ano	a	6
Ne	b	18
Celkem		24

Převážná většina zrakově postižených respondentů se domnívá, že intaktní populace neumí komunikovat se ZP.

11 Vyhodnocení dotazníku č. 2

Otázka č.1

Všiml/a jste si někdy zrakově postiženého člověka na ulici?

Ano	A	48
Ne	B	4
Celkem		52

48 respondentů uvedlo, že si nevidomého na ulici někdy všimli. Pouze 4 lidé odpověděli, že nevidomého na ulici nepotkali. Zde je podle mého názoru velice důležité, že lidé postižené vnímají. Mohou tak přemýšlet o jejich potřebách.

Pouze 4 lidé uvedli, že si nikdy nevšimli ZP na ulici. Může to být způsobeno tím, že se nevidomí za své postižení stydí a nepoužívají bílou hůl, ačkoliv je pro ně mnohem bezpečnější.

Otázka č.2

Zkusil/a jste ho oslovit? Pokud ano, jak jste to udělal/a.

Ano	A	8
Ne	b	44
Celkem		52

Pouze 8 respondentů uvedlo, že nevidomého zkusili oslovit, ostatní to neudělali. Všech 8 respondentů uvedlo, že nevidomého oslovili a nabídli mu pomoc.

Otázka č.3

Pokud byste nevidomého potkal/a, zkusil/abyste ho oslovit?

Ano	a	1
Ne	b	3
Celkem		4

Na tuto otázku odpovídali pouze 4 respondenti, kteří nikdy nepotkali nevidomého. Pouze jeden respondent odpověděl, že by nevidomého zkusil oslovit, pokud by se mu zdálo, že potřebuje pomoc.

Otázka č.4

Domníváte se, že zrakově postižený čl. potřebuje pomoc od svého okolí?

Ano	a	42
Ne	b	4
Nevím	c	6
Celkem		52

42 respondentů uvedlo, že zrakově postižený člověk potřebuje pomoc. Jako nejčastější důvody uváděli: při orientaci venku, jednání na úřadech, při orientaci v bytě, v městské hromadné dopravě, nakupování... 1 respondent uvedl, že ZP potřebují pomoci se vším. 4 lidé si myslí, že zrakově postižení nepotřebují pomoc a 6 respondentů na tuto otázku nedokázalo odpovědět.

Z těchto výsledků je patrné, že lidé o zrakově postižených přemýšlí. Většina z uvedených důvodů je pravdivá. Nemýlí se však ani lidé, kteří napsali, že ZP pomoc nepotřebují. Je to zcela individuální záležitost. Někteří nevidomí, opravdu nepotřebují takřka žádnou pomoc od ostatních lidí, plně jim poslouží kompenzační pomůcky, kurzy sociální rehabilitace a životní zkušenosti.

Otázka č.5

Domníváte se, že zrakově postižený čl. má nějaké problémy s komunikací?

Ano	a	23
Ne	b	16
Nevím	c	13
Celkem		52

23 respondentů uvedlo, že zrakově postižený člověk má určité komunikační problémy. Nejvíce respondentů se domnívá, že mají problémy s komunikací s nepostiženými lidmi (nemohou oslovit). Ostatní uvedli, že komunikační problémy u ZP se týkají neverbální komunikace.

Otázka č.6

Pokud člověk doprovází nevidomého:

musí na něj hodně mluvit a vše mu popisovat	a	11
říká mu základní údaje o prostředí a nechává mluvit také nevidomého	b	41
nemluví skoro vůbec, prostředí nepopisuje, pro nevidomého je důležitější dosažení cíle	c	0
Celkem		52

Nejvíce respondentů (41) dokázalo na tuto otázku odpovědět správně. Pro nevidomého je důležité vědět základní údaje a musí se v rozhovoru cítit jako partner, takže by měl mít prostor také pro svoji komunikaci. Občas se stává, že nevidomý čl. ani o žádnou komunikaci nestojí, ale to se přeci stává i vidomým. 11 lidí uvedlo, že na nevidomého musíme hodně mluvit a vše mu popisovat. To je většinou chyba nových průvodců, kteří se snaží, aby nevidomému neunikly žádné informace.

Otázka č.7

Myslíte si, že je vhodné nevidomému říkat barvy okolních předmětů?

Ano	a	30
Ne	b	10
Nevím	c	12
Celkem		52

30 respondentů uvedlo, že je vhodné nevidomým říkat barvy. Tuto odpověď bych považovala za nejsprávnější. Nevidomý od narození si sice barvu většinou nedokáže představit, ale již jsem se setkala s tím, že je přesto zajímavá, jakou má předmět barvu. Důležité je to i v případě, kdy chtějí vypadat hezky a mohou tak sladit barvy např. svého oblečení.

Otázka č.8

Myslíte si, že je vhodné před nevidomým používat slovní obraty, jako uvidíme se, podívej se apod.

Ano	a	19
Ne	b	16
Nevím	c	17
Celkem		52

Tato otázka byla pro respondenty asi nejtěžší. Pouze těsně převážil názor, že je vhodné tyto slovní obraty používat. Pokud bychom se zaměřili na správnost odpovědí, odborníci doporučují nevyhýbat se těmto slovním obratům v komunikaci se ZP. Sami zrakově postižení, tyto slova běžně používají. Např. uvidíme se zítra...

Otázka č.9

Napadají Vás nějaká slova, která pro nevidomého nemají vůbec žádný význam, pokud nejsou doprovázeny dalším popisem.

Ano	a	17
Ne	b	35
Nevím	c	0
Celkem		52

17 respondentů uvedlo nějaká slova, která pro nevidomého mají smysl. Nejčastěji to byly: názvy barev, světlo, tma, tvary, hezký, ošklivý... 3 respondenti uvedli správnou variantu: tady, tam (např. tam je volno)

Otázka č.10

Pokud má nevidomý člověk znečištěný oděv nebo je jinak neupravený, upozornil byste ho na to?

Ano	a	35
Ne	b	4
Nevím	c	13
Celkem		52

35 respondentů by ZP upozornilo na znečištění oděv. Myslím si, že pokud je upozorní vhodnou formou, budou jim ZP velice vděční. Většina lidí se chce líbit a vypadat vkusně.

Otázka č.11

Znáte nějaké pomůcky, které nevidomým pomáhají při komunikaci (ústní, písemné)

Ano	a	38
Ne	b	14
Celkem		52

Tyto odpovědi mne velice překvapily. Většina respondentů si na nějaké pomůcky vzpomněla. Nejčastěji uváděli: Pichtův psací stroj a braillovo písmo, speciální počítač, někteří dokonce elektronické zápisníky, speciální majáčky, telefony pro nevidomé, diktafony....

Otázka č.12

Pokud by Vás nevidomý člověk požádal, abyste ho doprovodil/a na úřad, jak byste se zachoval/a?

ochotně bych šel a vše vyřídil	a	1
doprovodil bych ZP a nechal jednat jeho	b	34
domluvil bych se s ním, s čím chce pomoc	c	17
nedoprovodil bych ho	d	0
jiná možnost	e	0
Celkem		52

Skoro všichni respondenti by si uměli s touto situací poradit. Odpovědi B i C jsou zcela přijatelné, obě podporují komunikaci se ZP.

12 Interperface výsledků

Šetření bylo prováděno mezi zrakově postiženými v TyfloCentru Plzeň, o.p.s. a mezi vidícími z plzeňského kraje, kde probíhal náhodný výběr. Jsem si vědoma toho, že vzorek respondentů je v obou skupinách malý. Lidé se zrakovým postižením tvoří přibližně 1 – 1,5 % populace⁶⁹, proto ani nebyla reálná možnost oslovit více zrakově postižených respondentů. Pokud bych oslovila ještě více vidících lidí, objevil by se nám ve výzkumu větší nepoměr mezi vidícími a zrakově postiženými.

Během šetření se ukázalo, že převážná většina zrakově postižených pokládá za důležité, aby ZP rozvíjeli své komunikační dovednosti (zejména neverbální komunikaci) v různých kurzech. Ačkoliv se pro tuto variantu rozhodlo 18 ZP, podobného kurzu se zúčastnilo pouze 11 zrakově postižených. Všichni účastníci byli s kurzem spokojeni a 10 účastníků kurzu by uvítalo další pokračování kurzu. Kurz by měl být více zaměřen na praktická cvičení a komunikaci zaměřenou na hledání pracovního uplatnění (pohovory, životopisy, motivační dopisy...).

Náplní kurzů, které těžce zrakově postižení absolvovali, bylo: sebepoznání, asertivita, neverbální komunikace, jak hledat zaměstnání, přijímací pohovory, konflikty, prezentace...

Další část šetření se zaměřovala na komunikaci ZP s vidícími. Ačkoliv na některé otázky o přístupu vidících ke zrakově postiženým odpovídali ZP nejednoznačně, v poslední otázce, která byla zaměřena přímo na komunikaci vidících se ZP, odpovědělo 75 % postižených, že vidící populace neví, jak má komunikovat se zrakově postiženými.

Ke komunikaci intaktních a zrakově postižených se vyjadřovali také vidící lidé. Z šetření vyplynulo, že vidící populace si všímá zrakově postižených, ale převážná většina vidících zrakově postižené nikdy neoslovila. 84 % lidí se domnívá, že zrakově postižení potřebují pomoc od svého okolí a to převážně v těchto oblastech: při orientaci venku, jednání na úřadech, při orientaci v bytě, v městské hromadné dopravě, nakupování. Z těchto odpovědí je zřejmé, že intaktní lidé o zrakově postižených přemýšlejí a dokážou odhadnout, v čem mohou mít nevidomí problémy. Zrakově postižení lidé mají podle vidící populace tyto komunikační problémy: problémy s komunikací s nepostiženými lidmi (nemohou oslovit), neverbální komunikace. Ostatní otázky byly zaměřeny na pravidla komunikace zrakově postižených a vidících. Z šetření vyplynulo, že někteří oslovení vidící lidé, mají docela přesnou představu o tom, jaké jsou zásady pro komunikaci se zrakově postiženými. Jak už bylo zmíněno, vidící

⁶⁹ <http://www.sons.cz>

populace se domnívá, že zrakově postižení potřebují pomoc od svého okolí, ale převážná většina z nich (85%), jim nikdy svou pomoc nenabídl. Pokud však vidící zrakově postiženého osloví, většinou to udělá správně.

Z šetření vyplynulo, že vidící populace má hrubou představu o tom, jak by měla se zrakově postiženými komunikovat, ale bohužel se komunikovat obvykle neodváží. Příčiny by mohlo objasnit další šetření v této oblasti.

13 Verifikace hypotéz

K ověření výzkumné hypotézy č. 1 (dále jen H1) sloužily otázky č. 1, 2, 4, 5, a 8 v dotazníku č. 1.

Odpovědi na otázky č. 1, 4, 5 a 8 hypotézu potvrdily. Ostatní otázky v dotazníku byly zaměřeny spíše na náplň kurzu a případné další kurzy.

Na základě vyhodnocení jednotlivých odpovědí lze konstatovat, že:

H1 se potvrdila.

K ověření hypotézy č. 2 (dále jen H2) sloužily otázky č. 9, 10, 11, 12, 13, 14 v dotazníku č. 1 a otázky 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12 v dotazníku č. 2.

Odpovědi na otázky č. 9, 10, 12, 14 v dotazníku č. 1; 2, 3, 4, 8, 9 v dotazníku č. 2 hypotézu potvrdily. Ostatní otázky hypotézu ale nevyvrátily. Většina odpovědí nebyla úplně jednoznačná. Z šetření vyplynulo, že intaktní lidé mají hrubou představu o tom, jaké potřeby mají zrakově postižení, ale nedokážou s nimi komunikovat.

Na základě vyhodnocení jednotlivých odpovědí lze konstatovat, že:

H2 se potvrdila.

Závěr

Práce byla zaměřena na neverbální a verbální komunikaci zrakově postižených lidí, na vzájemné způsoby při komunikaci zrakově postižených a intaktních a možnosti rozvíjení těchto vztahů.

Vzhledem k výsledkům šetření lze konstatovat, že vidící lidé neumějí dostatečně komunikovat se zrakově postiženými. Důležité v této komunikaci je ale i komunikace zrakově postižených a vidících. Umí zrakově postižený komunikovat s intaktní populací? Odpověď na tuto otázku jsem trochu nastínila hypotézou č. 1, ale spíše by mohla být předmětem dalšího výzkumu.

Dalším dílčím cílem bylo shrnout základní pravidla vzájemné komunikace intaktních a těžce zrakově postižených:

Zrakově postižení lidé by se měli zaměřit na přizpůsobení své komunikace intaktní společnosti. Z šetření vyplývá, že ZP mají zájem navštěvovat komunikační kurzy a učit se základům neverbální komunikace, proto je velice důležité, aby se takové kurzy pro ZP připravovali a nevidomí měli větší možnosti kurzy navštěvovat (zajištění průvodcovské služby, větší kapacita kurzů...).

Pro intaktní společnost je důležité znát pravidla komunikace se zrakově postiženými a podle nich postupovat. Ještě důležitější však je, nebát se zrakově postižené oslovit, zeptat se, zda nepotřebují pomoc a třeba si s nimi jen tak popovídat. Většina vidících respondentů uvedla, že zrakově postižení potřebují pomoc, ale přesto, že si jich na ulici všímají, neodvážejí si je oslovit.

Dalším problémem je to, že někteří zrakově postižení neumí adekvátně odmítnout nechtěnou pomoc vidících. Někdy s sebou nechají vláčet přes přechod, aniž by na druhou stranu vozovky chtěli a někdy naopak pomoc odmítnou hrubě. Měli by se naučit vysvětlit lidem, kteří jim chtějí pomoci, že dané prostředí znají, a že se zorientují sami.

Důležité je, aby laická veřejnost měla možnost kontaktu se zrakově postiženými, přemýšlela o tom, jak se s tímto handicapem žije. Měla by poznat bariéry, které tento handicap přináší, ale také úspěchy zrakově postižených. Nejvhodnější jsou pro toto vzájemné poznání dny otevřených dveří organizací pro nevidomé (SONS ČR, Tyfloservis, TyfloCentrum...), různé výstavy, besedy, propagace v médiích atd. Důležité je, aby na těchto akcích byli zrakově postižení a mohli tak přiblížit laické veřejnosti život s handicapem.

Seznam literatury

1. DEVITO, Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
2. FINKOVÁ, Dita, LUDÍKOVÁ, Libuše, RŮŽIČKOVÁ, Veronika. *Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením*. Olomouc : Univerzita Paleckého v Olomouci, Pedagogická fakulta, 2007. 158 s. ISBN 978-80-244-1857-5.
3. FLENEROVÁ, Helena. *Kapitoly z Tyflopédie : Základy Tyflopédie*. Praha : SPN, 1985. 72 s.
4. JESENSKÝ, Ján a kol. *Prolegomena systému tyflo Rehabilitace a metodiky tyflo Rehabilitačních výcviků*. Praha : Univerzita Jana Ámose Komenského, 2007. 659 s. ISBN 978-80-86723-49-5.
5. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumět : Kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha: Svoboda, 1988. 235 s.
6. MIKULÁŠTÍK, Milan. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha : Grada, 2003. 361 s. ISBN 80-247-0650-4.
7. ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2 : Komunikace*. Praha : Grada, 2005. 161 s. ISBN 80-247-0844-2.
8. VÁGNEROVÁ, Marie. *Oftalmopsychologie dětského věku*. Praha : Karolinum, 1995. 182 s. ISBN 80-7184-053-X.

WWW stránky

9. *Blind and partially sighted disabled people and non-verbal communication*: [online]. 2009 [cit. 2009-03-05]. Dostupný z WWW: <<http://www.lookupinfo.org/index.php?id=418>>.
10. *Hlavní strana - Wiki-H* [online]. 2009 [cit. 2009-03-15]. Dostupný z WWW: <http://handicap.vsb.cz/wiki/index.php/Hlavn%C3%AD_strana>.
11. PLUHAŘOVÁ, Pavla. *Komunikační principy v procesu integrace těžce zrakově postižených* [online]. 2001 [cit. 2009-02-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.brailnet.cz/sons/docs/tl99/08.html>>.

12. *Pr_vstup.pdf* [online]. 2005 [cit. 2009-02-16]. Dostupný z WWW: <http://web.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/zdrpost/pr_vstup.pdf>.
13. SMÝKAL. *Těžce zrakově postižené dítě v rodině* [online]. 2005 [cit. 2009-02-16]. Dostupný z WWW: <<http://smykal.ecn.cz/publikace/kniha04t.htm>>.
14. *SONS ČR - úvodní strana* [online]. 2002-2008 [cit. 2009-02-13]. Dostupný z WWW: <<http://www.sons.cz/>>.

Přílohová část

Dotazník č.1

Vážená paní, vážený pane,

prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který je zaměřený na zkušenosti zrakově postižených lidí v oblasti mezilidské komunikace. Zpracovávám bakalářskou práci na téma: Verbální a neverbální komunikace ZP a Vaše názory a připomínky budou pro mě velmi důležitým zdrojem informací. Dotazník je anonymní.

Děkuji za spolupráci

Lenka Potůčková

1. Myslíte si, že je důležité, aby se zrakově postižený člověk učil užívat neverbální projevy komunikace. (neverbální komunikace beze slov, používání doteků, gest, svrchní tón řeči...)

- a) Ano (proč)
- b) Ne (proč)
- c) nevím

2. Zúčastnili jste se někdy kurzu zaměřeného na komunikační dovednosti?

- a) Ano
- b) ne

Pokud ne pokračujte dále prosím otázkou č.9

3. Co bylo náplní kurzu?

4. Myslíte si, že byl pro Vás kurz přínosný?

- a) Ano (proč

- b) Ne (proč)

5. Co Vás na kurzu zaujalo?

6. Co se Vám nelíbilo?

7. Co by mohlo být další náplní kurzu?

8. Chtěli byste (ještě) někdy navštěvovat podobný kurz?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

9. Stává se vám, že se ve Vašem okolí (nebo místnosti) nachází nějaký člověk, ale neosloví Vás.

- a) Ano
- b) Ne
- c) nevím

10. Stává se Vám někdy, že člověk mluví na Vašeho průvodce, místo na Vás?

- a) Často
- b) Občas
- c) nikdy

11. Stává se Vám, že Vás osloví někdo na ulici a chce Vám pomoci?

- a) Často
- b) Občas
- c) nikdy

12. Stává se Vám, že Vám lidé pomáhají, aniž byste o to stál/a.

- a) Často
- b) Občas
- c) nikdy

13. Stává se Vám, že jste s někým v místnosti a on beze slova odejde?

- a) Často
- b) Občas
- c) nikdy

14. Myslíte si, že vidící lidé převážně ví, jak má komunikovat se zrakově postiženými?

- a) Ano
- b) Ne

Na závěr prosím uveďte několik údajů o sobě

Pohlaví:

Věk:

Nejvyšší dosažené vzdělání:

Stupeň zrakové vady:

- Praktická nevidomost
- Úplná nevidomost

Dotazník č.2

Vážená paní, vážený pane,

prosím o vyplnění tohoto dotazníku, který je zaměřený na komunikaci se zrakově postiženými lidmi. Zpracovávám bakalářskou práci na téma: Verbální a neverbální komunikace ZP a Vaše názory a připomínky budou pro mě velmi důležitým zdrojem informací. Dotazník je anonymní.

Děkuji za spolupráci

Lenka Potůčková

13. Všiml/a jste si někdy zrakově postiženého člověka na ulici?

- a) Ano
- b) Ne

14. Zkusil/a jste ho oslovit? Pokud ano, jak jste to udělal/a.

- a) Ano (pokud ano, jak jste to udělal/a)

.....

.....

- b) Ne

Pokud jste na otázku č. 1 odpověděl/a ano na otázku č.3 prosím neodpovídejte

15. Pokud byste nevidomého potkal/a, zkusil/abyste ho oslovit?

- a) Ano (Pokud ano, jak byste to udělal/a?)

.....

.....

- b) Ne

16. Domníváte se, že zrakově postižený čl. potřebuje pomoc od svého okolí?

a) Ano v čem? (prosím vypište)

-
-
- b) Ne
 - c) Nevím

17. Domníváte se, že zrakově postižený čl. má nějaké problémy s komunikací?

a) Ano (jaké)

-
-
- b) Ne
 - c) Nevím

18. Pokud člověk doprovází nevidomého:

- a) Musí na něj hodně mluvit a vše mu přesně popisovat
- b) Říká mu základní údaje o prostředí a nechává mluvit také nevidomého
- c) Nemluví skoro vůbec, prostředí nepopisuje, pro nevidomého je důležitější, aby dosáhl svého cíle.

19. Myslíte si, že je vhodné nevidomému říkat barvy okolních předmětů?

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

20. Myslíte si, že je vhodné před nevidomým používat slovní obraty, jako uvidíme se, podívej se apod.

- a) Ano
- b) Ne
- c) Nevím

21. Napadají Vás nějaká slova, která pro nevidomého nemají vůbec žádný význam, pokud nejsou doprovázeny dalším popisem.

a) Ano (jaká)

-
-
- b) Ne

22. Pokud má nevidomý člověk znečištěný oděv nebo je jinak neupravený upozornil byste ho na to?

- a) Ano
- b) Ne
- c) nevím

23. Znáte nějaké pomůcky, které nevidomým pomáhají při komunikaci (ústní, písemné)

- a) Ano (jaké)

- b) Ne

24. Pokud by Vás nevidomý člověk požádal, abyste ho doprovodil/a na úřad, jak byste se zachoval/a

- a) Ochotně bych šel/šla a vše bych vyřídil/a
- b) Doprovodil/a bych ZP a nechala jednat jeho
- c) Domluvila bych se s ním, s čím chce pomoc
- d) Nedoprovodila bych ho (prosím uveďte proč)

- e) Jiná možnost

Na závěr prosím uveďte několik údajů o sobě

Pohlaví:

Věk:

Nejvyšší dosažené vzdělání: