



# JAK JEDNAT S LIDMI s potížemi v komunikaci

# Jak jednat s lidmi s potížemi v komunikaci

Skupina lidí, která má obtíže v komunikaci je velmi široká. V této brožuře se budeme věnovat pouze lidem s mentálním postižením a duševním onemocněním. Proč zrovna jim? Protože tyto dvě skupiny musí mnohdy čelit předsudkům a mýtům, jsou často ohroženi sociálním vyloučením, diskriminačním jednáním ze strany většinové společnosti, šikany či zneužíváním. To, co tyto lidi znevýhodňuje, není jen jejich postižení či onemocnění, ale především sociální a také fyzické bariéry, které většinová společnost vytváří.

Navzdory komunikačním bariérám, které není vždy snadné překonat, je třeba si uvědomit, že se jedná o občany, kteří mají stejná práva, jako máme my všichni ostatní. V dnešní době si již nepokládáme otázku typu: „Kam člověka umístit, aby neobtěžoval ostatní“, ale „Jak takového člověka podpořit, aby mohl žít ve společnosti s ostatními“. Proto také v České republice existuje mnoho neziskových organizací poskytujících sociální služby, které těmto lidem pomáhají žít život takový, jaký opravdu sami chtějí. S adekvátní podporou a postojem bez předsudků mají příležitost žít ve společnosti s ostatními. Pokud to chcete i vy, dejte jim k tomu tuto příležitost.

# Kdo to jsou lidé s mentálním postižením a lidé s duševním onemocněním?

## LIDÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

V současné době žije v České republice asi 107 tisíc lidí s mentálním postižením. Tak jako je každý z nás jiný, tak stejně se od sebe liší i lidé s mentálním postižením. Proto nelze určit typického člověka s mentálním postižením.

Mentální postižení NENÍ nemoc, je to trvalý stav, který se projevil do 18 let věku a nedá se léčit. Pokud potkáte někoho s mentálním postižením, nemusíte na první pohled vůbec odhalit, že nějaké postižení má.

Vzhledem ke sníženým rozumovým schopnostem bývají tyto lidé manipulovatelní, mohou se tak stát obětí šikany či zneužívání.



Zde poukážeme na projevy, které se mohou ale objevit u většiny lidí s mentálním postižením:

- › **Snížená úroveň rozumových schopností a potíže v komunikaci**  
Pro většinu bývá obtížné porozumět a vyhodnotit běžné situace, mívají nedostatečnou slovní zásobu, nemusí být schopni přesně vyjádřit, co chtějí či pochopit, co se po nich žádá.
- › **Potíže v učení**  
Psaní, čtení, zapamatování si a zpracování informací.
- › **Menší míra pozornosti**  
Nevydrží například dlouho poslouchat nebo se soustředit.
- › **Horší orientace v čase a prostoru**
- › **Nižší úroveň sociálních dovedností**  
Mohou mít problémy při navazování a udržování vztahů, s požádáním o pomoc, vyjádřením (ne)spokojenosti, mají nejasnosti v sociálních rolích. Může se objevit i nepřiměřená vzdálenost k druhému (moc blízko x moc daleko).
- › **Nepřiměřené sebehodnocení**  
Podceňování či přeceňování.
- › **Nízké sebevědomí**

### › Pomalejší tempo

Při učení se novým věcem, při vyjadřování apod.

### › Omezená schopnost abstrakce a zobecňování

Např. otázka typu: „Je to už dlouho?“ Je dost abstraktní. Pojmy jako: dávno, před chvílí apod. nejsou dost konkrétní, proto jim často nerozumí. Proto je nutné uvádět konkrétní příklady.

### › Přidružené postižení

Smyslové, tělesné, vady řeči, epilepsie či psychiatrické onemocnění.

I přes tato omezení, která se liší dle stupně postižení, se člověk s mentálním postižením může zapojit do většiny aktivit v běžném prostředí. Někteří lidé s mentálním postižením mohou s podporou bydlet sami, chodit do práce a žít společenský život.

## LIDÉ S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

V současné době žije v České republice zhruba 100 tisíc lidí s diagnózou psychóza. Slovo psychóza je odborný lékařský výraz pro skupinu duševních onemocnění, do níž patří především schizofrenie, bipolární porucha (dříve maniodepresivita), dále porucha s bludy a další příbuzné poruchy. Psychózy jsou závažná duševní onemocnění, z nichž mívají lidé veliký strach. V dnešní době však jsou již přeci jen alespoň u většiny pacientů léčitelná a dopad na jejich život je tak s pomocí moderní lékařské, psychologické a sociální péče značně omezený. Duševní onemocnění nesouvisí s inteligencí a nelze ho zbavit pouhou vůlí. Léčba musí být komplexní – medikamentózní léčba, psychoterapie, rodinná terapie, psychosociální rehabilitace a jiné.

Projevy onemocnění se mohou značně lišit a zřídka se vyskytují dlouhodobě.

Mohou se projevovat například takto:

- › Strachem, nejistotou, nedůvěrou, ztrátou bezpečí



- › Ztrátou osobních **hranic** (blízkost a vzdálenost k druhým)
- › Pozměněným způsobem **vnímání** (zážitky vidět, slyšet a jinak)
- › Vnímat věci ostatním nedostupné (označované jako **halucinace** a **hlasy**)
- › Intenzitou, hloubkou a proměnlivostí **cítění** (rychlé změny a kolísání nálady, citlivost, zranitelnost, impulzivita, citová skrytost)
- › Obtížným **prožíváním** sebe, sebeuvědomováním, sebereflexí (prožívání času, prostoru, kontinuity vědomí) **jednání** (pasivita x hyperaktivita, nerozhodnost, oslabení vůle, úsudku, motivu, odevzdanost, menší výkony a výdrž) sníženou schopností **pozornosti, soustředění**, problémy s **pamětí**
- › Poruchami **myšlení** (zahlcující, nespoutané, nutkavé, nesouvislé...)
- › Poruchami **spánku**, zvýšenou chutí případně nechutí k jídlu, změnami v sexualitě

Oproti rozšířené mylné představě se lidé s duševním onemocněním **jen velmi zřídka chovají násilně**, a i tehdy je toto chování způsobeno spíše vlivem nepříjemné situace, ze které nemůže dotyčný odejít. Člověk, který zažívá duševní nemoc, je v situaci, kdy nemá možnost plně svou vůli ovlivnit. Jakmile u něj pomine **akutní stav** duševní nemoci, vrací se tento člověk do „běžného“ stavu, samozřejmě s různou možnou mírou dozvuků. Řada těchto lidí vede běžný život, studuje, chodí do zaměstnání, nachází si partnera, věnuje se sportu a zálibám.

# Rozdíly mezi lidmi s mentálním postižením a duševním onemocněním

Pojmy „mentální postižení“ a „duševní onemocnění“ jsou často zaměňovány, jejich význam je však zcela odlišný. Lidé s mentálním postižením a lidé s duševním onemocněním potřebují různý druh podpory. K tomu, aby však mohli dostat adekvátní asistenci/podporu, je potřeba dobře znát také rozdíly mezi nimi. Pak také budeme lépe připraveni a naše jednání s nimi může být pro obě strany přínosnější a snazší.

## MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

❶ Mentální postižení **není nemoc**. Tito lidé mají sníženou úroveň rozumových schopností. Mentální postižení a zpomalený a vývoj intelektu nelze ovlivnit medikamentózně.

## DUŠEVNÍ ONEMOCNĚNÍ

❶ Duševní onemocnění **je nemoc**. Je možné ji pozitivně ovlivnit medikamenty, psychoterapií a dalšími prostředky (např. sociální a podpůrné služby). Intelekt nebývá postižen. Málodky lze vyléčit příčinu, lze ovšem minimalizovat příznaky nemoci, nejlépe pokud je včas podchycena.

## MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

- 2 Na vznik mentálního postižení mají vliv: **genetické příčiny a faktory, které působí na plod v průběhu těhotenství, porodu nebo těsně po porodu** (infekce, nedostatečné zásobení plodu kyslíkem před porodem a při porodu atd.). Vzniká do 18 let věku (nejčastěji však do 3 let).
- 5 **Mentální postižení je stav trvalý.** Tito lidé se však mohou učit novým dovednostem, mohou je zlepšovat častým nácvikem a procvičováním v běžných situacích (v terénu).
- 6 Mentální postižení **nevzniká ze sociálních nebo psychologických příčin.**

## DUŠEVNÍ ONEMOCNĚNÍ

- 2 Duševní onemocnění **vzniká na genetickém nebo biologickém podkladě** a/nebo může být také **výsledkem nezvládnutí náročných životních situací**, které vedou k depresi, úzkosti a pocitu zmatenosti.
- 5 Duševní onemocnění se většinou **opakuje v různě dlouhých periodách.**
- 6 Duševní onemocnění **může vzniknout ze sociálních a psychologických příčin**, jako je ztráta zaměstnání, úmrtí blízké osoby atd. Riziko vzniku se v takovém případě zvyšuje v přítomnosti genetické nebo osobnostní predispozice.

## MENTÁLNÍ POSTIŽENÍ

- 4 Potíže v učení a porozumění informacím – stěžují zapojení do běžného života ve společnosti (škola, zaměstnání, samostatné bydlení apod.). Existuje mnoho druhů a stupňů mentálního postižení. **Každý druh a stupeň mentálního postižení vyžaduje jiný přístup a různý stupeň podpory.**
- 6 K tomu, aby se mohli zařadit do běžného života, potřebují lidé s mentálním postižením **celoživotní vzdělání, přiměřenou podporu a sociální služby zaměřené na rozvoj jejich myšlení, schopností a dovedností.**

## DUŠEVNÍ ONEMOCNĚNÍ

- 4 Duševní onemocnění zasahuje různé složky osobnosti: myšlení, citovou složku, volní složku a další. Klinický obraz duševních nemocí je různorodý a **každá nemoc vyžaduje jiný způsob léčby a jiný přístup.**
- 6 Lidé s duševním onemocněním obvykle procházejí **krátkodobou léčbou ve zdravotnickém zařízení a poté potřebují dlouhodobou podporu v běžném životě.**

# Doporučení úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením a duševním onemocněním

## CO VÁM MŮŽE PŘI KOMUNIKACI S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM POMOCI?

- › Mluvte s nimi jako s **dospělými lidmi** – vykejte. Pokud znáte jméno, je dobré je oslovovat jménem.
- › Ověřte si, že vás člověk **dobře vidí i slyší**.
- › Srozumitelně **vysvětlete, co se bude dít a proč**. Nepředpokládejte, že to každý ví.
- › Dávejte **jednoduché a srozumitelné otázky**. Počkejte vždy na odpověď – neodpovídejte za ně či nedoplňujte svými domněnkami.
- › **Ověřujte**, zda jste správně porozuměli. A naopak ověřujte, zda člověk dobře porozuměl vám. Vyhýbejte se manipulativním otázkám jako: „To bylo asi červené auto, že?“ Spíše se zeptejte: „Jakou to auto mělo barvu?“ Pokud člověk neodpoví, můžete dát možnosti na vybrání.

- › Vždy dávejte **pouze jednu otázku** a vyčkejte na její odpověď.
- › **Buďte trpěliví**, zkuste se přizpůsobit jeho/jejímu tempu.
- › Nebojte se říct, že **nerozumíte**. Vyzvěte ho/jí k vysvětlení či zopakování.
- › Vždy se snažte **mluvit** nejdříve **přímo s lidmi s mentálním postižením** a ne s jejich doprovodem.
- › Ukazujte **vizualizované příklady** – např. myslíte přesně tento dům? Ukažte na něj.
- › Nepoužívejte **žádné zkratky, cizí slova ani žargon**.
- › Dejte člověku najevo, že vás jeho situace zajímá – **nezlehčujte**.
- › **Vyhňte se abstraktním pojmům**. Mluvte konkrétně, pomozte si poukazováním na konkrétní věci (pokud je to možné), uvádějte příklady.
- › Průběžně **shrňte** (nebo nechte shrnout dotyčnou osobu), na co jste společně přišli a co se bude dít dál.
- › Pokud si to situace žádá, člověka **doprovázejte** – nechte se např. zavést na místo, o kterém dotyčný mluví.
- › Pokud vidíte, že je člověk nervózní, dezorientovaný apod., **snažte se dotyčného uklidnit**.

**PŘI KOMUNIKACI S LIDMI S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM SE MŮŽETE ŘÍDIT VÝŠE  
UVEDENÝMI PRAVIDLY. POMOCI VÁM MŮŽE I TOTO:**

- › **Nebojte se komunikovat** – nebojte se, že se někoho dotknete nebo řeknete něco, co se nehodí.
- › **Říkejte, co si myslíte a cítíte** (ne co si asi myslí a cítí druhý).
- › **Nepopírejte ani nepotvrzujte** to, co vnímáte jinak.
- › **Můžete odmítat**, ne člověka, ale případně způsob a téma rozhovoru.
- › **Přiznejte, že Vám něco přijde divné**, ne jen pro sebe si myslet „to snad není možné“.
- › **Divte se**, ne všechno je samozřejmost, mohou se dít divné věci.
- › **Zastavte klienta v řeči**, dejte si čas, udělejte si prostor pro sebe.
- › **Nepopírejte, že to, co dotyčný vidí nebo slyší, se neděje**. Dotyčnému se to v jeho stavu skutečně tak děje. Zkuste například říct, že se to pokusíte ověřit a vyřešit. Přiznejte, že vy „to“ nevidíte, neslyšíte.

## Kontakty na pomáhající organizace

### ORGANIZACE PRACUJÍCÍ S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM V PRAZE

Poradenské a jiné podpůrné služby

- › **Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s.**  
PORADENSKÉ CENTRUM  
Karlínské náměstí 12,  
186 03 Praha 8, 3. patro  
tel.: 221 890 436,  
776 237 799  
email: spmp@seznam.cz  
web: www.spmpcr.cz
- › **o. s. Máme otevřeno**  
PORADENSKÉ CENTRUM  
U Zvonařky 447/14,  
120 00 Praha 2 – Vinohrady  
tel.: 222 511 216  
email:  
vstupte@mameotevreno.cz  
web: www.mameotevreno.cz
- › **Asociace rodičů a přátel zdravotně postižených dětí v ČR, o. s.**  
PORADENSKÉ CENTRUM  
Karlínské náměstí 12,  
186 03 Praha 8, 2. patro  
tel.: 221 890422  
email: z.cupkova@arpzpd.cz  
web: www.arpzpd.cz



## ORGANIZACE PRACUJÍCÍ S LIDMI S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM V PRAZE

› **ČAPZ, o. s. – Česká asociace  
pro psychické zdraví**

Vítkova 7,  
186 00 Praha 8  
tel.: 777 783 019  
email: info@capz.cz  
web: www.capz.cz

› **Riaps, o. s. – Regionální  
Institut Ambulantních  
Psychosociálních Služeb**

Chelčického 39,  
130 00 Praha 3  
tel.: 222 586 768,  
222 585 350  
email: riaps@csspraha.cz  
web: www.csspraha.cz

› **Fokus Praha, o. s.**

Dolákova 24,  
181 00 Praha 8  
tel.: 233 551 205  
email: fokus@fokus-praha.cz  
web: www.fokus-praha.cz

› **Fokus Praha, o. s.**

Pro Prahu 1, 2, 3, 4, 10, 11,  
12, 15, 22  
Podolská 21/322,  
147 00 Praha 4  
tel.: 222 513 380, 774 804 923  
email: kt.jih@fokus-praha.cz

› **Fokus Praha, o. s.**

Pro Prahu 7, 8, 9, 14, 18,  
19, 20, 21  
Nekvasilova 2/265,  
180 00 Praha 8  
tel.: 233 554 097, 777 112 041  
email: kt.sever@fokus-praha.cz

› **Fokus Praha, o. s.**

Pro Prahu 5, 6, 13, 16, 17  
Meziškoslká 11220/2,  
169 00 Praha 6  
tel.: 233 354 547, 773 073 935  
email: kt.zapad@fokus-praha.cz



## Jak jednat s lidmi s potížemi v komunikaci

© Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o.s. 2011

Ilustrace a grafická úprava Helena Neubertová / [www.prooko.cz](http://www.prooko.cz)

Tisk QT Studio s.r.o.

Na publikaci spolupracovaly:

SPMP ČR a Městská Police hl.m. Prahy

Vznik této publikace byl podpořen Magistrátem hl.m. Prahy,

Krajským oddělením prevence kriminality.

**Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice, o. s. (SPMP ČR)** je nezisková organizace lidí s mentálním a kombinovaným postižením, jejich rodin a dalších odborníků, která působí na národní, regionální a lokální úrovni. Organizace hájí práva a zájmy lidí s mentálním a kombinovaným postižením, seznamuje veřejnost s problematikou mentálního postižení, poskytuje sociální služby, organizuje celoživotní vzdělávání pro lidi s mentálním postižením a připomínkuje zákony ovlivňující život lidí s mentálním postižením a jejich rodin.

### **Magistrát hl.m. Prahy – odbor krizového řízení**

Krajské oddělení prevence kriminality MHMP – organizuje a koordinuje systém prevence kriminality na území hl.m. Prahy ve spolupráci s MČ Praha 1–22. Spolupracuje se všemi subjekty v oblasti prevence kriminality na území Prahy, zabezpečuje úkoly a priority vlády ČR a zpracovává koncepční materiály v oblasti prevence kriminality.



PREVENCE KRIMINALITY  
HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY

