

# **Nevidomý a slabozraký návštěvník knihovny – zásady kontaktu a komunikace**

**Mgr. Daniela Morávková  
Tyfloservis, o.p.s.  
14.5.2012**



# TYFLOSERVIS

---



**Nestátní, nezisková organizace, která funguje už  
21 rokem**

**Podpora zrakově postižených lidí starší 15 let na  
cestě k samostatnému a soběstačnému životu a v  
překonání důsledků zrakového postižení**

**Působení na okolní společnost směrem k  
překonání předsudků vůči zrakově postižením  
lidem a odstraňování a nevytváření novým  
architektonických a mezilidských bariér**

# SLUŽBY, KTERÉ NABÍZÍME

- **odzkoušení a výběr vhodných kompenzačních a rehabilitačních pomůcek** a informování o možnostech jejich získávání, **proškolení v jejich obsluze**
- kurz **prostorové orientace a samostatného pohybu**, poradenství týkající se odstraňování architektonických bariér
  - kurz **psaní na klávesnici PC**
- kurz **čtení a psaní Braillova bodového písma**
- kurz nácviku **psaní vlastnoručního podpisu**
  - kurz **sebeobsluhy**
- kurz **zrakové terapie**, tj. efektivní využití zbývajícího zraku
  - kurz nácviku **sociálních dovedností, sociálně psychologický trénink v překonání zrakového handicapu**
- **informační servis** a zprostředkování dalších služeb

# FORMY PRÁCE S KLIENTY

- **ambulantní** (tj. ve středisku Tyfloservisu, o.p.s.)
- **terénní** (tj. v místě bydliště klienta)
- **jednorázové intervence**
- **speciální kurzy** (individuální, skupinové)

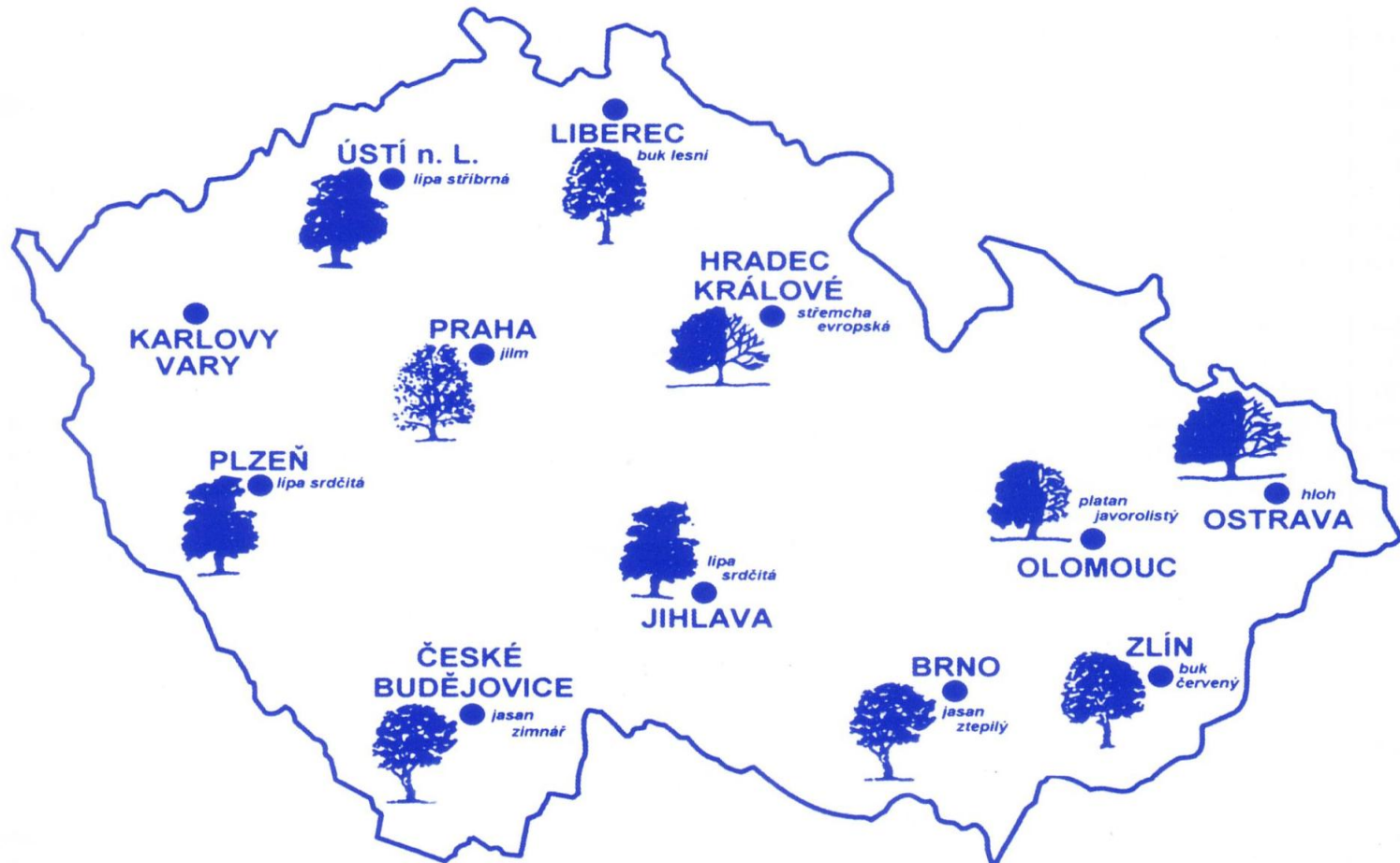
## **Převažuje individuální přístup dle potřeb klienta**

(vlastní programovou náplň a rozsah kurzů určujeme podle skutečných potřeb, možností a schopností zájemce, též s ohledem na jeho přání)

**Všechny služby poskytujeme výhradně  
bezplatně**



# SÍŤ STŘEDISEK TYFLOSERVISU, O.P.S.



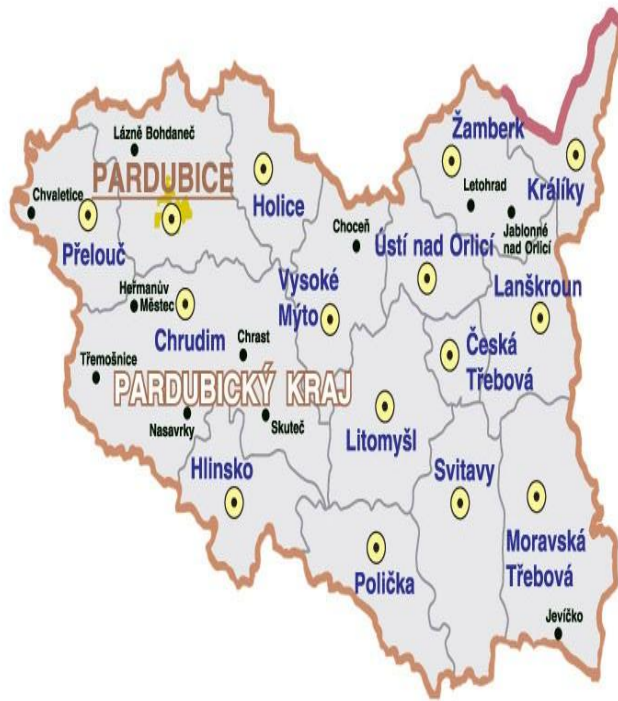
*Jako symbol samostatného života nevidomých a slabozrakých lidí vysadili klienti téměř všech středisek Tyfloservisu Strom milénia.*

# ČINNOST STŘEDISKA V KRÁLOVÉHRADECKÉM KRAJI V ROCE 2011



- Celkový počet klientů: **112**
- Počet jednorázových intervencí: **195, tj. cca 187 hodin** přímé práce
- Počet intervencí v kurzech: **185, tj. cca 238 hodin** přímé práce
- Počet hodin v jiných aktivitách (konzultace v odstraňování architektonických bariér, přednášky, praxe studentů, vzdělávání pracovníků aj.): **1500** přímé práce

# ČINNOST STŘEDISKA V PARDUBICKÉM KRAJI V ROCE 2011



- Celkový počet klientů: **139**
- Počet jednorázových intervencí: **243, tj. cca 208 hodin** přímé práce
- Počet intervencí v kurzech: **144, tj. cca 189 hodin** přímé práce
- Počet hodin v jiných aktivitách (konzultace v odstraňování architektonických bariér, přednášky, praxe studentů, vzdělávání pracovníků aj.): **470** přímé práce

# KDE NÁS NAJDETE

adresa: **M. Horákové 549, 500 06 Hradec Králové**

telefon/fax/záznamník: **495 273 636**

e-mail: **h.kralove@tyfloservis.cz,**  
**pardubice@tyfloservis.cz**

web: **www.tyfloservis.cz**

návštěvní den: **čtvrtek, 13 – 18 hodin**



**Bankovní spojení : Komerční banka, č.úctu : 68 66 70 227/0100, IČO: 26 20 04 81**



# ČLOVĚK SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

**1 – 1,5% nebo 150 000 lidí se zrakovým postižením v ČR** (z toho odhadem 80 - 90% má využitelné zbytky zraku)

- Nevidomý od narození nebo se ztrátou zraku během života
- Nevidomý se světlocitem
- Slabozraký (různé typy poruch s různými důsledky v běžném životě)
  - zraková ostrost
  - zorné pole
  - světloplachost
  - šeroslepost - změny vidění během dne (i u světloplachosti)
- **Důsledky:** čtení informací, orientace v prostředí (hledání míst, WC, dveří), bariéry, poznávání lidí...

# JAK MOHOU VIDĚT?

normální vidění



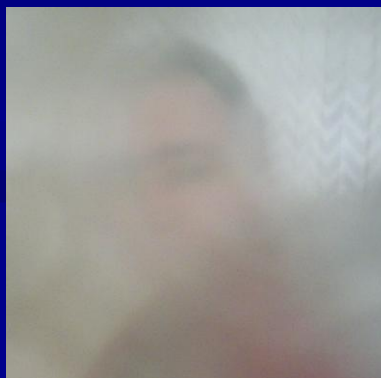
slabozrakost lehkého až středního stupně



slabozrakost  
těžkého stupně



těžce slabý zrak






praktická nevidomost











# JAK MOHOU VIDĚT?




## normální vidění

 Braillovo slepecké písmo,  
 prstová abeceda,  
 znaková řeč,



## slabozrakost lehkého až středního stupně

 Braillovo slepecké písmo,  
 prstová abeceda,  
 znaková řeč,





 Braillovo slepecké písmo,  
 prstová abeceda,  
 znaková řeč,

 o slepecké  
 abeceda,  
 a řeč,

## slabozrakost těžkého stupně

 tiskací pís  
 onoslepečn

## těžce slabý zrak

 Braillovo slep  
 stová abec  
 znaková řeč  
 ová

## praktická nevidomost

 da

# JAK JE MŮŽEME POZNAT?

- **Postižení zraku nemusí být zjevné**
- Formální doklady (ZTP, ZTP/P, karta sociálních služeb - samolepka se symbolem slepoty, krizová karta)
- Další indikátory (nespolehlivé):
  - bílá hůl, vodící pes (bílou hůl nebo vodícího psa by měl používat pouze nevidomý, prakticky nevidomý nebo těžce slabozraký člověk x instruktoři mobility, cvičitelé vodících psů)
  - černé brýle
  - dioptrické brýle
- Vzhled očí
- Oční kontakt
- Celkové chování
- Optické pomůcky, šablony atp.

# KOMUNIKACE S LIDMI SE ZP

Je dobré si uvědomit:

**Až 90% všech informací získáváme zrakově**, tj. vytváříme si představu o prostoru, o lidech s nimiž komunikujeme, o dění kolem nás

**Oči nám umožňují nejen vidět**, ale také udržovat rovnováhu, myslet, řešit problémy a provádět činnosti, doplňují schopnost koordinovat pohyby

**Že jsou to lidé jako všichni ostatní**

**Pokud si nejsem něčím jist, stačí se zeptat, jak to má být**

# KOMUNIKACE S LIDMI SE ZP

## Čeho se v jednání s klientem vyvarovat :

- **Opomíjení klienta** a směřování dotazů na jeho průvodce
- **nepřiměřenému „opečovávaní“** (běžné věci a péči o vlastní osobu obvykle zvládá, příp. je vhodné se ho nejprve zeptat)
- **nevhodné manipulaci** s klientem (tlačení do dveří, při usazování...)
- **přemísťování osobních věcí**, ale i věcí v prostoru bez předchozího upozornění, **zapomínání otevřených dveří, skříněk...**
- **neurčitému či nepřesnému vyjadřování** (tam, tady, pozor...)
- **příliš rušnému prostředí** (zvuky, hlasy...), zejména pokud něco pacientovi sdělujeme nebo **dlouhému mlčení**
- **nepřiměřenému soucitu** a **obav z používání určitých výrazů** (vidět ...)



# KOMUNIKACE S LIDMI SE ZP

## Co je vhodné dělat:

- **oslovovat klienta jménem** (tak si bude jistý, že mluvíte k němu)
- **podat ruku, představit se klientovi jménem, sdělit mu svou pozici**
- **dívat se pacientovi do tváře** (i když nevidí, pozná, jak jste k němu natočení)
- **v přiměřené míře popisovat vše**, co se děje kolem něj a co se bude dít s ním (předejdete pocitu nejistoty, obavy), **přiměřeně popsat prostředí**
- **přečíst vše, co má podepsat, a nabídnout pomoc** při vyplňování formulářů
- **předávat klientovi jakékoli věci přímo do ruky**
- **věnovat mu více času** (určité věci mu trvají déle), **projít s ním důležité trasy**

# ZÁKLADY PRŮVODCOVSTVÍ

- **Navázání kontaktu** (přirozeně, představit se, případně podat ruku, vždy se zeptat, zda můžeme pomoci, lehce se dotknout)
- **Držení** (průvodce nabídne paži, ZP se drží nad loktem nebo za předloktí, držení je pevné)
- **Při chůzi** (nikdy ZP netlačíme před sebou, ale jdeme půl kroku před ním, ZP jde vždy na bezpečnější straně, rychlost chůze přizpůsobíme ZP)





# ZÁKLADY PRŮVODCOVSTVÍ

- **Zúžený prostor** (průvodce posune loket dozadu, ZP jde v zákrytu)
- **Procházení dveřmi** (ZP na straně pantů, průvodce otevírá, položí ruku na kliku, ZP po ní sjede, nalezne kliku, zavírá ZP)
- **Chůze po schodech** (přistupujeme k nim kolmo, zpomalíme, průvodce sdělí schody nahoru/dolů, upozorní na první a poslední schod)
- **Rozloučení / přerušení kontaktu** (vybereme vhodné místo, popíšeme okolí, sdělíme, že odcházíme)



# ZÁKLADY PRŮVODCOVSTVÍ

- **Dohledávání předmětů** (přesně popíšeme, poklepeme na předmět nebo položíme svou ruku na předmět a ZP sklouzne svou rukou po naší)



Některé situace:

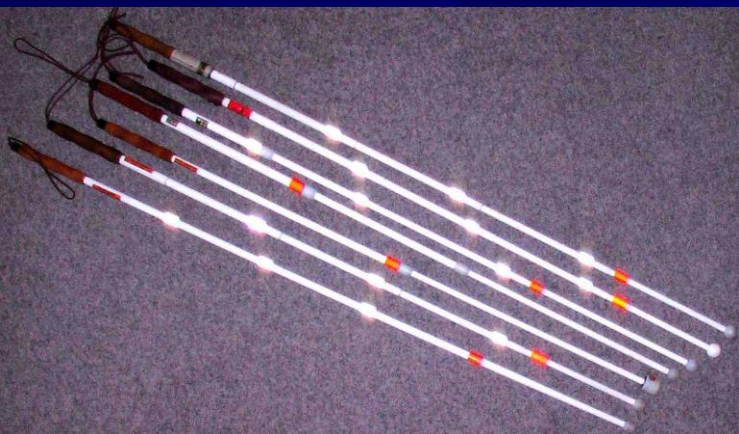
- **Jídlo** (vše popíšeme, pro rozložení potravin na talíři využijeme ciferník hodin)
- **Osobní hygiena** (ZP doprovodíme na toaletu, popíšeme uspořádání toalety, ZP upozorníme, pokud má nečistotu nebo jiný defekt na oděvu)
- **Podepisování** (použijeme šablonku nebo ZP položíme prst nebo tužku na místo podpisu)
- **Nasedání do auta** (průvodce položí ruku na kliku, ZP si ji sklouznutím po ruce dohledá, příp. otevřeme dveře a ZP položí ruku na horní hranu dveří)



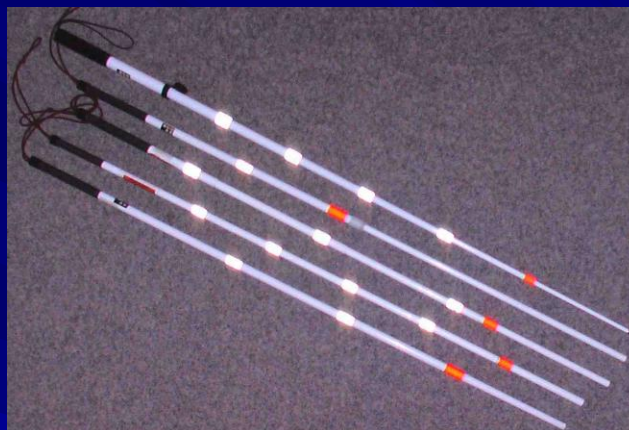


# POMŮCKY, KTERÉ MOHOU POUŽÍVAT

bílé, příp. červenobílé hole



orientační



signalizační



opěrné



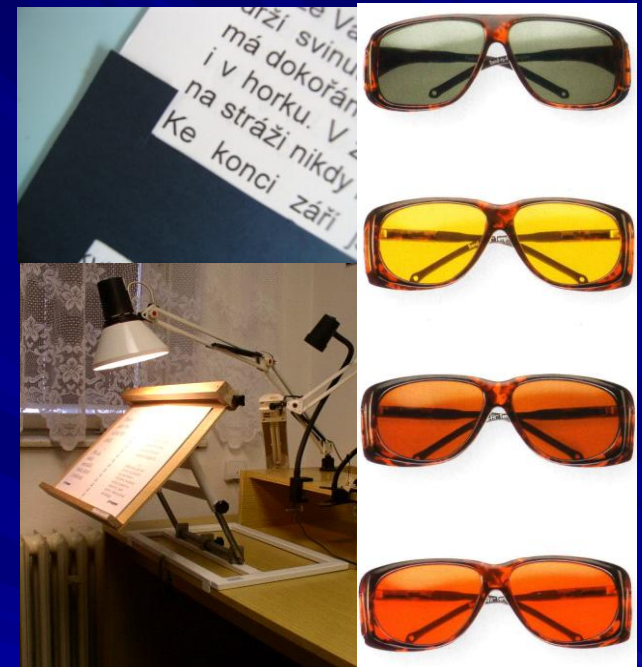
červenobílé

# POMŮCKY, KTERÉ MOHOU POUŽÍVAT

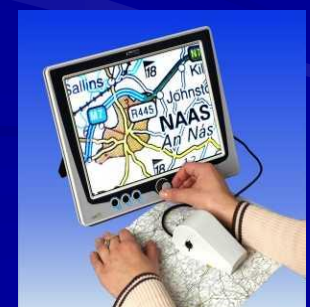
## optické pomůcky



## neoptické pomůcky



## televizní kamerové lupy





# POMŮCKY, KTERÉ MOHOU POUŽÍVAT

šablonka na podpis



mluvicí nebo kontrastní hodinky



mluvicí tonometr



Sherlock s čipy



Colorino

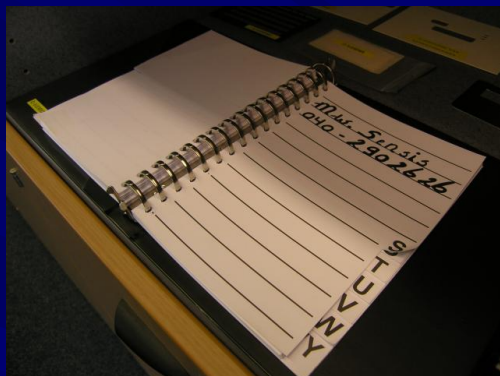


Pichtův psací stroj



# KONTRASTY A JINÉ ÚPRAVY PŘEDMĚTŮ

**zvětšené popisky, výrazné linky, fixy**



**využití kontrastů na předmětech**



**označení spotřebičů**



**využití kontrastu při stolování**





# KONTRASTY V INTERIÉRU



# KONTRASTY A ÚPRAVY V EXTERIÉRU





**Děkuji Vám za pozornost**

