



Práce s obětí se speciálními komunikačními potřebami

Doporučení pro policisty a další zasahující

Štěpán Vymětal, Ph.D., OBP MV

© 2018

Lidé s potížemi v oblasti vnímání a zpracování informací

- Oblast zahrnuje: lidi s disabilitou v oblasti smyslových orgánů, lidi s různými postiženími psychiky a cizince.
- Ztížená schopnost komunikace → vyšší zranitelnost → snáze se stávají obětí TČ.
- I člověk s psychickým onemocněním může mít zachovalou konkrétní věrohodnost!

Univerzální doporučení:

- Na výslech si vyhradíme **více času**.
- Zajistíme **klidné prostředí** bez rušivých vlivů.
- **Dobré navázání kontaktu** → snížení stresu → zlepšení spolupráce při výslechu.
- Možnost předem **konzultovat** s policejním psychologem či **specialisty na danou oblast**.
- Možnost vyžádat si **účast policejního psychologa u výslechu**.
- Ke stabilizaci osob pomáhá: **dodávání informací, spojení a komunikace s blízkým, zajištění základních potřeb** (bezpečného prostředí, hygieny, nápoje, ev. kompenzačních pomůcek).
- Dbáme na zachování **lidské důstojnosti a úcty**.
- Usilujeme o **vlastní aktivitu** a samostatnost jednotlivce, nebereme mu jeho vlastní kompetence.
- **Nelítujeme, respektujeme** odlišnosti ve vnímání a komunikaci.
- Jsme **trpěliví, vnímaví a ohleduplní**.

Lidé se zrakovým postižením

- Jde o různá postižení (slepota od narození, pozdější ztráta zraku, zbytky zraku).
 - Ztížená je schopnost přijímat informace, orientovat se v neznámém prostředí a sebeobsluhy.
 - Rozvoj psychiky je stejný jako u lidí se zachovalým zrakem.
-
- Při prvním oslovení nevidomého se **lehce dotkneme** jeho paže. Představíme se, řekneme svou roli a úkoly.
 - Při představování řekneme „Podávám vám ruku“.
 - Oslovujeme jménem. **Mluvíme přímo na nevidomého**, ne na jeho průvodce.
 - Udržíme **oční kontakt** (je poznat, když mluvíme bokem).
 - **Zeptáme se** zda a jak vidí a co potřebuje.
 - Zjistíme zda má/potřebuje **kompensační pomůcky** (hůl, mobil, lupa, notebook, diktafon...).
 - Aktivně **popisujeme viděné**, vysvětlujeme postupy, necháme jej předměty ohmatat.
 - Neoddělujeme od vodícího psa.
 - Nemanipulujeme věcmi nevidomého bez jeho vědomí.
 - Při komunikaci využíváme **všechny ostatní smysly**.
 - Nepoužíváme výrazy „támhle“, „tady“, ale spíše „hned za vámi“, „dva metry před vámi“ apod.
 - Klidně používáme výrazy „kouknout se“, „prohlédnout“, „podívat se“, „mrknout se“...
 - Neznámé předměty a vybavení necháme nevidomého **osahat** (vidí hmatem), vše vysvětlíme a popíšeme kde co leží.
 - **Při vedení** nabídneme paži, necháme se jej zavěsit (netlačíme před sebou, netáhneme za ruku). Upozorníme na obrubník či překážky.
 - **U schodů** mu dáme ruku na zábradlí, upozorníme na první a poslední schod.
 - **U vozidla** dáme jeho ruku na kliku, případně na horní hranu prostoru, upozorníme na výšku podlahy.
 - **Při usazení** dáme jeho ruku na opěradlo, necháme jej samostatně posadit. Upozorníme na věci, které by mohl shodit. Na předmět (sklenici) položíme jeho ruku, popíšeme kde co leží.
 - Ukážeme, kde je W[♂], splachovadlo, papír, umyvadlo. Zkontrolujeme čistotu W[♀].
 - Neopouštíme jej bez upozornění.
 - Nechodíme za ním jako hlídač bez komunikace.
 - Podporujeme **maximální samostatnost** nevidomého a jeho **důstojnost**.

Lidé se sluchovým postižením (SP)

- Jde o různá postižení (hluchota od narození, pozdější ztráta sluchu, zbytky sluchu, úbytek sluchu ve stáří).
 - Mohou zde být **odlišnosti ve vývoji psychiky**, protože myšlení se rozvíjí na základě řeči.
 - Někdy dochází k **obtížím abstraktního myšlení a sociálního chápání**. (U neslyšících, kteří vyrůstají v prostředí používajícím znakový jazyk k odchylkám vývoje nedochází).
 - Ztížená může být schopnost přijímat informace a orientovat se ve složitějších kontextech.
 - Pouze někteří lidé se SP ovládají **znakový jazyk (ZJ)**, někteří umí **odezírat** mluvenou řeč, někteří používají **kompensační pomůcky** (naslouchadla, kochleární implantát, **přepis řeči**, tablet, mobil, P²).
 - Ne všichni neslyšící umí dobře odezírat.
 - Někteří ohluchlí mohou žít po dlouhou dobu **v senzorické a sociální izolaci**.
-
- Při oslovení neslyšícího se **lehce dotkneme** jeho paže (nebo jinak upoutáme pozornost).
 - Představíme se, řekneme svou roli a úkoly.
 - **Zeptáme se**, zda a jak slyší a co potřebuje.
 - Zjistíme zda má/potřebuje **kompensační pomůcky**.
 - Na neslyšícího **mluvíme tváří v tvář**, na nedoslýchavého z té strany, kde má zachovány zbytky sluchu.
 - Pro komunikaci s uživatelem ZJ **zajistíme tlumočníka**. Pokud není k dispozici, hlavní je **tužka a papír**.
 - Mluvíme **vždy přímo** na neslyšícího, nikoliv na jeho tlumočníka.
 - Při komunikaci využíváme všechny způsoby vnímání (zrak, hmat, zbytky sluchu).
 - Můžeme využít různé způsoby komunikace (gesta, posunky, psaní na papír, předtištěné obrázky či věty, textové zprávy, překladač ZJ...)
 - Používáme **krátké věty**. Zřetelně **artikulujeme**. Nestoupáme si do protisvětla. **Nekřičíme**.
 - Sdělované píšeme v jednoduchých větách na papír.
 - **Ověříme si**, zda nám osoba správně porozuměla. Ptáme se: „Co jste mi rozuměl?“.
 - **Aktivně informujeme** o situaci, vysvětlujeme postupy, veškeré činnosti a úkony.
 - Velkou úzkost může způsobit u neslyšícího nemožnost použít ke komunikaci ruce (zranění, spoutání).
 - Pozor na nebezpečné situace - například vozidla mimo zorný úhel.
 - Podporujeme **maximální samostatnost** neslyšícího a jeho **důstojnost**.

Lidé s psychickým postižením

- Jde o různorodá postižení (vrozené postižení intelektu, demence ve stáří, stavy po úraze, posttraumatická stresová porucha, deprese, fobie, intoxikace, autismus, psychózy apod.) Rovněž dochází k různým kombinacím potíží.
- Konzultujeme konkrétní potřeby a možnosti s odborníky, personálem či doprovázející osobou.
- Důležité mohou být informace ohledně psychofarmak.
- Pokud je to možné, pracujeme v přirozeném prostředí osoby.
- Klíčové je bezpečné prostředí a minimalizace stresu v neznámém prostředí.
- Mnohdy se objevuje zvýšená sugestibilita.
- Častá je vázanost na doprovázející osobu.

Lidé s vážným psychiatrickým onemocněním: Postupujeme intuitivně a spolupracujeme s doprovázející osobou, ošetřujícím personálem, psychiatrem. Pokud není jejich stav silně dekompenzovaný, mohou přinášet poznatky důležité pro vyšetřování.

Lidé s mentálním postižením: Postižení intelektu může být různé hloubky. Vyskytovat se může ulpívání, opakování, neadekvátní emoce, nepochopení, narušení paměti, problém s očním kontaktem, narušení řeči, citlivost na změny, mnohomluvnost, neschopnost zobecňovat, zvýšená sugestibilita, závislost na ostatních...

- Pomáhá klidné chování, pozitivní výraz tváře, uklidňování, popisovat, co se děje.
- Mluvíme srozumitelně, názorně, pomalu a v krátkých větách.
- Vyhýbáme odborným výrazům, frázím a ironii.
- Využíváme přítomnost známé osoby.

Lidé s poruchami autistického spektra (PAS): Každý člověk s PAS má vlastní jedinečné projevy. Někteří mohou být vysoce inteligentní, jiní mentálně retardovaní. Časté jsou odlišnosti v sociálním chování (uzavřenost), v porozumění a vyjádření řeči a ve specifických činnostech (ulpívanost, neodklonitelnost, stereotypní činnosti). Někdy mohou jít v zátěži do (auto)agrese.

- Pomáhá poradit se s doprovázející osobou.
- Snažíme se úkony provést v přirozeném prostředí osoby.
- Eliminujeme čekání.
- Mluvíme přímo s daným jedincem, ne s jeho doprovodem.
- Používáme stručné věty, informace předáváme konkrétně, názorně, jednoduše.
- Vyhýbáme se metaforám, ironiím nebo dvojmyslům.
- Vše vysvětlujeme, ujišťujeme se, že porozuměl.
- Pomáhá trpělivost.

Lidé s pohybovým postižením

- Pohybová postižení mají mnoho podob. Může jít o lidi s vrozeným postižením, s postižením po úraze, s omezenou hybností danou věkem či ležící pacienty.
 - U některých se může objevovat současné **postižení mluvidel a mimických svalů** (laik to může někdy zaměnit s opilostí či s mentální retardací).
 - Pohybové postižení nemá vliv na chápání sdělovaného, ale pokud chceme navázat důvěru, je dobré zajistit těmto lidem **maximální komfort**. Pouze u některých lidí dochází ke kombinacím fyzického a psychického či smyslového postižení.
 - **Dlouhodobě ležící** pacienti mívají chronické obtíže, senzorickou deprivaci, bolesti celého těla, proleženiny, citlivost čítí je zachována. Často se jedná „o nich bez nich“. Nepodceňujme komunikaci s nimi!
-
- Necháme si od jedince poradit, jak s ním **zacházet při transportu** a jaké jsou jeho specifické potřeby.
 - Usilujeme **o vlastní aktivitu** člověka, nebereme mu jeho vlastní kompetence. Ptáme se, co dokáže zvládnout sám a s čím můžeme pomoci.
 - Dbáme na zachování jeho **lidské důstojnosti a úcty**.
 - **Nelítujeme, respektujeme** odlišnosti v pohybu. Často se jedinec se svým postižením již naučil žít.
 - Pozor u zvýšené **lámavosti kostí** a na riziko zranění u **svalové ochablosti**.
-
- Při pomoci s vozíkem postupujte **podle rad vozíčkáře**.
 - Je třeba zajistit potřebnou **šíři dveří WC**.
 - Při **transportu se schodů**: jedna osoba uchopí vozík za zadní madla a nakloní jej dozadu na velká kola, druhá osoba přidržuje vozík dole za pevnou část konstrukce u předních koleček. Lehkou osobu můžeme snést i s vozíkem.
 - Podobně se postupuje při cestě do schodů (vozíčkář je vyvážen pozadu).
 - Pokud má vozíčkář sílu v rukou, může mu na schodišti pomáhat jen jedna osoba.
 - Před sjížděním/vyjížděním schodiště je nutné naklonit vozík na zadní kola, aby osoba nevypadla.
 - Na nerovném, kamenitém či písčitém terénu **vezeme vozík s osobou pozpátku**.
 - Pokud chceme osobu vysadit z vozíku, **musíme se zeptat**, jakým způsobem ji můžeme uchopit.

Cizinci

- **Cizinci, zástupci národnostních, kulturních a náboženských menšin mohou být také** považováni za zvláště zranitelné oběti.
 - Při práci s cizinci je klíčovou kompetencí **jazyková komunikace**.
 - Dále hrají roli také **kulturní odlišnosti**. Ty se týkají **komunikace, stravování, odívání, ubytování, náboženských potřeb, nakládání se zemřelými, pohřebních potřeb a rituálů, genderových rolí** apod.
 - V odlišné situaci se nacházejí **turisté**, kteří zažili trestnou činnost v zahraničí a **uprchlíci**, kteří utíkají z důvodů ohrožení života či zdraví. U těch druhých lze počítat s vysokou **nejistotou, nedůvěrou, obavami, psychickými traumaty** nejen např. z válečných situací a násilí ve své zemi, ale také z průběhu cesty i traumat v táborech a jiných uprchlických zařízeních.
 - Někteří cizinci mohou mít z vlastní země **negativní zkušenost s korupcí, násilím a persekucemi ze strany policie**.
-
- Ke stabilizaci osob pomáhá **dodávání srozumitelných informací** v rodném jazyce, **spojení a komunikace s blízkými**. Zprostředkujeme kontakt s blízkou osobou, zastupitelským úřadem, tlumočnickem.
 - Pokud nemáme potřebné interkulturní znalosti, obrátíme se na pracovníka **daného zastupitelského úřadu či tlumočníka**, nebo se i **přímo zeptáme dotčených osob**.
 - Pro komunikaci lze využít i **elektronický překladač**.
 - Při komunikaci s cizinci a zástupci menšin dbáme na zachování jejich **lidské důstojnosti, kulturních zvyklostí a úcty**.
 - **Náboženské potřeby** jsou v některých zemích prioritní.
 - V některých kulturách může být problém komunikace **mezi cizím mužem a cizí ženou**.
 - Někdy není vhodné, aby byl vyslýchající výrazně mladší než vyslýchaná osoba.
 - Někdy není zdvořilé dívat se přímo do očí, **pohled stranou** je vyjádřením respektu a úcty, nikoliv zakrývání.
 - V některých kulturách je **přísná hierarchie** a vypovídat může lépe osoba výše postavená .
 - Snažíme se **pochopit kulturní kontext, respektujeme odlišnosti** v kulturních zvycích a komunikaci.
 - **Vysvětlujeme** úkoly a postupy i povahu policie.
 - **Ptáme se** na specifické potřeby a zvyklosti.
 - **Ověřujeme**, jak jedinec informace pochopil.