

# Odstraňování překážek při zapojování účastníků do plánování sociálních služeb

Základní informace o využití metodiky	
<b>Cíl metodiky</b>	Seznámit se s metodami vedoucími k překonávání specifických překážek a v konečném důsledku k zapojování účastníků do plánování sociálních služeb
<b>Řešené otázky</b>	Na jaké překážky je potřeba se zaměřit? Jak nastavit komunikaci s potenciálními účastníky? Kdo se může stát klíčovým spolupracovníkem a jak jej získat?

Obsah		strana
<b>1.</b>	<b>Východiska</b>	<b>2</b>
1.1	Překážky při zapojování	2
1.2	Kategorie zapojovaných osob	3
<b>2.</b>	<b>Úvodní analýza prostředí a území</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Hledání klíčových spolupracovníků</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Kontaktování vybraných osob</b>	<b>6</b>
4.1	Komunikace s lidmi s postižením	7
4.2	Komunikace se sociálně vyloučenou populací	8
4.3	Komunikace s lidmi diskriminovanými na základě jejich fyzického vzhledu	9
4.4	Komunikace s cizinci	9
4.5	Kontakt s lidmi v nepříznivých sociálních podmínkách	10
<b>5.</b>	<b>Předávání informací</b>	<b>10</b>
<b>6.</b>	<b>Zjišťování potřeb, názorů a zapojování vybraných osob</b>	<b>12</b>
6.1	Přímý kontakt	12
6.2	Alternativní způsoby	12
6.3	Práce se sociálně vyloučenou populací	13
6.4	Práce s cizinci	13
6.5	Práce s většinovou společností	14
6.6	Důležitost zapojení do realizace plánů	14
<b>7.</b>	<b>Odstraňování překážek při setkáváních</b>	<b>15</b>

Doporučená literatura a zdroje
Hladílek, M. – Jenší, J.: Příručka psychopeda (text pro osobní asistenty mentálně postižených). SPMP Pelhřimov se sídlem v Černovicích, Pelhřimov 1997.
Švarcová, I.: Mentální retardace. Portál, Praha 2001.
Švarcová, I.: Základní otázky psychopedie (text pro osobní asistenty mentálně postižených). SPMP Pelhřimov se sídlem v Černovicích, Pelhřimov 1997.
Čermáková, K. – Johnová, M. (uspořádání): Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe. Průvodce poskytovatele. MPSV, Praha 2002.
Desatero kontaktu s osobami se zdravotním postižením. Dostupné z: < <a href="http://www.kr-olomoucky.cz/NR/rdonlyres/D0E1D590-9557-4643-AE69-421C4B9932A8/0/Desatero_kontaktu_s_osobami_se_zdravotnim_postizenim.pdf">http://www.kr-olomoucky.cz/NR/rdonlyres/D0E1D590-9557-4643-AE69-421C4B9932A8/0/Desatero_kontaktu_s_osobami_se_zdravotnim_postizenim.pdf</a> >
<a href="http://www.helpnet.cz">www.helpnet.cz</a>

## Východiska

Při zapojování jednotlivců či skupin do aktivní spolupráce na procesu plánování sociálních služeb se objevuje celá řada překážek a okolností, které mohou bránit, ztěžovat či znemožňovat zapojení či další účast těchto osob v procesu. Tyto překážky vychází z nejrůznějších příčin. Při plánování sociálních služeb je nezbytné si tento fakt – existenci překážek – uvědomovat a pracovat s ním.

### Překážky při zapojování

V praxi plánování sociálních služeb popisují účastníci velké množství překážek, se kterými se setkávají a které musí řešit při zapojování dalších lidí a skupin do aktivní spolupráce.

#### Fyzické bariéry

Velmi často je nutné řešit překážky na úrovni fyzických bariér – vhodné, dostupné a bezbariérové místo pro pořádání nejrůznějších aktivit a setkání. Fyzické bariéry jsou relativně lehce překonatelnou překážkou. Je důležité, abyste s nimi počítali a včas řešili jejich odstranění.

#### Komunikační bariéry

Překážky na úrovni komunikace a dorozumívání mohou vznikat z neznalosti či nepochopení jiných komunikačních prostředků, než je běžná mluva či písemný projev. Je nezbytné počítat:

- s existencí mnoha lidí, kteří z důvodu svého zdravotního znevýhodnění používají k dorozumívání jiné komunikační prostředky,
- s účastí lidí, kteří nerozumí našemu mateřskému jazyku (cizinci, lidé z jiného sociokulturního prostředí),
- mnohdy s naší vlastní neschopností domluvit se, a to i přesto, že máme společný jazyk a stejné komunikační prostředky.

Některé překážky v komunikaci si vytváříme sami. Lidem prezentujeme informace a pozvání ke spolupráci takovým způsobem, že nám nemohou porozumět. Velmi často při prezentaci metody komunitního plánování používáme značně abstraktní obraty, nekonkrétní pojmenování a množství cizích a odborných termínů, které mají popsat, proč je důležité, aby spolu jednotlivé strany spolupracovaly a co od koho očekáváme.

### PŘÍKLAD

„...uvádíme jedno „nedoporučení“ týkající se informování a komunikace s veřejností a zejména správné volby „jazyka“. První velkou akcí realizovanou po zahájení komunitního plánování v Karlových Varech byla tzv. „velká schůze“. Zúčastnili se jí zástupci krajského úřadu, města, poskytovatelé a široká veřejnost. Cílem akce bylo zejména informovat přítomné o komunitním plánování a motivovat je k aktivní účasti na procesu. Členové hlavního řídicího výboru neměli z průběhu akce dobrý pocit, nehodnotí její průběh kladně. Po skončení akce společně konzultovali její průběh prostřednictvím videonahrávky, což jim umožnilo podívat se zpět a pojmenovat svoje chyby:

- projevy na akci byly připravené,
- přednášející působili škrobeně,
- byla používána nepřírozená mluva, která nemohla účastníky akce oslovit.

Na základě této zkušenosti změnili realizátoři způsob komunikace a informování veřejnosti – např. tím, že zvolili „lidový“ jazyk, který je srozumitelný široké veřejnosti.“<sup>1</sup> Blíže viz dokument Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe.

Celá řada důvodů a okolností, kvůli kterým se nemohou někteří uživatelé účinně zapojit do aktivní práce na plánování, vyplývá ze samotného faktu, že nějakou službu musí užívat. Mnoho uživatelů je závislých na dané službě a vzniká u nich – mnohdy oprávněný – strach, že pokud budou mluvit do plánování služeb a říkat své zkušenosti s jejich užíváním (které mohou být velmi špatné), budou ohroženi, budou moci o službu přijít, znelíbí se poskytovateli, personálu atd.<sup>2</sup> Jiným případem jsou služby, které pomáhají v případech akutní a naléhavé krize daného člověka. V okamžiku, kdy se daná osoba stane uživatelem těchto služeb, není myslitelné uvažovat o jejím zapojování do jakýchkoliv veřejných procesů.

1 Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe. (dostupný z [www.kpss.cz](http://www.kpss.cz), CD)  
 2 Na vzdělávací semináře o plánování sociálních služeb chodila paní uživatelka ze zařízení pro seniory. Byla velmi aktivní, zapojovala se do diskusí, mluvila o svých zkušenostech z daného zařízení a prezentovala nápady na zlepšení. To trvalo cca 3 vzdělávací setkání. Od dalšího setkání se její chování výrazně změnilo, jakákoliv aktivita zmizela. Když byla lektorem daného semináře dotázána (pouze mezi „čtyřma očima“), co se změnilo a je nyní jinak, odpověděla, že vedoucí ze zařízení, které ji na semináře poslalo, ji upozornil, že „pokud není se službou spokojená a mní si nadále někde stěžovat a vymýšlet hlouposti, není problém ji službu přestat poskytovat.“



Další překážky vyplývají z charakteru nepříznivé sociální situace, ve které se daná osoba či celá skupina osob nachází. Nepříznivá situace a její charakter nedovoluje (nebo pouze velmi obtížně), aby se daný člověk mohl zapojit do plánovacího procesu v praxi běžně užívanými způsoby (např. účast na pracovních skupinách, písemné připomínkování dokumentů, účast na veřejných setkáních a projednáváních atd.). Příkladem mohou být osoby týrané a zneužívané, které jen těžko budou ochotny mluvit o svých zkušenostech a potřebách na veřejných fórech.

Nepříznivá sociální situace

## PŘÍKLAD

„Neúspěšní byli realizátoři v Královéhradeckém kraji a také ve Vsetíně, kde se pokoušeli **zapojit osoby drogově závislé a sociálně vyloučené**. Důvodem neúspěchu bylo podle jejich slov nepoužití speciálních metod a způsobů. Předpokládají, že se s těmito uživateli budou setkávat v jejich přirozeném prostředí. Zároveň si uvědomují, že na malém městě, kde se všichni znají, je přímé zapojení těchto uživatelů velmi problematické. V mnoha případech je navíc možné jen prostřednictvím terénní práce.“<sup>3</sup> Blíže viz dokument Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe.



Zde je tedy nezbytné hledat a zkusit nové, netradiční cesty a způsoby spolupráce s těmito lidmi, neboť i pro ně je nutné plánovat sociální služby.

V praxi se určitě setkáte se širším spektrem překážek a okolností, než je v této metodice uvedeno, např.:

Další překážky

- překážky spojené s motivací a ochotou spolupracovat,
- překážky, které vytváří sami aktivní účastníci plánování atd.

## Kategorie zapojovaných osob

V rámci rozsahu této metodiky nelze popsat všechny typy překážek, se kterými se můžete setkat ve své praxi. Dále se budeme věnovat odstraňování překážek a hledání způsobů v navazování spolupráce a komunikace:

Východiska

- s lidmi se zdravotním postižením,
- u kategorií osob, které pochází ze specifického sociokulturního prostředí anebo jsou jinak znevýhodněny.

Tabulka 1: Přehled kategorií lidí se zdravotním postižením

Kategorie	Upřesnění
<b>Lidé s mentálním postižením</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lehké,</li> <li>• středně těžké,</li> <li>• těžké,</li> <li>• hluboké</li> </ul>
<b>Lidé se smyslovým postižením</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vady a poruchy řeči,</li> <li>• sluchové postižení,</li> <li>• zrakové postižení</li> </ul>
<b>Lidé s tělesným postižením</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• postižení horních končetin,</li> <li>• dolních končetin,</li> <li>• páteře,</li> <li>• omezené lokomoce</li> </ul>
<b>Lidé s kombinovaným postižením</b>	nejčastěji mentální postižení kombinované s tělesným nebo smyslovým postižením, případně s přidruženým duševním onemocněním
<b>Lidé s duševním onemocněním</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• schizofrenie,</li> <li>• psychózy,</li> <li>• neurózy,</li> <li>• poruchy osobnosti apod.</li> </ul>

3 Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe. (dostupný z [www.kpss.cz](http://www.kpss.cz), CD)

<b>Dlouhodobě (trvale) nemocní</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• postižení respirační,</li> <li>• kardiovaskulární,</li> <li>• zažívací,</li> <li>• kostní a svalové,</li> <li>• kožní,</li> <li>• alergické,</li> <li>• karcinogenní,</li> <li>• imunogenní,</li> <li>• centrální nebo periferní nervové soustavy,</li> <li>• získané poruchy pohybového a nosného aparátu</li> </ul>
------------------------------------	--

**Tabulka 2: Přehled kategorií lidí ze specifického sociokulturního prostředí, event. lidí se specifickým znevýhodněním**

Kategorie	Upřesnění
<b>Obyvatelé sociálně vyloučených enkláv</b>	
<b>Imigranti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cizinci s trvalým pobytem v ČR,</li> <li>• azylanti,</li> <li>• reemigranti,</li> <li>• účastníci projektu „legální migrace“ MPSV ČR,</li> <li>• občané ČR pocházející z jiného státu, resp. z jiného jazykového a kulturního prostředí</li> </ul>
<b>Osoby diskriminované</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• na základě barvy pleti,</li> <li>• náboženského vyznání,</li> <li>• sexuální orientace apod.</li> </ul>
<b>Osoby deklarující menšinovou národnostní příslušnost</b>	resp. lidé participující v rámci zájmových hnutí usilujících o uchování a rozvoj různých národnostních či tzv. etnických tradic
<b>Osoby závislé na návykových látkách</b>	
<b>Osoby opouštějící speciální zařízení</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy,</li> <li>• zařízení pro výkon trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby</li> </ul>
<b>Osoby nacházející se v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení</b>	
<b>Osoby v krizové situaci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• oběti násilí,</li> <li>• osoby ohrožené prostitucí atd.</li> </ul>

## Úvodní analýza prostředí a území

Pro zvolení vhodných postupů, metod a prostředků zapojení těchto kategorií osob do plánovacích procesů je velmi důležitá příprava spočívající v analýze území.

### Obsah analýzy

Kvalitně provedená analýza území a prostředí by měla ukázat:

- které kategorie těchto osob (případně již uživatelů nějaké služby) lze na daném území identifikovat,
- v jakém (alespoň přibližném či statisticky uváděném) počtu,
- jaké kolektivní aktivity vyvíjejí lidé spadající do některé z výše uvedených kategorií,
- jaké sociální služby jsou jim poskytovány,
- jaké tzv. integrační aktivity jsou pro ně nebo s nimi realizovány.

4 Při identifikaci těchto kategorií je potřeba mít na zřeteli, že se zpravidla nejedná o homogenní a uzavřené společenské jednotky či skupiny, ale o vnitřně různorodé soubory jednotlivců či rodin, jejichž potřeby a životní preference nemusí být jednotné. Výraz kategorie zde používáme právě proto, že uvedené okruhy osob pracovním vymezením zvenčí pro účely plánování sociálních služeb, a tedy je nechápeme jako vnitřně soudržné celky (skupiny). Navržené kategorie se rovněž mohou navzájem překrývat a záleží na týmu připravujícím konkrétní plán rozvoje sociálních služeb, se kterými z nich se rozhodne pracovat.

## Hledání klíčových spolupracovníků

Pro další zapojení je dobré znát zástupce, mluvčího nebo jinou autoritu daného okruhu osob nebo jeho části. Může jít o:

- přirozeného vůdce okruhu lidí v podobné životní situaci,
- aktivnějšího člověka v rámci skupiny osob se stejným nebo obdobným postižením,
- spolek, občanské sdružení a jejich oficiální představitele.

Zdroje klíčových spolupracovníků

### DŮLEŽITÉ

Je ovšem potřeba mít na zřeteli, že ne každý, kdo se prezentuje jako zástupce určité skupiny či kategorie lidí (občanů) nebo působí tímto dojmem, je ze strany dotyčných lidí respektován. V této souvislosti je rovněž důležité položit si otázku, zda takový reprezentant skutečně jedná v zájmu dané kategorie, čili zda nehájí nějaký partikulární (vedlejší, jiný) zájem.

Navzdory uvedené výhradě je pro zdárný průběh plánování určitých typů služeb kontakt s těmito fyzickými i právníckými osobami nezbytný. Kontaktní osoby, autority či občanská sdružení se vám v budoucnu mohou stát **klíčovým spolupracovníkem a prostředníkem pro zapojení svých členů či uživatelů do procesu**. Navázání spolupráce s těmito klíčovými pracovníky lze dále využít k orientačnímu zjišťování potřeb (metoda tzv. klíčových informantů), k seznámení se se strukturou dané skupiny a bližšímu poznání daného prostředí.

Důvody pro komunikaci



### POSTUP

Výsledek prvního kontaktu a dohodnuté postupy si pečlivě poznamenejte.

Nezapomeňte na případné sjednané pokračování kontaktu.

Pokud je to možné, požádejte o formální potvrzení příslibu.

Tabulka 3: Zdroje pro hledání klíčových spolupracovníků

Zdroje pro lidi se zdravotním postižením	Zdroje pro lidi z odlišného sociokulturního prostředí
Sdružení zdravotně postižených	Koordinátor krajského, městského nebo obecního úřadu, který má na starosti záležitosti týkající se: <ul style="list-style-type: none"> <li>• menšin,</li> <li>• cizinců,</li> <li>• specifické záležitosti „romské komunity“</li> </ul>
Sdružení pro pomoc mentálně postiženým	Členové příslušných odborných komisí působících při krajských, městských nebo obecních úřadech
Organizace sdružující osoby s danou diagnózou, např. klub bechtěreviků	Odbor sociálních věcí městského nebo obecního úřadu
Státní, krajské, městské nebo nestátní a charitativní církevní organizace poskytující sociální služby lidem se zdravotním postižením, např.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tyfloservis,</li> <li>• Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých,</li> <li>• Svaz paraplegiků,</li> <li>• sportovní kluby lidí se zdravotním postižením,</li> <li>• dětská centra,</li> <li>• centra pracovní a sociální rehabilitace,</li> <li>• chráněné dílny atd.</li> </ul>	Kurátor pro mládež a dospělé městského úřadu, eventuálně městských částí (obvodů)
Odbor sociálních věcí městského nebo obecního úřadu	Nevládní neziskové organizace směřující svoji činnost k výše uvedeným kategoriím uživatelů
Obyvatelé domů s pečovatelskou službou	Krajanská sdružení imigrantů

Obyvatelé chráněného bydlení	Zájmová sdružení romských aktivistů (tzv. romská občanská sdružení)
Speciální školy	Organizace zabývající se problematikou lidských práv
Dobrovolnická centra	Organizace sdružující občany s odlišnou sexuální orientací
	Charitativní zařízení církví a náboženských společností, např.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• farní, diecézní či městské charity,</li> <li>• diakonie ČCE</li> </ul>
	Poradny pro uprchlíky a imigranty
	Organizace poskytující podporu cizincům při jejich integraci do české společnosti
	Humanitární organizace
	Kontaktní centra
	Občanské poradny
	Krajský protidrogový koordinátor
	Azylové domy, domy na půl cesty, noclehárny apod.
	Dobrovolnická centra
eventuálně další <sup>5</sup>	

## POSTUP

Pro vyhledávání kontaktů využijte všech dostupných informačních zdrojů. Mezi ně patří:

- telefonní seznam,
- internet,
- adresáře,
- výroční zprávy,
- informace sociálních odborů městských a obecních úřadů,
- osobní kontakty atd.

Sestavte si přehled zjištěných údajů, dat a kontaktů. Ten vám poslouží pro stanovení další strategie oslovení a kontaktování.

Stanovte si způsob a časový harmonogram kontaktování jednotlivých osob.

## Kontaktování vybraných osob

### První kontakt

První kontakt je velmi důležitý. Většina oslovených osob nikdy neslyšela o plánování sociálních služeb (či o metodě komunitního plánování) a nemůžeme chtít, aby ihned pochopila naše nadšení pro naplánované aktivity a jejich důležitost. Stejně tak není dobré tyto osoby zahltit množstvím informací, letáků, brožurek a průvodců, ani množstvím našich vizí. Jednoznačně doporučujeme nepřehánět a nepředjímat případný kladný výsledek celého procesu plánování a jeho výhodnost pro kontaktované osoby. Zcela postačí **krátká informace o základních principech metody komunitního plánování a žádost o spolupráci** s důrazem kladeným na důležitou roli kontaktovaného člověka v samotném procesu a rovné postavení všech účastníků procesu. Vítejným výsledkem prvního kontaktu je **předběžný příslib zájmu a účasti na dalších aktivitách**.

### Forma prvního kontaktu

Při kontaktování vybraných osob z řad lidí se zdravotním postižením či ze specifického sociokulturního prostředí doporučujeme využít **osobní návštěvy** a přímého kontaktu. Je to časově i organizačně náročnější, ale oslovené osobě tím dáte najevo svůj skutečný zájem o její spolupráci a budete s ní jednat v jí známém prostředí. Pokuste se tuto schůzku domluvit předem. Pokud se jedná

<sup>5</sup> Viz členění podle zákona č. 108/2006 Sb, o sociálních službách

o osoby, které znáte a máte s nimi zkušenost z předchozí spolupráce, lze využít i telefonický nebo e-mailový kontakt.

## DOPORUČENÍ

„Z našeho zjištění vyplynulo, že důležitá je také osoba, která uživatele oslovuje. Měl by to být člověk, který je spolehlivý a má určitou autoritu. To potvrzují také zkušenosti z Milevska. Daná osoba by měla za uživateli docházet do míst, kde se setkávají a scházejí, měla by s nimi komunikovat, informovat je, ale nepřesvědčovat je.“<sup>6</sup> Blíže viz dokument Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe.



## Komunikace s lidmi s postižením

Lidé s lehkým mentálním postižením mají obvykle nezvyklé, odlišné a občas dětské projevy a způsoby komunikace. Přesto by však, jde-li o dospělé osoby, měli být plnoprávními účastníky plánovacích procesů. Je možné je oslovit a kontaktovat a počítat s jejich zapojením do dalších činností. Pro tyto potřeby je dobré **mít v pracovním týmu (skupině) člověka se zkušeností v kontaktu s lidmi s mentálním postižením:**

- pracovník centra pro poskytování sociálních služeb lidem s mentálním postižením,
- rodinný příslušník člověka s mentálním postižením.

Lidé s lehkým mentálním postižením

U osob se středně těžkým, případně těžkým mentálním postižením nebo kombinovaným postižením jsou klíčovým spolupracovníkem především:

- rodinní příslušníci,
- osobní asistenti,
- pracovníci organizací, kteří těmto lidem poskytují sociální služby.

Lidé se středně těžkým, těžkým mentálním postižením nebo kombinovaným postižením

Aniž bychom z procesu vylučovali samotné osoby s postižením, lze říci, že právě výše uvedení ví nejlépe, jakým směrem by se měly sociální služby rozvíjet.

Při prvních kontaktech s lidmi s duševním onemocněním platí dvojnásobně pravidlo:

- nezahlcovat informacemi a žádostmi,
- nelekat je odpovědností,
- starostmi,
- nutnými sociálními kontakty (účastí na setkáních).

První kontakt s duševně nemocnými

Při prvním kontaktu doporučujeme dohodnout rozumnou míru účasti těchto lidí na dalších aktivitách. Doporučujeme vzít v úvahu časté obavy lidí s duševní nemocí z jakékoliv změny jejich životního rytmu a zapojovat do plánování sociálních služeb i rodinné příslušníky.<sup>7</sup>

Lidé s „jen“ tělesným postižením se většinou chovají v podobných činnostech velmi aktivně a často se stávají platnými členy nejrůznějších pracovních týmů a velmi aktivními účastníky procesu. Pokud u nich vycítíte zájem o spolupráci, pokuste se je získat a podělit se o úkoly. Mějte však přítom na paměti jejich fyzické možnosti a dostupnost (vzdálenost, bariéry, finanční náročnost).

Lidé s tělesným postižením

Při prvním kontaktu s lidmi s vadou zraku (slabozrací):

- si dohodněte vhodný způsob předávání informací (obousměrný),
- mějte připraveny písemné materiály v elektronické podobě (disketa, CD-ROM) nebo v listinné s větší velikostí písma (písmo Arial nebo jakékoliv bezpatkové písmo minimálně velikost 16).

Lidé s vadou zraku

Slabozrací lidé často využívají příruční lupu, televizní lupu nebo speciální uživatelský software do počítače, který materiály v elektronické podobě zvětšuje do požadovaného rozměru.

Lidé nevidomí mohou sami bez pomoci číst pouze s využitím speciálních kompenzačních pomůcek (speciální úprava PC a software, tisk v Braillově písmu). Při prvním kontaktu proto dohodněte vhodný způsob předávání informací (obousměrný). Pokud budete žádat účast nevidomého člověka při dalších aktivitách, nezapomeňte se zeptat na nutnost zajištění doprovodu této osobě.

Lidé nevidomí

Pro kontakt s lidmi s vadou řeči nebo sluchu je vhodné využít člověka se znalostí odezírání a znakového jazyka. Při prvním kontaktu dohodněte vhodný způsob předávání informací (obousměrný). Pokud budete žádat účast tohoto člověka při dalších aktivitách, nezapomeňte se zeptat na nutnost zajištění tlumočnicka do znakové řeči. Obec (město), obecní (městský) úřad by měly mít alespoň jednoho úředníka, který ovládá tento způsob komunikace.

Lidé s vadou řeči nebo sluchu

<sup>6</sup> Eberlová, T., Skříčková, Z.: Informační materiál o zjištěných příkladech dobré praxe. (dostupný z [www.kpss.cz](http://www.kpss.cz), CD)

<sup>7</sup> Existuje (zejména ve větších městech) celá řada svépomocných rodičovských (příbuzenských) skupin.

## Komunikace se sociálně vyloučenou populací

Východiska	O lidech, které považujeme za Romy, běžně smýšlíme jako o jednotné komunitě, jejíž členové jsou obdařeni specifickou „mentalitou“ vyplývající z jejich „romství“. Vedeni touto představou můžeme nabýt nesprávného dojmu, že tito lidé mají všichni stejné potřeby, zájmy či životní strategie. Pro úspěšné plánování sociálních služeb je však nezbytné v rámci této populace pečlivě rozlišovat.
Význam sociální situace	Jednání lidí, které na základě vnějších znaků považujeme za „Romy“, se neodvíjí paušálně od jejich „vrozeného romství“, ale spíše od podmínek, ve kterých žijí. A různé podmínky utváří různé způsoby života. Proto při úvahách o potřebách „Romů“ doporučujeme zohledňovat především jejich sociální situovanost (resp. různost životních podmínek, ve kterých se vyskytují) a nenechávat se svést na falešnou stopu, že lidé, kteří stejně vypadají, musí mít i stejné potřeby, zájmy a hodnotové orientace.
Význam národnostní orientace	Podstatné rovněž je, že ne všichni, které zvenčí rozpoznáváme jako „Romy“, chtějí být do této kategorie zařazováni, a chtějí tedy pěstovat národnostně orientované aktivity nebo konat ve prospěch „své komunity“.

### DOPORUČENÍ

Při aktivitách spjatých s plánováním sociálních služeb, jejichž cílovou skupinou mají být „Romové“, je důležité jednak neházet tyto lidi do příslovečného jednoho pytle a jednak je třeba mít na zřeteli, že v otevřené společnosti by lidé sami měli mít možnost zvolit si, do jaké skupiny chtějí či nechtějí patřit.

Sociálně vyloučené lokality	Potenciální uživatelé sociálních služeb budou nejspíše sídlit v tzv. sociálně vyloučených lokalitách <sup>8</sup> a od toho se budou odvíjet i jejich potřeby, životní strategie a způsoby komunikace. Obyvatelé těchto lokalit jsou zpravidla rozděleni podle rodinné či rodové příslušnosti, přičemž mezi různými příbuzenskými formacemi panují spíše konfliktní vztahy.
-----------------------------	---

Překážky v komunikaci	Při kontaktu a komunikaci se sociálně vyloučenou populací je proto nanejvýš nevhodné vycházet z běžně rozšířené představy, že se jedná o „komunitu“, které mají svého zástupce či „předáka“, jehož prostřednictvím je možné se s „komunitou“ domluvit. Toky informací, zdrojů a vzájemné solidarity se odehrávají takřka výhradně na příbuzenském principu, což znamená, že mezi různými rodinami obvykle nedochází ke kontaktu, třebaže obývají stejnou lokalitu. Z tohoto důvodu doporučujeme pokud možno nevyužívat (samozvaných) prostředníků a komunikovat s uživateli přímo skrze osobní kontakt a průběžně se ubezpečovat, zda komunikace probíhá rovnoměrně se všemi rodinami. V opačném případě, tedy pokud vznikne dojem, že plánovací aktivity jsou spojeny výhradně s jednou rodinou, může dojít k tomu, že členové ostatních rodin budou vnímat tyto aktivity jako nepříznivé.
-----------------------	---

Za vhodné rovněž považujeme konzultovat problematiku vnitřního členění konkrétní lokality s terénním sociálním pracovníkem, pokud zde působí. Riziko ovšem představuje situace, kdy je dotýčným pracovník příbuzensky spjat s některým z místních rodů.

Další faktory, které mohou ovlivňovat komunikaci s obyvateli sociálně vyloučených enkláv, vyplývají jednak z jejich podřadného sociálního postavení (tzn. z přizpůsobení se životu v chudobě a vyloučení) a jednak ze skutečnosti, že tito lidé v drtivé většině pocházejí z prostředí romských osad na Slovensku. U sociálně vyloučených klientů se můžeme setkat:

- s nedostatečnými komunikačními a sociálními dovednostmi,
- nízkou vzdělaností,
- s tím, že mnozí z těchto lidí hovoří češtinou (či slovenštinou) jako druhým jazykem, a tudíž ji zcela neovládají.

### DOPORUČENÍ

Z uvedených důvodů doporučujeme velmi trpělivé jednání a shovívavé ověřování, zda uživatelé předávaným informacím správně porozuměli.

<sup>8</sup> Termín obvykle označující část města, čtvrt, dům nebo několik domů, kde žije větší počet domácností (rodin a jednotlivců) s nejnižšími příjmy. Tito lidé žijí jakoby odděleně, mimo normální život obce.



## Komunikace s lidmi diskriminovanými na základě jejich fyzického vzhledu

Lidé, kteří odpovídají běžně sdílené představě „Roma“, však nežijí jenom v sociálně vyloučených enklávách, ale i v rámci standardní sídelní zástavby způsobem obvyklým pro úroveň střední třídy. Potíže těchto lidí tak budou vyplývat především ze skutečnosti, že mohou být diskriminováni na základě svého fyzického vzhledu.

Východiska

Do skupiny osob diskriminovaných na základě jejich fyzického vzhledu však s využitím výše popsané logiky patří také příslušníci jiných národností (Vietnamci, Číňané, Mongolové apod.). Vnější fyzický vzhled je často závažnou překážkou při zapojování dalších kategorií osob (například bezdomovci, alkoholici a toxikomani).

Oproti sociálně vyloučeným uživatelům nebudou vykazovat výše popsané handicap vyplývající z adaptace na život v chudobě a vyloučení, ale „pouze“ potřeby vyplývající z předsudečného jednání okolní společnosti. Jejich komunikační strategie budou nejspíše odpovídat běžným zvyklostem, a proto při jednání s těmito lidmi není potřeba volit nějaké specifické techniky.

Komunikační strategie

### DŮLEŽITÉ

Někteří z této kategorie osob se ke svému „romství“ aktivně hlásí a angažují se v rámci současného etno-emancipačního hnutí. Jeho cílem je:

Etno-emancipační hnutí

- ustavení „romské komunity“ jako svébytné politické jednotky se zvláštními institucemi a právy (na státní i lokální úrovni),
- propagace a rozvoj romských tradic.

Potřeby těchto aktivistů jsou spíše kulturního a národnostního rázu. Nutno však říci, že mnozí z těch, kteří jsou rovněž považováni za „Romy“ (ať už sociálně vyloučení či tzv. integrovaní), tyto jejich snahy a potřeby nesdílí.

Z aktivistického okruhu osob se pravděpodobně budou rekrutovat (domnělí) „mluvčí“ celé lokální „romské komunity“, přičemž se při uplatňování svých zájmů mohou zaštiťovat právě bezvýhodnou situací sociálně vyloučených. Zde je nezbytné pečlivě **rozlišovat mezi potřebami**:

- **chudých** lidí v segregovaných lokalitách, jejichž problémy budou vyplývat spíše z:
  - neuspokojivého bydlení,
  - nezaměstnanosti,
  - nedostatečného vzdělávacího servisu pro jejich děti,
- **aktivistů**, které budou pravděpodobně převážně politického či zájmového charakteru.

Žádnou z uvedených potřeb nepovažujeme za nelegitimní, pouze se domníváme, že **při vytváření plánu rozvoje sociálních služeb je nezbytné rozlišovat, o cí potřeby a zájmy se jedná**. Národnostní rétorika totiž potíže spjaté s nezaměstnaností a podřadným bydlením spíše neřeší. A naopak potřebu pěstovat aktivity zaměřené na tradici, folklór či národnostní záležitosti zpravidla neuspokojí terénní sociální práce.

## Komunikace s cizinci

Nedílnou součástí života mnoha českých obcí a měst tvoří lidé paušálně označovaní jako cizinci či imigranti, kteří jsou v mnoha případech odběrateli specifických sociálních služeb. Z procesu plánování sociálních služeb by neměli být vyloučeni zejména ti z nich, kteří se rozhodli v ČR dlouhodobě usídlit. To se týká zejména:

Východiska

- cizinců s trvalým pobytem v ČR,
- azylantů,
- reemigrantů,
- účastníků projektu „legální migrace“ MPSV ČR,
- někdejších cizinců, kteří v ČR již získali občanství.

Kontakt s těmito lidmi lze navázat například skrze **nevládní neziskové organizace**, jejichž činnost je zaměřena na podporu cizinců při integraci do české společnosti. O pobytu cizinců v určité lokalitě jsou informováni i **úřady práce a sociální odbory obecních a městských úřadů**, s jejichž pracovníky cizinci komunikují ohledně řešení své sociální situace a zaměstnání.

Zdroje kontaktů s cizinci

Také je možné obrátit se na tzv. **krajanské organizace**, kolem kterých se imigranti zpravidla sdružují. Činnost jednotlivých organizací je většinou směřována k osobám pocházejícím z určitého státu či regionu, resp. k lidem z určitého jazykového prostředí. V Česku tak působí kupříkladu:

M6

- Svaz Vietnamců v ČR,
- Fórum Ukrajinců ČR,
- sdružení imigrantů z kavkazského regionu, z islámských států apod.

S podobnými organizacemi se lze setkat i na lokální úrovni. Často též vydávají vlastní **periodika** (tištěná i elektronická), která jsou obvykle imigranty vyhledávána a čtena, a proto rovněž mohou představovat jeden z kanálů komunikace v souvislosti s rozvojem sociálních služeb.

Komunikační strategie

Většina cizinců je zvyklých aktivně získávat a vyhledávat si informace, které si navzájem předávají v rámci krajanských komunikačních sítí. S výše uvedenými kategoriemi dlouhodobě usídlených cizinců se lze zpravidla dorozumět česky, nicméně při přípravě plánu rozvoje sociálních služeb doporučujeme počítat i s prostředky na zaplacení překladatele či tlumočnicka.

Někteří z imigrantů ve svém životě uplatňují rozličné kulturní praktiky, které v českém prostředí nemusí být obvyklé. To se může týkat například neverbální komunikace, náboženských zvyklostí, struktury společenských vztahů, postavení ženy, stravních návyků, odívání, zdvořilostních rituálů a dalších kulturně specifických způsobů jednání. Tyto kulturní faktory mohou ve větší či menší míře hrát roli při jednání s imigranty, avšak na druhou stranu doporučujeme neposuzovat jednotlivé cizince šablonovitě z hlediska jejich tzv. etnické příslušnosti.

### DOPORUČENÍ

Různí lidé, třebaže bychom je na základě vnějších znaků, projevů či místa původu zařadili do jedné skupiny, mohou ve svém životě uplatňovat různé životní strategie a hodnotové orientace. Proto doporučujeme ke každému z řad cizinců přistupovat individuálně a nikoli na základě schematických představ či stereotypů.

### Kontakt s lidmi v nepříznivých sociálních podmínkách

Zdroje kontaktů

Při kontaktu s osobami:

- ze sociálně znevýhodňujícího prostředí,
- které opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy nebo zařízení pro výkon trestu odnětí svobody nebo ochranné léčby,
- které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení,
- které se nacházejí v krizové situaci (např. oběti násilí, osoby ohrožené prostitutací atd.),
- závislími na návykových látkách

doporučujeme požádat o spolupráci a zprostředkování kontaktu:

- příslušného kurátora pro děti a mládež,
- sociálního kurátora,
- terénního sociálního pracovníka (obvykle pracovníci městského úřadu nebo nestátní neziskové organizace).

Tito pracovníci znají podrobně situaci v terénu, dokáží odhadnout možnosti reálného zapojení těchto osob do plánovacích procesů a případná rizika, která z kontaktu a zapojení vyplývají. Kurátor nebo terénní sociální pracovník by měli být členy pracovních skupin (týmů).

### Předávání informací

Východiska

Průběžné vzájemné a obousměrné předávání informací je základním předpokladem pro kvalitní průběh i výsledek plánování. Naplňujete tak princip metody komunitního plánování „Vše je veřejné“.

Zaměření informací

Informace se budou týkat:

- průběhu procesu,
- připravovaných akcí a aktivit,
- zápisů z jednání pracovních skupin, řídicího týmu, veřejných zasedání,
- prezentace průběžných výsledků,
- pozvánek na zasedání a jednání,
- organizačních témat atd.

## DOPORUČENÍ

Pokud je to možné, informace předávejte vždy způsobem, který jste si s vybranými osobami či skupinami osob sjednali při prvním kontaktu.

Berte ohled na technické zázemí (počítač, software) osoby a její omezení.

Předávání informací může probíhat:

- osobně (ústní podání nebo písemné materiály),
- telefonicky,
- poštou,
- elektronickou poštou,
- prostřednictvím centrální internetové adresy (www stránky),
- prostřednictvím lokálních či zájmových tiskovin a periodik.

Formy předávání informací

Ústní podání při osobním kontaktu doplněné o předání písemných materiálů nebo jejich elektronické verze je **nejefektivnějším způsobem komunikace a předávání informací**. Jde o všeobecně využitelný způsob. Jeho nevýhodou je časová a organizační náročnost.

Osobní předávání informací

## DOPORUČENÍ

Písemné materiály by měly být co nejpřehlednější, doplněné o obrázky či srozumitelná schémata, text by měl být jednoduchý, čtivý a jasný. Pro zrakově postižené či osoby, jejichž mateřštinou není čeština, je vhodné vytvořit překlad základních informativních materiálů do jim srozumitelného písemného záznamu (Braillovo písmo, cizí jazyk).

Telefonický kontakt je **vhodný především pro doplnění jiných metod předávání informací** (poštou, elektronickou poštou, www stránky) nebo **v případě nutnosti rychlé reakce**. Samozřejmě nelze využít u osob s vadou sluchu a řeči.

Telefonické předávání informací

## DOPORUČENÍ

Lidé žijící v situaci sociálního vyloučení (v chudinských enklávách) často neuplatňují běžné způsoby konverzace při telefonním styku. Lidově bychom mohli říci, že „neumějí telefonovat“. Také je v tomto prostředí obvyklé, že SIM karty k mobilním telefonům jsou buď poměrně často střídány, anebo putují po celé rodině, takže jedno telefonní číslo zpravidla není vázáno na jednu konkrétní osobu. Telefonický kontakt proto doporučujeme používat spíše k operativní praktické domluvě než k předávání složitějších informací nebo k dlouhodobějším ujednáním.

Tento způsob předávání informací **není vhodný pro komunikaci s osobami obývajícími sociálně vyloučené enklávy**, kde není neobvyklým jevem snížená gramotnost či negramotnost (to platí i v případě lidí, kteří absolvovali povinné školní vzdělávání). V každé rodině sice zpravidla bývá někdo, kdo písemné informace ostatním zprostředkovává, nicméně nelze se spolehnout na nezkreslené předání informace adresátům. Uvedený problém neřeší ani překlad písemného sdělení do romštiny, protože lidé, jejichž mateřštinou je romština, obvykle neznají písemnou formu tohoto jazyka, navíc často hovoří dialektem, který se od spisovné romštiny v mnoha ohledech odlišuje.

Předávání informací poštou

Naopak **při komunikaci s imigranty se vyplatí** písemné materiály či poštovní korespondenci přeložit buď přímo do mateřského jazyka adresáta, nebo do třetího jazyka (např. angličtiny či ruštiny).

Elektronická pošta umožňuje **hromadné rozesílání informací a rychlou reakci příjemce**, kterou mohou číst i ostatní příjemci. Předpokladem je však pravidelné využívání e-mailové pošty a schránky.

Předávání informací elektronickou poštou

## DOPORUČENÍ

Nespoléhejte se na to, že pokud zprávu odešlete, příjemce ji automaticky přečte. Vyžádejte si potvrzení o přečtení zprávy příjemcem, případně jinou cestou (telefonicky) ověřte, že informaci obdržel.

Předpokladem pro využití tohoto způsobu informování je:

- dostupnost internetu spolupracujícím osobám,
- pravidelná aktualizace těchto internetových stránek.

Předávání informací prostřednictvím www stránek

Vždy tento způsob předávání informací **kombinujte s doplňkovou metodou** (telefonický, e-mailový nebo osobní kontakt). Osoby ze sociálně vyloučeného prostředí zpravidla nemají přístup na internet, nejsou zvyklé jej využívat, což samozřejmě platí i o e-mailové komunikaci.

### DOPORUČENÍ

Je vhodné vytvořit i verzi stránek pro uživatele se zbytky zraku a nevidomé nebo pro uživatele s těžkým zrakovým postižením – Blind friendly (při vytváření webu je žádoucí řídit se Standardy uživatelské přístupnosti).

Předávání informací prostřednictvím lokálních či zájmových tiskovin

Pro různé cílové skupiny občanů či uživatelů mohou být:

- vydávány specifické časopisy, oběžníky,
- provozovány internetové stránky zaměřené na problematiku, která se určité kategorie osob dotýká.

Taková periodika často bývají publikována:

- nevládními neziskovými organizacemi zaměřenými na poskytování určitých sociálních služeb,
- zájmovými sdruženími různých okruhů osob (např. imigrantů, lidí s určitou diagnózou, apod.),
- aktivními jednotlivci.

Zpravidla se lze snadno domluvit s vydavatelem a **formou inzerátu či článku** informovat vybranou cílovou skupinu o tématech spjatých s plánováním sociálních služeb. Tento **způsob informování** je sice **jednosměrný** (nelze jednoznačně ověřit, ke komu se daná informace dostala), nicméně v mnoha případech (např. u imigrantů) se takto zaměřená periodika těší důvěře mezi čtenáři, čehož lze při propagaci procesu a aktivit využít. Výhodou je také úzké zacílení těchto periodik, a tedy možnost oslovit právě cílovou skupinu, kterou potřebujeme. Tento způsob informování rovněž **doporučujeme kombinovat s doplňkovou metodou** (telefonický, e-mailový nebo osobní kontakt).

## Zjišťování potřeb, názorů a zapojování vybraných osob

Východiska

U některých skupin osob (či uživatelů služeb) nelze vždy úspěšně využít běžné metody zjišťování jejich potřeb a názorů (dotazník, anketa). Problémem se často stává:

- pochopení otázek a našich požadavků,
- návratnost případných dotazníků,
- rozsáhlost odpovědí,
- doba, která je pro vyplnění našich dotazníků zapotřebí.

### DOPORUČENÍ

Pokud přesto chcete využít anketu nebo dotazník, vypracujte jeho značně zjednodušenou verzi.

### Přímý kontakt

Jako nejvýhodnější metodu doporučujeme **řízený rozhovor** s jednotlivcem nebo se skupinou s předem připravenými otázkami či tematickými okruhy. Stejnou váhu má i **neformální rozhovor nebo beseda** či náhodné setkání, které však vyžadují pozdější pečlivější a náročnější zpracování.

Specifika u postížených

Při realizaci těchto metod s lidmi s mentálním postižením využijte spolupráce člověka se zkušeností v komunikaci s těmito lidmi. Také u lidí, jejichž postižení je jen tělesné a nic nebrání použití klasických metod dotazníku nebo ankety, zjišťujte potřeby obdobným způsobem. Pravděpodobně se dozvíte více informací a uslyšíte také „něco mezi řádky“. Stejně tak uspokojíte důležitou lidskou potřebu, a to vypovídat se, popovídat si. Lidé s postižením k tomu mívají méně příležitostí. I u lidí se smyslovým postižením (lidé s postižením zraku, sluchu, řeči) využijte člověka se znalostí jejich způsobu komunikace (znaková řeč, Braillovo písmo) nebo je požádejte o písemné vyjádření.

### DOPORUČENÍ

Rozhovory, otázky i odpovědi si kvůli pozdějšímu zpracování zapisujte a nahrávejte na diktafon. Nahrávání však provádějte jen s předchozím souhlasem nahrávané osoby. Se získanými nahrávkami zacházejte jako s citlivými informacemi, které není možné šířit dále.

### Alternativní způsoby

Zdrojem pro získání využitelných názorů a potřeb řady lidí může být i **kreslený nebo písemný projev jako výsledek literární a výtvarné akce** na téma, které v rámci daného plánovacího cyklu řešíte. Využijte i její soutěžní formu s možností ocenění nejlepších příspěvků. Tato metoda velmi dobře funguje především u dětí a mládeže, ale i u lidí s duševním onemocněním nebo s postižením řeči. Výtvarné práce a písemné statě bývají cenným zdrojem informací. Nepřeceňujte je však.

## DOPORUČENÍ

Při zpracování získaných informací a dat vždy vyznačte v písemných materiálech způsob, jakým byly tyto informace získány (například: podněty z literární soutěže dětí s postižením). Pokuste se v rámci pracovní skupiny zjištěné informace zobecnit do jasně formulovaných potřeb.

### Práce se sociálně vyloučenou populací

Prostředí sociálně vyloučených enkláv obvykle představuje poměrně složitý útvar sociálních vztahů, meziodrodních rozepří a patogenních vlivů. Charakter tohoto prostředí přitom zpravidla neodpovídá běžným představám o tom, jak to v „romském ghettu“ funguje. V oběhu je mnoho mýtů a neadekvátních předsudků.

Východiska

Obecně ovšem platí, že lidé, kteří v těchto lokalitách (často nedobrovolně) sídlí, se adaptovali na podmínky sociálního vyloučení, což se odráží i ve způsobech jejich jednání a pohledu na svět. Často se vyznačují:

Specifika vyloučené populace

- nedůvěrou k jakýmkoli oficiálním institucím a k lidem „zvenčí“,
- neschopností odkládat požitky,
- nevhodným zacházením se zdroji a finančními prostředky,
- obvykle příliš „nerozumní“ světu za hranicemi „své“ lokality.

Odpovědi na otázky kladené v souvislosti s analýzou potřeb mohou mít jiný kontext, než tazatel očekává. Reakce sociálně vyloučených respondentů mohou kupříkladu vyplývat:

- ze snahy „něco z toho mít“,
- z tendence vycházet vstřícně tazatelům a „odkývat“ vše, na co se zeptají,
- z nějakého jiného zájmu či podnětu, který souvisí se specifickými podmínkami jejich života.

U lidí žijících v prostředí sociálního vyloučení není běžné, že by byli schopni uvědoměle formulovat své potřeby či popisovat své handicap. To, co při různých šetřeních vyjadřují v souvislosti s možností změny své stávající situace, jsou spíše:

Poznání potřeb vyloučené populace

- jejich momentální touhy,
- pocity, které jsou srozumitelné výhradně v celkovém kontextu způsobů života těchto lidí a rodin.

Pro poznání potřeb sociálně vyloučených osob je tudíž nezbytné vycházet:

- ze znalosti životních podmínek,
- struktury sociálních vztahů v konkrétní lokalitě.

Takové poznání může **zprostředkovat výzkum vedený z pozic kvalitativní sociologie či sociální antropologie založený na metodě zúčastněného pozorování.**

## DOPORUČENÍ

Proces zjišťování potřeb a názorů sociálně vyloučených osob proto doporučujeme konzultovat s odborným výzkumným pracovištěm, které se na tuto problematiku specializuje.

### Práce s cizinci

Při analýze potřeb a názorů imigrantů je potřeba vycházet z toho, že se jedná o velmi **nestejnorodý okruh lidí**. Informace získané od vybraného vzorku cizinců nelze věrohodně generalizovat (zevšeobecnit) ani na všechny imigranty z jednoho státu, natož na celou populaci imigrantů sídlících v určité obci. Z toho důvodu doporučujeme respondenty šetření (cizince) volit s ohledem na následující kritéria:

Specifika imigrantů

- právní status:
  - cizinci s trvalým pobytem,
  - imigranti, kteří již získali občanství ČR,
  - reemigranti,
  - azylanti apod.,
- region jejich původu (mateřský jazyk),
- délku pobytu v ČR,
- pohlaví – potřeby a názory žen se mohou odlišovat od potřeb a názorů mužů,
- způsoby obživy:
  - podnikatelé,
  - zaměstnanci,
  - nezaměstnaní,

- sociální postavení v rámci života obce či města,
- další hlediska, např.:
  - adaptace na život v ČR,
  - spokojenost s novým prostředím,
  - ochota spolupracovat,
  - podílet se aktivně na prosazování vlastních zájmů.

### Techniky

Techniky zjišťování mohou být:

- strukturované i nestrukturované rozhovory s jednotlivci či skupinami,
- dotazník,
- zúčastněné pozorování.

Je nezbytné zohledňovat možnost jazykové a kulturní bariéry.

### DOPORUČENÍ

Dobře se na schůzku s těmito lidmi připravte, například se informujte o:

- legislativě vymezující práva a povinnosti cizinců,
- kulturních specifikách lidí z určitého regionu,
- pravděpodobných důvodech jejich příchodu apod.

Vedle služeb překladatelů lze při přípravě analýzy potřeb imigrantů využít možnosti konzultace s odborníky podobně jako v případě ostatních kategorií uživatelů.

### Práce s většinovou společností

#### Úplnost procesu plánování

Pokud chcete, aby byl proces plánování sociálních služeb úplný, položte si otázku také v „obráceném gardu“.

- Jaké potřeby mají lidé z většinové společnosti, lidé zdraví, bez zdravotního postižení nebo jiného znevýhodnění, aby mohli lépe rozumět, pomáhat, respektovat a poskytovat sociální služby lidem se zdravotním postižením nebo jiným znevýhodněním?
- Co brání nebo vadí mně osobně, většinové společnosti v komunikaci a lepším porozumění lidem s postižením?

#### Význam zjišťování pohledu většinové společnosti

Zdánlivé filozofování a slovíčkaření může přinést překvapivá zjištění a zajímavé výsledky. Velká část nedostatků nebo nenaplněných potřeb lidí s postižením či překážek na cestě k nim může vycházet právě z předsudků, netolerance a nepochopení většinové společnosti.

#### Formy zjišťování

Tyto obrácené názory zjišťujte například:

- formou anonymních anket,
- dotazníků,
- v rámci neformálních rozhovorů nebo besed.

### DOPORUČENÍ

Seznamte s výsledky právě uživatele a osoby s daným znevýhodněním. Jde o užitečné vzájemné informování, které určitě vyvolá diskusi a je dobrým základem pro vzájemné poznání. A je také vítaným důkazem skutečné rovnocennosti všech lidí, obyvatel daného území, v rámci principů komunitního plánování.

### Důležitost zapojení do realizace plánů

Pokud se vám podaří **aktivně zapojit široké spektrum občanů a uživatelů nejrůznějších služeb**, jde o velmi cenný výsledek vaší práce. Pro další pokračování a realizaci plánovacích cyklů a aktualizaci plánů je výhodné, pokud se podaří **udržet nastartovaná partnerství a spolupráci**.

Ze samotné podstaty metody komunitního plánování vychází i princip spoluodpovědnosti. Pokud je to možné:

- zapojte toto široké spektrum osob do realizace vyjednaných opatření,
- dejte jim najevo, že jsou spoluodpovědní za jejich skutečné naplnění.

#### Možnosti zapojení

Existuje mnoho možností, jak umožnit další aktivní účast znevýhodněných osob.

- **Člověka s tělesným postižením** lze například **zaměstnat** jako:
  - koordinátora,
  - administrativního pracovníka,

- spolupracovníka stavebního odboru,
- pracovníka informačního centra,
- kontaktního pracovníka pro případné dobrovolnické aktivity apod.
- **Lidé se zdravotním postižením** se mohou podílet na další **prezentaci procesu plánování**:
  - v médiích,
  - ve svých mateřských organizacích,
  - mezi dalšími uživateli.

Často mají dovednosti, které umožňují i **podíl** na:

- vytváření, aktualizaci a údržbě internetových stránek, které se plánovacím aktivitám věnují.

Stejně důležitá je i další osvěta v oblasti vztahů, poznávání a porozumění mezi zdravými lidmi a lidmi s postižením (lidmi z odlišného sociokulturního prostředí). Podpořte „**integrační**“ akce, které toto sblížování umožňují. Může se jednat o:

- akci pro děti i dospělé, kteří si zkoušejí život s bariérami a smyslovým postižením,
- koncert romské hudební skupiny,
- výstavu výtvarných prací lidí s postižením,
- výstavu fotografií z odlišného kulturního prostředí,
- populárně pojaté články v místním tisku a další podobné aktivity,
- pomoc při organizování „dnů otevřených dveří“ ve spolupracujících organizacích, které se věnují práci s lidmi.

## Odstraňování překážek při setkáváních

V rámci plánovacího procesu budete uskutečňovat:

- různá setkání,
- besedy,
- jednání pracovních skupin,
- veřejná projednávání.

Východiska

Těchto setkání se budou účastnit také lidé s nejrůznějším znevýhodněním a nacházející se v nej-různější sociální situaci.

### DOPORUČENÍ

Při přípravě těchto akcí pečlivě promyslete:

- místo konání,
- čas,
- technické zabezpečení akce.

To vše s ohledem na překážky, které by mohly bránit účasti těchto osob.

Tyto osoby se musí bez větších problémů dostat do místa konání akce a plnohodnotně se účastnit jejího programu.

Tabulka 4: Přehled podmínek důležitých pro aktivní účast všech zapojených osob

Podmínky	Upřesnění
<b>Bezbariérový přístup k budově</b> , ve které se akce koná	<ul style="list-style-type: none"> <li>● vyhrazené parkoviště,</li> <li>● obrubník,</li> <li>● nájezd,</li> <li>● šířka vstupních dveří</li> </ul>
<b>Bezbariérový pohyb po budově</b> , ve které se akce koná	<ul style="list-style-type: none"> <li>● výtah,</li> <li>● schodišťová plošina s funkčním ovládním,</li> <li>● průjezdná šířka chodby,</li> <li>● bezbariérové WC,</li> <li>● označení a navigace,</li> <li>● šířka dveří</li> </ul>
<b>Upravené materiály</b> pro potřeby slabozrakých i pro potřeby osob s vadou sluchu	případně využít projekci na plátno

<b>Tlumočení do znakové řeči</b>	pro potřeby účastníků se smyslovým postižením
<b>Tlumočení</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro imigranty, kteří neovládají dobře český jazyk,</li> <li>• případně zajištění ochoty účastníků domlouvat se ne-tradičními způsoby, prostřednictvím: <ul style="list-style-type: none"> <li>- vizualizace,</li> <li>- světových jazyků,</li> <li>- gestikulace apod.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Asistence/doprovod</b> do místa konání akce, při ní a po jejím skončení	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pro osoby nevidomé,</li> <li>• s tělesným postižením,</li> <li>• mentálním postižením</li> </ul>
<b>Asistence/pomoc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• při vyplnění prezenční listiny,</li> <li>• jiných materiálů</li> </ul>
<b>Občerstvení</b> (voda, čaj)	kvůli případným zdravotním problémům
<b>Délka trvání setkání</b>	případně umožnit přestávku
<b>Jednoduchá a srozumitelná komunikace</b>	s ohledem na osoby ze sociálně vyloučených lokalit, případně těmto osobám zajistit doprovod, který jim bude vysvětlovat to, co by jim případně nemuselo být jasné
<b>Zkušený/obeznámený moderátor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• znalý problematiky sociální oblasti,</li> <li>• komunikace s lidmi s nejrůznějším znevýhodněním</li> </ul>
<b>Rozsazení jednotlivých účastníků</b>	aby nedošlo k rozdělení na osoby s postižením a bez postižení

## DOPORUČENÍ

Dejte příchozím lidem s postižením najevo zájem a potěšení, že přišli. Věnujte jim dostatek pozornosti. Stejně jako všichni ostatní účastníci by měli mít i oni pocit důležitosti a rovného postavení. Vyžadujte od nich zpětnou vazbu. Měli byste si být jisti, že všichni pochopili obsah jednání a měli možnost se vyjádřit. Vedením jednání vytvořte dostatečný prostor pro jejich vyjádření. Ten by však neměl být na úkor ostatních účastníků jednání a obtěžující.

Otázky pro sebehodnocení	
1.	V rámci práce naší skupiny (pracovní, řídicí, dalšího týmu atd.) pravidelně diskutujeme a mluvíme o překážkách, které mohou bránit dalším lidem se připojit k naší práci? Těch, kteří se z nějakého důvodu nemohou do plánování zapojit, se ptáme, co jim brání, jaké překážky existují, co bychom my měli konkrétně dělat, aby se oni k nám mohli přidat?
2.	Jakékoliv akce, kam zveme širokou veřejnost nebo již konkrétní uživatele (veřejná setkání, zahajovací semináře, společné diskuse s občany...), připravujeme v bezbariérových prostorách? Předem pečlivě připravujeme a promyslíme, co na těchto setkáních budeme říkat a jak to budeme říkat, aby to bylo jednoduché a srozumitelné?
3.	Máme kontakty na překladatele do znakového jazyka, na tlumočníky do cizích jazyků? Je domluvená spolupráce pro případ potřeby?