

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI  
Pedagogická fakulta  
Ústav speciálně pedagogických studií

**Bc. LENKA RUTA**  
II. ročník – navazující kombinované studium  
Obor: speciální pedagogika

**APLIKACE TEXTŮ V EASY TO READ V PROSTŘEDÍ DENNÍHO CENTRA  
POMNĚNKA**

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Zdeňka Kozáková, Ph.D.

OLMOUC 2016

### **Prohlášení**

Čestně prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedení pramenů a literatury.

V Zábřehu dne 8. 12. 2016

.....  
vlastnoruční podpis

### **Poděkování**

Děkuji Mgr. Zdeňce Kozákové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, za její ochotu a vstřícnost. Děkuji také ředitelce Ing. Mgr. Nataše Strakošové Vykydalové za to, že mi umožnila provést šetření v jejím zařízení a také, že prostřednictvím společnosti zafinancovala realizaci praktické části diplomové práce.

## ÚVOD:

## TEORETICKÁ ČÁST ..... 5

### 1 CÍLOVÁ SKUPINA DENNÍCH CENTER ..... 5

- 1.1 Centrum denních služeb .....5
- 1.2 Terminologické vymezení mentálního postižení.....6
- 1.3 Etiologie mentálního postižení.....7
- 1.4 Klasifikace mentálního postižení.....9
- 1.5 Období dospělosti u osob s mentálním postižením .....12
- 1.6 Psychické procesy osob s mentálním postižením .....13

### 2 KOMUNIKACE OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM ..... 17

- 2.1 Vymezení pojmu komunikace .....17
- 2.2 Narušení komunikačních schopností osob s mentálním postižením .....19
  - 2.2.1 Narušení řeči.....19
- 2.3 Alternativní a augmentativní komunikace .....20
- 2.4 Čtení a psaní.....21
- 2.5 Zásady úspěšné komunikace s osobami s mentálním postižením .....22

### 3 EASY TO READ U OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM ..... 25

- 3.1 Oblasti společenského života a nesrozumitelné informace s nimi spojené.....25
- 3.2 Nutnost vytváření snadno srozumitelných informací .....27
  - 3.2.1 Sebeobhajování .....28
- 3.3 Proces tvorby srozumitelných informací.....29
  - 3.3.1 Před začátkem zjednodušování textů.....30
  - 3.3.2 Průběh zjednodušování textů .....30
  - 3.3.3 Testování zjednodušeného textu.....31
- 3.4 Pravidla pro psaní zjednodušených textů .....31
- 3.5 Osvěta easy to read v ČR.....36

## PRAKTICKÁ ČÁST .....39

### 4 CÍL A METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA..... 39

- 4.1 Cíl výzkumného šetření .....39
- 4.2 Metody výzkumného šetření .....39

### 5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU A PRŮBĚH ŠETŘENÍ ..... 42

5.1	SPMP v ČR, okr. org. Šumperk.....	42
5.2	Centrum pro osoby s mentálním postižením Pomněnka .....	42
5.3	Charakteristika účastníků šetření.....	43
5.4	Průběh výzkumného šetření .....	46
<b>6</b>	<b>APLIKACE TEXTŮ VE FORMĚ EASY TO READ A ANALÝZA VÝSLEDKŮ .....</b>	<b>48</b>
6.1	Volba tématu a výsledky .....	48
6.2	Tvorba nového týdenního plánu .....	50
6.3	Ověřování funkčnosti plánu .....	58
6.4	Vyhodnocení rozhovoru .....	59
6.5	Analýza výsledků .....	61
<b>7</b>	<b>PŘÍPADOVÉ STUDIE ZÁSTUPCŮ OVĚŘOVATELŮ.....</b>	<b>63</b>
<b>8</b>	<b>DISKUZE .....</b>	<b>66</b>
	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>68</b>
	<b>SHRNUTÍ.....</b>	<b>70</b>
	<b>SUMMARY .....</b>	<b>70</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....</b>	<b>71</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH .....</b>	<b>76</b>

## Úvod

Informace jsou všude kolem nás. Sdělujeme je i přijímáme doma, v zaměstnání, na úřadech, u lékaře, mezi přáteli apod. Forma těchto sdělení bývá verbální, psaná, ale i mimoslovní. Dalo by se říci, že jsme denně informacemi obklopeni a také, že zpracovávat většinu z nich, nám nedělá větší obtíže.

Osoby s mentálním postižením obklopuje stejný druh informací jako kohokoliv jiného, pouze s tím rozdílem, že pro tyto osoby jsou informace, se kterými se setkávají v běžném životě, hůře pochopitelné. Je proto nezbytné jim zprostředkovat sdělení v takové podobě, které rozumí. Konkrétní podobou jsou mimo jiné zjednodušené texty, tedy texty ve formě easy to read. Ačkoliv několik právních dokumentů, ať už mezinárodních či českých deklarují, že každý člověk má nárok na informace ve formě, které rozumí, je v České republice velmi malé povědomí o potřebnosti převádět dokumenty pro osoby s mentálním postižením do snadno srozumitelné formy. Touto činností se u nás zabývají pouze některé organizace, jež poskytují osvětu, poradenství a sociální služby osobám s mentálním postižením.

Jsem sociálním pracovníkem Centra pro osoby s mentálním postižením Pomněnka, kde pracuji s dospělými osobami s mentálním a kombinovaným postižením. Z praxe tedy vím, jak jsou pro osoby s tímto druhem postižení některé informace těžce pochopitelné. Problematika zjednodušování textů je mi velmi blízká. Absolvovala jsem i pěti denní seminář v rámci projektu Pathways II. „Jak tvořit snadno srozumitelné informace pro lidi s mentálním postižením,“ kde jsem získala základní znalosti dané problematiky. Je pro mě velmi důležité, aby cílová skupina, se kterou pracuji, dostávala informace, kterým rozumí. K této skutečnosti jsem přihlédla i při volbě tématu mé diplomové práce, které zní: Aplikace textů v easy to read v prostředí Denního centra Pomněnka. V titulu i praktické části práce se objevuje zkrácenina oficiálního názvu centra, neboť působí výstižněji.

Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. Součástí teoretické části jsou tři kapitoly, které mají za cíl vykreslit teoretický rámec problematiky. V první kapitole se věnujeme cílové skupině Denního centra Pomněnka, tedy dospělým osobám s mentálním postižením. Zaměřuje se na vymezení služby centrem denních služeb a dále na terminologii, etiologii a klasifikací, období dospělosti a narušení psychických funkcí osob s mentálním postižením. Druhá kapitola je věnována komunikaci osob

s mentálním postižením, především narušení komunikačních schopností, možnosti alternativní komunikace, osvojování si čtení a psaní, ale také zásadám správné komunikace s lidmi s tímto druhem postižení. Poslední, třetí, kapitola se zabývá nutností a osvětou převádění informací do snadno srozumitelné formy; procesem a s ním spojenými pravidly tvorby textů v easy to read.

Praktická část je rozdělena na pět kapitol. Seznámí nás s cíli, metodami, charakteristikou výzkumného souboru a způsobem výběru účastníků výzkumného šetření. Dále také s tvorbou, aplikací a analýzou výsledků. Součástí praktické části jsou i případové studie a diskuze v závěru práce. Cílem diplomové práce bylo aplikovat texty ve formě easy to read u osob s mentálním postižením v Denním centru Pomněnka. Srovnat zjednodušený dokument s běžným a zjistit, zda dokument ve formě easy to read je srozumitelný všem uživatelům služby nebo jen konkrétní skupině. Zjišťovali jsme také, zda je zjednodušený dokument všem uživatelům přínosem. Důležité pro nás bylo i objasnit, kterým informacím uživatelé Denního centra Pomněnka nerozumí, tedy který konkrétní dokument chtějí zjednodušit a dále díky spolupráci na tvorbě zjednodušené formě dokumentu stanovit, jaká forma předávání informací uživatelům vyhovuje nejvíce.

*„Aktivně žít znamená žít s přiměřenými informacemi.“*

Norbert Wiener

## TEORETICKÁ ČÁST

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol. První kapitola se věnuje dospělým osobám s mentálním postižením, které mohou navštěvovat centra denních služeb. Druhá kapitola se zabývá komunikací osob s mentálním postižením a poslední, třetí, kapitola je zaměřena na teorii tvorby převádění informací do snadno srozumitelné formy – easy to read.

### 1 CÍLOVÁ SKUPINA DENNÍCH CENTER

V první kapitole diplomové práce se věnujeme klientele navštěvující denní centra. Charakterizujeme si typ služby centrum denních služeb, vymezíme termín mentální postižení. Budeme se také zabývat etiologií, klasifikací, obdobím dospělosti a dopadem mentálního postižení na psychické funkce jedince.

#### 1.1 Centrum denních služeb

V České republice je celkem 87 registrovaných center denních služeb (Registr poskytovatelů soc. služeb, 2016, [online]). Dle §45 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdější předpisů se v centrech denních služeb poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služba centrum denních služeb je dle tohoto zákona povinna poskytovat tyto základní služby:

- a) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- b) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- c) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- e) sociálně terapeutické činnosti,
- f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Rozsah poskytování základních služeb je rozepsán v §11 vyhlášky 505/2006 Sb., která provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.



Vzhledem k zaměření diplomové práce se v následujícím textu **budeme zabývat pouze dospělými osobami s mentálním postižením**, jež mohou tvořit klientelu center denních služeb.

## 1.2 Terminologické vymezení mentálního postižení

Ve speciální pedagogice i jiných pomáhajících profesích se můžeme setkat s rozličnými termíny jako mentální postižení, mentální retardace, mentální zaostalost, mentální defektnost, rozumová či duševní vada apod. (Černá, 2008.).

Humanizace oboru však přinesla snahu nalézt nové termíny, které by nahradily ty stávající mnohdy pejorativního rázu. Z tohoto důvodu byly například vypuštěny stupně mentální retardace: debilita, imbecilita, idiocie, idioimbecilita či termín nevzdělavatelnost (Valenta a kol., 2012). Ze stejného důvodu je nyní kladen větší důraz na osobnost individua. V první řadě musíme brát v potaz, že mentálně postižení jsou především lidské bytosti, proto je nutné na ně nahlížet především jako na jedinečné osobnosti a následně nahlížet na jejich postižení. Proto se nyní v oboru speciální pedagogika preferuje označení osoba s mentálním postižením (Valenta, Müller, 2009).

Vymezení termínů mentální postižení a mentální retardace je ve speciální pedagogice nejednotné. Autoři odborné literatury na tuto problematiku nahlíží z různých úhlů. Někteří odborníci vnímají mentální postižení a mentální retardaci jako pojmy synonymní, jiní ho vnímají jako zastřešující termín, který v sobě zahrnuje kromě mentální retardace také pásmo hraniční (Černá, 2008).

Švarcová (2000) používá termíny mentální retardace a mentální postižení jako synonymní výrazy. Osoby s mentálním postižením popisuje jako jedince, kteří zaostávají ve vývoji rozumových schopností a odlišují se ve vývoji některých psychických vlastností a adaptačních schopností.

Valenta a kol. (2012, s. 30) uvádí: „*Mentální postižení je širší a zastřešující pojem zahrnující kromě mentální retardace i takové hraniční pásmo kognitivně-sociální disability, které znevýhodňuje klienta především při vzdělávání na běžném typu škol a indikuje vyrovnávací či podpůrná opatření edukativního (popř. psychosociálního) charakteru.*“

Franiok (2007) charakterizuje mentálním postižením jako *vývojovou poruchu* psychických funkcí postihující všechny složky osobnosti. Projevuje se v různé míře

snížení rozumových schopností, kvality vnímání, myšlení, představ, paměti, pozornosti, řeči a postižení dalších oblastí.

Termín mentální retardace je v současné době vymezován taktéž velkým množstvím definic. Valenta a kol. (2012, s. 31) ji definují jako: „*Vývojovou poruchu rozumových schopností demonstrující se především snížením kognitivních, řečových, pohybových a sociálních schopností s prenatalní, perinatální i časné postnatální etiologií, která obsahuje adaptační schopnosti jedince.*“ Vágnerová (2004) označuje mentální retardaci jako vrozené postižení rozumových schopností, které se projevuje neschopností porozumět svému okolí a adekvátně se mu přizpůsobit. Charakterizuje ji jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje, přestože je jedinec přijatelným způsobem výchovně stimulován.

### **1.3 Etiologie mentálního postižení**

Příčiny mentálního postižení jsou velmi variabilní. Faktorů ovlivňujících mentální retardaci je velké množství, bývají tedy kategorizovány různými způsoby. „*Existují faktory endogenní (vnitřní) a exogenní (vnější), odborná literatura se často zmiňuje o postižení vrozeném či získaném. Dle časového hlediska se rozlišují faktory prenatalní (působící před porodem), perinatální (působící během porodu a krátký čas po něm) a postnatální (působící v průběhu života).*“ (Valenta a kol., 2012, s. 55.)

Je třeba si uvědomit, že na osobnosti člověka se podílejí také vlivy sociální. Nelze tedy jednoznačně určit, zda mentální postižení bylo způsobeno pouze jevy biologickými. Biologické a sociální faktory se navzájem prolínají, samotné postižení tudíž může být ovlivněno pozitivně i negativně vlivem sociálního prostředí a životních zkušeností. Důležitou roli také hraje fakt, kdy a v jakých souvislostech k postižení došlo (Černá, 2008).

I když výzkum v objasnění příčin mentálního postižení pokročil a zdaleka není ukončen, stále nejsme schopni se dopátrat příčiny vzniku mentálního postižení u 1/3 osob (Kozáková, 2005).

#### Příčiny vzniku mentálního postižení:

##### **1. Endogenní příčiny (vnitřní)**

Jedná se o příčiny genetického původu, které má jedinec zakódovány již v buňkách pohlavních, v tomto případě se bavíme o postižení dědičném.

## 2. Exogenní příčiny (vnější)

Vnější činitele mohou na jedince působit od početí až po období raného dětství. Nemusí vždy přímo způsobovat poškození mozku, mohou totiž působit jen jako tzv. „spouštěči“ dědičné patologie (Švarcová, 2000; Valenta, Müller, 2009; Krejčířová, in: Renotierová, Ludíková, 2003).

### Řadíme mezi ně příčiny:

- anorganické - *fyzikální* (mechanické působení, vlivy záření), *chemické* (vlivy léčiv, jedů, drog a alkoholu);
- biologické - působení viru, bakterií, plísní apod. (Kozáková, 2005, Krejčířová in: Renotierová, Ludíková a kol., 2003).

### Z časového hlediska dělíme příčiny (Valenta, Müller, 2009):

#### 1. Prenatální příčiny

Příčiny působící během těhotenství. V tomto období významně působí **dědičné** (hereditární) **faktory**, kam řadíme především geneticky podmíněné nemoci (hlavně metabolické poruchy). Svůj vliv mají také specifické genetické příčiny. Vlivem **mutagenních faktorů** (vliv záření, dlouhodobé hladovění, chemické vlivy apod.) dochází k mutaci genu, aberaci chromozomů či změnám v jejich počtu (např. trizomie neboli Downův syndrom). Další skupinu tvoří **environmentální faktory** a onemocnění matky v době těhotenství (zarděnky, toxoplazmóza, kongenitální syfilis, otravu olovem, ozáření dělohy, alkoholismus (fetální alkoholový syndrom) a nedostatečná výživa matky. Vliv na vznik mentálního postižení může mít také nedostatek plodové vody.

#### 3. Perinatální příčiny

Období během porodu a krátký čas po něm. K perinatálním faktorům řadíme mechanické poškození při porodu, nedostatek kyslíku, předčasný porod, nízká porodní váha, těžká novorozenecká žloutenka.

#### 4. Postnatální příčiny

Období po porodu. Na vzniku postižení se může mít vliv spousta faktorů. Řadíme sem záněty mozku způsobené mikroorganismy (klíčťová encefalitida, meningitida, meningocefalitida), krvácení do mozku, nádorová onemocnění. Vliv může mít i senzorická, citová i sociokulturní deprivace. Vzniká u dětí vyrůstajících v nepřátelském, nepodnětném rodinném prostředí nebo v institucionální péči.

## **1.4 Klasifikace mentálního postižení**

### **A) Dle MKN-10 (Mezinárodní klasifikace nemoci)**

V současné době platí 10. revize, která vstoupila v České republice v platnost 1. 1. 1994. Je nejznámější a zároveň nejvíce používaná klasifikace zpracovaná Světovou zdravotnickou organizací (WHO) v r. 1992. Klasifikuje stupně mentálního postižení výškou inteligenčního kvocientu (MKN-10, 1992).

#### **F70 Lehká mentální retardace - IQ 69-50**

U osob s tímto stupněm postižení dochází k opožděnému vývoji řeči, naučí se však v omezené míře číst i psát (Franiok, 2007). Narušený je i rozvoj samostatnosti. Většina z nich dosáhne nezávislosti v osobní péči, praktických a domácích dovednostech, i když jsou ve vývoji proti intaktní populaci pomalejší. Většina jedinců na horní hranici lehkého mentálního postižení, jsou schopni vykonávat jednoduché manuální práce. Jsou sociálně a emočně nezralí (MKN-10, 1992).

#### **F71 Středně těžká mentální retardace – IQ 49-35**

Charakteristický je pomalý rozvoj chápání a užívání řeči. Jejich komunikační schopnosti jsou omezené, úroveň rozvoje řeči je proměnlivá, někteří jsou schopni jednoduché konverzace, jiní se nikdy nenaučí komunikovat verbálně. Je narušena schopnost sebeobsluhy a zručnosti, ale zpravidla bývají plně mobilní a aktivní po celý život. Vybraní jedinci jsou schopni si osvojit základy čtení, psaní a počítání. V dospělosti jsou někteří jedinci s tímto stupněm postižení schopni vykonávat jednoduchou manuální práci. Podmínkou je však pečlivě strukturovat jednotlivé úkoly. U některých jedinců je nutný celoživotní dohled (Švarcová, 2000; MKN-10, 1992).

#### **F72 Těžká mentální retardace – IQ 34-20**

Jedinci trpí výrazným opožděním psychomotorického vývoje. U většiny z nich se setkáváme se značným stupněm poruch motoriky a dalšími přidruženými vadami vyplývající z narušení centrální nervové soustavy (MKN-10, 1992).

#### **F73 Hluboká mentální retardace – IQ 19 a méně**

Osoby s tímto stupněm postižení vyžadují stálou pomoc a dohled. V drtivé většině jsou imobilní a omezení v pohybu. Komunikační složka je výrazně

narušená – jsou schopní pouze velmi rudimentární neverbální komunikace, nedokáží pečovat o své základní potřeby (Franiok, 2007, MKN-10, 1992).

#### **F78 Jiná mentální retardace**

U těchto osob nelze určit stupeň intelektové retardace vzhledem k přidruženým senzomotorickým a somatickým poškozením (MKN-10, 1992).

#### **F79 Nespecifikovaná mentální retardace**

Mentální postižení je prokázané, ale chybí dostatek informací k přesnější diagnostice. (MKN-10, 1992).

MKN 10 (1992) dále charakterizuje čtvrtý znak, který určuje rozsah přidruženého postižení chování:

- x.0 Žádné nebo minimální postižení chování*
- x.1 Výrazné postižení chování vyžadující pozornost nebo léčbu*
- x.8 Jiná postižení chování*
- x.9 Bez zmínky o postižení chování*

Hodnota IQ mezi 70-85 bývá označována jako podprůměrná hodnota nebo taktéž oslabení kognitivního výkonu, kdy dochází ke snížení výkonnosti, které ještě není na úrovni mentálního postižení, ale přesto znevýhodňuje především při vzdělávání (Valenta, 2015).

#### **B) Dle DSM-IV (Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders)**

Jedná se o klasifikační systém Americké psychiatrické asociace, která diagnostikuje mentální retardaci dle následujících kritérií:

- snížení intelektových funkcí pod IQ 70;
- začátek poruchy před 18. rokem života;
- souběžný deficit v oblasti adaptability nejméně ve dvou oblastech (komunikace, sebeobsluha, život v domácnosti, sociální a interpersonální dovednosti, práce, zdraví apod.) (Valenta a kol., 2012).

#### **Dělení dle DSM-IV:**

317 Mild Mental Retardation – IQ 70 až 55-50

318.0 Moderate Mental Retardation – IQ 55-50 až 40-35

318.1 Severe Mental Retardation – IQ 40-35 až 25-20

318.2 Profound Mental Retardation – IQ Pod 25-20 (DSM-IV, 1994).

V r. 2013 však vyšla v platnost DSM-5, ve které je termín mentální retardace nahrazen termínem mentální postižení. Termín intelektuální vývojová porucha byl umístěn do závorek, aby odrážel klasifikační systém MKN-11 (nová revize by měla vyjít v r. 2018). DSM-5 zdůrazňuje nutnost používat obě klinická hodnocení a standardizované testování (Korbelářová, 2016).

**Dělení dle DSM-5:**

317 (F70) Mild – lehké mentální postižení

318,0 (F71) Moderate – mírné mentální postižení

318,1 (F72) Severe – těžké mentální postižení

318,2 (F73) Profound – hluboké mentální postižení

315.8 (F88) Global Developmental Delay – celkové vývojové opoždění (41)

319 (F79) Unspecified Intellectual Disability (Intellectual Developmental Disorder) (41) (Korbelářová, 2016).

**C) Dle AAIDD (American Association on Intellectual and Developmental Disabilities)**

Dříve AAMR (American Association for Mental Retardation). Americká asociace nahradila termín „mental retardation“ za termín „Intellectual disabilities.“ (Valenta a kol, 2012). Tato klasifikace nesleduje pouze výšku inteligenčního kvocientu, ale zabývá se především mírou podpory, kterou vyžaduje osoba s mentálním postižením v konkrétním prostředí a při konkrétní činnosti (Valenta, Müller, 2009).

IQ test je významným nástrojem klasifikace, kdy test skóre již mezi 70-75 naznačuje omezení v intelektových funkcích. Asociace však provádí další standardizované testy (SIS, 2016, [online]):

SIS A – testuje míru podpory u osob starších 16 let. Jedná se o praktické požadavky na podpůrná opatření v 57 životních aktivit a 28 behaviorálních a lékařských oblastech (domácí život, vzdělávání, zaměstnanost, zdraví apod.). Hodnotí se na základě pohovoru.

SIS C – jedná se o dětskou verzi testu. Hodnotí míru podpory u dětí ve věku 5 - 16 let. Zaměřuje se na potřebu zvláštních podpůrných opatření typických věkově odpovídajících prostředí.

Tyto standardizované testy zahrnují 3 oblasti, které určují omezení v oblasti adaptačního chování.

Koncepční dovednosti (jazyk a gramotnost, peníze, čas, početní koncepce, sebeřízení).

Sociální dovednosti (interpersonální dovednosti, sociální odpovědnost, sebeúcta, naivita, důvěryhodnost, řešení společenských problémů, schopnost dodržovat pravidla, zákony a nestát se obětí).

Praktické dovednosti (aktivity denního života - osobní péče, profesní dovednosti, zdravotní péče, cestování, rutiny, bezpečnost, práce s penězi, telefonování), (SIS, 2016, [online]).

### **1.5 Období dospělosti u osob s mentálním postižením**

Období dospělosti Pipeková (2006) rozděluje do těchto fází lidského života:

**a) mladé dospělosti**

**b) střední dospělosti**

**c) starší dospělosti**

Každý z odborníků dospělost definuje různě. Dle Beneše (1999, in: Šiška 2005, s. 39): „*Dospělým ve smyslu vzdělávání je osoba, jejíž hlavní sociální role se dají charakterizovat statusem dospělého a která zároveň ukončila svou vzdělávací dráhu ve formálním vzdělávacím systému.*“ Podle Coffielda (1987, cit. in: Šiška 2005) se mladý člověk stává definitivně dospělým, stane-li se zaměstnaným. Jenkins (1989, cit. in: Šiška, 2005) se zase domnívá, že dospělost je jako další sociální etapy sociálním konstruktem.

I přes obtížné a nejasné vymezení můžeme tvrdit, že dospělost je spojena s různými atributy: ukončení studia, získání zaměstnání, sňatek a rodičovství, administrativní a právní faktory (trestní odpovědnost, právo volit a být volen, získání sociálních dávek od státu (Pipeková, 2006).

U osob s mentálním postižením je velmi důležité podporovat je v naplňování sociálních rolí, charakteristických pro období dospělosti v daném sociokulturním období. Normalizace se týká jejich zaměstnávání, rodinného života, bydlení, trávení volného času, možnosti dalšího vzdělávání, nabídky sociálních služeb různého charakteru (chráněného bydlení) a poradenské činnosti (Pipeková, 2006).

## 1.6 Psychické procesy osob s mentálním postižením

Mentální postižení ovlivňuje osobnost člověka ve všech jeho rovinách. „*Celkové poškození neuropsychického vývoje osob s mentální retardací přináší s sebou řadu zvláštností v jednotlivých stránkách jejich osobnosti.*“ (Vítková, 2004, s. 300). Charakteristickými determinanty jsou: zvýšená závislost na rodičích, infantilnost, sugestibilita, rigidita chování, opožděný psychosexuální vývoj, zvýšená potřeba uspokojení a bezpečí, impulsivnost, hyperaktivita nebo hypoaktivita, citová vzrušivost apod. Primárním specifikem mentálního postižení je postižení **kognitivního procesu**, a tedy i psychických funkcí (Valenta, Müller, 2009).

### a) Smyslová percepce = vnímání

„*Je to proces odrážení reality, při kterém člověk smysly a s nimi souvisejícími nervovými centry získává informace o okolním světě.*“ (Petráš, in: Valenta a kol, 2012, str. 138). Obsahem vnímání jsou počítky, které odráží výlučně stejnorodé danosti jednotlivých smyslů (barvy, tóny, chutě, pachy, teplo, chlad, bolest, hluk apod.) či představy. Výsledkem vnímání jsou vjemy.

Petráš (In: Valenta a kol., 2012) dále uvádí, že u osob s mentální retardací vstupují do popředí 4 problémy při vnímání. Jsou to **zpomalenost tempa vnímání a značné zúžení rozsahu vnímání** (omezená schopnost globálního vidění, schopnost pochopit perspektivu, schopnost orientace v novém prostředí či neobvyklé situaci apod.); **výrazná nediferencovanost počítků a vjemů** (narušena je diskriminace pozadí a figury, úplně jiné předměty považují za stejné); **nedostatečné vnímání prostoru a času** (chybování při odhadu délky, hloubky, časové dezorientaci apod.); **inaktivita vnímání** (neschopnost prohlédnout si předložený materiál podrobně, vnímat všechny jeho detaily).

### b) Myšlení a řeč

Myšlení můžeme definovat jako zprostředkované a zobecněné poznání skutečnosti, jehož nástrojem je řeč. Mezi typické znaky poruch myšlení u osob s mentálním postižením řadíme slabou schopnost někdy až neschopnost zobecňování a abstrakce. Úroveň uvažování je příliš konkrétní, vázána na realitu a často ovlivněna aktuálními potřebami a pocity jedince. Osoby s mentálním postižením často ulpívají na určitém způsobu řešení; nejsou schopni domýšlet a hodnotit následky svého jednání, což se demonstruje sníženou kritičností a vyšší sugestibilitou (Vágnerová, 2004).



Švarcová (2011) zase uvádí, že osobám s mentálním postižením často zcela chybí vyšší sekvenční myšlení, které umožňuje koordinovat, řadit, provádět a dokončovat jednotlivé činnosti, např. řešení matematických úloh (objevují se problémy v organizačních schopnostech).

Jak už bylo zmíněno, myšlení úzce souvisí s řečí. Myšlenky vyjadřujeme pomocí slov, tedy řečí, jež bývá u osob s mentálním postižením často deformována. Bývá postižena jak formálně, tak z obsahového hlediska. V řečovém projevu se můžeme setkat s: poruchy fonemického sluchu, nedostatky v artikulaci, nepochopení obsahu sdělení (Valenta, Müller, 2009). Vágnerová (2004) uvádí další projevy: méně přesná výslovnost, jazyková necitlivost, jednoduché vyjádření apod. Míra řečových dovedností je závislá na stupni postižení, u těžších forem mentálního postižení se nemusí řeč rozvinout vůbec. Za těchto okolností je třeba hledat jiné formy komunikace.

#### **c) Paměť**

*„Paměť je schopnost přijímat, uchovávat a vybavovat minulé zkušenosti.“* (Vágnerová, 2004, s. 65). Paměť u osob s mentálním postižením je převážně mechanická, konkrétní a krátkodobá. K zapamatování je třeba mnoho opakování. Nové poznatky si jedinci s mentálním postižením zapamatovávají pomaleji a mají také problém si zapamatované uchovávat. Nedokáží také oddělit věci na podstatné a nepodstatné či smysluplně vyselektovat nabízené informace. Názorné myšlení se opírá o konkrétní paměťové pojmy a představy (Svoboda, in: Valenta a kol., 2012).

#### **d) Pozornost**

*„Lze členit na bezděčnou (ta se mimovolně zaměřuje na silné podněty, např. intenzivní zvuk) a záměrnou, která je vázána na vůli, má charakter podmíněného reflexu.“* (Valenta, Müller, 2009). Jedinec s mentálním postižením dokáže záměrnou pozornost udržet kratší dobu a její charakteristikou je skutečnost, že čím více narůstá kvantita výkonu, tím narůstá i počet chyb. Záměrná pozornost osob s mentálním postižením vykazuje snadnou unavitelnost, nízký rozsah sledovaného pole, sníženou schopnost rozdělit se na více činností. Schopnost soustředit se se odvíjí od typu postižení a vždy musí následovat relaxace (Krejčířová, 2010; Valenta, Müller, 2009).

#### **e) Emoční stránka**

Emoce jsou jednou z důležitých složek chování. „*Citový vývoj má úzkou souvislost s vývojem osobnosti jedince, který se týká povahy, temperamentu, sociální přizpůsobivosti, schopností a procesu učení. Nezralost osobnosti jedince s mentální retardací je podmíněna zvláštnostmi rozvoje jejich potřeb a intelektu a projevuje se v četných zvláštnostech emocionální sféry.*“ (Pipeková, 2006, s. 74). Dá se tedy předpokládat, že působení emočních složek bude vlivem vývojové retardace poznávacích procesů i ostatních systémů osobnosti do jisté míry deformováno (Dolejší, 1973).

Pro osoby s mentálním postižením je v emociální oblasti charakteristické: Zvýšená citlivost na emoční podněty, snadný rozvoj úzkostných reakcí až fobií, nízká frustrační tolerance (snadněji podléhají panickým, agresivním a únikovým reakcím), častěji se objevuje emoční labilita, střídání nálad apod. (Kulišková, in: Valenta a kol., 2012).

Pokud však mají osoby s mentálním postižením možnost prožívat pozitivní emoce, v mnohém to zvýší kvalitu jejich života. Odborníci nicméně vychází z předpokladu, že jedinec s mentálním postižením se ve svém životě setkává s tak málo odměnami, které by ho povzbuzovaly k dalšímu učení a zároveň zažívá nezdary a neúspěchy, že nemá další motivace a podněty osvojit si, poznat a zvládnout něco nového (Dolejší, 1973).

#### **f) Volní projevy**

„*Vůle je naučenou autoregulační schopností, která usměrňuje jednání člověka takovým způsobem, který je považován za účelný či nutný, ale není spojen s dosažením libosti a proto by zde nestačila emoční regulace.*“ (Vágnerová, 1999, s. 44). Vůle a volní vlastnosti u osob s mentálním postižením souvisí s rozličnými projevy nezralé osobnosti, slabost se projevuje vždy a ve všem. Vyznačuje se nedostatkem iniciativy, sugestibilitou, neovladatelností, tvrdohlavostí, podřízeností bezprostředním vlivům situace, zvýšenou citovou i volní labilitou, impulzivitou, agresivitou, úzkostí i pasivitou (Pipeková, 2006; Valenta, Müller, 2009).

#### **g) Sebehodnocení**

Významnou součástí osobnosti člověka je také vnímání sebe sama. Sebepojetí „*je výsledkem procesu nejen vnitřního hodnocení, ale také hodnocení sociálního*

*prostředí.*“ (Valenta, Müller, 2009, s. 39). Sebehodnocení osob s mentálním postižením není zcela objektivní, bývá nekritické ovládané emocionálně. Díky zvýšené sugestibilitě jsou snadno ovlivnitelní. Názory cizích lidí přijímají jako danost, bez pochybností. Ovšem fakt, že zcela nechápou význam negativního hodnocení, je může svým způsobem i chránit (Vágnerová, 2004).

Velmi důležité je pozitivní sebehodnocení, avšak osoby s mentálním postižením mohou mít sebehodnocení také zkreslené. Pokud spokojenost se sebou samým naprosto neodpovídá skutečnosti, může tato skutečnost vést k sociálně rušivým nebo dokonce ohrožujícím projevům chování. (Vágnerová, 2004).

## 2 KOMUNIKACE OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

V kapitole o komunikaci s lidmi s mentálním postižením si vymežíme pojem komunikace, její účastníky, komunikační kanály, šумы. Budeme se zabývat poruchou komunikačních schopností u osob s mentálním postižením a zásadami, jak s těmito osobami správně komunikovat.

### 2.1 Vymezení pojmu komunikace

S pojmem komunikace se můžeme setkat v mnoha vědních disciplínách např. speciální pedagogice, psychologii, sociologii, medicíně apod. Termín „komunikace“ nemá v odborné literatuře jednotnou definici. Mnoho autorů má na tento pojem rozdílný náhled.

Komunikace (z lat. *communicatio* – sdělování, spojování) defektologický slovník (Edelsberger, 2007, s. 160) definuje jako: „*obecně lidskou vlastnost užívat výrazových prostředků k vytváření, udržování a přestování mezilidských vztahů*“. Tyto prostředky mohou mít buď slovní, nebo neslovní povahu. Komunikace se uskutečňuje sdělovacím procesem, jímž individuum vzhledem k jiným lidem projevuje své city, svou vůli a své myšlenky“

Logopedický slovník (Dvořák, 2001, s. 100) také uvádí, že komunikace „*je přenos různých informačních obsahů pomocí různých komunikačních systémů prostřednictvím jazyka.*“

V nejširším slova smyslu můžeme komunikaci chápat jako interakci – vzájemně na sebe působící dva a více systémy. Výrazně ovlivňuje rozvoj osobnosti, je nezbytná v mezilidských vztazích. Souhrnně můžeme říci, že bez komunikace nemůže existovat a ani se vyvíjet žádná společnost (Klenková, in: Pipeková, 2006).

Komunikaci dělíme (Klenková 2006):

1. **Verbální** – slovní, řadíme se všechny sdělovací procesy, které jsou realizovány pomocí mluvené či psané řeči. Inteligence se u verbální komunikace projevuje ve slově a písmu.
2. **Neverbální** – mimoslovní, zahrnuje všechny dorozumívací prostředky mimoslovní povahy. Řadíme sem mimiku, gesta, postavení těla, vzdálenosti a zaujímání prostorových pozic, tóny hlasu a další aspekty mimoslovní

komunikace např. oblečení, celková vizáž apod. Má vysokou výpovědní hodnotu a srozumitelnost.

Obě formy komunikace se navzájem prolínají. V zásadě můžeme tvrdit, že verbální komunikace se bez neverbální neobejde.

Pokud hovoříme o komunikaci, je nutné si vymezit základní prvky, které jsou pro komunikaci nezbytné:

a) Komunikátor, komunikant, komuniké

„Komunikaci vždy spoluvytváříme a ovlivňujeme, přispíváme k ní a zároveň jsme její součástí.“ (Vybíral, 2009, s. 26). Každý účastník komunikace je současně mluvčím i příjemcem, neboť sdělení současně vysíláme i přijímáme. Každou informaci (**komuniké** = myšlenka) **komunikátor** (ten, co komunikuje) zakóduje a na druhé straně **komunikant** (ten, co sdělení přijímá) si sdělené naopak musí dekodovat. Myšlenky je nutné převést do takového kódu, kterému druhý rozumí, je to podmínka pro úspěšnou komunikaci (DeVito, 2008).

b) Komunikační kanál

Je médium, kterým přenášíme informace. Při konverzaci vždy souběžně probíhá několik komunikačních kanálů – hlasový (sdělujeme informace a nasloucháme sdělovanému), zrakový (gestikulujeme a vnímáme gestikulaci druhého), hmatový (když se při komunikaci dotýkáme) apod. Za komunikační kanál považujeme také komunikační prostředky – rozhovor, telefon, elektronickou poštu, televize atd. (DeVito, 2008).

c) Komunikační šum

Jsou překážky, které ztěžují nebo dokonce brání správnému předávání signálů. Tyto překážky jsou (DeVito, 2008):

- **Fyzické** – rušivé vlivy, které pochází z vnějšího prostředí (hluk dopravy, brečící dítě, sluneční brýle apod.)
- **Fyziologické** – vlastní fyziologické bariéry (vady zraku, sluchu, výslovnosti apod.)
- **Psychologické** – Kognitivní nebo mentální interference (předpojatost klamné úsudky o druhém, uzavřenost, silné emoce jako hněv, láska, smutek, nenávisť apod.)

- **Sématické** – nepochopení významu slov (používání cizího jazyku, žargonu, příliš odborných slov, kterým příjemce nerozumí).

Je nutné podotknout, že žádná komunikace neexistuje bez šumu, ten se však dá zredukovat na minimum.

d) Zpětná vazba

„Zpětná vazba ukazuje mluvčímu, jak působí jeho sdělení na posluchače.“ (DeVito, 2008, s. 25). Odpověď, zamračení, úsměv nebo i facka to vše může být zpětnou vazbou. Setkáváme se tedy s pozitivní zpětnou vazbou (úsměv, přitakání) a negativní zpětnou vazbou (znuděný výraz, nesouhlas).

## 2.2 Narušení komunikačních schopností osob s mentálním postižením

Lechta (1990) uvádí, že o narušenou komunikační schopnost se jedná tehdy, když některá rovina (foneticko-fonologická, syntaktická, morfologická, lexikální, či pragmatická) nebo několik rovin jeho jazykových projevů působí interferenčně vzhledem k jeho komunikačnímu záměru. Je narušená i verbální, nonverbální, mluvená i grafická forma jazyka, její expresivní a receptivní složka.

Komunikační dovednosti u osob s mentálním postižením jsou závislé na míře postižení kognitivních schopností a dále na přidruženém postižení smyslového, především sluchového, či tělesného postižení.

### 2.2.1 Narušení řeči

Vývoj řeči a pozdější úroveň komunikačních schopností závisí na stupni mentálního postižení (Jankovichová, Lechta, cit. in: Škodová et. al., 2003). Je opožděný a zároveň omezený, neboť ani v budoucnu úroveň řečových schopností nedosáhnou normy. Výslovnost je méně přesná, protože z důvodu organického poškození CNS dochází k narušení motorické koordinace mluvidel. Problémy nastávají i v chápání celkového kontextu, z důvodu snížené jazykové citlivosti se v řeči objevují agramatismy (Přinosilová, in: Pipeková, 2006).

Nejčastěji se u jedinců s mentálním postižením setkáváme s **dyslálií** (porucha artikulace). Můžeme se však setkat i s jinými vadami řeči jako je **dysartrie** (porucha procesu artikulace často spojená s poruchou respirace – dýchání, fonace – tvorby hlasu,

zvuku řeči; výskyt hlavně u DMO) a s ní spojená **dysprozodie** (narušení melodie, tempa, přízvuku, rytmu), která je také spojená s **breptavostí** (dochází k poruše tempa řeči – charakteristická pro eretický typ mentální retardace), **rinolálie** („*huhňavost*“, „zvýšená či snížená nazalita v mluvené řeči, a porucha jednotlivých hlásek). Poměrně častý je i výskyt **echolálie** (mechanické opakování slov, bez pochopení jejich významu), (Klenková, 2006).

Poruchy řeči v závislosti na stupni mentálního postižení:

### **1. Lehké mentální postižení**

U osob s lehkým stupněm mentálního postižení se setkáváme se s níženou slovní zásobou, narušením oblasti porozumění a z důvodu nerozvíjení schopnosti abstrakce v myšlení, chybí i v řeči (Přinosilová, in: Pipeková, 2006). Lechta (2008) dále udává, že pokud jedinci s tímto stupněm mentální retardace nemohou využít naučených komunikačních stereotypů, mohou verbálně selhávat.

### **2. Středně těžké mentální postižení**

U osob se středně těžkým mentálním postižením je vývoj řeči značně opožděn, často mechanicky opakují naučené celky, bez porozumění obsahu. Užívají jen naučené pojmy, narušená je také artikulace. Řeč je agramatická a stereotypní (Lechta, 2008). Jedinci si však osvojí minimální základní slovní zásobu. Pasivní slovník je větší jak slovník aktivní (Škodová et al., 2003).

### **3. Těžké mentální postižení**

Jedinci s těžkým stupněm mentálního postižení si osvojí jen několik slovních stereotypů bez pochopení významu nebo se nenaučí mluvit vůbec a řeč zůstává na úrovni pudových hlasových projevů (dávají najevo libost a nelibost), (Škodová et. al., 2003).

### **4. Hluboká mentální retardace**

Osoby s tímto stupněm mentálního postižení si neosvojí ani základy mluvené řeči, reagují na emoční tón hlasu. Komunikace je pouze globální vyznačující se pouze emočním vyjádřením (úsměv při spokojenosti, pláč, tenze u nespokojenosti), (Lechta, 2008; Škodová et. al., 2003).

## **2.3 Alternativní a augmentativní komunikace**

V souvislosti s poruchami řeči je nutné také zmínit formy komunikace určené pro jedince, jejichž mluvená řeč je nesrozumitelná nebo je jim zcela znemožněna a díky níž

se stanou aktivními v běžné mezilidské komunikaci. Hovoříme o alternativní a augmentativní komunikaci. „*Systémy **augmentativní** komunikace ( z lat. augmentace – rozšiřovat) jsou zaměřeny na **podporu** již existujících komunikačních možností a schopností. Jejich cílem je zvýšit kvalitu porozumění řeči a usnadnit vyjadřování. Systémy **alternativní** komunikace jsou ty, které se používají jako **náhrada mluvené řeči.**“ (Janovcová, 2003, s. 16). Výsledkem efektivního používání těchto systémů je změna sociální pozice z pasivní na aktivní, pocit sebedůvěry interakce, vývoj, nicméně slovník AAK nikdy nebude tak obsáhlý, jako slovník mluvené řeči (Janovcová, 2003).*

AAK využívá těchto metod:

- a) **Bez pomůcek** – užití prostředků neverbální komunikace (pohled, mimika, gesta, vizuálně motorické znaky); řadíme sem Makaton, Znak do řeči, znakovaná čeština,
- b) **S pomůckami** – předměty, obrázky, fotografie, symboly (piktogramy, písmo), komunikátory např. VOKS
- c) **Jiné typy** – technické, například doplňky ke snadnějšímu ovládnutí počítače (hlasový a zvukový výstup, alternativní klávesnice, spínače apod.), (Janovcová, 2003).

Klenková (2006) dále doporučuje využívat více komunikačních systémů, kombinací metod, pomůcek, symbolů, jež se vzájemně doplňují a umožňují multisenzoriální přístup.

## 2.4 Čtení a psaní

**Čtení** je složitý proces, který se týká nejen jazykových předpokladů jedince, nýbrž také schopnosti soustředit se, rozvíjet paměť, vnímání, myšlení. Je závislé na míře postižení inteligence. Jedinci s lehkým a středně těžkým stupněm mentální retardace často nedisponují nezbytnými předpoklady pro osvojení si dovednosti **číst s porozuměním**. Nejzávažnějším problémem v oblasti čtení u osob s mentálním postižením Řeřichová shledává ve snížené schopnosti chápání, logických a časových souvislostí, zobecňování, komparaci, snížené mechanické a logické paměť a samozřejmě již zmiňovanou nižší slovní zásoba (Řeřichová, in: Ludíková et al., 2010).

**Metoda globálního čtení** spolu s metodou **sociálního čtení** je u osob s mentálním postižením často využívána. Při globálním učení se jedinec „učí vnímat slovo jako



známou jednotku řeči,“ (Janovcová, 2010) což je přesně opačný postup než u běžného čtení. **Sociální čtení** Kubová (1996) definuje „jako poznávání, interpretace a přiměřené reagování na zřetelná znamení a symboly, piktogramy, slova a skupiny slov, které se často objevují v okolním prostředí nebo v širším kontextu, aniž by byly využívány čtecí technické dovednosti.“ Osoby, většinou se jedná o těžší stupeň mentálního postižení, tak sociální čtení seznamuje s piktogramy, slovy i skupinami slov, se kterými se běžně setkávají (Kubová, 1996).

Osvojením si **psaní**, coby produktivní činnost komunikace, zdokonaluje grafické dovednosti jedinců s mentálním postižením a dává jim tak možnost písemného vyjádření. Rozvíjí jemnou motoriku a grafomotoriku a zároveň stimuluje myšlení (Jarmarová, in: Valenta a kol., 2012).

Čtení a psaní je velice důležité i u osob s mentálním postižením, neboť i když neporozumí souvislému textu, jsou schopni porozumět textům ve formě easy to read, tedy ve formě zjednodušené, různým cedulím, názvům, upozorněním atd.

## **2.5 Zásady úspěšné komunikace s osobami s mentálním postižením**

Každý člověk s mentálním postižením, byť se stejným stupněm, je na jiné komunikační úrovni. Je potřeba brát v úvahu jak tuto skutečnost, tak individuální zvláštnosti každého jedince a dle toho k nim přistupovat. Z praxe víme, že jakákoliv zvláštnost či odlišnost může v lidech vyvolávat rozličné emoce. Platí to i v případě kontaktu s osobou s mentálním postižením. V někom shledání s osobou s mentálním postižením může vyvolávat úzkost či strach, ať už z důvodu odlišnosti či nevědomosti, jakým způsobem s nimi jednat. Často se také jedná o předsudky či negativní zkušenosti z minulosti. Jak už jsme zmínili v předchozím textu, každý účastník komunikace je zároveň mluvčím i příjemcem, tzn., že způsobem, jakým komunikujeme, ovlivňujeme průběh interakce. Musíme mít na paměti, že i jedinci s mentálním postižením porozumí příjemnému tónu hlasu či naopak výsměchu.

Odborníci (Slowík, 2010; Krejčířová, 2007; Fialová, 2006 [online]) se vesměs shodují na zásadách, jak přistupovat k lidem se mentálním postižením a jak s nimi komunikovat. V textu se také opíráme o publikaci Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR (*Zásady úspěšné komunikace lidí s mentálním*

*postižením: Doporučené přístupy k lidem s mentálním postižením v rámci jejich celoživotního vzdělávání i mimo něj.).*

- 1. Udržujte oční kontakt** – je nutné také umožnit osobám s mentálním postižením oční kontakt přerušit. Důležité je věnovat jim pozornost, protože jak je vnímáte a přijímáte jejich sdělení, se výrazně odrazí v jejich ochotě něco nám sdělovat.
- 2. Mluvte s dospělou osobou s mentálním postižením jako s dospělým člověkem.** Nepoužívejte infantilní výrazy, **vykejte** jim a oslovujte „pane/paní,“ (pokud se vzájemně nedomluvíte na tykání).
- 3. Mluvte v první řadě s nimi,** oni s Vámi komunikují. Jejich podporovatelé za ně nemají rozhodovat, zasahují jen pouze, je-li to nezbytné.
- 4. Vždy si ověřte, že Vás osoba s mentálním postižením dobře vidí a slyší.**
- 5. Vysvětlete, o čem se spolu budete bavit** a postupujte po malých krocích. Dostatek času a trpělivost jsou pro ně důležité.
- 6. Mluvte srozumitelně a pomalu.** Nezahlcujte je informacemi, používejte krátká slova a věty, nepoužívejte cizí a hovorové výrazy a vše, co lze názorně ukázat, ukažte.
- 7. Počkejte vždy na odpověď** – neodpovídejte za ně a nenabízejte jim své myšlenky a nepředkládejte jim sugestibilní a manipulativní otázky.
- 8. Vyhněte se ironii a dvojsmyslům** – nemusí je pochopit a vyhnete se tak nedorozuměním.
- 9. Vyhýbejte se abstraktním pojmům.**
- 10. V průběhu rozhovoru se ujišťujte,** že Vám osoba s mentálním postižením **rozumí.** Nezačínajte jinou myšlenku, dokud se nepřesvědčíte, že té předchozí jedinec s mentálním postižením rozumí.
- 11. Důležitá je i neverbální komunikace** – doplňujte komunikaci jasnou řečí těla mimikou, gesty apod.
- 12. Pokud osobě s mentálním postižením nerozumíte** (např. z důvodu vady řeči), vždy **hledejte alternativní způsoby, jak ji porozumět.** I osoby s mentálním postižením potřebují zpětnou vazbu. Pokud zjistí, že jim nerozumíte a zároveň se jim nesnažíte porozumět, nebudou s Vámi spolupracovat.

**13. V písemné komunikaci používejte jasný a jednoduchý jazyk.** Informace, jak mají snadno srozumitelné texty vypadat, si popíšeme v následující kapitole.

### **3 EASY TO READ U OSOB S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM**

V poslední kapitole teoretické části se zaměříme na oblasti společenského života, ve kterých se osoby s mentálním postižením mohou setkat s nesrozumitelnými informacemi, vysvětlíme si důležitost předávání informací do zjednodušené formy, tedy formy easy to read. Vymezíme si pravidla pro tvorbu takových textů a stručně si představíme osvětovou činnost zabývající se touto problematikou. Při zpracovávání této kapitoly jsme se opírali o osobní zkušenosti s cílovou skupinou, o informace z absolvovaného 5 denního semináře v rámci projektu Pathways II., pořádaný Společností pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR (dále jen SPMP v ČR) a dokumenty, které vznikly v rámci projektu Pathways II.

#### **3.1 Oblasti společenského života a nesrozumitelné informace s nimi spojené**

Dospělé osoby s mentálním postižením je nutné podporovat v začleňování do společnosti. V podkapitole se zaměřujeme na informace, které mohou být pro jedince s mentálním postižením v daných oblastech společenského života hůře pochopitelné.

##### **Profesní uplatnění**

Možnost zaměstnání osoby s mentálním postižením přináší ekonomickou nezávislost a vyšší životní standard, ovlivňuje postoje společnosti k postiženým. Zaměstnání je vhodné prostředí k vytváření nových sociálních interakcí a možnost dalšího sebevzdělávání (Šiška, 2005; Pipeková, 2006). Dává jejich životu náplň a smysl. Je důležité, aby tato činnost odpovídala jejich možnostem vzhledem k jejich myšlení, pozornosti či koncentraci. Vhodné uplatnění osoby s mentálním postižením najdou v klidném prostředí, kde se nestřídá moc osob a vykonávají se jednoduché činnosti (Vágnerová, 2004).

Kozáková (2005), uvádí pomyslný žebříček, po kterém by osoby s mentálním postižením měly stoupat, kdy čím výše se dostanou, tím nižší by měla být potřeba asistence:

- Denní centra a stacionáře.
- Chráněné dílny.
- Přejídné zaměstnávání a tranzitní programy.
- Podporované zaměstnávání.

- Běžný trh práce.

V profesní sféře se osoby s mentálním postižením setkávají s množstvím informací, které jsou pro ně hůře pochopitelné a potřebují asistenci. Začít můžeme návštěvou úřadu práce, kde se těžce orientují ve struktuře úřadu (ke komu se musí nahlásit, kde má úředník kancelář a kdy může jít na řadu), také musí vyplnit složitý formulář. Za předpokladu, že práci získají, následuje podepsání pracovní smlouvy a dodržování určitých pracovních postupů, které taktéž mohou být pro osoby s mentálním postižením nesrozumitelné.

### **Bydlení a rodinný život**

Odstěhování se od rodiny bývá pro osoby s mentálním postižením velmi obtížné, někdy až nedosažitelné. Často bývají závislí na rodičích a jakákoliv změna jim dělá obtíže. Rodiče mnohdy ani nepodporují své děti k samostatnosti a o to více se osoby s mentálním postižením stávají závislými na pomoci jiné osoby (Vágnerová, 2004). Existují však způsoby, jak se od rodičů osamostatnit. Opět uvádíme pomyslný žebříček, po kterém by osoby s mentálním postižením mohly stoupat k co nejvyšší míře samostatnosti:

- Bydlení u rodičů či domovy pro osoby s mentálním postižením.
- Chráněné bydlení.
- Podporované bydlení.
- Bydlení s asistenční službou.
- Samostatné bydlení.

Partnerské vztahy uspokojují potřebu lásky a sounáležitosti a to jak u osob bez postižení, tak u osob s postižením. Člověk s mentálním postižením má právo jak na partnerský vztah, tak na sexuální život. Měl by být však veden k eticky přijatelné formě těchto vztahů (Valenta, Müller, 2009).

S hůře pochopitelnými informacemi v této oblasti se můžeme setkat u vyřizování samostatného bydlení (získávání informací o bydlení, nájemní smlouva, platby a roční vyúčtování služeb apod.), vedení domácnosti (např. kuchařky, návody na čisticích prostředcích či na obsluhu elektrických spotřebičů). Pokud se partneři budou chtít chránit před nechtěným těhotenstvím antikoncepcí, bude pro ně přečtení příbalového letáku velmi obtížné. Tato skutečnost platí u jakéhokoliv léku. Za

předpokladu, že uživatelé mohou uzavřít manželství, setkají se s těžko pochopitelnými informacemi na matrice.

### **Trávení volného času**

Kvalitní prožívání volného času a být součástí nějaké společnosti, je pro všechny lidi velmi důležité. Nemožnost svobodné volby aktivity může způsobit frustraci a izolaci. Osoby s mentálním postižením mají zúžené možnosti trávení volného času. Ať už z důvodu nedostatku přátel či neznalosti, jak najít volnočasové aktivity (Ainsworth, 2004).

Osoby s mentálním postižením se s málo srozumitelnými informacemi v oblasti volného času mohou setkat: v dopravě (jízdni řády, příjezdové, odjezdové tabule hromadné dopravy), v kulturních zařízeních (programy a otevírací doby divadel a kin), v restauracích (jídelní a nápojové lístky), ve sportu (pravidla her), na internetu, apod.

S nesrozumitelnými informacemi se lidé s mentálním postižením setkávají i na dalších místech společnosti. Všeobecně můžeme zmínit jakýkoliv úřad (formuláře, vyvolávací systémy), nakupování (obchodní podmínky, reklamace zboží), návštěva lékaře, obsluha bankomatu, chápání a chápání úředních dopisů apod.

### **3.2 Nutnost vytváření snadno srozumitelných informací**

V každodenním životě se všichni setkáváme s množstvím informací, které musíme zpracovávat. Informace, které jsou nám předkládány, mohou mít formu:

- **slovní** – informace předávané slovně;
- **mimoslovní** – gesta, mimika, řeč těla apod.
- **písemnou** – dokumenty, formuláře, smlouvy, brožury, letáky apod.;
- **elektronickou** – informace objevující se na webových stránkách;
- **zvukovou** – datové nosiče, rádio, televize.

Pro osoby s mentálním postižením jsou informace, se kterými se běžně setkávají, hůře pochopitelné nebo jim nerozumí vůbec. Nerozumí návodům, smlouvám, postupům, úředním dopisům apod. Tyto informace buď zcela ignorují a dovolí, aby záležitosti za ně vyřizoval někdo jiný. Což je do jisté míry diskriminuje, neboť za sebe nemohou jednat sami. Nebo, a to je ta horší varianta, podepíší něco, co pochopili zkresleně nebo vůbec.

Vyslovit vlastní názor, svobodně a informovaně se rozhodovat je vnímáno jako demokratické právo každého člověka. Přebírá-li pracovník základní úkony v některých sférách životní praxe osob s mentálním postižením, může ho chránit před újmou, ale také zneschopňovat (Šiška, 2005).

Jeden z nejdůležitějších dokumentů Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením ve Sbírce mezinárodních zákonů č. 10/2010 Sb. m. s.; čl. 9 Přístupnost uvádí, že osoby se zdravotním postižením mají právo na „*zajištění přístupu osob se zdravotním postižením, na rovnoprávném základě s ostatními, k hmotným životním podmínkám, dopravě, informacím a komunikaci, včetně informačních a komunikačních technologií a systémů, a k dalším zařízením a službám dostupným nebo poskytovaným veřejnosti, a to v městských i venkovských oblastech.*“ Právo na informace však deklarují i jiné zákony. U nás je to např. Základní listina práv a svobod ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb. Oddíl druhý, Politická práva, Článek 17.; Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím nebo Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Lidé s mentálním postižením však v mnoha případech nemají stejný přístup k informacím jako ostatní občané. Jejich často nízká gramotnost jim neumožňuje přístup k běžným informacím, což omezuje jejich rovnost práv (Equal Rights for all!, 2005). „*V souladu se zásadou obecné přístupnosti, by okolí, postupy, zboží, výrobky, služby i předměty, nástroje a prostředky měly být srozumitelné, využitelné a schůdné pro všechny lidi v zabezpečených podmínkách a měly by umožnit co nejširší uplatnění autonomie.*“ (Equal Rights for all!, 2005, s. 22).

### **3.2.1 Sebeobhajování**

„*Sebeobhajování (ang. self advocacy) je jedna z významných strategií aktivizujících člověka s mentálním postižením. Posiluje jeho autonomii, mění v interpersonální vztahové síti stejně jako postavení postižených jako sociální skupiny občanů s mentálním postižením v širším sociálním prostředí.*“ (Šiška, 2005).

Simons (1992) rozlišuje 2 způsoby sebeobhajování:

### **1. Sebeobhajování individuální**

Vztahuje se k aktivitám jednotlivce. Aktivita tohoto typu sebeobhajování mají osoby s mentálním postižením vést k sebedůvěře a získávání dovedností potřebné k vyjadřování názorů, přání a postojů.

### **2. Sebeobhajování kolektivní**

Vztahuje se na skupinu. Při kolektivním sebeobhajování se osoby s mentálním postižením učí vyjadřovat své názory, postoje a přání společně. Může se jednat o širší sociální hnutí.

V současné době existuje hnutí sebeobhájců jako celosvětová organizace, jejímž cílem je podporovat u lidí s mentálním postižením schopnost převzít zodpovědnost, hájit svá práva, bránit se účinně proti diskriminaci, ale i správně chápat své povinnosti (Šnajdrová, 2006, [online]).

V červnu 2005 se ve skotském Edinburghu konala Evropská konference sebeobhájců, "European People First," na které účastníci mimo jiné označili za zásadní přístup k informacím (navrhli, aby zákony byly upraveny do takové podoby, která bude srozumitelná i jedincům s mentálním postižením), aby se i osoby s postižením mohly seznámit se svými právy (Kozáková, 2005 in: Šnajdrová, 2006, [online]).

## **3.3 Proces tvorby srozumitelných informací**

K vypracování této podkapitoly jsme jako oporu použili publikaci vydanou Společností pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR: *Nepište pro nás bez nás. Doporučení, jak zapojit lidi s mentálním postižením do psaní snadno srozumitelných textů.*

Napsat a otestovat text není vůbec snadné. Je třeba dostatek času a ochota osob s mentálním postižením spolupracovat na textech ve snadno srozumitelné formě.

Je velmi důležité, aby vznikaly texty, které budou pro osoby s mentálním postižením užitečné. Při tvorbě zjednodušených textů můžeme postupovat dvěma způsoby:

- a) Vytvoříme nový text přímo ve zjednodušené formě
- b) Převédeme do zjednodušené formy již stávající text.



### 3.3.1 Před začátkem zjednodušování textů

Ať už se rozhodujeme o tématu, kterým se budeme zabývat nebo už víme, co chceme zjednodušovat, vždy zapojujeme do procesu osoby s mentálním postižením. Je nezbytné, aby byli u tvorby hned od začátku a mohli se vyjádřit k:

- tématu, o kterém se bude psát;
- co je pro ně z daného tématu důležité;
- co o tématu již ví;
- a jak by text měl asi vypadat.

Po úvodní diskuzi bychom se s osobami s mentálním postižením měli domluvit na tom, kdo vytvoří první verzi dokumentu. Rozhodnutí je závislé na několika okolnostech:

- **jak je téma složité** - pokud se zjednodušuje obtížné téma, jako např. právní dokumenty, je vhodné, aby se lidé s postižením vyjádřily až k první vytvořené verzi dokumentu;
- **jak dobře známe cílovou skupinu a jaký vztah** s cílovou skupinou máme;
- kolik máme **času** a jak velký **rozpočet** máme.

### 3.3.2 Průběh zjednodušování textů

Pokud již od začátku pracujeme s osobou s mentálním postižením, sedneme si s ním a přečteme si složitý text. Čteme vždy po větách či menších odstavcích. Osoby s mentálním postižením se vyjádří k tomu, zda znají všechna slova z věty, čemu nerozumí, jak větu chápou. Následně se společně napíše verze ve snadno srozumitelném jazyce. Tento postup je sice delší, ale jedinci s mentálním postižením se do tvorby více zapojí. Pokud první verzi textu děláme sami, osobě s mentálním postižením předkládáme až hotový návrh textu k ověření srozumitelnosti.

Důležitou součástí zjednodušených textů jsou **piktogramy, obrázky či fotografie**. I na této části tvorby je důležité, aby se osoby s mentálním postižením podílely. Vizualizace tématu umožňuje porozumění textu i osobám, které neumí číst a psát. Jedinci s mentálním postižením se při tvorbě vyjadřují k tomu, jestli obrázek vystihuje téma a navrhují změny.

### 3.3.3 Testování zjednodušeného textu

Lidé s mentálním postižením jsou jedinečnými odborníky k posouzení srozumitelnosti vytvořeného textu. Umí totiž nejlépe posoudit, jaké informace jsou pro ně nezbytné a co potřebují, aby jim rozuměli. Bez jejich hodnocení nemůžeme text považovat za snadno srozumitelný.

Srozumitelnost textu by měly testovat osoby s mentálním postižením, které nespolupracovaly na tvorbě. Je vhodné, aby mezi hodnotiteli byli lidé s různým stupněm mentálního postižení či s jinými zkušenostmi. Kontrolu mohou provádět i osoby, které neumí číst a psát.

Vytvořenou pilotní verzi necháme jedincům s mentálním postižením přečíst a následnými otázkami zjišťujeme:

- jestli zvládnou interpretovat text;
- jestli rozumí všem výrazům a frázím. Pokud něčemu nerozumí, vyznačíme si výrazy a části textu, které bude potřeba upravit nebo změnit;
- jestli je pro ně srozumitelné grafické zpracování textu a opět je třeba si, zaznamenat čemu nerozumí;
- jestli chtějí do textu cokoli přidat, aby byl lépe srozumitelný

Všechny poznámky a připomínky uživatelů zpracujeme, necháme opětovně prověřit a vytvoříme finální verzi dokumentu. Je lepší, aby při opravování textu byli přítomni, jak jedinci s mentálním postižením, kteří pomáhali text zjednodušovat, tak i jedinci, kteří se zjednodušeným textem setkali poprvé.

Nutné je také mít na paměti, že texty, které vytváříme, jsou pro širší okruh uživatelů, nejen pro skupinu, se kterou spolupracujeme. Osoby s mentálním postižením jsou snadno ovlivnitelné, měli bychom to mít stále na paměti a snažit se předcházet situacím, kdy mohli přejímat cizí názor.

### 3.4 Pravidla pro psaní zjednodušených textů

Abychom vytvořili dokument, který bude pro jedince s mentálním postižením srozumitelný, tedy abychom jim předali informace, které se dají snadno pochopit, je třeba dodržovat určitá pravidla.

Inclusion Europe vydala ve spolupráci s dalšími 9 evropskými zeměmi, v rámci projektu „Cesty ke vzdělávání dospělých lidí s mentálním postižením,“ pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací. Pravidla byla přeložena do 15 evropských jazyků (*European standards for making information easy to read and understand*, 2016 [online]). Kdokoliv, kdo se chce zasadit o to, aby předávané informace pro osoby s mentálním postižením byly srozumitelné, je může používat. Česká verze pravidel je ke stažení na oficiálních stránkách Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR, Na stránkách [Easy-to-read.eu](http://Easy-to-read.eu), které vytvořilo sdružením Inclusion Europe, pravidla můžeme najít i v dalších jazycích.

Pravidla jsou vypracovaná pro 4 oblasti předávání informací:

- Pravidla pro **psané informace**.
- Pravidla **pro informace v elektronické podobě**.
- Pravidla pro **informace na videu**.
- Pravidla pro **zvukové informace**.

Pro všechny zmíněné oblasti pravidel platí:

- používáme jednoduchá slova, která osoby s mentálním postižením dobře znají;
- k vysvětlování využíváme příklady, které jedinci s mentálním postižením ovládají z každodenního života;
- v celém dokumentu volíme jedno označení pro vysvětlení stejné věci (např. pokud zvolíme v dokumentu výraz „zaměstnání“, nenahrazujeme ho v další větě výrazem „práce“);
- nepoužíváme složitá a dlouhá slova, odborné výrazy, metafory, abstraktní pojmy, slova převzatá z cizích jazyků a zkratky. Je-li jejich výskyt v obsahu nezbytný, vždy výraz vysvětlíme;
- nepoužíváme procenta a velká čísla, která jsou obtížná k pochopení - jednoduché „moc“ nebo „málo“ k vysvětlení často stačí;
- vždy mluvíme přímo k dané osobě, oslovujeme jménem popř. „Ty/Vy;“
- pokud to co nejvíce jde, používáme kladně položené věty. Věty v negaci jsou hůře pochopitelné (např. zvolíme větu „Jděte pomalu“ místo „Neběhejte tak rychle“);

- raději také volíme aktivní jazyk před pasivním (např. nahradíme větu „Bude Vám zaslán dopis“ za „Úředník vám pošle dopis“).

Pravidlům pro psané informace věnujeme v práci větší pozornost, neboť empirická část práce je zaměřená právě na zjednodušování psaného dokumentu. O ostatních pravidlech se zmíníme jen zběžně.

## 1. Pravidla pro psané informace

Psané informace mají označení **easy to read** neboli jednoduché čtení. Můžeme se také setkat se zkratkou „ETR.“

### a) Podoba a formát

- Je vhodné používat formát, který se dobře čte a kopíruje (A4, A5).
- Není vhodné vytvářet text, který bude pro osoby s mentálním postižením dlouhý, nepřehledný a těžko pochopitelný, i když bude napsaný jednoduše.
- Je důležité zvolit vhodné pozadí, bez obrázku či vzorku. Pokud volíme barvu pozadí, mělo by být tmavé a písmena na něm hodně světlá (černá x bílá).

### b) Psaní

- Vždy **používáme bezpatkové písmo**, např. Arial a používáme ho v celém dokumentu.
- Nikdy nepoužíváme písmo, kde jsou písmena blízko u sebe; písmo, které je moc tenké, světlé a nejde vidět; kurzívu a speciální úpravy písma (stínování, obrysy).
- Písmena by měla být větší, nejméně velikost 14.
- Nepíšeme text velkými písmeny, ačkoliv se nám může zdát, že velká písmena jsou pro osoby s mentálním postižením čitelnější.
- Pokud je to možné, v dokumentu text nepodtrháváme a nepoužíváme barvy.

### c) Slova

- Složitá slova vždy pečlivě vysvětlíme
- Osobní zájmena raději nahradíme konkrétní osobou (místo: „On uvaří oběd,“ použijeme: „Petr uvaří oběd“)
- Nepoužíváme poznámky pod čarou a různé znaky jako: /,§,€.

- Dbáme na to, aby v textu bylo co nejméně čárek a teček.

d) Věty

- Novou větu vždy začínáme na novém řádku.
- Nikdy nerozdělujeme na konci strany slovo na 2 řádky.
- Věty by měly být krátké a každá by měla být na jednom řádku. Za předpokladu, že se věta na jeden řádek nevejde, rozdělíme ji v místě, kde v řečovém projevu děláme pauzu (za čárkou, před spojkou).

e) Psaní textu

- Nadpisy musí být stručné a jasné
- Nepřehlcojeme osoby s mentálním postižením informacemi. Dáváme jim pouze ty, které potřebují.
- Důležité informace můžeme dát na začátek dokumentu, napsat je tučně nebo dát do rámečku.
- Grafy a tabulky jsou těžko pochopitelné, nicméně v některých případech jsou přehlednější než psaný výčet. Pokud použijeme graf, musí být jednoduchý, jasný a dobře vysvětlený.

f) Jak by měl text vypadat

- Seznam věcí píšeme do odrážek.
- Text zarovnáváme pouze „doleva;“ mezi odstavci necháváme vždy místo a neodrážíme je.
- Na jedné straně by mělo být přiměřené množství textu
- Pokud je to možné, stránky očíslováme.

g) Obrázky

- Pro větší srozumitelnost textu, doplníme dokument obrázky (piktogramy, fotografie, symboly, kresby). V celém dokumentu používáme vždy jeden styl obrázků.
- Vždy používáme styl obrázků vhodný pro cílovou skupinu. Dospělým osobám s mentálním postižením nebudeme doplňovat text obrázky určenými pro děti.
- Vždy vytváříme obrázky tak, aby byly jasné, srozumitelné a co nejvíce vystihly text. Neměly by obsahovat moc věcí.
- Obrázky vkládáme v dokumentu na jedno místo, vypadá to přehledněji.

#### h) Čísla ve větách

- Číslovky základní píšeme číslicí (1, 2, 3,...); číslovky řadové (3. výročí) mohou být těžko pochopitelné, píšeme je tedy slovem a číslovky násobné můžeme napsat dvěma způsoby – 3 krát nebo třikrát.
- Nikdy nepoužíváme Římské číslice.
- Data se snažíme vypisovat celá (28. Listopadu 2016 nikoliv 28/11/2016).

### **2. Pravidla pro informace v elektronické podobě**

Všechna pravidla, která jsme uvedli v předchozím textu, platí i pro informace předávané elektronicky – na webových stránkách a CD.

#### a) Vytváření webové stránky

- Na domovské stránce by měly být všechny důležité informace a velká jasná tlačítka na změnu velikosti písma či na přechod z domovské stránky na jinou.
- Na jednotlivých stránkách by nemělo být moc informací; posuvné pozadí; pohyblivé obrázky a animace a text by měl být vidět, aniž bychom ho museli posouvat pomocí svislých či vodorovných lišt.
- Podtržené bychom na stránkách měli nechávat jen odkazy. Označujeme je jednoduchým výrazem, např. „zde.“

#### b) Vytváření CD

- CD by se mělo spustit automaticky a hned na úvodu by měl být jednoduchý text, který vysvětlí osobě s mentálním postižením jak CD používat.
- U CD je nutné myslet i na jednoduchý obal

### **3. Pravidla pro informace na videu**

- Pokud jsme se rozhodli podávat informace lidem s mentálním postižením pomocí filmu, měli bychom dbát na to, aby hlas komentátora byl příjemný, pomalý a zřetelný, měl by mít dobrou výslovnost a neměl by mluvit moc rychle.
- Obraz a zvuk by měl mít vysokou kvalitu.
- Všechno, co vidíme, by mělo být co nejvíce skutečné. Bavíme-li se o řidiči náklad'áku, ukazujeme skutečný náklad'ák.

- Film by měl být dlouhý maximálně 20 – 30 min.
- Pokud je nutné mít ve filmu titulky, měly by být ve zjednodušené formě, měly by na obrazovce zůstat co nejdéle (aby je jedinci s mentálním postižením stihli přečíst), mezi pozadím a titulky by měl být dobrý kontrast a vždy by měly být na stejném místě. Měly by jít také snadno vypnout.

#### 4. Pravidla pro zvukové informace

- Platí stejná pravidla jako u informací na videu o výslovnosti a kvalitě záznamu.
- Mluví vždy jeden člověk, kdy jeho hlas by se měl shodovat s mluvčím (žena mluví ženu, muž mluví muže, dítě mluví dítě)
- Informace ve zvukovém podání by měly znít mile a zdvořile, hlas by měl být bez výrazného přízvuku.
- Je důležité, aby lidé stihli pochopit sdělované informace – poskytneme jim dostatek času, popř. informace zopakujeme.

Za předpokladu, že jsme dodrželi postup vytváření snadno srozumitelných textů a pravidla pro tvorbu těchto textů, můžeme je označit evropským logem (Obrázek 1). Logo je umístěno na přední straně a díky němu můžeme identifikovat dokument okamžitě, kdy se nám dostane do rukou. Logo je možné stáhnout na webových stránkách: [Easy to read.eu](http://Easytoread.eu).

Obr. č. 1 ETR



### 3.5 Osvěta easy to read v ČR

Na potřebnost zjednodušování textů pro osoby s mentálním postižením již několik let v ČR poukazuje hlavně SPMP v ČR. Společnost spolupracuje s Inclusion Europe (Evropská asociace lidí s mentálním postižením a jejich rodin), která zastupuje hlas lidí

s mentálním postižením v Evropě. Čítá 46 členských organizací (Inclusion Europe, 2016. [online]),

SPMP v ČR se zúčastnila několika projektů, za kterých vznikly brožury ve formě easy to read:

- **ADAP – projekt o volbách 2009 - 2011**

V projektu vznikla příručka „Volby pro všechny! Jak udělat volby lépe srozumitelné, abychom se jich mohli účastnit,“ která informuje politické sféře a o významu zpřístupňujících opatření a plné účasti všech občanů ve volbách.

- **Pathways 2: Cesty k celoživotnímu vzdělávání dospělých lidí s mentálním postižením 2011 – 2013**

V projektu vznikly 4 brožury:

1. Informace pro všechny.
2. Jak školit o snadno srozumitelných informací.
3. Zásady úspěšné komunikace s lidmi s mentálním postižením.
4. Nepište pro nás bez nás.

Projekt se snažil o osvětu v dané problematice. SPMP v ČR rozšiřovala informace a materiály, organizovala semináře jak pro lidi s mentálním postižením, tak pro lidi, kteří s osobami s mentálním postižením pracují (pracovníky v soc. službách, pedagogy, knihovníky).

- **I my jsme občané! Přístup k právům lidí s bariérami v komunikaci na úřadech 2009 – 2010.**

Smyslem projektu bylo poskytnout podporu veřejným institucím, aby v kontaktu s lidmi s potížemi v komunikaci nedocházelo ke zbytečnému nedorozumění. Projekt se realizoval pouze pro město Praha. Vznikl plakát, jak komunikovat s lidmi s potížemi v komunikaci a publikace „I my jsme občané! – jak zpřístupnit úřady i lidem s bariérami v komunikaci,“ (není v easy to read).

V ETR jsou přístupné i další brožury: Život ženy; Láska, sex a já; Gynekologická prohlídka, Těhotenství; Sexuální násilí; Úmluva OSN o právech lidí s postižením; Pravidla správné podpory; Vaše občanská práva; Být člověkem před



zákonem; Evropská směrnice pro rovné zacházení v zaměstnání a povolání; Evropská unie proti sociálnímu vyčleňování; Diskriminace bolí;

Existují i webové stránky ve snadném čtení, kde mohou osoby s mentálním postižením načerpat spoustu informací. Oficiální web SPMP v ČR, [www.uzvim.org](http://www.uzvim.org) (srozumitelně o duši a těle ženy s mentálním postižením), [www.ozdravi.org](http://www.ozdravi.org) (stránky o zdraví, nemoci a lékařské pomoci).

## PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část diplomové práce je rozdělena do pěti kapitol. První kapitola nás seznamuje s cíli a zvolenými metodami pro realizaci výzkumného šetření. Druhou kapitolu jsme věnovali popisu zařízení a kritériím výběru účastníků výzkumného šetření. Třetí kapitola popisuje aplikaci zjednodušených textů v podmínkách Denního centra Pomněnka a analýzu výsledků. Ve čtvrté kapitole uvádíme několik případových studií spojených s tématem diplomové práce. Poslední závěrečná kapitola je zaměřená na diskuzi o proběhlém výzkumném šetření.

### 4 CÍL A METODOLOGICKÁ VÝCHODISKA

K vlastní přípravě výzkumného šetření bylo možné přistoupit po prostudování příslušné literatury a stanovení teoretického rámce problematiky osob s mentálním postižením a jejich schopnosti porozumět předávaným informacím.

Hlavním a nejdůležitějším předpokladem výzkumného šetření je stanovení cílů. Až na jejich základě jsme pro účel vypracování diplomové práce zvolili metody šetření.

#### 4.1 Cíl výzkumného šetření

**Cílem** diplomové práce bylo aplikovat texty ve formě easy to read u osob s mentálním postižením v Denním centru Pomněnka. Srovnat zjednodušený dokument s běžným a zjistit, zda dokument ve formě easy to read je srozumitelný všem uživatelům služby nebo jen konkrétní skupině. Zjišťovali jsme také, zda je zjednodušený dokument všem uživatelům přínosem. Důležité pro nás bylo i objasnit, kterým informacím uživatelé Denního centra Pomněnka nerozumí, tedy který konkrétní dokument chtějí zjednodušit a dále díky spolupráci na tvorbě zjednodušené formě dokumentu stanovit, jaká forma předávání informací uživatelům vyhovuje nejvíce.

#### 4.2 Metody výzkumného šetření

Nejvhodnější metodou výzkumného šetření se nám vzhledem k cílové skupině jevila metoda rozhovoru.

## 1. Rozhovor

Rozhovor nebo také interview „je metoda shromažďování dat o pedagogické realitě, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta.“ (Chráška, 2007).

Chráška (2007) uvádí následující dělení interview:

### a) **Strukturované interview**

Tazatel postupuje podle předem připraveného textu. Jsou určeny přesné znění i otázek i pořadí. Rozhovor působí strojeně a je obtížné navázat kontakt s respondentem. Získané informace se dají dobře statisticky zpracovávat.

### b) **Nestrukturované interview**

Více se přibližuje přirozené komunikaci mezi lidmi. Konkrétní formulace a jejich sled je ponechána na tazateli. Tazateli však musí být jasné, jaké informace potřebuje od respondentů získat. Výhodou je upřímnější projev, nevýhodou obtížně kvantitativně zpracovatelný materiál.

### c) **Polostrukturované interview**

Je kompromisem mezi uvedenými typy interview. K jednotlivým otázkám se nabízí několik alternativ odpovědi a požaduje se na víc vysvětlení nebo zdůvodnění.

### d) **Skupinové interview**

Při zkoumání tzv. „choulostivých“ otázek můžeme užít skupinové interview místo individuálního (např. školní třída).

Chráška (2007) dále uvádí důležitá pravidla pro realizaci interview:

- Interview by mělo vždy probíhat za vhodné situace (přirozené prostředí, dostatek času a soukromí).
- Interview by mělo začínat nejobecnějšími otázkami, které respondenta uvedou do problematiky.
- Nutností je utvářet podmínky pro navázání kontaktu s respondentem.
- Velký význam má také přesný záznam průběhu interview.

Pro ověření funkčnosti vytvořeného dokumentu jsme zvolili metodu nestrukturovaného interview. Tuto metodu jsme zvolili proto, že oproti jiným výzkumným metodám lze navázat osobní kontakt s respondenty, sledovat jejich reakce apod. Vzhledem k tomu, že vybrané hodnotitele šetření známe dlouhodobě, jsme

schopni s nimi navázat přátelský uvolněný vztah a pohodovou atmosféru, která je nezbytná k tomu, aby rozhovor byl úspěšný. Ke všem hodnotitelům bylo potřeba přistupovat individuálně. Každý z nich je totiž na jiné komunikační úrovni ať už z důvodu mentálního postižení, vady řeči či sociálního prostředí, ze kterého pochází. Nestrukturovaný rozhovor má tu výhodu, že formulace a sled otázek je na tazateli. Všem hodnotitelům proto byly položeny otázky s ohledem na jejich schopnosti je pochopit a odpovědět na ně.

## **2. Případová studie**

Případová studie (kazuistika) byla metoda původně používaná v lékařství, později se rozšířila i na další vědecké obory. O kazuistice můžeme slyšet v právu, pedagogice, psychologii či speciální pedagogice (Valenta, 2009). Na kazuistiku ve speciální pedagogice nahlíží Vašek (2002) jako na metodu spočívající v důkladném studiu všem dostupných, písemných i jiných materiálů o postiženém či narušeném jedinci, v jejich diagnostickém zhodnocení a formulování závěrů.

Pro pochopení rozdílnosti úrovně chápání předávaným informací u osob s mentálním postižením v prostředí Denního centra Pomněnka, jsme vypracovali tři krátké případové příběhy hodnotitelů.

## 5 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU A PRŮBĚH ŠETŘENÍ

V kapitole pět se seznámíme se zařízením, ve kterém výzkumné šetření probíhalo i s konkrétní službou. Popsány jsou v kapitole také specifika výběru osob podílejících se na výzkumném šetření a také, kdy šetření probíhalo.

### 5.1 SPMP v ČR, okr. org. Šumperk

Okresní organizace Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v Šumperku (dále jen SPMP Šumperk) vznikla r. 1992 z iniciativy rodičů dětí s mentálním a kombinovaným postižením. Cílem organizace je pomáhat rodinám i jednotlivcům s mentálním nebo v kombinaci s jiným postižením, podporovat je a zabezpečit jim důstojný život ve společnosti. SPMP Šumperk v současné době poskytuje čtyři sociální služby. Dle doby vzniku jsou to: Centrum pro osoby s mentálním postižením Pomněnka, Podporované bydlení Pomněnka, Chráněné bydlení Pomněnka a Odlehčovací služba Pomněnka. Výzkumné šetření probíhalo v Centru pro osoby s mentálním postižením Pomněnka, a proto je nutné ho popsat podrobněji. Ostatní služby jsou okrajově popsány v příloze č. 1.

### 5.2 Centrum pro osoby s mentálním postižením Pomněnka

Denní centrum Pomněnka dle rozhovoru s ředitelkou zařízení vzniklo v r. 1997 jako přímá návaznost na Základní školu a Střední školu Pomněnka o.p.s. Zakladatelkou služby byla Nataša Strakošová Vykydalová.

**Posláním služby** je připravovat osoby s mentálním postižením na život ve společnosti s co nejmenší mírou podpory. **Cílem** je rozvíjet nové a udržovat osvojené rozumové schopnosti, motorické, komunikační a sociální dovednosti osob s mentálním postižením. **Cílovou skupinu** tvoří osoby s mentálním postižením a kombinovaným postižením ve věku 18-64 let, kdy zájemce o službu nesmí být v den nástupu do služby starší 40 let. Denní centrum Pomněnka má specializované oddělení pro osoby s těžkým stupněm mentálního postižení, jehož maximální denní kapacita činí 5 osob, celková **denní kapacita** služby je v současné době **40 uživatelů** (Registr poskytovatelů soc. služeb, 2016, [online]).

V současné době má Denní centrum Pomněnka 45 aktivních uživatelů. Jedná se o 26 mužů a 19 žen. Nejmladšímu uživateli je 21 let a nejstaršímu 55 let. Personálně je chod služby zajištěn 11 pracovníky. Jedná se o vedoucí služby, jednu sociální pracovníci, 4 asistenty, kteří vedou jednotlivé aktivity, 4 asistenty pro přímou obslužnou činnost a jednu zdravotní sestru, jež zde pracuje na dohodu o provedení práce a zajišťuje rehabilitační činnost uživatelům s poruchami hybnosti. V centru se můžeme setkat i s dobrovolníky či praktikanty.

### 5.3 Charakteristika účastníků šetření

Výzkumného šetření se zúčastnilo celkem **28 uživatelů** Denního centra Pomněnka, z toho 12 žen a 16 mužů. Jednalo se o celkový počet uživatelů, kteří byli přítomni v centru v den konané komunity, na které si všichni společně odhlasovali dokument, který chtěli zjednodušit. Z tohoto celkového počtu jsme následně vybírali poradce pro tvorbu zjednodušené podoby textu i hodnotitele vytvořeného textu v easy to read.

Pro účely výzkumného šetření jsme rozdělili všechny účastníky do 3. kategorií, a to dle schopnosti porozumění předávaným informacím v psané formě. Dle dlouhodobého pozorování a zkušenosti s danou skupinou uživatelů jsme pro potřeby výzkumného šetření zvolili následující kategorie:

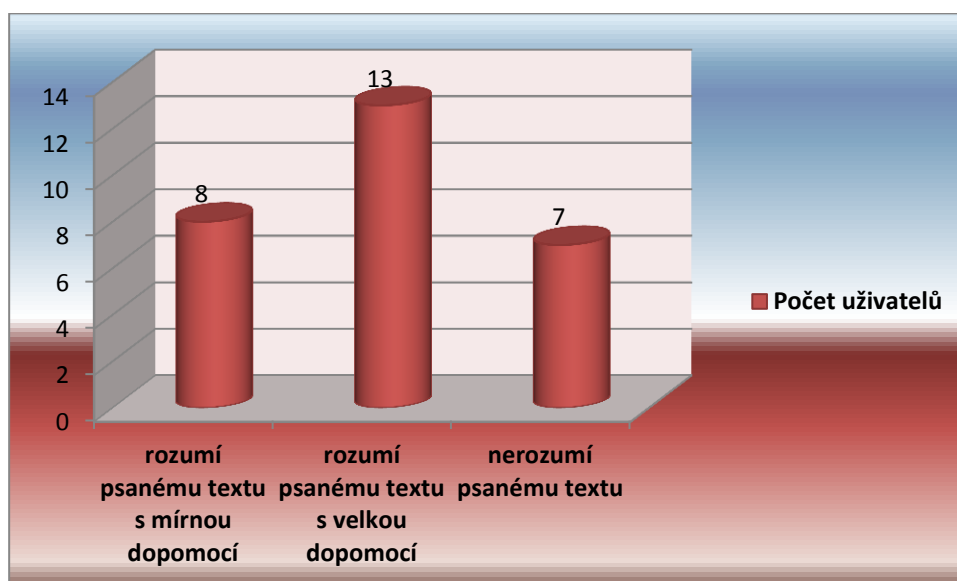
1. **Uživatel rozumí psanému textu s mírnou dopomocí** – řadíme sem uživatele, kteří umí číst, psát. Podporující osoba dbá na správnost psaného či čteného záznamu a ověřuje, zda uživatelé běžný text správně pochopili.
2. **Uživatel rozumí psanému textu s velkou dopomocí** – uživatelé znají některá písmena či část slov, která umí přečíst a napsat. Umí se podepsat. Často však chybí správné porozumění běžného textu.
3. **Uživatel nerozumí psanému textu** – do této kategorie řadíme uživatele, kteří neumí číst, psát a běžnému textu nerozumí.

Struktura hlasujících uživatelů Denního centra je v tabulce č. 1 Struktura respondentů dle schopnosti porozumění předávaným informacím. Pro lepší přehlednost je součástí práce také graf č. 1.

Tab. č. 1 Struktura respondentů dle schopnosti porozumění předávaným informacím:

Schopnost porozumění textu	Počet uživatelů	%
rozumí psanému textu s mírnou dopomocí	8	28,60%
rozumí psanému textu s velkou dopomocí	13	46,40%
nerozumí psanému textu	7	25,00%
<b>Celkem</b>	<b>Σ28</b>	<b>Σ100,00%</b>

Graf č. 1 Struktura respondentů dle schopnosti porozumění předávaným informacím:



Z celkového počtu **28 hlasujících** uživatelů bylo vybráno celkem 13 k následující spolupráci. Rozdělení byli následovně (viz. tab. a graf č. 2 Poradci a hodnotitelé):

**a) Poradci**

Celkový počet **7 uživatelů** spolupracovalo na tvorbě zjednodušené formy dokumentu. Jednalo se převážně o uživatele, kteří se účastní schůzek sebeobhájců.

**b) Hodnotitelé**

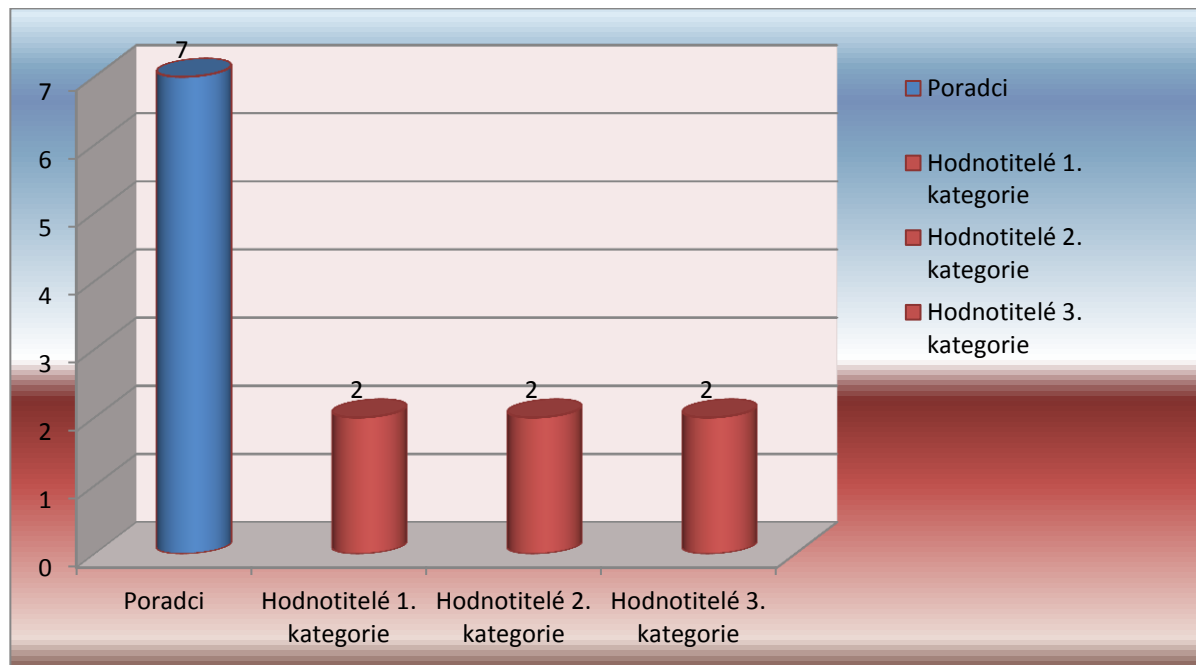
Celkový počet **6 uživatelů** hodnotilo vytvořený dokument ve formě easy to read. Ti byli vybráni s ohledem na jejich schopnosti porozumění psanému textu a zároveň nebyli zapojeni do procesu tvorby. Jednalo se o 2 uživatele z první kategorie, tedy ti, kteří rozumí psanému textu s minimální dopomocí,

další 2 uživatelé z druhé kategorie, kteří rozumí psanému textu s větší mírou dopomoci a poslední 2 uživatelé ze třetí kategorie, kteří nerozumí psanému textu vůbec a je jim nutné informace sdělovat jinou formou. Hodnotitele jsme tímto způsobem vybrali proto, abychom zjistili, zda nový dokument je srozumitelný všem skupinám a zda je všem nějakým způsobem přínosný.

Tab. č. 2 Poradci a hodnotitelé

Poradci a hodnotitelé	Počet	%
Poradci	7	54,00%
Hodnotitelé 1. kategorie	2	46,00%
Hodnotitelé 2. kategorie	2	
Hodnotitelé 3. kategorie	2	
<b>Celkem:</b>	<b>Σ13</b>	<b>Σ100,00%</b>

Graf č. 2 Poradci a hodnotitelé





## 5.4 Průběh výzkumného šetření

Výzkumné šetření probíhalo v období leden 2016 – listopad 2016. Více podrobností v tabulce č. 3.

Tab. č. 3 Průběh tvorby a ověřování plánu

Období	Činnost
1. 1. 2016 – 28. 2. 2016	- Mapování potřebnosti zjednodušení textů dle výběru uživatelů (uživatelé měli dodat návrhy na zjednodušení)
7. 3. 2016	- Komunita, na které se zvolilo: a) bude se zjednodušovat týdenní plán, b) osoby, které se zapojí do tvorby a hodnocení.
8. 3. 2016 – 13. 6. 2016	- tvorba pilotní verze zjednodušeného týdenního plánu – piktogramy aktivit - ověřování srozumitelnosti s poradci
14. 6. 2016 – 30. 6. 2016	- vytvoření piktogramů z fotografií asistentů, piktogramů časových úseků a jejich ověření
1. 7. 2016 – 31. 8. 2016 (prázdninový provoz v Centru Pomněnka)	- přepracování piktogramů, které nebyly pro uživatele srozumitelné - objednání magnetické barvy a magnetů - výběr místa, kde bude magnetická tabule umístěna - nátěr magnetickou barvou
5. 9. 2016 – 30. 9. 2016	- ověření 2. verze piktogramů týdenního plánu - tisk a laminace piktogramů - aplikace barevných pruhů na magnetickou tabuli - první instalace týdenního plánu - zjišťování nedostatků

1. 10. 2016 – 30. 10. 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>- přepracování magnetické tabule a barevného rozlišení</li><li>- poslední úpravy piktogramů</li><li>- závěrečná instalace týdenního plánu</li></ul>
10. 11. 2016	<ul style="list-style-type: none"><li>- ověřování srozumitelnosti, rozhovory s hodnotiteli</li></ul>

## 6 APLIKACE TEXTŮ VE FORMĚ EASY TO READ A ANALÝZA VÝSLEDKŮ

V kapitole šest je popsán celý průběh tvorby zjednodušené formy vybraného textu, jeho aplikace mezi uživatele Denního centra Pomněnka. Obsahuje také důležitou analýzu výsledků šetření.

### 6.1 Volba tématu a výsledky

#### A) Výběr tématu

S ohledem na individuální potřeby uživatelů Denního centra Pomněnka, jsme od začátku roku 2016 zjišťovali, ve kterých oblastech uživatelé potřebují zjednodušit předávané informace. Jednalo se jak o informace, které jim chybí, tak o ty, kterým nerozumí. Samostatně však nedokázali jednoznačně určit, které oblasti zprostředkování informací jsou pro ně nejdůležitější. Z tohoto důvodu jim byla na komunitě<sup>1</sup> nabídnuta témata související s životem v centru i mimo něj. Témata byla sestavena za pomoci pracovníků, kteří jsou s uživateli v denním kontaktu. Témata, ze kterých si hlasováním vybrali dokument ke zjednodušení, byla následující:

- a) **První pomoc** - jednalo by se o zjednodušení textů o první pomoci, kdy by si uživatelé vybrali témata z této oblasti, které je zajímají.
- b) **Týdenní plán** – zjednodušení stávajícího týdenního plánu, ve kterém mají uživatelé problém se zorientovat.
- c) **Jiný dokument z chodu Denního centra Pomněnka** – dokument dle libovolného výběru uživateli.
- d) **Koníčky** – výběr tématu z volnočasových aktivit.
- e) **Domácí mazlíčci** – základní informace o domácím zvířeti a jak se o něj starat, dle jejich výběru.
- f) **Postupy z běžného života** – pracovní postupy, etikety na lahvích, návody jak vybrat peníze z bankomatu, příbalové letáky u léků, vyřídit záležitosti na úřadech apod., dle jejich výběru.

---

<sup>1</sup> Komunitu vede sociální pracovníce a slouží k vyjádření názorů uživatelů k chodu služby, ale také k vyjádření k chystaným aktivitám a možnosti výběru těch, jež se chtějí zúčastnit. Probíhá každé pondělí za účasti všech přítomných uživatelů.

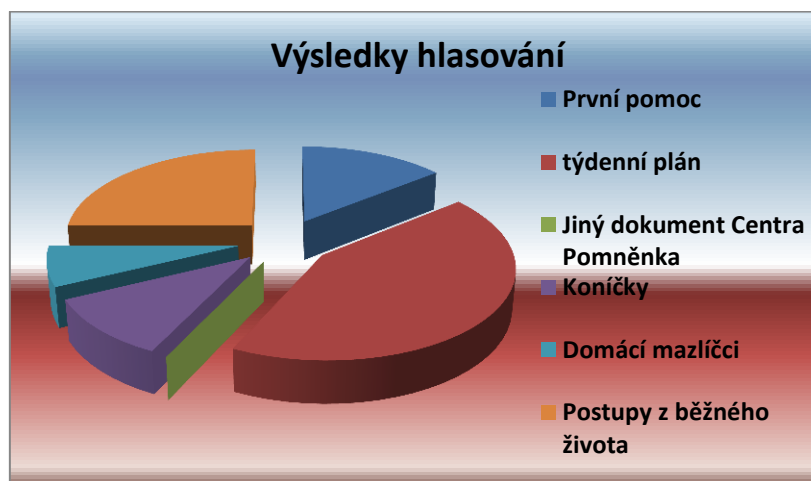
## B) Výsledky hlasování:

Výsledky hlasování můžeme vidět v tab. č. 4 a pro lepší přehlednost také v grafu č. 3. Z něj je patrné, že si uživatelé Denního centra Pomněnka většinou hlasovali (43%) zvolili převedení do formy easy to read týdenní plán. Z grafu také můžeme vyčíst, že druhým tématem v pořadí, u kterého by uživatelé uvítali zjednodušenou formu, byly postupy z běžného života. Pro téma „Jiný dokument Denního centra Pomněnka“ nehlasoval nikdo. Domníváme se, že téma bylo pro uživatele natolik abstraktní, že i přestože jim bylo konkrétně sděleno, o jaký text se např. může jednat, nebyli schopni si text představit.

Tab. č. 4 Výsledky hlasování

Témata	Počet uživatelů	%
První pomoc	4	14,00%
týdenní plán	12	43,00%
Jiný dokument Denního centra Pomněnka	0	0,00%
Koníčky	3	11,00%
Domácí mazlíčci	2	7,00%
Postupy z běžného života	7	25,00%
<b>Celkem</b>	<b>Σ28</b>	<b>Σ100,00%</b>

Graf č. 3 Výsledky hlasování



## **6.2 Tvorba nového týdenního plánu**

Pro účely výzkumného šetření budeme používat označení starý týdenní plán a nový týdenní plán.

Starý týdenní plán byl vytvořen v r. 2012. Plán byl určen především asistentům, kteří z něj vyčetli, kdy jakou aktivitu mají, kdy odvádí svou skupinu na oběd a jak dlouhá služba je daný den čeká. Asistenti, kteří mají v péči osoby s těžkým stupněm mentálního postižení, z něj navíc zjistili, koho mají daný den v péči.

Plán s aktivitami na další týden vypracovává vedoucí služby ve spolupráci s asistenty, kteří vedou skupiny. Vyvěšuje se vždy v pátek během dne. Uživatelé si při pondělní komunitě dle předloženého plánu nahlásí aktivity, kterých se chtějí v týdnu účastnit. S Aktivitami je také ústně seznamují asistenti. Počet uživatelů i asistentů v Denním centru Pomněnka se v průběhu času zdvojnásobil a přibýly i nové aktivity. Pondělní výběr činností začal trvat neúnosně dlouho, uživatelé se museli více spoléhat na psanou formu plánu a v tu chvíli se zjistilo, že někteří uživatelé plánu, v podobě v jaké je, nerozumí, ale rozumět mu potřebují. Není proto divu, že tato skutečnost se promítla i v hlasová při výběru textu k převedení do formy easy to read.

### **1. Požadavky uživatelů na nový týdenní plán:**

Ihned po skončení hlasování proběhla diskuze. Uživatelé popisovali, v čem je pro ně starý plán nesrozumitelný a jak by měl vypadat plán nový. Ukázalo se, že nejpalčivějším problémem porozumění starého plánu bylo velké množství informací na více stranách, malé písmo a nesrozumitelný formát v podobě tabulky.

Nová forma týdenního plánu by podle uživatelů měla obsahovat fotografie asistentů a obrázky aktivit s jednoduchým pojmenováním. Ve starém plánu se objevovaly tyto složité názvy: integrační aktivity, orientace v prostoru, rozvoj a udržení rozumových schopností a komunikace, pedagogicko psychologické ježdění, hudebně aktivizační činnosti apod. V příloze č. 2 je možné nahlédnout do starého týdenního plánu.

### **2. Volba formy nového týdenního plánu:**

Vzhledem ke kritériím, které uživatelé k novému týdennímu plánu vnesli, dohodli jsme se s uživateli i pracovníky služby, že plán nebude v tištěné podobě se zjednodušeným textem, jak je pro formu easy to read typické. Vhodnější variantou jsme shledali ve velké magnetické tabuli a jednoduchými piktogramy znázorňující jak

aktivity, tak časové úseky. Tištěná podoba, byť zjednodušená by určitě nebyla srozumitelnější než zvolená varianta. Rozsah stran plánu by se rozšířil, tudíž by plán byl ještě nepřehlednější. Navíc by stoupla i spotřeba toneru na každotýdenní vytištění obrázků aktivit a fotografií asistentů.

### 3. Tvorba pilotní verze a ověřování:

Jako první krok vytvoření zjednodušené formy týdenního plánu, jsme zvolili tvorbu piktogramů jednotlivých aktivit. K tvorbě jsme využili 2 softwarové programy.

1. **Picto Selector** – program, který disponuje databází piktogramů i v českém jazyce. Nejvíce piktogramů je však v angličtině či holandštině. Piktogramy jsou v barevném i černobílém rozlišení.
2. **PhotoFiltre** – program na úpravu fotek. Pomocí tohoto programu jsme předělávali piktogramy z databáze Picto Selector, aby odpovídaly našim potřebám, nebo jsme tvořili piktogramy úplně nové.

V rámci chodu Denního centra Pomněnka byly v minulosti již nějaké texty do formy easy to read převedeny. Ukázka je v příloze č. 3. V těchto textech byly použity černobílé piktogramy. Uživatelé jsou na ně již zvyklí, a proto jsme se stejnou formou obrázků pracovali i nyní.

#### a) Piktogramy aktivit

Pro pilotní verzi jsme vytvořili celkem 59 černobílých piktogramů o velikosti 4x4 cm. Na černém pozadí je bíle vyobrazena daná aktivita a v levém horním rohu je napsáno, o jakou aktivitu se jedná – obrázek č. 2.

Obr. č. 2 Podoba piktogramů



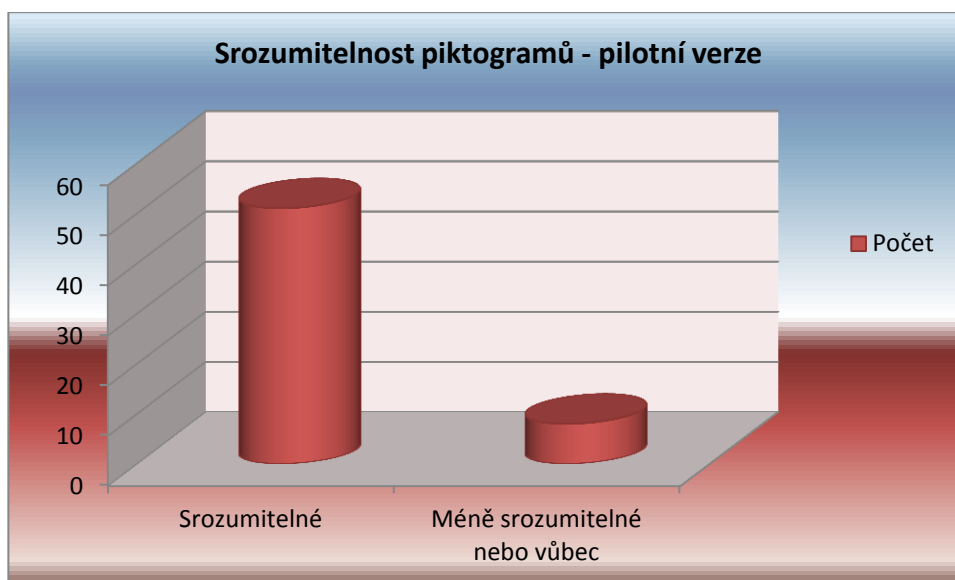
Po předchozí domluvě jsme se sešli s 5 poradci ve společenské místnosti, kde jsme jim pomocí dataprojektoru vytvořené piktogramy promítli na stěnu. Ke každému piktogramu se všichni vyjadřovali. Řekli, co na obrázku vidí, co je pro ně jasné a co naopak ne a proč. Srozumitelných piktogramů bylo celkem 51. Upravit bylo potřeba

celkem 8 piktogramů. Z tabulky č. 5 a grafu č. 4 vyplývá, že 86% vytvořených piktogramů bylo srozumitelných.

Tab. č. 5 Srozumitelnost vytvořených piktogramů – pilotní verze

Srozumitelnost piktogramů	Počet	%
Srozumitelné	51	86,00%
Méně srozumitelné nebo vůbec	8	14,00%
<b>Celkem</b>	<b>Σ59</b>	<b>Σ100,00%</b>

Graf č. 4 Srozumitelnost piktogramů – pilotní verze



### Piktogramy, které bylo nutno opravit:

1. Cvičení – u piktogramu „cvičení“ (obr. č. 3) uživatelé chtěli umazat gymnastické kruhy, nevěděli, co znamenají.

Obr. č. 3 Cvičení



2. Karneval – piktogram „karneval“ (obr. č. 4) chtěli uživatelé změnit úplně. Přáli si, aby znázorňoval jednu masku.

Obr. č. 4 Karneval



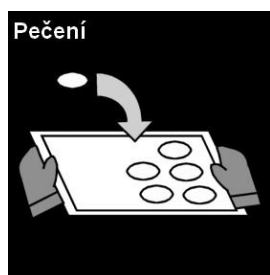
3. Hra na kytaru a zpívání – na piktogramu (obr. č. 5) byl nesrozumitelný znak zpívání. Uživatelé chtěli, aby na obrázku byla celá postava.

Obr. č. 5 Hra na kytaru



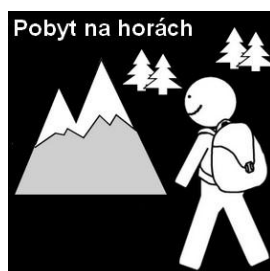
4. Pečení – piktogram „pečení“ (obr. č. 6) nebyl pochopen vůbec. Uživatelé se shodli na tom, že by na obrázku měl být váleček a těsto.

Obr. č. 6 Pečení



5. Pobyt na horách – u tohoto piktogramu (obr. č. 7) si uživatelé mysleli, že hory jsou stany. Chtěli místo hor kopce a více stromů.

Obr. č. 7 Hory





6. Psaní kroniky – jediná výtka k tomuto piktogramu (obr. č. 8) byla k chybějící propisce.

Obr. č. 8 Kronika



7. Relaxace s hudbou – uživatelé trvali na vyobrazení karimatky nikoliv silné žíněčky, která byla na piktogramu (obr. č. 9).

Obr. č. 9 Relaxace



8. Výroba dekorací – nůžky a ruce uživatelům asociovalo „stříhání nehtů,“ nikoliv výrobu dekorací. Na piktogramu (obr. č. 10) chtěli štětec, lepidlo či papír.

Obr. č. 10 Dekorace



Poradci se také vyjadřovali k velikosti piktogramů. Navrhovali větší formát, velikost 4 x 4 cm byla pro ně těžko čitelná.

#### **b) Piktogramy časových úseků a asistentů**

V další fázi jsme vytvořili piktogramy časových úseků. Bylo vytvořeno celkem 6 piktogramů časových úseků a jednotlivých asistentů z jejich fotografií. Časové úseky v podobě v jaké jim byly předloženy, chápali všichni poradci. Jeden piktogram „Před odchodem domů,“ (obr. č. 11) chtěli uživatelé zrušit, připadal jim zbytečný. Dostačující jim přišel piktogram „Odpoledne.“ Piktogramy **asistentů a časových úseků** chtěli

poradci nějakým způsobem odlišit od ostatních. Dohodli se na **červeném orámování**. Sami si také zvolili, jak chtějí mít asistenty na obrázcích pojmenovány. Velikost těchto piktogramů byla 10 x 10 cm. Tento rozměr uživatelům vyhovoval. Kontrolou prošel i předložený piktogram „Komunita“ a piktogram „Péče o vozíčkáře,“ kterým se budou označovat aktivity asistentek v přímé péči (náhled v příloze č. 4).

Obr. č. 11



#### **4. Umístění nového týdenního plánu:**

V další etapě tvorby jsme se domluvili s ředitelkou zařízení na podobě, v jaké plán uživatelům předložíme a samozřejmě také kam jej umístíme. Nejschůdnějším řešením byla instalace magnetické tabule ve společenské místnosti. Z estetických a prostorových důvodů jsme zvolili magnetickou barvu. V době letních prázdnin, kdy Denní centrum Pomněnka funguje v tzv. prázdninovém provozu (služeb centra využívá minimum uživatelů), jsme barvu natřeli na stěnu v rozměru 120cm x 220 cm. V zájmu větší přehlednosti, jsme na magnetickou vrstvu barvy nanесли barevné pruhy, aby se opticky oddělily jednotlivé dny v týdnu (obr. č. 12).

Obr. č. 12 Magnetická tabule



### 5. Ověřování opravených piktogramů:

Přes letní prázdniny jsme předělali piktogramy, na kterých jsme se s uživateli před prázdninami domluvili. V září proběhla další schůzka s 5 poradci, kteří se k upraveným piktogramům vyjádřili. 4 poradci byli stejní, kteří pomáhali tvořit pilotní verzi. Jeden poradce byl nový, z důvodu nezaujatého pohledu. Všichni se shodli, že opravené piktogramy jsou již srozumitelné. Červené rámečky časových úseků také odsouhlasili. I velikost 8 x 8 cm již vyhovovala všem.

### 6. První instalace plánu a hodnocení nedostatků:

Všechny vytvořené a schválené piktogramy jsme vytiskli, zalaminovali a nastříhali. Počet vytisknutých a zalaminovaných piktogramů se odvíjel od počtu opakujících se aktivit v plánu. U některých to bylo až 15 kopií jedné aktivity.

Plán jsme nainstalovali za pomoci 5 rádců, se kterými jsme piktogramy vyráběli. Na horní lištu ve vodorovné poloze jsme pomocí malých neodymových magnetů připevnili piktogramy s fotkami asistentů. Ve svislé poloze na kraj jsme dali piktogramy s časovými úseky a vedle, pod fotkami asistentů, jsme umístili dané aktivity (obr. č. 13).

Obr. č. 13 Instalace plánu



Nainstalovali jsme pouze jeden den a již nám byly jasné nedostatky. Jednalo se především o:

- a) **Špatně zvolenou velikost a umístění tabule** – po umístění fotek asistentů na tabuli jsme zjistili, že je mezi nimi minimální mezera, tudíž je to pro uživatele nepřehledné a navíc pokud by byl přijat byt' jen jeden asistent navíc, už by se nikam nevezl, na což jsme při tvorbě nepomysleli. Tabule navíc byla situována

nízko ve spodní části stěny. Uživatelé by se museli hodně předklánět, aby zjistili, jaké činnosti mají v pátek a to je pro ně nevyhovující.

- b) **Tmavé barvy na pruzích** – barevné pruhy, které tvořily rozdělení dnů v týdnu, byly moc syté a piktogramy na nich nevynikly.
- c) **Piktogramy časových úseků** - časové úseky umístěné v levé části tabule (před aktivitami) uživatelé nechápali. Nedokázali podle nich určit, které aktivity jsou ráno před obědem nebo po obědě. Chtěli je zjednodušit a odlišit barevným pozadím. Barvu si zvolili červenou.

### 7. Finalizace plánu:

Na základě zjištěných nedostatků, jsme přistoupili ke změnám. Stávající tabuli jsme posunuli o 20 cm nahoru a rozšířili ji do strany. Celkový rozměr tabule nyní činí cca 200 x 220 cm. Namíchali jsme nové barvy a upravili pruhy (obr. č. 14). Také jsme zjednodušili časové úseky. Ze stávajících 5 piktogramů jsme vytvořili 2: „Svačina“ a „Oběd.“ (Náhled v příloze č. 4.)

Opět jsme se sešli s 5 poradci, kdy jeden z nich byl „nový“ - viděl nový týdenní plán poprvé. Všichni se shodli, že časové úseky, ačkoliv je jich méně a mají jiné pozadí, nejsou pořád jednoznačně pochopitelné. Domluvili jsme se, že je zmenšíme na velikost 8 x 5 cm a vložíme přímo mezi aktivity. Takto jsme upravili i piktogram „komunita,“ který má pro odlišení zelené pozadí. Po těchto úpravách jsme plán finálně nainstalovali a nechali vyvěšený 14 dní, aby se s ním ostatní uživatelé Centra Pomněnka seznámili (obr. č. 15).

Obr. č. 14 Finální verze tabule



Obr. č. 15 Finální verze týdenního plánu



V příloze č. 4 jsou popsány všechny změny, které při tvorbě piktogramů nastaly. V příloze č. 5 jsou náhledy všem finálních piktogramů, které se v Denním centru Pomněnka používají. Součástí práce je také fotodokumentace (příloha č. 6) tvorby týdenního plánu.

### **6.3 Ověřování funkčnosti plánu**

Několik dní po finální úpravě týdenního plánu za pomoci uživatelů, poradců, jsme přistoupili k ověření funkčnosti. Zjišťovali jsme srozumitelnost plánu a spokojenost s ním. Na této etapě výzkumného šetření spolupracovalo 6 uživatelů „hodnotitelů.“ Důvodem toho výběru bylo zjistit, zda je nový plán přínosný všem uživatelům nebo jen konkrétní skupině. Jako metodu zjišťování srozumitelnosti jsme zvolili rozhovor.

#### **Podmínky pro rozhovor:**

Rozhovor s hodnotiteli probíhal ve společenské místnosti, kde jim byl k dispozici stávající plán v tištěné podobě a nový plán ve zjednodušené formě v podobě magnetické tabule na stěně. Stávající plán se skládá z 5 stran A4, kdy každý den v týdnu je samostatně na stránce (příloha č. 2). Tento plán měli hodnotitelé rozložený na stole a mohli s ním dle libosti manipulovat. Hned vedle stolu je na zdi nový zjednodušený plán, na který všichni dobře viděli.

Interview probíhalo s každým hodnotitelem zvlášť a trvalo v průměru 20 min. V době, kdy rozhovor probíhal, byl v místnosti pouze tazatel a respondent.

Na základě souhlasu s nahráváním rozhovoru, jsme s každým hodnotitelem pořídili zvukový záznam, který je k dispozici v archivu autorky práce. V příloze č. 7 je na ukázkou přepis s hodnotitelem ze druhé kategorie.

#### **Průběh rozhovoru:**

S jednotlivými uživateli, jsme se domluvili 3 dny předem na osobní schůzce. Ta proběhla krátce po obědě a všichni přišli v dobré náladě. Zatímco probíhaly jednotlivé rozhovory, ostatní hodnotitelé byli zapojeni do běžného chodu centra, jak jsou zvyklí a vždy se jen vyměnili.

Se všemi respondenty se známe osobně, rozhovory probíhaly na přátelské úrovni. Na základě těchto skutečností jsme formu oslovení zvolili tykání. Všech 6 rozhovorů probíhalo na stejném principu.

Prvotní otázky byly položeny na uvolnění atmosféry a mapování psychického rozpoložení respondentů. Ptali jsme se uživatelů, jak se mají, jakých aktivit se daný den v Centru Pomněnka účastnili a jestli měli dobrý den. Následovalo vysvětlení ze strany tazatele, proč jsme se sešli a proč rozhovor spolu vedeme.

Ve chvíli, kdy bylo jasné, že uživatelé chápou, proč rozhovor děláme, jsme se pustili do srovnávání starého plánu s novým. Zjišťovali jsme, jestli rozumí starému plánu a jako ověření jsme žádali, aby v něm vyhledali konkrétní den v týdnu. Přitom jsme sledovali, jak se v plánu orientují a jak dlouho jim to trvá. Následně jsme jim zadali stejný úkol u nového plánu. Postupně jsme přidávali údaje ke srovnávání a pozorovali, jak pro ně postupné přidávání údajů pro ně obtížné vyhledat jak ve starém, tak v novém plánu. Hodnotitelé vyhledávali den, aktivitu, aktivitu u konkrétního asistenta a nakonec i časový úsek, kdy aktivita probíhá. Toto srovnávání jsme několikrát opakovali, abychom získali jistotu, jak oběma plánům rozumí či nerozumí.

Vzhledem k tomu, že hrozí riziko, že uživatelé si již pamatují, který asistent má jakou činnost, úmyslně jsme aktivity mezi asistenty prohodily, aby si ověřovatelé informace nedomýšleli podle zaběhlých zvyklostí. Např. asistentovi, který nešije, jsme přidělili šití a jinému vaření, i když nikdy nevaří.

Nakonec jsme kladli otázky na ověření spokojenosti. Ptali jsme se, který z plánu je lepší a proč, co jim vadí na stávajícím plánu, co na novém a jak by nový plán ještě vylepšili.

## 6.4 Vyhodnocení rozhovoru

### 1. Hodnocení srozumitelnosti:

Hodnocení srozumitelnosti probíhalo srovnáváním stávajícího plánu s novým

#### a) Dny v týdnu:

Starý plán: Konkrétní den v týdnu dokázali najít ve starém plánu celkem 4 uživatelé. Jednalo se o 2 uživatele z první skupiny a 2 uživatele z druhé skupiny. Zbylí 2 uživatelé ze třetí skupiny den v týdnu určit nedokázali.

Nový plán: Konkrétní den v týdnu v novém plánu zvládli najít všichni respondenti, tedy všech 6 uživatelů.

**b) Volba jakékoliv aktivity v určený den:**

Starý plán: Jakoukoliv aktivitu v zadaný den tazatelem dokázali ve starém plánu najít 3 respondenti. Učinili tak 2 uživatelé z první skupiny a jeden uživatel z druhé skupiny. Zbylí uživatelé, tedy 1 z druhé skupiny a 2 ze třetí skupiny, nebyli schopni aktivitu určit.

Nový plán: Jakoukoliv aktivitu v zadaný den tazatelem dokázali v novém plánu najít všech 6 uživatelů.

**c) Volba aktivity v zadaný den u konkrétního asistenta**

Starý plán: Najít aktivitu, kterou bude zadaný asistent dělat v určitý den, dokázali ve starém plánu určit 2 uživatelé, a to z první skupiny. Ostatní tazatelé z druhé a třetí skupiny aktivitu k asistentovi najít nedokázali.

Nový plán: Najít aktivitu, kterou bude zadaný asistent dělat v určitý den, dokázalo v novém plánu najít všech 6 uživatelů.

**d) Volba aktivity v zadaný den, u konkrétního asistenta, v daném časovém úseku**

Starý plán: Určit, kdy bude probíhat zadaná aktivita, dokázal podle starého plánu určit pouze 1 uživatel. Ostatní hodnotitelé, tedy 1 z první skupiny, 2 z druhé a 2 z třetí skupiny, nedokázali časový úsek určit vůbec.

Nový plán: Určit, kdy bude probíhat zadaná aktivita, dokázalo podle nového plánu určit všech 6 uživatelů.

**2. Hodnocení spokojenosti:**

Všech 6 hodnotitelů uvedlo, že se jim více líbí nový plán. Všichni se shodli na tom, že aktivity ve formě piktogramů jsou pro ně srozumitelnější jak psaná podoba. Kladně byly hodnoceny i fotografie jednotlivých asistentů, které ve starém plánu chybí a jeden uvedl, že jsou pro něj přínosné dny oddělné barvou, což starý plán taky neměl. Na dotaz, zda by na plánu něco vylepšili, všichni odpověděli, že se jim zatím líbí v takové podobě, v jaké je.

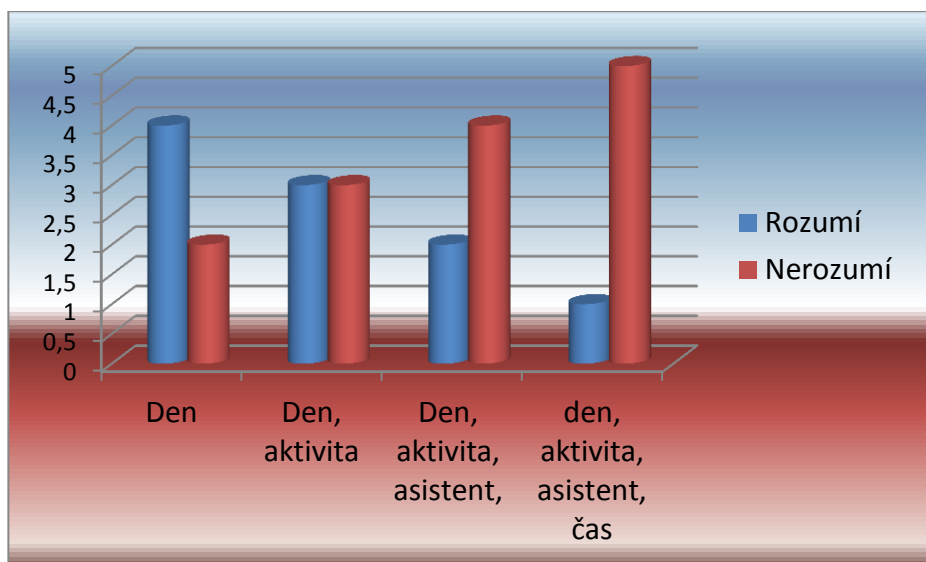
## 6.5 Analýza výsledků

### A) Starý plán:

Tab. č. 6a) Srozumitelnost informací ve starém plánu

Starý plán	Den		Den, aktivita		Den, aktivita, asistent		Den, aktivita, asistent, čas	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Rozumí	4	67	3	50	2	33	1	17
Nerozumí	2	33	3	50	4	67	5	83
<b>Celkem</b>	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$

Graf č. 5a) Srozumitelnost informací ve starém plánu



Z výsledků rozhovoru je patrné, že starému týdennímu plánu vůbec nerozumí 3. skupina. Starému plánu rozumí jen uživatelé z první kategorie a to ještě ne všichni. Čím více údajů v plánu měli hodnotitelé vyhledat, tím větší obtíže jim to dělalo.

Z grafu č. 5a) vyplývá, že jeden údaj dokázalo najít 67% hodnotitelů. Jeden údaj nedokázali najít pouze hodnotitelé z 3. skupiny. Dva údaje už dělaly problémy jak hodnotitelům z 3. skupiny, tak jednomu hodnotiteli ze skupiny 2. Úspěšnost odpovědí u dvou údajů byla 50%. Tři údaje ve starém plánu už nedokázalo najít celých 67% hodnotitelů. Jednalo se o všechny hodnotitele ze skupiny 3 a 4. Čtyři údaje ve starém



plánu zvládl správně najít pouze jeden uživatel z první skupiny. Nutno však podotknout, že i jemu tato činnost dělala obtíže.

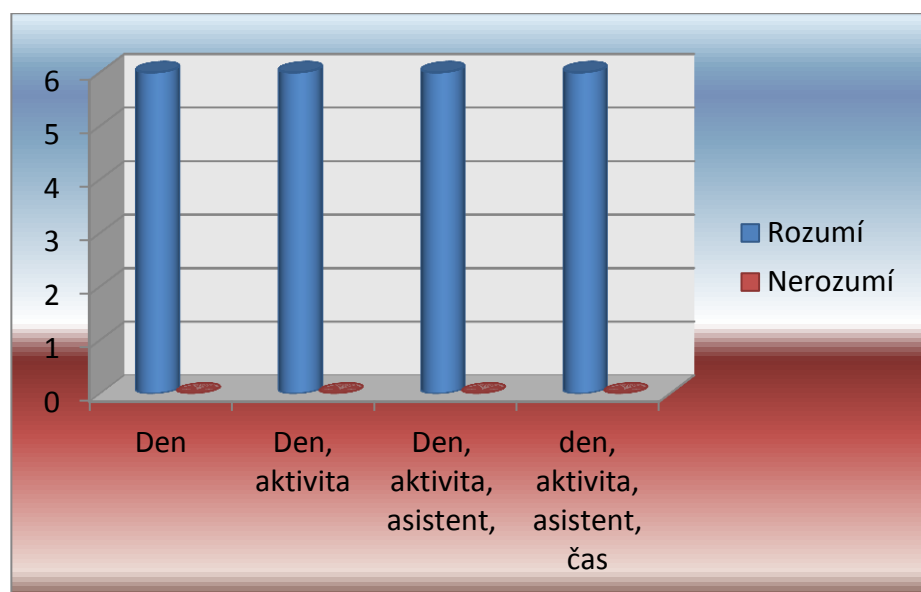
Z celkového hodnocení plyne, že celých **83% hodnotitelů se prakticky ve staré plánu nevyzná**. Aby si uživatel mohl vybrat aktivitu, které se chce zúčastnit, je zapotřebí vyhledat všechny čtyři údaje (den, aktivitu, asistenta a časový údaj).

### B) Nový plán:

Tab. č. 6b) Srozumitelnost informací v novém plánu

Nový plán	Den		Den, aktivita		Den, aktivita, asistent		Den, aktivita, asistent, čas	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Rozumí	6	100	6	100	6	100	6	100
Nerozumí	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Celkem</b>	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$	$\Sigma 6$	$\Sigma 100$

Graf č. 5b) Srozumitelnost informací v novém plánu



Z grafu č. 5b) můžeme vyčíst, že nový týdenní plán je v 100% srozumitelný všem hodnotitelům plánu. I hodnotitelé první skupiny se vyjádřili, že zjednodušený plán jim vyhovuje více.

## 7 PŘÍPADOVÉ STUDIE ZÁSTUPCŮ OVĚŘOVATELŮ

Pro pochopení rozdílnosti úrovně chápání předávaným informací u osob s mentálním postižením v prostředí Denního centra Pomněnka, jsme vypracovali tři případové příběhy hodnotitelů. Jedná se o kazuistický příběh slečny, která rozumí psanému textu s mírnou dopomocí (1. kategorie); slečny, která rozumí psanému textu s velkou dopomocí (2. kategorie) a muže, který nerozumí psanému textu (3. kategorie).

### 1. Zástupce první kategorie:

#### **Martina 31 let**

Martina se narodila do úplné rodiny. Matka je vyučená prodavačka, otec zedník. Martině bylo v dětství diagnostikováno středně těžké mentální postižení s těžkou vadou řeči - dyslálií. Ve 12 letech Martiny si matka našla nového partnera, se kterým má další dceru a syna. Po narození mladší sestry se matka rozhodla Martinu umístit do domova pro osoby se zdravotním postižením. Během 15 let vystřídala tyto domovy 3. V r. 2012 se stala uživatelkou Chráněného bydlení Pomněnka a také Denního centra Pomněnka. V současné době bydlí opět s matkou, neboť je na rodinu velmi fixovaná a chráněná forma bydlení ji nevyhovovala. Do Denního centra Pomněnka dochází dodnes.

Absolvovala základní školu speciální, umí číst i psát. Pokud píše ve zbrklosti, její psaný projev je nečitelný. Mohlo by se zdát, že komunikace s ní je velmi obtížná, neboť díky její vadě řeči, ji není téměř rozumět. Martina je však velmi komunikativní a vždy se snaží s protistranou domluvit. Většinou dané slovo či větu neustále opakuje nebo píše na papír a čeká, až ji druhá strana zopakuje její myšlenku. Nestačí jen potvrdit, že ji protistrana rozumí. Je si totiž vědoma toho, že ji někteří lidé sdělované informaci odsouhlasí, aniž by Martině rozuměli. V Denním centru Pomněnka se naučila samostatně používat emailovou schránku, spravuje si profil na sociální síti a učí se stále nové věci. Většinou jednoduše sdělených informací je schopna pochopit a vyjádřit svůj názor.

## 2. Zástupce druhé kategorie:

### **Tereza 24 let**

Při komplikované porodu Terezy, lékaři použili kleště. Následkem této události jí později byla diagnostikována dětská mozková obrna se středně těžkým stupněm mentálního postižení. Je mobilní, i když motorický pohyb je značně omezen. Na delší trasy využívá kompenzačních pomůcek (berle). Otec Terezy odešel, když byla ještě dítě. Nyní žije jen s matkou, která nepracuje. Další sourozence Tereza nemá. Služby Denního centra Pomněnka začala využívat ihned po skončení školní docházky.

Absolvovala základní školu speciální a následně praktickou školu jednoletou. Umí číst s dopomocí, psát zvládne ve formě opisu. Při komunikaci s Terezou je nutné poskytnout jí dostatek času, potřebuje si déle promyslet odpověď. Mluví pomalu, občas se zakoktá a nemůže se vyjádřit. Lidé u ní často mají pocit, že jim nerozumí, spěchají na ni, skáčou do řeči a snaží se uhodnout, co jim chce sdělit. Rozumět jí jde bez problémů. Sdělované informace se jí musí podat v jednoduché formě a musí se důkladně vysvětlit, neboť jim jinak nerozumí. Je velmi učenlivá. Matka se snaží rozvíjet její komunikační schopnosti a i v Centru Pomněnka se nejvíce zajímá o vzdělávací aktivity. Svůj názor umí vyjádřit, poskytne-li se jí dostatek času.

## 3. Zástupce třetí kategorie:

### **Lukáš 44 let**

Lukáš se narodil s Downovým syndromem. Byla mu diagnostikována těžká forma mentálního postižení. Stará se o něj matka a nevlastní otec, kteří jsou v důchodu. Má dva mladší sourozence, sestru a bratra. Je vychováván ochranným stylem výchovy. Lukáš je jedním z prvních uživatelů Denního centra Pomněnka.

Základní školní docházku vůbec neabsolvoval. Neumí číst ani psát. Jeho slovní zásoba je minimální. Používá pouze pár naučených, jednoduchých izolovaných slov. Při komunikaci se usmívá a velmi často odpovídá posledním slovem, které protistrana použije. Informace mu musí být podány ústní formou a opravdu stručně a jasně. Mluví musí používat jen obecná slova používaná v běžném životě a neustále se přesvědčovat, jestli mu Lukáš rozumí nebo jen opakuje. Při rozhovoru nesmí dostat na výběr z několika možností, vždy totiž odpoví poslední vyslovenou eventualitou. (Např. pokud se zeptáme, jakou má rád barvu, jestli červenou nebo zelenou, odpoví „zelenou,“ aniž by se rozmýšlel). V Denním centru Pomněnka se pracovníci snaží rozvíjet jeho

komunikační schopnosti, a aby uměl vyjádřit svůj názor. Má milé vystupování a je schopen se domluvit jak s ostatními uživateli, tak se zaměstnanci centra. Čemuž jeho rodiče nevěří, neboť v jejich přítomnosti se chová jako „nemohoucí.“ Můžeme to přisuzovat jejich ochranné výchově, kdy za něj vyjednávají, rozhodnou a udělají úplně všechno. Z tohoto důvodu je rozvoj nebo jen udržení komunikačních schopností u Lukáše obtížné.

## 8 DISKUZE

### **Naplnění cílů:**

V rámci praktické části práce jsme aplikovali zjednodušenou formu týdenního plánu v prostorách Denního centra Pomněnka. Jednalo se o graficky zpracovanou podobu plánu na magnetické tabuli, na jejíž podobě jsme se společně s uživateli domluvili. Tato forma se ukázala jako velmi dobře srozumitelná. Uživatelé si téma k zjednodušení sami vybrali a také aktivně spolupracovali na tvorbě i ověřování formy easy to read. Zjednodušený týdenní plán jsme srovnali s nezjednodušeným plánem a na základě výsledků můžeme tvrdit, že na rozdíl od starého plánu, zjednodušené formě nového plánu rozumí všechny skupiny uživatelů. Podstatný je i fakt, že je díky své přehlednosti přínosný i těm, co se orientují i ve starém plánu. Cíle diplomové práce byly naplněny.

### **Osobní hodnocení výzkumného šetření:**

Zjednodušování týdenního plánu mě velmi bavilo. Schůzky s poradci i s hodnotiteli hodnotím kladně. Ochotně se mnou vždy spolupracovali a bylo vidět, že je pro ně důležité vědomí, že někdo potřebuje jejich radu a pomoc. Myslím, že i je spolupráce na tvorbě plánu naplňovala. K menší komplikaci však došlo při srovnávání starého a nového týdenního plánu. Hodnotitelé nechtěli přiznat, že starému plánu nerozumí a snažili se „podvádět.“ Zadané aktivity, co měli najít ve starém plánu, automaticky hledali v tom novém (vyřešili jsme otočením uživatele zády ke zdi). I toto pro mě byla zpětná vazba, že nový plán je srozumitelnější.

Co určitě stojí za zmínku je skutečnost, že celá tvorba týdenního plánu byla velmi časově náročná. Ať už se bavíme o přizpůsobení se cílové skupině, kdy způsob práce s osobami s mentálním postižením musí být zvolen dle jejich individuálních možností či o celkové tvorbě plánu. Vymyslet a vyrobit takové množství piktogramů, včetně jejich laminace a vystříhání zabralo neuvěřitelných počet hodin. Velké zdržení také spatřuji v nutnosti celkového předělání velikosti tabule, kdy se muselo čekat na dodání další magnetické barvy. Plán byl nákladný, i co se finanční stránky týče (drahá magnetická barva, velké množství neodymových magnetů, tisk a laminace piktogramů). Nicméně přes veškerá úskalí, jsem opravdu ráda, když vidím, že se v novém plánu všichni orientují a že se díky němu mohou uživatelé **samostatně** rozhodovat, jaké činnosti, kdy a u kterého asistenta, se chtějí účastnit.

### **Nedostatky a návrhy na zlepšení:**

Ačkoliv uživatelé, se kterými jsem dělala interview, byli s novým plánem spokojeni a nic by na něm neměnili, já na plánu spatřuji i nedostatky. Plán je doslova obrovský. Aby se na něj dostaly všechny piktogramy v čitelné velikosti, je plán situován až téměř ke stropu. Pominu-li instalaci aktivit ze židle, což může být za daných okolností nebezpečné, piktogramy aktivit v pondělí (úplně nahoře) jsou ze země velmi špatně čitelné. Věřím však, že si uživatelé brzy podobu piktogramů zapamatují a tato komplikace pro ně nebude omezující. Dále se domnívám, že kdyby jednotliví asistenti byli oddělení úzkým magnetickým páskem, plán by byl zase o něco přehlednější.

## Závěr

Základem pro vytvoření a vůbec celou existenci nějakého společenství je komunikace a s ní spojená výměna informací. Každý člověk má právo na informace ve formě, které rozumí. Bohužel osoby s mentálním postižením jsou v tomto směru často diskriminovány. Informacím, které dostávají, rozumí buď zkresleně, nebo jim nerozumí vůbec. Velké obtíže u nich nastávají, když musí zpracovávat informace v psané podobě. Tyto texty by proto měly být ve zjednodušené formě, což je forma easy to read.

A právě problematikou převodu textů do snadno srozumitelné formy se diplomová práce zabývala. Jejím cílem bylo aplikovat texty ve formě easy to read u osob s mentálním postižením v Denním centru Pomněnka. Srovnat zjednodušený dokument s běžným a zjistit, zda dokument ve formě easy to read je srozumitelný všem uživatelům služby nebo jen konkrétní skupině. Zjišťovali jsme také, zda je zjednodušený dokument všem uživatelům přínosem. Důležité pro nás bylo i objasnit, kterým informacím uživatelé Denního centra Pomněnka nerozumí, tedy který konkrétní dokument chtějí zjednodušit a dále díky spolupráci na tvorbě zjednodušené formě dokumentu stanovit, jaká forma předávání informací uživatelům vyhovuje nejvíce.

Stanovený cíl byl naplněn. Vznikl zjednodušený týdenní plán, který je přínosem všem uživatelům, kteří se aktivně zapojují do aktivit dne.

Teoretická část práce se věnovala teoretickému rámci mentálního postižení. Zaměřuje se na etiologii, klasifikaci, dospělost a psychické procesy osob s mentálním postižením; komunikaci osob s mentálním postižením a také způsobem tvorby textů ve formě easy to read.

Praktická část byla zaměřena na aplikaci textů ve formě easy to read v prostředí Denního centra Pomněnka. V rámci výzkumného šetření vznikl zjednodušený týdenní plán pro uživatele Centra pro osoby s mentálním postižením Pomněnka. Praktická část práce nás seznamuje s cíli a metodami práce, s cílovou skupinou pro koho byl dokument zjednodušen, s kým jsme na něm spolupracovali a s kým jsme nový plán hodnotili. Je zde popsán celý průběh tvorby i hodnocení srozumitelnosti nového plánu.

Problematika zjednodušování textů je v České republice poměrně málo zpracovaná. Nicméně díky osvětě, kterou u nás dělají některé společnosti, se situace rok od roku zlepšuje. Pořádají se semináře pro pracovníky v sociálních službách, úřadů a knihoven. Ve veřejném sektoru a to nejen v Praze se již můžeme setkat s texty, které

mají snadno srozumitelnou formu. Samozřejmě by situace mohla být ještě příznivější. Vždyť mnohdy stačí běžný text doplnit jednoduchým obrázkem a hned se stává srozumitelnějším, byť se nejedná přímo o formu easy to read.

Závěrem snad jen, že bychom všichni, co jsme v kontaktu s osobami s mentálním postižením měli mít na paměti, že pokud se osoba s mentálním postižením setká s informací, které nerozumí, cítí se naprosto stejně bezmocně jako my, když držíme v ruce dokument, kterému nerozumíme (složitý právní dokument, roční vyúčtování za plyn či elektřinu atd.), a nejen proto se snažme jim co nejvíce informace zpřístupňovat.



## **Shrnutí**

Diplomová práce se zaměřuje na tvorbu a aplikaci textů ve formě easy to read v prostředí Denního centra Pomněnka. Teoretická část se věnuje teoretické problematice mentálního postižení, komunikaci osob s mentálním postižením a problematice převádění textů do snadno srozumitelné formy. V praktické části je popsán cíl práce, metodologie. Zabývá se průběhem převádění textů do easy to read a ověřováním jejich srozumitelnosti.

Klíčová slova: Mentální postižení, komunikace, easy to read, úprava textů, centrum denních služeb

## **Summary**

The Master's thesis focuses on the creation and application of text into an easy to read form in the environment of the Day Center Pomněnka. The theoretical part is dedicated to the theoretical issue of mental disability, communication of people with a mental disability and the issue of transferring text into an easy to comprehend form. The practical part describes the objective of the thesis, the methodology. It deals with the process of transferring text into an easy to read form and the verification of its comprehensibility.

Key words: mental disability, communication, easy to read, modification of text, day-care center

## Seznam použité literatury

1. AINSWORTH, P., BAKER, B. C. *Understanding mental retardation*. Jackson: University Press of Mississippi, 2004. 200 s. ISBN 1-57806-646-8.
2. ČERNÁ, M. a kol. *Česká psychopedie: speciální pedagogika osob s mentálním postižením*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2008. 222 s. ISBN 978-80-246-1565-3.
3. *Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM-IV 4th. edition*. Washington (DC): American Psychiatric Association, 1994. 886 s. ISBN 978-0890420621.
4. DOLEJŠÍ, M. *K otázkám psychologie mentální retardace*. 1. vyd. Praha: Avicenum, 1973. 184 s. ISBN 08-051-73.
5. DVOŘÁK, J. *Logopedický slovník: terminologický a výkladový*. 2. opr. a rozš. vyd. Žďár nad Sázavou: Logopedické centrum, 2001. 223 s. ISBN 80-902536-2-8.
6. DeVITO, A. Joseph. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 512 s. ISBN 978-80-247-2018-0.
7. EDELSBERGER, T. a kol. *Defektologický slovník*. 3. opr. vyd. Jinočany: H & H, 2007. 418 s. ISBN 80-86022-76-5.
8. *Equal Rights for all! Access to rights and justice for people with intellectual disabilities*. Brussels: Inclusion Europe. 2005. 44 s. ISBN 2-9304-15 96-7.
9. FRANIOK, P. *Vzdělávání osob s mentálním postižením*. 2. opr. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Pedagogická fakulta, 2007. 142 s. ISBN 978-80-7368-274-3.
10. CHRÁSKA, M. *Metody pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Praha : Grada, 2007. 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
11. *Informace pro všechny. Evropská pravidla pro tvorbu snadno srozumitelných informací*. Praha: SPMP v ČR. 38 str. ISBN 2-87460-119-5.
12. JANOVCOVÁ, Z. *Alternativní a augmentativní komunikace*. Brno: MU v Brně, 2003, ISBN 48 s. 80-210-3204-9.
13. JANOVCOVÁ, Z. *Alternativní a augmentativní komunikace*. 2. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 52 s. ISBN 978-80-210-5186-7.

14. JARMAROVÁ, J. Edukační schéma – dovednosti, vědomosti, návyky, zájmy. In: VALENTA, M. a kol. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. s. 294-304. ISBN 978-80-247-3829-1.
15. KLENKOVÁ, J. *Logopedie*, Praha: Grada, 2006, 219 s. ISBN 978-80-247-1110-2.
16. KLENKOVÁ, J. *Logopedie: narušení komunikační schopnosti, logopedická prevence, logopedická intervence v ČR, příklady z praxe*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. 224 s. ISBN 80-247-1110-9.
17. KOZÁKOVÁ, Z. *Psychopedie*. 1. vyd. Olomouc: Pedagogická fakulta v Olomouci, 2005. 74 s. ISBN 80-244-0991-7.
18. KORBELÁŘOVÁ, Jitka. *Specifika školní edukace žáků s lehkým mentálním postižením v hodinách tělesné výchovy s možností využití prvků jógy*. Praha, 2016. Diplomová práce. Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, Katedra speciální pedagogiky.
19. KREJČÍŘOVÁ, O. *Základy psychopedie*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. 53 s. ISBN 978-80-244-2623-5.
20. KREJČÍŘOVÁ, O. *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami s mentálním postižením*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2007. 35 s. ISBN 978-80-244-1635-9.
21. KUBOVÁ, L. *Alternativní komunikace, cesta ke vzdělávání těžce zdravotně postižených dětí*. Praha: Tech-market, 1996. 45 s. ISBN 80-902134-1-3.
22. LECHTA, V. *Logopedické repertorium*. 1. vyd. Bratislava: SPN, 1990. 278 s. ISBN 80-08-00447-9.
23. LECHTA, V. *Symptomatické poruchy řeči u dětí*. 2. vyd. Praha: Portál, 2008. 192 s. ISBN 978-80-7367-433-5.
24. *Mezinárodní Klasifikace Nemocí – 10. revize: Duševní poruchy a poruchy chování*. 3. vyd. Praha: Ústav zdravotnických informací a statistiky České republiky, 251 s. 2006. ISBN 80-85121-11-5.
25. *Nepište pro nás bez nás. Doporučení, jak zapojit lidi s mentálním postižením do psaní snadno srozumitelných textů*. 11 s. ISBN 2-87460-136-5.

26. PETRÁŠ, P. Smyslová percepce. In: VALENTA, M. a kol. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. s. 138-149. ISBN 978-80-247-3829-1.
27. PIPEKOVÁ, J. *Osoby s mentálním postižením ve světle současných edukativních trendů*. Brno: MSD, 2006. 208 s. ISBN 80-86633-40-3.
28. PIPEKOVÁ, J. (ed.). *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2006. 404 s. ISBN 80-7315-120-0.
29. RENOTIÉROVÁ, M., LUDÍKOVÁ, L a kol. *Speciální pedagogika*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2003. 307 s. ISBN 80-244-9873-2.
30. ŘEŘICHOVÁ, V. Čtenářská gramotnost a rozvoj klíčových kompetencí. In: LUDÍKOVÁ, L., et al. *Specifika edukace žáků se speciálními potřebami s přesahem do sféry pracovního uplatnění*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2010. s. 59-70. ISBN 978-80-244-2655-6.
31. SIMONS, K. *Sticking up for yourself: self-advocacy and people with learning difficulties*. Bristol: The Norah Fry Research Centre, 1993. 40 s. ISBN 978-0951817186.
32. SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9.
33. SVOBODA, P. Paměť. In: VALENTA, M. a kol. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2012. s. 209-227. ISBN 978-80-247-3829-1.
34. ŠIŠKA, J.: *Mimořádná dospělost: edukace člověka s mentálním postižením v období dospělosti*. 1. vyd. Praha, Karolinum, 2005. 100 s. ISBN 80-246-4992-4.
35. ŠKODOVÁ, E., et al. *Klinická logopedie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 616 s. ISBN 978-80-7367-340-6.
36. ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace. Vzdělávání, výchova, sociální péče*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 184 s. ISBN 80-7178-506-7.
37. ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. 4. přeprac. vyd. Praha: Portál, 2011. 221. ISBN 978-80-7367- 889-0.

38. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese: variabilita a patologie lidské psychiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 1999. 448 s. ISBN 80-7178-214-9.
39. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004. 872 s. ISBN 80-7178-802-3.
40. VALENTA, M. *Slovník speciální pedagogiky*. Praha: Portál, 2015. 317 s. ISBN 978-80-262-0937-9.
41. VALENTA, M. *Mentální postižení: v pedagogickém, psychologickém a sociálně-právním kontextu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2012. 349 s. ISBN 978-80-247-3829-1.
42. VALENTA, M., MÜLLER, O. *Psychopedie: Teoretické základy a metodika*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Parta, 2009. 366 s. ISBN 978-80-7320-137-1.
43. VAŠEK, Š., *Špeciálno pedagogická diagnostika*. 3. nezm. vyd. Bratislava: Sapientia, 2002. 167 s. ISBN 8096879715.
44. VÍTKOVÁ, M. a kol. *Integrativní speciální pedagogika. Integrace školní a sociální*. 2. rozšíř. a přeprac. vyd. Brno: Paido, 2004. 463 s. ISBN 80-7315-071-9.
45. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 319 s. ISBN 978-80-7367-387-1.

#### **Další prameny:**

1. *AAIDD*. [online]. [cit. 2016-10-30]. Dostupné z WWW: [www.aaid.org](http://www.aaid.org)
2. *European standards for making information easy to read and understand*. [online]. [cit. 2016-11-28]. Dostupné z WWW: [http://easy-to-read.eu/?page\\_id=17](http://easy-to-read.eu/?page_id=17)
3. *Inclusion Europe*. [online]. [cit. 2016-11-26]. Dostupné z WWW: [http://inclusion-europe.eu/?page\\_id=124](http://inclusion-europe.eu/?page_id=124)
4. Evropské logo. [online]. [cit. 2016-11-28]. Dostupné z WWW: [http://easy-to-read.eu/?page\\_id=126&lang=cs](http://easy-to-read.eu/?page_id=126&lang=cs)
5. FIALOVÁ, K. *Jak na to aneb Umíme komunikovat se zdravotně postiženými lidmi?* [online]. [cit. 2016-11-25]. Dostupné z WWW: [http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf\\_archiv/666.pdf](http://www.svkhk.cz/SVKHK/u-nas-pdf_archiv/666.pdf)

6. *ozdravi*. [online]. [cit. 2016-10-30]. Dostupné z WWW: <http://www.ozdravi.org/>
7. *Registr poskytovatelů soc. služeb*. [cit. 2016-09-24]. Dostupné z WWW: [http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani\\_sluzby.do?SUBSESSION\\_ID=1481026466348\\_2](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/hledani_sluzby.do?SUBSESSION_ID=1481026466348_2)
8. *smpocr*. [online]. [cit. 2016-10-30]. Dostupné z WWW: <http://www.smpocr.cz/>
9. ŠNAJDROVÁ, M. *Sebeobhajování*. [online]. [cit. 2016-11-10]. Dostupné z WWW: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/S/500/sebeobhajovani.html/>
10. Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením ve Sbírce mezinárodních zákonů č. 10/2010 Sb.
11. *uzvim*. [online]. [cit. 2016-10-30]. Dostupné z WWW: <http://www.uzvim.org/>

## **Seznam příloh**

**Příloha č. 1** Popis služeb SPMP Šumperk

**Příloha č. 2** Stará verze týdenního plánu

**Příloha č. 3** Práva a povinnosti uživatelů Denního centra Pomněnka v ETR

**Příloha č. 4** Náhled upravovaných piktogramů

**Příloha č. 5** Náhled finální verze piktogramů

**Příloha č. 6** Fotodokumentace tvorby plánu

**Příloha č. 7** Přepis rozhovoru hodnotitele z druhé kategorie

## **Příloha č. 1**

### **1. Centrum pro osoby s mentálním postižením Pomněnka**

Poskytuje služby dle §45 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Centrum denních služeb je službou ambulantní, kterou SPMP Šumperk poskytuje od roku 1997. Posláním služby je připravovat osoby s mentálním postižením na život ve společnosti s co nejmenší mírou podpory. Cílem je rozvíjet nové a udržovat osvojené rozumové schopnosti, motorické, komunikační a sociální dovednosti osob s mentálním postižením. Cílovou skupinu tvoří osoby s mentálním postižením a kombinovaným postižením ve věku 18-64 let, kdy zájemce o službu nesmí být v den nástupu do služby starší 40 let. Centrum Pomněnka má specializované oddělení pro osoby s těžkým stupněm mentálního postižení, jehož maximální denní kapacita činí 5 osob, celková denní kapacita služby je v současné době 40 uživatelů.

### **2. Podporované bydlení Pomněnka**

Poskytuje služby dle §43 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Podpora samostatného bydlení je terénní služba, kterou SPMP Šumperk poskytuje od r. 2005. Posláním služby je podporovat osoby s mentálním postižením v samostatném bydlení. Podporované bydlení Pomněnka má hned několik cílů a to: podpora při péči o vlastní osobu a domácnost; podpora při využívání veřejných služeb v regionu; trvalý rozvoj osobnosti uživatelů; umožnit člověku s postižením žít život srovnatelný s vrstevníkem bez postižení. Službu mohou využívat osoby s lehkým až středně těžkým mentálním postižením i v kombinaci s tělesným postižením nebo lehkou smyslovou vadou, ve věku od 19 let do raného seniorského věku, vyžadující pravidelnou nebo občasnou pomoc jiné fyzické osoby. Maximální kapacita služby je 10 osob. Centrum denních služeb využívají 4 uživatelé této služby.

### **3. Chráněné bydlení Pomněnka**

Poskytuje služby dle §51 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Chráněné bydlení je pobytová služba, kterou SPMP Šumperk poskytuje od roku



2012. Posláním služby je umožnit dospělým lidem s mentálním postižením bydlet s podporou dle individuálních potřeb v přirozeném prostředí společnosti. Cílem Chráněného bydlení Pomněnka je podpora při péči o vlastní osobu a domácnost, podpora při využívání veřejných služeb v regionu, trvalý rozvoj osobnosti uživatele. Službu mohou využívat osoby se středně těžkým mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 18 – 64 let věku, kdy maximální možný věk při nástupu do služby je 40 let. Maximální kapacita služby je 8 osob. V současné době je služba plně obsazená, kdy 4 uživatelé ze zmíněných 8 jsou rovněž uživateli centra denních služeb.

#### **4. Odlehčovací služba Pomněnka**

Poskytuje služby dle §44 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Odlehčovací služba je krátkodobá pobytová služba, kterou SPMP Šumperk poskytuje od r. 2012. Posláním Odlehčovací služby Pomněnka je poskytnout nezbytnou míru podpory osobám s mentálním a kombinovaným postižením, které nemohou dočasně zůstat samy ve svém přirozeném prostředí. Hlavním cílem je podpořit udržení systému přirozené péče o osoby s mentálním a kombinovaným postižením zajištěním dočasné péče po dobu nepřítomnosti jejich pečující osoby. Cílovou skupinou služby jsou osoby s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 3 do 64 let věku. Maximální kapacita jsou 2 uživatelé, kteří mohou službu využívat v kuse až po dobu 3. týdnů. Uživatelé, kteří využívají tuto službu, se mohou účastnit aktivit, které nabízí centrum denních služeb.

## Příloha č. 2

**Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v České republice o. s., okresní organizace Šumperk**  
*Šumavská 13, Šumperk 787 01, IČO 62 35 32 92*



**TÝDENNÍ PLÁN**  
(22. 6. - 26. 6. 2015)

Pondělí 22. 6. 2015		
čas	oblast aktivit	konkrétní aktivita
7:00-8:00	Jana K. - zájmová činnost a jiné*	Příchod uživatelů, hry, PC...
8:00-8:25	<b>Docházka, organizace dne</b>	-----
8:25-8:55	Petr - psaní	Jedlé houby
	Jana - cvičení	Rozcvička, protahování, pétanque
8:55 - 9:15	Petr - cvičení	Rozcvička, protahování, pétanque
	Jana - psaní	Jedlé houby
9:15 - 10:15	Magda - Farma Pomněnka	Jízda na koni, práce na farmě
	Petr - práce na PC	Práce s textovým editorem
	Jana - rukodělné aktivity	Dodělování věnců
10:15-10:45	<b>Svačina</b>	-----
10:45:12:45	Magda - Farma Pomněnka	Jízda na koni, práce na farmě
10:45-13:00	Jana K. - rukodělné aktivity	Malování s pudinkem
	Petr - zahrada	Plení záhonů, zalévání skleníku
12:30-13:15	<b>Oběd</b>	-----
13:30-14:00	Magda - zájmová činnost*	Příprava, práce na PC, spol. hry...

**Odpolední služba**

13:30-15:00	Petr - zájmová činnost *	Příprava, práce na PC, spol. hry...
	Jana K. - bazální stimulace TMP	Bazální stimulace TMP
Do 16:00	Jana K. - zájmová činnost, úklid třídy*	Příprava, práce na PC, spol. hry...

**Kroužek Eva Tomková 13:30-14:30**

**Praktikanti v Centru:**

**Pomocní asistenti:**

Beáta - Asistence M. V (nebo dle potřeby)

Eva - Asistence M. J (nebo dle potřeby)

Alena - Asistence dle potřeby pod vedením E. Nemravové

\* dokončování výrobků, úklid třídy, příprava na další den, individuální plány (s uživateli!)

Pozn.: Lenka Ruta dovolená

Úterý 23. 6. 2015		
čas	oblast aktivit	konkrétní aktivita
7:00-8:00	Lenka - zájmová činnost a jiné*	Příchod uživatelů, hry, PC...
8:00-8:25	<b>Docházka, organizace dne</b>	-----
8:25-9:15	Lenka + Jana – Komunita	Organizační záležitosti
9:15-10:15	Petr – práce na PC	Vyhledávání obrázků hub
	Magda – rukodělné aktivity	Úklid dílny, práce se dřevem
	Jana T. – rukodělné aktivity	Keramika – glazování
10:15-10:45	<b>Svačina</b>	-----
10:45-12:45	Petr – dílna	Zařizování dílny, opracování dřeva
10:45-13:00	Jana T. – rukodělné aktivity	Šití
	Magda – rukodělné aktivity	Úklid dílny, práce se dřevem
12:15-13:00	Jitka - jóga	Jóga
12:45-13:30	<b>Oběd</b>	-----

#### Odpolední služba + kroužky

13:30-15:00	Petr – trénování paměti	Jedlé houby
	Magda – bazální stimulace TMP	Bazální stimulace TMP
Do 16:00	Magda – zájmová činnost	Spol. hry, PC...

Kroužek Lubomíra Přikrylová 13:30 – 14:30 hod.

Praktikanti v Centru:

#### Pomocní asistenti:

Eva – asistence Markéta J. (nebo dle potřeby)

Beáta – asistence Matěj V.(nebo dle potřeby)

Alena – Asistence dle potřeby pod vedením E. Nemravové

\* dokončování výrobků, úklid třídy, příprava na další den, individuální plány (s uživateli!)

Pozn.:

- Jana Kobzová – „zácvik“ soc. práce (Lenka)
- Asistenci na jógu zajišťuje Magda Váňová

Středa 24. 6. 2015		
čas	oblast aktivit	konkrétní aktivita
7:00-8:00	Lenka - zájmová činnost a jiné*	Příchod uživatelů, hry, PC...
8:00-8:25	<b>Docházka, organizace dne</b>	-----
8:25-8:55	Magda - psaní	Opis jídelníčku
	Petr - cvičení	Rozcvička, protahování, hry s míčem
8:55-9:15	Magda - cvičení	Rozcvička, protahování, hry s míčem
	Petr - psaní	Opis jídelníčku
9:15-10:15	Magda - rukodělné aktivity	Úklid dílny, práce se dřevem
	Petr - Práce na PC	Rozesílání jídelníčku
	Jana T. - rukodělné aktivity	Šití
10:15-10:45	<b>Svačina</b>	-----
10:45-12:45	Petr - orientace v prostoru	Jiráskovy sady po rekonstrukci
10:45-13:00	Jana T. - rukodělné aktivity	Šití
	Magda - rukodělné aktivity	Úklid dílny, práce se dřevem
12:30-13:30	<b>Oběd</b>	-----
13:30-14:00	Magda - zájmová činnost*	Příprava, práce na PC, spol. hry...
	Petr - zájmová činnost*	Příprava, práce na PC, spol. hry...

#### Odpolední služba

13:30-15:00	Alena - zájmová činnost a jiné*	Příprava, práce na PC, spol. hry...
	Beáta - zájmová činnost a jiné*	Bazální stimulace TMP
Do 16:00	Beáta - zájmová činnost	Spol. hry, PC...

**Kroužek Iva Smékalová - bubnování 13:30 a 14:30 (30,-Kč)**

**Praktikanti v Centru:**

#### Pomocní asistenti:

Eva - asistence Markéta J. (nebo dle potřeby)

Beáta - asistence M. V. (nebo dle potřeby)

Alena - Asistence dle potřeby pod vedením B. Kowalczykové

---

\*dokončování výrobků, úklid třídy, příprava na další den, individuální plány (s uživateli!)

Pozn.:

- Tělocvična je do 9:45 hod. obsazená!
- Jana K. „zácvik“ soc. práce (L. Ruta)

Čtvrtek 25. 6. 2015		
čas	oblast aktivit	konkrétní aktivita
7:00-8:00	Lenka - zájmová činnost a jiné*	Příchod uživatelů, hry, PC...
8:00-8:25	<b>Docházka, organizace dne</b>	-----
8:25-8:55	Magda - psaní Jana K. - cvičení	Kontinenty Protahování, pétanque
8:55-9:15	Magda - cvičení Jana - psaní	Protahování, pétanque Kontinenty
9:15-10:15	Petr - Bazén Magda - rukodělné aktivity Jana K. - trénování paměti	Plavání Úklid dílny, práce se dřevem vaření
10:15-10:45	<b>Svačina</b>	-----
10:45-12:45	Petr - Bazén Magda - rukodělné aktivity Jana K - rozvoj a udržení rozumových schopností a komunikace	Plavání Úklid dílny, práce se dřevem <b>Pracovní list - kontinenty</b>
12:45-13:30	<b>Oběd</b>	-----
13:30-14:00	Petr - zájmová činnost*	Příprava, práce na PC, spol. hry...

#### Odpolední služba

13:30-15:00	Alena - zájmová činnost* Magda - Bazální stimulace TMP	Spol. hry, PC... Bazální stimulace TMP
Do 16:00	Magda - zájmová činnost*	Spol. hry, PC...

#### Praktikanti v Centru:

#### Pomocní asistenti:

Eva - asistence Markéta J. (nebo dle potřeby)  
 Beáta - asistence M. V. (nebo dle potřeby)  
 Alena - asistence na bazéně - dohled P. Hromada

\* dokončování výrobků, úklid třídy, příprava na další den, individuální plány (s uživateli!)

#### Pozn.:

- Tělocvična je od 9:00 hod. obsazená!
- Lenka bez skupinky
- V případě malé účasti uživatelů, Jana K. soc. práce

Pátek 26. 6. 2015		
čas	oblast aktivit	konkrétní aktivita
7:00-8:00	Lenka - zájmová činnost a jiné*	Příchod uživatelů, hry, PC...
8:00-8:25	<b>Docházka, organizace dne</b>	-----
8:25-8:55	Petr - psaní	Slova začínající na „CH“
	Magda - cvičení	Rozcvička, míčové hry
8:55-9:15	Petr - cvičení	Rozcvička, míčové hry
	Magda - psaní	Slova začínající na „CH“
9:15-10:15	Petr - zahrada	Péče o pokojové květiny, zalévání
	Magda - dílna	Úklid, práce se dřevem
	Jana K. - nákup surovin na vaření	Nákup na vaření
10:15-10:45	<b>Svačina</b>	-----
10:45-12:45	Petr - dílna	Opracování dřeva, úklid
	Magda - dílna	Úklid a práce se dřevem
10:45-13:00	Jana K. - vaření	
12:45-13:30	<b>Oběd</b>	-----
13:30-14:00	Petr - zájmová činnost*	Spol. hry, PC...
	Magda - zájmová činnost*	Spol. hry, PC apod.

#### Odpolední služba

13:15-15:00	Alena - zájmová činnost*	Spol. hry, PC...
	Eva - bazální stimulace TMP	Bazální stimulace TMP
Do 16:00	Eva - zájmová činnost*	Spol. hry, PC...

#### Praktikanti v Centru:

#### Pomocní asistenti:

Eva – asistence Markéta J.(nebo dle potřeby)  
 Beáta – asistence Matěj V.(nebo dle potřeby)  
 Alena – Asistence dle potřeby pod vedením E. Nemravové

\* dokončování výrobků, úklid třídy, příprava na další den, individuální plány (s uživateli!)

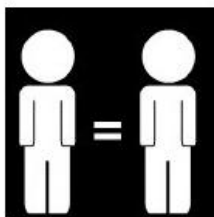
#### Pozn.:

- Tělocvična je do 9:45 hod. obsazená!
- Lenka bez skupinky (v případě velké účasti uživatelů, bude PEDIG)

# POMNĚNKA

Centrum pro osoby s mentálním postižením Pomněnka

## Práva uživatelů



Všichni uživatelé mají stejná práva a povinnosti.



Pracovníci služby nesmí bez mého souhlasu o mně s nikým mluvit.



Mám právo na ochranu sebe a mého majetku.

Majetek jsou moje věci.

Majetek je třeba telefon, oblečení nebo peníze.

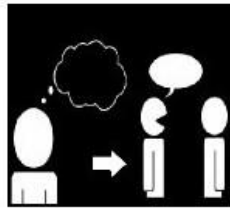


Mám právo na pomoc asistenta.

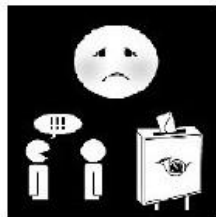


Mám právo na soukromí, osobní volný čas i odpočinek.





Mám právo říct, co si myslím.



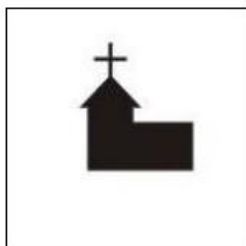
Mám právo si stěžovat.  
Asistenti mi řeknou jak.



Mám právo na vytvoření individuálního  
plánu.  
S plánem mi pomůže asistent.



Mám právo se rozhodnout, co budu  
dělat.



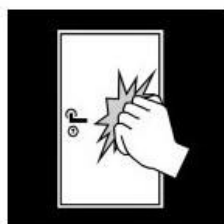
Můžu svobodně projevovat svou víru.



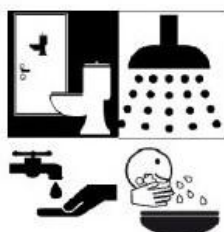
# Povinnosti uživatelů



Respektuji názory ostatních.



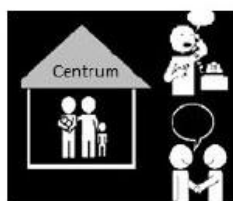
Respektuji soukromí ostatních.



Dodržuji hygienu.



Dbám pokynů asistentů.



Pokud nepůjdu do Centra, řeknu to sociální pracovníci nebo vedoucí pracovníci Centra.  
Můžu jí i zavolat.



Sám si přihlašuji či odhlašuji obědy u paní kuchařky.



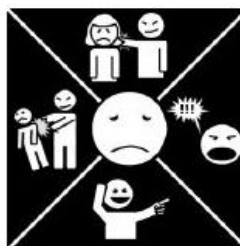
Když jdu domů, řeknu to asistentům.



Pokud jsem nemocný, léčím se doma.



Když něco schválně zničím nebo rozbiju, zaplatím to.



Nesmím ubližovat ostatním.  
Nesmím nikoho bít.  
Nesmím nikomu sprostě nadávat.  
Nikomu se nevysmívám.

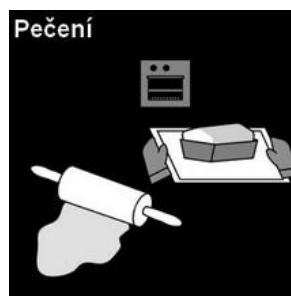
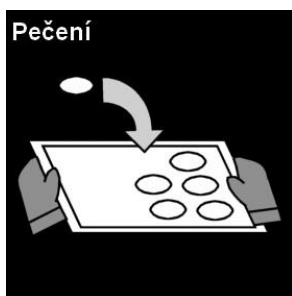
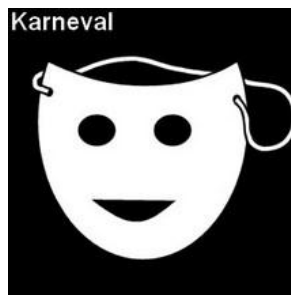
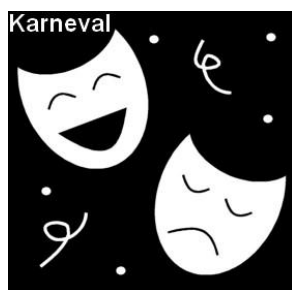
## Příloha č. 4

### 1. Upravované piktogramy aktivit:

Před



Po



**Před**

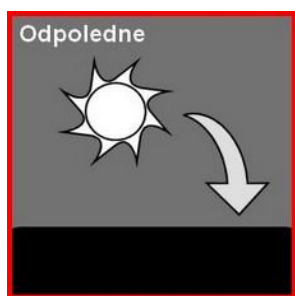
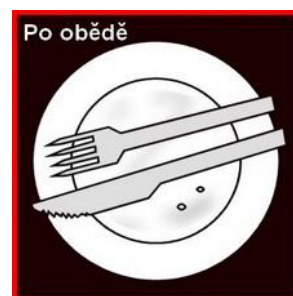
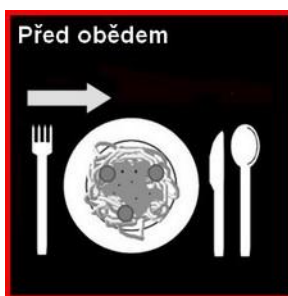
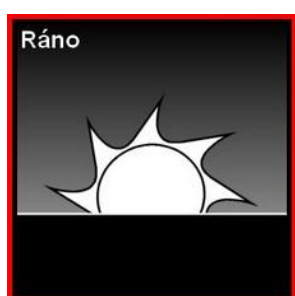


**Po**



## 2. Upravované piktogramy časových úseků:

Zrušeny:

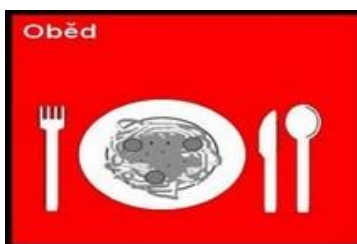
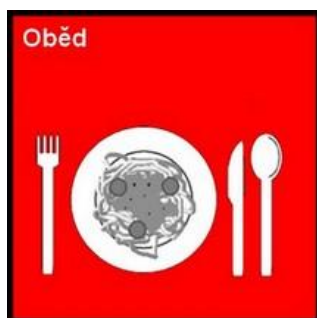


**Opraveny:**

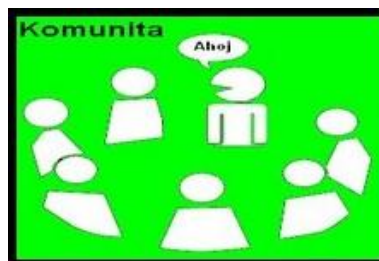
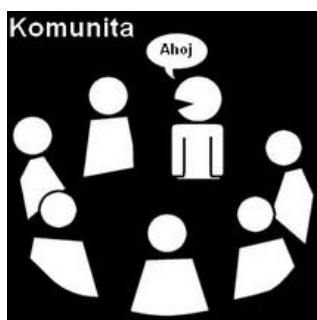
**Před**



**Po**

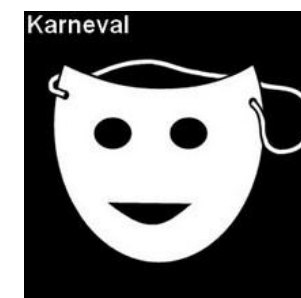
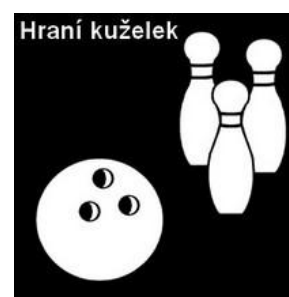
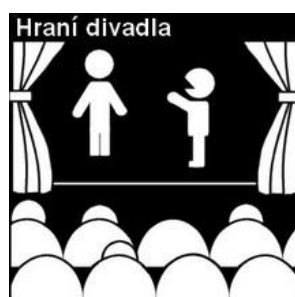
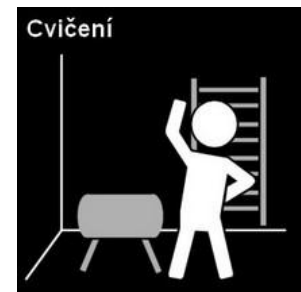


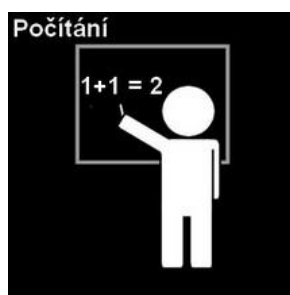
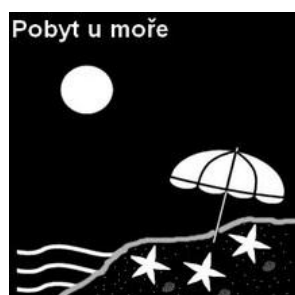
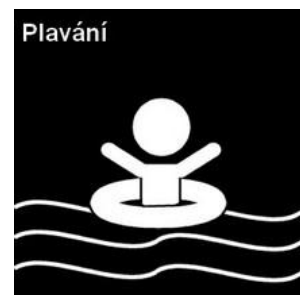
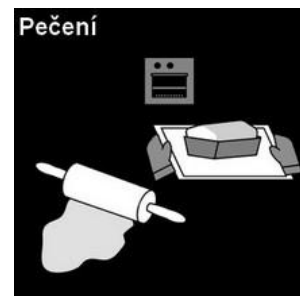
**Komunita:**

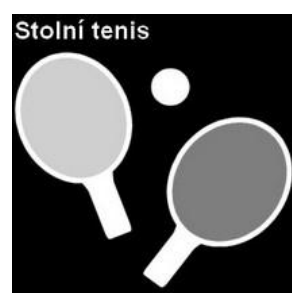
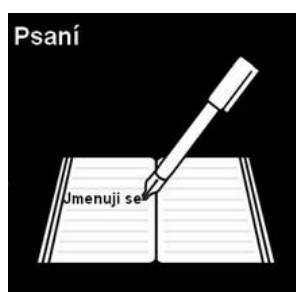


## Příloha č. 5

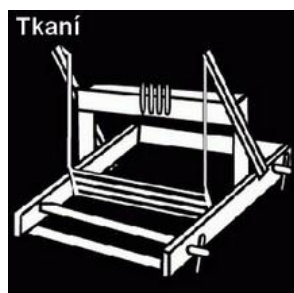
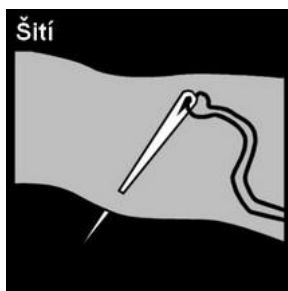
### 1. Piktogramy Aktivit







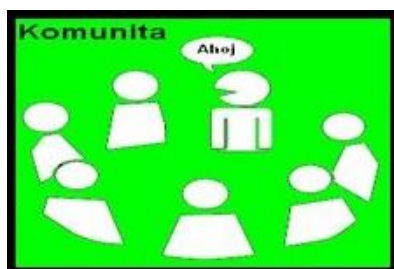




## 2. Časové úseky:



## Komunita:



## Péče o vozíčkáře:



## Piktogram asistenta:



## Příloha č. 6

### Fotodokumentace průběhu tvorby plánu:

*Poradci hodnotí první verzi piktogramů*



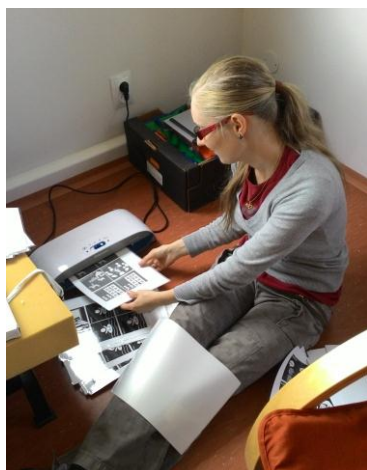
*Hodnocení 2. verze piktogramů*



### První verze magnetické tabule:



### Laminace piktogramů:







## Finální verze týdenního plánu:



## **Příloha č. 7**

### **Hodnotící rozhovor uživatelky z 2. kategorie. Jméno nezveřejňujeme**

L: tazatel

J: hodnotitel

---

Jedná se o doslovný přepis rozhovoru. Nahrávat rozhovor jsme začali až po vysvětlení, co se bude dělat a se souhlasem hodnotitelky.

L: Tak jo, už nahrávám. Uděláme si teda spolu takový pěkný rozhovor, jo?

J: Jo! (smích)

L: J., poznáš, co držíš v ruce?

J: Jo, starý plán.

L: Ano, je to starý plán a já jsem vám udělala nový. Tady na magnetické tabuli. Je s obrázky.

J: Jo, já bych řekla, že ty obrázky jsou lepší, protože já se v těch písmenkách ztrácím, nemůžu se v tom vyznat.

L: Jo?

J: jo, neumím to přečíst, ty obrázky pro mě jsou lepší.

L: Opravdu? Takže si myslíš, že ten plán bude lepší než ten, co tu máte?

J: Jo, protože já ten starý prostě nepřečtu, protože mám problémy s očima a to nekecám a ty písmenka jsou v něm malý, já bych je potřebovala aspoň zvětšit.

L: Chápu správně, že ve starém plánu jsou malá písmenka a nevyznáš se v něm?

J: Jo, to chápeš správně.

L: Takže když ti řeknu, abys mi v tomhle plánu našla den v týdnu, tak to nezvládneš?

J: Jo, to vím kde je, a vím, jak ty papíry jdou za sebou, ale víc toho asi nepůjde.

L: Tak mi tady ukaž třeba středu.

J: (Po delší době hledání) Tady.

L: Výborně a tady na tom novém plánu mi ukaž úterý

J: (Okamžitě) Tady.

L: Výborně a poznáš, jaká aktivita v úterý proběhla?

J: Jo, divadlo.

L: Výborně, to byla rychlost.

J: No, protože já v něm hraju.

L: No tak to já musím být trochu záluďnější, tak mi řekni jinou aktivitu v úterý než je divadlo.

J: Jo, to já nevím.

L: Tak se podívej do plánu.

J: Je tam zahrada.

L: Super a našla bys v tom starém plánu nějakou aktivitu?

J: Asi ne.

L: Tak to zkus.

J: No nevím prostě.

L: Dobře, tak se zaměříme na nový plán. Co bude mít v pondělí Janinka?

J: Ty, jo to je vysoko, šití?

L: Ano, je to hůř vidět na hoře, že?

J: Jo, ale to nevadí.

L: A co bude mít za aktivitu v pátek Petr?

J: Dílnu.

L: To hádáš, že jo?

J: Jo.

L: Tak se podívej do plánu a řekni mi, co bude mít.

J: Bude mít nákupy.

L: Výborně a kdy a kdo bude mít tu dílnu, co sis vymyslela?

J: Ve čtvrtek Jirka

L: A dokázala bys říct, kdy tu dílnu bude mít?

J: Počkej chvílku, po svačině.

L: No ano, a protože ty máš výbornou paměť, tak já přehodím nějakou aktivitu. Kdo normálně vaří?

J: Jirka.

L: Aha, tak já to vaření dám k nějakému jinému asistentovi, jestli zvládneš určit, kdo jiný bude vařit, jo?

J: Tak jo (smích).

L: Tak se otoč a nekoukej se.

L: Takže vaření prohazují a dám tam Jirkovi něco jiného, ták, můžeš

J: Aha... takže vaření jsi dala Majdě ve čtvrtek.

L: A na kdy jsem ji ho dala?

J: Po svačině.

L: Opravdu? Podívej se pořádně.

J: Aha, před svačinou to je.

L: Ano, super. Já to zase dám zpátky a mrkneme se na pátek. Co bude mít Magda před svačinou? Ukaž mi ten obrázek, ať vím, že to víš.

J: (ukáže na obrázek)

L: Ano, výborně, co to je?

J: Papír, štětec a barvy, tak to bude mít malování.

L: Ano a potom bude mít co?

J: Pak bude svačinka.

L: Ano.

J: Pak bude zase malování.

L: Ano.

J: Pak bude oběd.

L: Ano.

J: A pak budeme hrát karty a kostky

L: Jasně, nějaké společenské hry si zahrajete, že?

J: Jo!

L: Tak a teď mi ještě vyjmenuj, jaké aktivity bude mít Jirka ve středu?

J: Dílnu, pak je svačinka, pak bude mít zase dílnu, pak je oběd a pak jsou počítače

L: Výborně a zvládla bys něco z toho určit i v tom starém plánu?

J: Nevím.

L: Tak to naposledy zkusíme. Tady máš pátek a řekni mi jaké aktivity má Petr, tady je Petr. Zvládneš to?

J: (Po delší pauze) No, tak to fakt nevím. Ty obrázky jsou lepší, fakt jsi to udělala super.

L: To moc děkuji za pochvalu, mě těší, že ti to pomůže. A napadá tě, co by se na plánu dalo ještě vylepšit, kromě toho, že jsou některé obrázky vysoko?

J: Neé, nechala bych ho tak. Je to krásný.

L: Děkuji. A ty už si chceš jít došít tu kočku, co?

J: Jo, stačí ti to, Leni, takhle? Můžu už jít?



L: Jasně J., utíkej a moc děkuji za pomoc

J: Nemáš za co.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Bc. Lenka Ruta
<b>Katedra:</b>	Ústav speciálně pedagogických studií PdF UP Olomouc
<b>Vedoucí práce:</b>	Mgr. Zdeňka Kozáková, Ph.D.
<b>Rok obhajoby:</b>	2017

<b>Název práce:</b>	Aplikace textů v easy to read v prostředí Denního centra Pomněnka
<b>Název v angličtině:</b>	Application of texts in an easy to read environment of the Day Center Pomněnka.
<b>Anotace práce:</b>	Diplomová práce se zaměřuje na tvorbu a aplikaci textů ve formě easy to read v prostředí Denního centra Pomněnka. Teoretická část se věnuje teoretické problematice mentálního postižení, komunikaci osob s mentálním postižením a problematice převádění textů do snadno srozumitelné formy. V praktické části je popsán cíl práce, metodologie. Zabývá se průběhem převádění textů do easy to read a ověřováním jejich srozumitelnosti.
<b>Klíčová slova:</b>	Mentální postižení, komunikace, easy to read, úprava textů, centrum denních služeb
<b>Anotace v angličtině:</b>	The Master's thesis focuses on the creation and application of text into an easy to read form in the environment of the Day Center Pomněnka. The theoretical part is dedicated to the theoretical issue of mental disability, communication of people with a mental disability and the issue of transferring text into an easy to comprehend form. The practical part describes the objective of the thesis, the methodology. It deals with the

	process of transferring text into an easy to read form and the verification of its comprehensibility.
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	mental disability, communication, easy to read, modification of text, day-care center
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	<p><b>Příloha č. 1</b> Popis služeb SPMP Šumperk</p> <p><b>Příloha č. 2</b> Stará verze týdenního plánu</p> <p><b>Příloha č. 3</b> Práva a povinnosti uživatelů Denního centra Pomněnka v ETR</p> <p><b>Příloha č. 4</b> Náhled upravovaných piktogramů</p> <p><b>Příloha č. 5</b> Náhled finální verze piktogramů</p> <p><b>Příloha č. 6</b> Fotodokumentace tvorby plánu</p> <p><b>Příloha č. 7</b> Přepis rozhovoru hodnotitele z druhé kategorie</p>
<b>Rozsah práce:</b>	76 stran + 26 stran příloh
<b>Jazyk práce:</b>	Český jazyk