

Univerzita Palackého v Olomouci  
Filozofická fakulta  
Katedra psychologie

PŘIJÍMÁNÍ PROSOCIÁLNÍHO CHOVÁNÍ  
OSOBAMI S TĚŽKÝM ZRAKOVÝM  
POSTIŽENÍM

RECEIVING PROSOCIAL BEHAVIOR BY PEOPLE WITH  
VISUAL IMPAIRMENT



Bakalářská diplomová práce

Autor: **Veronika Lavičková**

Vedoucí práce: **PhDr. Jan Šmahaj, Ph.D.**

Olomouc

2020

**Poděkování:**

Ráda bych poděkovala zejména vedoucímu mé bakalářské práce panu PhDr. Janu Šmahajovi, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a podporu při psaní.

Velmi také děkuji probandům, kteří byli ochotni se se mnou sejít a podělit se o vlastní zážitky a zkušenosti. Kromě nich patří velké dík i paní Bc. Monice Havlíkové, Dis., sociální pracovníci TyfloCentra, za poskytnutí cenných rad a informací týkající se tematiky zrakově postižených a také za zprostředkování kontaktu s klienty.

V neposlední řadě bych ráda poděkovala i rodičům za jejich laskavost a podporu při studiu.

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou diplomovou práci na téma: „Přijímání prosociálního chování osobami s těžkým zrakovým postižením“ vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.

V Olomouci dne

Podpis .....

# OBSAH

| Číslo    | Kapitola   | Strana    |
|----------|--|-----------|
|          | <b>OBSAH</b> .....   | <b>3</b>  |
|          | <b>ÚVOD</b> .....  | <b>5</b>  |
|          | <b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....   | <b>6</b>  |
| <b>1</b> | <b>Prosociální chování</b> .....   | <b>7</b>  |
| 1.1      | Motivace prosociálního chování.....  | 8         |
| 1.2      | Faktory ovlivňující prosociální chování .....                                    | 12        |
| 1.3      | Osobnostní faktory ovlivňující prosociální chování.....                          | 14        |
| 1.4      | Důsledky přijetí prosociálního chování.....                                      | 15        |
| <b>2</b> | <b>Osoby s těžkým zrakovým postižením</b> .....                                  | <b>18</b> |
| 2.1      | Zrakové vady .....   | 18        |
| 2.2      | Statistické údaje o zrakově postižených .....                                    | 20        |
| 2.3      | Doba vzniku zrakového postižení .....  | 20        |
| 2.4      | Nevidomost.....  | 22        |
| <b>3</b> | <b>Poskytování pomoci osobám s těžkým zrakovým postižením</b> .....              | <b>25</b> |
| 3.1      | Zrakově postižení a předsudky .....  | 25        |
| 3.2      | Vhodné poskytování pomoci zrakově postiženým.....                                | 28        |
| 3.3      | Výzkumy věnující se problematice pomoci osobám s těžkým zrakovým postižením..... | 30        |
|          | <b>VÝZKUMNÁ ČÁST</b> .....   | <b>33</b> |
| <b>4</b> | <b>Výzkumný problém</b> .....  | <b>34</b> |
| <b>5</b> | <b>Typ výzkumu a použité metody</b> .....  | <b>37</b> |
| <b>6</b> | <b>Sběr dat a výzkumný soubor</b> .....  | <b>40</b> |
| 6.1      | Metody sběru dat .....   | 40        |
| 6.2      | Metody výběru výzkumného souboru .....   | 42        |
| 6.3      | Charakteristika výzkumného souboru .....   | 43        |
| 6.4      | Etické hledisko a ochrana soukromí.....  | 45        |
| <b>7</b> | <b>Práce s daty a její výsledky</b> .....  | <b>47</b> |
| 7.1      | Zpracování a analýza dat .....   | 47        |
| 7.2      | Výsledky analýzy dat .....   | 52        |

|           |                                       |           |
|-----------|---------------------------------------|-----------|
| <b>8</b>  | <b>Diskuze .....</b>                  | <b>77</b> |
| <b>9</b>  | <b>Závěr.....</b>                     | <b>81</b> |
| <b>10</b> | <b>Souhrn .....</b>                   | <b>83</b> |
|           | <b>Seznam použité literatury.....</b> | <b>85</b> |
|           | <b>PŘÍLOHY .....</b>                  | <b>90</b> |

# ÚVOD

Často zmiňované téma prosociálního chování se týká kohokoliv z nás. Snad každý se někdy vyskytl v situaci, kdy mu byla poskytnuta pomoc nebo kdy on sám chtěl pomoci někomu jinému. Ve své práci bych se chtěla zabývat situacemi, kdy je pomoc přijímána. Přijímání prosociálního chování je velice široká oblast, proto bych se chtěla zaměřit pouze na přijímání prosociálního chování osobami s těžkým zrakovým postižením, tzn. na osoby nevidomé a těžce slabozraké.

Téma jsem si zvolila z důvodu osobních zkušeností s poskytováním pomoci zrakově postiženým. Před třemi lety jsem měla příležitost se více seznámit se životem nevidomých. Získala jsem velké množství užitečných informací o životě se zrakovým postižením a také praktické zkušenosti ohledně průvodcovství a pomoci nevidomým. V návaznosti na získané zkušenosti mi vyvstalo i mnoho otázek ohledně poskytování pomoci zrakově postiženým. Proto jsem se rozhodla právě tomuto tématu věnovat ve své práci. Navíc se domnívám, že toto téma není tak často řešené a stojí za širší prozkoumání.

Nevidomých a slabozrakých osob je v celé České republice, dle odhadů SONS<sup>1</sup>, zhruba 100 tisíc, což je přibližně 1 % všech obyvatel ČR. Je tudíž velice pravděpodobné, že každý člověk přijde někdy do kontaktu se zrakově postiženou osobou. Jak ale správně pomoci, pokud nemáme zkušenost se zrakovým postižením? Slýchávám případy, kdy nevidomému byla poskytnuta pomoc, která však ve výsledku nebyla tolik zdařilá, jako byl její záměr. Proč se takové případy stávají? Může to být z důvodu nevhodně navázaného kontaktu se zrakově postiženým nebo z důvodu nepochopení mezi pomáhajícím a zrakově postiženým nebo nevhodně provedené pomoci či špatného chování vůči nevidomým nebo slabozrakým atd.

Zjištěním důvodů, proč se podobné chyby při poskytování pomoci stávají, je možné skrze získání pohledu samotných aktérů situací, tedy zrakově postižených. Možnou odpovědí může být zmapování jejich zkušeností s přijímáním pomoci. Cílem této práce je tedy nalezení odpovědí na otázky jako, jak vnímají pomoc samotní zrakově postižení, jaké zkušenosti s pomocí mají, které osoby nejčastěji pomáhají a jakým způsobem pomáhají.

Těmito otázkami se bude zabývat praktická část. Teoretická část této práce je zaměřena na popis témat souvisejících s přijímáním prosociálního chování těžce zrakově postiženými.

---

<sup>1</sup> Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých ČR

# TEORETICKÁ ČÁST

# 1 PROSOCIÁLNÍ CHOVÁNÍ

Tématikou prosociálního chování se zabývá sociální psychologie, teoretická disciplína oboru psychologie, která vznikla na přelomu 19. a 20. století. Sociální psychologii bychom mohli definovat jako vědu, která se zabývá tím, „*jak skutečná nebo domnělá přítomnost ostatních lidí utváří chování a duševní procesy člověka. Vychází ze základního předpokladu, že lidské chování je funkcí osoby i situace*“ (Nolen-Hoeksema, 2012, 706).

Sociální psychologie se zaměřuje mimo jiné na jedince v interakci. Za interakci lze považovat chování jedince k druhé osobě či skupině. Sociální chování je „*chování ovlivněné přítomností, postoji či jednáním druhých, nebo ovlivňující druhé, případně oboje*“ (Hartl, & Hartlová, 2015, 215).

Do sociálního chování zahrnujeme pomáhající a prosociální chování, neboli chování, kterým poskytujeme pomoc druhým. Prosociální chování můžeme definovat také jako „*jakékoliv akty chování vykonané ve prospěch druhého člověka nebo skupiny osob*“ (Výrost & Slaměník, 2008, 297).

Prosociální chování je možné pozorovat ve velkém množství situací, od každodenních malých druhů pomoci, jako je pozdrzení výtahu kvůli druhému, vyslechnutí někoho, kdo se potřebuje svěřit, až po pomoc v neobvyklých, někdy i nebezpečných situacích, jako například poskytnutí pomoci fyzicky napadanému člověku (Výrost & Slaměník, 2008).

Než přejdeme k podkapitolám této části, je nezbytné vymezit vztah mezi pojmy, které jsou v této práci užívány, a to konkrétně vztah mezi pomáhajícím chováním, prosociálním chováním a altruismem. Za nejobecnější pojem je považováno pomáhající chování, do kterého spadá prosociální chování. A zároveň součástí prosociálního chování je altruismus, což je nejspecifičtější formou pomoci (Hewstone & Stroebe, 2006). Mnohdy však bývá altruismus ztotožňován s termínem prosociální chování, přestože je spíše jeho součástí. Pojem altruismus lze chápat jako „*motivaci zlepšit něčí prospěch bez vědomého ohledu na vlastní zájmy*“ (Myers, 2016, 390). Znakem altruistického chování je, že „*jednání způsobuje dobro, je prováděno dobrovolně a má účel samo v sobě, není*

*prováděno kvůli zisku“* (Nákonečný, 2009, 228). Rozdíl mezi prosociálním chováním a altruismem tedy můžeme vnímat především v účelu, za kterým je pomoc poskytována. Pomoc poskytována z ryzího altruismu v sobě nenese žádné vedlejší cíle ani zisky pro osobu, která pomáhá. Oproti tomu pomoc v podobě prosociálního chování může být poskytnuta i za účelem nějakého zisku, ať už dobrého pocitu z pomoci, společenského uznání nebo skutečného peněžitého zisku.

V této práci se objevují zejména pojmy pomáhající chování, prosociální chování nebo jen pomáhat či poskytovat pomoc, vždy však označují formu prosociálního chování.

## **1.1 Motivace prosociálního chování**

V následující části je uvedeno několik teorií, které si kladou za cíl vysvětlení motivace k prosociálnímu chování. Existuje mnoho výzkumů a teorií, které se zabývají motivačními faktory u pomáhajícího chování, přesto však nelze jednoznačně a univerzálně určit, z jakého důvodu je pomoc poskytována. Většina autorů v oblasti prosociálního chování se ale shoduje, že velký vliv na pomocné chování má prostředí a výchova působící na jedince od raného dětství.

### **1.1.1 Sociální výměna**

Prvním teoretickým náhledem ve spojitosti s motivací pomáhat je teorie společenské výměny. Spočívá v myšlence, že vzájemná pomoc mezi lidmi je určitou formou výměny, obchodu, kdy si osoby prostřednictvím sociální interakce vyměňují informace, sympatie, ale i služby a materiální věci (Vander Zanden, 1987).

Myers (2016) za přínosy považuje naplnění určitých potřeb, které se dělí na vnitřní a vnější. Mezi vnější naplnění můžeme zařadit snahu o vylepšení postavení jednice, kdy pomoc druhým ve společnosti podporuje postavení. Pomáhání je ale většinou směřováno k vnitřnímu naplnění, do kterého lze zahrnout mnoho faktorů, jako například pocit sebeuspokojení, který doprovází většinu druhů pomoci.

Na fungování sociální výměny má samozřejmě vliv mnoho faktorů, mezi které řadíme i důvěru, loajalitu a závazky, odpuštění a samozřejmě nesmí být opomenuty emoce, zejména empatie. Důvěra je důležitým psychologickým mechanismem, který je významný v mnoha oblastech života. Hraje tedy významnou roli i v prosociálním chování, kdy bylo prokázáno, že lidé, mezi nimiž je silné pouto důvěry, jsou ochotnější pomoci jeden druhému. Závazky samy o sobě podporují funkčnost celého systému sociální



výměny a tím pádem mohou vést i ke zvýšení nápomocného chování mezi zavázanými, loajálními jedinci, případně skupinami. Dalším zmíněným činitelem je odpuštění. Odpuštění se zde projevuje jako altruistický, pomocný čin vůči jedinci, který není schopen pomoc oplatit. Není zde tedy očekávána žádná výměna, zisk, ale i přesto systém výměny funguje (Schaller, Simpson & Kenrick, 2006).

### 1.1.2 Sociální normy

Druhá teorie prosociálního chování se týká společenských pravidel, která mohou mít velký vliv na poskytnutí pomoci. Pomoc totiž nemusí být vždy motivována osobností jedince, ale může se jednat o pomoc na základě společenských norem, kdy je poskytnutí pomoci bráno jako společenská hodnota, která by měla být dodržena. Norma zde představuje „sociální očekávání, předepisuje chování vyžadované společností. Interiorizovaná norma se stává přesvědčením, zásadou, morálním principem a uplatňuje se při rozhodování o způsobu jednání a chování“ (Výrost & Slaměník, 2008, 288).

Uplatňují se zde dvě základní normy, norma sociální reciprocity, se kterou první vystoupil Gouldner, a norma sociální spravedlnosti. Norma sociální reciprocity je založena na pravidle, že pomůžeme tomu, kdo pomohl nám. Je založena na principu investování a přijímání. Norma sociální spravedlnosti je založena na principu rovnováhy v investování a přijímání (Mlčák, 2010).

Pokud by ale společnost fungovala jen na základě těchto dvou principů, pomoc by se nikdy nedostala k lidem, kteří ji potřebují, ale nemají možnosti ji oplácet. Z čehož vyplývá funkčnost normy sociální zodpovědnosti. To v sobě nese prvky altruistického chování neboť pomoc je zde poskytována těm, kteří ji potřebují, ale bez předpokladu a očekávání, že jim bude pomoc oplacena (Myers, 2016).

### 1.1.3 Empaticko-altruistická hypotéza

Další teorií snažící se vysvětlit motivaci k prosociálnímu chování je princip založený zejména na empatii. Empatie je schopnost rozpoznat emoce druhé osoby, umožňuje vcítit se a soucítit s druhými. Na základě empatického soucítění jedinec druhému poskytne pomoc, neboť se cítí podobně, jako pozorovaný jedinec, který pomoc potřebuje (Dickerson, 2012).

Empaticko-altruistickou hypotézu jako první představil D. Batson, který tvrdil, že empatie vůči druhému člověku vyvolává pomáhající chování ve prospěch druhého. Toto

chování může mít podle Batsona čtyři motivy. Prvním z motivů je motiv egoistický, který se vyznačuje chováním, které vede k osobnímu zisku, případně vyhnutí se určitému trestu. Jedinec tedy poskytne pomoc druhému, ale především z důvodů, které ve výsledku budou prospěšné pro něj samotného. Dále se může vyskytovat motiv altruistický, pomoc ve prospěch druhého jedince bez ohledu na vlastní osobu. Třetím motivem je kolektivní motiv, který je uplatňován v rámci spolupráce ve skupině nebo v rámci více skupin. A posledním motivem je principiální motiv, který je založen na dodržování a podpoře určitých ideálů či morálních principů (Schroeder & Graziano, 2015).

V souvislosti s Batsonovou hypotézou bylo vytvořeno i několik dalších teorií se spíše egoistickým pojetím empaticko-altruistické hypotézy. Například D. Krebs navrhla hypotézu specifických empatických odměn a trestů, kde trestem jsou myšleny určité negativní emoce, např. utrpení, a odměnou jsou pak pozitivní emoce po poskytnutí pomoci (Krebs, 1975). Druhou hypotézou související s empaticko-altruistickou teorií, je hypotéza úlevy od negativních stavů od R. Cialdiniho a jeho spolupracovníků. Dle této teorie jedinec pomáhá z důvodu vlastní potřeby zmírnit negativní emoce související s pozorovanou situací (Mlčák, 2010).

#### 1.1.4 Vývojová teorie

Poslední zde uváděnou teorií je evoluční teorie, která představuje myšlenku, že „vývoj si zvolil altruismus vůči blízkým příbuzným, aby zesílil možnost přežití vzájemně sdílených genů“ (Myers, 2016, 399). S myšlenkou sebeobětování se v zájmu genů jako první vystoupil Hamilton, který tvrdil, že jedinci jsou ochotni více pomáhat svým příbuzným, kteří mají část jejich genetické výbavy, v zájmu zachování genů do budoucích let (Schaller, Simpson & Kenrick, 2006).

Tato teorie úzce souvisí s egoistickým pojetím prosociálního chování a altruismu. Mnohdy je za základní motivaci k činění veškerých skutků totiž považován právě egoismus. Toto pojetí lze chápat tedy tak, že ve veškerých lidských činech je ukryta snaha vždy činit ve svůj vlastní prospěch, pro své vlastní dobro (Schroeder & Graziano, 2015).

K této myšlence byla sepsána řada možných výhod, které z prosociálního chování pro jedince vyplývají a které tudíž svědčí o egoistických záměrech v pomáhajícím chování. D. Batson sepsal tři oblasti, ve kterých je možné pozorovat osobní prospěch jedince z poskytnuté pomoci druhému. Řadí se zde materiální a sociální výhody a jednání jako odměna sama o sobě. Do této kategorie bychom mohli zařadit různé dary, peněžní

odměny, poděkování, pocit radosti z dobře odvedené práce apod. Druhá oblast se týká pomoci za cílem vyhnout se nepříjemnostem. Zde bychom mohli zmínit vinu, zostuzení či sankce, které by mohly nastat při neposkytnutí pomoci. Do třetí oblasti spadá redukce averzivních činitelů, jako je například poskytnutí pomoci za cílem úniku ze stresové situace, které je jedinec vystavován (Hogg & Cooper, 2003).

### 1.1.5 Klasifikace prosociální motivace

G. Carlo a B. A. Randall vytvořili klasifikaci prosociálních tendencí, které lze přirovnat k jednotlivým klasickým motivačním teoriím prosociálního chování uvedeným v této kapitole (Mlčák, 2010).

Klasifikace prosociálních tendencí dle G. Carla a B. A. Randalla ve srovnání s teoriemi motivace prosociálního chování (Carlo & Randall, 2002, in Mlčák, 2010, upravila VL)

| Prosociální tendence dle Carla a Randalla | Popis   | Teorie motivace prosociálního chování                                  |
|---|---|--|
| Altruistické chování                      | Chování motivované primárně zájmem pomoci druhému, i přestože by pomoc mohla vést ke ztrátám nebo nákladům. Je mnohdy vyvolaná soucitem či individuálními morálními principy. Pomoc je poskytována na základě spontánního rozhodnutí. | Empaticko-altruistická hypotéza  |
| Vyžádané chování                          | Chování motivované verbální nebo neverbální žádostí příjemce pomoci.  | Teorie sociálních norem  |
| Emocionální chování                       | Chování vyskytující se v silně emocionálně vypjatých situacích (bolestivé zranění, ohrožení apod.). Chování je zde motivováno silným soucitem, ale například i vysokou úrovní vzrušení a distresu.                                    | Empaticko-altruistická hypotéza<br>Hypotéza úlevy od negativních stavů |
| Veřejné chování                           | Chování vyskytující se v přítomnosti více osob, kdy je chování motivováno přáním získat si respekt a akceptaci, uznání ostatních osob. A také snaha chovat se sociálně žádoucím způsobem.   | Teorie sociálních norem<br>Teorie sociální výměny                      |
| Anonymní chování                          | Chování motivované primárně pozitivními pocity z pomoci a dobrého skutku, přestože pomáhající neví, komu pomáhá.  | Empaticko-altruistická hypotéza<br>Vývojová teorie                     |
| Krizové chování                           | Chování vyskytující se v krizových situacích, jako je například při vysokém stresu nebo frustraci.  | Empaticko-altruistická hypotéza<br>Vývojová teorie                     |

## 1.2 Faktory ovlivňující prosociální chování

Prosociální chování je komplexní fenomén, na který působí mnoho vlivů. Je ovlivňován, jak situací, která vyžaduje pomoc, tak osobou, která potřebuje pomoci a zároveň také osobou, která má pomoc poskytnout (Nadler, 1987). V následující kapitole zmíníme několik aspektů, které hrají roli v pomáhajícím chování.

Myers (2016) jako jednu z okolností, kdy jsou lidé ochotni pomáhat, uvádí situaci, kdy pomáhá již někdo jiný. Jedná se o tzv. prosociální vzory, které podporují ochotu pomáhat v jedincích, kteří byli nebo jsou svědky okolnosti, kdy již někdo pomáhá.

Svou roli může mít i podobnost, například podobný vzhled či osobnostní rysy, neboť je prokázáno, že ochota pomáhat se vyznačuje u osob, které jsou si nějakým způsobem podobné, nebo které vnímají nějakou podobnost s druhým, který potřebuje pomoci (Nadler, 1987).

Dalším faktorem, který může mít vliv na ochotu pomoci, je čas. Pokud je osoba v časové tísní, je pravděpodobnější, že pomoc neposkytne. A naopak, v případě dostatku času je jedinec ochotnější pomáhat (Myers, 2014). V souvislosti s časem je nutné zmínit i fakt, že situace, ve kterých je nutno pomáhat, mnohdy vznikají nečekaně a většinou v krátkém časovém úseku, což může způsobit nejednoznačné posouzení celé situace. Nejednoznačné posouzení může mít poté samozřejmě vliv na poskytovanou pomoc, kdy se jedinec může rozhodovat nad tím, zda je pomoc vůbec nutná či jaký druh pomoci zvolit (Výrost & Slaměník, 2008).

Svou roli také může hrát nálada pomáhajícího jedince. V případě pozitivního emočního naladění jsou jedinci ochotni více pomáhat. McMillen a kolektiv, kteří se zabývali výzkumem pozitivní nálady a prosociálním chováním, dodávají, že pokud je jedinec pozitivně naladěný, je i více všímavý ke svému okolí, díky čemuž je schopen si všimnout více situací, kde je možné pomoci. Ale i v opačném případě negativního ladění, smutku, pocitu viny, jsou osoby více nakloněny k poskytování pomoci. To však platí zejména v případech, kdy si jsou jedinci své negativní nálady vědomi a chtějí pomoci alespoň někomu jinému. Někdy ale negativní emoce naopak snižují ochotu pomáhat z důvodu zahlcenosti vlastními problémy a nesoustředěním se na okolí (Dickerson, 2012).

Vliv na prosociální chování může mít i vzrušení, které je oproti emočnímu ladění více fyziologického základu. Piliavin a kolektiv, se zabývali vlivem vzrušení, které přichází v případě, kdy je jedinec přítomen situaci vyžadující pomoc. Intenzita vzrušení a interpretace původu vzrušení jedincem, uvědomění si, že vzrušení plyne ze situace, které

je přítomen, v takovéto situaci napomáhá k poskytnutí pomoci (Piliavin, Rodin & Piliavin, 1969; Mlčák, 2010). Z těchto poznatků Piliavin se svými spolupracovníky vytvořili intervenční model vzrušení: nálada – odměna (Dickerson, 2012).

### 1.2.1 Efekt přihlížejícího

Jak vyplývá z výše zmíněného, na prosociální chování má vliv nespočet faktorů. Nesmíme zde však opomenout jeden z podstatných vlivů, který často ovlivňuje rozhodování o situaci a nutnosti poskytnutí či neposkytnutí pomoci.

Každá situace je jedinečná, proto záleží zejména na posouzení všech aspektů, aby byla situace vyhodnocena jako situace, kde je potřeba poskytnout pomoc. Důležitým faktorem v situaci hraje počet zúčastněných. Čím více osob se nachází v situaci, tím více klesá pravděpodobnost, že bude jedinci, který pomoc potřebuje, pomozeno. Tento jev se nazývá efekt přihlížejícího (Myers, 2016; Darley & Latane, 1968).

Při tomto jevu má vliv i fenomén rozptýlené odpovědnosti, který je založen na faktu, že pokud se v situaci nachází více osob, tak se odpovědnost za jednání rozděluje na celou skupinu přítomných. To vede u jedince k snížení pocitu morální odpovědnosti v situaci, které je přítomný, protože jsou přítomni i jiní (Výrost & Slaměník, 2008). Dále se při tomto efektu projevuje pluralistická ignorance, kterou lze definovat jako „*vědomé přehlížení, opomíjení, sklon lidí ve skupině definovat situaci tak, jako by si nikdo neuvědomoval, že se vyskytl jev, kterému je třeba věnovat pozornost*“ (Hartl & Hartlová, 2015, 224). Nastává tedy v situaci, kdy jeden nebo více osob přehlídají situaci, ve které je potřeba pomoci. Na základě nečinného postoje několika jedinců může nabýt i zbytek osob, nacházejících se v situaci, pocit, že pomoc není nutná (Mlčák, 2010).

V souvislosti s efektem přihlížejícího je vhodné uvést i pět bodů, které jsou součástí rozhodování v situaci, která vyžaduje pomoc. Na základě těchto pěti bodů se jedinec rozhodne, zda je pomoc potřebná a poskytne ji nebo nikoliv. Tyto body poprvé popsal B. Latané a J. Darleů na základě provedeního experimentu v roce 1968. Prvním bodem je podmínka, že jedinec zaznamenal situaci, která představuje potencionální možnost poskytnutí pomoci. Dále musí jedinec situaci zhodnotit a rozhodnout se, zda ji shledává krizovou a zda vyžaduje jeho pomoc. Třetím krokem je zvážení, jestli je ochoten přijmout zodpovědnost a jednat. Čtvrtým důležitým bodem je zvážení schopností, dovedností a předpokladů jedince poskytnout pomoc v této situaci. Zda je schopen pomoc.

Pokud jsou splněny všechny čtyři body, přichází poslední krok, který je rozhodnutí k činu, jednání, které vede k samotné pomoci tomu, kdo ji potřebuje (Baron & Byrne, 1997).

Posuzování situací a rozhodování o poskytnutí pomoci se také zabývali D. Sharps a J. Schroeder, kteří vytvořili teoretický model rozhodování o poskytnutí pomoci, který se zaměřuje zejména na rozhodnutí, která přicházejí až po prvotním odhodlání pomoci, tzn. rozhodnutí týkající se způsobu pomoci. Autoři modelu navrhuji, aby rozhodnutí o pomoci mělo dvě hlavní fáze, fázi rozhodnutí pomoci a fázi rozhodnutí, jak moc pomoci. Rozhodnutí o míře pomoci se týká zejména případů, kdy se jedinec nachází v situaci, kde je více osob, které vyžadují pomoc, a jedinec musí svou pomoc rozdělit mezi ně. (Sharps & Schroeder, 2019).

### **1.3 Osobnostní faktory ovlivňující prosociální chování**

Prosociální chování může být tedy ovlivňováno mnoha situačními vlivy, ale samozřejmě nesmíme opomenout ani jedince, který pomáhá. I přes mnoho výzkumů se doposud nepodařilo nalézt jednoznačný osobnostní vzor pomáhajícího jedincem, ale určité rysy osobnosti se mohou vyskytovat více a častěji než u jiných. Obecně je prokázáno, že lidé, kteří mají více rozvinutou empatickou, emocionální a soběstačnou stránku osobnosti, bývají starostlivější a tím pádem jsou i více ochotni poskytovat pomoc (Myers, 2016). V některých situacích také mohou být významné vlastnosti, jako například odvaha, čestnost nebo smysl pro spravedlnost (Výrost & Slaměník, 2008). Také bylo zjištěno, že prosociálně orientovaní lidé skórují výše v oblastech ochoty, prosociálních hodnot, důvěry, kolektivismu a orientaci na společnost, morálních zásad (Schaller, Simpson & Kenrick, 2006).

Bierhoff, Klein a Kramp mezi osobnostní faktory, které mohou přispívat k prosociálnímu chování, řadí již zmiňovanou empatii, ale dále přidávají sociální odpovědnost, vliv vnitřního místa řízení, anglicky internal locus of control, a Lernerovu hypotézu víry ve spravedlivý svět (Baron & Byrne, 1997). Jedinci s vysokou mírou víry ve spravedlivý svět mohou být aktivnější v prosociálním chování, kdy věří, že jejich pomoc, pomůže k vylepšení jejich života i světa. Je ale nutné říci, že u jedinců s vysokou mírou víry ve spravedlivý svět se může projevat i opačný jev, kdy jedinci věří, že osoba potřebující pomoc se do situace dostala sama svým jednáním a na určité úrovni si to zaslouží, a proto pomoc druhému jedinci neposkytnou (Dickerson, 2012; Schindler, Wenzel, Dobiosch & Reinhard, 2019).

Osobnostní faktory mohou mít na poskytnutí pomoci rozhodující vliv. Například pokud jedinec nemá schopnosti potřebné k poskytnutí pomoci, fyzická síla apod., pomoc neposkytne, přestože by chtěl (Pomazal & Jaccard, 1976).

Rozdílnost v ochotě pomáhat nezáleží jen na povahových rysech jedince, ale také na genderu. Bylo provedeno mnoho studií, které se zaměřují na porovnávání pomoci mezi muži a ženami. Jedna z významných studií byla provedena A. Eaglyovou a M. Crowleyovou. V této studii bylo zjištěno, že pokud se osoba potřebující pomoc nachází v potencionálně nebezpečném prostředí, tak pomoc nabízejí spíše muži než ženy. Ženy naopak oproti mužům poskytují pomoc více v bezpečných situačních podmínkách. Jsou tedy aktivnější, co se týče dobrovolnické činnosti nebo práce s dětmi i dospělými, kteří mají určité vývojové vady. Za zmínku jistě stojí i tzv. pomoc v nouzi, za kterou můžeme považovat například dárcovství krve nebo orgánů, kde gendrové rozdíly nejsou příliš znatelné (Myers, 2016),

Dalším faktorem, který může mít vliv na poskytování pomoci, je náboženské přesvědčení. Za obecný předpoklad lze považovat názor, že lidé s náboženským přesvědčením budou více prosociálně zaměřeni. Výzkumy prokázaly, že nábožensky orientovaní lidé jsou aktivnější v oblastech dobrovolnické a charitativní činnosti. To může být způsobeno vlivem víry, která mnohdy hlásá pomoc bližním, soucitu a dobročinnosti. Mimo dobrovolnickou činnost však nelze jednoznačně určit, zda nábožensky zaměřeni jedinci poskytují pomoc častěji nežli nábožensky neangažovaní, protože opět musíme brát v potaz velký vliv situačních a i osobnostních činitelů (Myers, 2016).

## **1.4 Důsledky přijetí prosociálního chování**

Prozatím jsme se věnovali teoriím prosociálního chování a těm, kteří pomoc poskytují, ale je podstatné zabývat se i druhou stranou, tedy těmi, kterým je pomoc poskytována, těmi, kteří pomoc přijímají.

Pomoc je v objektivním smyslu vnímána pozitivně a osoby, které pomáhají, se většinou domnívají, že jejich pomoc bude kladně přijata a oceněna. Ale objevují se i situace, kdy tomu tak není a příjemce pomoci nemusí být vděčný za poskytnutou pomoc a může reagovat negativně. V této části se tedy budeme zabývat, jaké důsledky může mít prosociální chování na příjemce.

Ve větším množství případů bývá prosociální chování přijímáno kladně. U příjemce pomoc vede k pocitům spokojenosti a v určitých situacích nabízí i způsob ochrany

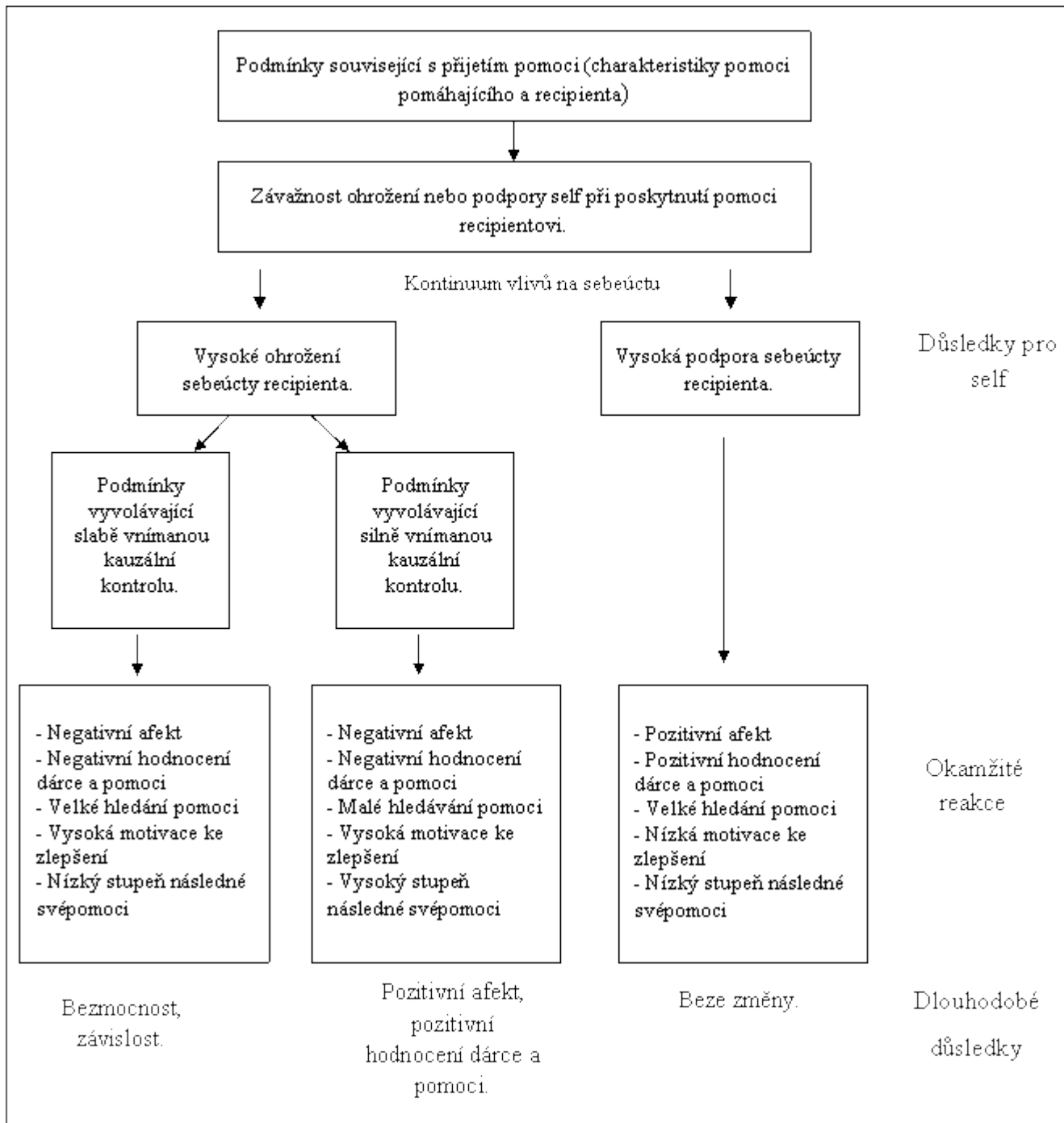
v náročných obdobích, životních etapách či situacích (Hewstone & Stroebe, 2006). Pokud příjemce pomoci shledává pomoc jako užitečnou, potřebnou, a navíc jako projev dobrého úmyslu, vyvolává v něm pomoc pocity vděčnosti (Tsang, 2006).

Jedním z motivů k prosociálnímu chování může být dříve zmíněný systém sociální výměny, kdy se jedná o vzájemnou pomoc, kde jeden v potřebné situaci pomůže druhému a naopak. Nastávají však i situace, kdy nedochází k vzájemné výměně a pomáhající chování je pouze jednostranné. Jedná se o situace, kdy jedinec není schopen pomoc oplatit, protože například nemá dostatek prostředků nebo sil. Může tak docházet k vytvoření vztahu, který je pojímán jako „*vztah jednostranné závislosti příjemce pomoci na pomáhajícím*. Pokud altruistické chování podtrhuje závislost příjemce pomoci, pak může dospět k závěru, že je příjemce vnímán jako pasivní a slabý“ (Hewstone & Stroebe, 2006, 357). V takovém případě má prosociální chování na příjemce spíše negativní vliv, kdy může docházet k pocitům nesoběstačnosti a ohrožení samostatného já, ze kterých se jedinec pokouší vymanit snahou poukázat na to, co sám dokáže. V důsledku toho přichází negativní reakce na pomoc, která se může projevat skrze negativní emoce nebo negativní hodnocení pomáhajícího. Velký vliv na reakci mají samozřejmě i osobnosti a situační faktory (Hewstone & Stroebe, 2006).

Jak již výše uvádíme, pomoc může vést k pocitům ohrožení samostatného já. Lze říci, že jakákoliv pomoc má vliv na sebepojetí jedince. Tímto tématem se zabývala A. Nadler a J. Fisher, které vytvořily model ohrožení sebeúcty při reakci na pomoc (Fisher, Nadler & Whitcher-alagna, 1982).



Model ohrožení sebeúcty při reakci na pomoc A. Nadler a J. D. Fisher (Schroeder, Penner et al., 1995, in Mlčák, 2010)



## 2 OSOBY S TĚŽKÝM ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

V druhé části práce se budeme věnovat osobám se zrakovým postižením. Uvedeme obecné informace o osobách se zrakovým postižením a rozdělení zrakových vad. Dále se zde budeme zabývat nevidomostí, nejzávažnější zrakovou vadou.

Než se přesuneme k jednotlivým podkapitolám, je třeba uvést vědní obor, který se komplexně zabývá otázkami zrakového postižení. Tento obor se nazývá tyflogie. Tyflogie se zabývá potřebami zrakově postižených, otázkami zrakového postižení, utváření osobnosti jedince a také potřebami a kvalitou života jedince se zrakovým postižením (Jesenský, 2002a).

### 2.1 Zrakové vady

Každá zraková vada ovlivňuje vývoj jedince i celý jeho život. Míru ovlivnění určuje mimo jiné druh zrakové vady a její závažnost a samozřejmě také, ve které fázi života jedince zraková vada vznikla (Janečka & Bláha, 2013). Je zřejmé, že je veliký rozdíl mezi vrozenou zrakovou vadou a zrakovou vadou získanou během života.

V této podkapitole uvádíme stručný výčet zrakových vad a jejich dělení. Zrakovými vadami se zabývá věda zvaná oftalmologie, oční lékařství. Oftalmologie se mimo jiné zabývá i „*odbornou léčebnou péčí o děti a osoby slabozraké, se zbytky zraku a nevidomé, aplikovanou na tyto osoby v odborných zdravotnických zařízeních, ale i ve školách, napomáhá při volbě vhodných optických pomůcek apod.*“ (Sovák, 2000).

Vyskytuje se mnoho druhů zrakových vad, které dělíme podle kritérií do čtyř skupin. Konkrétně to jsou vady spojené se ztrátou zrakové ostrosti, poté postižení širě zorného pole, tzn. omezení prostoru, které je schopen jedinec vnímat okem. Dále okulomotorické problémy, které souvisí s vadnou koordinací očí. A do poslední kategorie patří obtíže se zpracováním zrakových informací, které jsou způsobeny v důsledku poškození zrakových center v mozkové kůře (Květoňová-Švecová, 2000).

Do těchto skupin lze zařadit konkrétní poruchy zraku. Mezi nejčastější vady patří katarakta, glaukom, degenerativní onemocnění sítnice, atrofie<sup>2</sup> zrakového nervu, věkem podmíněná makulární degenerace, zkratka VPMD, a jiné. Katarakta neboli šedý zákal, je onemocnění čočky. Jde o pokles zrakové ostrosti, průhlednosti čočky. V případě glaukomu se jedná o onemocnění, při kterém dochází ke zvyšování tlaku v oku a následně dochází k poškození nervových vláken zrakového nervu. Glaukom se projevuje změnami v zorném poli a poklesem ostrosti (Janečka & Bláha, 2013; Kuchynka, 2016; Trybučková & Hycl, 2003). Velmi častou příčinou zrakové vady u starších osob je VPMD, která je genetického původu, ale ke vzniku přispívají i další faktory, jako je prostředí nebo životní styl, například užívání tabákových výrobků apod. (Beneš, 2019).

Nezáleží pouze na druhu zrakové vady, ale je potřeba znát i míru dopadu zrakové poruchy na vidění, tzn. stupeň vidění, který je určován dvěma kritérii. „*Základním kritériem je stav centrální zrakové ostrosti do dálky na lepším oku s optimální korekcí*“ (Kuchynka, 2016, 865). Druhé kritérium se zaměřuje na rozsah zorného pole. Stupeň vidění je určen na základě lékařského vyšetření odborným očním lékařem (Kimplová & Kolaříková, 2014; Kuchynka, 2016).

Podle stupně vidění opět rozlišujeme několik stupňů zrakového poškození. Následující dělení je uváděno dle klasifikace postižení zraku pro posudkové účely (Rozsival, 2017).

- Osoby slabozraké s lehkým a středním stupněm při vizu
- Osoby slabozraké s těžkým stupněm při vizu
- Osoby s těžce slabým zrakem, neboli se zbytky zraku – zorné pole menší než 10°
- Osoby prakticky nevidomé – zorné pole menší než 5°, osoby se zachovaným světlocitem s projekcí – schopnost rozeznat směr zdroje světla
- Osoby úplně nevidomé – nevidomost obou očí při světlocitu s nepřesnou projekcí, osoby bez zachování světlocitu

Úplná nevidomost se ztrátou světlocitu se také nazývá amauroza (Trybučková & Hycl, 2003).

Za primární postižení považujeme jakékoliv postižení zraku. Má vliv na zrakové vnímání podnětů a vytváření zrakových představ v mozku. Na primární postižení navazuje sekundární postižení, které lze vysvětlit jako „*postižení funkcí, které se vyvíjí souvisle a*

---

<sup>2</sup> „*Zmenšování či chřadnutí normálně vyvinutého orgánu nebo jeho části*“ (Hartl & Hartlová, 2015, 62)

*souběžně na úrovni zrakového analyzátoru, na získávání přívodu a zpracování zrakových podnětů“ (Štrébllová, 2002, 10).*

Tato práce se zaměřuje zejména na osoby s těžkou zrakovou vadou, tedy na osoby s těžce slabým zrakem, prakticky nebo zcela nevidomé. V dalších částech této práce jsou užívány termíny jako zrakové postižení nebo nevidomost, které vždy souhrnně označují všechny vady spadající do těžkých zrakových vad.

## **2.2 Statistické údaje o zrakově postižených**

Těžké zrakové postižení patří mezi poměrně častou a závažnou problematiku dnešního světa. Světová zdravotnická organizace, WHO, uvádí okolo 285 miliónů osob, které mají určitý stupeň zrakového postižení, přičemž z toho 39 miliónů je nevidomých (World Health Organization, 2012).

První celostní statistické šetření o zdravotně postižených osobách proběhlo v České republice v roce 2007. Na základě tohoto šetření bylo zjištěno, že v České republice žije více než 87 tisíc osob se zrakovým postižením (Ludíková, 2012).

Český statistický úřad v roce 2013 provedl Výběrové šetření zdravotně postižených osob v ČR, na jehož základě uvádí, že v České republice žije přibližně 65 tisíc osob s těžkým zrakovým postižením (Český statistický úřad, 2014).

Dle aktuálních odhadů Sjedenocené organizace nevidomých a slabozrakých ČR počet osob se zrakovým postižením vzrostl zhruba na 100 tisíc nevidomých a slabozrakých, což je zhruba 1 % obyvatel České republiky (Volejník, 2016).

Je však nutno podotknout, že čísla se v jednotlivých statistikách poměrně liší a tudíž nelze přesně odhadnout skutečný počet nevidomých a slabozrakých v České republice. Přesto ze statistik vyplývá, že se nejedná o malá a zanedbatelná čísla.

## **2.3 Doba vzniku zrakového postižení**

Je nezbytné věnovat se i problematice vrozené ztráty zraku a ztrátě zraku během života. Je rozdíl mezi nevidomým dospělým jedincem, který vyrůstal celý život se zrakovým postižením a mezi dospělým, který ztratil zrak během života, zejména v pozdější době dospělosti.

Nevidomost lze tedy rozdělovat podle kritéria vzniku. Dělíme ji na vrozenou či získanou během života. Vrozená ztráta zraku je následkem dědičnosti, případně pokud došlo k určitému narušení plodu v prenatálním vývoji. V prenatálním vývoji to může být

narušení vyvolané změnou hormonální, metabolickou, imunologickou či kardiovaskulární (Trybučková & Hycl, 2003). Získaná nevidomost vzniká z více příčin, například poruchami v CNS nebo zrakového analyzátoru, může dojít k úrazu oka, poleptání či popálení atd. (Kimplová & Kolaříková, 2014). Velmi častou příčinou ztráty zraku je glaukom, již zmíněný v části o zrakových vadách (Jesenský, 2002).

Jedinec, který má zrakové postižení od narození, se s postižením lépe vyrovnává a sžívá, neboť nemá srovnání s kvalitou života bez postižení. Nevýhodou zde ale může být nedostatek zrakových vjemů, které mohou mít vliv na zkušenosti a celkový vývoj jedince a jeho osobnosti. Oproti tomu jedinci se získaným zrakovým postižením, nebyli vystaveni nedostatku zrakových vjemů od narození, tzn. nebyla zde zraková deprivace. Ale významnou roli ve sžívání se se ztrátou zraku může hrát možnost srovnání kvality života bez a se zrakovým postižením. Tudíž pro tyto osoby může být těžší adaptovat se na životní styl se zrakovým postižením (Röderová, 2015).

*„U člověka, který se narodil se zrakovým postižením, vyrůstal v podnětném prostředí, zná a využívá své možnosti kompenzace a v období adolescence si vybudoval vlastní identitu, tedy ví, co může, kam směřuje a má ustavený hodnotový systém, nedochází v dospělosti k zásadním změnám a zvrátům“* (Kimplová & Kolaříková, 2014, 55). Pokud je jedinec nevidomý od narození je schopen lépe využívat kompenzační činitele než jedinec, který ztratil zrak až v průběhu života. Nezná jiný způsob získávání informací. Oproti tomu osoba, která se stane nevidomou v průběhu života, se teprve až po ztrátě zraku učí s kompenzačními pomůckami, prostorové orientaci a celkové změně ve vnímání. Vše je pro něj nové a náročné (Finková & Ludíková, 2013). Nepřichází tedy jen psychická zátěž doprovázející ztrátu zraku, ale i fyzická a kognitivní zátěž při učení se novým způsobům soběstačného života.

Rozdílný náhled na životní situaci a změnu v životě člověka se zrakovým postižením mohou přinést i okolnosti ztráty zraku. Při získané ztrátě záleží i na době vzniku, tedy v jaké fázi života jedinec o zrak přišel. Důležitým faktorem také může být, jestli byla ztráta zraku postupná a jak dlouho trvala nebo jestli došlo k náhlé ztrátě zraku, vlivem úrazu například (Květoňová-Švecová, 2000). Postupné zhoršování zraku vedoucí v některých případech až k úplné nevidomosti může trvat týdny, měsíce, ale někdy třeba i roky. Postupná ztráta může přispívat k lepšímu osvojování dovedností, které bude jedinec potřebovat později. Na druhou stranu ale může mít vliv na dlouhodobější psychickou zátěž, kdy se při postupné ztrátě zraku mohou objevovat stavy deprese a beznaděje

(Beneš, 2019). V některých případech může docházet i k přehodnocování a změně názorů, postojů a hodnot, případně osobností změny v rámci krize identity (Dodds, 1993).

Ztráta zraku během života může způsobit také narušení osobnosti jedince, narušení rozvoje dovedností a schopností, obecně narušení kognitivní oblasti, a také může narušit sféru udržování nebo navazování sociálních vztahů (Štréblová, 2002).

Je ale nutné zdůraznit, že to, jaký vliv a dopad bude nevidomost na jedince mít, záleží na mnoha faktorech. Na typu zrakového postižení, individualitě jedince, osobnosti, schopnostech a dovednostech, vyrovnávacích strategiích, sociálním prostředí, postojích k postižení a k životu s ním a mnoha dalších (Blasch, Wiener & Welsh, 1997).

## 2.4 Nevidomost

Přestože se v této práci zabýváme více stupni těžkého zrakového postižení než jen nevidomostí, považujeme za důležité říct pár slov k nevidomosti, což je nejtěžší stupeň zrakového postižení. Jelikož je nevidomost nejzávažnější stupeň, může nám podat celistvý pohled na odlišnost života se zrakovým postižením.

Nevidomost je „*naprostá ztráta vidění*“ (Hartl & Hartlová, 2015, 544). Defektologický slovník definuje nevidomost jako „*neschopnost jedince vnímat zrakem. V celkové činnosti slepého jedince zato nabývá zvýšené důležitosti vnímání jinými analyzátory, zejména analyzátorem sluchovým a taktilně kinestetickým*<sup>3</sup>“ (Sovák, 2000, 321). Z lékařského hlediska lze nevidomost definovat jako „*ireverzibilní pokles centrální zrakové ostrosti pod 3/60 – světlocit*“ (Kraus, 1997, 317). Jak je již výše zmíněno, i nevidomost může dosahovat různých stupňů.

Nevidomost bývá někdy označována i synonymním stigmatizujícím pojmem slepota. Považujeme za podstatné však zdůraznit, že pojem slepota již není obecně a tak často užívaný, neboť u veřejnosti ale i u samotných nevidomých často vzbuzuje nevyhovující pocity a hanlivý podtón, který si pojem získal zejména v dřívějších letech na základě předsudků (Dodds, 1993; Röderová, 2015).

Každý člověk se utváří a rozvíjí v několika dimenzích, a to v dimenzi somatické, psychické, sociální, kulturní, duchovní, ekologické a pracovně ekonomické. Nevidomost prostupuje všechny tyto oblasti. Klika, Šindelářová a Belšan provedli v roce 2002 studii zaměřenou na osobní zkušenosti zrakově postižených osob. Na základě odpovědí bylo stanoveno několik hlavní oblastí, do kterých chybějící zrak a zraková kontrola nejvíce

---

<sup>3</sup> Analyzátor citlivý na dotek a pohyb

zasahují. Konkrétně to jsou oblasti týkající se profesního života a celkově činnosti s ním spojené, dále pak samostatný pohyb a samoobslužné činnosti (in Jesenský, 2002a).

Obecně lze říci, že určitým způsobem nevidomost zasahuje zejména do sebeoslužných činností, prostorové orientace a samostatného pohybu, rodinné situace, například partnerství, dětí, a samozřejmě i do profesního života, pracovního výkonu (Štréblova, 2002). Neoptimálnějším stavem je pro jedince situace, kdy je ve výše zmíněných sférách schopen co největší samostatnosti (Finková & Ludíková, 2013). Schopnost být samostatný je důležitou součástí každé osobnosti. Zraková vada tuto schopnost do jisté míry omezuje. Pro osoby se zrakovým postižením je důležité rozvíjet nižší činitele, sluch, hmat, čich, chuť, ale i vyšší činitele, myšlení, paměť, představitivost, pozornost (Kimplová & Kolaříková, 2014). Také je potřeba rozvíjet koordinační schopnosti, zejména orientaci v prostoru, rovnováhu dynamickou i statickou, reakční schopnost, osvojování a provádění určitých pohybů. Neboť rozvoj všech těchto činitelů je základ pro rozvoj osobnosti, samostatnosti, prostorové orientace a přispívá k začlenění se do společnosti (Skotáková & Klárová, 2003; Janečka, 2001).

#### **2.4.1 Kompenzační pomůcky**

Člověk získává informace zejména prostřednictvím zraku. Nevidomý tedy při ztrátě zraku přichází o 70 – 90 % informací, které předtím získával prostřednictvím zrakového vnímání. K vyrovnávání ztráty informací slouží kompenzační pomůcky. Tyto pomůcky celkově napomáhají k větší samostatnosti a kompetenci zrakově postižených (Wiener & Rucká, 2006). Kompenzační pomůcky, jinak zvané tyflotechnika, označují „soubor přístrojů, zařízení a pomůcek umožňujících nevidomým alespoň do jisté míry kompenzovat chybějící zrak“ (Sovák, 2000, 367). Pomůcky napomáhají k integraci zrakově postiženého do všech oblastí života, soukromé, profesní, společenské nebo kulturní sféry. Napomáhají při každodenních činnostech, prostorové orientaci, umožňují zpřístupnění a zpracování informací atd. Pomůcky lze rozdělit do dvou základních skupin, a to na optické pomůcky, lupy, dalekohledy apod., a neoptické kompenzační pomůcky, bílá hůl, hodinky s hlasovým výstupem apod. (Rozsival, 2017). Třetí kategorii, kterou bychom zde mohli vyčlenit, jsou elektronické kompenzační pomůcky, které jsou v dnešní době běžně a stále více používány. Do této skupiny patří digitální lupy, váhy, čtecí zařízení a jiné (Moravcová, 2007).

Velmi důležité jsou pomůcky využívané při prostorové orientaci. Základní pomůckou je zde bílá hůl, kterou bychom mohli nazvat symbolem nevidomých. Napomáhá zrakově postiženému rozpoznat překážky v cestě, najít orientační body pro určení pozice a mnohé další. Bílá hůl slouží primárně zrakově postiženým, ale také může přispívat k rozpoznání nevidomého, tedy může upozornit okolí jedince, které na základě úsudku může nabídnout pomoc dotyčnému nebo uhnout z trasy zrakově postiženého, aby mohl v klidu projít (Beneš, 2019; Kochová & Schaeferová, 2015).

Při prostorové orientaci může napomáhat i vodící pes, kterého bychom neřadili do pomůcek jako takových, ale je nutné říci, že je důležitou pomocí v prostorové orientaci pro osoby se zrakovým postižením. Je pomocníkem zejména při pohybu zrakově postiženého, hlídá trasu, různé nástrahy nebo překážky v cestě. Vodící pes ale může napomáhat i v mnoha dalších situacích, například může být i jistým prostředníkem v komunikaci s lidmi, mnohdy může dodávat zrakově postiženému podporu a jistotu (Blasch, Wiener & Welsh, 1997; Vojnar, 2002).



## 3 POSKYTOVÁNÍ POMOCI OSOBÁM S TĚŽKÝM ZRAKOVÝM POSTIŽENÝM

V úvodu této kapitoly se budeme věnovat předsudkům, které mohou osoby se zrakovým postižením doprovázet a které mohou mít velký vliv na poskytovanou pomoc. Uvedeme několik poznatků k vhodnému způsobu poskytování pomoci a v krátkosti se budeme věnovat systému služeb pro zrakově postižené, který je nepostradatelnou součástí pomoci zrakově postiženým. V poslední části této kapitoly se zaměříme na studie, které byly v souvislosti s problematikou zrakového postižení a pomoci provedeny.

### 3.1 Zrakově postižení a předsudky

Než se přesuneme k jednotlivým předsudkům, považujeme za důležité vysvětlit pojem předsudek, neboli předpojatost či názorová strnulost. Předsudek je „*emočně nabitý, kriticky nezhodnocený úsudek a z něj plynoucí postoj*“ (Hartl & Hartlová, 2015, 464). Mohou se vztahovat k čemukoliv a mohou mít pozitivní i negativní náboj.

Ve společnosti vládne mnoho předsudků zasahujících do všech sfér společenských. Tudíž je zřejmé, že se nelze vyhnout ani předsudkům k nevidomým lidem. Ruku v ruce s předsudky jdou také postoje k zrakově postiženým, jako jsou lítost, soucit, společenská méněcennost nebo dobročinnost (Kimplová & Kolaříková, 2014).

Každý jedinec zastává ve společnosti určitou pozici. Předsudky a hodnocení osob se zrakovým postižením ze strany majoritní společnosti mají vliv a do značné míry i utváří společenskou pozici zrakově postiženého. To může ovlivnit mnohé oblasti v životě jedince. Ať už oblasti osobnostní sféry, tak i například profesní oblast (Botošová, 2005).

Ve společnosti se i v současné době objevují předsudky ve třech určitých podobách. Prvním typem jsou podceňující předsudky. Lidé s těmito předsudky na nevidomé pohlížejí jako na bezmocné jedince, které je nutno litovat a pomáhat jim, jelikož nemohou poznat krásy světa. Druhým typem předsudků jsou odmítavé. Formovaly a uplatňovaly se spíše v historii. V dnešní společnosti se s nimi příliš nesetkáme. Odmítavé předsudky zastávají postoj, že nevidomí jsou neproduktivní součástí společnosti. Kontrastně k odmítavým

předsudkům může působit třetí typ předsudků, a to předsudky idealizující. Ty naopak osoby nevidomé vnímají například jako jedince s bystřejšími smysly, s tzv. šestým smyslem či mravně lepší než vidící, jelikož jim příroda tímto způsobem vynahrazuje ztrátu zraku (Kimplová & Kolaříková, 2014; Tyfloservis, 2007).

Nevidomost je jeden z více viditelných handicapů na první pohled. Viditelnosti napomáhá například vodící pes nebo bílá hůl, která je typickým symbolem pro nevidomé. Avšak kvůli těmto viditelným znakům se nevidomí stávají snadno vydělitelní z „běžného světa vidících“, z majoritní skupiny společnosti, a bývají vystaveni mnoha předsudkům (Wiener & Rucká, 2006). Jedním z nich může být i domněnka, že každá osoba, která jde s bílou hůlí je zcela nevidomá. Bílou hůl však používají i lidé se zbytky zraku nebo slabozrací (Tyfloservis, 2007).

Základní postoj, který se netýká jen osob se zrakovým postižením a který může být zdrojem mnoha nedorozumění a negativních emočních reakcí, je názor, že nevidomý člověk vždy potřebuje pomoc a za poskytnutou pomoc je vždy vděčný (Beneš, 2019). Obecně jsou předsudky a postoje k osobám se zrakovým postižením spojeny se snižování individuálních schopností nevidomého, zejména schopnosti samostatného jednání a plnění úkonů. Častá domněnka je, že ztráta zraku pro jedince znamená, že se stává zcela závislým na svém okolí (Tyfloservis, 2007). Se snižováním individuálních schopností jedince a závislostí na okolí souvisí i přílišné tzv. ochranné tendence, kdy se vidící osoba snaží za každou cenu pomoc, což může mít negativní dopad na nevidomého (Kimplová & Kolaříková, 2014). Podstatným faktem je to, že chybějící zrak člověka zpomaluje při vykonávání veškerých činností. Činnosti musí být prováděny s vysokým soustředěním, což si samozřejmě žádá svůj čas. Problém může nastat ve chvíli, kdy chceme nevidomému pomoci, aktivujeme své ochranné tendence, a místo toho, abychom nevidomému dali dostatek času na dokončení činnosti samostatně, ochotně a rychle pomůžeme a činnost dokončíme za něj (Wiener & Rucká, 2006). „*To prohlubuje pocit zbytečnosti, neužitečnosti a vyřazení ze společnosti*“ (Wiener & Rucká, 2006, 42). Nabízená pomoc může navíc být pro nevidomého spíše na obtíž než k užítku. Pro nevidomého má větší cenu a význam možnost pokusit se o zvládnutí úkonu samostatně, přestože je to časově, fyzicky i psychicky náročnější (Janečka & Bláha, 2013). Je tedy třeba mít na mysli, že nevidomý není v pasivní roli a mnoho úkonů zvládne sám nebo s malou pomocí (Schindlerová, 2007).

Jedním z dalších předsudků, zde by se hodilo možná spíše označení mýtů, je představa, že nevidomí mají dokonalejší sluch a hmat. Je pochopitelné, že nevidomí si

sluchem a hmatem nahrazují chybějící zrak a časem jsou schopni se lépe orientovat ve zvucích, které mají okolo sebe. Neznamená to však, že by jejich sluch byl dokonalejší než osob bez zrakové vady (Janečka & Bláha, 2013; Tyfloservis, 2007).

Poněkud paradoxním předsudkem vzhledem k předchozímu odstavci je názor, že při komunikaci s nevidomým bychom měli mluvit pomalu a zřetelně, aby nám rozuměl. Zrakové postižení nemá vliv na sluchový aparát, tudíž není potřeba svoji řeč upravovat (Tyfloservis, 2007).

V souvislosti s komunikací se také často můžeme setkat se skupinou tabuizovaných slov v přítomnosti nevidomého, jako jsou například „podívej“, ukazovací zájmeno „tam“ nebo třeba slovesa „číst, dívat se“. Tabuizovaná jsou i některá témata, jako rozhovor o nevidomosti nebo o zrakových vadách. Pravdou však je, že tato slova používají samotní nevidomí. Tyto výrazy pro ně mají sice jinou podobu než pro osoby vidící, ale význam je pro všechny stejný (Janečka & Bláha, 2013).

Někdy se také setkáváme s větami typu „nedívej se tam“, „ten chudák“ a podobně směřující k nevidomému, které někdo může považovat za projev slušného chování nebo soucitu. Avšak i tyto věty mohou nevidomému ublížit, neboť tím opět zvyšovat pocit odlišnosti od majoritní společnosti (Wiener & Rucká, 2006).

Můžeme se setkat s názorem, že poskytnutí pomoci zrakově, ale i jakkoliv jinak, postiženému je povinností společnosti (Jesenský, 2002a). V tomto názoru můžeme nalézt souvislost s teorií sociálních norem a také s vyžadovaným a veřejným chováním dle Carla a Randalla (2002, in Mlčák, 2010), uváděné v první kapitole, kdy je chování považováno za společenskou normu. Tento názor ale může mít vliv na způsob pomoci, kdy pomoc nemusí být upřímná a tím pádem nemusí být poskytnuta správně a s ohledem na zrakově postiženého. Na pomoc zde může být nahlíženo ve smyslu povinnosti, což neprospívá způsobu poskytnutí pomoci, ani poskytovateli, ani příjemci.

Předsudků se ve společnosti objevuje mnoho. Z těchto několika předchozích odstavců je zřejmé, že i zrakově postižení se musí potýkat s nespočty z nich. Ale jako i v jiných případech *„stigmatizace ze strany společnosti a nerovného přijímání okolím vede osoby s postižením k vytváření izolovaných sociálních skupin“* (Röderová, 2015, 23), což opět může ovlivnit všechny dimenze jedince, zejména ale sociální, profesní a také psychickou.

Na závěr této části bychom rádi uvedli citaci, která doplňuje výše řečené. *„Zdá se, jako by zraková vada upoutala veškerou pozornost vidících lidí a zakryla či zastínila*

*všechny ostatní vlastnosti, které zrakově postižení, jako všichni lidé, mohou mít a navzájem se v nich lišit“ (Kimplová & Kolaříková, 2014, 67).*

### **3.2 Vhodné poskytování pomoci zrakově postiženým**

V předchozí části bylo uvedeno několik předsudků, které lidé mohou k nevidomým mít. Tyto předsudky mohou mít vliv i na poskytovanou pomoc osobám zrakově postiženým, pomoc nemusí být vůbec poskytnuta, anebo nemusí být poskytnuta zcela správně. V úvodu je ale třeba říct, že *„navazování kontaktu s těmito lidmi není obtížné a obestřené pravidly“* (Beneš, 2019, 52). Důležitá je zejména akceptace zrakového postižení, jak samotným jedincem, tak majoritní společností (Röderová, 2015).

V návaznosti na předchozí kapitolu bychom zde rádi zdůraznili ještě jeden omyl, nacházející se mnohdy v dnešní společnosti. Jedná se o představu, že nevidomý člověk je vždy vděčný za poskytnutou pomoc. Ne vždy osoba se zrakovým postižením pomoc potřebuje, jak již bylo zmíněno. Někdy nabízenou pomoc nechce přijmout a někdy nemusí být způsob pomoci zcela vhodný (Kimplová & Kolaříková, 2014).

Základním pravidlem pro účinnou pomoc je, aby byla pomoc nevidomému nejdříve nabídnuta. Je totiž možné, že nevidomý pomoc ani nepotřebuje a nabídku odmítne. Odmítnutí by však nemělo být bráno jako nevděk (Blasch, Wiener & Welsh, 1997; Janečka & Bláha, 2013). Nevidomí mnohdy například znají cestu, kam jdou, jsou zvyklí cestovat samostatně a pomoc tudíž nepotřebují. Pokud je nabízená pomoc přijata, je vhodné se s nevidomým domluvit, co by potřeboval, tedy jak konkrétně pomoci.

Mohly by zde být dále rozváděny jednotlivé body, jak správně poskytovat pomoc v konkrétních situacích osobám se zrakovým postižením, ale o těchto způsobech bylo napsáno již poměrně velké množství publikací, proto se jimi nebudeme zabývat detailně. Rádi bychom však uvedly čtyři základní pravidla podle Wienera a Rucké (2006), které lze uplatnit nejen v kontaktu se zrakově postiženým, ale při kontaktu s kýmkoliv, komu chceme pomoci. Zaprvé *„nenechat se mást vnějšími odlišnostmi. Dále poskytovat pomoc informovanou, poučenou (a být ochoten se nechat poučit o konkrétním způsobu, který vyhovuje dotyčnému). Zatřetí svou pomoc nevnucovat, ale řídit se potřebou toho druhého. A v neposlední řadě, pomoc má cenu pouze tehdy, je-li poskytnuta rovnocennému“* (Wiener & Rucká, 2006, 89). K rovnocennému přístupu bychom rádi dodali, že s osobami zrakově postiženými bychom měli komunikovat stejně jako s kýmkoliv jiným, běžnou řečí,

bez ostychu z nevidomosti a bez ostychu používat i standardní výrazy, jako vidět, číst a jiné (Beneš, 2019).

### **3.2.1 Systém služeb pro zrakově postižené**

Poskytováním různých druhů pomoci a podpory se zabývají i různé organizace, které nabízejí mnoho služeb pro zrakově postižené. Nabídka služeb pro nevidomé je poměrně rozsáhlá. Služby lze rozdělit do několika sfér, a to zdravotní, školní a sociální služby, nestátní a církevní organizace (Ludíková, 2007).

V krátkosti bychom se chtěli věnovat některým sociálním a nestátním, neziskovým organizacím. Obecně lze říci, že tyto organizace a služby nabízejí širokou škálu možností pro zrakově postižené. Napomáhají osobám se zrakovým postižením se zapojením do každodenního života, a to například výukou samostatného pohybu, sebeobsluhy, prací s kompenzačními pomůckami, nebo nabízejí různé druhy poradenství, které mohou zrakově postižení využívat. Dále také nabízejí různé možnosti volnočasových aktivit (Vojnar, 2002).

Základním stavebním kamenem pro nevidomé a slabozraké jsou rehabilitace. Ať už se jedná o sociální rehabilitaci, sem řadíme zejména nácviky základních dovedností jako je prostorová orientace a sebeobsluha. Rehabilitace pedagogická podporuje vzdělávání, rehabilitace pracovní napomáhá k zapojení se do pracovního procesu například rekvalifikacemi. Posledním, zde zmíněným druhem rehabilitace, je zraková terapie, která je poskytována za účelem zlepšení zrakového potenciálu, kterou jedinec se zrakovým postižením má (Rozsival, 2017, Kuchynka, 2016).

Mezi tyto organizace řadíme například Sjednocenou organizaci nevidomých a slabozrakých, zkratka SONS. Jedná se o jednu z největších organizací působící na území České republiky (Kuchynka, 2016). Další organizací věnující se pomoci osobám se zrakovým postižením je Tyfloservis, který se zaměřuje především na rehabilitaci nevidomých a slabozrakých (Trybučková & Hycl, 2003). Dále jsou zde Tyflocentra, společnosti věnující se osobám se zrakovým postižením v jednotlivých krajích. Na rozdíl od Tyfloservisu mají tedy krajskou působnost. Tato centra poskytují podobně jako ostatní rozmanitou škálu služeb. Mimo jiné nabízejí i různé aktivizační a vzdělávací programy, volnočasové aktivity nebo služby osobní asistence, například průvodcovství či pomoc při vyplňování formulářů a podobně. Také je zde k dispozici psychologická poradna, kterou mají osoby se zrakovým postižením možnost využívat. Mezi další organizace nabízející

služby pro zrakově postižené patří například Kafira, Český svaz zrakově postižených sportovců, Cech zrakově postižených masérů nebo ústavy sociální péče pro nevidomé (Ludíková, 2007; Finková & Ludíková, 2013; Kuchynka, 2016). Nesmí být opomenuta ani organizace poskytující služby a pomoc v oblasti vodících psů. V České republice se kompletními službami ohledně vodících psů zabývá Středisko výcviku vodících psů (Vojnar, 2002).

### **3.3 Výzkumy věnující se problematice pomoci osobám s těžkým zrakovým postižením**

V poslední podkapitole teoretické části se budeme věnovat výzkumům, které se zaměřují na pomoc zrakově postiženým. Byla napsána celá řada publikací o studiích týkajících se zrakově postižených. Velké množství publikací a autorů se zaměřuje na zlepšení edukace zrakově postižených dětí a mládeže a integrace do vzdělávacího systému, na integraci zrakově postižených do profesních sfér či zpřístupňování sportovních aktivit pro osoby se zrakovou vadou. Četné publikace jsou i v případech prostorové orientace a samoobsluhy zrakově postižených. Je ale nutné říci, že na téma přijímání prosociálního chování zrakově postiženými mnoho studií zřejmě provedeno nebylo.

Než se přesuneme k českým výzkumům, rádi bychom zmínili experiment zaměřující se na nevidomost jako stimul zvyšující pravděpodobnost poskytnutí pomoci. Přestože výsledky experimentu byly publikovány již v roce 1979, považujeme jej stále za užitečný zdroj a v některých tématech stále aktuální v problematice poskytování pomoci zrakově postiženým. Na základě experimentu bylo zjištěno, že viditelné zrakové postižení, experimentátor měl černé brýle a bílou hůl, zvyšují pravděpodobnost poskytnuté pomoci. Nejvíce byla pomoc nabízena na autobusové zastávce, při procházení dveří nebo sestupování schodů. V oblasti nabízení pomoci zrakově postiženým se 64 % účastníků nejdříve zeptalo, zda mohou pomoci a až poté jednali. Zbýlých 46 % se nedotazovalo, zda potřebuje nevidomý pomoci před poskytnutím pomoci a hned jednali (Neilsen-Luque & Flora, 1979).

Jeden ze starších českých výzkumů byl proveden v roce 2001 pod vedením SONS České republiky P. Belšanem. Cílem tohoto výzkumu bylo zmapování povědomí obyvatel ČR o těžce zrakově postižených. Několik otázek bylo směřováno i na samostatnost zrakově postižených, tzn. jaké činnosti je schopna nevidomá nebo slabozraká osoba zvládnout bez pomoci druhého. Z výsledků vyplývá, že respondenti se domnívají, že mezi

činnosti, které jsou zrakově postižení schopni zvládnout sami, patří zejména komunikace s ostatními a úkony osobní hygieně. Za činnosti, při kterých slabozrací a nevidomí potřebují pomoci, respondenti považují zejména vaření, získávání a zpracování informací a uplatnění v zaměstnání (Jesenský, 2002).

Klika, Šindelářová a Belšan provedli studii zaměřenou na kvalitu života zrakově postižených v České republice, kdy jejich respondenty byly přímo osoby se zrakovým postižením. Mimo jiné se zaměřovali i na oblast zrakově postižení ve styku s majoritní společností. Z výsledků vyplývá, že v situacích, kdy potřebuje zrakově postižený pomoc, většinou někdo pomoc nabídne. Mohou se tedy spolehnout na pomoc od druhých osob a 2/3 respondentů se shodlo, že nabízenou pomoc vždy rádi přijmou. Co se týče řešení každodenních a praktických potřeb, většina zrakově postižených se spoléhá na pomoc od rodinných příslušníků, konkrétně například od partnerů, rodičů apod. Většina respondentů tvrdí, že se k nim lidé obecně chovají vstřícně, hezky (in Jesenský, 2002a).

Studie provedená L. Ludíkovou a kolektivem (2012) zaměřená na informovanost seniorů o problematice zrakového postižení, poukazuje na důležitost sociálních služeb věnujících se zrakově postiženým. Ze sociálních služeb byly zmíněny Tyfloservis, TyfloCentrum nebo oblastní pobočky SONS. Využívání služeb sice nebylo pravidelné, přesto pomoc služeb nárazově zrakově postižení využívali.

Studie B. Nevšimalové (2015) zabývající se postoji obyvatel hlavního města Prahy vůči osobám se zrakovým postižením nabízí široký náhled na témata komunikace se zrakově postiženým, sebeobsluhu a pomoc zrakově postiženým. Otázka zaměřená na iniciativu začátku komunikace se zrakově postižením a poskytování pomoci udává, že většinou je iniciativa prokázána ze strany vidících, kteří pomoc nabízejí. Nejsou však neobvyklé situace, kdy o pomoc žádá sám nevidomý či slabozraký. Všichni účastníci studie, 10 respondentů, se shodli, že pokud svou pomoc nabídli, byla buď přijata, nebo odmítnuta, ne však nijak jízlivě. Tzn. setkali se jen s kladnou reakcí, i když byla odmítavá. Jako časté situace, kdy respondenti pomohli zrakově postiženému, velká část uvádí městskou hromadnou dopravu. V otázce vyhodnocení, v jakých situacích zrakově postiženým pomoc nabízet, se objevují nejednoznačné odpovědi, což napovídá o skutečnosti, že nikdy nelze poznat s jistotou, zda nevidomý potřebuje pomoci. Autorka k této části dodává, že „není nic jednoduššího než se zrakově postiženého zeptat, zda pomoc potřebuje“ (Nevšimalová, 2015, 67).

Jako poslední studii bychom rádi uvedli výzkum V. Růžičkové a K. Kroupové (2017). Práce je zaměřena na samostatný pohyb a prostorovou orientaci osob se zrakovým

postižením z pohledu jejich aktérů, tedy z pohledu osob se zrakovým postižením, případně odborníků. Jedná se o kvantitativní výzkum, který se sice primárně zaměřuje na pohyb a prostorovou orientaci zrakově postižených, ve výsledcích však lze nalézt i několik podstatných zjištění týkající se poskytování pomoci zrakově postiženým. Na základě výzkumu bylo zjištěno, že zrakově postižení vnímají jako jedny z nejtěžších aspektů a limitů při pohybu davy lidí, přičemž hlavní problém shledávají zrakově postižení buď v nevšímavosti, lhostejnosti a neochotě pomoci nebo naopak v přílišné ochotě a vnucování pomoci bez dotazu, zda zrakově postižený pomoc potřebuje.

Dle studie bylo také zjištěno, že zdrojem opory a pomoci jsou zejména členové rodiny, přátelé, škola a instituce poskytující služby pro osoby se zrakovým postižením. Zajímavým zjištěním byl zdroj opory v identifikaci se vzorem, kdy vzor zde představuje osoba se zrakovým postižením, která jedince motivuje (Růžičková & Kroupová, 2017).

Jedna z otázek byla zaměřena na nabízení pomoci s prostorovou orientací, doprovodit nevidomého apod. Na základě výsledků bylo zjištěno, že 87 % osob se zrakovým postižením uvítá nabídku pomoci od majoritní společnosti. Vyskytly se i negativní odpovědi na tuto otázku, které dle autorek souvisí zejména s nedostatečnou informovaností laické veřejnosti o poskytování pomoci, zejména průvodcovství zrakově postiženým a neznalosti základů komunikace se zrakově postiženými (Růžičková & Kroupová, 2017).

V závěru práce se autorky komplexně vyjadřují k výsledkům studie. „*V neposlední řadě jsme předpokládali, že výsledky výzkumu doloží dominantní roli společnosti, resp. potřebu poučené, empatické, ohleduplné a ochotné majority. Tento předpoklad se beze zbytku potvrdil, a to napříč několika významovými kategoriemi, kde roli osvěty akcentovali nejen osoby se zrakovým postižením, ale i odborníci*“ (Růžičková & Kroupová, 2017, 145).

Poslední studie se velmi přibližuje tématu této práce, neboť se zaměřuje na osobní zkušenosti zrakově postižených. Jedním z cílů této práce je poskytnutí náhledu na osobní zkušenosti nevidomých a slabozrakých osob a jejich zkušenosti s pomocí, kterou jim jejich okolí poskytuje.



# VÝZKUMNÁ ČÁST

## 4 VÝZKUMNÝ PROBLÉM

Počet těžce zrakově postižených osob v České republice se odhaduje zhruba okolo 1 % obyvatel, tzn. 100 tisíc nevidomých nebo slabozrakých osob. Z tohoto čísla je zřejmé, že zrakově postižených osob je poměrně velké množství a jsou četnou součástí společnosti. Tudíž nejsou neobvyklé situace, kdy se můžeme setkat se zrakově postiženým člověkem, který potřebuje pomoc od okolí. Jak již bylo výše v teorii řečeno, zrakově postižené osoby nejsou bezmocné a nesamostatné, mnoho úkonů jsou tito jedinci schopni zvládnout sami, bez pomoci, ale samozřejmě jsou zde i situace, kdy pomoc potřebují.

Z předchozích výzkumů vyplývá, že majoritní společnost je ve většině případů ochotna nabízet pomoc nevidomým i slabozrakým osobám, avšak, co se týče zahájení konverzace a nabídky pomoci nebo samotného způsobu pomoci, nejsou výsledky vždy povzbudivé. Ukazuje se, že chybí informovanost laické veřejnosti o způsobech pomoci zrakově postiženým. Ve společnosti se stále nachází mnoho předsudků a názorů, které mohou v některých případech negativně působit na poskytnutí pomoci i na samotné zrakově postižené.

Tato práce byla sepsána za účelem zmapování a rozšíření tématu prosociálního chování ke zrakově postiženým a potvrzení či vyvrácení výše uvedených jevů, a to z pohledu a zkušeností přímých aktérů těchto situací, tedy nevidomých či osob s těžce slabým zrakem.

Cílem této práce je poskytnutí komplexního náhledu na osobní zkušenosti nevidomých a těžce slabozrakých osob s pomocí, kterou jim jejich okolí poskytuje. Záměrem práce je prohloubení tématu poskytování a přijímání prosociálního chování. Dalším cílem je také nalezení základních činitelů, které mají na zkušenosti příjemců pomoci vliv. Konkrétně je cílem práce zjištění, jaké způsoby pomoci se nejčastěji objevují, v jakých situacích nejčastěji lidé pomáhají, ale také zda je pomoc vždy žádaná zrakově postiženou osobou a zda je pomoc poskytnuta způsobem, který je pro jedince vyhovující. V neposlední řadě také, jaké pocity pomoc vzbuzuje u zrakově postiženého. Důležitým

záměrem práce je i vnesení zkušeností, doporučení a rad samotných nevidomých a těžce slabozrakých osob ohledně poskytování pomoci.

Na základě cílů práce byly stanoveny dvě hlavní výzkumné otázky, HVO. První hlavní otázka je následně doplněna třemi výzkumnými podotázkami, VO.

**HVO1:** Jaké zkušenosti mají osoby s těžkým zrakovým postižením s pomocí, které se jim dostává?

Cílem první hlavní výzkumné otázky je komplexní zmapování zkušeností, které s pomocí těžce zrakově postižení mají. Záměrem je zjištění, zda jsou zkušenosti pozitivní nebo spíše negativní a jaké jsou konkrétní zkušenosti. Dalším cílem je zmapování, zda je nabízená nebo poskytnutá pomoc vždy vyhovující a žádaná ze strany zrakově postižených a také zmapování pocitů, které pomoc v nevidomých a těžce slabozrakých vyvolává. Jelikož se jedná o velmi rozsáhlou otázku, byly stanoveny tři výzkumné podotázky, které s poskytováním pomoci úzce souvisí.

- **VO1:** Od koho je pomoc poskytována?

První podotázka se vztahuje k osobám, které pomoc poskytují. Zde je záměrem nalezení osob, které pomáhají nejčastěji.

- **VO2:** V jakých situacích a jakým způsobem je pomoc poskytována?

Tato otázka se vztahuje ke zkušenostem těžce zrakově postižených s poskytnutou pomocí ve smyslu, jakým způsobem jim je ve většině případů nabídnuta a poskytnuta, ale také v jakých situacích se tomu tak nejčastěji stává. V této podotázce se zaměříme i na možnost vyhledávání pomoci těžce zrakově postiženým, tedy na situace, kdy iniciativu přebírá sám nevidomý nebo těžce slabozraký a pomoc aktivně vyhledává.

- **VO3:** Jaké činnosti zvládají těžce zrakově postižení bez pomoci?

Třetí podotázka se zaměřuje na oblasti, které nevidomí a těžce slabozrací zvládají samostatně, na činnosti a situace, kde není potřeba pomoci. Cílem je také zmapování kompenzačních pomůcek, které těžce zrakově postižení využívají.

**HVO2:** Jak konstruktivněji pomáhat těžce zrakově postiženým osobám?

Druhá hlavní výzkumná otázka je zaměřena na rady a doporučení samotných probandů, jak efektivněji pomoci. Cílem této otázky je zjistit, jaký způsob pomoci by zrakově postižení uvítali, co shledávají za užitečné při začátku komunikace s nevidomým

či těžce slabozrakým jedincem, v jakých situacích pomoc nabízet, ale i v jakých situacích pomoc nenabízet.

## 5 TYP VÝZKUMU A POUŽITÉ METODY

Vzhledem k tématu a výzkumným otázkám s cílem zmapování problematiky přijímání prosociálního chování osobami s těžkým zrakovým postižením byl zvolen kvalitativní přístup k výzkumu.

Kvalitativní výzkum nabízí mnoho možností, jak k datům přistupovat a jakým způsobem s daty pracovat a interpretovat je. V případě této studie bylo zvažováno několik možných typů kvalitativního výzkumu, které by se daly vzhledem k výzkumným otázkám využít.

Jednou z možností byl výzkum skrze vícečetné případové studie. Případová studie se zaměřuje na detailní prozkoumání jednoho nebo několika málo případů, kdy případem je zde nejčastěji myšlen životní zkušenost nebo příběh jedince (Hendl & Remr, 2017). Data pro tuto metodu mohou být získávána z několika zdrojů, například pozorování, interview, analýza dokumentů apod. (Creswell, 2007). V našem výzkumu by případová studie mohla být využita jako metoda, která si klade za cíl detailní prozkoumání přijímání a poskytování pomoci v kontextu životních příběhů prostřednictvím interview s několika málo těžce zrakově postiženými jedinci.

Další metodou, kterou lze využít, je metoda zakotvené teorie, autoři Glaser a Strauss. Cílem této metody je prostřednictvím získaných dat navrhnout teorii pro určité fenomény vyskytující se v určitých situacích. Teorie se může týkat například procesů probíhajících v určitém prostředí nebo skupině a interakcí jedinců v daném prostředí, skupině. (Miovský, 2006). Při sběru dat je opět možno využít různé zdroje informací, jako tomu bylo i u případové studie. Stejně jako v předchozím přístupu by bylo možné metodu zakotvené teorie využít u této studie, kdy bychom se mohli zaměřit na konkrétní fenomén, a to přijímání prosociálního chování těžce zrakově postiženými, a na základě dat odvodit teorii o daném jevu.

Třetím zvažovaným přístupem byla fenomenologická metoda zkoumání. Fenomenologický přístup se zaměřuje na osobní zkušenost s určitým fenoménem, kterou daný jedinec nebo skupina jedinců má. Zaměřuje se tedy na subjektivní zkušenost jedince (Creswell, 2007). Tento přístup se snaží „*popsat a analyzovat prožitou zkušenost se*

*specifickým fenoménem*“ (Hendl, 2016, 130). I v tomto případě lze využít různé zdroje informací, které nám poskytnou komplexní náhled na zkušenost jedince, užívají se zejména interview a pozorování jedince při rozhovoru. Fenomenologický přístup k tématu přijímání prosociálního chování osobami s těžkým zrakovým postižením by poskytl náhled na subjektivní zkušenosti jedinců s pomocí.

Každý z výše zmíněných přístupů nahlíží na zkoumaný fenomén z trochu odlišné strany, přesto mají tyto metody i mnoho společného. Vzhledem ke stanoveným výzkumným otázkám, které se zaměřují na fenomén přijímání pomoci těžce zrakově postiženými a osobní zkušenosti jedince s tímto fenoménem, byla nakonec zvolena fenomenologická metoda, konkrétně deskriptivní fenomenologická analýza. Cílem popisného fenomenologického zkoumání je důkladné prozkoumání určitého jevu. Projevuje se zde snaha o analýzu popisované zkušenosti jedince a také o rozbor a popis daného fenoménu z pohledu probanda (Creswell, 2007). Deskriptivní fenomenologickou analýzu lze rozdělit do 4 jednotlivých fází (Hendl, 2016):

#### 1. fáze uzávorkování

Tato fáze se týká samotného výzkumníka, kdy je potřeba, aby se výzkumník oprostil od teoretických konceptů a svých vlastních představ o zkoumaném fenoménu.

#### 2. fáze intuice

V druhé fázi by se měl výzkumník snažit porozumět významu zkušenosti s daným fenoménem, který pro probanda zkušenost má, nebo kterou ji přikládá.

#### 3. fáze analyzování

Následně výzkumník zpracovává a analyzuje získaná data. V této fázi je využívána metoda tematické analýzy, ke které se vyjádříme dále v textu.

#### 4. fáze popisování

V poslední fázi dochází k syntéze poznatků a výzkumník se snaží detailně popsat zkušenosti jedinců s daným fenoménem.

Ve třetí fázi deskriptivní fenomenologické metody byla uvedena metoda tematické analýzy. Tematická analýza se zaměřuje na detailní popis získaných dat, tzn. na důkladný popis určité lidské zkušenosti. Podstatou této analýzy je nalézání opakujících se témat a vzorců v získaných datech. Důležité je říci, že metoda tematické analýzy není lineární proces postupující od první fáze k poslední, ale jedná se o neustále prolínání jednotlivých fází, vracení se k předchozím fázím apod. I tematickou analýzu lze rozčlenit do několika kroků (Hendl, 2016):

1. fáze seznamování se se získanými daty
2. fáze generování počátečních kódů

V této fázi jsou jednotlivým slovům, slovním spojením nebo celým větám, které mohou být pro daný výzkum významné, přiřazovány přiléhavé kódy, označení.

3. fáze vyhledávání témat

Ve třetí fázi se výzkumník snaží prostřednictvím kódů nalézt opakující se témata nebo vzorce.

4. fáze propracování témat a jejich revize
5. fáze vymezení a pojmenování témat

V této fázi se výzkumník zabývá podrobným rozbořem nalezených témat.

6. příprava zprávy

Příprava zprávy je konečná fáze tematické analýzy, kde se ve zprávě výzkumník snaží zachytit a propojit jednotlivá témata do syntetického konceptu.

Metoda tematické analýzy je součástí fenomenologického přístupu, ale může být brána i jako samostatný kvalitativní přístup v rámci analyzování a interpretace dat. V tomto výzkumu je tedy využita, jak deskriptivní fenomenologická metoda, tak metoda tematické analýzy.

## 6 SBĚR DAT A VÝZKUMNÝ SOUBOR

V následující kapitole se zaměříme na proces sběru dat a výzkumný soubor. Nejprve budou popsány metody sběru dat a procesy, kterými byla data získávána. Dále bude uveden proces výběru souboru a kritéria, která musela být splněna pro zařazení osoby do studie. A poté bude detailně charakterizován výzkumný soubor této práce.

### 6.1 Metody sběru dat

V procesu sběru dat byla využita triangulace metod. Data byla získávána zejména prostřednictvím strukturovaného interview, dále v textu také užíváno označení rozhovor, s těžce zrakově postiženými osobami. Dále bylo využito pozorování, které je nedílnou součástí interview a které nám může poskytnout mnoho doplňujících informací. Třetí metoda, která byla využita, bylo několik rozhovorů se sociální pracovnící TyfloCentra. Rozhovory s pracovnící nebyly nijak strukturované a byly vedeny za účelem komplexnějšího pochopení problematiky zrakového postižení. Jednalo se tedy, jak o zjišťování obecných informací o těžkém zrakovém postižení, tak o zkušenostech klientů TyfloCentra s pomocí, tak i o osobních zkušenostech a znalostech sociální pracovnice celé tematiky pomoci a zrakového postižení. Získané informace byly využity i jako doplňující podklady k tvoření otázek do připravovaných rozhovorů s těžce zrakově postiženými.

Jak již bylo výše zmíněno, pro získávání hlavní části dat byl zvolen strukturovaný interview s otevřenými otázkami. Strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami je tvořen z otázek, které byly předem pečlivě zformulovány. Většina otázek v rozhovoru mám otevřený charakter (Hendl & Remr, 2017). Proces stanovení a formulace otázek používaných konkrétně u našeho interview bude rozebrán později v této kapitole v části pilotní studie.

Je důležité vysvětlit, z jakého důvodu byla zvolena právě tato metoda a jak s ní bylo dále pracováno. Sběr dat byl původně zamýšlen prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů, které jsou pro kvalitativní výzkum obvyklejší, jelikož umožňují větší variabilitu. Je možné je upravovat podle potřeb probanda a umožňují získávání větší



variety informací k tématu. Zároveň je zde také možnost doptávání se probanda. Strukturovaný rozhovor je v těchto možnostech omezenější, neboť je přesně daný rámec otázek, kterých je nutno se držet. „*Relativní nevýhoda strukturovaného interview s volnými otázkami spočívá v restrikci na předem daná témata. Omezení je dáno i tím, že různým respondentům klademe stejně formulované otázky a tím přehlízíme situovanost rozhovoru. Proto tento typ rozhovoru omezuje možnost vzít v úvahu individuální rozdíly a okolnosti*“ (Hendl, 2016, 178). Všech těchto rizik a nevýhod jsme si byli při výběru metody vědomi, avšak na základě domluvy s pracovníci TyfloCentra, která má již mnoho zkušeností s prací se zrakově postiženými, a na základě pilotní studie byl polostrukturovaný rozhovor změněn na strukturovaný interview. Změna byla provedena zejména z důvodu přidání formy sběru dat skrze písemnou formu, tzn. možnost zodpovězení otázek písemnou formou, kdy byly otázky zaslány probandům e-mailem. Přidání této formy bylo zejména z důvodu větší přístupnosti pro zrakově postižené. Pro některé probandy by bylo časově nebo i fyzicky náročné dostavit se na osobní setkání, ať už z důvodů osobních nebo zrakového postižení. Také byla pro některé probandy schůdnější cesta vyplnění otázek v klidném prostředí domova, kdy se mohli nad otázkami více zamyslet, než osobní setkání. Posledním bodem, který hrál roli ve změně metody, byl fakt, že většina zrakově postižených osob je velmi zdatná v technické oblasti, díky využívání různých kompenzačních pomůcek apod., a proto by neměli mít s vyplněním otázek písemnou formou žádné větší problémy.

K získávání dat byly tedy využity dvě metody. V případě osobního setkání byl použitý strukturovaný interview. V případě nemožnosti osobního setkání byly otázky zaslány písemnou formou v dokumentu na e-mail probanda, lze tedy říci, že to byla forma „*interview předložené v písemné formě*“ (Ferjenčík, 2010, 183). Přestože se v případě strukturovaného rozhovoru nevyužívá možnosti doptávání se, někdy bylo potřeba určité informace dovysvětlit nebo doplnit. V případě osobního setkání nebyl problém se zeptat. Ve variantě písemné formy byla také možnost doptání se, a to zpětně opět přes e-mailovou korespondenci.

Vzhledem ke strukturované formě získávání dat bylo potřeba přesně stanovit jednotlivé okruhy zájmu a následně konkrétní otázky. Na základě projité teorie bylo stanoveno 5 tematických okruhů, zrakové postižení, pomáhání, pomáhání od neznámých osob, vliv pomáhání, konstruktivnější pomáhání. Samotným otázkám v těchto 5 okruzích předcházely demografické otázky, které byly také rozděleny do dvou okruhů. Konkrétní strukturu interview naleznete v přílohách, příloha 3.

Po vytvoření konkrétních otázek rozhovoru byla struktura předána pracovníci TyfloCentra, která má bohaté zkušenosti s prací se zrakově postiženými, tudíž mohla přidat odborný náhled na strukturu rozhovoru. Při osobním setkání byly provedeny úpravy struktury. Bylo upraveno znění některých otázek, některé otázky byly po diskuzi vyřazeny a naopak několik otázek bylo přidáno.

Po této úpravě byla provedena pilotní studie, kdy byly otázky zaslány e-mailem probandovi, který jednak odpověděl na jednotlivé otázky, ale také mohl okomentovat styl a strukturu jednotlivých okruhů nebo otázek. Na základě připomínek byl rozhovor a otázky znovu upraveny. Pilotní studie byla provedena písemnou formou, neboť jak výše zmiňujeme i tento způsob byl jednou z metod sběru dat. Zvolení písemné formy u pilotní studie bylo zvoleno se záměrem zjistit, zda jsou otázky pochopitelné a srozumitelné v psané podobě a je možné na ně odpovědět. V případě osobního kontaktu a rozhovoru se vždy může proband doptat přímo výzkumníka, ale v případě písemné podoby není doptání tak jednoduché, i když je možné. Z toho důvodu byla zvolena písemná forma pro pilotní studii.

Po pilotní studii, úpravě struktury a konkrétních otázek bylo možné přejít k samotnému sběru dat. Bylo provedeno 5 rozhovorů a 3 probandi vyplnili písemnou formu otázek. Písemná forma byla rozesílána přes pracovníci TyfloCentra klientům organizace nebo při získání svolení a kontaktních údajů byla rozesílána přímo probandům.

Rozhovory s klienty TyfloCentra byly prováděny v prostorách TyfloCentra, jelikož to bylo pro jejich klienty bezpečné prostředí, které znají a rozhovor pro ně tak mohl být příjemnější. Pokud nebyl rozhovor možný v prostorách TyfloCentra, byla využita klidná a pro probandy známá prostředí v jejich dosahu. Rozhovory byly nahrávány na diktafon. Doba trvání jednoho rozhovoru se pohybovala od 30 do 60 minut.

## **6.2 Metody výběru výzkumného souboru**

Základní populace byla tvořena dospělými jedinci, kteří mají těžké zrakové postižení. Do kategorie těžké zrakové postižení byly zařazeny poslední tři stupně zrakového postižení dle klasifikace využívané pro posudkové účely. Klasifikace byla uváděna v podkapitole 2.1 Zrakové vady.

Kritéria výběru probandů do výzkumu:

- a) Proband musí být starší 18 let.

Práce se zaměřuje na dospělé osoby se zrakovým postižením, proto zde byla stanovena spodní věková hranice. Horní věková hranice stanovena nebyla. Faktem je, že větší procento zrakově postižených osob je ve starší části populace, proto jsme neshledali nutné zadávat horní věkovou hranici.

b) Proband musí mít těžké zrakové postižení.

Za těžké zrakové postižení jsou v této práci považovány tři stupně:

- Osoby s těžce slabým zrakem, neboli se zbytky zraku – zorné pole menší než 10°
- Osoby prakticky nevidomé – zorné pole menší než 5°, osoby se zachovaným světlocitem s projekcí – schopnost rozeznat směr zdroje světla
- Osoby úplně nevidomé – nevidomost obou očí při světlocitu s nepřesnou projekcí, osoby bez zachování světlocitu

Po stanovení základních kritérií výzkumného souboru jsme se přesunuli ke sběru dat. Bylo použito několik metod k získávání účastníků. Probandi byli do výzkumu vybíráni na základě nepravděpodobnostních metod výběru souboru. Byla využita možnost oslovení probandů přes instituce poskytující služby zrakově postiženým. Byl tedy zvolen záměrný výběr přes instituce. Konkrétně přes instituce:

- TyfloCentrum Jihlava, o.p.s.

Domluva s TyfloCentrem probíhala prostřednictvím e-mailové konverzace a následně i několika osobními setkáními se sociální pracovníci, pracující v TyfloCentru Jihlava. Přes sociální pracovníci byli klienti instituce informováni o výzkumu. Pokud se klienti chtěli zúčastnit výzkumu, kontaktovali nejprve sociální pracovníci, která předala informace. Zde byla tedy využita i metoda samovýběru.

- Centrum pro rodinu Vysočina

Na základě konverzace s institucí a s jejich klienty byly předány kontakty na potenciální probandy. Následná domluva již probíhala bez instituce.

Také byly využity osobní známosti a známosti v sociálních službách, které byly kontaktovány s prosbou o rozšiřování informací o výzkumu a kontaktů.

### **6.3 Charakteristika výzkumného souboru**

Výzkumný soubor tvoří 8 probandů ve věkovém rozmezí od 23 – 63 let. Většina probandů se však pohybuje v období střední a starší dospělosti (Vágnerová, 2007).

7 z 8 probandů je v rozmezí 44 – 63 let. Průměrný věk v souboru je 51 let. V průběhu výzkumu neodstoupil žádný z probandů.

Tabulka 1 popisuje základní charakteristiky souboru. Ve sloupci *Zaměstnání* je znázorněno, kolik probandů ze souboru navštěvuje zaměstnání nebo pracuje jinými způsoby, živnostenské oprávnění atd. Polovina probandů vede aktivní profesní život. Zaměstnání probandů spadají zejména do oblasti manuálních činností, jako je masérství nebo práce v chráněných dílnách. Zkratka *ZP* označuje zrakové postižení jedince. 7 z 8 probandů je nevidomých. Vedlejší sloupec znázorňuje, zda má proband zachovaný světlocit nebo ne. Zachování světlocitu je jedním z ukazatelů míry zrakového postižení. V případě těžké slabozrakosti se světlocit neudává, tudíž je v tabulce „x“. Sloupec *Délka ZP* uvádí, jak dlouho je jedince zrakově postižený. Je nutné dodat, že zrakové postižení se u většiny probandů rozvíjelo postupně a ztráta zraku nebyla náhlá, ale zrak se postupně během let zhoršoval, proto nelze jednoznačně říct, kolik let má proband přesně toto zrakové postižení.

V následující tabulce uvádíme stručný popis jednotlivých probandů, kteří se výzkumu zúčastnili. Každý proband je označen písmenem P - proband a číslem.

Tab. 1: Popisné charakteristiky výzkumného souboru

| <i>Proband</i> | <i>Pohlaví</i> | <i>Věk</i> | <i>Zaměstnání</i> | <i>ZP</i>          | <i>Světlocit</i> | <i>Délka ZP</i> | <i>Bílá hůl</i> | <i>Vodící pes</i> |
|----------------|----------------|------------|-------------------|--------------------|------------------|-----------------|-----------------|-------------------|
| P1             | muž            | 61         | ne                | nevidomost         | ano              | 34 let          | ano             | ne                |
| P2             | muž            | 63         | ne                | nevidomost         | ano              | 43 let          | ano             | ne                |
| P3             | muž            | 62         | ano               | nevidomost         | ano              | 10 let          | ano             | ne                |
| P4             | muž            | 23         | ne                | nevidomost         | ano              | 23 let          | ano             | ne                |
| P5             | žena           | 44         | ano               | těžká slabozrakost | x                | 44 let          | ano             | ne                |
| P6             | žena           | 49         | ne                | nevidomost         | ano              | 19 let          | ano             | ano               |
| P7             | muž            | 52         | ano               | nevidomost         | ano              | 36 let          | ano             | ne                |
| P8             | žena           | 51         | ano               | nevidomost         | ano              | 10 let          | ano             | ano               |

## 6.4 Etické hledisko a ochrana soukromí

Všichni probandi byli před začátkem výzkumu seznámeni s účely výzkumné práce a se způsoby sbírání dat. Nebylo využito žádné klamání probandů. Probandům byly sděleny veškeré informace, případně se mohli na cokoliv doptat. Účast ve výzkumu byla dobrovolná a probandi měli možnost kdykoliv v průběhu výzkumu, ale i zpětně kontaktováním mé osoby, z výzkumu odstoupit. Při odstoupení by byla data vyřazena z výzkumu a zničena.

Před samotným rozhovorem byl probandům přečten informovaný souhlas, který obsahoval základní informace o výzkumu, včetně informace, že rozhovory budou nahrávány pro další zpracování. Jelikož se jednalo o probandy se zrakovým postižením, informovaný souhlas musel být probandům přečten, což může vyvolat pochybnosti a námitky, že probandům mohlo být přečteno něco jiného, než v konečném důsledku podepisovali. Z těchto důvodů byl informovaný souhlas zaslán probandům předem, aby si jej mohli prostudovat a zároveň i podepsat předem a na osobní setkání ho donést, nebo byl informovaný souhlas přečten třetí osobou, pracovnící z TyfloCentra, která byla přítomna i u podepisování. Pokud ani jedna z možností nebyla možná, byl informovaný souhlas přečten výzkumníkem při osobním setkání před začátkem rozhovoru, což se stalo pouze v jednom případě.

V případě písemné formy otázek a získávání dat přes e-mailovou konverzaci, byl informovaný souhlas zaslán společně s otázkami. Probandi si jej prostudovali, podepsali a následně dali pracovníci TyfloCentra, která jej předala.

Z důvodu dvou odlišných způsobů sběru dat, byly vytvořeny dvě odlišné formy informovaného souhlasu. Rozdíl je v informaci o nahrávání rozhovoru v případě osobního setkání, což samozřejmě není při písemné formě nutné, proto byla tato informace vyřazena. Obě formy informovaného souhlasu naleznete v přílohách, příloha 4 a 5.

Probandům byla také zdůrazněna informace, že jejich data budou použita pouze pro tuto práci a veškerá získaná data podléhají anonymitě. Zároveň bylo každému probandovi v úvodu zdůrazněno, že pokud se vyskytne téma nebo otázka, na kterou nebude chtít z jakéhokoliv důvodu odpovědět, bude pro něj nepříjemné, citlivé apod., tak na něj nemusí odpovídat. Také měli možnost kdykoliv rozhovor přerušit nebo ukončit.

Na konci rozhovoru nebo přes e-mail byly předány kontakty na mou osobu, aby měli probandi možnost mě kontaktovat s možnými připomínkami, dodatky nebo v případě

odstoupení z výzkumu. Pokud chtěli probandi znát výslednou práci, bylo přislíbeno poskytnutí odkazu na práci po zveřejnění.

## 7 PRÁCE S DATY A JEJÍ VÝSLEDKY

V této části práce představíme, jak bylo se získanými daty dále pracováno. Budeme se zabývat metodami zpracování a analýzy dat a v druhé podkapitole následně budou předloženy výsledky analýzy dat.

### 7.1 Zpracování a analýza dat

V této části práce se zaměříme na metody zpracování kvalitativních dat, které byly využity. Nejprve se budeme věnovat fázi práci s daty, která propojuje fázi získávání dat s fází analyzování dat, přičemž je nutné říci, že částečně tato fáze spadá již do analýzy dat. Oba procesy probíhají současně, proto není možné je naprosto oddělit.

Data byla v průběhu rozhovorů fixována, zaznamenávána, na audionahrávku. Jak již bylo výše řečeno, probandi souhlasili s audiozáznamem prostřednictvím informovaného souhlasu. V případě písemné formy interview byla data fixována sama o sobě, neboť proband vyplňoval textový záznam. Při rozhovorech byl také využíván záznamový arch pro osobní údaje a poznámky pro pozorování.

Audiozáznam byl převeden ze zvukové podoby do textové, byla tedy provedena transkripce dat. Doba přepisu se lišila od délky rozhovoru, ale v průměru transkripce jednoho rozhovoru trvala okolo 1,5 až 2 hodiny. Následně proběhla kontrola transkripce skrze opakovaný poslech a opakované čtení a opětovným seznamováním se s daty, přidávání poznámek a komentářů. S daty v textové podobě již od probandů bylo pracováno stejným způsobem, jen zde pochopitelně nebyl proces transkripce a opakovaného poslechu. Během těchto procesů byla provedena i redukce prvního řádu, „*proces transformace plné transkripce záznamu interview nebo ohniskových skupin do plynulejší podoby, vhodnější pro další analytickou práci*“ (Mioviský, 2006, 210).

Pro kvalitativní analýzu dat byl využit počítačový software ATLAS.ti. V softwaru byl proveden nejprve rozbor jednotlivých rozhovorů. Data od každého probanda byla nejprve analyzována samostatně. Jednotlivým pojmem, slovním spojením nebo celým větám v rozhovoru byly přiřazeny výstižné kódy. Proces kódování dat byl spojený zároveň

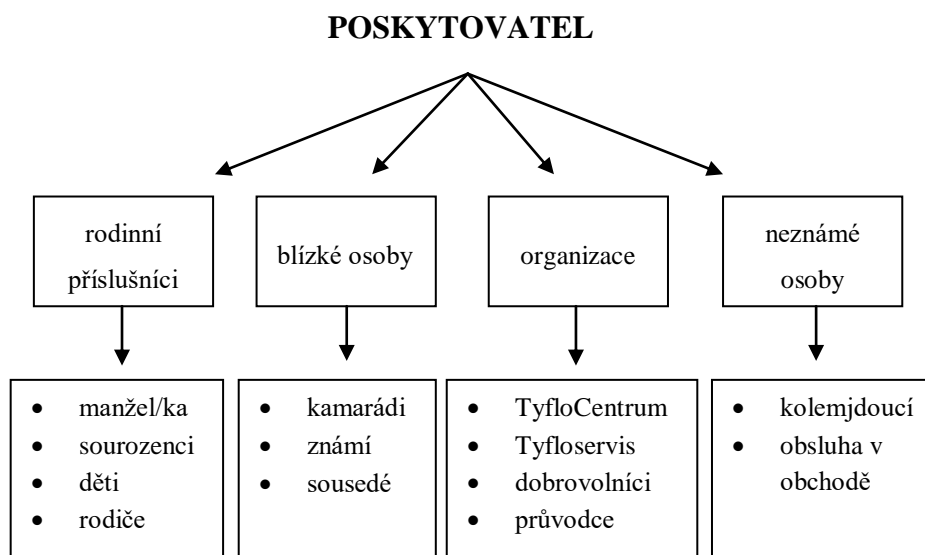
s editorováním, tzn. psaním poznámek ze záznamového archu a jiných poznámek vznikajících v průběhu analýzy. Na základě procesu kódování a opakování některých kódů v datech byly vytvořeny kategorie, do kterých byly jednotlivé kódy rozděleny. Vynořující se kategorie byly následně sdruženy v tematické okruhy.

### 7.1.1 Tematické okruhy, kategorie, kódy

Na základě analýzy dat vzniklo 5 tematických okruhů. Vzhledem k metodě sběru dat, strukturovaný interview nebo textová forma interview, tyto okruhy odrážejí mapované oblasti dané struktury, která byla předem stanovena na základě výzkumných otázek.

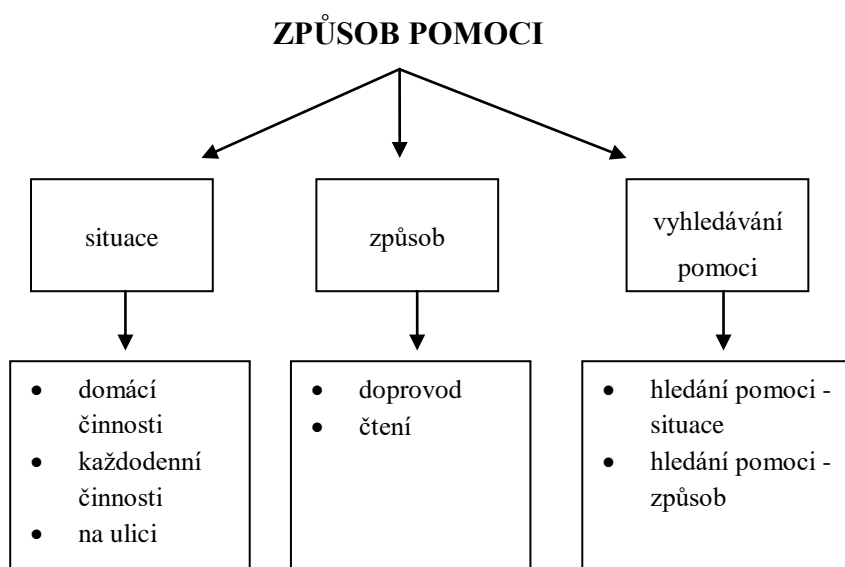
V následující části budou uvedeny jednotlivé okruhy do nich spadající kategorie a nejčastěji se vyskytující konkrétní kódy v kategoriích.

První tematický okruh se vztahuje zejména k první podotázce, VO1. Zaměřuje se na osoby, které poskytují probandům pomoc v jakékoliv míře. V tomto okruhu se v analýze vyskytly 4 významné kategorie, **rodinní příslušníci**, **blízké osoby**, **organizace** zaměřující se na osoby se zrakovým postižením a **neznámé osoby**. Jednotlivé kódy jsou tvořeny konkrétními osobami, případně organizacemi jako celku.



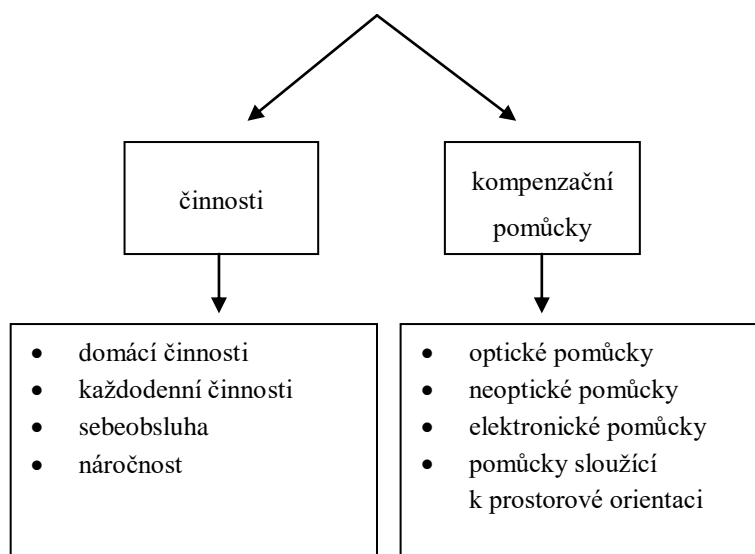


Druhým okruhem, který byl v datech velmi rozsáhlý, je oblast **způsobu** pomoci. Do tohoto okruhu byly zahrnuty i **situace**, ve kterých je pomoc nejčastěji poskytována, neboť situace a způsob pomoci se v mnohých případech u probandů prolínaly. Tyto kategorie tvoří kódy seskupující konkrétní činnosti, přičemž například kód každodenní činnosti v analýze označuje činnosti jako nakupování, návštěvy lékařů nebo úřadů apod. Třetí kategorií, která je v okruhu zahrnuta, je **vyhledávání pomoci** samotnými probandy. Tato kategorie zahrnuje situace, ve kterých vyhledávají pomoc těžce zrakově postižení, a také jakými způsoby pomoc vyhledávají.



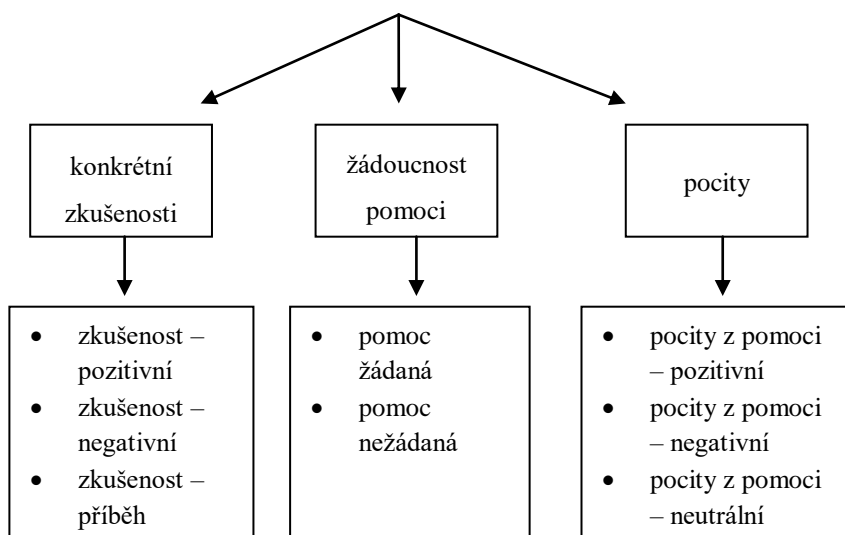
Třetí tematický okruh je nazván samostatnost. Jedná se o okruh zaměřující se na činnosti, které těžce zrakově postižení zvládají samostatně, bez pomoci okolí. Tento okruh zdůrazňuje fakt, že těžce zrakově postižení jsou samostatně fungující jedinci, kteří dokáží mnoho činností zvládat sami. Přestože práce se zaměřuje na přijímání prosociálního chování těžce zrakově postiženými, považujeme samostatnost za významnou oblast, které je nutné se věnovat i v této práci, neboť i samostatné zvládnutí činností svým způsobem souvisí s pomocí. Kategorie **činnosti** obsahuje kódy zahrnující činnosti domácí, každodenní a sebeobslužné, které zvládají probandi bez pomoci druhých. V této kategorii je i kód náročnost, který poukazuje na oblasti, které jsou pro probandy náročné při vykonávání zmíněných činností. Těžce zrakově postižení využívají mnoho kompenzačních pomůcek, které jsou materiální pomocí při jejich činnostech. Do kategorie **kompenzační pomůcky** byly zařazeny i pomůcky sloužící k prostorové orientaci, bílá hůl a vodící pes. Nutno dodat, že vodícího psa nelze nazývat jen pomůckou. Je významnou součástí života těžce zrakově postižených, což bude více rozebráno v kapitole 7.2 Výsledky analýzy dat.

## SAMOSTATNOST

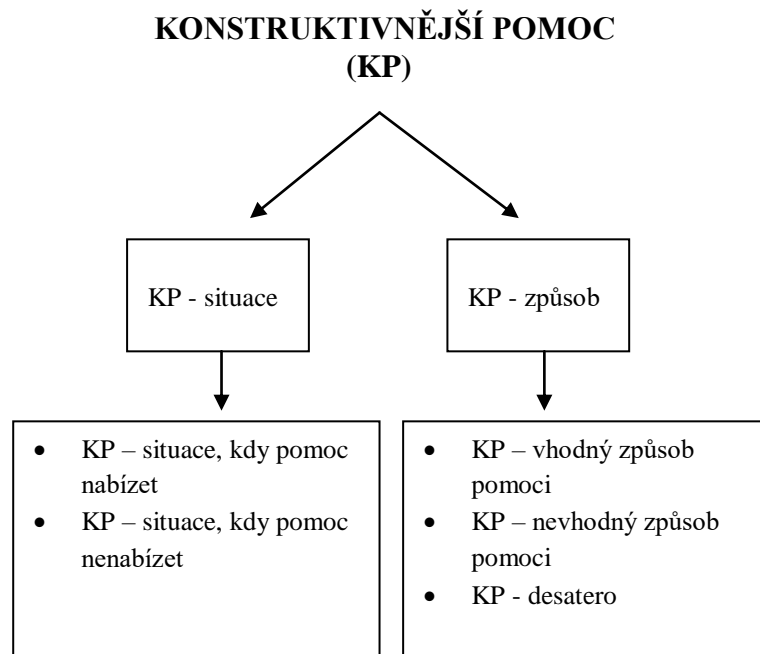


Čtvrtý okruh se zaměřuje na zkušenosti probandů s prosociálním chováním, které je jim poskytováno. Zkušenost je velmi rozsáhlý pojem, do kterého lze zařadit širokou škálu jevů. Tento tematický okruh je složen ze tří kategorií blízce souvisejícími se zkušenostmi s pomocí. Jedná se o kategorii **konkrétní zkušenosti**, které zahrnují zkušenosti probandů. **Žádoucnost pomoci** se zaměřuje na otázku, zda je poskytnutá pomoc vždy žádaná. A kategorii **pocity** zaměřující se na emoce, které v probandech pomoc vyvolává. Tematický okruh zkušenost úzce souvisí s první hlavní výzkumnou otázkou. Jelikož se ale HVO1 zaměřuje na komplexnější obraz zkušenosti, je do ni zahrnut nejen tento okruh, ale i tři předešlé.

## ZKUŠENOST



Posledním, pátým, tematickým okruhem je konstruktivnější pomoc, zkratka KP. Okruh je tvořen doporučeními probandů, jak konstruktivněji, lépe a efektivněji poskytovat pomoc těžce zrakově postiženým. Jsou zde dvě kategorie. **KP - situace** se zaměřuje na konkrétní situace, kdy pomoc nabízet, ale i ve kterých situacích není třeba pomoc nabízet. **KP – způsob** obsahuje kódy sdružující vhodné i nevhodné způsoby pomoci dle probandů.



## 7.2 Výsledky analýzy dat

V této kapitole se budeme věnovat výsledkům analýzy dat. Z důvodu přehlednosti se budeme postupně věnovat každé výzkumné otázce. Jak již bylo v úvodu výzkumné části řečeno, byly stanoveny dvě hlavní výzkumné otázky. První hlavní výzkumná otázka byla doplněna třemi výzkumnými podotázkami. Nejprve se tedy zaměříme na podotázky, následně se budeme věnovat první a poté druhé hlavní výzkumné otázce.

### 7.2.1 Samostatnost

V první řadě se zaměříme na výsledky týkající se samostatnosti probandů. V teoretické části bylo několikrát opakováno, že přestože těžce zrakově postižené osoby potřebují pomoc v určitých oblastech života, je i mnoho činností, které osoby s těžkým zrakovým postižením zvládají sami, bez pomoci okolí. Proto považujeme za důležité začít otázkou samostatnosti, neboť chceme zdůraznit, že osoby nevidomé a těžce slabozraké jsou schopny bez pomoci provádět mnoho činností a vést samostatný život.

#### Kompenzační pomůcky

Podstatnou součástí a významným pomocníkem ve všech oblastech samostatného života těžce zrakově postižených jsou kompenzační pomůcky. I v případě všech 8 účastníků výzkumu hraje tyflotechnika důležitou roli při integraci do jednotlivých sfér jejich života, ať soukromého, profesního nebo společenského. Probandi pomůcky využívají při každodenních činnostech, při prostorové orientaci i při získávání a zpracování informací. Z tohoto důvodu se nejprve budeme věnovat jednotlivým kompenzačním pomůckám, které probandi používají, a následně se budeme zabývat činnostmi, ke kterým kompenzační pomůcky užívají a které probandi zvládají bez pomoci svého okolí. Probandy používané kompenzační pomůcky lze rozdělit do dvou základních kategorií, optické a neoptické pomůcky. V rámci optických pomůcek byly 2 probandy zmíněny lupy, které využívají při práci. Druhá kategorie, neoptické pomůcky, byla zastoupena větším množstvím jmenované techniky. Všichni účastníci studie uvedli jako důležitou pomůcku ozvučený počítač, který využívají ke zjišťování informací, práci, ale i volnočasovým aktivitám, jako je například předčítání knih. 7 z 8 probandů používá i ozvučený telefon. Mezi další zmiňované ozvučené pomůcky lze zařadit hodinky - 3 probandi, nebo také povelový vysílač VPN, který využívají také 3 probandi. „*Povelový vysílač používám ve městě na dopravu, hlavně pro zjištění, co jede za písmeno trolejbusu.*“ 2 probandi

využívají colortestu na rozlišování barev obzvláště při oblékání. Dále byl 1 probandem uveden ozvučený budík a 1 proband zmínil ozvučený tonometr, který využívá. 2 účastníci výzkumu uvedli, že využívají tyflotechniku i v oblasti vaření a práce v kuchyni, například kuchyňskou váhu nebo hladinku, k určování hladiny ve skleničce. Zajímavou kompenzační pomůckou zmíněnou 1 probandem byly dymo kleště, které lze využít k popisu věcí v Braillově písmu. „*Popíši si danou věc cedulkou v Braillově písmu a dám to do mrazáku. A pak, když to potřebuji, tak si přečtu, co to je.*“

Do neoptických pomůcek lze zařadit i pomůcky pomáhající při prostorové orientaci. Jelikož se ale jedná o významné a velmi využívané pomůcky, budeme se jim věnovat jako samostatné kategorii. Nejčastější a všemi účastníky používaná pomůcka je bílá hůl. „*Ano, používám bílou hůl, abych nešlapal po lidech.*“ Pohyb s bílou holí je pro každého probanda odlišný. 4 z 8 probandů sdělili, že chůze s holí je pro ně bezproblémová, cítí se jistě a dobře. Na pomezí mezi bezproblémovým pohybem a nejistotou při chůzi s bílou holí byl 1 proband. 3 účastníci studie vyjádřili nejistotu a nedůvěru při pohybu pouze s holí. 1 z těchto probandů po rozvedení odpovědi dodal, že po známých trasách, okolí domů nebo známá část města, prostorovou orientaci s holí zvládá, ale pohyb je pro něj psychicky náročný. „*Člověk nikdy neví, na jakou překážku narazí (rozbitý chodník, zatarasený chodník atd.).*“ Zbylí 2 probandi se shodli, že při pohybu a prostorové orientaci mají jako hlavního pomocníka vodícího psa, tudíž bílá hůl slouží spíše jako dodatek a zároveň jako signalizační prvek. „*Hůl je pro mě spíše jako dodatek k psovi. Nejvíce ji používám, když nastupuji a vystupuji z dopravních prostředků, abych si našla, kde fakt můžu bezpečně stoupnout. Nebo třeba pes vám zastaví u nějaké překážky a vy nevíte co se děje, tak si to tam holí oťukáte.*“ Jistota a pocity plynoucí z pohybu s bílou holí jsou závislé na mnoha faktorech. Jedním z nich, mimo jiné, je i doba, po jakou bílou hůl probandi používají. Pro větší přehlednost byla vytvořena tabulka, viz Tab. 2, ve které je u každého probanda uvedena doba v řádu let, jak dlouho bílou hůl používají, *Doba BH*. V následující části se budeme zabývat i pomocí vodícím psem při pohybu. V této tabulce tudíž naleznete i informace ohledně probandů s vodícími psy. Taktéž je zde uvedena doba v řádu let, jak dlouho pomoc vodícího psa využívají, *Doba VP*. A také, zda se jedná o prvního vodícího psa u probanda nebo ne, *První VP*.

V předchozích řádcích byl zmíněný vodící pes jako důležitá součást a pomoc při pohybu 2 probandů v našem výzkumu. Nejedná se o kompenzační pomůcku v pravém slova smyslu, nutné je však říci, že vodící psi jsou významnou pomocí pro těžce zrakově postižené. Oba probandi uvedli, že při pohybu v prostoru mají ve vodícího psa důvěru, cítí

se s ním jistě. „*Pes vyvede všechny překážky a člověk pak nemusí nic hlídat.*“ Vodící pes nahrazuje probandům chybějící zrak při pohybu po trasách. Po známých a naučených cestách dovede probanda, kam potřebuje a současně hlídá překážky a neobvyklé změny v trase, tak aby pohyb pro probanda byl co nejpohodlnější. Zároveň pomáhá při pohybu v obtížných místech nebo v prostorech, kde je větší množství osob, například vlaková nádraží apod. „*Já jsem spokojená. Moje představy pes splnil a už bych ani nechtěla chodit bez psa.*“ Oba probandi také uvedli, že si pohyb a každodenní činnosti bez pomoci vodící psa už neumí představit. V neposlední řadě také zmínili, že mají ve vodícím psovi psychickou oporu.

Tab. 2: Pomůcky pro prostorovou orientaci

| <i>Proband</i> | <i>Bílá hůl</i> | <i>Doba s BH</i> | <i>Vodící pes</i> | <i>Doba s VP</i> | <i>První VP</i> |
|----------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|-----------------|
| P1             | ano             | 8 let            | ne                | x                | x               |
| P2             | ano             | 10 let           | ne                | x                | x               |
| P3             | ano             | 6 let            | ne                | x                | x               |
| P4             | ano             | 20 let           | ne                | x                | x               |
| P5             | ano             | 25 let           | ne                | x                | x               |
| P6             | ano             | 13 let           | ano               | 14 let           | ne              |
| P7             | ano             | 30 let           | ne                | x                | x               |
| P8             | ano             | 5 let            | ano               | 9 let            | ne              |

### **Činnosti**

Činnosti, které probandi zvládají samostatně lze rozdělit do čtyř skupin. První kategorií jsou sebeobslužné činnosti, poté domácí činnosti, zatřetí každodenní činnosti a poslední skupinou jsou činnosti spojené s cestováním a dopravou. Jelikož se některé ze zde uvedených informací prolínají s daty v následující podkapitole, 7.2.2 Poskytovatelé pomoci a způsoby pomoci, budou informace k určitým skupinám rozepsány v obou podkapitolách. Prolínání témat a činností je způsobeno obzvláště různorodostí situací, ve kterých se probandi nacházejí. V určité situaci je proband schopný danou činnost splnit samostatně, v jiné situaci již ale při činnosti pomoc potřebuje. Tudíž je nemožné vyčlenit situace a úkony, které proband vždy zvládne sám.

První skupinou činností, která byla vyčleněna, jsou sebeobslužné činnosti. Všech 8 účastníků výzkumu uvedlo, že sebeobsluhu zvládají bez problémů samostatně. Jedná se o veškeré základní úkony, jako například oblékání nebo stravování.

Stejně tak všichni probandi sdělili, že základní úkony spojené s domácími činnostmi zvládají také bez pomoci. Do této kategorie spadají činnosti jako úklid, mytí nádobí, praní, vaření. Co se týče vaření, 4 probandi uvedli, že vaření pro ně není problém a sami si pravidelně vaří. „*Třeba při vaření, mám všechno na minuty. Třeba kuřecí řízek na 6, vepřový na 8. Všechno mám na minuty a musí si člověk najít svůj styl.*“ 2 probandi se shodli, že nevaří, ale „drobné kuchtění“ v případě potřeby zvládají samostatně. Zbylí 2 účastníci studie uvedli, že nevaří a vaření přenechávají členům rodiny. 2 z 8 probandů uvedli, že mezi další domácí práce, které dělají bez pomoci, patří i žehlení. 1 z probandů obstarává i drobné opravy v domě. Mezi specifické činnosti, které zvládají probandi bez pomoci, může patřit starání se o zahradu, včetně sekání trávy a plení - 1 proband, nebo topení a přikládání do kamen - 1 proband.

Činnosti jsou pro probandy náročnější než pro vidící. V souvislosti s obtížností u domácích úkonů byla zmiňována zejména časová náročnost - 4 probandi. „*Není to ani tak fyzicky náročné, ale časově. Když je to pro člověka náročné, tak to dělá déle.*“ Činnosti probandům zaberou více času, neboť při úkonech chybí zraková kontrola. Chybějící zrakovou kontrolu v souvislosti s náročností veškerých úkonů zmínili všichni probandi. Všech 8 účastníků u plnění domácích činností poukazovalo na způsoby nebo na určitý systém, který se naučili pro překonávání obtíží spojených s činnostmi, aby je mohli zvládat samostatně. „*Já vždycky říkám, že člověk se ty věci naučí tak jako po svém. Dělá je svým způsobem, ale svůj účel to splní.*“ „*Pokud do systému domácnosti nikdo nezasáhne, je to bez problému, Vše má své místo.*“

Třetí skupinou činností jsou každodenní činnosti, kam byly zařazeny činnosti jako nakupování, návštěvy lékařů či úřadů, případně jiných institucí. Při těchto činnostech je obvyklejší pomoc někoho z okolí probandů, tudíž se tímto tématem budeme zabývat v následující podkapitole.

Čtvrtou kategorií jsou úkony spojené s cestováním hromadnými dopravními prostředky, MHD, autobusová nebo vlaková doprava. 7 z 8 probandů se shodlo, že pokud se jedná o známou a naučenou trasu, cestují samostatně bez větších problémů. Probandi uvedli, že cestování pro ně není nijak náročné. Záleží však i na okolnostech. Jako obtížné situace, které cestování probandům ztěžují, byly zmíněny změny v jízdních řádech, zpoždění spojů, vlakové výluky. „*Výluky jsou složitější, ale je to dobrodružství.*“

1 účastník výzkumu ještě dodal problematiku některých schodů ve vlakových spojích, které někdy znesnadňují nastupování a vystupování. „*Někdy nástup nebo výstup z vlaku, některé ty schody jsou opravdu ošklivé, tak člověk musí být opatrnější.*“

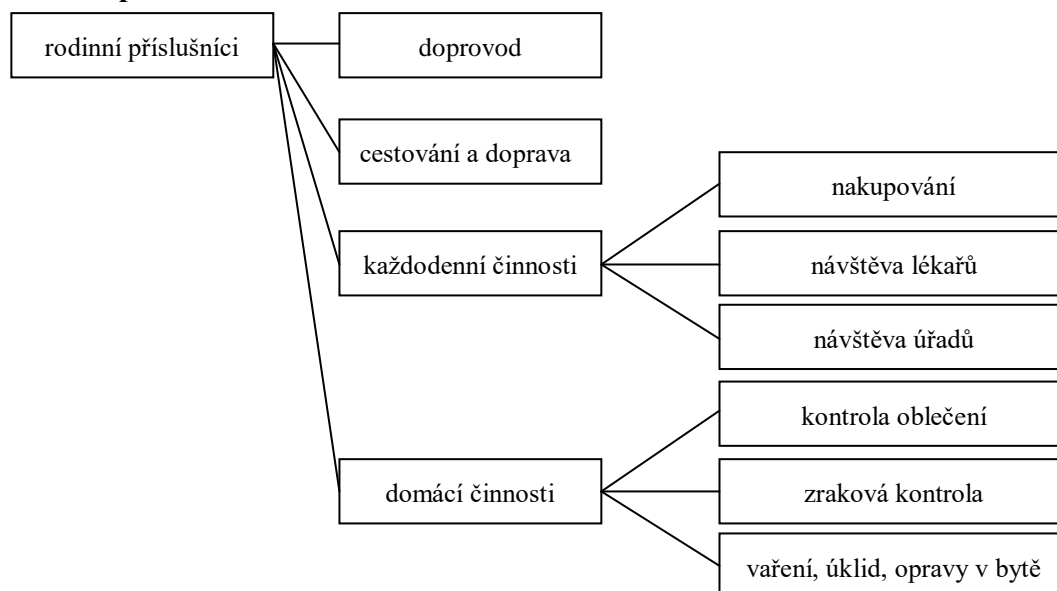
Neopomenutelnou součástí samostatného života probandů jsou i volnočasové aktivity, kterých bylo řečeno opravdu mnoho. Nejčastějším zmiňovaným způsobem trávení volného času byla četba, audio verze knih. Dále poslech hudby, sledování TV. Velmi častým koníčkem byla také turistika, zájem o přírodu a zvířata, trávení času na zahradě a práce s ní spojená. Další uváděnou možností bylo vzdělávání se prostřednictvím různých kurzů a workshopů. V této oblasti bylo 2 probandy zmíněno i pořádání workshopů a přednášek pro školy v oblasti osvěty týkající se osob s těžkým zrakovým postižením.

## 7.2.2 Poskytovatelé pomoci a způsoby pomoci

První dvě podotázky jsou spolu úzce spojeny, a proto se zde budeme zabývat výsledky a odpověďmi na obě podotázky společně. Zaměříme se tedy na nejčastější poskytovatele pomoci a zároveň na situace, kdy těžce zrakově postiženým pomoc poskytují a na způsoby jejich pomoci, neboť situace i způsoby jsou odlišné vzhledem k poskytovatelům pomoci. Záleží tedy na vztahu, který je mezi pomáhajícím a příjemcem pomoci.

Tato podkapitola je rozdělena na několik částí. Vždy se budeme věnovat určité skupině poskytovatelů pomoci a jednotlivým situacím a způsobům pomoci. Pro větší přehlednost bude nejprve znázorněn diagram. Postupně se budeme věnovat každému bodu jednotlivě.

### Rodinní příslušníci





Z dat vyplývá, že nejčastějšími osobami, které poskytují těžce zrakově postiženým pomoc, jsou jejich nejbližší, tzn. rodinní příslušníci. Nejčastěji uváděnými osobami byly z primární rodiny rodiče nebo jeden z rodičů, uvedli 3 z 8 probandů. V případě 1 probanda se jednalo o rodiče manželky. Pro 2 účastníky výzkumu byla důležitá i pomoc od sourozenců. Ze sekundární rodiny probandů to byly zejména partneři. 3 z 8 probandů uvedli jako nejdůležitější osobu v pomoci manžela nebo manželku. Ve 2 případech byla také významná pomoc od dětí probandů. 1 proband také uvedl pomoc od partnerů svých dětí.

Ve většině případů probandi sdílejí bydliště s někým z výše zmíněných osob, tudíž je logické, že tyto osoby jsou nejčastějšími poskytovateli pomoci. Žádný z probandů nebydlí sám. Nutno však dodat, že dva probandi žijí s partnerem, který má také zrakové postižení.

Všichni probandi uvedli doprovod, jako nejpotřebnější a nejčastější způsob pomoci. Doprovod zde byl zmiňován v kontextu pomoci při pohybu a orientaci v prostoru, ale také v kontextu pomoci v případech různých lékařských návštěv či návštěv úřadů nebo nakupování. Všech 8 probandů se shodlo, že při pohybu v neznámém prostředí využívají doprovod, neboť jim chybí základní orientační body, dle kterých by se mohli pohybovat. „*V neznámém prostředí neznám terén, trasu, možné překážky a nástrahy. Hrozí majetková újma, nebo úraz.*“ Probandi také uvedli, že raději využijí doprovodu známé osoby, pokud je to možné, než aby museli absolvovat cestu v neznámém prostředí s cizí osobou. „*Zpravidla člověk jde s průvodcem, kterého zná a kterému důvěřuje.*“ Pohyb v cizím prostředí pro osoby s těžkým zrakovým postižením přináší mimo praktické problémy i různé pocity a emoce. Objevila se zejména nervozita a nejistota a s nimi spojené děláni chyb při prostorové orientaci - 4 z 8 probandů. 1 z probandů k těmto pocitům přidává i strach, strach z neznámého a ztracení se v cizím prostředí. Zbylí 4 probandi uvedli, že neznámé prostředí v nich nevyvolává žádné zvláštní pocity a cítí se podobně jako ve známém prostředí. 1 proband dodal, že pokud jde s doprovodem, který zná, cítí se bezpečně.

S doprovodem v neznámém prostředí souvisí i cestování různými dopravními prostředky - autobusy, vlaky, městská hromadná doprava. Jak již bylo výše zmíněno, všech 8 probandů využívá doprovodu při pohybu na neznámém místě. Stejně tak je tomu při cestování dopravními prostředky v neznámém prostředí, které je s tím mnohdy spojeno. 1 proband uvedl, že dopravou cestuje jedině s doprovodem, a to i ve známém prostoru. Zbýlých 7 probandů uvedlo, že pokud cestují po známé trase, doprovod nepotřebují.

5 účastníků výzkumu přidalo u doprovodu v souvislosti s cestováním, že častým způsobem pomoci ze strany rodinných příslušníků, je i odvoz na potřebné místo. Doprovod je zde tedy v pozici řidiče.

Doprovod hraje významnou roli i v každodenních situacích probandů. Do každodenních činností bylo zahrnuto zejména nakupování, návštěva lékařů a návštěva úřadů, případně jiných institucí. 7 z 8 účastníků výzkumu sdělilo, že nakupovat chodí s doprovodem. 1 proband neobstarává nákupy a přenechává tuto činnost jiným. Pokud nemají probandi možnost jít do obchodu s doprovodem, využívají obchody s obsluhou, např. pekárny nebo malé obchody. 3 probandi také uvedli, že pokud se jedná o běžný menší nákup, nepotřebují doprovod a nakoupí si potřebné věci sami, za pomoci obsluhy v některých případech. Pomoc při návštěvě obchodů je pro probandy velmi důležitá nejen z hlediska doprovodu jako takového, ale samozřejmě i z důvodu pomoci při samotném výběru zboží a nakupování. Problematická je prostorová orientace v obchodech. *„Jistě znáte, jak je zboží v supermarketech všude narovnáno do pyramid, stačí zavazit a už se zboží sype k zemi.“* Pomoc je nutná i s výběrem jednotlivého zboží. Nejčastějším způsobem je diskuze s doprovodem ohledně nabízeného zboží a hledání ideální varianty. 2 probandi uvedli, že i přes domluvu s doprovodem již několikrát koupili něco jiného, než chtěli. 1 z účastníků výzkumu také dodal, že před nákupem se učí nákupní seznam nazpaměť, což proces nakupování může také ztěžovat. 3 probandi také poukazovali na časovou náročnost nakupování, neboť u většiny zboží se zdrží delší dobu než osoba vidící.

Co se týče návštěvy lékařů, tak 6 z 8 probandů využívá doprovodu rodinných příslušníků. 2 probandi zvládají návštěvu praktických lékařů bez doprovodu. Pokud se však jedná o jinou lékařskou prohlídku, odborný lékař apod., využívají doprovodu. *„K praktickému lékaři si dojdu sám, ale k odbornému s doprovodem. Protože ta nemocnice je velká, tam se člověk ztratí.“*

Doprovodu na úřady a jiné instituce, např. pobočky České pošty, v případě potřeby užívají všichni účastníci výzkumu. Nejedná se o pouhý doprovod na místo. Pomoc je zde potřeba zejména při vyplňování nutných formulářů, jak s předcítáním, tak s vyplňováním jednotlivých informací. *„Když tam jdu něco odnést nebo podepsat, tak klidně jdu sama. Ale pokud je tam nějaký dotazník a nepomohl by vám to vyplnit ten úředník, tak taky musíte mít někoho s sebou. To sám člověk nedá.“* 4 probandi uvedli, že na úřady chodí pouze v doprovodu, aby předešli možným problémům.

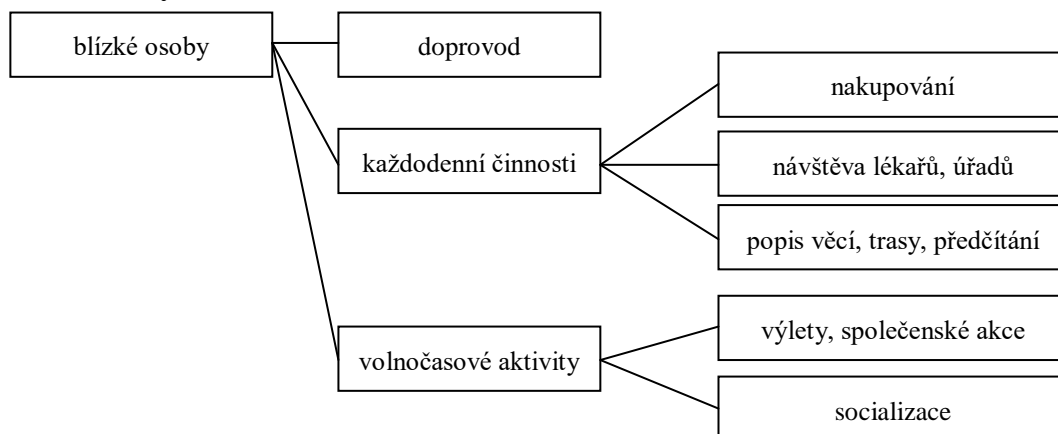
Mezi nejčastější domácí činnosti, se kterými probandům rodinní příslušníci pomáhají, patří vaření, úklid, různé druhy oprav. 2 probandi uvedli, že nevaří a vaření

obstarává člen rodiny. Vaření je pro ně náročné z časového, fyzického i psychického hlediska. V oblasti úklidu je pomoc od členů rodiny také velmi vítaná. V případě úklidu nemá žádný z probandů potíže se samotnou činností. Problematický je fakt, že probandi nemají zrakovou kontrolu u činnostech, tudíž nedokáží posoudit, zda je vše opravdu čisté a uklizené. „*Tak třeba když vysávám, tak to místo projedu radši 2x. Nevím, jestli to místo, prach, nebo případně chlupy z pejska, které tam mohou být, tam nejsou. Tak radši to projedu víckrát. Někdy může být třeba i na zemi flek, který člověk fakt nevidí. Chybí prostě ta zraková kontrola.*“ Mezi konkrétní činnosti při úklidu, které probandi zmiňovali jako náročnější, patří vysávání - 3 z 8 probandů, utírání prachu a nečistot - 4 probandi. 1 proband také zmínil mytí oken jako činnost, kterou přenechává rodinnému příslušníkovi.

Nemožnost zrakové kontroly souvisí i další činností, která je pro probandy náročnější, a to s vybíráním oblečení a jeho kontrolou. „*Podobné je to i s oblékáním, nedokážu vyhodnotit barvy, a zda je oblečení čisté, zda není seprané nebo zmačkané.*“ 5 probandů uvedlo, že si nechává zkontrolovat stav oblečení. „*Je to jednodušší, pokud je tam ten vidoucí, tak se ho jdu zeptat, jak to vypadá.*“ Všechny 8 probandů sdělilo, že chybějící zraková kontrola ovlivňuje veškeré jejich činnosti, které se stávají ve všech ohledech náročnější. Pomoc od svých nejbližších tudíž oceňují a jsou za ni rádi. „*Nahrazuje mi oči.*“

Výše zmíněné oblasti jsou nejčastější situace a způsoby pomoci. Rodinní příslušníci však pomáhají probandům s čímkoliv, co je potřeba. V neposlední řadě bychom chtěli vyzdvihnout podporu, která se probandům dostává od členů rodiny, jako důležitý způsob pomoci. Všechny 8 probandů zmiňovalo podporu ve smyslu pomoci s činnostmi a úkony, u kterých je potřeba. 2 probandi uvedli podporu i ve smyslu duševním, kdy jsou jejich rodinní příslušníci oporou v každé situaci.

### Blízké osoby



Druhou významnou skupinou osob poskytujících pomoc tvořily blízké osoby probandů, kamarádi, známí nebo sousedé. 5 probandů v této skupině uvedlo, že jim pomoc nejčastěji poskytují kamarádi a známí. Pro 2 účastníky studie byli významnou pomocí i jejich sousedé. 1 proband neuvedl žádnou osobu ze širšího okolí, která by poskytovala pomoc výrazným způsobem.

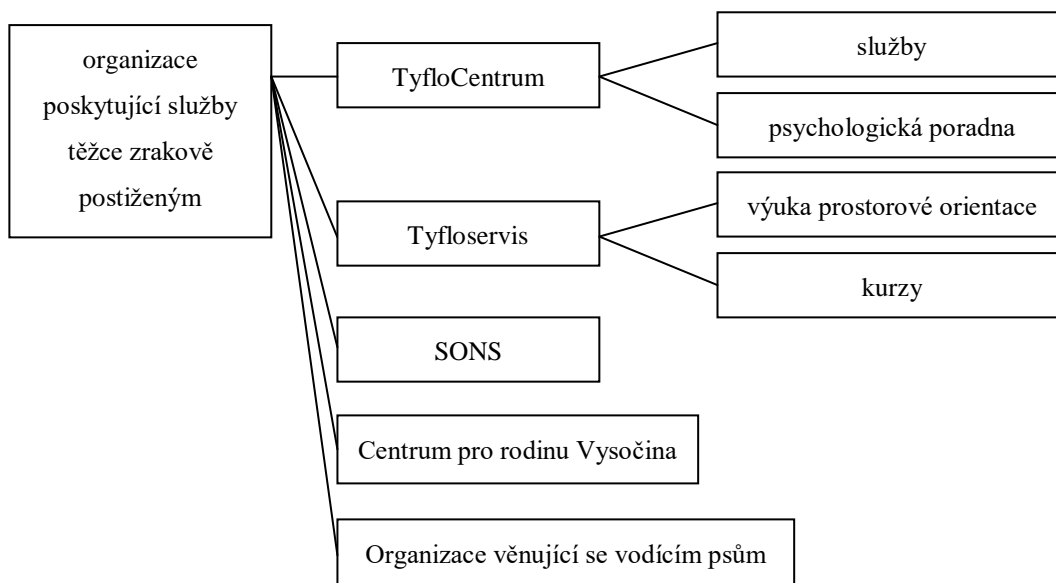
Blízké osoby probandům pomáhají zejména ve třech oblastech - doprovod a s ním spojené volnočasové aktivity a každodenní činnosti. Nejčastějším způsobem pomoci je opět doprovod ve všech již zmíněných podobách, viz rodinní příslušníci. 1 z probandů využívá doprovodu blízkých osob v případě nákupů nebo návštěv lékaře či úřadů. 3 probandi uvedli, že obstarávání těchto činností mají raději v doprovodu rodinných příslušníků, pokud je ale potřeba a nikdo z rodiny nemůže, uvítají pomoc od svých kamarádů či známých.

Výraznou skupinou činností, kde hrají blízké osoby z okolí probandů významnou roli, jsou volnočasové aktivity. Jedná se například o různé výlety, dovolené, společenské akce, koncerty. Kamarádi a známí jsou zde pro probandy nejen jako doprovod, ale jsou i aktivními účastníky situace. 2 probandi uvedli, že nárazově jezdí s přáteli a známými na výlety a dovolené. 1 proband přidal možnost návštěv koncertů a podobných událostí s přáteli. 3 účastníci výzkumu sdělili, že díky volnočasovým aktivitám s osobami z okolí, se mohou více socializovat. *„Dostanu se mezi lidi, komunikuji víc.“* Jsou také psychickou podporou pro probandy.

Blízké osoby z okolí probandů poskytují pomoc se vším, s čím probandi potřebují, stejně jako rodinní příslušníci. Ale v tomto případě se jedná spíše o nárazovou pomoc, neboť rodinní příslušníci jsou s probandy v častějším a bližším kontaktu. *„Není to pravidelná pomoc, ale třeba doprovod od kadeřnice domů, když nikdo z rodiny nemůže atd. Spíš ta nárazová pomoc. To se nabídne docela dost, co jsou, bych řekla, spíš taková známí.“* 3 probandi sdělili, že se jedná více o nárazovou pomoc, než o pravidelné poskytování pomoci. Přesto však pomoc vnímají jako významnou. 1 z probandů uvedl, že pomoci od blízkých osob se mu dostává často a pravidelně.

V případech, kdy jde o nárazovou pomoc, jinou nežli doprovod nebo volnočasové aktivity, se jedná, dle probandů, nejčastěji o pomoc s popisem určité věci nebo trasy, předčítání dokumentů a návodů, přenášením věcí apod. Případně se jedná o pomoc v ojedinelých situacích. *„Když jsem měla nemocného psa a potřebovala jsem mu měnit obvaz, tak sousedka naproti se se mnou domluvila, že mi bude chodit pomáhat.“*

## Organizace poskytující služby těžce zrakově postiženým



V rámci poskytování pomoci nesmí být opomenuta rozsáhlá oblast organizací, které poskytují různé služby těžce zrakově postiženým. I mezi probandy tvořily tyto organizace důležitou součást pomoci a prostupovaly do mnoha sfér jejich života. Každý z probandů minimálně jednou navštívil a využil služby, které poskytuje organizace TyfloCentrum. 7 z 8 probandů využívá služby pravidelně a organizaci také pravidelně osobně navštěvují. Četnost osobních návštěv TyfloCentra se liší dle aktuální potřeby probandů. Všichni účastníci uvedli, že zpočátku navštěvovali TyfloCentrum častěji, neboť po ztrátě zraku bylo nutné naučit se mnoho nových věcí. V současné době se četnost návštěv u jednotlivých probandů pohybuje od 1 návštěvy týdně po 1 návštěvu měsíčně. TyfloCentrum navštěvují dle vlastní potřeby. „*Chodíme, jak to vyjde. Třeba jdeme jen na kafe, si posedět a popovídat.*“ Probandi nenavštěvují organizaci jen s potřebou pomoci, ale chodí i na přátelská setkání s pracovníky TyfloCentra nebo dalšími klienty. 1 z probandů v současné době TyfloCentrum pravidelně nenavštěvuje a to z důvodu vzdálenějšího bydliště.

Probandi využívají i mnoho poskytovaných služeb ze strany TyfloCentra. 7 účastníků studie uvedlo, že využívá průvodcovské služby. 5 probandů navštěvuje sociální rehabilitace a výukové kurzy. Často zmiňovaným kurzem byl kurz práce na PC. 3 z 8 probandů také pravidelně dochází na aktivizační služby, kde se jedná zejména o výlety nebo různé druhy koníčků, např. zvukostřelba. 3 probandi zmínili, že v případě potřeby využívají i předčitatelské služby. Další jmenovanou službou ze strany 2 probandů bylo odborné sociální poradenství. Organizace TyfloCentrum nabízí pro své klienty

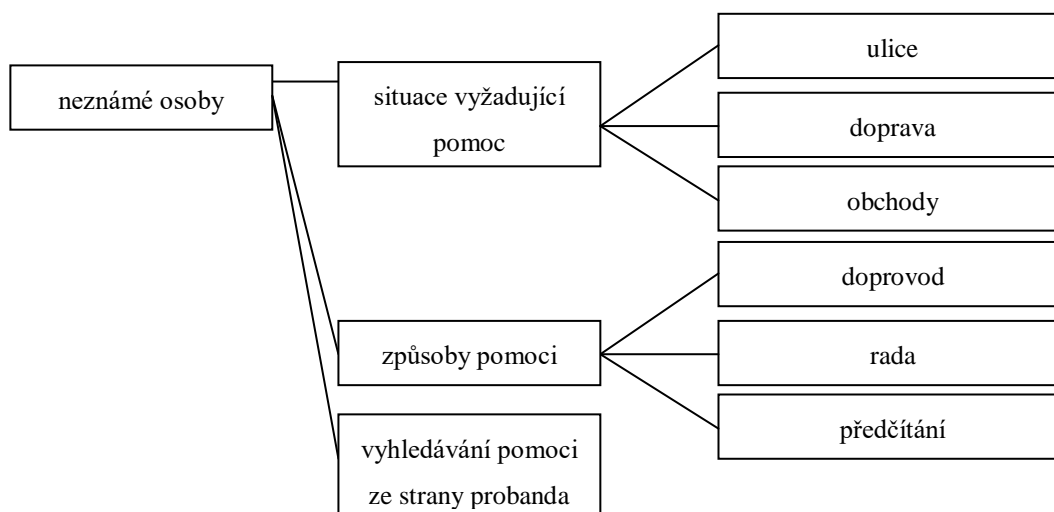
i možnost konzultace s psychologem v rámci individuálního nebo i skupinového setkání na společných přednáškách. Této možnosti alespoň 1krát v různé míře využilo 7 probandů. 6 z nich bylo s konzultací spokojeno, vnímali rozhovor pozitivně. „*Psycholog vás někde nasměruje, ale pak už je to jen na člověku. Brala jsem to jako takové soukromé popovídání. Myslím si, že to občas potřebuje každý, i ten člověk, který si myslí, že tomu tak není.*“ Objevila se i negativní zkušenost s konzultací, konkrétně u 1 probanda.

Další organizací, kterou příležitostně navštěvují 4 probandi, je Tyfloservis. Tito 4 účastníci využili zejména kurzu prostorové orientace a učení tras, který navštívili dříve, po ztrátě zraku. 1 proband také zmínil kurz práce na PC a kurz Braillova písma, který navštěvoval.

Mezi další organizace, od kterých využívají probandi služby, jsou SONS, Centrum pro rodinu Vysočina a organizace věnující se práci s vodícími psy. SONS, neboli Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, navštěvují 4 z 8 probandů. Služby organizace Centra pro rodinu Vysočina využívá 1 proband. Organizaci nenavštěvuje, ale užívá dobrovolnické služby, kterou tato organizace poskytuje. Jedná se zejména o dobrovolnickou pomoc ve smyslu doprovodu probanda, kam potřebuje, anebo doprovod na vycházky v souvislosti s aktivizací probanda. Jako jediný účastník výzkumu využívá dobrovolnické služby. Žádný jiný z probandů neuváděl, že by dobrovolnických služeb někdy využil.

Poslední pravidelně navštěvované organizace 2 probandy jsou školy pro výcvik vodících psů a spolek Vodící pes, které organizují různé přednášky, akce nebo pobyty pro zrakově postižené osoby s vodícími psy.

### Neznámé osoby



Poslední výraznou skupinou osob, které nabízejí a poskytují pomoc, jsou probandy neznámé osoby. 1 z 8 probandů odpověděl, že pomoc od cizích osob mu není příliš nabízena. Tento proband dále sdělil, že pokud potřebuje pomoci, vyhledává pomoc sám. V těchto případech je mu pomoc často poskytnuta. 1 proband uvedl, že nabídku pomoci dostává minimálně, tak 2krát do roka. Zbýlých 6 probandů uvedlo, že neznámí lidé jim nabízejí pomoc poměrně často. „*Poslední dobou čím dál častěji. Pokud cestuji, skoro pokaždé mi někdo pomůže.*“ Četnost nabízené pomoci se pohybovala od 3krát za týden po 1krát měsíčně.

Osoby, které nejčastěji probandům nabízejí nebo poskytují pomoc, lze rozdělit do tří skupin. Velmi významnou skupinu osob tvoří kolemjdoucí, kteří pomáhají zejména na ulici nebo v případě cestování probandů dopravními prostředky. 8 probandů uvedlo kolemjdoucí jako významnou pomoc v případě potřeby. Svoji pomoc poskytují kolemjdoucí prakticky kdekoliv, na přechodech, na schodištích, na zastávkách, v nákupních domech, v dopravních prostředcích atd. Další skupina pomáhajících osob neznámých pro probandy je tvořena řidiči dopravních prostředků. Dle 3 probandů jim řidiči nabízejí pomoc často. Do poslední skupiny lze zařadit obsluhy v obchodech, které probandi navštěvují. 3 z 8 probandů uvedli, že obsluha v obchodech nabízí pomoc při nákupu probandům pravidelně.

Rozdělení neznámých osob do těchto tří skupin koresponduje se situacemi a místy, kde nejčastěji pomáhají. Pomoc je tedy poskytována zejména na ulici, v nákupních centrech a obchodech nebo v případech cestování hromadnými dopravními prostředky. Všech 8 probandů se shodlo, že alespoň 1krát využili pomoci od kolemjdoucího na ulici. Velmi častým způsobem pomoci je převedení přes vozovku, přechod. 6 z 8 probandů uvedlo, že nabídka doprovodu přes vozovku je nejčastější způsob pomoci ze strany kolemjdoucích. 3 probandi informaci dále rozvedli a sdělili, že pokud není nabídnut doprovod nebo pokud nabídku doprovodu přes přechod probandi odmítnou, protože ho nepotřebují, je jim místo toho poskytnuta informace, že nejede žádné auto a že mohou přes vozovku v klidu přejít. 3 probandi uvedli, že dalším způsobem pomoci, které se jim dostává ze strany kolemjdoucích je slovní upozornění na překážku v cestě, nečekaný předmět v cestě, schod, zábradlí atd. Slovního upozornění se probandům dostává nejčastěji v situacích, kdy pomáhající člověk usoudí, že se jedná o nečekanou překážku pro nevidícího. 2 probandi k této informaci dodali, že v těchto případech je jim nabídnuta a poskytnuta pomoc ve formě provedení kolem překážky. 1 z probandů také dodal, že je mu

pomoc nejčastěji nabízena obecně v neobvyklých situacích. „*Nejčastěji, když na vás někdo vidí, že něco nemůžete najít nebo při pohybu bez průvodce.*“

Další ze zmiňovaných prostředí, kde je probandům často nabízena pomoc, jsou místa spojená s cestováním a hromadnými dopravními prostředky. Jedná se tedy zejména o autobusové zastávky nebo zastávky MHD, vlaková nádraží a nástupiště, ale také samotné dopravní prostředky. Prosociální chování se v těchto oblastech týká zejména pomoci při nastupování či vystupování z dopravního prostředku. Opět se tedy jedná o jistou formu doprovodu. Tento způsob pomoci zmínilo 6 z 8 probandů jako častý typ pomoci. „*Jsou třeba i průvodčí, kteří mě ještě neznají, tak nabízejí pomoc při nástupu nebo výstupu. I v městské dopravě někdy nabízejí pomoc.*“ 2 z těchto 6 probandů uvedli, že cestují poměrně často a pomoc při nástupu či výstupu většinou nepotřebují. Za nabídku pomoci jsou rádi, ale většinou pomáhajícímu vysvětlí, že pomoc není třeba. Vítejným způsobem pomoci ze strany probandů je rada ohledně linek MHD. Probandi mnohdy nemají způsob, jak zjistit, která linka právě na zastávku přijíždí, tudíž je pro ně užitečná rada vidící neznámé osoby ohledně spoje, který na zastávce stojí. „*U MHD informují, co jede za linku. Někdy řeknou, co jede, aniž bych se ptal.*“ V těchto situacích poskytují radu i někteří samotní řidiči. „*Řidiči MHD občas sami otevřou dveře a řeknou, co jsou za linku.*“

Třetím místem, kde se pomoc od neznámých osob vyskytuje, jsou obchody a obchodní centra. Jak již bylo výše řečeno, někteří probandi si obstarávají běžné nákupy samostatně, bez doprovodu členů rodiny nebo blízkých osob. Tito 3 probandi sdělili, že pokud obstarávají nákup samostatně, je jim nabízena pomoc ze strany obsluh v obchodech, zejména v menších samoobsluhách. Obsluha pomáhá probandům v regálech nalézt vše, co potřebují nakoupit. Zároveň také v případě potřeby doprovází probanda. „*Já nakupuji u nás v samoobsluze a nakupuji tím stylem, že tam přijdu a odložím psa k prázdné pokladně, která nejede, a vezmu si košík a některá z prodavaček, která zrovna může, jde se mnou. Protože já i když vím, kde třeba různé věci jsou, v kterých místech, tak nevím přesně, že je to zrovna to, co potřebuji. Některou věc poznáte podle obalu, ale může to být víc druhů nebo něco.*“ 1 z probandů zmínil i situace, kdy je mu pomoc nabízena ze strany obsluhy nebo i jiných zákazníků v samoobslužné jídelně, kam někdy dochází.

Z výše uvedeného vyplývá, že nejčastějším způsobem pomoci je opět doprovod. Nejedná se o stejný způsob doprovázení jako v případě rodinných příslušníků probandů nebo blízkých osob. Doprovod je zde spíše jednorázovou, krátkou záležitostí v situaci vyžadující pomoc. Stejně tak je tomu u forem slovní pomoci, přečtení určité informace nebo poskytnutí rady vidící osobou.



Do této podkapitoly byly zařazeny i informace ohledně vyhledávání pomoci u neznámých osob samotnými probandy, neboť se jedná o žádosti pomoci zejména ve výše uvedených situacích. Všechny 8 probandů se shodlo, že pokud potřebují pomoc, nemají problém se kohokoliv zeptat.

Obvykle o pomoc probandi žádají v situacích, kdy potřebují přejít přes vozovku, a v místě přechodu není signalizace pro chodce. Často v těchto případech vyhledává pomoc 6 probandů. Stejně je tomu tak i při nástupu a výstupu z dopravních prostředků. Při cestování o pomoc žádá 6 z 8 probandů, přičemž je třeba říci, že probandi sdělili, že o pomoc žádají zejména v neobvyklých situacích, cestují jiným spojem než obvykle, spoj má zpoždění apod. Za neobvyklých situací tito probandi také velmi často vyhledávají informace ohledně spojů. Žádají tedy spíše o rady a informace. Všichni účastníci studie uvedli, že pomoc vyhledávají zejména v pro ně neobvyklých a nečekaných situacích. Jako neobvyklé situace probandi popisovali například překážky v cestě, které v daném místě běžně nebývají - 4 z 8 účastníků výzkumu, nebo situace, kdy má autobusové či vlakové spojení zpoždění - 2 probandi. 1 účastník uvedl, že v podstatě jakákoliv změna se pro nevidomého člověka stává neobvyklou situací. „*Například když jdu do obchodu a oni mají zavřeno, i když by měli mít otevřeno. Ptám se kolemjdoucích, co mají napsáno na dveřích.*“ Dalším častým důvodem vyhledávání pomoci je pohyb a hledání na neznámém místě a s tím spojené dotazy na trasu - 3 z 8 probandů. Co se týče způsobu pomoci, probandi sami vyhledávají nejčastěji informace nebo doprovod.

Téma způsobů nabízení a poskytování prosociálního chování je velmi rozsáhlé, a to především v oblasti pomoci ze strany neznámých osob pro probandy, proto bude toto téma dále rozváděno v následující podkapitole, která se zabývá podrobněji konkrétními zkušenostmi probandů z hlediska pozitivní i negativních zážitků, žádoucích i nežádoucích zkušeností s pomocí, a s nimi spojenými prožitky a pocity.

### **7.2.3 Zkušenosti s pomocí**

Probandi uváděli nespočet zážitků a zkušeností s pomocí, které se jim, jak od osob blízkých, tak i od osob neznámých dostává. Zkušenost jako taková je komplexní jev, který je ovlivněn mnoha okolnostmi. V této podkapitole se budeme věnovat nejpodstatnějším vlivům, které probandi uváděli jako nejvýznamnější činitele ovlivňující pomoc a prožitek z ní. Zaměříme se obzvláště na pozitivní a negativní aspekty zkušeností probandů, jež jsou ovlivněny zejména žádoucností nabízené pomoci, tzn., zda je pomoc a způsob pomoci

žádoucí z hlediska probanda. V souvislosti s pozitivními a negativními aspekty zkušeností nesmí být opomenuto ani prožívání probandů a pocity doprovázející pomoc.

Jedním z faktorů, který působí na získanou zkušenost, je poskytovatel pomoci. Záleží, zda proband pomáhající osobu zná a také jaký vztah je mezi ním a pomáhajícím. Z těchto důvodů byly výsledky rozděleny do dvou částí. V první části se budeme zabývat zkušenostmi s prosociálním chováním ze strany známých osob pro probandy. V druhé části budeme hovořit o zkušenostech s pomocí od neznámých osob.

### **Znamé osoby**

Do této skupiny patří veškeré osoby, které proband zná. Jsou to tedy zejména rodinní příslušníci, blízké osoby, ale i osoby pracující v organizacích pro těžce zrakově postižené, které probandi znají. 4 probandi sdělili, že pomoc je žádoucí od členů rodiny. 2 probandi uvedli jako žádoucí pomáhající osoby partnera, manžel nebo manželka. Dále byli zmíněni jako mnohdy žádoucí pomáhající přátelé - 2 probandi, nebo pracovníci TyfloCentra - 2 účastníci studie. 1 z probandů dodal, že na konkrétní osobě mu nezáleží. „*Na osobě nezáleží. Je důležité, že když pomoc potřebuji, dostanu ji.*“

Od těchto osob je pomoc ve většině případů vnímána jako pozitivní zkušenost a je probandy žádoucí, neboť osoby jsou s probandy v blízkém vztahu a pomoc je pro ně příjemnější ve všech ohledech. Pokud je pomoc při určité činnosti nebo způsob pomoci nežádoucí, je pro probandy snazší sdělit nespokojenost osobám blízkým než neznámým osobám a posléze přijít i na jiný, vyhovující způsob pomoci pro budoucí situace.

Častou formou pomoci, která je žádoucí od blízkých osob, je pomoc s pohybem v prostoru. Všechny 8 probandů uvedlo doprovod, popřípadě odvoz, jako potřebný a užitečný způsob pomoci. Dále jako velmi žádoucí bylo zmíněno předčítání - 4 probandi a pomoc skrze zrakovou kontrolu, která probandům chybí - 5 probandů. Také pomoc v oblasti domácích činností, úklid nebo opravy, byla pro 3 probandy vítanou formou. Na předchozích řádcích popsané žádoucí způsoby pomoci korespondují s formami pomoci, které byly popsány v předchozí podkapitole, tudíž s pomocí, které se probandům od jejich blízkých osob dostává.

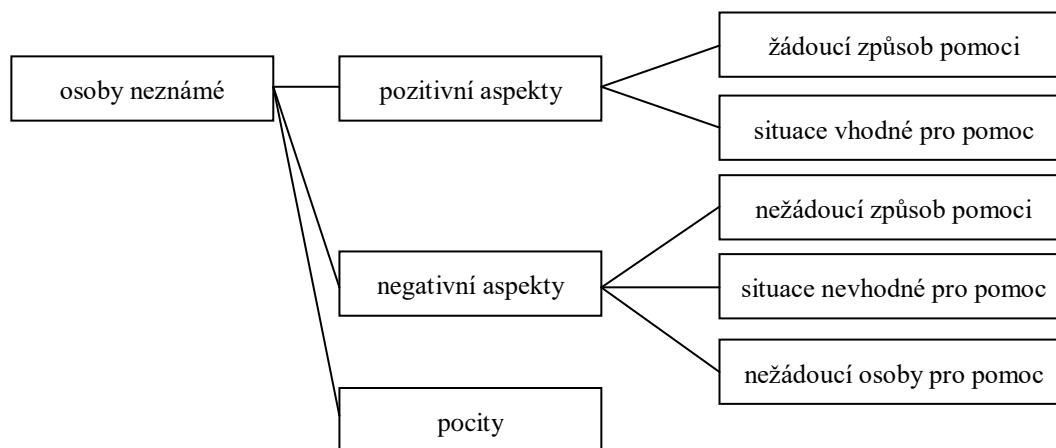
Pomoc, i když je žádoucí, vyvolává mnoho různých pocitů. 7 z 8 účastníků výzkumu jako nejobvyklejší pocity spojené s pomocí, která je jim poskytována od členů rodiny nebo blízkých osob, uvedlo radost, vděk a uspokojení. Přestože prožitky jsou ve většině případů pozitivní, vyskytují se i kontrastní pocity. „*Jsem rád, ale uvědomuji si závislost na nich.*“ „*Na jedné straně vděčnost, na straně druhé bezmoc.*“ „*U rodičů ale*

bojuji s tím, že jsem sice vděčná, ale nemám jim to jak vrátit, tu pomoc.“ 1 z probandů sdělil, že jeho nynější pocity související s poskytovanou pomocí jsou spíše v neutrální rovině. „*Ted' žádný. Ale bylo období, kdy mi to i vadilo. Trvá, než se člověk naučí, říct si jen když je potřeba, aby neotravoval pořád.*“ Jedním ze zajímavých faktů, který nesmí být opomenut, je hledisko vývoje přístupu k poskytované pomoci a s ním spojenými pocity. 2 probandi výslovně uvedli, že během let se jejich přístup k pomoci změnil.

### Neznámé osoby

Do zkušeností samozřejmě spadají veškeré zážitky spojené s pomocí, včetně pomoci od rodinných příslušníků, blízkého okolí a organizací, ale neznámé osoby vyvolávají u probandů mnohdy různorodější zážitky, které zanechávají rozmanité dojmy, a to jak pozitivní, tak i negativní. 3 probandi uvedli, že s pomocí od neznámých osob mají pouze pozitivní zkušenost a zatím se nesečkali s neslušným jednáním při nabízení nebo poskytování pomoci. Zbylých 5 účastníků sdělilo, že se alespoň 1krát setkali s neslušným jednáním při pomoci ze strany neznámých osob. „*Ale většinou jsou slušní.*“ Také však dodali, že převažují spíše slušné způsoby jednání a chování.

Pro větší přehlednost jsou dále rozebíraná témata opět znázorněna v diagramu. Postupně se budeme věnovat každému okruhu.



Z hlediska pozitivních aspektů zkušeností je vítaným způsobem nabídky pomoci dotaz, zda dotyčný nepotřebuje pomoci. Všeck 8 probandů se shodlo, že nabídnutí pomoci skrze zeptání se na možnost pomoci, je nejlepší způsob nabídnutí. Touto formou je probandům pomoc i nejčastěji nabízena. Nabídka pomocné ruky se ve většině případů týká převedení po přechodu nebo provedení kolem překážky. Druhým častým způsobem pomoci, který je ze strany probandů žádoucí, je informování nebo podání rady.

*„U přechodů nabízejí, že nás převedou nebo řeknou, že nic nejede, že můžu jít. U MHD informují, co jede za linku. Někdy řeknou, co jede, aniž bych se ptal.“*

V oblasti situací, kdy je pomoc od neznámých osob žádoucí nebo nežádoucí, se 7 probandů shodlo, že záleží na daných okolnostech. Přestože jsou situace, při kterých je pomoc častěji probandy nežádoucí, okolnosti mohou situaci trochu pozměnit a pomoc je v té chvíli probandy velmi vítána. *„Jsou místa, kde to znám a pomoc nepotřebuji. Takže lidem řeknu, že děkuju, ale že to zvládnu. Pak zase přijde místo, kde je přechod a není tam semafor, a tu pomoc zase přijmu. Záleží na situaci, kde se člověk nachází.“* Tudíž nelze jednoznačně určit místa a situace, kde je pomoc vhodná a kde nevhodná. *„Situace se mění podle okolností, každý den není stejný, změny jsou nevyzpytatelné.“* Z hlediska probandů jsou ale místa, kde je pravděpodobné, že pomoc bude žádoucí. Opět byly účastníky výzkumu uváděny situace související s pohybem v prostoru, zejména s pohybem na ulicích nebo autobusových či vlakových nástupištích - 5 z 8 probandů. Zmíněny byly případy jako provedení kolem překážky v cestě, doprovod k budově nástupiště nebo na nástupiště, nasměrování, popřípadě doprovod na potřebné místo, nastupování nebo vystupování z vlaků, autobusů, MHD. Situaci nastupování či vystupování z hromadných dopravních prostředků, uvedla většina probandů jako případ vhodný pro pomoc, 1 účastník výzkumu však sdělil, že tyto úkony má naučené samostatně a pomoc je zde spíše na obtíž. 2 probandi také uvedli, že pomoc od neznámých osob je často žádoucí v situacích, kdy potřebují přečíst určitou informaci.

U poskytování pomoci neznámými osobami probandům se vyskytovaly i negativní zkušenosti, jak již bylo v úvodu řečeno. 5 z 8 účastníků studie se minimálně 1krát setkalo s neslušným či hrubým jednáním vůči jejich osobě. 3 probandi uvedli, že se setkali se způsobem pomoci, kdy neznámá osoba přišla k probandovi a bez představení a zeptání se na pomoc jednala bez ohledu na potřebu, zájem nebo úmysl probanda. *„Někdy se stává, že vezmou člověka z hůl a táhnou, nebo psa chytí za postroj a táhnou, a to třeba nic neřeknou.“* *„Ale takováhle pomoc potom vlastně není ani pomoci, i když je třeba dobře myšlená.“* 2 účastníci studie uvedli jako nežádoucí způsob zejména přehlížení potřeby pomoci, o kterou probandi žádají. *„Někdy se teda stává, ale je to výjimečně, že když požádám o pomoc, tak lidi dělají, že neslyší. Je mi to velice nepříjemné.“* V oblasti neslušného chování k probandům byly zmíněny ještě 2 situace, odmítnutí pomoci s nákupem od obsluhy obchodu a negativní reakce na vodícího psa probanda. *„V obchodě mi nechťeli pomoci s nákupem. Asi toho měli hodně, byl pátek odpoledne, ale to by na věci*

*nemělo nic měnit. Nevidomý si potřebuje někdy nakoupit i v pátek odpoledne. Chodí tam stovky lidí, proč by tam nemohl jít jeden nevidomý.“*

Jako situace nevhodné pro nabízení pomoci ve většině případů uváděli účastníci výzkumu zejména chůzi po známé trase, kdy jde proband bez jakýchkoliv problémů, nebo při pohybu s průvodcem - 5 probandů. 3 z 8 probandů v tomto tématu nevedli žádné situace, neboť nechtěli označovat určitou situaci jako nevhodnou poskytnutí pomoci. K čemuž lze dodat, že 4 probandi se shodli, že jsou vděční za každou nabídku, a to i v situaci, kdy pomoc nepotřebují. *„Jsem rád, že mi někdo chce pomoci. I když pomoc odmítnu, potěší mě nabídka.“*

Kromě nežádoucích způsobů pomoci a nevhodných situací pro pomoc se objevovali i osoby, od kterých není pomoc příliš žádaná. 2 probandi uvedli pomoc od opilých osob jako nevídanou. 4 účastníci sdělili, že nelze určit konkrétní typ osob, neboť v případě nevhodných pomáhajících se rozhodují podle svých pocitů a dojmů, které z osoby mají. *„Ono to člověk pozná, že něco nehraje. Ale myslím si, že se dá poznat, jestli se dá tomu člověku věřit nebo ne.“* *„I ten pes reaguje na lidi, a když se mu někdo úplně nelíbí, tak k němu nejeví žádné přátelské chování, je takový strnulý. Je poznat, že asi není dobré tu pomoc přijímat.“* Tito probandi poukazovali obzvláště na ostražitost a opatrnost, kterou mají k neznámým osobám v některých případech. *„Je tam nedůvěra vůči cizím lidem.“* *„Tam jsem opatrnější a třeba se i zeptám, kdo to je, aby to nebyl nějaký pobuda.“* Zbylí 2 probandi uvedli, že by žádnou osobu neoznačili jako nevhodnou pro poskytnutí pomoci.

Přestože jsme se nyní věnovali negativním aspektům poskytované pomoci ze strany neznámých osob pro probandy, v oblasti prožívání pomoci a pocitů z jednotlivých zážitků převažují pozitivní reakce. 7 probandů popsalo jako nejobvyklejší pocit z nabídnuté nebo poskytnuté pomoci radost. *„Určitě pozitivní. Považuju si, že jsou lidé ochotní pomoci, že si všimnou a pomáhají spontánně.“* Jak již bylo výše zmíněno, 4 účastníci výzkumu jsou vděční za každou nabídku pomoci, i když ji zrovna nevyužijí. Pozitivní pocity vyvolává u 2 probandů i vědomí, že mají kolem sebe osoby, které jsou ochotné pomáhat, přestože se neznají. *„Jak já často cestuji po stejných trasách, tak mě už lidi znají a třeba mě jen pozdraví nebo řeknou, že mě potkávají v autobuse. A já mám z toho dobrý pocit, protože vím, že člověk nechodí jenom jako nějaká překážka, co občas někde něco zablokuje. Ale že vás ti lidi vnímají, že patříte do toho života okolo. Těší mě to. Protože lidi si vás nemusí všímat. A pořád je dost lidí, kteří si vás ani nevšimají, kterým i vadíte.“* 1 proband popsal své pocity jako spíše neutrální, ani pozitivní, ani negativní. Negativní pocity plynoucí z pomoci se u probandů nevyskytují příliš často, ale také se mohou objevit. Reakce

neznámých osob, jako například přehlížení probandovi žádosti o pomoc nebo jakékoliv neslušné jednání, 2 probandy dle jejich slov mrzí. *„Když jsme ve vlaku, tak nevidím do kupéčka, kolik tam sedí lidí. Vejdu, slušně pozdravím a zeptám, jestli jim nevadím se psem. Tak vám lidi řeknou „ne“, ale pak dosednete a na těch lidech poznáte, že jim to příjemný není. A co se mi párkrát stalo, a to mi hodně vadí, že se usadím a ten člověk se zvedne a beze slova odejde. V tu chvíli si připadám jak prašivá. To mě mrzí, přijde mi to líto.“* 1 proband dodal, že jako ponižující pociťuje přehnané poukazování na jeho postižení. *„Třeba když lidi začnou dělat rozruch, že nevidím a ať mi všichni okolo pomohou – je to ponižující.“*

#### **7.2.4 Konstruktivnější pomoc**

V poslední části se budeme věnovat doporučením a radám účastníků výzkumu ohledně konstruktivnějšího nabízení a poskytování pomoci ze strany neznámých osob pro probandy. Doporučení se týkaly situací, kde a kdy je možné pomoc nabídnout, a také vhodných způsobů komunikace, nabízení a poskytování pomoci těžce zrakově postiženým.

Rady týkající se situací a způsobů pomoci z velké části korespondují s žádoucími a nežádoucími situacemi a způsoby, které byly řečeny v předchozí podkapitole. Proto zde uvádíme konkretizaci některých informací nebo informace, které byly dodány probandy. 3 probandi shledávali užitečnou nabídku pomoci na přechodech, kde není světelná signalizace nebo kde signalizace sice je, ale je bez zvukového doprovodu. 2 účastníci studie nesdělili žádnou konkrétní situaci, ale dle jejich slov je vhodné pomoc nabídnout v případech, když se na jejich chování projevuje zmatení nebo pocit ztracenost. *„Nabízet pomoc jen ve chvíli, kdy jsem evidentně ztracen, ne když jistě jdu po chodníku.“* K tomuto názoru lze přidat i postoje dalších 2 probandů, kteří uvedli, že pomoc je příhodné nabízet kdekoliv a kdykoliv uznají neznámé osoby za vhodné. *„Ono svým způsobem kdekoliv, kde si lidé všimnou a kde uznají za vhodné pomoc nabídnout. Myslím si, že se dá odhadnout, kdy pomoc nabídnout.“* Kontrastní názor zastával 1 účastník studie, který sdělil, že je vhodnější pomoc nenabízet. V případě potřeby si proband o pomoc raději požádá. *„Já mám názor, že každý si má o pomoc říct. Mám pomoc radši, když se zeptám, než když někdo přiběhne a pomoc nabídne.“*

V návaznosti na v předchozích řádcích zmíněného probanda lze říci, že jako nežádoucí situace, kde je vhodnější pomoc nenabízet, je možné vnímat všechny situace. *„Vždycky. Pokud si ten člověk nepožádá, tak je to vždy nevyžádaná pomoc a vždy to vadí.“*

Tento názor zastával pouze 1 proband z výzkumného souboru. 2 probandi zmínili nežádoucí způsob pomoci nebo spíše nežádoucí formu chování vůči jejich vodícím psům. *„Když jdu se psem, tak aby ho nerušili, nesahali na něj. Někdy na něj i pískají, mlaskají nebo tak podobně. To psa vyruší. Ono to vypadá, že jen tak jde, ale on je v práci a zodpovídá za mě i za sebe. Musí všechno hlídat, nečekané překážky například. Lidi to nemyslí zle, ale neuvědomují si, že je to pro něj vyrušení. A více ruší toho psa dospělí jak děti, musím říct.“* Oba probandi se shodli, že není žádoucí jakkoliv na vodícího psa volat, sahat nebo vstupovat do jeho prostoru. 5 probandů k nežádoucím situacím nedodalo žádné další informace, než které již byly uvedeny výše.

Velké množství doporučení se týkalo navázání kontaktu a začátku komunikace s probandy. *„Chybí všeobecná znalost, jak navazovat kontakt s nevidomým člověkem.“* 7 probandů vnímá jako klíčové při navazování kontaktu oslovení. 2 probandi k vhodnému oslovení doplnili, že je účelné oslovení konkretizovat, například „pane/paní s holí“. *„Často to lidé dělají tak, že osloví, ale já nevím, jestli mluví na mě. Už se mi kolikrát i stalo, že jsem odpovídala lidem a oni se mnou ani nemluvili.“* Konkretizací oslovení lze předcházet různým nedorozuměním, jako je nereagování na nabídku nebo naopak reagování na nepatřičné dotazy. 1 proband doporučoval konkretizaci a rozvedení oslovení i popisem místa, kde osoba nabízející pomoc stojí. *„Popsat i situaci, kde stojí, protože nevidomý to nevidí. Když na vás někdo „bafne“ ze zadu, je to nepříjemné.“* 3 probandi sdělili, že by jim nevadil při oslovení ani dotek, například na rameno, který by napomohl konkretizaci oslovení.

Nevhodným způsobem navázání kontaktu, se kterým mají zkušenosti 2 probandi, je pokřikování. *„Mnoho lidí na mě také pokřikuje, např. „pozor, pozor schod“, bez specifikace toho, co se děje. To mě jen poleká.“* *„Není třeba dělat rozruch, že nevidím. Není nutné tuto zkušenost hned oznamovat např. celému MHD.“* 1 z účastníků výzkumu dodal, že je nevhodné při oslovení tykat.

Po oslovení je dle 4 probandů vhodné se zeptat, zda není potřeba pomoci. Pokud proband o pomoc stojí, je účelné dotázat se na konkrétní formu pomoci a se zrakově postiženým se domluvit na vyhovujícím způsobu pro obě strany. *„Podle mého názoru, pokud někdo chce pomoci, zeptá se postiženého, jestli pomoc vyžaduje, a je pak na vzájemné domluvě, jak postupovat dál.“*

Základní doporučení probandů, která plynou z jejich vlastních zkušeností, jsou podobná obecným doporučením, která lze nalézt například v dokumentu Desatero pro kontakt s nevidomým, viz příloha 6. Tento dokument také mnozí probandi zmiňovali a

doporučovali. 1 z probandů svá doporučení a rady vyplývající z jeho vlastních zkušeností sepsal a byl ochotný je poskytnout. Jelikož dokument obsahuje mnoho cenný rad, jeho celé znění lze nalézt v příloze 7.

### 7.2.5 Souhrn výsledků

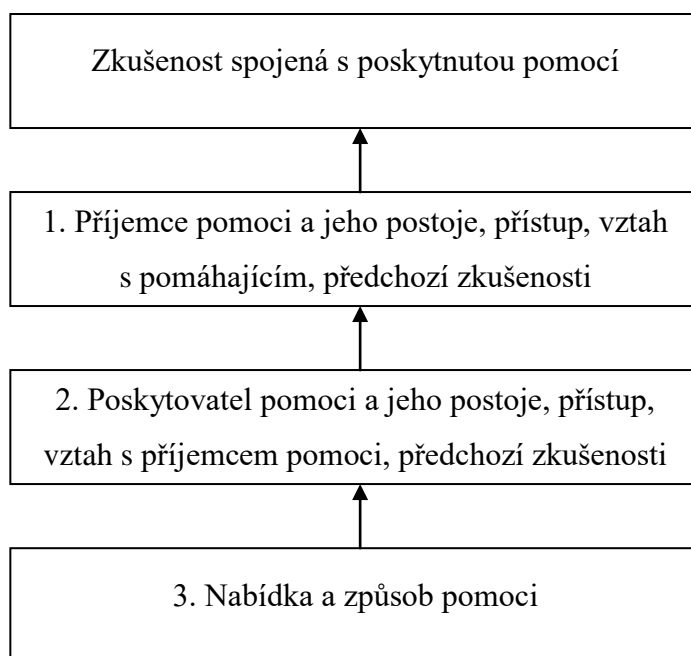
V poslední části kapitoly Výsledky analýzy dat se pokusíme o shrnutí získaných informací a odpovíme na kladené výzkumné otázky.

**HVO1:** Jaké zkušenosti mají osoby s těžkým zrakovým postižením s pomocí, které se jim dostává?

Různorodost zkušeností probandů jen dokazuje, že každá situace je jedinečná a plyne z ní individuální prožitek. Zkušenosti probandů s prosociálním chováním jsou ovlivňovány mnoha vlivy. Jako základní činitele ovlivňující zážitek pomoci bychom mohli označit 6 oblastí. Záleží na osobnosti příjemce i na osobnosti poskytovatele pomoci, na vztahu mezi poskytovatelem a probandem, na rozsahu zrakového postižení, na délce života bez zrakového postižení a s ním, na přístupu okolí k probandům a na přístupu probanda k okolí a na předchozích zkušenostech.

V rámci syntézy výsledků dat vyplynul systém, který ovlivňuje získané zkušenosti probandů. Jak již bylo výše řečeno, zkušenosti jsou ovlivněny zejména 6 vlivy, které při jevu vystupují. V rámci syntézy systému lze ale říci, že záleží zejména na 3 bodech. Na prvním místě, nejvýznamnější činitel ovlivňující vzniklou zkušenost, je příjemce pomoci, jeho osobnost, postoje, přístup a tak dále. Příjemci jsou hlavními aktéry situací pomoci, tudíž jsou nejvýznamnější složkou činitelů. Je nutné brát ohled na individualitu jedince se zrakovým postižením a podle ní přizpůsobovat poskytovanou pomoci. Významnou součástí individuality je i přístup zrakově postiženého k poskytované pomoci. Jako jedinec samotný i přístup se během let mění a vyvíjí. Na druhém místě je poskytovatel pomoci a okolností s ním spojené. A na třetím místě pak způsob nabídnutí pomoci a samotné provedení pomoci. K těmto základním vlivům přibývá nespočet dalších činitelů, jako je například situace, která je také významným vlivem při poskytování a přijímání pomoci, není však tak zásadní jako 3 předchozí.





Z komplexního hlediska převažují u probandů pozitivní zkušenosti s pomocí, která jim je poskytována. Vyskytují se však i negativní zážitky, které jsou spíše ve spojitosti s pomocí od neznámých osob. V případě známých osob pro probandy jsou zkušenosti ve většině případů pozitivní a pomoc je žádoucí ze strany probandů. U známých osob nebyly uváděny negativní zkušenosti nebo nežádoucí způsoby pomoci. Jedním z důvodů může být fakt, že komunikace s blízkými osobami je pro probandy snazší a domluva na pomoci vzhledem k situaci a způsobu je jednodušší a efektivnější než v případech komunikace s neznámými osobami. Pocity z pomoci od členů rodiny a blízkých osob se nacházejí v pozitivní rovině, v 1 případě v neutrální. Objevují se ale i ambivalentní pocity, radost a závislost, vděčnost a bezmoc.

I ve zkušenostech plynoucích z pomoci od neznámých osob převažují pozitivní zážitky a žádoucí způsoby pomoci. Obecně při poskytování pomoci neznámými osobami převažuje slušné jednání a chování. Avšak probandi uváděli i negativní zkušenosti. Setkávají se tedy i s pomocí v nevhodných situacích nebo nežádoucími způsoby. Dle probandů nelze jednoznačně určit situace, kdy je nabídnutí a poskytnutí pomoci vhodné nebo nevhodné, jelikož velmi záleží na okolnostech. Ale vždy je možnost pomoc nabídnout. Nabídku probandi uvítají raději než nežádoucí způsob pomoci, jako je například uchopení probanda bez zeptání a vedení po trase nehledě na potřebu nebo úmysl probanda.

Pocity pojící se s pomocí jsou ve většině případů taktéž pozitivní, radost, vděk. Probandi poukazovali i na radost ze všímavosti osob a ochoty pomáhat. Negativní prožitky zanechávají v probandech pocity lítosti nad neslušnými způsoby chování nebo pocity

ponížení z nevhodného jednání s nimi. Probandi poukazují i na nutnost ostražitosti a opatrnosti v některých případech.

**VO1:** Od koho je pomoc poskytována?

Pomoc probandům poskytují všechny osoby, které se nacházejí v jejich okolí, ať už se jedná o osoby pro probandy známé nebo neznámé. Nejvýznamnější skupinou pomáhajících jsou rodinní příslušníci probandů. Pomáhají nejčastěji, neboť jsou s probandy v častém osobním kontaktu a zároveň s nimi mají bližší vztah než jiné skupiny osob. Jsou významnou pomocí nejen ve fyzických úkonech, ale také v duševní oblasti, kdy jsou psychickou oporou v každodenním životě probandů. Druhou skupinou pomáhajících jsou osoby probandům blízké, kamarádi, známí nebo sousedé. Ti poskytují pomoc probandům oproti členům rodiny méně a spíše nárazově. Jsou však také vnímáni jako důležitá opora a pomoc, a to zejména v aktivizaci a socializaci probandů. Třetí rozsáhlou kategorií jsou organizace věnující se osobám s těžkým zrakovým postižením, TyfloCentrum, Tyfloservis, SONS, Centrum pro rodinu Vysočina, organizace pracující s vodícími psy. Pomoc ze strany organizací je uplatňována zejména v oblastech vzdělávání a kurzů spojených se zrakovým postižením, napomáhají tedy s učením a sžíváním se s postižením. Dále také pomáhají s aktivizací a socializací probandů. Poslední skupinou jsou neznámé osoby, zejména kolemjdoucí, obsluhy v obchodech nebo řidiči hromadných dopravních prostředků, kteří pomáhají jednorázově a krátce v případech potřeby.

**VO2:** V jakých situacích a jakým způsobem je pomoc poskytována?

Způsoby poskytování pomoci lze shrnout do tří základních okruhů – doprovod; zraková kontrola; předčítání potřebných informací a pomoc v oblasti vyplňování informací. Tyto tři formy pomoci prostupují většinu sfér životních situací probandů, ve kterých jsou přizpůsobovány dle aktuální potřeby probandů a okolností. Na způsob pomoci má vliv i vztah mezi pomáhajícím a přijímajícím. Jiná forma doprovodu bude uplatněna v případě pomoci od rodinného příslušníka než v situaci neznámé osoby, která doprovází na ulici. Rozdíl v závislosti na vztahu se netýká jen formy pomoci, ale také odlišného prožívání pomoci probandy.

Doprovod je probandy vnímán jako nejpodstatnější způsob pomoci. Průvodci pomáhají s pohybem v prostoru a orientací, při cestování dopravními prostředky, při každodenních činnostech, jako je návštěva lékařů, úřadů nebo nakupování. Zraková kontrola je také významnou formou pomoci, neboť probandi nemají tuto možnost. Zraková

kontrola je podstatná při pohybu v prostoru, domácích činnostech, úklidu, vaření, při sebeobslužných činnostech, kontrole oblečení. Zraková kontrola často souvisí i s posledním způsobem pomoci, předčítání informací a vyplňování dokumentů.

Se situacemi vyžadující pomoc se pojí i případy, kdy je iniciativa na stranách probandů a kdy vyhledávají pomoc samostatně. Obecně lze říci, že o pomoc probandi žádají v nečekaných nebo neobvyklých situacích. Neobvyklost situace je pro probandy dána jakoukoliv změnou v běžném systému, překážka v naučené trase, změna v jízdním řádu, výlučka a podobně.

### **VO3:** Jaké činnosti zvládají těžce zrakově postižení bez pomoci?

Činností, které probandi zvládají bez pomoci z okolí, je celá řada. Mezi typické úkony, které probandi pravidelně zvládají samostatně, patří sebeobslužné činnosti, většina úkonů v domácnosti a také činnosti spojené s cestováním po známých a naučených trasách. Probandi poukazovali na určitý systém, který si během let utvořili, aby svoji samostatnost mohli uplatňovat v co nejvíce možných oblastech. Jako nejobtížnější překážku při samostatném plnění úkonů vnímali probandi časovou náročnost, neboť většina činností jim zabere více času než vidícím osobám. Dále pak chybí zraková kontrola, která je potřeba u všech činností.

K samostatnosti probandům dopomáhají kompenzační pomůcky. Využívají zvláště tyflotechniku z kategorie neoptických pomůcek, ozvučený počítač a telefon. Při orientaci v prostoru používají bílou hůl. Významným pomocníkem při pohybu v prostoru, ale i při jiných činnostech, je pro 2 probandy vodící pes, který je zároveň i psychickou oporou.

### **HVO2:** Jak konstruktivněji pomáhat těžce zrakově postiženým osobám?

Doporučení probandů se týkala zejména navázání kontaktu, neboť v majoritní společnosti chybí všeobecné znalosti navazování kontaktu a komunikace se zrakově postiženými. Probandi vítají navázání kontaktu prostřednictvím oslovení. Shledávají užitečné konkretizovat oslovení, aby proband věděl, že vidící mluví právě na něj. Konkretizací oslovení se předchází i možným nedorozuměním v komunikaci. Nevhodně vnímaným oslovením je za strany probandů pokřikování. Po oslovení je dle probandů vhodné se zeptat, zda je potřeba pomoci a pokud je pomoc přijata, je užitečné domluvit se na vhodném způsobu pomoci, tak aby vyhovoval jak příjemci, tak poskytovateli pomoci.

Zřetelná byla i doporučení probandů týkající se vodících psů, u kterých doporučují nevyrušovat psa při chůzi, nestupovat do jeho prostoru, nesahat a nevolat na něj. Obecně,

pokud jde těžce zrakově postižená osoba s vodícím psem, je nutné při poskytování pomoci zvažovat i přítomnost psa.

Jako příhodné situace pro nabídku pomoci probandi neuváděli konkrétní případy, ale spíše poukazují na logickou úvahu a doporučují nabídnout pomoc kdykoliv a kdekoliv uznají potenciální pomáhající za vhodné.

## 8 DISKUZE

Cílem této práce bylo poskytnutí komplexního náhledu na zkušenosti těžce zrakově postižených v oblasti pomoci, které se jim dostává od okolí, a nalezení základních činitelů, které zkušenosti ovlivňují. V neposlední řadě bylo záměrem popsání doporučení samotných nevidomých a slabozrakých týkající se konstruktivnější pomoci zrakově postiženým.

Některá zjištění vyplývající ze získaných dat jsou v souladu s teoretickými podklady uváděnými v první polovině této práce. Konkrétně se jedná o odpovědi na první výzkumnou podotázku, tedy jaké osoby nejčastěji poskytují pomoc zrakově postiženým. Nejčastějšími poskytovateli pomoci jsou rodinní příslušníci, partneři a rodiče probandů. Stejně tak Belšan, Klika a Šindelářová uvádějí, že při naplňování potřeb a při praktických každodenních činnostech je pomoc od rodinných příslušníků vítaná a většina probandů se na pomoc spoléhá (in Jesenský, 2002a). Do kategorie poskytovatelů pomoci Růžičková a Kroupová (2017) zařazují i instituce poskytující služby pro osoby se zrakovým postižením. V našich získaných datech hráli tyto instituce také významnou roli. Nejvíce probandy využívané a pravidelně navštěvované bylo TyfloCentrum. 7 z 8 probandů navštěvuje TyfloCentrum pravidelně v rozmezí 1krát měsíčně až 1krát týdně. Oproti studii L. Ludvíkové a kolektivu (2012), která byla zaměřena na seniory se zrakovým postižením a na informovanost a využívání těchto služeb seniory, byla zjištěna větší četnost návštěv a pravidelné využívání služeb, které TyfloCentrum poskytuje. Je však nutné zvážit fakt, že někteří probandi byly mladšího věku a některé osoby z výzkumného souboru se pohybovali na hranici seniorského věku. Kdežto studie L. Ludvíkové se zaměřovala přímo na seniory se zrakovým postižením, což může ovlivňovat rozdílná zjištění. Nad rámec předchozí studie byly probandy zmiňovány školy věnující se výcviku vodících psů a organizace Vodící pes, které pravidelně využívají 2 probandi.

Studie provedená v roce 2001 pod vedením SONS se zaměřovala na informovanost majoritní společnosti ohledně osob se zrakovým postižením. V otázkách samostatnosti zrakově postižených se probandi domnívali, že činnosti, které jsou zrakově postižení schopni zvládat bez pomoci, jsou zejména úkony osobní hygieny a komunikace s ostatními

(Jesenský, 2002). Tato studie byla zaměřena na pohled osob majoritní společnosti, osob bez zrakového postižení. Jiný úhel pohledu byl získán z našich dat, kde byly probandy přímo osoby s těžkým zrakovým postižením. Z výsledků analýzy dat vyplývá, že činností, které jsou osoby se zrakovým postižením schopny zvládat bez pomoci z okolí, je mnohem více. Všichni účastníci studie se shodli, že veškeré úkony spojené se sebeobsluhou zvládají samostatně. Dále pak domácí činnosti, jako je úklid nebo vaření, obstarávají ve většině případů probandi také sami. Často uváděné bylo i cestování hromadnými dopravními prostředky, které ve známém prostředí zvládá 7 z 8 probandů samostatně bez větších potíží.

Značná část výzkumů popsaných v kapitole 3.3 v teoretické části se zaměřuje na pomoc poskytovanou od neznámých osob, od majoritní společnosti. I v našem výzkumu byla tato oblast rozsáhlá a během rozhovorů postupovala celým tématem. Klika, Šindelářová, Belšan na základě studie týkající se kvality života zrakově postižených osob v České Republice uvádějí, že v situacích, kdy zrakově postižená osoba potřebuje pomoc, se většinou najde někdo, kdo pomoc nabídne. 2/3 probandů této studie se shodli, že pomoc rádi přijmou (in Jesenský, 2002a). Dle výzkumu Růžičkové a Kroupové (2017) 87 % osob se zrakovým postižením uvítá nabídku pomoci od majoritní společnosti. Z našeho výzkumu vyplývá, že 7 z 8 probandů je rádo za nabídku pomoci, i když ji zrovna nepotřebují. V situacích, kdy pomoc není potřeba, probandi poděkují a odmítnou. Práce B. Nevšimalové (2015) poukazuje na otázku iniciativy začátku komunikace a nabídky pomoci. Iniciativa je prokázána ve většině případů ze strany veřejnosti, tedy pomoc přichází od vidících osob. Výsledky našich dat se s tímto faktem příliš neshodují, neboť probandi uváděli, že sami v případech potřeby žádají o pomoc. Není to tedy pro ně neobvyklá situace, nýbrž běžná součást pohybu ve známém i neznámém prostředí.

Dle výsledků studie zaměřené na samostatný pohyb a prostorovou orientaci osob se zrakovým postižením bylo zjištěno, že jako hlavní potíží vnímají zrakově postižení nevšímavost, lhostejnost a neochotu pomoci majoritní společnosti a na druhé straně přílišné vnucování pomoci nebo poskytování pomoci bez dotazu, zda zrakově postižený pomoc potřebuje. Obecně probandi v této studii poukazovali na nedostatečnou informovanost veřejnosti a neznalost způsobů komunikace se zrakově postiženými a průvodcovství nevidomých a slabozrakých (Růžičková & Kroupová, 2017). Co se týče negativní reakcí a způsobů pomoci ze strany veřejnosti k osobám se zrakovým postižením, účastníci našeho výzkumu se shodli na faktu, že se jedná spíše o ojedinělé situace. Převažovali pozitivní zkušenosti probandů a také pozitivní pocity s nimi spojené,

jako například radost, vděčnost, pocit sounáležitosti atd. Probandi také poukazovali na lidskost a ochotu veřejnosti pomáhat. Nutno dodat, že i v námi získaných datech se objevili odpovědi související s nedostatečnou informovaností majoritní společnosti, stejně jako v předchozí studii. V zásadě probandi poukazovali na podobná základní pravidla při kontaktu se zrakově postiženými osobami, jako uvádějí Wiener a Rucká (2006).

V předchozích zmíněných výzkumech jsme mnoho informací k emočnímu prožívání zrakově postižených osob spojených s přijímáním pomoci nenašli. Považujeme to však za významnou součást zkušeností probandů a proto jsme se ji, jak v teoretické, tak ve výzkumné části, věnovali. U probandů se vyskytovali převážně pozitivní pocity spojené s poskytovanou pomocí. Časté byly pocity radosti, spokojenosti nebo vděčnosti, které uvádí i Tsang (2006) ve spojitosti s užitečností pomoci. Hewstone a Stroebe (2006) poukazují na možné negativní vlivy poskytované pomoci na příjemce. Probandi uváděli například pocity nesoběstačnosti, závislosti a negativní pocity ve spojitosti s nemožností oplatit poskytnutou pomoc. V případě probandů se nejednalo o emoční prožívání jen v jednom pólu, ale více se objevovaly ambivalentní pocity.

Během výzkumu bylo naraženo i na některá úskalí a slabé stránky studie. Za jednu ze slabých stránek výzkumu považujeme zvolenou metodu sběru dat, strukturované interview. Již v podkapitole 6.1 Metody sběru dat jsou uvedeny nevýhody předem dané struktury u rozhovorů. Zejména omezují množství a různorodost získaných dat. Strukturovaný interview byl použit z důvodu větší dostupnosti pro probandy, neboť oni sami o tuto možnost žádali. Díky možnosti psané formy interview bylo získáno více probandů. Avšak musíme přiznat, že skrze polostrukturované nebo i nestrukturované interview by bylo možné zjistit více informací a dat. Pro zlepšení výzkumu by tedy bylo vhodné v budoucnu použít tyto metody rozhovoru a ověřit a rozšířit získané informace.

Dalším omezením výzkumu může být i složení výzkumného souboru, konkrétně věkové rozložení účastníků. 7 z 8 probandů se nachází ve věkovém rozmezí 44 – 63 let. Pouze 1 z probandů byl mladšího věku. Zrakové postižení je častější ve starší populaci, avšak je pravdou, že je i mnoho mladých osob se zrakovým postižením. Věkově vyváženější výzkumný soubor by mohl přinést náhled všech věkových skupin na dané téma. V případě rozšíření souboru považujeme za vhodné získat i více probandů s vodícími psy, neboť jejich pohled a zkušenosti s pomocí jsou někdy odlišné od osob bez vodících psů, jak vyplývá z analýzy dat.

V souvislosti s výzkumným souborem nás napadají i možnosti, jak studii případně rozšířit. Přínosné by mohlo být rozšíření výzkumného souboru o mladé osoby se zrakovým

postižením, které by mohly přinést odlišný náhled na téma přijímání prosociálního chování oproti starší věkové skupině. V případě odlišného pohledu na tematiku by bylo možné porovnat a zjistit odlišnosti v těchto přístupech, které by mohly sloužit i pro praktické užití, jako je například odlišný přístup k osobám s těžkým zrakovým postižením podle věkových kategorií. Dalším možným rozšířením by mohlo být porovnání přístupu k prosociálnímu chování ve spojitosti s vrozeným a získaným zrakovým postižením. Tzn. zjištění, zda je rozdílné přijímání prosociálního chování u osob s vrozenou zrakovou vadou a u osob se získanou zrakovou vadou během života.

Možné rozšíření náhledu na celou tematiku by také mohlo přinést získání informací od poskytovatelů prosociálního chování, tedy těch, kteří osobám s těžkým zrakovým postižením pomáhají. Získání pohledu, jak oni celou situaci vnímají, co by potřebovali nebo co by chtěli zlepšit v tematice pomáhání nevidomým a slabozrakým.



## 9 ZÁVĚR

Na základě analýzy získaných dat mohou být momentálně stanoveny tyto závěry:

- Osoby s těžkým zrakovým postižením přijímají prosociální chování od všech osob, které se nacházejí v jejich okolí. Nejčastěji poskytují pomoc rodinní příslušníci, dále pak přátelé, známí a instituce věnující se zrakově postiženým osobám, a poté neznámé osoby z majoritní společnosti.
- Způsob pomoci se liší v závislosti na vztahu, který mezi sebou osoby mají. Jiná forma prosociálního chování bude uplatněna při poskytování pomoci zrakově postiženému od rodinného příslušníka než od neznámé osoby. Přestože se liší forma, objevují se nejčastěji 3 způsoby pomoci, a to doprovod, zraková kontrola a předčítání informací.
- Těžce zrakově postižení obstarávají mnoho činností samostatně, bez pomoci z okolí. Díky individuálně utvořenému systému jsou schopni zvládat sebeobsahu, domácí práce, cestování i pohyb v prostoru samostatně. Největším úskalím v případě samostatnosti je časová náročnost a chybějící zraková kontrola.
- U osob s těžkým zrakovým postižením převažují pozitivní zkušenosti nad negativními, i ty se však vyskytují. Stejně tak se vyskytují pozitivní i negativní pocity spojené s přijímáním prosociálního chování. Na pojetí zkušenosti má vliv zejména jedinec se zrakovým postižením, osoba poskytující pomoc a způsob prosociálního chování. Dále je významný i vztah, který mezi sebou osoby mají.
- Nelze jednoznačně určit situace, kdy je vhodné nebo nevhodné nabízet pomoc, vždy záleží na okolnostech. Osoby se zrakovým postižením poukazují na logickou úvahu a doporučují nabídnout pomoc kdykoliv a kdekoliv uznají potenciální pomáhající za vhodné.
- V případě poskytování pomoci je nutné brát ohled na individualitu jedince se zrakovým postižením a přizpůsobovat formu prosociálního chování dle

individuálních potřeb jedince. Je vhodné zřakově postiženého oslovit, pomoc nabídnout. Pokud je nabídka přijata, je účelné domluvit se na způsobu pomoci, tak aby situace a forma pomoci vyhovovala všem účastníkům.

## 10 SOUHRN

Cílem této práce bylo zmapování osobních zkušeností těžce zrakově postižených osob s pomocí, které se jim dostává od jejich okolí. Záměrem bylo také nalezení hlavních činitelů, které mají na zkušenosti vliv. V neposlední řadě jsme se chtěli zaměřit na doporučení od samotných zrakově postižených ohledně konstruktivnější pomoci. Tedy na rady, jak lépe pomoc nabízet a poskytovat.

V teoretické části bylo záměrem uvedení do tématu prosociálního chování ve spojitosti s osobami s těžkým zrakovým postižením. V první kapitole jsme se věnovali obecným poznatkům týkajících se prosociálního chování. Zabývali jsme se jednotlivými teoriemi motivace k prosociálnímu chování. Dále pak faktory, které mají na poskytování pomoci vliv. Zejména jsme se zabývali osobnostními faktory poskytovatelů pomoci a efektem přihlížejícího. V poslední části této kapitoly jsme se zaměřovali na důsledky přijetí prosociálního chování, které mohou mít vliv příjemce i na poskytovatele v mnoha ohledech.

Druhá kapitola byla věnována osobám s těžkým zrakovým postižením, zejména těžce slabozrakým a nevidomým. Úvodem do problematiky byly popsány zrakové vady a klasifikace zrakových postižení. Dále byly v krátkosti uvedeny statistické údaje ohledně zrakově postižených osob ve světě i v ČR. Následně jsme se věnovali době vzniku zrakového postižení, jako významného činitele v životě zrakově postižené osoby. V neposlední řadě bylo uvedeno několik informací o nevidomosti, z důvodu nejzávažnějšího stupně zrakového postižení, a o kompenzačních pomůckách, které osoby mohou používat.

Ve třetí kapitole jsme se zabývali již samotným poskytováním pomoci osobám s těžkým zrakovým postižením. Velkou část kapitoly jsme věnovali předsudkům vztahujících se ke zrakově postižením. Zabývali jsme se také vhodnými způsoby pomoci, do kterých byla zahrnuta i podkapitola věnující se systému služeb pro zrakově postižené. V poslední části jsme se zaměřili na již provedené výzkumy týkající se tématu pomoci zrakově postiženým osobám. Poslední část již úzce souvisela s naším výzkumným tématem.

Druhá část této práce se věnuje zrealizovanému výzkumu, jehož cílem bylo získání dat a nalezení odpovědí na kladené otázky. Vzhledem k cílům a výzkumným otázkám byl zvolen kvalitativní přístup k výzkumu. Konkrétním typem metody kvalitativního přístupu užitým k analyzování dat byla vybrána deskriptivní fenomenologická analýza a tematická analýza dat.

Data výzkumu byla sbírána od osob s těžkým zrakovým postižením zejména prostřednictvím strukturovaného interview s otevřenými otázkami, které bylo i v písemné formě. Kromě interview bylo využito i pozorování a rozhovory se sociální pracovníci zaměstnanou v organizaci věnující se zrakově postiženým osobám. Byla tedy využita triangulace metod. V první fázi výzkumu byla provedena pilotní studie, na jejímž základě byly upraveny otázky v interview.

Výzkumný soubor byl vybírán na základě kritérií, osoby starší 18 let s těžkým zrakovým postižením. Vzhledem ke kritériím byli probandi hledáni záměrným výběrem, zejména skrze instituce poskytující služby zrakově postiženým. Výzkumný soubor tvořilo 8 probandů, nevidomé nebo těžce slabozraké osoby.

Na základě analýzy dat byly detailně popsány zkušenosti probandů, z nichž vyplývá, že přijímání prosociálního chování je důležitou součástí jejich života. Zrakově postižení se vyjadřovali k situacím a způsobům, jakým je pomoc poskytována. Také od koho a jak je pomoc poskytována. Významnou součástí byly i informace týkající se samostatnosti zrakově postižených. Velký význam přikládáme i zmapování pocitů, které byly uváděny ve spojitosti s přijímáním pomoci. Za podstatné a užitečné považujeme také jednotlivá doporučení od zrakově postižených osob snažící se o zlepšení přístupu veřejnosti a o poskytování konstruktivnější pomoci.

Výzkumem nalezená data se z velké části slučovali s předchozími studiemi, které byly na toto téma provedené. Některé informace však tento výzkum rozvádí konkrétněji, například oblast pocitů spojených s přijímáním pomoci. Prožívání pomoci je významným činitelem spojeným s celkovou zkušeností a dle našeho názoru je vhodné se prožitky plynoucí z přijímání prosociálního chování více zabývat.

Získané informace jsme se snažili zobecnit, je však nutné říct, že obecná pravidla nemusí vždy platit. Podstatná je individualita zrakově postiženého, proto získané informace mohou sloužit spíše jako základní mustr pro kontakt se zrakově postiženým, který je vhodné upravit dle potřeby jednotlivce. Zároveň lze dodat, že získaná doporučení se nemusejí týkat pouze pomoci osobám zrakově postiženým. Tato pravidla jsou v obecné rovině platná při poskytování pomoci i jakkoliv jinak zdravotně postiženým osobám.

# SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- 1) Baron, R. A., & Byrne, D. E. (1997). *Social psychology* (8th ed). Boston: Allyn and Bacon.
- 2) Beneš, P. (2019). *Zraková postižení: behaviorální přístupy při edukaci s pomůckami*. Praha: Grada.
- 3) Blasch, B. B., Wiener, W. R., & Welsh, R. L. (Ed.). (1997). *Foundations of orientation and mobility* (2nd ed). New York: American Foundation for the Blind.
- 4) Botošová, M. (2005). *Návaznost pracovního uplatnění na možnosti vzdělávání zrakově postižených v ČR*. Olomouc: Univerzita Palackého.
- 5) Český statistický úřad. (2014). *Výběrové šetření zdravotně postižených osob – 2013*. Získáno 12. září 2019 z ČSÚ:  
[https://www.czso.cz/documents/10180/20543019/k4\\_260006-14.pdf/e636914b-a48f-4beb-b20b-99e8725cf8a9?version=1.0](https://www.czso.cz/documents/10180/20543019/k4_260006-14.pdf/e636914b-a48f-4beb-b20b-99e8725cf8a9?version=1.0).
- 6) Creswell, J. W. (c2007). *Qualitative inquiry & research design: choosing among five approaches* (2nd ed). Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- 7) Darley, J. M., & Latane, B. (1968). *Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility*. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 8(4, Pt.1), 377-383.
- 8) Dickerson, P. (2012). *Social psychology: traditional and critical perspectives*. Harlow: Pearson.
- 9) Dodds, A. (1993). *Rehabilitating Blind and Visually Impaired People: A psychological approach* (1st ed). New York: Springer US.
- 10) Ferjenčík, J. (2010). *Úvod do metodologie psychologického výzkumu: jak zkoumat lidskou duši* (Vyd. 2). Praha: Portál.
- 11) Finková, D., & Ludíková, L. (2013). *Specifika v přístupu k dospělým a seniorům se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- 12) Fisher, J. D., Nadler, A., & Witcher-alagna, S. (1982). *Recipient reactions to aid*. *Psychological Bulletin*, 91(1), 27-54.

- 13) Hartl, P., & Hartlová, H. (2015). *Psychologický slovník* (Třetí, aktualizované vydání). Praha: Portál.
- 14) Hendl, J. (2016). *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace* (Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání). Praha: Portál.
- 15) Hendl, J., & Remr, J. (2017). *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál.
- 16) Hewstone, M., & Stroebe, W. (2006). *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. Praha: Portál.
- 17) Hogg, M. A., & Cooper, J. (Ed.). (2003). *The Sage handbook of social psychology*. London: Sage.
- 18) Janečka, Z. (2001). *Zrakové vady a pohybové aktivity*. Pohyb A Zdraví, 211-213. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- 19) Janečka, Z., & Bláha, L. (2013). *Motorické kompetence osob se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- 20) Jesenský, J. (Ed.). (2002). *Edukace a rehabilitace zrakově postižených na prahu nového milénia: sborník příspěvků z vědecké konference s mezinárodní účastí, Hradec Králové, 21.-23.9.2001*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- 21) Jesenský, J. (2002a). *Základy komprehenzivní tyflopédie*. Hradec Králové: Gaudeamus.
- 22) Kimplová, T., & Kolaříková, M. (2014). *Jak žít s těžkým zrakovým postižením?: souhrn (nejen) psychologické problematiky*. Praha: Triton.
- 23) Kochová, K., & Schaeferová, M. (2015). *Dítě s postižením zraku: rozvíjení základních dovedností od raného po školní věk*. Praha: Portál.
- 24) Kraus, H. (1997). *Kompendium očního lékařství*. Praha: Grada Publishing.
- 25) Krebs, D. (1975). *Empathy and altruism*. Journal Of Personality And Social Psychology, 32(6), 1134-1146.
- 26) Kuchynka, P. (2016). *Oční lékařství* (2., přepracované a doplněné vydání). Praha: GRADA Publishing.
- 27) Květoňová-Švecová, L. (2000). *Oftalmopedie* (2. doplněné vydání). Brno: Paido, edice pedagogické literatury.
- 28) Ludíková, L. (2007). *Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se zrakovým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- 29) Ludíková, L. (2012). *Pohledy na kvalitu života osob se sensorickým postižením*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- 30) Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing.

- 31) Mlčák, Z. (2010). *Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti*. Ostrava: Ostravská univerzita.
- 32) Moravcová, D. (2007). *Zraková terapie slabozrakých: jak efektivně využít slabý zrak*. V Praze: Triton.
- 33) Myers, D. G. (2016). *Sociální psychologie*. Brno: Edika.
- 34) Myers, D. G., & Twenge, J. M. (2014). *Social psychology* (11th ed). New York, N.Y.: McGraw-Hill Education.
- 35) Nadler, A. (1987). *Determinants of help seeking behaviour: The effects of helper's similarity, task centrality and recipient's self esteem*. *European Journal of Social Psychology*, 17(1), 57-67.
- 36) Nakonečný, M. (2009). *Sociální psychologie* (Vyd. 2., rozš. a přeprac). Praha: Academia.
- 37) Neilsen-Luque, K., & Flora, J. (1979). *Blindness: A social stimulus for help?*. *Rehabilitation Psychology*, 26(4), 186-192.
- 38) Nevšimalová, B. (2015). *Postoje obyvatel hlavního města Prahy vůči osobám se zrakovým postižením* (Magisterská diplomová práce). Brno: Masarykova univerzita.
- 39) Nolen-Hoeksema, S. (2012). *Psychologie Atkinsonové a Hilgarda* (Vyd. 3., přeprac). Praha: Portál.
- 40) Piliavin, I. M., Rodin, J., & Piliavin, J. (1969). *Good Samaritanism: An underground phenomenon?*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 13(4), 289-299.
- 41) Pomazal, R. J., & Jaccard, J. J. (1976). *An informational approach to altruistic behavior*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 33(3), 317-326 .
- 42) Röderová, P. (2015). *Edukace osob se zrakovým postižením v osobnostním pojetí*. Brno: Masarykova univerzita.
- 43) Rozsival, P. (2017). *Oční lékařství* (Druhé, přepracované vydání). Praha: Galén.
- 44) Růžičková, V., & Kroupová, K. (2017). *Pohled na samostatný pohyb a prostorovou orientaci osob se zrakovým postižením*. Olomouc: vydala a vytiskla Univerzita Palackého v Olomouci.
- 45) Sharps, D. L., & Schroeder, J. (2019). *The Preference for Distributed Helping*. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- 46) Schaller, M., Simpson, J. A., & Kenrick, D. T. (Ed.). (2006). *Evolution and social psychology*. New York, N.Y.: Psychology Press.

- 47) Schindler, S., Wenzel, K., Dobiosch, S., & Reinhard, M. (2019). *The role of belief in a just world for (dis)honest behavior*. *Personality And Individual Differences*, 142, 72-78.
- 48) Schindlerová, O. (2007). *Na ruce si nevidím: praktické dovednosti pro život se zrakovým postižením*. Praha: Okamžik, komunitní centrum sociálních a kulturních služeb pro nevidomé.
- 49) Schroeder, D. A., & Graziano, W. G. (Ed.). (2015). *The Oxford handbook of prosocial behavior*. New York: Oxford University Press. Získáno 1. října 2019 z Oxford Handbooks Online.
- 50) Skotáková, A., & Klárová, R. (2003). *Zkušenosti s rozvojem a diagnostikovaním koordinačních schopností u zrakově postižených*. Nové poznatky v kinantropologickém výzkumu, 183-187. Brno: Masarykova univerzita.
- 51) Sovák, M. (2000). *Defektologický slovník* (3. upravené vydání). Jinočany: Nakladatelství H & H.
- 52) Štréblová, M. (2002). *Poznáváme svět se zrakovým postižením: úvod do tyflopedie*. Ústí nad Labem: Univerzita J.E. Purkyně. Pedagogická fakulta.
- 53) Trybučková, L., & Hycl, J. (2003). *Atlas oftalmologie*. Praha: Triton.
- 54) Tsang, J. (2006). *Gratitude and prosocial behaviour: An experimental test of gratitude*. *Cognition And Emotion*, 20(1), 138-148.
- 55) Tyfloservis, o.p.s. (2007). *Předsudky o nevidomých a slabozrakých lidech*. Získáno 22. října 2019 z Tyfloservis: <http://www.tyfloservis.cz/doc/predsudky-o-nevidomych-a-slabozrakych.pdf>
- 56) Vágnerová, M. (2007). *Vývojová psychologie*. Praha: Karolinum.
- 57) Vander Zanden, J. W. (1987). *Social psychology* (4th ed). New York: McGraw-Hill.
- 58) Vojnar, V. (2002). *K problematice péče o zrakově postižené*. *Sociální Politika*, 28(6), 4-6.
- 59) Volejník, R. (2016). *Statistické cvičení*. Získáno 12. září 2019 z SONS ČR: <https://www.sons.cz/Statisticke-cviceni-P4003491.html>
- 60) Výrost, J., & Slaměník, I. (2008). *Sociální psychologie* (Vyd. 2., rozš. a přeprac). Praha: Grada.
- 61) Wiener, P., & Rucká, R. (2006). *Terapie zrakového handicapu*. Praha: Institut rehabilitace zrakově postižených UK FHS.



62) World Health Organization. (2012). *Global data on visual impairment 2010*. Získáno 12. září 2019 z WHO:  
<https://www.who.int/blindness/GLOBALDATAFINALforweb.pdf?ua=1>

# PŘÍLOHY

## **Seznam příloh:**

1. Abstrakt v českém jazyce
2. Abstrakt v anglickém jazyce
3. Struktura interview
4. Informovaný souhlas – verze 1 (interview)
5. Informovaný souhlas – verze 2 (písemná forma)
6. Desatero pro kontakt s nevidomým
7. Doporučení pro kontakt s nevidomou osobou

## **Abstrakt v českém jazyce**

**Název práce:** Přijímání prosociálního chování těžce zrakově postiženými

**Autor práce:** Veronika Lavičková

**Vedoucí práce:** PhDr. Jan Šmahaj. Ph.D.

**Počet stran a znaků:** 84, 161 497

**Počet příloh:** 7

**Počet titulů použité literatury:** 62

**Abstrakt:** Práce se zabývá přijímáním prosociálního chování těžce zrakově postiženými osobami. Cílem práce je detailní pospání zkušeností s pomocí, nalezení hlavních činitelů, která mají na zkušenosti vliv a sepsání doporučení od zrakově postižených týkající se poskytování pomoci. Ve výzkumu byla použita kvalitativní metodologie. Jako strategie výběru výzkumného souboru byl zvolen záměrný výběr. Data byla získávána skrze strukturované interview nebo písemnou formu interview. Pro analýzu dat byla zvolena deskriptivní fenomenologická analýza. Na základě analýzy dat byly popsány následující výsledky. Těžce zrakově postiženým poskytují pomoc veškeré osoby nacházející se v jejich okolí. Jedná se o různé druhy pomoci, zejména však doprovod a zrakovou kontrolu. Osoby zrakově postižené mají naučený osobní systém, díky kterému jsou schopni zvládat mnoho činností samostatně, bez pomoci. Komplexně jsou zkušenosti probandů s pomocí pozitivní. Zřídka se vyskytují negativní zážitky. Doporučení ohledně konstruktivnější pomoci zrakově postiženým se týkaly zejména zlepšení oslovení a navázání kontaktu, neboť v majoritní společnosti v některých případech chybí dostatečná informovanost o těchto způsobech.

**Klíčová slova:** prosociální chování, pomoc, zrakové postižení, nevidomí, těžce slabozrací

## **Abstract of thesis**

**Title:** Receiving prosocial behavior by people with visual impairment

**Author:** Veronika Lavičková

**Supervisor:** PhDr. Jan Šmahaj. Ph.D.

**Number of pages and characters:** 84, 161 497

**Number of appendices:** 7

**Number of references:** 62

**Abstract:** This thesis deals with receiving prosocial behavior by people with visual impairment. The aim of this work is to describe in detail the experience with help, to find the main factors that have an influence on the experience and to describe recommendations from the visually impaired regarding the provision of help. In the research was used a qualitative methodology. Proband's in the research were selected using an intended selection. Data was collected through structured interview or questionnaire. For data analysis was chosen descriptive phenomenological analysis. The following results based on data analysis have been describe. All people around visually impaired help them. There are different types of assistance, but especially it is an accompanist and visual control. People with visual impairment have their own learned system, thanks to which they are able to handle with many activities independently, without help. Complexly, the proband's experience with help are positive. Negative experiences occur rarely. Recommendations for more constructive help to the visually impaired concerned improving addressing and first contact. For in some cases there is lack of awareness of these methods in majority society.

**Key words:** prosocial behavior, help, assistance, visual impairment, blind

## Příloha 3 – Struktura interview

**Pokud na některou z otázek nebudete chtít odpovědět, nemusíte. Je pouze na Vás, které informace mi sdělíte.**

### A. Demografické otázky

1. *Pohlaví*
  - Muž
  - Žena
2. *Věk* \_\_\_\_\_
3. *Místo bydliště*
  - kraj \_\_\_\_\_
  - město \_\_\_\_\_

### B. Rodinné zázemí

1. *Kde bydlíte?*
  - a) Rodinný dům, byt, jiná varianta?
2. *S kým toto místo sdílíte?*
  - a) bydlíte sám, manžel/ka, přítel/kyně, děti?
3. *Máte nějaký přívídělek? (Práce, brigáda a podobně.)*
  - a) Ano x Ne
  - b) Kde pracujete?
  - c) Na jaký úvazek pracujete?
  - d) Co je náplní Vaší práce?

### C. Zrakové postižení

1. *Jaké zrakové postižení máte?*
2. *Toto postižení máte od narození?*
  - a) Pokud ne – Jak dlouho žijete se zrakovým postižením? A v důsledku čeho došlo k postižení zraku? (Vlivem nemoci, úrazu, genetické vady a jiné)
3. *Jaké pomůcky pro zrakově postižené používáte? (Hodinky, lupy, ozvučené PC, colortest a podobně)*
4. *Používáte bílou hůl?*
  - a) Ano x Ne
  - b) Jak dlouho bílou hůl používáte?
  - c) Jaký je pro Vás pohyb s bílou hůlí? (nejistý, bezproblémový a podobně)
5. *Máte vodícího psa?*

- a) Ano x Ne
  - b) Jak dlouho máte vodícího psa?
  - c) Jaký je pro Vás pohyb s ním?
6. *Které všechny činnosti v domácnosti zvládáte samostatně, bez pomoci druhého?*
- a) úklid, vaření, oblékání a podobně
  - b) Je pro Vás na těchto činnostech něco náročného? Z jakého důvodu je to náročné?
7. *Jak zvládáte každodenní činnosti jako je například nakupování, návštěva lékaře, úřadů a podobně?*
- a) Je pro Vás na těchto činnostech něco náročného? Z jakého důvodu je to náročné?
  - b) Nakupování – Chodíte nakupovat samostatně nebo s někým? Případně s kým?
  - c) Návštěvy lékaře a podobné návštěvy – Chodíte samostatně nebo s někým? Případně s kým?
  - d) Cestování – Používáte městskou hromadnou dopravu, autobusovou, vlakovou dopravu a jiné?
    - Je pro vás takové cestování náročné? Z jakého důvodu pro Vás je náročné, případně není náročné?
8. *Pokud se pohybujete v neznámém prostředí, chodíte sám, využíváte doprovodu průvodce nebo například používáte GPS navigaci? Případně další možnosti.*
- a) Jaký rozdíl vnímáte mezi známým prostředím a pro Vás neznámým prostředím?
  - b) Jak se v neznámém prostředí cítíte, pokud se v takovém prostředí někdy pohybujete?
9. *Jakým způsobem trávíte volný čas? Jaké máte koníčky?*

#### **D. Pomáhání**

1. *Kdo Vám v případě potřeby pomáhá? (pomoc v domácnosti, každodenní činnosti a podobně)*
2. *rodina*
- a) Kdo z Vašich blízkých Vám nejčastěji pomáhá?
  - b) V jakých situacích Vám pomáhají?
  - c) Jakým způsobem pomáhají? (doprovod, psychická podpora a podobně.)
3. *Širší okolí – přátelé, sousedí*
- a) Kdo z Vašeho okolí Vám nejčastěji pomáhá?
  - b) V jakých situacích Vám pomáhají?
  - c) Jakým způsobem pomáhají? (doprovod, psychická podpora atd.)
4. *organizace zaměřené na pomoc zrakově postiženým - TyfloCentrum*

- a) Které z nabízených služeb v TyfloCentru využíváte? Co Vás k nim přivedlo?
- b) Jak často TyfloCentrum navštěvujete? (1x týdně, 1x měsíčně apod.)
- c) Využil/a jste někdy nebo využíváte možnost konzultací s psychologem, kterou organizace TyfloCentrum nabízí? Pokud ano, jak vnímáte poskytnutou pomoc?
- d) Navštěvujete i jiné organizace, které se věnují službám pro zrakově postižené?
  - Ano x Ne
  - Které organizace navštěvujete?

#### **E. Pomáhání od neznámých osob**

1. *Stává se, že Vám nabízejí pomoc pro Vás neznámí lidé?*
2. *Jak často se Vám to stává? (1x týdně, 1x měsíčně apod.)*
3. *Ve kterých situacích pomoc nabízejí?*
4. *Jakým způsobem Vám pomáhají? (nabídnou pomocnou ruku, zeptají se, jak pomoci, přijdou a bez představení jednájí bez ohledu na Váš zájem a úmysl a podobně.)*
5. *Stalo se Vám někdy, že na Vás byli neznámí lidé, kteří nabídli pomoc, případně pomáhali, hrubí, neslušní?*
6. *Dostáváte se do situací, ve kterých žádáte o pomoc Vy sám/a někoho neznámého?*
  - a) Pokud ano – V jakých situacích k tomu nejčastěji dochází?

#### **F. Vliv pomáhání**

1. *Když Vám lidé pomáhají, je jejich pomoc vždy žádaná? (Jak osoby Vám blízké, tak osoby pro Vás neznámé)*
  - a) Od koho je pomoc mnohdy žádaná?
  - b) Od koho je pomoc spíše nežádaná? Pokud nějaké takové případy existují.
  - c) Nevyžádaná pomoc – V jakých situacích se stává, že je pomoc nevyžádaná?  
Z jakého důvodu je nežádaná?
  - d) Žádaná pomoc – V jakých situacích je nejčastěji pomoc žádaná? Z jakého důvodu je žádaná?
2. *Jaké pocity ve Vás vyvolává pomoc od Vašich blízkých? (vděčnost, radost, strach apod.)*
3. *Jaké pocity ve Vás vyvolává pomoc od neznámých osob? (vděčnost, radost, strach apod.)*

#### **G. Konstruktivnější pomáhání**

1. *Máte nějaká doporučení, ve kterých situacích a při kterých činnostech by bylo vhodné Vám pomoc nabízet? (Doporučení pro osoby, které by Vám chtěli pomoci například na ulici.)*

2. *A naopak, ve kterých situacích a při kterých činnostech by bylo vhodnější Vám pomoc nenabízet? (Doporučení pro osoby, které by Vám chtěli pomoci například na ulici.)*
3. *Napadá Vás, jakým způsobem by Vám neznámí lidé pomohli více, lépe, konstruktivněji?*

**H. Pokud byste chtěl/a doplnit nějakou z otázek nebo napsat cokoliv dalšího, co Vás při vyplňování napadlo, tak zde je prostor pro Vaše poznámky. Za jakýkoliv názor či poznámku budu velice ráda.**



## **Informovaný souhlas k účasti ve výzkumné studii**

Jsem studentkou oboru psychologie na Univerzitě Palackého a provádím výzkumný projekt ke své bakalářské práci, která je zaměřená na přijímání prosociálního chování osobami se zrakovým postižením. Cílem výzkumu je zjistit, jak lidé se zrakovým postižením vnímají pomoc od svého okolí i od neznámých lidí a také zjistit, jak pomáhat lidem se zrakovým postižením a nevidomým konstruktivněji.

Z těchto důvodů si Vás dovoluji požádat o spolupráci. Vaše účast přispěje k rozšíření tématu prosociálního chování k osobám se zrakovým postižením. Chci Vás ujistit, že výzkum je anonymní a získané informace použiji pouze jako podklad pro výzkumnou část své bakalářské práce. Z výzkumu je možné kdykoliv v průběhu odstoupit. V případě odstoupení Vaše data nebudou do výzkumu zařazena a budou zničena.

Získávání dat je realizováno prostřednictvím rozhovoru v rozsahu zhruba 1 hodiny. Budu Vám klást otázky, jejichž odpovědi si budu zaznamenávat do záznamového archu a zároveň náš rozhovor bude nahráván pro důkladnější získání dat.

Chtěla bych Vás požádat, pokud Vám bude během našeho rozhovoru něco nejasné, abyste se mě zeptal/a a nejasnosti se odstranily.

Předem Vám děkuji za spolupráci.

Kontaktní údaje: Veronika Lavičková

Email: veronika.lavickova01@upol.cz

Souhlasíte s účastí ve výzkumu

ANO

NE

V.....

Dne.....

Podpis.....

## **Informovaný souhlas k účasti ve výzkumné studii**

Jsem studentkou oboru psychologie na Univerzitě Palackého a provádím výzkumný projekt ke své bakalářské práci, která je zaměřená na přijímání prosociálního chování osobami se zrakovým postižením. Cílem výzkumu je zjistit, jak lidé se zrakovým postižením vnímají pomoc od svého okolí i od neznámých lidí a také zjistit, jak pomáhat lidem se zrakovým postižením a nevidomým konstruktivněji.

Z těchto důvodů si Vás dovoluji požádat o spolupráci. Vaše účast přispěje k rozšíření tématu prosociálního chování k osobám se zrakovým postižením. Chci Vás ujistit, že výzkum je anonymní a získané informace použiji pouze jako podklad pro výzkumnou část své bakalářské práce. Z výzkumu je možné kdykoliv v průběhu odstoupit. V případě odstoupení Vaše data nebudou do výzkumu zařazena a budou zničena.

Získávání dat je realizováno prostřednictvím dotazníku, forma otevřených otázek.

Předem Vám děkuji za spolupráci.

Kontaktní údaje: Veronika Lavičková

Email: veronika.lavickova01@upol.cz

Souhlasíte s účastí ve výzkumu

ANO

NE

V.....

Dne.....

Podpis.....

## **Desatero pro kontakt s nevidomým**

1. Mějte na paměti, že nevidomí jsou zcela normální lidé, kteří mají různé přednosti i nedostatky jako každý jiný. I mezi nimi jsou lidé výjimeční, inteligentní i méně nadaní.
2. Při setkání s nevidomým se chovejte přirozeně a nevnučeně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem taktním a nenápadným. Pomoc však nevnučujte.
3. Vyvarujte se projevům soucitu - o ten dnešní nevidomí naprosto nestojí. S velkým povděkem ale vždy uvítají i sebemenší pomoc, která jim přijde vhod ve ztížených podmínkách. Nepřipusťte ani podceňující nebo snižující výroky, vždyť nevidomí mají právo na úctu a uznání stejně jako všichni ostatní.
4. Nevidomého, kterého znáte, pozdravte vždy sami jako první, i když je mladší než vy, a k pozdravu připojte i jeho jméno, aby věděl, že pozdrav patří jemu.
5. Když vstoupíte do místnosti, kde se nachází nevidomý, dejte se zřetelně poznat. Pokud vás nepozná podle hlasu, povězte svoje jméno. Tichý pohyb neznámé osoby v jeho okolí působí pochopitelně nepříjemně. Rovněž upozorněte na to, že místnost opouštíte.
6. Velmi nepříjemně na nevidomého působí, projednáváte-li jeho záležitosti nikoli přímo s ním; ale s jeho průvodcem. Průvodce nevidomého pouze doprovází, nikoli zastupuje.
7. Když se nevidomý octne na ulici, na nádraží apod. v orientačních těžkostech, zeptejte se ho, zda mu můžete nějak pomoci. Velký hluk, prudký déšť i sníh velmi zhoršují nevidomému orientaci v prostoru. Potom stačí, když nevidomému nabídnete, aby se lehce zavěsil do vaší paže, protože takto může snadno jít krůček za vámi, sledovat směr vašich pohybů a na vše včas reagovat.
8. Při nástupu do dopravních prostředků netlačte nikdy nevidomého před sebou, ale jděte sami první. Nev tlačujte nevidomého na sedadlo, stačí, když položíte jeho ruku na opěradlo. Při vstupu do auta položte jeho ruku na horní rám dveří.
9. Když nevidomý vstoupí do restaurace bez průvodce, jistě ocení pomoc při vyhledávání věšáku a volného místa u stolu. S jídlem si poradí sám, stačí, když mu povíte, jak je jídlo na talíři uspořádané. Určitě uvítá informace o tom, co všechno je na stole (sklenice s vodou, váza, popelník atd.), a kdo u stolu sedí spolu s ním.

10. Když budete nevidomého doprovázet delší dobu, popište mu hlavní rysy okolí, vybavení místnosti a osoby, které se kolem nacházejí. Při popisování se nemusíte vyhýbat optickým dojmům a barvám.

## **Doporučení pro kontakt s nevidomou osobou**

### **Když potkáte nevidomého...**

Lidé těžce zrakově postižení, ať už jsou zcela nevidomí nebo slabozrací, přicházejí běžně do styku s lidmi vidícími a v mnoha situacích ocení nabízenou pomoc z jejich strany. (Pro zjednodušení budeme v dalším textu užívat termín "nevidomý", ale máme tím na mysli nás všechny zrakově postižené - tedy lidi nevidomé i slabozraké.)

### Oslovení a pozdrav

Při setkání s nevidomým je první oslovení na Vás, přesněji řečeno na tom, kdo lépe vidí. A to bez ohledu na věkové hledisko, pohlaví či postavení. Normálním tónem hlasu pozdravte a můžete zároveň svá slova doprovodit lehkým dotykem na mé předloktí, abych věděl, že mluvíte ke mně. Známe-li se osobně, je dobré oslovit mě jménem a pak se rovněž představit sám. (Neočekávejte, že Vás za každých okolností bezpečně poznám podle hlasu.) Vše může probíhat zcela přirozeně a nebojte se podat mi při pozdravu ruku - slepota není nakažlivá. Dotyku musí ale vždycky předcházet oslovení, protože v opačném případě se zcela pochopitelně leknu, vždyť si to zkuste představit...

Podobně probíhá i loučení. Svůj odchod dejte jednoznačně na srozuměnou. Žádné mizení "po anglicku", žádná nejistota. Jen tak pro mne bude situace jasná a nebudu si s Vámi povídat ještě dlouho po Vašem odchodu.

### Rozhovor

Při řeči stojíme k sobě vzájemně čelem, jak je obvyklé. I když Vás nevidím, zpravidla poznám, když se při řeči otáčíte jinam. Někdy dokonce z hlasu vyčtu i další doprovodné prvky jako úsměv, nervozitu, soustředěnost, nezájem apod. Lidé si obecně spíše hlídají mimiku tváře než svůj hlas. Pokud mluvíte s člověkem slabozrakým, je dobré, když přímé světlo dopadá na Vaši tvář. Lépe Vás tak vidí a není oslněn přímým světlem.

V samotném rozhovoru se nemusíte úzkostlivě vyhýbat výrazům souvisejícím s viděním, jako: "číst", "podívat se", "uvidíme se" apod. Ta slova mi nijak nevadí a nebývám v rozpacích.

Nespoléhejte na gesta a při popisu se vyjadřujte co nejpřesněji. Obvyklé "tam", nebo "támhleten" mi toho mnoho neříká....

Někteří lidé při rozhovoru s nevidomým člověkem začnou automaticky mluvit víc nahlas, zřetelněji nebo v jednoduchých větách. Působí to komicky a nepřirozeně. Podobně nesprávný je i další mýtus, že ve společnosti nevidomého člověka je nutné bez ustání

mluvit, aby o Vás věděl. Předpokládejte prostě, že jsem jako každý jiný, jenom všechno nevidím.

### Chůze s nevidomým

Nevidomý člověk, zejména ocitne-li se v neznámém prostředí, velice ocení pomoc vidícího průvodce. Nikdy mě ale, prosím, nevtlačte za rukáv a nikdy mě netlačte před sebou. Jsou to hrubé prohřešky nejen proti společenskému chování, ale též proti bezpečnosti chůze. Nejlepší a zároveň nejpřirozenější je takový způsob chůze, kdy mně nabídnete svou paži (trochu jako v tanečních) a já se jednou rukou chytím nad Vaším loktem a kráčím přibližně jeden krok za Vámi. Zpravidla na té straně, která mi lépe vyhovuje nebo která je z hlediska chůze bezpečnější. Takový způsob chůze mi umožňuje včas reagovat na všechny "základnosti" trasy (obrubníky, schody, dveře, větve stromů, výmoly, změny povrchu apod.). Na takové prvky byste, jako průvodci, ještě měli navíc upozornit slovně, např.: "Pozor, schody dolů!".

Mějte na paměti, že svou pomoc "jen" nabízíte a nevidomý člověk ji může nebo nemusí přijmout. Jsou místa, která bezpečně znám a kde se s pomocí bílé hole orientuji zcela samostatně. Na druhé straně existuje nemálo situací (přechod rušné vozovky nebo orientace v neznámém prostředí, v obchodním centru), které můžu bezpečně zvládnout jen s pomocí vidícího průvodce. Tam Vaši pomoc skutečně vítám. Zúžený prostor, procházení dveřmi, chůze po schodech, sedání ke stolu, kromě přímé volné chůze, která sama o sobě není nikterak obtížná, dostává se průvodce s nevidomým člověkem i do situací náročnějších. Za všech okolností platí zlaté pravidlo, že průvodce jde vždy o krok vpředu. Při zúženém prostoru průvodce pohybem své paže za záda a případně též slovně naznačí nevidomému člověku, aby se zařadil za jeho záda (do zákrytu). V nejužších místech jdeme bokem krok - sum - krok.

Procházení dveřmi lze zvládnout několika způsoby a vyžaduje již jistou sešranost dané dvojice. Vždy je výhodnější, aby nevidomý člověk byl na straně závěsů (pantů) dveří. Průvodce svou volnou rukou otvírá dveře, pak uchopí kliku tou rukou, za kterou se jej drží nevidomý a ten již snadno sám najde kliku a dveře za sebou zavře. Dvojice tak projde dveřmi plynule a bez zbytečného otáčení a vracení se.

Každá překážka se stává méně nebezpečnou, jestliže o ní nevidomý člověk předem ví, jestliže se jí přímo dotýká a má ji tak pod kontrolou.

Ke schodům (obrubníkům a jiným terénním zlomům) přicházíme zásadně kolmo. Na začátek schodů mě, prosím, upozorněte slovně a rovněž oznamte, jestli vedou nahoru nebo dolů. Před prvním schodem zpomalte nebo úplně zastavte, abyste zdůraznili začátek

schodiště. Počet schodů není třeba hlásit, schody vnímám podle pohybu paže průvodce, který jde přede mnou. Na poslední stupeň rovněž upozorněte a opět zpomalte. Je výhodnější, pokud nevidomý člověk jde na straně zábradlí, ačkoli jej nemusí použít, pokud nepotřebuje oporu.

Sedání ke stolu začíná tím, že průvodce vyhledá volné místo a stručně sdělí, o jaký typ sedačky jde (židle, křeslo, lavice). Položí svou ruku na opěradlo. Nevidomý sjede svou rukou po jeho paži a snadno tak nalezne opěradlo. Sám prozkoumá rukou sedadlo, najde si hranu stolu a posadí se. Průvodce usedá poblíž a zůstává s nevidomým člověkem v kontaktu. Slovně pomáhá s orientací na stole. Tento způsob sedání na sedadlo lze využít i v dopravních prostředcích.

### Role průvodce

Při chůzi s nevidomým se stáváte jeho vidícím průvodcem, ale neznamená to, že za něho rozhodujete a jednáte. Pozor; může to svádět, - vím - zejména když se někdo další snaží komunikovat se mnou prostřednictvím mého průvodce: "Mladá paní, může se pán sám podepsat?" Takové jednání, prosím, vždy rázně odmítněte nebo převed'te v žert: "Zeptejte se manžela přímo, on nekouše..."

Vidící lidé jsou zvyklí začínat veškerou komunikaci očním kontaktem, a jestliže najednou takový kontakt chybí, cítí se trochu zmateni. To do jisté míry takové jednání vysvětluje, ale neomlouvá. Jsem nevidomý, ale svéprávný člověk!

Průvodce může velmi přispět k orientaci nevidomého člověka tím, že mu popíše prostředí, kde se právě nacházejí (krajinu, ulici, místnost apod.). Podat stručný a zároveň výstižný popis vyžaduje jistou dávku cviku a možná i talentu.

Nebojte se upozornit taktně nevidomého na drobné "nehody", o kterých neví. Vidíte třeba, že Váš společník má po jídlu kravatu umazanou od omáčky. Tady není na místě mlčet, naopak, taktně mu to sdělte a pomozte s odstraněním skvrny. Nevidomému přece není jedno, jak vypadá.

### Další tipy a doporučení

- V kontaktu s nevidomým se chovejte přirozeně, nic by nemělo být křečovité a násilné.
- Výše popsané techniky se mohou lišit podle individuálních potřeb a zvyku nevidomého.
- Dodržujte běžné konvence společenského chování.
- Dbejte na přijatelné akustické prostředí, je-li to možné, odstraňte zdroje zbytečného hluku a šumu.

- Pomáhejte odstraňovat nebezpečné překážky a bariéry pro nevidomé (vytažené šuplíky, pootevřené vitríny a výkladní skříně, neohrazené výkopy, větve nebo vyčnívající trámy lešení v úrovni hlavy aj.).

- Vyvarujte se projevů přehnaného soucitu k nevidomým a aktivně pomáhejte, kde je třeba.

Děkujeme!