



Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR
Švabinského 7, 851 01 Bratislava, tel./fax: 02/ 63 81 49 87, -68
zmpvsr@zmpvsr.sk, www.zmpvsr.sk

Tréning zručností pre prácu s ľuďmi s mentálnym postihnutím v zariadeniach sociálnych služieb

Niekoľko inovatívnych nástrojov na podporu zamestnanosti občanov
s mentálnym postihnutím

Kolektív autorov:

Mária Fečíková, Iveta Mišová, Zuzana Mišová, Zuzana Stavrovská, Jana Brnová,
Halina Trubínyiová, Štefi Nováková, Júlia Roháčková

: o b s a h

- 3 Úvod
- 6 Priebeh vzdelávania
- 7 **Právo**
 - 8 Základné práva a slobody ľudí s mentálnym postihnutím a ich garancie Ústavou SR (*JUDr. Zuzana Stavrovská*)
 - 13 Ľudské práva ľudí s mentálnym postihnutím a ich súvislosť s ustanoveniami konvencie ľudských práv (*JUDr. Zuzana Stavrovská*)
 - 19 Sebaobhajoba ľudí s mentálnym postihnutím (*Mgr. Jana Brnová*)
 - 22 Právo na bývanie: Chránené bývanie (*Mgr. Iveta Mišová, Mgr. Halina Trubínyiová*)
 - 26 Právo na prácu: Práca a podporované zamestnávanie (*Mgr. Štefi Nováková, Mgr. Zuzana Mišová*)
- 32 **Komunikačné zručnosti pre prácu s ľuďmi s mentálnym postihnutím**
 - 32 Človek s mentálnym postihnutím - terminológia (*Mgr. Zuzana Mišová*)
 - 37 Základy etiky pre prácu s ľuďmi s mentálnym postihnutím (*RNDr. Júlia Roháčková*)
 - 40 Sebapoznávaním k poznávaniu ľudí s mentálnym postihnutím (*Mgr. Zuzana Mišová*)
 - 53 Komunikácia (*Mgr. Mária Fečíková*)
 - 58 Agresivita, zvládanie agresivity (*Mgr. Mária Fečíková*)
- 63 Zoznam použitej literatúry

Úvod

Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v Slovenskej republike (ZPMP v SR) s partnermi je od marca 2005 realizátorom projektu pod názvom **„Niekoľko inovatívnych nástrojov na podporu zamestnanosti občanov s mentálnym postihnutím“**, ktorý je podporený z Európskeho sociálneho fondu prostredníctvom Iniciatívy spoločenstva EQUAL.

Hlavným cieľom projektu **„Niekoľko inovatívnych nástrojov na podporu zamestnanosti občanov s mentálnym postihnutím“** je podpora zamestnanosti občanov s mentálnym postihnutím prostredníctvom vzdelávacej, poradenskej a informačnej činnosti zacielenej na znižovanie nerovností na trhu práce a na posilnenie vplyvu regionálnych mimovládnych organizácií, na redukciu diskriminácie v oblasti vzdelávania, zamestnávania, rovný prístup k informáciám a k vyrovňavaniu diskriminácie na základe rozdielu pohlaví.

Cieľovou skupinou sú občania s mentálnym postihnutím, rodičia a zamestnanci zariadení sociálnych služieb.

Špecifické ciele projektu

- Rozvoj a zriadenie centier komplexných služieb komunitného charakteru zameraných na poskytovanie informačnej, poradenskej a vzdelávacej činnosti v Prešove a v Košiciach.

V centrách bude poskytovaný komplexný poradenský servis občanom s mentálnym postihnutím, ich rodinám a odborníkom pracujúcim v prospech týchto jedincov. Centrá budú koordinovať miestne združenia v regióne pri presadzovaní práv a záujmov, spolupracovať so združeniami, so samosprávnym krajom, zabezpečovať prenos informácií zdola nahor a naopak. Prvá etapa projektu znamená zmapovanie potrieb občanov s mentálnym postihnutím a ich rodín, vytvorenie analýz, vyšpecifikovanie činností RVIPC. Druhá etapa - vyhľadanie vhodných priestorov, nákup zariadenia, vybavenie RVIPC, zavedenie telefónu, internetu a zaregistrovanie centra v krajskom registri. Tretia etapa - otvorenie RVIPC a poskytovanie komplexných služieb.

- Vytvorenie internet poradne, vybudovanie informačných databáz a ich priebežná aktualizácia.

Prostredníctvom Internet poradne bude poskytované poradenstvo a aktuálne informácie na základe potrieb klientov. Odborníci budú pravidelne odpovedať na otázky rodičov, zákonných zástupcov, odborníkov a aktivistov miestnych združení, čím sa uľahčí prístup k informáciám. Prostredníctvom databázového systému bude poskytované informačné poradenstvo podľa špecifik jednotlivých regiónov pre rodiny s občanom s mentálnym postihnutím. Súčasťou databázy budú informácie z oblasti vzdelávania, legislatívy,

sociálneho zabezpečenia a podporných sociálnych služieb, atď. Informácie budú pravidelne aktualizované.

- **Priprava a realizácia vzdelávacích kurzov pre dospelých občanov s mentálnym postihnutím a pre zamestnancov DSS.**

Cieľ je postavený na dvoch základoch. Prvým je vytvorenie vzdelávacieho programu, ktorý bude rešpektovať individuálne potreby ľudí s mentálnym postihnutím s cieľom osvojiť si profesijné zručnosti nevyhnutné pre začlenenie sa do pracovného prostredia. Realizácia týchto vzdelávacích programov prebehne v ŠZŠ v Prešove, v Republikovej centrále ZPMP v SR a v PSC Impulz ZPMP v Petržalke.

Vzdelávací kurz sa prispôbi vzdelávacím potrebám ľudí s mentálnym postihnutím, bude rešpektovať psychické a intelektuálne požiadavky a bude venovaný predovšetkým tréningu sociálnych a profesijných zručností, ktoré sú spolu s pracovnými zručnosťami nevyhnutným predpokladom aktívneho a úspešného pracovného začlenenia.

Zamestnanci DSS predstavujú skupinu ľudí, ktorá má veľký vplyv a podiel na celkový rozvoj užívateľa ich služieb. Transformácia DSS prebieha aj v oblasti ľudských zdrojov. A preto je potrebné, aby v DSS pracoval preškolený personál, ktorý vedie človeka s mentálnym postihnutím k pracovnému výkonu a stimuluje ho k tvorbe takých pracovných návykov a takého sociálneho správania, ktoré mu v budúcnosti uľahčí jeho prechod do chráneného, či nechráneného pracovného prostredia.

- **Budovanie a rozvoj národných a nadnárodných partnerstiev.**

Rozvojoví partneri projektu sú:

- Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR, Bratislava - lead partner
- Združenie pre pomoc mentálne postihnutým ľuďom - Nádej Košice
- Združenie pre pomoc mentálne postihnutým Prešov
- Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v Petržalke
- Domov sociálnych služieb pre deti Hestia, Pezinok

Nadnárodní partneri:

- Slovensko: Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR
- Taliansko: Ri.So.R.S.A.: Risorse Socio Rulari Sostenibili in Agricoltura
- Španielsko: ILSIB

Ciele nadnárodného partnerstva:

- **rozvíjať spoločné pracovné skúsenosti** (oblasť pracovného poradenstva, odborného vzdelávania a sociálnej a pracovnej integrácie)
- **vytvoriť profil špecifického odborného pracovníka** - sprostredkovateľa v procesoch sociálnej a pracovnej integrácie
- **vytvoriť prenosný model „sociálnej farmy“ za využitia skúseností z iných krajín**

- zdieľanie dobrej praxe ohľadom metodiky použitej pri budovaní centier integrovaných služieb v jednotlivých projektoch
- vytvorenie nástrojov a metodológií na boj proti predsudkom a diskriminácii

Projekt svojimi špecifickými cieľmi prispeje k odstraňovaniu diskriminácie a nerovností na trhu práce občanov s mentálnym postihnutím a ich rodinných príslušníkov. Poskytuje priestor na rozvoj, overovanie a aplikovanie nových postupov a metód, ktoré sa budú realizovať v rámci poradenskej a vzdelávacej činnosti. Navrhované riešenia svojou inovatívnosťou otvárajú nové možnosti aktívneho zapojenia občanov s mentálnym postihnutím do pracovného života.

Mgr. Iveta Mišová

Priebeh vzdelávania

Pri tvorbe a realizácii vzdelávacieho programu pre zamestnancov domovov sociálnych služieb nám išlo predovšetkým o sprostredkovanie nových **inovatívnych prístupov ku klientom**. Oslovili sme DSS Hestia v Pezinku a ponúkli im možnosť zapojiť sa do tohto projektu. Túto možnosť privítali a zapojili sa do vzdelávania všetci zamestnanci.

Vzdelávaciemu programu, ktorý sme vytvorili, predchádzalo **mapovanie potrieb** zamestnancov prostredníctvom dotazníkov, čo nám pomohlo určiť smerovanie vzdelávacieho kurzu, pretože sme chceli odpovedať na reálne potreby tých, ktorí v zariadeniach tohto typu pracujú. Na základe podkladov a našej vízie sme zostavili obsah vzdelávania a oslovili lektorov.

Keďže do vzdelávacieho kurzu sa prihlásili všetci zamestnanci bez rozdielu kvalifikácie a stupňa vzdelania, bolo potrebné prihliadnuť na rozdielnosť informovanosti zamestnancov a podľa toho prispôbiť obsah vzdelávania.

Určili sme **dve základné oblasti**. Prvou oblasťou bola **právna časť**, ktorá v sebe zahŕňa témy týkajúce sa práv ľudí s mentálnym postihnutím, ich spôsobilosti na právne úkony, ale venuje sa aj sebaobhajovaniu, tvorbe ľahko čitateľných textov, podporovanému zamestnávaniu, chránenému bývaniu, budovaniu sebaúcty a identity ľudí s mentálnym postihnutím.

Druhou oblasťou boli **komunikačné zručnosti**, pričom táto časť sa v prvom rade zaoberá najnovšou terminológiou a klasifikáciou mentálneho postihnutia, etikou pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím, sebapoznávaním, verbálnou a neverbálnou komunikáciou, agresivitou a jej zvládnutím.

Vzdelávanie prebiehalo po dohode so zamestnancami DSS Hestia v poobedňajších hodinách vždy dva krát mesačne, pričom lektori zodpovední za jednotlivé časti prednášali priamo v zariadení. Kurz trval **šesť mesiacov** a bol ukončený **záverečným testom** a odovzdaním **certifikátu o absolvovaní vzdelávania**.

Mgr. Mária Fečíková

I. ČASŤ: Právo

JUDr. Zuzana Stavrovská

Na celom svete žijú ľudia s mentálnym postihnutím. Žijú vo všetkých spoločnostiach, všetkých krajinách. Sú to naše deti, vnúčatá, naši susedia, priatelia, kolegovia v zamestnaní. Zasluhujú si našu úctu ako naši spoluobčania. Potrebujú naše porozumenie a našu podporu, aby mohli byť súčasťou našej pospolitosti. Uznat' ich za rovnoprávných občanov je pre každého z nás len nepatrný krok - pre vývoj ľudstva je to veľký krok vpred.

Ľudia s mentálnym postihnutím musia byť uznaní za rovnocenných spoluobčanov ako všetci ostatní. Ich individuálne potreby môžu byť odlišné.

V posledných troch až piatich desaťročiach sa uskutočňuje revolúcia, ktorú začali rodičia detí s mentálne postihnutým dieťaťom. Ako jeden zo zreteľných výsledkov je, že sa dostávajú požiadavky ľudí s mentálnym postihnutím do zorného uhla ľudského povedomia na celom svete a sú dnes jednou z pálčivých sociálnych požiadaviek. Ľudia, ktorí boli kedysi opečiatkovaní za „nevzdelateľných“ navštevujú dnes školy a učia sa samostatne utvárať svoj každodenný život. Ľudia, o ktorých sa kedysi myslelo, že sa nemôžu podieľať na pracovnom procese, prinášajú dnes domov na konci mesiaca mzdu. Počas jednej generácie sme spoznali, že ľudí s mentálnym postihnutím treba uznať za rovnocenných jedincov ako všetkých ostatných spoluobčanov.

Individuálne potreby ľudí budú vždy rozličné. Niektoré základné potreby pre všetkých ľudí sú do značnej miery rovnaké, ako napr.:

- uznanie v prvom rade ako človek a len v druhom rade ako „zdravotne postihnutý“,
- vykročenie po normálnej ceste životom,
- plnohodnotné členstvo vo svojich rodinách,
- milovať a byť milovaným,
- možnosti učiť sa, pracovať a žiť uprostred spoločnosti,
- účasť a možnosti využívania voľného času.

Na základe týchto princípov je možné vytvoriť životný rámec, ktorý dokáže tieto základné potreby splniť. Znamená to nájsť pre všetkých ľudí s mentálnym postihnutím také usporiadanie života a podmienky každodenného života, ktoré čo najviac zodpovedajú obvyklej úrovni spoločnosti, v ktorej človek žije.

Základné práva a slobody ľudí s mentálnym postihnutím a ich garancie Ústavou SR

JUDr. Zuzana Stavrovská

Ľudia s mentálnym postihnutím tak ako iní ľudia, sú ľudskými bytosťami, sú obdarení rovnakým zmyslom a stupňom dôstojnosti. Svet - spoločnosť musí v každom vždy rešpektovať jeho ľudskú tvár.

Termín „mentálne postihnutie“ je používaný na opísanie osôb, ktoré vzhľadom na svoje mentálne zdravie, nie sú schopné fungovať v spoločnosti takým spôsobom, ktorý by nemal právne dôsledky. Je mnoho ľudí s mentálnym postihnutím, ktorí sú schopní žiť celkom samostatne v spoločnosti, bez toho, aby vyžadovali väčšiu administratívnu a sociálnu pomoc od štátu. Existujú tiež osoby, ktoré z dôvodu svojho mentálneho postihnutia sú predmetom špeciálnych právnych úkonov štátu. Môže im byť pridelený opatrovník, môžu byť umiestnení v nemocnici, môže im byť bránené v pohybe, vzdelávaní, môže im byť odobratá ľudská dôstojnosť. Táto skupina ľudí potrebuje naše porozumenie, našu zhovievavosť, podporu, pomoc ale v neposlednom rade aj ochranu.

Ústava SR č. 460/1992 Zb. v znení neskorších ústavných zákonov, v druhej hlave pod názvom Základné práva a slobody garantuje v čl. 12 „všetkým ľuďom slobodu a rovnosť v dôstojnosti i v právach“. Základné ľudské práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné a nezrušiteľné. V čl. 14 Ústavy SR, v ktorom je uvedené prvé základné ľudské právo, sa garantuje právna subjektivita fyzickej osoby „každý má spôsobilosť na práva“. Pod pojmom každý, treba rozumieť každého, kto sa narodí. Ústava SR v čl. 14 hovorí iba o spôsobilosti na práva, spôsobilosť na povinnosti nespomína. Ďalej v čl. 14 zakotvuje všeobecnú spôsobilosť na práva, ktorá môže byť obmedzená iba ústavným zákonom. Právna subjektivita znamená, že túto osobu právny poriadok nášho štátu uznáva za subjekt - „za právnu osobnosť“, ktorá môže nadobúdať práva. Priznaná (vrodená) právna subjektivita zároveň oprávňuje fyzickú osobu ako právny subjekt domáhať sa so zákonnými prostriedkami svojich práv, ktoré sa jej priznávajú. Takýto status fyzickej osoby zakotvený v Ústave je aj zároveň výrazom úplnej rovnosti fyzických osôb ako právnych osobností. V súvislosti s týmto pravidlom je významné uviesť aj ďalšie články Ústavy SR, ako je čl. 19 - podľa ktorého „každý má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena. Každý má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života“.

Zo sociálnych práv uvedených v Ústave SR uvádzame len niektoré, ktoré výslovne garantujú tieto práva pre osobitnú skupinu občanov, ktorí potrebujú zvýšenú ochranu. Napríklad čl. 38 „osoby zdravotne postihnuté majú právo na

zvýšenú ochranu zdravia pri práci a osobitné pracovné podmienky, majú právo na osobitnú ochranu v pracovných vzťahoch a na pomoc pri príprave na povolanie“. V čl. 41 Ústavy SR je poskytnutá ochrana manželstvu, rodičovstvu a rodine, ktoré sú pod ochranou zákona.

Významným základným ľudským právom garantovaným Ústavou SR je okrem iných aj čl. 30, kde je uvedené právo zúčastňovať sa na správe verejných vecí priamo alebo slobodnou voľbou svojich zástupcov. Volebné právo je všeobecné, rovné a priame a vykonáva sa tajným hlasovaním. Podmienky výkonu volebného práva ustanoví zákon. Zákon Národnej rady SR upravujúci výkon volebného práva však nad rámec splnomocnenia udeleného v Ústave SR zabránil osobám, ktoré boli pozbavené spôsobilosti na právne úkony, vykonávať svoje volebné právo.

Zákon o základných ľudských právach a slobodách určuje rámec pre vzťahy jednotlivcom a jeho vládou. Vytvára pravidlá, prostredníctvom ktorých sa vláda stará o svojich obyvateľov. Uplatňovanie rôznych práv, ktoré sa vzťahujú k jednotlivcovi a úzko spájajú s mentálnou integritou a dôstojnosťou jednotlivca nemôžu byť predmetom vládnych reštrikcií. Porušenie ľudskej dôstojnosti nemožno ospravedlniť. Takýmito právami sú právo na slobodu myslenia a právo na oslobodenie od mučenia. Niektoré práva môžu byť za určitých okolností obmedzované s ohľadom na vyrovnanosť potrieb jednotlivca a spoločnosti. Napr. **právo na slobodu prejavu môže byť za určitých presných okolností obmedzené:** ak prejav môže ublížiť záujmom spoločnosti alebo iných osôb.

Právo na integritu osobnosti je v mnohých prípadoch prelomené inštitútom pozbavenia spôsobilosti na právne úkony, ktorého problematika je upravená v občianskom zákonníku a v občianskom súdnom poriadku. Naša právna úprava deklaruje význam takéhoto zásahu do osobnosti ako opatrenie „v záujme tých, ktorí nemajú možnosť ovládnuť svoje konanie a posúdiť jeho následky“. Účelom súdneho rozhodnutia o pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony je poskytnutie ochrany nielen samotným fyzickým osobám, ktorých sa rozhodnutie týka, ale aj ďalším fyzickým alebo právnickým osobám, ktoré s nimi prichádzajú do styku.

Konanie o spôsobilosti na právne úkony je zverené súdu. Tento začína konanie na návrh procesne spôsobilej osoby, t.j. rodinného príslušníka, úradu, akejkoľvek inej, tretej osoby, zdravotného zariadenia alebo z vlastného podnetu súdu, keď sa dozvie o skutočnostiach významných na začatie konania (napr. z iného súdneho konania). Okrem zdravotníckeho zariadenia, musí navrhovateľ k návrhu pripojiť aj lekárske potvrdenie o vyšetrení zdravotného stavu odôvodňujúce začatie konania. Súd v záujme ochrany účastníka konania - osoby, o ktorej spôsobilosti sa koná, ustanoví kolízneho opatrovníka (opatrovníka pre konanie). Na posúdenie zdravotného stavu ustanoví súd znalca - psychiatra. Naš právny poriadok, ako aj

prax súdov, neodlišuje osobitosti účastníka konania s mentálnym postihnutím od iného „občana postihnutého duševnou poruchou“ (napr. osoby závislé na narkotikách, alkohole). Súd môže upustiť od vypočutia účastníka, ak nie je možné vykonať výsluch vôbec alebo bez ujmy na zdravotnom stave vyšetrovaného. V takýchto prípadoch súd ani nedoručuje účastníkovi rozsudok. Po nadobudnutí právoplatnosti rozsudku o pozbavení alebo obmedzení spôsobilosti na právne úkony, súd začne opatrovnícke konanie. V niektorých prípadoch je ťažké nájsť vhodného opatrovníka. Konanie opatrovníka by malo byť zamerané na poskytovanie pomoci, ochrany a dozoru v takom rozsahu, ako je v individuálnych prípadoch nevyhnutné. Nie však vždy je konanie opatrovníka v súlade s týmto princípom. Niekedy je konanie opatrovníka iba formálne. V niektorých prípadoch je opatrovníctvo chápané ako ochrana, ktorá neumožňuje ani v najmenšej miere rozhodovanie človeka s pozbavenou spôsobilosťou na právne úkony. Nie je zabezpečená dôsledná kontrola opatrovníkov. Sporadický súdny dozor je zameraný len na nakladanie s majetkom. Zo strany mnohých rodičov sa pozbavenie spôsobilosti chápe ako zásah do osobnosti človeka, nie ako „ochrana“, ale v mnohých prípadoch ako „obmedzenie“. Samotné konanie súdu je neisté – súd nie je viazaný návrhom. Keď zbavujeme človeka spôsobilosti na právne úkony, zbavujeme ho vstupovať platne do právnych vzťahov, robiť právom garantované právne úkony, zbavujeme ho aj práva voliť.

Občiansky zákonník, v ktorom je upravený systém opatrovníctva, je v tejto časti zastaraný, ustanovenia sú mimoriadne strohé a neriešia problematiku dostatočne. Tieto ustanovenia neboli nijako zásadne novelizované od ich účinnosti t.j. od 1.4.1964. Opatrovníctvo zostáva do značnej miery nesledované, pričom ľudia, ktorí mu podliehajú zostávajú v zabudnutí; ich zdravotný stav im neumožňuje, aby sa bránili, aby sa sťažovali. Mnohokrát systém umožňuje, aby sa porušovali ľudské práva: a to od súdneho konania o spôsobilosti na právne úkony, cez ustanovenie opatrovníka, jeho právami a dohľad nad ním, príp. konanie o odvolaní opatrovníka. Súdne spory na ochranu osoby pred konaním opatrovníka a príp. o náhradu škody voči opatrovníkovi sa vedú minimálne.

V čom vidíme nespravodlivosť tohto konania?

- Podanie návrhu na začatie konania - je ponechané na svojvôli niekoho, koho môže viesť iný záujem ako „ochrana osoby s mentálnym postihnutím“. Tieto záujmy sú rôzne, či už majetkové, osobné alebo niekedy sa používa tento inštitút ako nástroj na vynútenie si poslušnosti. Osoby, o ktorých spôsobilosti sa koná, nie sú mnohokrát informované o takomto návrhu.
- Je na vôli sudcu, či v konaní vypočuje účastníka alebo vydá uznesenie, že vzhľadom na zdravotný stav nebude vypočutý. Znalec má právomoc sudcovi odporučiť, že prítomnosť účastníka v pojednávacej miestnosti za účelom jeho

vypočutia nie je možné. Sudca sa spoľahne a nepreveruje závery znaleckého posudku.

- Súd v konaní ustanovuje tomu o spôsobilosti koho sa koná opatrovníka pre konanie. Je ním prevažne zamestnanec súdu alebo okresného úradu. Mnohokrát tento opatrovník ani nevyhľadá toho, koho zastupuje, koho záujmy má chrániť, aby mu tento človek, jeho blízki alebo jeho rodina dali informácie a pokyny. Nie je zriedkavosťou, že ani nepozná toho koho zastupuje. Opatrovník v konaní je mnohokrát nečinný, je len formálnou podmienkou konania.
- Často nebývajú vypočutí žiadni svedkovia, znalecký posudok psychiatra býva mnohokrát chápaný ako jednoznačná vedecká pravda.
- Osoba, o spôsobilosti ktorej sa konalo mnohokrát ani nevie, že sa voči nej viedlo konanie, a že sa rozhodlo o jej nespôsobilosti, resp. o obmedzení jej spôsobilosti. Výsledkom takéhoto konania je porušenie článku 6 Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd, ktorý zaručuje právo na spravodlivé a verejné prerokovanie.
- Ak nikto z rodinných príslušníkov nemôže vykonávať opatrovníka, v praxi je zaužívané ustanovenie za opatrovníka napr. Okresný úrad. Je pravidlom, že opatrovníkom je zariadenie, ktorého je osoba o spôsobilosti ktorej sa konalo, klientom. Nikto neskúma, akú kapacitu má takýto verejný opatrovník. Neexistuje dohľad nad takýmto opatrovníkom, kontrola vykonávaná súdmi (avšak len v niektorých mestách) je formálna, zameraná len na podanie správy o nakladaní s majetkom. V zariadeniach, v ktorých sú klienti s mentálnym postihnutím sa stretávame s praxou využívania niektorých klientov ako pomocného personálu. Niekedy vznikajú vážne pochybnosti o vhodnosti takýchto opatrení. Ak sa takémuto riešeniu, vzhľadom na nedostatok odborného personálu nedá vyhnúť, činnosť týchto klientov by mala byť veľmi podrobne kontrolovaná a to z dôvodu, aby tieto činnosti boli v súlade s jeho pracovnou rehabilitáciou alebo terapiou, ale zároveň aby nedochádzalo k neprimeranému prekračovaniu poverených úloh a k zlému zaobchádzaniu s ostatnými klientmi. V zariadeniach by mali byť kodifikované podrobné podmienky pre výber personálu, ale aj pre jeho dôslednú kontrolu, ktorá môže prispieť k prevencii zlého zaobchádzania. V každom zariadení by mal existovať účinný postup na riešenie sťažností. Mali by existovať konkrétne spôsoby umožňujúce klientom predkladať formálne sťažnosti jasne ustanovenému orgánu a dôverne komunikovať s príslušným orgánom mimo zariadenia.

- Udržiavanie kontaktu s vonkajším svetom je podstatné , a to nielen kvôli prevencii proti zlému zaobchádzaniu, ale aj z hľadiska veľmi dôležitej integrácie.
Klient by mal mať možnosť odosielať a prijímať poštu, prijímať návštevy a voľný prístup k telefónu. Zaručený by mal byť dôverný prístup k právnikovi.
- Právomoci opatrovníka sú mimoriadne rozsiahle. Štát sa často zbavuje svojej zodpovednosti chrániť najzraniteľnejších občanov tým, že zveruje právo rozhodovať o mnohých ich osobných veciach iným jednotlivcom.
Medzi najbežnejšie právomoci opatrovníkov patria:
 - rozhodovanie o tom, kde by mal opatrovanec žiť,
 - riadenie financií, nakladanie s účtami v banke, s dôchodkom,
 - obmedzovanie prístupu k právnikovi; hneď, ako je osoba zverená do opatrovníckej starostlivosti, podpis tejto osoby sa stáva neplatným, je dosť ťažké posudzovať záväznosť pokynov právnikovi, komunikácia je sťažená, nakoniec všetky úkony musia byť realizované cez opatrovníka, ktorého rozhodovanie nemusí byť totožné s vôľou toho koho zastupuje,
 - obmedzenie možnosti domáhať sa zmeny opatrovníka. Je prakticky nemožné domôcť sa ochrany pred neprimeraným zasahovaním do základných ľudských práv človeka pod opatrovníckou starostlivosťou. Vyhrážkami a príkazmi a nijakými finančnými prostriedkami sú takíto ľudia obmedzovaní v možnosti domáhať sa ochrany pred neprimeranými zásahmi opatrovníka,
 - rozhodovanie o medicínskej liečbe.
- Opatrovník okrem vyššie uvedených rozsiahlych právomocí nemá na druhej strane žiadnu povinnosť stretávať sa so svojim opatrovancom, ani počúvať jeho želania. Celkom jasne sú dotknuté otázky súkromia, ak iná osoba, mnohokrát úplne cudzia, získa bezprostredný prístup k osobným a finančným záležitostiam inej osoby bez jej súhlasu. Právomoci opatrovníka nie sú dostatočne právne regulované. Je nevyhnutné, aby sa štát začal zaoberať zabezpečením dohľadu nad opatrovníkmi.
- Zabezpečenie ochrany osôb, ktoré kvôli svojmu zdravotnému stavu vôbec nie sú plne spôsobilé konať samé za seba, vyžaduje použitie osobitných procedurálnych záruk. Podstatné je, aby osoba, o ktorej sa jedná, napr. v konaní o spôsobilosti na právne úkony, určenie opatrovníka, mala prístup na súd a aby mala možnosť byť vypočutá zásadne osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu, avšak nie formálneho - kolízneho opatrovníka, ale takého, ktorý s klientom pohovorí, snaží sa získať od neho alebo iných osôb vierohodné informácie za účelom zistenia skutočného stavu vecí. Ak je takýto občan klientom niektorého zariadenia sociálnych služieb, mal by mať voľný prístup k právnikovi v určitých pravidelných intervaloch, ako aj podľa

potreby. Právnik, zastupujúci klienta by mal mať voľný prístup k informáciám o klientovi.

Ľudské práva ľudí s mentálnym postihnutím a ich súvislosť s ustanoveniami konvencie ľudských práv

JUDr. Zuzana Stavrovská

Rada Európy spracovala Európsku konvenciu ľudských práv v roku 1950 ako regionálny dodatok k Všeobecnej deklarácii ľudských práv. Túto deklaráciu krajiny sveta jednomyselne prijali na Valnom zhromaždení OSN v roku 1948.

V roku 1950 podpísalo konvenciu o ľudských právach 26 európskych štátov, vrátane Československa. U nás je prijatý pod názvom Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd v znení protokolov č. 3, 5 a 8 podpísaný v mene ČSFR 21.2.1991 a v zbierke zákonov zverejnený pod č. 209/1992 Zb. nadobudol účinnosť 18.3.1992.

Ľudské práva vychádzajú z uznania rovnakej hodnoty a dôstojnosti každej ľudskej bytosti a z toho, že od vlády, spoločnosti a každej inej osoby sa očakáva nielen uznanie ľudských práv, ale aj ich rešpektovanie. Z Konvencie ľudských práv nevyplývajú rozdielnosti ich chápania na báze mentálneho zdravia, pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, náboženstva, politického názoru, národného alebo sociálneho pôvodu a pod. Ľudské práva sa vzťahujú na všetkých, čo zahŕňa aj ľudí s mentálnym postihnutím. Toto je potrebné zdôrazniť, pretože pre ľudí s mentálnym postihnutím, ktorí sú ako skupina často pripravovaní o svoje základné ľudské práva v dôsledku mentálneho zdravia je to výrazný pokrok.

Európska konvencia sa ľuďmi s mentálnym postihnutím zaoberá ako s osobami, ktoré môžu byť pozbavené slobody (ktoré môžu byť vyhlásené za nespôsobilé na právne úkony).

Špeciálne o ľuďoch s mentálnym postihnutím sa Konvencia nezmieňuje v žiadnom osobitnom článku. Odobratie slobody osobe, jej zadržiavanie oddelene od iných je najväčším obmedzením, ktoré štát môže na svojho obyvateľa uvaliť.

Článok 5 Odobratie slobody.

Ľudia s mentálnym postihnutím boli pre svoje správanie po stáročia odstrkovaní. Táto prax stále pokračuje, aj keď za podstatne priaznivejších okolností než to bolo vo viktoriánskom období v „ústavoch pre choromyseľných“.

Podľa článku 5 Dohovoru vo vzťahu k mentálne postihnutým uvádza nasledovné:

5/1 Každý má právo na slobodu a osobnú bezpečnosť. Nikoho nemožno pozbaviť svojej slobody, okrem nasledujúcich prípadov, pokiaľ sa tak stane v súlade s konaním ustanoveným zákonom a vtedy v súlade s postupmi predpísanými zákonom: napr.

- a) zákonné zadržanie osoby po jej odsúdení kompetentným súdom;
- b) zákonné zatknutie alebo iné pozbavenie osoby preto, že sa nepodrobila rozhodnutiu vydanému súdom podľa zákona, alebo preto, aby sa zaručilo splnenie povinnosti ustanovenej zákonom,
- c) zákonné zatknutie alebo iné pozbavenie slobody osoby za účelom predvedenia na príslušný súd pre dôvodné podozrenie zo spáchania trestného činu alebo ak sú oprávnené dôvody domnievať sa, že je potrebné zabrániť v spáchaní trestného činu alebo úteku po jeho spáchaní,
- d) zákonné držanie osôb, aby sa zabránilo šíreniu nakažlivej choroby, alebo duševne chorých osôb, alkoholikov, narkomanov alebo tulákov.

5/2 Každý kto je zatknutý, musí byť oboznámený bez meškania a v jazyku, ktorému rozumie, s dôvodmi svojho zatknutia a s každým obvinením proti nemu.

5/4 Každý kto je pozbavený slobody zatknutím alebo iným spôsobom má právo podať návrh na konanie, v ktorom by súd urýchlene rozhodol o zákonnosti jeho pozbavenia slobody a nariadil prepustenie, ak je pozbavenie slobody nezákonné.

5/5 Každý kto bol obeťou zatknutia alebo zadržania v rozpore s ustanoveniami tohto článku, má nárok na odškodnenie.

Osoba môže byť umiestnená v nemocnici alebo v inštitúcii v dôsledku svojho mentálneho postihnutia, keď jej stav je natoľko vážny že je nebezpečný pre osobu samú alebo iných okolo nej. Môže byť väznená, pretože spáchala trestný čin. Väčšina ľudí s mentálnym postihnutím sa to netýka. Čl. 5 dohovoru nie je uplatňovaný v prípade dobrovoľného súhlasu s pozbavením slobody. Je široko uplatňovaná v prípade, keď rozhodnutie o pozbavení slobody nie je dobrovoľné a predsa bolo odsúhlasené.

Štát nemá voľnosť rozhodnúť a jednoducho vziať ľudí z ulice a umiestniť ich v nemocnici - musí to byť oprávnené a musí existovať spravodlivý proces.

Hoci ani Komisia ani Súd nedefinovali pojem duševne chorá osoba, prijali určité kritériá o tom, čo štát musí dokázať predtým, než osobu, ktorú považuje za duševne chorú, uväzni. V národnom práve musia byť presne definované podmienky zbavenia slobody, aby bola aplikácia samotného zákona predvídateľná, presná. Štát musí byť schopný dokázať prostredníctvom objektívnej lekárskej expertízy, že:

1. osoba trpí duševnou poruchou - mentálnym postihnutím,
2. porucha je taká vážna, že je uväznenie je nutné.

Musí byť vypracovaný odborne vzdelanou osobou posudok, ktorý preukáže, že duševná porucha je rozpoznateľná. Osoba nemôže byť zadržaná len na základe tvrdenia rodiny, susedov alebo iných zainteresovaných.

Štát musí preukázať, že osoba je nebezpečná aj voči iným. Toto kritérium poukazuje na nevyhnutnosť bezpečnosti tak pre osobu samotnú, ako aj pre verejnosť. Od štátu sa požaduje, aby obidve kritériá boli preverené skôr, ako osoba bude zadržaná. Detaily postupu zadržania závisia od požiadaviek vnútorných predpisov každej krajiny. Dohovor je len širokým námetom. Požaduje sa však, aby osoba bola pred umiestnením postavená pred súd. Tým sa zabráni neprávoplatnému zadržiavaniu. Môže sa však stať, že osoba je už v takom štádiu svojej choroby, že nie je čas na uskutočnenie regulárnych procedúr. V takom prípade sa proces musí uskutočniť tesne po umiestnení do ústavu.

Ak je už osoba v inštitúcii, treba dúfať, že tam nezostane na neurčito, a že tam nie je zbytočne. Dohovor požaduje periodické sledovanie stavu dotýčnej osoby, takže štát „nemôže zavrieť dvere a odhodit' kľúč“, nechať osoby chradnúť z roka na rok ponechať ich zabudnuté. Súd interpretuje Dohovor tak, že zadržiavanie trvá len takú dobu, kým je to potrebné. Osoba má prístup k periodickým kontrolám svojho stavu a súd každý rok alebo každý druhý rok kontroluje oprávnenosť zadržiavania. Štát musí preukázať objektívnou lekárskou expertízou, že dôvod zadržiavania existuje a vyžaduje si jej zadržiavanie. Ak to štát nie je schopný pred domácim súdom dokázať, musí osobe ponúknuť prepustenie z inštitúcie. Ak takýto postup neuskutoční, štát je porušovateľom Dohovoru.

Súd, ktorý skúma zadržiavanie musí jednoznačne posúdiť, či je konkrétny účastník schopný sám za seba konať, či je schopný usporiadať si a predložiť argumenty vo svoj prospech a pochopiť akékoľvek právne otázky. Ak, musí mu byť právne zastúpenie poskytnuté. Právnik, ktorý účastníka zastupuje, musí mať prístup k informáciám o pacientovi, ktorými disponuje liečebňa.

Článok 3

Nikoho nemožno mučiť alebo podrobovať neľudskému alebo ponižujúcemu zaobchádzaniu.

Je to relevantné ustanovenie na testovanie podmienok o mieste zadržania.

Čo predstavuje porušenie článku 3:

- 1) Zlé zaobchádzanie musí mať určitú minimálnu úroveň krutosti. Nie každé zlé zaobchádzanie možno považovať za porušenie článku.
- 2) Musí byť garantované prešetrenie tvrdení o zlom zaobchádzaní.
- 3) Musia existovať opatrenia na prevenciu.

Sú známe mnohé prípady, keď sú ľudia s mentálnym postihnutím obmedzovaní vo svojich základných ľudských právach, sú vystavení neľudskému alebo

ponižujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu, či už v zariadeniach sociálnych služieb ale aj vo svojich rodinách. Sú diskriminovaní v dôsledku svojho zdravotného postihnutia, sú ponižovaní vzhľadom na svoje postihnutie, mnohí sú zadržávaní v podmienkach, ktoré sú ponižujúce. Pri ochrane týchto osôb poukazujeme na vyššiu zraniteľnosť ľudí s mentálnym postihnutím, čo si vyžaduje zvýšenú ostražitosť pri ich ochrane.

Obmedzujúce prostriedky by nikdy nemali byť používané ako forma trestu, ani kvôli dosiahnutiu pohodlia alebo namiesto riadnej starostlivosti a rehabilitačných služieb, mali by byť jasne definované, aby bola aplikácia samotného zákona predvídateľná. Zahraniční pozorovatelia však odporúčajú pri najbližšej možnej príležitosti obmedzujúce opatrenia zrušiť.

Článok 6

Každý má právo na spravodlivé súdne konanie.

Každý má právo na to, aby jeho vec bola spravodlivo, verejne a v primeranej lehote prejednaná nezávislým a nestranným súdom zriadeným zákonom.

Zbavenie spôsobilosti na právne úkony, ustanovenie opatrovníka, spravovanie majetku, rozhodovanie o tom, kde bude zverenec žiť.

Článok 8

Právo na rešpektovanie súkromného a rodinného života.

8/1 Každý má právo na rešpektovanie súkromného a rodinného života, obydľia a korešpondencie.

8/2 Štátny orgán nemôže do výkonu tohto práva zasahovať, okrem prípadov, keď je to v súlade so zákonom a nevyhnutné v demokratickej spoločnosti, v záujme národnej bezpečnosti, hospodárskeho blahobytu krajiny, predchádzanie nepokojom a zločinnosti, ochrany zdravia alebo morálky, alebo ochrany práv a slobôd iných.

Súkromný život: Každý má právo na rešpektovanie svojho súkromného a rodinného života, obydľia a korešpondenciu. Toto pravidlo má zabezpečiť predovšetkým rozvoj osobnosti každého jednotlivca a rozvoj vzťahov s ostatnými ľudskými bytosťami. Ako každý iný občan, aj ľudia s mentálnym postihnutím musia tolerovať určitú „dotieravosť“ v dôsledku ich ťažkostí. Nemôžu však byť automaticky zbavovaní funkcie zaobchádzať so svojim majetkom. Právo na zaobchádzanie so svojim majetkom je „občianskym právom“ a musí byť predmetom osobitného prerokovania vzhľadom na článok 6 Dohovoru. Nie je povolené zachytávanie súkromnej korešpondencie. Mali by byť zabezpečené primerané záruky toho, že listy nebudú čítané, ale iba otvorené ak je podozrenie, že obsahujú nepovolenú prílohu alebo vyhrážky.

Korešpondencia s právnikmi: právo konzultácie a korešpondencia s právnikmi je privilegované. Súd sa vyjadril, že korešpondencia s právnikmi sa týka záležitostí, ktoré majú privátny a dôverný charakter. V zásade sú takéto listy podľa článku 8 „privilegované“. Obdobne akýkoľvek zásah do korešpondencie adresovanej súdu alebo prijímanej zo súdu bude porušením článku 8. Súčasťou práva na súkromný život je aj právo na oslobodenie od nepotrebného dohľadu zo strany štátnej úradnej moci.

Lekárske ošetrovanie: Treba venovať zvýšenú pozornosť, či niekto lekárske ošetrovanie potrebuje.

Spoločné umývanie: V zariadeniach sa môže vyskytnúť, že ľudia s mentálnym a duševným postihnutím sú nútení umývať sa nahí vo veľkých skupinách s tým, že majú spoločné mydlo, kefy, uteráky. Takáto prax je nielen zahanbujúca a ponížujúca, ale môže viesť k rozširovaniu infekcií.

Pohyb: Obmedzenie práva na pravidelný pohyb vyvolalo medzinárodný záujem. V mnohých zariadeniach majú klienti presne vymedzený čas na prechádzku, v prípade nepriaznivého počasia im tento nárok zaniká.

Osobné predmety: Mnohé zariadenia sú „úplne zbavené osobných predmetov a dekorácie“. Nábytok spravidla spĺňa len „najzákladnejší štandard (posteľ, prípadne skrinky, ktoré sa nedajú uzamknúť)“. Odev klientov býva prevažne vlastný, ale je obmedzený len na tie najzákladnejšie časti oblečenia.

Záver:

Je nevyhnutné zabezpečiť v našom zákonodarstve zásady uplatňovania základných slobôd a práv aj pre ľudí s mentálnym postihnutím, aby sa v našich srdciach udomácnila myšlienka sympatizovania s ľuďmi s mentálnym postihnutím s týmito princípmi:

1. So všetkými ľuďmi s mentálnym postihnutím sa bude zaobchádzať s ľudskosťou a úctou k prirodzenej dôstojnosti ľudskej bytosti.
2. Človek s mentálnym postihnutím má právo na ekonomické zabezpečenie a primeraný životný štandard. Má právo na produktívnu prácu alebo zodpovedajúce zmysluplné zamestnanie zodpovedajúce čo najviac jeho schopnostiam.
3. Nebude existovať žiadna diskriminácia na základe mentálneho postihnutia. Diskriminácia znamená akékoľvek odlišovanie, vylúčovanie alebo uprednostňovanie, ktoré by viedlo k anulovaniu alebo narušeniu rovnosti v užívaní práv. Osobitné opatrenia zamerané výlučne na ochranu práv alebo zabezpečenie prospechu osôb s mentálnym postihnutím nebudú považované za diskriminačné. Diskriminácia nebude zahŕňať žiadne odlišovanie, vylúčovanie alebo uprednostňovanie uplatňované na základe ustanovení tejto zásady a nevyhnutné pre ochranu ľudských práv osoby s mentálnym postihnutím alebo iných jednotlivcov.
4. Každá osoba s mentálnym postihnutím bude mať právo uplatňovať všetky svoje občianske, politické, ekonomické, sociálne a kultúrne práva tak, ako

ich uznáva Dohovor o ochrane ľudských práv a základných ľudských slobôd, Medzinárodný dohovor o ekonomických, sociálnych a kultúrnych právach, Medzinárodný dohovor o občianskych a politických právach a iné relevantné dokumenty ako napr. Deklarácia OSN o právach mentálne postihnutých ľudí, Helsinská deklarácia o rovnosti a službách pre ľudí s mentálnym postihnutím, Štandardné pravidlá pre vytváranie rovnakých pracovných príležitostí.

5. Človek s mentálnym postihnutím má právo na primeranú lekársku starostlivosť, ako aj na vzdelanie, výcvik, rehabilitáciu a podporu, ktoré rozvíjajú jeho schopnosti a najväčší možný potenciál.
6. Ak je to možné, mal by človek s mentálnym postihnutím žiť so svojou rodinou a podieľať sa na rôznych formách spoločenského života. Ak sa stane potrebnou opatera v nejakom zariadení, potom ju treba poskytovať v takom prostredí a v takých podmienkach, ktoré sú čo možno najbližšie bežnému životu.
7. Človek s mentálnym postihnutím má právo na kvalifikovaného opatrovníka ak si to vyžaduje jeho osobné blaho a jeho záujmy.
8. Všetky osoby s mentálnym postihnutím majú právo na ochranu pred ekonomickými, sexuálnymi a inými formami vykorisťovania, fyzického zneužívania a ponižujúceho zaobchádzania. Ak je obvinený z nejakého previnenia, má právo na spravodlivé vyšetrenie pred súdom s úplným zohľadnením svojho postihnutia a zohľadnením jeho zodpovednosti.
9. Ak človek s mentálnym postihnutím na základe závažnosti svojho postihnutia nebol v stave všetky svoje práva účelným spôsobom využiť, nie je schopný riadiť svoje vlastné záležitosti alebo ak by sa stalo potrebným, aby niektoré alebo všetky jeho právne úkony boli obmedzené alebo aby ich bol pozbavený, musí postup tohto obmedzenia až po pozbavenie mať primerané zákonné zabezpečenie proti každej forme zneužitia. Musia byť prijaté také potrebné opatrenia zodpovedajúce stavu dotýčnej osoby, aby sa zaistila ochrana jej záujmov. Tento postup musí spočívať v znaleckom posudku sociálnych schopností človeka s mentálnym postihnutím vypracovanom kvalifikovanými expertmi a musí podliehať pravidelným previerkam, ako aj právu na odvolanie na odvolacom orgáne. Osoba, o ktorej spôsobilosti sa koná, musí mať právo na zastupovanie právnikom, musí mať právo na kvalifikovanú právnu ochranu.
10. Konflikt v rodine alebo v práci alebo v zariadení v ktorom žije, neprispôsobenie sa morálnym spoločenským, kultúrnym alebo politickým hodnotám nebude nikdy rozhodujúcim faktorom pri posudzovaní mentálneho postihnutia.
11. Predchádzajúce posúdenie mentálneho postihnutia nesmie nikdy oprávňovať k súčasnemu či budúcemu rozhodnutiu o tom, že sa jedná o človeka s mentálnym postihnutím a aký je jeho rozsah.
12. Poskytovanie informácií, objasňovanie postupov štátnych orgánov, vysvetľovanie práv a z nich vyplývajúcej možnosti sa ich dovolávať ako aj

zabezpečovanie súhlasu s liečebnými postupmi bude vykonávané tak, aby to bolo osobe s mentálnym postihnutím primerané, zodpovedajúce a zrozumiteľné vo forme a jazyku, ktorému rozumie.

13. Práca klienta v zariadení nebude vykonávaná. Každý takýto klient bude mať právo získať rovnakú odmenu za každú prácu, ktorú vykoná.
14. V záujme zabezpečenia záujmov ľudí s mentálnym postihnutím by mal štát zabezpečiť v súlade s týmito zásadami fungovanie zodpovedajúceho mechanizmu kontroly opatrovníkov, zdravotníckych zariadení, prijímania a prešetrovania a riešenia sťažností a zahájenia disciplinárnych alebo súdnych konaní v prípade porušovania profesionálnych povinností alebo práv ľudí s mentálnym postihnutím.

Sebaobhajoba ľudí s mentálnym postihnutím

Mgr. Jana Brnová

Termin *sebaobhajovanie* je voľným prekladom anglického *self-advocacy*. Ide o hnutie, v ktorom sú zainteresovaní predovšetkým ľudia s mentálnym postihnutím. Toto hnutie vzniklo vo Švédsku, kde sa mladí ľudia s mentálnym postihnutím začali stretávať v skupinách a začali otvorene komunikovať o svojich túžbach, snoch, potrebách, o svojich právach. Dnes existuje vo svete veľa skupín sebaobhajcov. Napríklad v Amerike, Anglicku, Švédsku, Poľsku, Čechách, v Maďarsku a výnimkou nie sme ani my na Slovensku. Už niekoľko rokov sa v niektorých mestách Slovenska stretávajú skupiny sebaobhajcov, kde sa za pomoci asistentov rozprávajú o svojich životoch, o svojich právach a o tom, ako ich dosiahnuť. Rozprávajú sa ale aj o bežných veciach pre nás, ako je voľný čas, priateľstvo, láska, práca, zdravie...

Sebaobhajcovia na celom svete majú rovnaký cieľ. Chcú zmeniť svoje životy, snažia sa prevziať kontrolu nad vlastnými životmi, snažia sa rozhodovať sami za seba. Veria, že aj oni majú rovnakú ľudskú hodnotu ako ostatní ľudia. Snažia sa žiť normálny život, chcú zarábať peniaze, chcú mať svoju prácu, snažia sa o to, aby sme ich počúvali, rešpektovali, aby boli rešpektované ich práva a ich predstavy o vlastnom živote, snažia sa stať sa súčasťou spoločnosti. Sebaobhajci sa snažia mať rovnaké práva, ako majú všetci ostatní ľudia.

Sebaobhajovanie reaguje na to, že ľudia s mentálnym postihnutím sa cítia byť diskriminovaní, cítia, že ich práva nie sú napĺňané.

Citácie príkladov, o ktorých sa diskutovalo:

- *Zamestnávateľa nás odmietajú zamestnať. Len niektorí chcú zamestnávať ľudí s mentálnym postihnutím. Nemáme sa kde zamestnať, lebo nie je dostatok pracovných miest. Je málo chránených dielní a je málo*

pracovných miest medzi ostatnými ľuďmi. Niekedy dostávame horšiu robotu ako iní.

- *Niektorí z nás sú zbavovaní svojprávnosti.*
- *Veľmi často sa stretávame s vylučovaním z kolektívu, zo spoločnosti. Ľudia nám hovoria: nechceme ťa tu. Si taká a taká - poukazujú na naše nedostatky.*
- *Niekedy nám ľudia neuvolnia miesto v autobuse, aj keď vidia, že horšie stojíme. Radšej otočia hlavu niekam inam, aby sa na nás nemuseli pozerat'.*
- *Zakazujú nám mať partnera, partnerku, žiť s nimi spoločne.*

O čom je sebaobhajovanie?

- Sebaobhajovanie je predovšetkým o tom, že každý z nás je v prvom rade človek.
- Je o tom, aby sme sa naučili hovoriť slovíčko „ja“.
- Aby sme vedeli hovoriť o svojom živote, o tom, čo v živote chceme, ale i o tom, čo si nepravame.
- Sebaobhajovanie je o učení sa rozhodovať. Rozhodovať sa o tom, čo budem jesť, kedy pôjdem spať, či budem dnes čítať knihu alebo pôjdem na prechádzku, s kým chcem tráviť voľný čas.
- Sebaobhajovanie znamená obhajovať svoje práva, ale i práva iných ľudí.
- Sebaobhajci majú kontrolu nad vlastným životom, vedia vyjadriť svoje potreby a túžby, alebo sa to postupne učia.
- O sebaobhajovaní hovoríme vtedy, keď ľudia s mentálnym postihnutím úplne alebo čiastočne riadia svoje životy. Ich život nie je len v rukách rodičov, zákonných zástupcov, vychovávateľov, učiteľov...
- Sebaobhajovanie znamená nezávislosť. Nezávislý môže byť i ten, kto potrebuje podporu. Dôležité je, že aspoň niektoré činnosti robí sám.
- Sebaobhajovanie dáva človeku silu. Je o dôvere v seba samého. Je aj o tom, že nám začnú dôverovať ostatní ľudia.
- Sebaobhajovanie je aj o zodpovednosti. Zodpovedný človek robí čo je potrebné sám. Pokiaľ všetko robí za neho niekto iný, potom už nie je za seba zodpovedný.
- Sebaobhajovanie je o získavaní vedomostí, ktoré im môžu pomôcť žiť normálny život. Samozrejme, bez chýb a omylov to nejde. Každý sa však učíme z vlastných chýb. Naše chyby nás posúvajú dopredu.

Sebaobhajovanie predstavuje druh podpory, ktorá má umožniť ľuďom s určitým druhom postihnutia predchádzať problémom v osobnom i verejnom živote a hájiť vlastné. Pre ľudí s mentálnym postihnutím je sebaobhajoba jednou z možností, ako môžu dokázať, že sú rovnocennými partnermi a neoddeliteľnou súčasťou každej spoločnosti. Dnes sa sebaobhajovanie vníma ako integrálna súčasť

prípravy pre kvalitný život človeka s mentálnym postihnutím. Sebaobhajoba sa dotýka nielen každodenných rozhodnutí, ale i tých závažných, či kľúčových pre ďalšie životné smerovanie. Jeho súčasná podoba je odzrkadlením zmeny prístupu k ľuďom s mentálnym postihnutím.

Človek s mentálnym postihnutím si počas stretnutí sebaobhajcov rozvíja tieto zručnosti:

- **komunikačné zručnosti:** učí sa hovoriť k veci, obsahovo zrozumiteľne, pragmaticky, vytvoriť primeraný očný kontakt, ovládnuť nevhodné prejavy verbálnej i neverbálnej komunikácie,
- **základné sociálne zručnosti:** učí sa počúvať iných, poradiť, nadviazať rozhovor, vyjadriť názor apod.,
- **rozvinuté sociálne zručnosti:** učí sa požiadať o pomoc, ospravedlniť sa, prijať chybu, uvedomiť si chybu, byť k sebe kritický,
- **zručnosť rozhodovania sa:** učí sa vybrať si z viacerých alternatív tú najvhodnejšiu, zvažovať riziká spojené s rozhodnutím apod.,
- **zručnosti spojené s riešením problému:** učí sa nájsť príčinu problému, hľadanie riešení, aplikácia riešenia do praxe,
- **zručnosti spojené s plánovaním:** učí sa vytýčiť si cieľ, plánovať kroky k jeho dosiahnutiu, postupná realizácia krokov, hľadanie príčin neúspechu.

Ako začať so sebaobhajovaním?

- Nájsť osobu, ktorá nám bude pomáhať.
- Získať čo najviac informácií o sebaobhajovaní.
- Nájsť ľudí s postihnutím, ktorí sa stanú členmi skupiny.
- Nájsť miestnosť, kde budeme mať schôdzky.
- Zabezpečiť niekoľko potrebných vecí - napísať pozvánky, pripraviť miestnosť, pripraviť pomôcky, pripraviť občerstvenie...
- Urobiť prvé stretnutie.
- Spraviť všetko pre to, aby stretnutia pokračovali.

Ako prebieha stretnutie sebaobhajcov?

Stretnutia sebaobhajcov sa konajú v pravidelných časových intervaloch. Frekvencia stretnutí závisí od potreby samotných sebaobhajcov. Platí tu ale pravidlo, čím častejšie, tým lepšie. Dôležité je, že tieto stretnutia sa konajú bez prítomnosti rodičov, zákonných zástupcov, vychovávateľov a pod. Stretnutie prebieha za prítomnosti asistentov, ktorí plnia podpornú úlohu v skupine. Téma stretnutia je dopredu daná, aby sa všetci členovia skupiny mohli na ňu pripraviť.

Úvod stretnutia je skôr neformálny, zvyčajne sa skupina rozpráva o rôznych udalostiach, ktoré členovia prežili od posledného stretnutia. Navodí sa príjemná a uvoľnená atmosféra. V tejto fáze asistent zhrnie tému predchádzajúceho stretnutia a predstaví novú tému.

Pri diskusii o téme sa odporúča využívať spracovanie témy prostredníctvom dramatických aktivít, hranie rolí v modelových situáciách, práca s obrázkovými materiálmi. Veľmi dobrou a osvedčenou pomôckou je spracovanie témy v písanej podobe. Takto pripravený materiál tak majú sebaobhajci kedykoľvek k dispozícii, môžu sa k nemu hocikedy vrátiť.

Pri príprave textu treba pamätať na niekoľko dôležitých bodov:

- Text musí byť písaný jednoduchým jazykom.
- Nepoužívať odborné slová, žargón.
- Používať praktické príklady.
- Pre jednu vec používať stále to isté pomenovanie, nepoužívať synonymá.
- Používať čo najmenej čísel.
- Používať fotografie, kresby, ilustrácie, symboly a značky.
- Nezabúdať na to, že text by nemal byť príliš dlhý. Cieľom textu nie je vtesnať tam čo najviac informácií, ale aby bol prehľadný a jednoduchý.

Sebaobhajovanie predstavuje pre človeka s mentálnym postihnutím dôležitú súčasť života. Prostredníctvom sebaobhajovania sa z ľudí, ktorí boli predtým utiahnutí, nevýrazní, nevedeli formulovať svoje požiadavky a názory, stali ľudia, ktorí sú plní elánu, sú komunikatívnejší, samostatnejší, dospeljší a čo je najdôležitejšie, ich rodičia sa na nich začali pozerieť ako na dospelých a neberú ich ako „večné deti“. Dávajú im viac priestoru na sebarealizáciu.

„Sebaobhajovanie znamená vedieť, čo chcem. Sebaobhajovanie znamená vedieť, čo nechcem. Sebaobhajovanie znamená ne ísť len tam, kde ma chcú mať ostatní ľudia“.

(neznámy autor)

Právo na bývanie: Chránené bývanie

Mgr. Iveta Mišová, Mgr. Halina Trubínyiová

Filozofia chránených bývaní je postavená na presvedčení, že nielen zdraví ľudia, ale i človek s mentálnym postihnutím má právo na plnohodnotný a rovnocenný život. Jednou zo základných podmienok na dosiahnutie tohto cieľa je i chránené bývanie. U nás tento pojem zainteresovaní ľudia poznajú, vo svete aj naozaj

funguje. Jeho princípy sa však naplňajú veľmi dlho. Lídrom sú USA, kde prvýkrát začali na ľudí s postihnutím pozerat' ako na bežných ľudí, ktorí však svet prežívajú trochu inak.

Chránené bývanie je určené ľuďom, ktorí napriek určitému obmedzeniu v oblasti starostlivosti o seba, ako i starostlivosti o domácnosť, chcú žiť v prostredí, ktoré sa snaží čo najviac kopírovať bežné prostredie. Súčasťou takejto služby je poskytnutie bytu, ktorý by mal byť v bežnej bytovej zástavbe a mal by stimulovať túžbu ľudí s postihnutím po čo najväčšej miere samostatnosti. Jej naplňaniu pomáha prítomnosť asistentov počas dňa. Rozsah asistencie je priamo úmerný potrebám a prániam každého obyvateľa - klienta chráneného bývania. *Chránené bývanie umožňuje dospelému človeku s mentálnym postihnutím žiť samostatný a plnohodnotný život, dáva mu možnosť rozvíjať svoje schopnosti a zručnosti, vo voľnom čase aj svoje záujmy. Tento individuálny rozvoj obyvateľov chráneného bývania sa deje len za aktívnej účasti ľudí s mentálnym postihnutím, zamestnancov chráneného bývania, osobných asistentov, dobrovoľníkov a rodiny.*

Zákon o sociálnej pomoci č. 195/1998 Z. z., v znení neskorších predpisov, vymedzuje možnosť poskytovať sociálnu službu v zariadení chráneného bývania. V zariadení chráneného bývania možno poskytovať bývanie a dohľad občanovi

a) so zdravotným postihnutím uvedeným v prílohe č. 2 zákona alebo

b) s duševnou poruchou uvedenou v prílohe č. 3.

Občan uvedený v odseku 1 musí byť schopný viesť samostatný život s pomocou inej osoby.

Posudok o zdravotnom postihnutí uvedenom v prílohe č. 2 a posudok o duševnej poruche uvedenej v prílohe č. 3 vydáva príslušný orgán.

Dohľad je sledovanie správania a činnosti občana, ktorému sa poskytuje starostlivosť v zariadení chráneného bývania.

Cieľ, poslanie: K akému cieľu služba smeruje?

Normálny život, príležitosť žiť ako ostatní ľudia.

Cieľový príjemca: Komu?

Dospelým občanom so zdravotným postihnutím alebo duševnou poruchou.

Dôvod: Prečo?

Pretože, i keď títo ľudia môžu žiť podobne ako iní rovnakého veku súčasťou bežného života, ich postihnutie im nedovoľuje zaistiť si toto právo na normálny život vlastnými silami.

Obsah: Čo?

Služba poskytuje príjemcovi komplexnú potrebnú pomoc a podporu na ceste k cieľu, ktorým je normálny spôsob života. Konkrétnym obsahom služby je starostlivosť o duševné i telesné potreby človeka, vrátane starostlivosti o byt.

Spočíva vo variabilnej fyzickej i intelektuálnej pomoci vo všetkom, čo príjemca potrebuje a sám si nie je schopný zaistiť.

Rozsah: Koľko?

Rozsah služieb musí zodpovedať: miere postihnutia, potrebám a praniu konkrétneho človeka (nezanedbávať, ale ani nevnučovať viac ako si klient žiada), finančným možnostiam.

Metódy: Ako?

Tak, aby služba čo najefektívnejšie smerovala k cieľu, aby čo najviac podporovala postihnutého v aktivite a v jeho vlastnej snahe zaistiť si potreby v čo najväčšej miere sám a aby ho čo najmenej obmedzovala, aby nezasahovala do jeho práv a rešpektovala jeho individualitu a ľudskú dôstojnosť.

Miesto: Kde?

V bežnom byte, typického panelového domu, kde bývajú bežní občania alebo v rodinnom dome. Principiálnym hľadiskom voľby miesta je normálne, bežné prostredie a podmienky, v spojení s bezprostredným okolím.

Poskytovateľ: Kto?

Poskytovateľom môže byť organizácia ako právnická osoba, prostredníctvom fyzických osôb- zamestnancov - asistentov. Organizácia zodpovedá za precízny výber asistentov, školenie, doškoľovanie a trvalú supervíziu.

Počet: Koľko?

Počet asistentov na jeden chránený byt závisí od rozsahu služieb a miery postihnutia.

Počet klientov v jednom byte nie je daný, je to individuálne, maximálny počet by nemal prekročiť 8. Záleží na mnohých faktoroch ako je pranie klienta alebo klientov, ich psychickej dispozícii, povahe postihnutia, veľkosti bytu. V neposlednom rade i na finančných možnostiach.

Peniaze: Koľko?

Je potrebné vopred stanoviť rozpočet na prevádzku, presne určiť čo a koľko hradí klient a koľko peňazí je možné získať od samosprávneho kraja, prípadne od sponzorov a nadácií.

Chránené bývanie je jednou z možností, ako ľudom s mentálnym postihnutím umožniť žiť bežným spôsobom života ako ostatní vrstovníci. Potreby človeka s mentálnym postihnutím možno najlepšie naplniť v jeho prirodzenom prostredí, v rodine, v mieste, kde vyrastal a kde má svoje zázemie. Chránené bývanie umožňuje človeku s mentálnym postihnutím zostať v bežnom prostredí a tu sú mu poskytované potrebné sociálne služby. Chránené bývanie tvorí výbornú alternatívu k ústavnej starostlivosti, kde je neraz mnoho ľudí na jednom mieste, v jednej inštitúcii, klienti strácajú svoje pôvodné sociálne väzby a väčšinou sa stávajú pasívnymi a celkom závislými od poskytovaných služieb. Neraz bývajú porušované ich základné ľudské práva a idea osamostatnenia býva veľmi vzdialená. Pritom každý človek túži po mieste, ktoré môže nazvať svojim domovom, kde sa cíti bezpečne a kde je slobodný.

Chránené bývanie v Dúbravke

V Bratislave Dúbravke existuje chránené bývanie, ktoré naplňa základné princípy - umožňuje získavať a rozvíjať základné zručnosti potrebné pre samostatný život. Spoluzitíe poskytuje priestor na rozvoj sociálnych zručností - schopnosť prezentovať a obhajovať vlastné názory, postojie a práva, rozhodovať sa, počúvať druhých, akceptovať ich názory, zvyšovať sebavedomie a asertivitu. Obyvatelia chráneného bývania navštevujú aj kurzy sebaobhajcov a vzdelávacie programy. Ich skúsenosti s osamostatnením sú silnou motiváciou a príkladom pre kolegov, s ktorými sa na tejto platforme pravidelne stretávajú. Paralelne prebieha vzdelávanie rodičov. Okrem iného rodičia dostávajú emocionálnu podporu v procese prípravy na osamostatnenie sa svojho dospelého syna či dcéry a tí rodičia, ktorých dieťa sa už osamostatnilo, šíria myšlienku dobrej praxe. Primárnou cieľovou skupinou v Dúbravke sú dospelí občania s mentálnym postihnutím. Ide o takú skupinu dospelých ľudí s mentálnym postihnutím, ktorí sú schopní pracovať, či už v chránenej dielni, chránenom pracovisku alebo na voľnom trhu práce. Chránené bývanie im pomáha k osamostatňovaniu a vedeniu nezávislého života s podporou v maximálnej možnej miere. Je známa skutočnosť, že rodiny nechcú umiestňovať svojich blízkych vo veľkokapacitných domovoch sociálnych služieb celoročného typu. Mnohí rodičia, keď zostarnú, nemajú inú možnosť. Na základe žiadosti Združenia na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR bol v septembri 2001 pridelený na účely chráneného bývania obecný 3 izbový byt. Zároveň boli vypracované ďalšie projekty za účelom získania financií na zariadenie bytu, výškolenie personálu a získanie klientov. Od roku 2002 je 3 klientom poskytovaná služba v zariadení chráneného bývania. Prevádzkovateľom a poskytovateľom je ZPMP v SR. Zároveň poskytuje odborné vedenie a poradenstvo. Každý klient má vypracovaný individuálny plán osobného rozvoja, ktorý je pravidelne vyhodnocovaný. Vedenie a poradenstvo je poskytované aj asistentom a príbuzným klientov, ako aj ostatným osobám, ktoré sú v kontakte s klientmi chráneného bývania (susedia, zamestnávateľa, DSS...).

Na základe úspešného modelu chráneného bývania a žiadostí rodičov dospelých ľudí s mentálnym postihnutím v Bratislave, ako i samotných občanov s mentálnym postihnutím, vyvstala potreba vytvárania ďalších zariadení chráneného bývania.

Pre tvorbu ďalších chránených bývaní je nevyhnutné pracovať s postojmi občanov a poskytovať kvalitné informácie a poradenské služby pre mnohých zainteresovaných - od verejnosti, cez starostov mestských častí až po pracovníkov sociálnych oddelení a iných potenciálnych poskytovateľov bytových priestorov pre zriadenie chránených bývaní.

Právo na prácu: Práca a podporované zamestnávanie

Mgr. Štefi Nováková, Mgr. Zuzana Mišová

Pohľad do minulosti - situácia v zamestnávaní ľudí s mentálnym postihnutím.

Po zmene politickej situácie na Slovensku začali na základe novej legislatívy vznikať neštátne zariadenia. Zo začiatku sa venovali najmä sociálnym službám v denných stacionároch pre deti aj dospelých s mentálnym postihnutím.

V zmysle hesla „Žiť tak normálne, ako je to len možné“ a po niekoľkoročnom dôraze na vzdelávacie aktivity vznikali i iniciatívy na zakladanie nových foriem starostlivosti o ľudí s mentálnym postihnutím. Boli to prvé chránené pracoviská. Niektoré boli skutočné, aj s pracovnými zmluvami a mzdou pre svojich klientov, niektoré len ako rehabilitačné centrá, kde cez deň klienti pracovali, no bez nároku na odmenu. Legislatíva už umožňovala zriadiť chránenú dielňu a chránené pracovisko, na ktoré zriaďovateľ dostal príspevok z Úradu práce.

V októbri 1996 ZPMP v SR zorganizovalo 2. Medzinárodný kongres na tému Chcem pracovať - viem pracovať, príprava na prácu a zamestnávanie ľudí s mentálnym postihnutím. Na kongrese sa prezentovali čerstvo vzniknuté a už fungujúce pracoviská ZPMP v Bardejove, v Trnave, v Michalovciach a Malackách. Na ich pozitívnom príklade vznikol základ pre prácu ľudí s mentálnym postihnutím. Niektoré pracoviská neprežili, no vznikli viaceré nové a hľadali si svoje miesto na trhu práce. Legislatívne podmienky, ktoré určil zákon o zamestnanosti a od roku 2004 zákon o službách zamestnanosti, sú vyhovujúce pre vznik nových chránených dielní. ÚPSVaR prispieva dotáciou na vznik nových miest a na prevádzku už existujúcich. Všetky chránené pracoviská zriadené ZPMP sú zriadené ako mimovládne organizácie a sú do istej miery podporované štátom. Za financovanie svojich zariadení je zodpovedné miestne ZPMP, ktoré je ich zriaďovateľom. Miestne združenia hľadajú zdroj financovania v grantoch, projektoch, u sponzorov, z výťažkov svojich benefičných akcií a podľa možností vlastného regiónu. Nízka finančná podpora zo strany štátu bráni viacerým občianskym združeniam zriadiť chránenú dielňu a chránené pracovisko.

Na Slovensku chýba kontinuita: ukončenie vzdelávania v špeciálnych školách a následne nedostatok pracovných miest. Mladý človek s postihnutím, do ktorého sa snažili všetci veľa vkladať, rozvíjať ho a vzdelávať, skončí po absolvovaní školy doma, prípadne v pobytovom zariadení pre dospelých. ZPMP v SR sústavne pripomienkuje legislatívu súvisiacu so zamestnávaním a snaží sa túto nepriaznivú situáciu zmeniť. Napriek uvedeným ťažkostiam sú na Slovensku chránené dielne a pracujú v nich ľudia s mentálnym postihnutím. Najčastejšie sa zameriavajú na prácu s textilom, papierom, montujú a kompletizujú rôzne komponenty, balia ich a venujú sa záhradníctvu. Sú to dielne geograficky rozložené po celom Slovensku:

v Michalovciach, v Bardejove, viaceré v Bratislave, v Trnave, vo Svidníku, v Jakubove, v Komárne a inde. Zákon o službách zamestnanosti ponúka šancu zamestnávateľom zadávať zákazky pre chránené dielne formou tzv. náhradného plnenia. To znamená, že firma sama nemusí zamestnávať občanov s postihnutím, ale môže dať prácu chránenej dielni a tým si plní povinný podiel zamestnávania osôb s postihnutím. Je to naozaj dobrá motivácia, záleží už len na manažmente chránených dielní a ich marketingovej stratégii, ako túto situáciu pre seba využijú a čo ponúknu na trh. Okrem pracovných miest v chránených dielnach a chránených pracoviskách pracujú ľudia s postihnutím aj na voľnom trhu práce formou podporovaného zamestnávania. Tieto pracovné miesta sprostredkujú Agentúry podporovaného zamestnávania, ktorých je na Slovensku viac ako 30. Sú to neziskové organizácie, prevádzku si zabezpečujú prostredníctvom viac zdrojového financovania.

Možnosti zamestnávania

Dôsledky a obmedzenia plynúce z mentálneho postihnutia sa líšia od človeka k človeku, rovnako ako sa líšia aj schopnosti ľudí bez mentálneho postihnutia. Okolo 87% ľudí s mentálnym postihnutím má len ľahšie postihnutie, pri prijímaní nových informácií a zvládání nových požiadaviek sú o niečo pomalší než je priemer. V dospelosti sú schopní vykonávať mnoho zamestnaní. Ostatných 13% ľudí s mentálnym postihnutím má výraznejšie funkčné obmedzenia. Napriek tomu však s dostatočnou podporou pri rozvoji pracovných zručností a vyhľadávaní zamestnania, ktoré im schopnostiam zodpovedá, môžu byť títo ľudia v zamestnaní úspešní.

Čo všetko môžu ľudia s mentálnym postihnutím vykonávať?

Niekoľko príkladov z praxe: ošetrovatelia zvierat, pracovníci v práčovni, údržbári, pomocníci v knižniciach, úradníci pre zakladanie dát, poštovní úradníci, údržbári textilných strojov, stavební truhlári, zriadení v zdravotníctve, skladníci, záhradníci, posličkovia, kuchári, pomocníci automechanikov, pomocníci v strojárstve, pracovníci v tlačiarňi, montéri na linke, továrenskí robotníci, opravári nábytku, pomocníci rádio a TV opravárov, obsluhovači kopírokov, predavači v potravinách a iných obchodoch, pomocné sily v nemocniciach a jasliach, pokladníci, domoví správcovia, robotníci pri výrobe automobilových súčiastok, stolári, asistenti duchovných...

Napriek ich potenciálu je veľmi veľa ľudí s mentálnym postihnutím nezamestnaných. Okrem iných tu môžu byť problémy s nedostatočnou motiváciou k práci, s nízkymi očakávaniami okolia, so strachom rodičov zo straty nároku na dôchodok a rôzne príspevky, a samozrejme s obavami zamestnávateľov, ktorí nepoznajú túto cieľovú skupinu a jej možnosti a prirodzene si nie sú istí, či by

vedeli prispôbiť podmienky potrebám zamestnancov s mentálnym postihnutím. Zamestnávateľia sa neraz riadia mýtami, strachom, stereotypmi...

Ľudia s mentálnym postihnutím môžu zamestnávateľov zaujať tým, že:

- sú stabilnou a motivovanou pracovnou silou,
- nemenia svoje zamestnanie - menšia fluktuácia zamestnancov,
- sú nadšení každodennou dochádzkou do práce,
- sú dychtiví po práci, chcú sa učiť nové veci,
- zamestnávateľia majú možnosť získať štátne príspevky,
- niektorí si myslia, že ľudia s mentálnym postihnutím majú vyšší počet absencií v práci, no štúdie dokázali, že to tak nie je!
- zamestnávateľ dostáva uznanie, nakoľko poskytuje rovnaké príležitosti - rastie tak kredit spoločnosti,
- atmosféra vo firme môže benefitovať z ich citlivosti, lásky, lojality, príčinnosti,
- veľavážená spoločnosť pre zákazníkov s postihnutím a ich rodiny,
- môžu mať ťažkosti s komplexnými úlohami a úlohami vyžadujúcimi vlastné rozhodnutia a pružnosť, niektorí i s priamym kontaktom so zákazníkmi - tu je dôležitá redistribúcia práce: jednoduché, opakujúce sa, monotónne činnosti zveriť ľuďom s mentálnym postihnutím (takýto druh práce im vyhovuje), ostatné ľuďom bez postihnutia (tých môže takýto druh práce naopak ubíjať),
- prospieva im stabilné a nemeniace sa prostredie.

Občania s mentálnym postihnutím majú v súčasnosti na Slovensku v oblasti práce tieto možnosti:

- 1) voľný trh práce,
- 2) podporované zamestnávanie,
- 3) chránené pracovisko a chránená dielňa,
- 4) samostatná zárobková činnosť,
- 5) rehabilitačné stredisko,
- 6) pracovná terapia - denné centrá, stacionáre, domovy sociálnych služieb.

1) Voľný trh práce

Zamestnanie na voľnom trhu práce je určené pre tých, ktorí chcú pracovať na bežnom trhu a nepotrebujú využívať žiadne podporné služby pre získanie a udržanie práce. Človek má pracovnú zmluvu, dostáva plat, konkuruje iným na bežnom trhu, je tu možnosť profesijného rastu.

2) Podporované zamestnávanie

Podporované zamestnávanie je časovo vymedzený komplex služieb, ktorého cieľom je podporovať klientov, aby si našli prácu a udržali si miesto na otvorenom trhu práce za rovnakých platových podmienok. Je určené pre osoby znevýhodnené na trhu práce, ktoré pre získanie a udržanie pracovného miesta potrebujú dlhodobú podporu priamo na pracovisku. Od ľudí s mentálnym postihnutím sa vyžaduje, aby zvládali základné sociálne zručnosti (komunikácia, obliekanie, hygiena, v určitej miere samostatnosť) a podporované zamestnávanie im pomáha získať a rozvinúť zručnosti spojené so získaním a udržaním si práce a poskytuje im podporu - asistenciu pred i po nástupe do práce. Podporované zamestnávanie pomáha ľuďom nájsť skutočnú šancu zamestnať sa podľa svojich predstáv vďaka integrovanej a vhodnej pomoci a prináša príležitosť stať sa aktívnym členom spoločnosti. Podpora je poskytovaná podľa individuálnych schopností a potrieb konkrétneho človeka. Človek má pracovnú zmluvu a rovnaké platové podmienky, ako ostatní.

3) Chránené pracovisko a chránená dielňa

Ide o pracoviská zriadené fyzickou alebo právnickou osobou, kde pracuje najmenej 50 % občanov so zdravotným postihnutím. Tieto pracoviská sú určené pre tých, ktorí nechcú pracovať na voľnom trhu práce, alebo im zdravotný stav neumožňuje ani s pomocou podpornej služby sa plnohodnotne zapojiť do bežného pracovného prostredia. Takisto môže ísť o pracoviská, na ktorých sa občania so zdravotným postihnutím zaškoľujú.

Na týchto pracoviskách sú pracovné podmienky vrátane nárokov na pracovný výkon prispôbené zdravotnému stavu občanov so zdravotným postihnutím. Predpokladá sa zvládanie aspoň základných sociálnych zručností. Tí, pre ktorých sú tieto pracoviská určené, potrebujú pre vykonávanie práce špeciálne prostredie, pomôcky a stálu asistenciu. Je im poskytovaná finančná odmena, pričom sa jedná zväčša o podpriemerný zárobok.

Za zriadenie chráneného pracoviska sa považuje aj zriadenie jednotlivého pracovného miesta, ktoré bolo vytvorené alebo prispôbené občanovi so zdravotným postihnutím. Chránené pracovisko môže byť zriadené aj v domácnosti takéhoto občana. Postavenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska prizná úrad na základe kladného posudku orgánu na ochranu zdravia.

Chránená dielňa a chránené pracovisko sú určené najmä na pracovné uplatnenie občanov so zdravotným postihnutím, ktorým zamestnávateľ nemôže poskytnúť vhodné zamestnanie na iných pracoviskách. Môžu tu pracovať aj občania, ktorým sa poskytuje získanie odborných zručností, a zamestnanci, ktorí pre ohrozenie zdravia nie sú dočasne spôsobilí vykonávať doterajšie zamestnanie, ak pre nich zamestnávateľ nemá iné vhodné zamestnanie.

V rámci CHD/CHP je možné získať:

- príspevok na zriadenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska a na ich zachovanie,
- príspevok na úhradu prevádzkových nákladov chránenej dielne alebo chráneného pracoviska a na úhradu nákladov na dopravu zamestnancov

Podľa zákona o službách zamestnanosti 5/2004 Z.z., môže zriaďiť CHD obec, mesto, občianske združenie, nezisková organizácia apod.

4) Samostatná zárobková činnosť

Tí, ktorí v sebe nájdu odvahu a majú patričné predpoklady, môžu svoje pracovné uplatnenie riešiť samozamestnaním. Samostatná zárobková činnosť sa vykonáva v chránenej dielni alebo na chránenom pracovisku. Na jej prevádzkovanie štát poskytuje príspevok. O tento príspevok môže požiadať občan, ktorý je v evidencii uchádzačov o zamestnanie najmenej 4 mesiace. Samostatnú zárobkovú činnosť musí vykonávať najmenej 2 roky, inak je povinný vrátiť pomernú časť príspevku.

5) Rehabilitačné stredisko

Rehabilitačné stredisko je sociálna služba (podľa § 33 Zákona o sociálnej pomoci 195/1998 Z.z. v znení neskorších predpisov). Možno tu poskytovať starostlivosť občanovi s ťažkým zdravotným postihnutím, ktorý je podľa posudku príslušného orgánu odkázaný na obnovu najvyššie dosiahnuteľného individuálneho stupňa osobnostného vývinu a fyzickej výkonnosti.

V rehabilitačnom stredisku sa poskytuje:

- a) rehabilitácia s cieľom aktivizovať vnútorné schopnosti občana na prekonanie osobnostných dôsledkov a sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia,
- b) nevyhnutná starostlivosť, ktorou je stravovanie, bývanie a zaopatrenie,
- c) poradenstvo súvisiace s ťažkým zdravotným postihnutím.

V rehabilitačnom stredisku môžu občania s mentálnym postihnutím získavať, rozvíjať a upevňovať schopnosti a zručnosti potrebné pre pracovné uplatnenie sa a môžu efektívne tráviť svoj čas, ako aj budovať si pracovné návyky, ktoré im môžu pomôcť nájsť a udržať si zamestnanie.

6) Pracovná terapia - denné centrá, stacionáre, domovy sociálnych služieb

Je určená pre tých, ktorí nemajú žiadnu pracovnú skúsenosť - potrebujú primárne získať základné sociálne návyky. Je im poskytnutá asistencia či pomoc pri osvojovaní základných zručností, najmä v oblasti sociálnej (sebaobsluha, hygiena, základné spoločenské pravidlá, základy komunikácie). Cieľom je tu nácvik sebestačnosti a sebaobsluhy v bežných denných činnostiach. Ide o prácu v chránenom prostredí za prítomnosti asistencie. Spolu s rehabilitačným strediskom tvorí akýsi medzistupeň k ďalšiemu pracovnému uplatneniu.

Práca je v živote každého človeka veľmi významným faktorom. Pri práci človek rozvíja svoje zručnosti a schopnosti, pozitívne výsledky práce vzbudzujú u neho

príjemné emócie, prebúdzajú sa jeho životné záujmy. Práca v kolektíve umožňuje vznik nových vzťahov, ktoré môžu byť obohatením pre život človeka. Okrem uvedených pozitív prostredníctvom práce alebo každej zmysluplnej činnosti človek získava pocit naplnenia života a užitočnosti pre spoločnosť. Tieto prínosy práce sú dôležité pre všetkých ľudí bez rozdielu.

Aj ľudia s mentálnym postihnutím chcú pracovať. Zamestnanie im otvára cestu k nezávislosti. Získajú príjem, z ktorého si môžu hradiť náklady na svoj život podľa vlastných predstáv. Práve týmto spôsobom sa normalizujú podmienky ich života, pretože fungujú ako my všetci. Chodia do práce, platia si bývanie, vo voľnom čase sa venujú svojim záľubám... Aj vďaka tomu môžu prežívať plnohodnotný kvalitný život.

Kľúčom k zníženiu nezamestnanosti ľudí s mentálnym postihnutím je rozvíjanie ich pracovných zručností prostredníctvom neustáleho tréningu. Rovnako nutné je však aj vynaložiť veľké úsilie na zmenu negatívnych postojov a predsudkov, ktoré týchto ľudí ešte stále prenasledujú. A tu je skrytá výzva pre nás všetkých...

II. ČASŤ: Komunikačné zručnosti pre prácu s ľuďmi s mentálnym postihnutím

Táto časť sa zaoberá najnovšou terminológiou a klasifikáciou mentálneho postihnutia, etikou pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím, sebazpoznávaním, verbálnou a neverbálnou komunikáciou, agresivitou a jej zvládaním.

Človek s mentálnym postihnutím – terminológia

Mgr. Zuzana Mišová

Na svete nenájdeme dvoch ľudí, ktorí by boli rovnakí. Všetci sme jedineční a práve táto jedinečnosť robí v mnohých aspektoch náš svet zaujímavejším a krajším. Rovnako ako medzi nami žijú silní, úspešní, zdatní a zdraví jedinci, tak často považovaní za „normálnych“, žijú medzi nami aj tí, ktorí sú slabší, telesne alebo duševne menej zdatnejší, ktorí potrebujú pomoc, pochopenie a porozumenie od všetkých ostatných. Jednou z takýchto špecifických skupín sú ľudia s mentálnym postihnutím.

Vymedzenie pojmu mentálne postihnutie (mentálna retardácia)

Samotnú definíciu mentálnej retardácie formulujú rozliční autori odlišne, ale jadrom býva vždy zníženie inteligencie rozličného stupňa. Podľa Švarcovej mentálnym postihnutím nazývame trvalé zníženie rozumových schopností, ktoré vzniklo v dôsledku organického poškodenia mozgu. Pre Svetovú zdravotnícku organizáciu (WHO) je mentálna retardácia stav subnormálnej inteligencie takého stupňa a povahy, že si vyžaduje špeciálnu starostlivosť. Bližšie mentálnu retardáciu interpretuje ako komplexné narušenie schopností, ktoré vznikne v období vývoja a ktoré ovplyvňuje všeobecnú úroveň inteligencie (poznávacie, rečové, motorické a sociálne zručnosti). Matulay definuje mentálne postihnutie ako široký komplex stavov, ktoré môžu byť determinované mnohými faktormi biologickej, psychickej a sociálnej povahy. Je to trvalý, ale nie nemenný stav. Chápe sa ako dynamický proces v určitom vývine, ktorý možno ovplyvňovať. Takéto definície síce čo to napovedia, avšak pokiaľ chceme vedieť, s akým človekom pracujeme, je nevyhnutné brať ohľad aj na jeho individuálne charakteristiky, stupeň a druh postihnutia, prostredie, v akom sa pohybuje. Ako bolo spomínané vyššie, terminológia sa stále vyvíja, smerom od stigmatizujúcich označení k pojmom vyjadrujúcim postihnutie ako súčasť charakteristiky jedinca. Ľudia s mentálnym postihnutím, ich rodičia, príbuzní

a ostatní ľudia s blízkym citovým vzťahom k nim, sú veľmi citliví na spôsob, akým sú označovaní v spoločnosti.

- O každom treba hovoriť ako o človeku, hovoriť o ľuďoch,
- Hovoriť o tom, čo tento človek dokáže, čo má rád, v čom je dobrý, ako žije, čo je na ňom zaujímavého,
- Diagnózy k popisu človeka s postihnutím alebo človeka s chronickým ochorením nepoužívame, pokiaľ je to nutné, riadime sa nasledovnou zásadou: o diagnóze hovoríme len vtedy, ak je to nevyhnutne nutné a len na miestach k tomu určeným, pričom neprestáva platiť, že hovoríme o „ľuďoch s ...“, namiesto termínu „mentálne postihnutý“ použijeme „človek s mentálnym postihnutím“. Skutočnosť, že títo ľudia nie sú identifikovaní len mentálnym postihnutím, to je iba jednou z ich osobnostných charakteristík, chceme vyjadriť formuláciou, ktorá dáva na prvé miesto občana a na druhé jeho postihnutie.

Etiológia mentálneho postihnutia

Poznanie príčin, čiže etiológie vzniku mentálnej retardácie napomáha prevencii a umožňuje výber správnej liečby. Mentálna retardácia vzniká v období od počatia do približne tretieho roku života dieťaťa. Na jej vzniku sa málokedy podieľa jednoduchá príčina, najčastejšie vzniká spolupôsobením viacerých faktorov, ktoré sa vzájomne kombinujú a určiť, ktorý z nich je rozhodujúci, nie je vôbec jednoduché.

Viacerí autori delia faktory ovplyvňujúce vznik mentálnej retardácie na endogénne (vnútorné) a exogénne (vonkajšie). V prvom prípade ide o príčiny genetické, v druhej skupine sú zahrnuté príčiny, ktoré pôsobia od momentu počatia počas celého obdobia gravidity, pôrodu, popôrodného obdobia, raného detstva, alebo ide o akýkoľvek negatívny zásah v ďalších obdobiach vývinu. Sem sa pridružujú aj sociálne faktory.

Medzi endogénne faktory patria:

- genetické vady - génové mutácie, štrukturálne a numerické poruchy chromozómov a mnohé ďalšie spôsobené žiarením, chemickými látkami alebo neznámymi faktormi,
- metabolické poruchy a poruchy endokrinného systému - kretenizmus, fenylketonúria a iné.

Exogénne faktory rozdeľujeme podľa obdobia, kedy patologicky ovplyvnia vývoj dieťaťa. Môžu pôsobiť:

- v prenatalnom období t.j. počas tehotenstva matky - sú to rozličné infekcie, ktoré prechádzajú z matky na dieťa ako napr. chrípka, herpes, toxoplazmóza, ďalej žiarenie, vplyv liekov, hormonálne poruchy matky atď.,

- v perinatálnom období t.j. počas pôrodu - abnormity plodu, abnormity pôrodných ciest, abnormity pôrodu, ktoré spôsobujú úrazy a poškodenia hlavy dieťaťa,
- v postnatálnom období t.j. po pôrode - infekcie, zápaly, úrazy hlavy získané po narodení do približne troch rokov veku dieťaťa (Kafka a kol., 1998).

Klasifikácia mentálneho postihnutia

Svetová zdravotnícka organizácia (WHO) rozvíjala diskusiu o novej klasifikácii mentálneho postihnutia. Doteraz je navrhovaná terminológia ako: „impairment“ - postihnutie na báze organického poškodenia, „disability“ - postihnutie na úrovni funkcie a „handicap“ je názov vyjadrujúci postihnutie s jeho sociálnym dôsledkom. V najnovšej terminológii sa navrhuje „impairment“ (postihnutie na báze organického poškodenia), namiesto „disability“ (popisný názov pre stratu funkčnej schopnosti) sa navrhuje „activity“ (vyjadruje mieru schopnosti byť aktívny) a „participation“ je zase vyjadrením schopnosti byť účastný v socializačných procesoch, namiesto „handicap“, čo vyjadrovalo neschopnosť sociálnej účasti. Tieto nové názvy sa vnímajú odlišne a diskusia sa ešte neukončila.

V roku 1995 vstúpila do platnosti 10. revízia Medzinárodnej klasifikácie chorôb spracovaná Svetovou zdravotníckou organizáciou. Ide o všeobecne platný dokument pre oblasť zdravotníctva, ktorý mentálne postihnutie zaraďuje do skupiny duševných porúch a porúch správania.

Podľa tejto klasifikácie sa mentálna retardácia delí do šiestich základných kategórií:

1. ľahká mentálna retardácia (IQ 50-69)
2. stredná mentálna retardácia (IQ 35-49)
3. ťažká mentálna retardácia (IQ 20-34)
4. hlboká mentálna retardácia (IQ menej ako 20)
5. iná mentálna retardácia
6. nešpecifikovaná mentálna retardácia

Napriek skutočnosti, že WHO hovorí o mentálnom postihnutí v rámci Medzinárodnej klasifikácie chorôb, treba povedať, že mentálne postihnutie nie je choroba a ľudia s mentálnym postihnutím nie sú chorí.

Ľudia s mentálnym postihnutím a podpora

Medzinárodná klasifikácia chorôb (MKN-10) pristupuje k človeku s mentálnym postihnutím z hľadiska jeho obmedzení v „adaptívnom fungovaní“ a z hľadiska „úrovne jeho intelektu“. Ľudia s mentálnym postihnutím sú diferencovaní medzi sebou na základe hodnoty IQ, ktorý im bol zmeraný testom inteligencie. Odborná

literatúra potom obyčajne detailne popisuje, ako sa ľudia na ktorom stupni retardácie správajú, akému vývojovému veku zodpovedajú a niekedy dokonca akú majú životnú budúcnosť.

V rámci integrácie ľudí s mentálnym postihnutím sa však ukázalo, že takéto poňatie mentálnej retardácie je z hľadiska dosahovania životných cieľov človeka s postihnutím nevyhovujúce. Keď začneme premýšľať o tom, ako popísať osoby s mentálnym postihnutím tak, aby sme sa vyhli používaniu diagnózy a nepresným, zavádzajúcim kategóriám, veľmi skoro narazíme na pojem „podpora“. Ľudí s mentálnym postihnutím by sme mohli považovať za osoby, ktoré potrebujú väčšiu mieru podpory, aby mohli žiť v majoritnej spoločnosti, v bežných podmienkach a využívať služby verejných inštitúcií.

Americká asociácia pre mentálnu retardáciu (AAMR) odporúča na klasifikovanie ľudí s mentálnym postihnutím používať škály, ktoré merojú mieru podpory, akú ľudia s mentálnym postihnutím potrebujú na to, aby mohli dosahovať stanovené osobné ciele a naplňovať svoje potreby. Popis človeka v rámci tejto klasifikácie je založený na funkčnom popise postihnutia, ktorý sa snaží presne a konkrétne zachytiť, v čom sa postihnutie prejavuje v bežnom živote. Funkčné popisy sú základom pre zodpovedanie otázky „akú podporu človek potrebuje?“. Celková miera podpory je určená prostredníctvom šandardizovanej škály (Support Intensity Scale - SIS), ktorá mapuje podporu v oblastiach: život v domácnosti, život v komunite, učenie, zamestnanie, zdravie a bezpečie a sociálne aktivity.

V rámci týchto oblastí zisťuje ich frekvenciu (naliehavosť) v živote konkrétneho človeka, dĺžku trvania a typ podpory, ktorú v tejto oblasti potrebuje.

Frekvencia je odpoveďou na otázku „ako často je potrebná podpora pre danú aktivitu?“. SIS škála tu poskytuje nasledujúce možnosti: žiadna podpora, alebo menej ako raz za mesiac, najmenej raz mesačne, ale nie raz za týždeň, najmenej raz za týždeň, ale nie každý deň, najmenej raz za deň, ale nie raz za hodinu, každú hodinu a častejšie.

Dĺžka trvania podpory je zase odpoveďou na otázku „za typických podmienok, kedy je v danej oblasti potrebná podpora, koľko času jej treba venovať?“. Sú tu k dispozícii možnosti: žiaden, menej ako 30 minút, 30 minút až 2 hodiny, 2 až 4 hodiny, 4 hodiny a viac.

Čo sa týka typu podpory, rozlišuje sa ich päť: žiadna podpora, dohľad, nabádanie slovami a gestami, čiastočná fyzická asistencia, úplná fyzická asistencia.

Keď nechceme ľudí s mentálnym postihnutím ďalej znevýhodňovať budovaním negatívneho očakávania o ich možnostiach, musíme sa vyhnúť tradičnej klasifikácii všade tam, kde prevážia jej riziká nad jej ziskami (teda takmer všade mimo zdravotnícky kontext). Keď ich chceme triediť a klasifikovať, pokúsme sa ich radšej medzi sebou rozlišovať podľa miery podpory, ktorú potrebujú k tomu, aby mohli žiť v bežnom prostredí. Pre riešenie otázok, ktoré integrácia prináša, je to praktickejšie a ľuďom s mentálnym postihnutím to škodí menej.

Charakteristika ľudí s mentálnym postihnutím

Mentálne postihnutie sa chápe ako dynamický proces v určitom vývine, ktorý možno ovplyvňovať. Každý človek s mentálnym postihnutím je jedinečný subjekt s charakteristickými osobnými črtami. Napriek tomu sa u väčšiny ľudí s mentálnym postihnutím prejavujú vo väčšej či menšej miere spoločné znaky, ktorých individuálne pôsobenie závisí na hĺbke, rozsahu a miere mentálneho postihnutia a na rovnomernosti psychického vývoja. Za ľudí s mentálnym postihnutím sa považujú takí jedinci, u ktorých dochádza k zaostávaniu vývoja rozumových schopností, k odlišnému vývoju niektorých psychických vlastností a k poruchám v adaptačnom správaní.

Popis osobnostných charakteristík ľudí s mentálnym postihnutím často nie je komplexný a zdôrazňuje len osobitosti, ktoré vyplývajú z postihnutia, takže sa verejnosť dozvedá skôr o obmedzeniach ľudí s postihnutím, ako o ich prednostiach, alebo osobitných dispozíciách. Časť odborníkov napríklad uvádza, že u občanov s mentálnym postihnutím môžeme vo väčšej či menšej miere sledovať určité spoločné znaky, ako napríklad znížená úroveň inteligencie, neprimerané sociálne správanie, spoločenská nesamostatnosť...

Matulay zdôrazňuje nevyhnutnosť individuálneho prístupu k ľuďom s mentálnym postihnutím, ktorý venuje pozornosť detailným rozdielom medzi nimi. Uvádza: „Práve detaily umožňujú vidieť a chápať mentálne retardovaného ako individualitu, ako človeka s osobitným, jemu vlastným spôsobom vyjadrovania, individuálnymi schopnosťami a potrebami. Bez podrobných informácií to bude len ťažko postihnutý jedinec, ktorý nie je schopný hovoriť, chodiť a ovládať prirodzené potreby“. Preto spomínaný autor dodáva, že ak chceme charakterizovať človeka s postihnutím, mali by sme poznať:

- prostredie, ktoré ho obklopovalo a jeho vzťah k tomuto prostrediu,
- jeho znalosti a zručnosti, pocity, potreby a záujmy,
- spôsob komunikácie a kontakt k druhým ľuďom,
- jeho zmyslové vnemy,
- predchádzajúce skúsenosti a osobnú integritu.

Jeden z netradičných pohľadov na osobnosť ľudí s mentálnym postihnutím má Jean Vanier, zakladateľ komunity Archa, v ktorej žijú spoločne ľudia s postihnutím i bez neho. Vo svojej knihe „Som s Tebou“ uvádza, že pri kontakte s ľuďmi s postihnutím sa musíme oslobodiť od predsudkov, ktoré nám bránia vidieť ich reálne. Ak ich chceme pochopiť, musíme hľadať formy komunikácie s nimi a s trpezlivosťou im načúvať. Len potom dokážeme odhaliť vnútornú krásu, dôstojnosť a ozajstnú cenu týchto ľudí.

Pri ľuďoch s mentálnym postihnutím nie je ani tak dôležitá znalosť akýchsi zovšeobecňujúcich charakteristík, ako vlastné vnímanie, schopnosť empatie a akceptácie. Len vďaka tomu môžeme človeka s mentálnym postihnutím skutočne spoznať a pochopiť. Sú to ľudia veľmi citliví, výnimoční, srdeční,

bezprostrední a zaujímaví. Dokážu dať skutočne veľa. Sú veľmi otvorení, úprimní, nemajú žiadne bariéry a masky. Napriek tomu, že sú to ľudia ako my, ešte stále nie sú ich názory a potreby brané tak vážne, ako oni berú vážne nás. Ľudia s mentálnym postihnutím majú prednosti a silné stránky, avšak ich celkové životné podmienky sú sťažené, pričom miera sťaženia závisí aj od stupňa a formy postihnutia.

Základy etiky pre prácu s ľuďmi s mentálnym postihnutím

RNDr. Júlia Roháčková

Čo je etika

Pojem etika má svoj pôvod v gréckom slove „ethos“, čo v slovenčine znamená „zvyk, mrav, obyčaj“. Etika je teda veda, ktorá sa zaoberá správnym chovaním (jednaním) v ľudskom spoločenstve, je teda teóriou morálky. Morálka je predmetom etiky.

Etický imperatív: Nerob iným to, čo nechceš, aby iní robili tebe!

Postojový imperatív: Všetci ľudia majú rovnakú hodnotu!

Príklad: V obchode, kde ste nakúpili, platíte stokorunáčkou. Predavačka vám vráti peniaze tak, akoby ste jej dali päťstokorunáčku. Z etického hľadiska je všetko jasné. Nemali by ste mať problém, lebo viete, že správne je, aby ste predavačku upozornili na jej omyl. Problémy nastanú pri rozhodovaní, či to urobíte alebo nie. To už je morálny problém.

Morálka - predmet etiky

Morálka teda hodnotí ľudské správanie a jednanie z hľadiska dobra a zla a to porovnávaním so svedomím človeka. Hodnotiť a posudzovať ľudské správanie je možné len z hľadiska dodržiavania daných noriem, t.j. morálky.

Morálka - autonómna (vlastná) a heteronómna (prevzatá). Ideálne je, ak človek prejde vývinom od heteronómnej morálky (kedy je len vykonávateľom najrôznejších príkazov bez toho, aby si na daný problém vytvoril svoj vlastný názor) ku autonómnej morálke (kedy dospeje od počiatočného egoizmu k nutnosti slobodného rozhodnutia a osobnej zodpovednosti vo všetkých rovinách).

Postoje

Postoje sú relatívne trvalé názory na ľudí, okolnosti a na nás samotných. Tým, že sú relatívne, dajú sa meniť, trvalosť postojov zaručuje, že sa nemenia ako nálada, čo je veľmi dôležité.

Pre postoje sú dôležité tzv. modely, ktoré nás ovplyvňujú, prostredie, ktoré nás obklopuje. Postoj sa môže zmeniť na predsudok, kedy súdime skôr, ako k danej situácii dôjde, resp. daného človeka spoznáme. Postoje sa menia získaním informácií, poznaním, skúsenosťou i vôľou človeka. Postoje ovplyvňujú prostredie, v ktorom žijeme, ale sú aj ovplyvňované týmto prostredím.

1. Otestujme svoje postoje - rozhodnite, koho by ste chceli mať za suseda a koho nie.

2. Otestujte mieru vášho kontaktu s menšinami okolo vás.

Funkcie postojov:

- obranná - pomáhajú brániť sa
 - určujú hodnotovú orientáciu - budované na hodnotách
 - poznávacia - pomáhajú pri poznávaní
 - adaptačná - pomáhajú adaptovať sa na nové situácie a okolnosti
- Postoje sa vyvíjajú s vývinom spoločnosti.

Charakteristika dobrej civilizovanej spoločnosti:

- citlivá na signály ponížovania iných
- citlivá na porušovanie morálnej integrity človeka
- nevylučuje ľudí zo svojho streda
- neznehodnocuje občiansku česť
- nediskriminuje človeka

Etický kódex

Etický kódex - súhrn noriem a pravidiel správania sa spoločnosti.

Etický kódex profesný - sociálnych pracovníkov, lekárov, právnikov a pod.

Etický kódex organizácie, ktorý si vypracúva organizácia.

Zásady práce s ľuďmi s mentálnym postihnutím

Maslowova pyramída potrieb

1. fyzické potreby („žiť“) - základné potreby, dôležité na prežitie - jedlo, pitie, oblečenie, bývanie, zdravie, ekonomické zabezpečenie
2. sociálne potreby („mať rád“) - niekam patriť, cítiť sa bezpečne, mať pocit istoty, ľúbiť niekoho, byť ľúbený, mať dobré vzťahy s inými ľuďmi
3. duševné potreby („učiť sa“) - rozvíjať sa a duševne rásť - vzdelávať sa, kultúra, šport, mať uznanie a úctu
4. duchovné potreby („zanechať po sebe niečo“) - prežívať zmysel života, som pre niekoho užitočný, niečo znamenám, niekam patrí, niečo po sebe zanechám nasledujúcim generáciám.

Hierarchia potrieb súvisí s motiváciou človeka. Saturácia potrieb je vyrovnávanie stavu nedostatku.

Postoje, ktoré určujú a zaručujú kvalitu poskytovaných sociálnych služieb:

- individualizácia potrieb človeka s mentálnym postihnutím - nie postel', ale existencia programu, rozvojového plánu pre každého človeka
- poznanie a napĺňanie osobných potrieb človeka - vytvárať priestor a uznanie pre každú potrebu občana s mentálnym postihnutím
- empatický prístup - poznať situáciu občana s mentálnym postihnutím - jeho vzťahy, sociálny status,...
- akceptácia - prijímať človeka v dobrom i zlom, poznať jeho silné a slabé stránky
- postoj, ktorý nie je hodnotiaci - nehodnotíme človeka, ale jeho konanie, rozhodovanie
- právo na sebaurčenie - vytvárať priestor a atmosféru, aby každý občan s mentálnym postihnutím mal možnosť na vlastné rozhodovanie, výber s patričnou zodpovednosťou
- diskretnosť
- profesionalita, odbornosť - neustály odborný rast pracovníkov, získavanie informácií o nových prístupoch k ľuďom s mentálnym postihnutím
- šíritelia myšlienok dobrej praxe - posúvať dobré skúsenosti iným organizáciám

Kultúra organizácie - čo ju ovplyvňuje

Postoje do veľkej miery ovplyvňujú kultúru organizácie.

Ich vplyv sa odráža na viditeľných i neviditeľných znakoch organizácie, ako sú:

- humánnosť
- aktivita
- tvorivosť
- pravda
- vzťahy vo vnútri organizácie i navonok
- hodnoty, ktoré organizácia presadzuje
- viditeľné znaky organizácie
- produkty, ktoré organizácia ponúka
- spôsob komunikácie - klient, rodič, príbuzní
- komunikácia s verejnosťou

Klient ako subjekt

- Občan, ktorý potrebuje sociálne služby - subjekt, ktorý určuje pravidlá, má rozhodovacie právomoci
- Občan, ktorý potrebuje sociálne služby - objekt, ktorý je predmetom záujmu

Cesta k nezávislému životu občana s mentálnym postihnutím akceptuje:

- deklaráciu ľudských práv
- základné potreby (Maslowova pyramída potrieb)
- podporu (nie pomoc) - vedie k tomu, aby občan vyriešil problém sám s podporou (pomoc znamená, že problém rieši pracovník)

Nezávislý život ovplyvňujú možnosti klienta, miera samostatnosti klienta, rešpekt pred jeho talentom, ale aj nedostatkami, očakávania klienta a v nemalej miere naše otázky. Pracovník pritom musí „zvládnuť“ klienta aj rodiča.

Rodič - pracovníci - premostenie, vzájomné počúvanie, zdieľať si to, čo občan s mentálnym postihnutím vie, nie to, čo nevie.

Sebapoznávaním k poznaniu ľudí s mentálnym postihnutím

Mgr. Zuzana Mišová

Sebapoznávanie

Poznanie seba samého a schopnosť spoznávať svoje sociálne okolie patria medzi najdôležitejšie momenty v pomáhajúcich profesiách. Hlavným zámerom tu je, aby si človek uvedomil a sám prežil, ako si vlastne vytvára svoje dojmy a na ich základe potom koncipuje závery o druhých ľuďoch. Tieto závery sa totiž stávajú podkladom pre komunikáciu s druhými ľuďmi a môžu ovplyvňovať vzťahy i celkovú situáciu v skupine.

Sebapoznávanie umožňuje identifikovať svoje prednosti, kompetencie, ako i svoje nedostatky, možné bariéry. Umožňuje pracovať na sebe, budovať svoju sebadôveru, ako i analyzovať rôzne súvislosti. Pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím má preto nezastupiteľnú úlohu.

Sebapercepcia

Sebapercepcia, vnímanie seba, je dôležitou súčasťou sebapoznávania. Na základe sebapercepce si vytvárame sebaobraz, ku ktorému môžeme dôjsť rozličnými cestami. Jednou z týchto ciest je sebapozorovanie (introspekcia), inou vyhodnocovanie výsledkov a dôsledkov vlastného správania a konania či pozorovanie a zhodnocovanie reakcií ľudí na naše konanie.

Pri vytváraní obrazu seba hrá dôležitú úlohu:

- **Sociálne porovnávanie** - porovnávanie seba vo vzťahu k významným osobám,

- **Sebareflexia** - starostlivý pohľad na seba samého, svoje konanie, zhodnocovanie vlastných skúseností s určitým odstupom, v podstate sebahodnotenie, zamerané na vlastné pozitíva, negatíva, možnosti zmeny,
- **Spätná väzba** - informácie o sebe, ktoré dostávame od druhých ľudí.

Sociálne porovnávanie

Zvykneme sa porovnávať s ľuďmi, ktorých pokladáme za seba podobných a ľuďmi, v ktorých vidíme zosobnenie cieľov, ktoré by sme chceli dosiahnuť. Pozitívny výsledok porovnávania seba s inými ovplyvňuje vznik pozitívneho obrazu o sebe a naopak.

Sebareflexia

Sebareflexia je veľmi dôležitým nástrojom sebazpoznávania, ale je súčasne nástrojom veľmi zložitým. Umeniu sebareflexie je nutné sa učiť, rozvíjať ho tréningom. Sebareflexia je významná pre každého človeka, osobitne pre tých, ktorí pracujú s inými ľuďmi, nakoľko je tu sociálna interakcia nástrojom ich pôsobenia, pracovným nástrojom dosahovania cieľov. Sebareflexia sa tak stáva prostriedkom zvyšovania kvality výkonu, pozitívnej zmeny seba samého, resp. objavovania vlastných možností rozvoja, nástrojom efektívnejšej a adekvátnejšej sociálnej interakcie.

Spätná väzba

Spätná väzba je asi najdôležitejším nástrojom poznávania seba cez kontakt s inými ľuďmi. Je to proces, v ktorom jednotlivec pomocou reakcií iných ľudí získava informácie o tom, ako jeho komunikácia, správanie na nich pôsobí a čo v nich vyvoláva.

Najdôležitejším zdrojom spätnej väzby sú reakcie a výpovede ľudí, s ktorými je jednotlivec v danej sociálnej situácii v interakcii. Spätná väzba sa nerovná kritike, i keď v prípade konštruktívnej kritiky to tak môže byť. Cieľom spätnej väzby je pomôcť človeku lepšie spoznať samého seba a pochopiť reakcie iných na vlastné správanie, čo mu môže pomôcť urobiť vo svojom správaní žiaduce zmeny a v budúcnosti fungovať účinnejšie a optimálnejšie. Spätná väzba v dospelosti je významným zdrojom pre realizáciu možných zmien nášho správania a nemala by chýbať medzi zručnosťami žiadneho jednotlivca, ktorý pracuje s inými ľuďmi.

Aby bola spätná väzba účinná, mali by byť dodržané určité princípy.

Pravidlá efektívnej spätnej väzby hovoria, že spätná väzba musí byť:

- **Konkrétna** - týka sa konkrétnych prejavov správania a konania, nezameriava sa všeobecne na človeka a jeho osobnosť. Napr. „Nesúhlasím s твоjím tvrdením, že..“ namiesto „Si naivný, vždy vravíš také hlúposti..“. Na všeobecnú spätnú väzbu, ktorá neprimerane zovšeobecňuje neúspech na celú osobnosť človeka, reagujú ľudia defenzívne, odmietajú takúto väzbu

akceptovať . Najúčinnnejšie je zamerať spätnú väzbu na prejavy, ktorých zmena je v silách a možnostiach adresáta, užitočné je pripojiť i ponuku cesty k zmene.

- **Opisná, nie hodnotiacia** - moralizovanie, hodnotenie tu nemá miesto.
- **Vyjadrená formou JA** - vyjadrujú sa vlastné pocity, používa sa JA namiesto MY, VŠETCI ĽUDIA, KAŽDÝ a pod.
- **Priamo overiteľná** - spätná väzba sa má vzťahovať na konanie, prejavy, ktoré sa dejú práve tu a teraz, odložená spätná väzba „Pred týždňom sa mi nepáčilo, že si...“ stráca na účinnosti. Nie je vhodné pri spätnej väzbe používať interpretácie, čiže vlastné výklady príčin daného prejavu.
- **Funkčne otvorená** - priveľa údajov nerobí dobrotu, veľa informácií sa ťažko prijíma a spracováva a je potrebné odhadnúť, koľko informácií je adresát schopný prijať.

Dávanie spätnej väzby je mimoriadne dôležitý nástroj tak poznávania ako aj motivovania, umeniu jej poskytovania sa však treba učiť. Umením je nielen adekvátne poskytovanie, ale aj **prijímanie spätnej väzby**. Prijímať môžeme nielen pozitívne, ale aj kritické informácie.

Mali by sme rešpektovať tieto pravidlá:

- nezaujať vopred obranný postoj,
- pozorne počúvať a nie okamžite argumentovať, vysvetľovať, hájiť sa,
- snažiť sa získať čo najviac informácií, pýtať sa, využiť tieto informácie pre pozitívnu zmenu seba a svojej činnosti,
- vnímať spätnú väzbu ako príležitosť k sebarozvoju.

Pozitívne sociálne porovnávanie a pozitívna spätná väzba sú významným zdrojom sebaúcty.

Jednou z najvýznamnejších črt seba percepce človeka je dôvera vo vlastné schopnosti a vlastnú zdatnosť. Vedomie a viera vo vlastné schopnosti posúva človeka vpred k dosiahnutiu svojich cieľov. **Sebadôvera** je základom dôvery k iným ľuďom. Nikto nám nebude dôverovať, keď nedôverujeme sami sebe. Sebadôvera zabezpečí, že nám môžu dôverovať iní. A dôvera je začiatkom všetkého.

Sociálna percepcia

Sociálna percepcia je pojem označujúci vnímanie inej osoby. Je to proces, ktorým človek získava informácie o jednotlivcoch i skupinách, s ktorými sa dostane do sociálnej interakcie. Každý z účastníkov tohto procesu si vytvára obraz toho druhého, pričom vytvorený obraz nie je len obrazom toho, čo skutočne vidíme,

ale jeho súčasťou je aj naša predstava o tom, aký tento človek je, ako sa bude prejavovať, aký vzťah s ním môžeme mať.

Sociálna percepcia prebieha mimoriadne rýchlo. Obraz o druhých si tvoríme spontánne a hneď v danú chvíľu. Tento obraz je veľmi trvácny. Neradi sa ho vzdávame a často na ňom lípneme, aj keď časom získame informácie odporujúce prvotnému obrazu, ktorý sme si vytvorili. Môže sa tak ľahko stať, že si v prvom kontakte s klientom utvoríme o ňom obraz, že napríklad väčšinu vecí vôbec nedokáže robiť a následne sa správame tak, že to zodpovedá nášmu utvorenému obrazu a často, hoci aj neúmyselne, nútime klienta k tomu, aby tak skutočne aj vystupoval. Tento jav sa tiež nazýva Pygmalion efekt.

Dôležité je uvedomiť si, že pri percepcii založenej na vonkajších znakoch sa pri vytváraní obrazu o druhom pohybujeme najčastejšie len v rovine odhadov a hypotéz. Tu je aktuálna otázka presnosti sociálnej percepcie.

Presnosť sociálnej percepcie býva ovplyvnená:

- **aktuálnym fyzickým a psychickým stavom** - naša kondícia neraz ovplyvňuje to, ako vnímame druhých, keď sa necítíme dobre, tak druhých ľudí vnímame viac z tej negatívnej stránky a naopak,
- **schopnosťou intuície a empatie** - dôležitú úlohu má skúsenosť posudzujúceho, schopnosť nestranne vnímať,
- **interpersonálna prítlačivosť** - tých, ktorých považujeme za prítlačivých, milých, sympatických, posudzujeme miernejšie a pozitívnejšie.

Môžeme sa dopustiť týchto chýb:

- 1) **Projekcia** - pripisovanie vlastných preferencií či hodnôt druhým. Často sa to deje nevedomene.
- 2) **Haló-efekt** - počiatočné zaradenie vnímaného.
- 3) **Stereotypy (predsudky)** - zovšeobecnenie skúseností so skupinou i na jedinca, vidím človeka skôr ako príslušníka skupiny než ako konkrétnu osobu.
- 4) **Atribučná chyba** - prisudzovanie charakteristík skôr osobe než situácii, v ktorej sa nachádza.
- 5) **Prenos** - pripisovanie nezodpovedajúcich vlastností, postojov druhým ľuďom na základe ich podobnosti s kľúčovými, významnými osobami našej minulosti.
- 6) **Efekt želaní, priania** - nevedomá snaha posudzovateľa dospieť k záverom, ktoré mu vyhovujú, obrazu posudzovaného, ktorý si želá vidieť z hľadiska vlastných cieľov.
- 7) **Chyby hodnotenia** - patrí sem chyba prísnosti (vnímanie ľudí skôr z hľadiska ich zlých vlastností), chyba miernosti (vnímanie ľudí veľmi pozitívne), chyba centrálnej tendencie (prisudzovanie strednej hodnoty vlastností).

- 8) **Súkromná (laická) teória osobnosti** - individuálne ladený ucelený súbor niekoľkých poznatkov a skúseností používaný ako akási osobnostná typológia.
- 9) **Význam vzťahu a jeho úpravy** - napr. ľudia, ktorí si obliekajú radi šedé veci, sú považovaní skôr za pasívnych a submisívnych, alebo ľudia so svetlejšou pletou nemajú radi teplú klímu.

Presnosť sociálnej percepcie nezávisí len na posudzovateľovi, ale aj na posudzovanom.

Tu majú význam nasledovné faktory:

1. **Autentickosť verzus účelovosť prejavov** - mnohí ľudia sa dokážu správať účelovo, zámerne kontrolovať a meniť svoje prejavy, hoci takéto správanie nemusí vyjadrovať skutočnú podstatu ich osobnosti.
2. **Množstvo informácií** - človek, ktorý je málo otvorený voči iným, poskytuje málo informácií o sebe samom a teda nedáva veľa možností na to, aby bol vnímaný správne. Ľudia si obraz o ňom dokresľujú na základe vlastných, nesprávnych dohadov.

V súvislosti s poskytovaním informácií o sebe samom je na mieste zmieniť sa o tzv. **okienku Johari**. Jeho autormi sú Joachim Luff a Harry Ingham. Ku každému človeku sa vzťahujú informácie v celkovej sume 100%. Tieto informácie sa delia do 4 kategórií pomocou dvoch kritérií, tvoriacich dve osi okienka Johari, čo najlepšie znázorní tabuľka.

Informácie, ktoré ja o sebe:

Informácie, ktoré iní o mne:

	VIEM	NEVIEM
VEDIA	Zóna verejná	Zóna slepá
NEVEDIA	Zóna skrytá	Zóna neznáma

Os X tvoria informácie, ktoré JA o sebe viem a ktoré o sebe neviem.

Os Y je tvorená informáciami, ktoré INÍ ĽUDIA o mne vedia a ktoré o mne nevedia.

Zóna verejná

Informácie, ktoré o sebe viem a aj iní ľudia ich o mne vedia.

Patrí sem zovňajšok, prejavy správania, zverejnené informácie o živote, skúsenostiach, zážitkoch, zázemí atď.

Dominancia tejto zóny je typická pre človeka disponujúceho dostatočným sebaapoznaním. Prijíma a vyžaduje informácie o sebe z pohľadu iných ľudí. Je

otvorený, poskytuje o sebe informácie, dbá na otvorené, čestné, dôveryhodné vzťahy. Je tu riziko, že ľudia použijú ním poskytnuté informácie proti nemu, no aj tak použijú informácie pravdivé. Otvorenosť poskytuje priestor pre poznanie človeka, čo je výhodné, pretože potom vieme, čo môžeme od tohto človeka očakávať, vieme aký je.

Zóna skrytá

Informácie, ktoré o sebe viem, ale sú utajené ostatným.

Patria sem informácie o vlastnostiach, zážitkoch, želaniach, ktoré človek považuje za neprijateľné pre svoj sebaobraz, za ktoré sa hanbí, ale aj informácie o dosiaľ nezverejnených snoch, plánoch, predstavách, citoch, vlastnostiach, ktoré nechce prejavíť...

Dominancia tejto zóny je typická pre človeka, ktorý sa málo otvára druhým ľuďom. Mnoho informácií o sebe skrýva a tají. Inými býva často vnímaný ako človek, ktorý nosí masku, udržiava si fasádu, utajuje informácie. Títo ľudia mávajú pocit, že malá otvorenosť je zdrojom bezpečia, cítia sa menej zneužíteľní. Tajnosti však vzbudzujú nedôveru a dojem, že skrývajú niečo dôležité, strašné. To poskytuje živnú pôdu pre domýšľanie informácií, ohováranie.

Zóna slepá

Informácie, ktoré ja neviem, ale vedia ich ostatní.

Sú to napríklad prejavy správania a vlastností, ktoré si človek sám neuvedomuje, ale ostatní ich vnímajú. Napríklad dominancia či submisivita, gestikulácia, opakovanie nejakého slovíčka atď.

Dominancia tejto zóny je typická pre človeka, ktorý nemá záujem, nepovažuje za dôležité, alebo priam sa obáva toho, čo by sa mohol od ostatných dozvedieť o sebe samom. Obáva sa spätnej väzby. Rozpráva to, čo považuje za vhodné, správa sa spôsobom, ktorý považuje za primeraný bez ohľadu na názory a potreby druhých. Často je slepý k dôsledkom svojho konania. Býva vnímaný ako autoritatívny až arogantný. Medzi ním a ostatnými sa postupne vytvára psychologická bariéra, ktorá sa objavuje, aj keď je tento človek srdečný, priateľský. Ľudia nemajú radi toho, kto len rozpráva, ale nepočúva druhých.

Zóna neznáma

Informácie, ktoré neviem ja ani ostatní.

Ide o neuvedomené, vytesnené zážitky, želania, motívy, ktoré majú silný vplyv na správanie človeka, ale ten si nie je ich existencie ani vplyvu vedomý.

Dominancia tejto zóny je typická pre človeka, ktorý si zachováva pomerne veľký dištanc medzi sebou a ostatnými. Je málo otvorený, málo sa pýta, v kontakte s inými je neosobný. Býva vnímaný ako chladný, utiahnutý, nespupracujúci. Ľudia mu nedôverujú, pretože ho nepoznajú a cítia jeho nezáujem o nich.

Transakčná analýza

Pri sociálnej percepcii, ktorej súčasťou je aj seba-percepcia a pri sociálnej interakcii hrá kľúčovú rolu komunikácia. To, ako ľudia komunikujú, opisuje napríklad transakčná analýza, ktorej poznanie môže pomôcť aj pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím.

Transakčná analýza, označovaná aj skratkou **TA** je psychoanalytická teória, ktorú v 50-tych rokoch 20. storočia vyvinul psychiater Eric Berne.

Berne rozoznáva v ľudskej psychike tri "**stavy ega**", ktoré vytvárajú našu osobnosť a to stavy *Rodič*, *Dospelý* a *Dieťa*. Ego je ucelený systém našich myšlienok a pocitov, ktoré navonok prejavujeme. Spomenuté stavy ega sa rozvinú v detstve a človek môže v danej situácii jednať z pozície niektorého z nich. Stavy nášho ega sú ovplyvňované našimi skúsenosťami a preto je každý z nás neopakovateľnou kombináciou rodiča, dospelého a dieťaťa. Kombinácie ovplyvňujú naše štýly komunikácie. Neexistuje žiadny správny štýl, stav - potrebujeme využívať všetky v pravý čas. Ľudská komunikácia sa dá rozdeliť na základné prvky nazývané *transakcie*, pri ktorých každý zúčastnený vystupuje v niektorom stave ega a snaží sa osloviť niektorý stav ega u druhého. Ak oslovená osoba reaguje očakávaným spôsobom (napríklad Rodič osloví Dieťa; Dieťa odpovedá Rodičovi), je to *doplnková transakcia - otvorená komunikácia*; v opačnom prípade je to *skrížená transakcia - zablokovaná komunikácia*.

Ako udržať komunikáciu DOSPELÝ - DOSPELÝ?

Dávať otvorené otázky, dávať špecifické otázky, dať najavo porozumenie pocitov iných ľudí, žiadať o jasnejšie vysvetlenie, pozorne počúvať, otvorene sa priznať, ak sa pomýlite, ponechať „otvorené dvere“ aj iným možnostiam, skontrolovať fakty.

Okrem uvedených foriem spoločenského styku má každý človek navyše podvedomý životný plán alebo scenár, podľa ktorého si štrukturuje dlhšie časové úseky, mesiace, roky či dokonca celý život, vyplňa ho aktivitami, ktoré podporujú jeho scenár a prinášajú mu uspokojenie, s prerušeniami v období stiahnutia alebo intimity. Životný scenár sa formuje už v detstve, je posilňovaný rodičmi a potvrdzovaný nasledujúcimi životnými udalosťami. V závislosti na sebahodnotení a hodnotení sveta rozlišuje transakčná analýza štyri základné životné postoje: Ja nie som OK - Ty si OK (- +), Ja nie som OK - Ty nie si OK (- -), Ja som OK - Ty nie si OK (+ -), Ja som OK - Ty si OK (+ +).

Ja nie som OK - Ty si OK predstavuje prvotný životný postoj dieťaťa. Dieťa cíti, že samé si nedokáže zaistiť OK pocity (napr. jedlo, čisté plienky,...) a zdrojom týchto pocitov je vždy starostlivosť a pohladenia iných OK osôb. V dospelosti sa s týmto postojom stretávame vo forme želania byť niekým iným: „Keby som len bol ako...“. V správaní takýto človek zaujíma priateľský postoj, čo

sa prejavuje nesmelým, slušným, ohľaduplným, nepriebojným vystupovaním, neistotou, nerozhodnosťou, nervozitou, opatrnosťou, sklonom k podriadenosti až závislosti, spoliehaním sa na druhých, očakávaním pomoci od druhých, vyhýbaním sa konfliktom - majú problémy so zvládaním konfliktných situácií, je tu značná snaha zavďačiť sa, potreba uznania, atď.

Citové zranenia, stav opustenosti alebo nedostatok lásky dlhodobejšieho charakteru môže viesť človeka k zaujatiu postoja **Ja nie som OK - Ty nie si OK**, t. j. že svet nie je schopný uspokojiť jeho túžbu po OK pocitoch. Pretože ľuďom s týmto postojom chýba pocit základnej životnej dôvery, mávajú problémy s hľadaním zmyslu života. Ich životným krédom je: „Svet nestojí za nič, nič nemá zmysel!“, čo môže viesť až k posadnutosti dokázať ostatným, že ani oni nie sú OK. V správaní takýto človek zaujíma byrokratický postoj, t.j. kladie zvýšený dôraz na dodržiavanie stanovených formálnych pravidiel a kontrolu, prítomná je zvýšená kritickosť, nepriama agresia, osočovanie, bezmocné výlevy zlosti, pocity krivdy, sklon k podozrievavosti, manipulativnosť, potreba chrániť sám seba, potreba odreať svoje neprijemné pocity na druhých, atď.

Ľudia, ktorí boli v živote vystavovaní psychickému alebo fyzickému týraniu, často dospieť k postoju **Ja som OK - Ty nie si OK**. Takýto človek objaví vlastnú hodnotu, ale vzhľadom na nedostatok pohľadení od druhých ľudí, udeľujú si tieto pohľadania sami. Ich motto „Všetci ste zlí!“ sa v miernejších formách prejavuje aroganciou a iróniou, v extrémnejších formách toto motto vytvára ľudí bez akýchkoľvek zábran, ktorí nikdy nelutujú svoje správanie a konanie. Avšak musíme si uvedomiť, že tento pocit v skutočnosti nepramení zo sily, ale naopak zo slabosti človeka. Každý človek občas pocíti strach zo slabosti a z poníženia, ale skutočne silný človek sa s týmito obavami dokáže vysporiadať. Naopak pohľad do vnútra navonok arogantného a silného človeka ukáže, že tento postoj nie je prejavom skutočnej sily, ale iba gestom zúfaleho človeka, ktorý nedokáže vydržať vlastnú slabosť. Tragédia týchto ľudí spočíva v tom, že sa celý život odmietajú pozrieť pravde do očí. Nie sú schopní objektívne posúdiť vlastnú spoluúčasť na tom, s čím sa v živote stretávajú. Vinu za všetko zlé, čo sa im stalo, pripisujú druhým. Okolo seba zhromažďujú zástup slabochov, ktorí ho obdivujú a on nimi pohŕda. V správaní takýto ľudia zaujímajú autokratický postoj, t.j. arogantné vystupovanie, potreba pocitu prevahy (prezieravosť alebo naopak blahosklonnosť), nezáujem o potreby druhých, problémy s naslúchaním druhým, sklon k agresívnemu správaniu a devalvácii, používanie zľahčujúcich poznámok, rozhodnosť ale s menšou ochotou niest zodpovednosť, nedôverčivosť, neochota priznať svoje chyby alebo slabiny, strach zo zneužitia, potreba vyhrávať, prekonať ostatných, atď.

Postoj **Ja som OK - Ty si OK** je základom každej zdravej a silnej osobnosti. Každý skutočne silný človek je OK, pretože si svoju silu uvedomuje - vie, že môže

prekonať prehru i poníženie, ale jeho vnútorný svet sa nerozpadne. Pozná vlastnú hodnotu, ale zároveň si uvedomuje i význam druhých ľudí. Vie, že úplným človekom sa môže stať len v spolupráci s druhými. V správaní takýto človek zaujíma postoj víťaza, t.j. kompetentnosť, vyrovnanosť, ústretovosť, komunikatívnosť, schopnosť pružne reagovať a prispôbiť sa situácii, dôvera v druhých, schopnosť priznať si chybu bez straty sebavedomia, atď. Spôsob komunikácie je najviac ovplyvnený vzájomnými postojmi komunikujúcich. Viera v seba sa prejavuje vyrovnanosťou, zdravým sebavedomím, kludom, dobrou náladou, spokojnosťou, optimizmom, naopak pocit „Ja nie som OK“ neistotou, zmätenosťou, obavami zo zlyhania, nesmelosťou, pochybnosťami o sebe samom. Dôvera k ostatným ľuďom a k svetu sa prejavuje otvorenosťou, záujmom o potreby druhých, pozitívnymi očakávaniami, nedôvera naopak podozrievavosťou, odporom, udržiavaním si odstupu, podceňovaním a negatívnymi očakávaniami.

V súvislosti so sebapoznávaním v pomáhajúcich profesiách - napríklad pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím považujem za vhodné povedať čosi aj o **syndróme vyhorenia**.

Syndróm vyhorenia (burn-out)

Syndróm vyhorenia sa týka hlavne tých, ktorí sa snažia robiť veci naplno a dávať do všetkého svoje srdce. Pojem vyhorenie (burn-out) začal ako prvý používať psychoanalytik Herbert Freudenberger v 70. rokoch 20. storočia. Pod vyhorením myslel konečné štádium procesu, pri ktorom sa ľudia niečím hlboko emocionálne zaoberajú a postupne strácajú svoje pôvodné nadšenie i svoju motiváciu.

V živote sa môže stať, že po dlhšom, pomerne pokojnom období, sa naraz pred človekom objaví prekážka, ktorá sa mu zdá byť neprekonateľná. To, čo doteraz zvládadal bez problémov, sa odrazu zvládnuť nedá. Dochádza k situácii, kedy mobilizuje všetky sily a rezervy. Dostáva sa do stresu. A hoci sa človek rodí ako tvor neustále dúfajúci, že sa všetko napokon k dobrému obráti, jedného dňa sa zobudí a zistí, že nevládze, ba dokonca, že už ani nechce ďalej bojovať... Upadá do nihilizmu a depresie, ktorá je žiaľ priamo úmerná nadšeniu, s ktorým na tento svet prišiel. Človek vyhorel...

Vyhorenie je stavom duševného, citového, telesného a sociálneho vyčerpania. Syndrómom vyhorenia sú ohrozené najmä pomáhajúce profesie, ako je napr. lekár, zdravotná sestra, sociálny pracovník, učiteľka, psychológ či kňaz. No nevyhýba sa ani ostatným profesiám. Rozhodujúci vplyv má prístup k práci. Väčšie riziko vyhorenia je pri tých, ktorí sa príliš vžili do svojej práce, dávajú do nej viac energie, než je zdravé, a chcú ju robiť s dokonalosťou, v dôsledku čoho sa dostávajú pod psychický tlak. Dôležitým faktorom je tiež stres a nevládnuteľné problémy. Všetky tieto prvky zvyšujú riziko vyhorenia.

Príznamy možno rozdeliť do štyroch rovín:

- v **duševnej** ide predovšetkým o znížené sebavedomie, nedôveru vo vlastné schopnosti, nezáujem o prácu, pocit neúspechu a zlyhania;
- pri **citovej** je to emocionálna prázdnota, podráždenosť, sklúčenosť, nervozita a pocit nedostatku uznania;
- v **telesnej** sú znakmi vyhorenia nespavosť, bolesti hlavy, chronická únava, náchylnosť na ochorenia a rýchla vyčerpanosť;
- a nakoniec v **sociálnej** rovine možno za znaky vyhorenia považovať obmedzenie kontaktov v práci, nárast konfliktov v súkromí, pokles angažovanosti, snaha o únik a trávenie času osamote.

Pri príznakoch je potrebné vyhľadať pomoc, pretože bez liečenia vyhorenia bude človek len žiť a nechá sa unášať životom bez kúska radosti.

Fázy vyhorenia

Proces vyhorenia neprichádza zo dňa na deň, ale má svoj začiatok, priebeh a koniec. Najčastejšie sa hovorí o piatich fázach:

1. fáza: **nadšenie** - je poznačená veľkými ideálmi a nadšením - čo vedie k preťažovaniu svojich schopností. Pracovník prichádza na svoje nové pôsobisko väčšinou plný ideálov a snáh zmeniť svet. Angažuje sa a chce robiť všetko lepšie a skôr ako iní. Získať takéhoto pracovníka je potešením pre každého riaditeľa, no predzvesťou budúcej pohromy pre samotného pracovníka.

2. fáza: **stagnácia** - dochádza k emocionálnemu a fyzickému vyčerpaniu - práca a povinnosti začínajú byť príťažou, navyše ideály sa nedarí realizovať. Požiadavky klientov, rodičov i vedenia už začínajú pracovníka obťažovať.

3. fáza: **frustrácia** - prejavuje sa frustrácia, dochádza k napádaniu ostatných v snahe brániť sa pred vyhorením - každá práca sa stáva príťažou, objavuje sa pocit, akoby sa rúcal svet a nič sa nestíhalo, pracovník vníma klientov negatívne a to sa prejavuje napr. v jeho problémoch s udrжанím disciplíny. Na zvládnutie správania sa klientov používa donucovacie prostriedky, ba utieka sa v niektorých prípadoch aj k fyzickým trestom. Daná práca je pre neho veľkým sklamaním.

4. fáza: **apatia** - medzi pracovníkom a klientmi vládne otvorené nepriateľstvo. V práci robí pracovník len to najnevyhnutnejšie, vyhýba sa odborným rozhovorom a rôznym aktivitám.

5. fáza: **vyhorenie** - prejavuje sa nechúťou, stratou zmyslu, stratou úcty k ľuďom i k vlastnému životu. Je dosiahnuté štádium úplného vyčerpania, ktoré zasiahlo

všetky oblasti osobnosti pracovníka: duševnú, citovú, telesnú a sociálnu, aj keď nie každú v celkom rovnakej miere.

Pomôckou pre diagnostikovanie vyhorevania môže byť **burn-out dotazník** od M. Zelinovej a E. Fülöpovej:

Nižšie je uvedených 24 tvrdení. Zaškrtnite, do akej miery sa vás jednotlivé výroky dotýkajú. Buďte voči sebe úprimný a snažte sa nevypíňať len na základe momentálnej nálady, ale zovšeobecniť svoje tvrdenia za posledné obdobie.

Bodovanie:

nikdy - 0 bodov

zriedka - 1 bod

niekedy - 2 body

často - 3 body

vždy - 4 body

BURN-OUT dotazník

		0	1	2	3	4
1	Ťažko sa sústreďujem					
2	Nedokážem sa tešiť zo svojej práce					
3	Pripadám si fyzicky „na dne“					
4	Nemám chuť pomáhať problémovým ľuďom					
5	Pochybujem o svojich profesionálnych schopnostiach					
6	Som sklúčený					
7	Som náchylný k chorobám					
8	Ak je to možné, vyhýbam sa odborným rozhovorom s kolegami					
9	Vyjadrujem sa posmešne o klientoch					
10	V konfliktných situáciách sa cítim bezmocný					

11	Mám problémy so srdcom, dýchaním, trávením a podobne						
12	Frustrácia (nespokojnosť) z práce narúša moje súkromné vzťahy						
13	Môj odborný rast a záujem o odbor zaostávajú						
14	Som vnútorne nepokojný a nervózny						
15	Žijem v napätí						
16	Svoju prácu redukujem na rutinné vykonávanie činností						
17	Premýšľam o odchode z tohto povolania						
18	Trpím nedostatkom uznania a ocenenia						
19	Trápia ma poruchy spánku						
20	Vyhýbam sa účasti na ďalšom vzdelávaní						
21	Hrozí mi nebezpečenstvo, že stratím prehľad v odbore mojej činnosti						
22	Cítim sa ustrašený, bojazlivý, neistý						
23	Trpím bolesťami hlavy, závratmi a únavou						
24	Ak je to možné, vyhýbam sa rozhovorom s klientmi						

Vyhodnotenie dotazníka

Vedľa čísel zapíšte počet bodov, ktoré ste im priradili a zrátajte ich pre každú oblasť osobitne:

Duševná oblasť:

č.1..... + č. 5..... + č.9..... + č.13..... + č.17..... + č.21..... =

Čítová oblasť:

č.2..... + č.6..... + č.10..... + č.14..... + č.18..... + č.22..... =

Telesná oblasť:

č.3..... + č.7..... + č.11..... + č.15..... + č.19..... + č.23..... =

Sociálna oblasť:

č.4..... + č.8..... + č.12..... + č.16..... + č.20..... + č.24..... =

Maximálna hodnota bodov v jednej oblasti je 24, minimálna 0.

Na základe celkového súčtu môžeme zistiť mieru náchylnosti konkrétneho človeka k stresu a „vyhoreniu“. Maximálna hodnota je 96, minimálna 0.

Kognitívna oblasť + citová oblasť + telesná oblasť + sociálna oblasť =

Pokiaľ vaše skóre prevyšuje polovicu (t.j. viac ako 48 bodov), ste náchylný k vyhoreniu. Čím vyššie skóre, tým viac je u vás prítomný burnout syndróm.

Pre jednotlivé oblasti platí rovnaké pravidlo. V oblasti, v ktorej máte najvyššie skóre, ste najviac náchylní.

Prevenčia

Pokiaľ je to len trochu možné, treba sa vyhýbať stresu a naučiť sa riešiť stresové situácie. Robiť veci, ktoré majú zmysel. Znížiť svoje ideály - cesta k dokonalosti vedie pomalými krokmi. Hľadať príležitosť pre osobný rast. Neočakávať sebanaplnenie len v práci, ale rozvíjať aj ostatné oblasti svojho života. Posilňovať medziludské vzťahy a tráviť čas s ľuďmi, s ktorými je človeku dobre. Naučiť sa hovoriť nie, vážiť si svoj čas. Dopĺňať si energiu oddychovaním, najlepšie pri činnostiach, ktoré vedú k úplne iným myšlienkam. Nesnažiť sa byť zodpovedný za všetko a za všetkých.

Človek má k dispozícii len určitý čas, a preto sa treba sústrediť na to, čo môže stihnúť. Stanoviť si priority, sústrediť sa na to, čo je podstatné, a nenechať sa zamestnávať zbytočnosťami, ktoré len zabíjajú čas.

Ako pomôcť

Človek s vyhorením potrebuje pomoc svojho okolia. Treba mu dať najavo, že mu neprestávame veriť a že mu držíme palce. Pomôžeme mu tak získať sebadôveru. Človek s vyhorením často prenáša svoj negativizmus a podráždenosť na blízkych, no sám sa z toho nedostane. Potrebuje lásku a oporu. Treba sa zaujímať o jeho pokroky, aby vedel, že nám na ňom záleží. Taktiež mu treba dať pocítiť, že keď sa mu niečo nepodarí, svet sa nezrúti. Ved' svet nie je dokonalý a v živote má svoje miesto aj neúspech. Snaha dostať sa z vyhorenia prináša so sebou aj psychický tlak. Preto by sme ho mali povzbudzovať citlivým spôsobom a nechať ho nájsť si rozumné tempo. Poučovanie tu nemá miesto, mali by sme sa zdržať kázania, to by len zvyšovalo jeho sklúčenosť. A nesmieme zabúdať, že hlavnú úlohu a zodpovednosť pri rekonvalescencii hrá poradca, hoci do procesu sa môžu zapojiť aj ostatní.

Všetko má svoj čas, v rekonvalescencii neexistuje skratka a návrat je pomalý. Treba ho využiť na prehodenie predchádzajúceho života a nájsť rovnováhu medzi prácou a oddychom. Cieľom nie je návrat k hektickému životu. Vyhorenie

zasahuje aj rodinu, z ktorej vyhorený človek pochádza, preto i jej členovia potrebujú pomoc a zahojenie emocionálnych zranení.

Vyhorenie sa týka hlavne tých, ktorí sú ochotní dávať veľa energie zo seba iným a usilujú sa robiť veci perfektne. Netreba však zabúdať, že práca je len jeden z dôležitých prvkov v živote, nemenej dôležité sú medziludské vzťahy, chvíle oddychu a tiež načerpanie duševných síl.

Záver

Povedali sme si základné veci o sebapoznávaní a mohlo by nasledovať ešte mnoho, mnoho strán prezentujúcich rôzne typológie a testy osobnosti. Sebapoznávanie samo o sebe je vždy aktuálnou témou. Človek sa vo svojom životnom procese neustále mení, a ako sa mení on, mení sa i jeho prostredie a ľudia v jeho okolí. Preto i pri ľuďoch s mentálnym postihnutím je nesmierne dôležité vnímať ich ako osobnosti v procese neustálej zmeny. Sebapoznávaním môžeme odhaliť svoje prednosti a svoje slabiny, a môžeme na nich následne pracovať. A tak, ako sa môžeme zdokonaľovať my, môžu sa zdokonaľovať aj ľudia s mentálnym postihnutím.

Komunikácia

Mgr. Mária Fečíková

Komunikácia sprevádza celý život človeka. Aj ticho je komunikácia. Nie je možné nekomunikovať. Môže mať rozmanité formy a môže plniť rôzne funkcie - spolupráca, súťaženie, predaj, konflikt, empatia...

Slovo komunikácia je odvodené od latinského tvaru **communico - communicare**, čo v preklade znamená niečo oznamovať, spoločne sa radiť, dorozumievať sa.

Komunikácia je predovšetkým výmena informácií medzi biologickými systémami, avšak používa sa aj na pomenovanie dopravných prostriedkov (komunikácia letecká, železničná, cestná...), telekomunikačných prostriedkov / telefón, rozhlas, TV...).

Slovo **sociálna komunikácia** potom upresňuje fakt, že ide o komunikáciu medzi ľuďmi, a to predovšetkým pomocou používania konvenčných symbolov ako výsledku spoločenského konsenzu. To teda znamená vymieňať si informácie v sociálnom kontakte.

Počas komunikácie si nevymieňame len informácie, ale aj kľúč k ich pochopeniu, k objasneniu ako im rozumieť. Naznačenie toho, ako prijať danú správu, to, čo je nad komunikáciou. Hovoríme tomu **metakomunikácia**.

Metakomunikácia upresňuje to, ako máme pochopiť vypovedané - ako iróniu, pochvalu, uznanie, upozornenie. (príklad - vyzeráš neskutočne dobre - podľa tónu

v hlase sa dá vycítiť, ako to účastník rozhovoru chápe a chce podať ďalej). Ak však vnímanie metakomunikačných faktorov je nesprávne, vedie to k nesprávnemu pochopeniu situácie alebo jednoducho toho, čo nám niekto iný chcel komunikovať (príklad - mám pocit, že tu nepatíš - ako rôzne sa táto informácia dá pochopiť...).

Preto ak chceme správne pochopiť, či identifikovať to, čo nám niekto chce komunikovať, je potrebné brať do úvahy tieto faktory komunikácie:

- verbálny aj neverbálny obsah - teda to, čo sa hovorí a ako sa to hovorí
- kontext situácie (za akých okolností sa to hovorí)
- citový a hlasový prízvuk (akým tónom sa to hovorí)
- mimická a pantomimická akcentácia (ako sa tvári hovoriaci)
- akcentácia konaním (čo sa pri hovorení robí)

Toto všetko a ešte mnoho iných vecí si budeme musieť uvedomiť ak sa rozhodneme komunikovať tak, aby sme boli pre iných čitateľní, a aby sme my dokázali správne prečítať iných.

Ciele komunikácie:

- **informovať** - chcem niekomu niečo o sebe povedať, už dieťa komunikuje - plač, dáva okoliu informáciu, že má problém.
- **počúvať** - vstupujem do komunikácie s cieľom vypočuť si iného, dať mu šancu komunikovať mi niečo dôležité.
- **diskutovať** - aktívne sa zapájať do rozhovoru, striedať informáciu s počúvaním... z diskusie by mali všetci účastníci komunikácie vyjsť uspokojení.

Úrovně komunikácie:

- vznik myšlienky, ktorá má pre pôvodcu určitý význam
- kódovanie myšlienky do jazyka, ktorý je zrozumiteľný príjemcovi (gestá, pohyby, symboly)
- vysielať zakódovanej správy (reč, odoslanie listu)
- prenos prostredníctvom komunikačného kanála
- príjem správy
- dekodovanie správy príjemcom
- pochopenie myšlienky vo význame, ktorý jej prisudzuje príjemca

Delenie komunikácie:

- verbálna
- neverbálna

- jednosmerná - vysielanie signálov bez spätnej väzby
- obojsmerná - vysielanie signálov oboma zúčastnenými stranami

Verbálna a neverbálna komunikácia

Verbálna komunikácia - slovná

Z latinského *verbum* = slovo.

Je sprostredkovaná jazykovým znakom a významom na neho viazaným. Vyjadrujeme ňou predovšetkým faktickú informáciu (názov mesta, predpoveď počasia, ...), ale môžeme tiež konštatovať, že samotná verbálna komunikácia sa nezaobíde bez komunikácie neverbálnej, čiže mimoslovnej. Slovná reč sa stala najvyspelejšou formou dorozumievania sa medzi ľuďmi. Základnou formou verbálnej komunikácie je rozhovor.

Ide o prenos informácií realizovaných prostredníctvom reči. Význam samotných slov je písmom zaznamenateľný. Pri verbálnej komunikácii hovoríme tiež o paralingvistike - čiže písomne zaznamenateľné prenosy vonkajším tónom.

Verbálna komunikácia v sebe zahŕňa:

- reč písaná
- hovorený dialóg
- slovný prejav v malej skupine ľudí
- slovný prejav vo veľkej skupine ľudí
- rozprávanie sám so sebou

Ak by sme mali povedať ako to je u ľudí s verbálnou a neverbálnou komunikáciou, tak môžeme použiť ako príklad štatistiku, kde sa hovorí, že väčšina ľudskej komunikácie prebieha na mimoslovnej teda neverbálnej úrovni. Iba 35% toho, čo má v komunikácii význam zachytávame zo slov, zvyšok patrí jazyku tela.

Iný autor uvádza, že 7% komunikácie slovu, 38% zneniu hlasu a 55% neverbálnej komunikácií. Je preto pochopiteľné, že našu pozornosť viac upriamime na komunikáciu neverbálnu.

Neverbálna komunikácia (mimoslovná)

Využíva reč tela, objektov, priestoru.

Je to teda reč bez slov, inými spôsobmi prenosu informácií. Väčšina informácií je odovzdaná pomocou zložitej kombinácie výzoru, držania tela, vystupovania, gestikulácie, pohľadov a mimických výrazov.

Neverbálna komunikácia je dôležitá hlavne z toho hľadiska, že významne ovplyvňuje náš úspech či neúspech v akomkoľvek spoločenskom kontakte (príklad

- profesor filozofie na UK sedel a iba rečnil. Ani očný kontakt, ani zvýšenie či zníženie hlasu. Nič si z toho nepamätám.). Okrem toho veľká časť takto odovzdaných informácií pôsobí pod hranicou vedomia, ovplyvňuje naše nálady, postoje, očakávania a motivácie, i keď si to často ani neuvedomujeme (príklad - pouličný predavač, akým spôsobom sa dokáže zaliečať, až kým vám nedokáže, že danú vec skutočne potrebujete, aj keď ste ju predtým nechceli).

Druhy neverbálnej komunikácie:

- **Paralingvistika** - ako narábame s hlasom - hlasový prejav človeka nie je vždy rovnaký, záleží v akom je rečník psychickom, či fyzickom rozpoložení. Ide tu hlavne o farbu hlasu, silu hlasu, rýchlosť hlasového prejavu...
- **Proxemika** - vzdialenosť a priestor komunikácie - každý človek má svoje teritórium. Hovoríme o tzv. diksačných zónach: intímna zóna, osobná zóna, sociálna a verejná zóna.
- **posturika** - poloha a držanie tela
- **kinezika** - pohyby tela
- **gestika** - pohyby rúk a prstov
- **haptika** - komunikácia pomocou hmatu
- **mimika** - reč tváre

Ľudia s mentálnym postihnutím a komunikácia

Povedali sme, že komunikácia je pre život človeka veľmi dôležitá a nie je možné nekomunikovať. Pri našej práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím sa však stretávame s tým, že komunikácia s takýmto človekom je náročná a vyžaduje si dodržiavanie istých zásad, aby došlo ku konsenzu.

Čo je teda dôležité uvedomiť si ak chceme byť úspešní pri komunikácii s človekom s mentálnym postihnutím?

1. Používať jednoduchý a priamočiary jazyk.
2. Hovoriť pomaly a zrozumiteľne.
3. Ak je to potrebné zopakovať vetu alebo slovo.
4. Používať krátke vety.
5. Nepoužívať zložité a cudzie slová, ktorých význam by človek s postihnutím len ťažko pochopil.
6. Dôležitá pri komunikácii je častá spätná väzba, ktorou sa môžeme uistiť, či nás človek s postihnutím dobre pochopil.
7. Používať praktické príklady na vysvetlenie.
8. Dôležitá je trpezlivosť a tolerancia.

Lahko čitateľná forma textov

Dôležité je uvedomiť si fakt, že sám človek s mentálnym postihnutím má často problém porozumieť informáciám s ktorými sa stretáva. Výsledkom je, že mnoho potrebných údajov sa k nemu nedostane. Jeho samostatnosť je závislá na informáciách a jeho schopnosti využívať ich. Nedostatok zrozumiteľných informácií je silne diskriminačným faktorom a našou otázkou je, ako inak by sa mohol vyvíjať človek s mentálnym postihnutím, keby mu od ranného veku boli sprostredkované primerané a zrozumiteľné posolstvá o ňom, o svete vôkol, o diani v spoločnosti. Pravdepodobne aj táto informačná bariéra prehlbuje ešte viac jeho deficitu v poznávacej schopnosti plynúce z jeho postihnutia.

Ľudia s mentálnym postihnutím by mali mať ľahkú dostupnosť novým správam a poznatkom ako ktokoľvek iný, a preto bude veľmi užitočné, ak im sprostredkuje primerane všetko, čo využívajú v každodennom živote.

Ide napríklad o:

- denné správy,
- návody na obsluhu spotrebičov,
- recepty,
- zákony, práva a povinnosti,
- dôležité listiny, ktoré podpisujú (dokumenty o invalidnom dôchodku, o sociálnych dávkach apod.)
- informácie o využívaní voľného času,
- informácie o doprave,
- informácie o zamestnaní, partnerstve, sexualite, hospodárení s peniazmi atď.

Pri tvorbe, či úprave textov majte na zreteli niekoľko základných charakteristík jedincov s mentálnym postihnutím:

- Nízka úroveň čítacích schopností.
- Narušená schopnosť primerane porozumieť písanému zložitému textu.
- Nízka úroveň dosiahnutého vzdelania.
- Nezaujím o text v písanej podobe (obvykle vychádza z predchádzajúcich negatívnych skúseností).

Tieto faktory značne ovplyvňujú, ako bude konkrétna osoba s mentálnym postihnutím s vytvoreným textom narábať. Neznamená to však, že texty zostanú nepovšimnuté. Je veľmi ťažké posúdiť, ako si členovia vašej skupiny text osvoja sami. Preto je dôležitá ďalšia práca s textom a to, ako ich naučíte pracovať s ním. Len vy viete, na akej úrovni sú členovia vašej skupiny, alebo osoba, pre ktorú text pripravujete. Text šitý na mieru, podaný vhodným spôsobom môže váš

úspech v sprostredkovaní informácií podporiť. Preto ho môžete doplniť obrázkami, symbolmi, fotografiami atď.

Prípravou predchádzajúcou písaniu ľahko čitateľného textu je poznanie potrieb toho, ktorému bude text adresovaný. Môže ním byť jedinec alebo skupina osôb s mentálnym postihnutím. Ak pracujete so skupinou, zamerajte dlhší časový úsek práce na poznávanie osobnosti každého účastníka, ako aj jeho spôsobu komunikácie a úrovne porozumenia okolitým informáciám. To vám pomôže zostavovať text šitý na mieru.

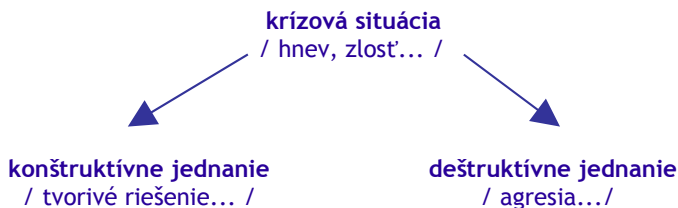
Agresivita, zvládanie agresivity

Mgr. Mária Fečíková

Hnev, zlosť, agresivita.

Hnev je úplne normálna ľudská emócia - zdravá. Ak sa však vymkne kontrole, môže spôsobiť veľa škody a bolesti. Je tiež úplne normálne, že ak povieme slovo hnev, tak si takmer každý človek predstaví hnevlivé jednanie toho druhého, hoci to nie je úplne tak. Ide však o to, že pod pojmom hnev máme zo skúsenosti zafixované určité ľudské konania.

Ak teda hovoríme o hneve, ako ľudskej emócií, musíme rozlišovať emóciu a jednanie.



Hnev a zlosť sú varovné signály, že sa niečo deje tak, ako by to podľa našich predstáv nemalo byť. Ak týmto signálom neporozumieme a neskúsime niečo zmeniť, môže sa stať, že sa zmení naše správanie a to veľmi nepriaznivo. Človek, ktorý sa rád hnevá a rozčuluje, môže sa stať veľmi rýchlo zlým človekom. Čiže hnev a zlosť môžeme chápať ako symptóm alebo príznak toho, čo by nám nemalo uniknúť.

Často krát prežívame hnev a zlosť a neuvedomujeme si fakt, že tomuto stavu niečo predchádzalo. Je dobré zvážiť sled udalostí a zistiť, čo bolo skutočnou príčinou nášho hnevu (príklad - chlapec a sestra, ktorá môže všetko).

Hnev ako taký však nemusí byť vždy zlá vec. Ten, kto sa hnevá, má väčšinou odvahu k činu. Toto konanie pod vplyvom hnevu a nazlostenosti môže byť

podnecujúce a konštruktívne a veľmi dobré na riešenie situácie, ktorá sa možno dlho zdala neriešiteľná. Na druhej strane hnev a zlosť zatieňuje naše uvažovanie a to môže viesť k nepremysleným reakciám.

Jedinú chybu, ktorú robíme ak hovoríme o hneve je teda tá, že neodlišujeme emóciu od jednania. Emócia hnevu je často stav pripravenosti k určitému typu jednania.

Konštruktívne vyjadrenie hnevu je teda veľmi pozitívnu vecou v našom živote, ale je treba sa tomu učiť a človek, ktorý dokáže hnev a zlosť využiť pre dobro je skutočnou osobnosťou.

My však chceme venovať svoju pozornosť na druhú formu vyjadrenia zlosti a hnevu a to deštruktívnu. Tá je v našom živote častejším prejavom a často nás privádza do situácií, ktoré sú zraňujúce a pre mnohých bezvýchodiskové.

Agresivita - ako impulzívne prejavenie hnevu a zlosti - deštruktívne jednanie.

Agresia - z lat. *aggressio* = výpad, útok.

Je to konanie, ktorým sa prejavuje úsilie voči niektorému objektu alebo nepriateľovi s výrazným zámerom ublížiť mu. Je to jedna z bežných reakcií na frustráciu.

Rozoznávame štyri stupne agresie:

1. navonok sa neprejaví - hnev je síce zvládnutý, ale navonok sa prejaví ako sčervenanie, zatatie zubov, zblednutie
2. prejaví sa slovne, nadávkami alebo kliatím
3. prejavy deštrukcie, alebo rozbíjanie predmetov
4. prejavy fyzického násillia

Môžeme teda konštatovať, že agresia je jedna z možností, ako sa vyrovnat' s náročnou životnou situáciou.

Agresivita sa používa na čelné odstránenie prekážok, ak je úspešná má sklon sa opakovať.

Dôležité je vedieť, že prechod od agresie, ktorá je ešte v hraniciach normy a patologickým prejavom jedinca je veľmi krehký. Ale platí, že kto nevie agresivitu správne prejsť - prijateľným spôsobom má omnoho väčší sklon k psychosociálnym prejavom.

Pri agresii hovoríme tiež o agresívnych technikách:

1. presunutie agresie z jednej osoby na druhú alebo na vec (šikanovanie, rozbíjanie vecí, obetný baránok...)
2. presunutie agresie na vlastnú osobu u osobnosti so silne vyvinutým pocitom viny
3. egocentrickosť
4. kompenzácia

5. trestanie seba samého

Agresivita nie je a nebude prejavom prosociálneho správania. Je teda dobré naučiť sa zvládať situácie, keď konám agresívne alebo, keď niekto koná agresívne. V odbornej terminológii sa tomu hovorí asertivita, asertívne správanie. Ďalej teda budeme hovoriť o tejto téme.

Asertivita rozlišuje tri typy správania. Pasívne, agresívne a asertívne správanie.

Pasívne sa človek správa, keď proti svojej vôli podľahne manipulácii, nejde za svojim cieľom, ale potom to ľutuje. Trápi sa, ale pozor, je rozdiel medzi pasivitou a povznesením sa nad situáciu. Agresívne správanie ako sme už povedali je nielen deštruktívne ale nešetří ani zlými slovami a možno siahne i po násilí. Často ani nebýva adresované tomu, kto v nás hnev vyvolal. Asertívne správanie je jasné, priame, snaží sa vyjadriť to, čo chceme. Chce, aby boli rešpektované jeho záujmy a snaží sa, aby pritom neprekročil hranice druhého.

Je dôležité poznať svoje práva a využívať ich.

Desať základných asertívnych práv (AP)

AP: Mám právo posudzovať svoje vlastné správanie, myšlienky a emócie.

Manipulačná povera: Nemal by si bezohľadne a nezávisle na iných posudzovať seba a svoje správanie. Musíš byť v skutočnosti zhodnotený a posúdený autoritou, ktorá je múdrejšia ako ty sám.

AP: Mám právo neposkytovať žiadne výhovorky a ospravedlnenia a právo nevysvetľovať svoje konanie.

Manipulačná povera: Za svoje správanie si zodpovedný iným ľuďom, máš im skladať účty a mal by si všetko čo robíš zdôvodniť a ospravedlniť.

AP: Mám právo posúdiť, či a do akej miery som zodpovedný za riešenie problémov ostatných.

Manipulačná povera: Voči niektorým inštitúciám a ľuďom máš väčšie záväzky ako voči sebe. Mal by si obetovať svoje vlastné hodnoty a prispôbiť sa.

AP: Mám právo zmeniť svoj názor.

Manipulačná povera: Ak si si už raz prisvojil určitý názor na vec, nikdy by si ho už nemal zmeniť. Musel by si sa ospravedlniť alebo priznať, že si sa zmýlil, tzn. že si nezodpovedný, budeš sa častejšie mýliť a si neschopný sám sa rozhodovať.

AP: Mám právo robiť chyby.

Manipulačná povera: Nesmieš robiť chyby, ak ich robíš, musíš mať pocit viny! Iní by mali kvôli tomu kontrolovať teba aj tvoje rozhodnutia.

AP: Mám právo povedať: "Ja neviem."

Manipulačná povera: Mal by si vedieť odpovedať na každú otázku ohľadom tvojho správania, inak si nezodpovedný a zlý.

AP: Mám právo byť nezávislý na dobrej vôli ostatných.

Manipulačná povera: Ľudia v tvojom okolí by mali mať k tebe kladný vzťah. Potrebuješ iných, bez nich sa nedá žiť. Je veľmi dôležité, aby ťa mali všetci radi.

AP: Mám právo robiť nelogické rozhodnutia.

Manipulačná povera: Mal by si sa držať logiky, rozumnosti, racionality a zdôvodňovania toho čo robíš. Platí, že "logické = rozumné".

AP: Mám právo povedať: "Ja ti nerozumiem."

Manipulačná povera: Musíš byť citlivý a vnímavý. Musíš vedieť predvídať potreby ľudí, musíš chápať iných aj bez toho, aby ti to jasne naznačili. Inteligentný človek si predsa vie veci domyslieť a vie chápať aj z náznakov. Ak to nedokážeš si ťažkopádny a nemožný človek. Dokonca ťa môžu považovať aj za necitlivého a ľahostajného. Nemôžeš predsa očakávať, že ti všetko naservirujú na tácke. Musíš vedieť predvídať.

AP: Mám právo povedať: "Je mi to jedno."

Manipulačná povera: Musíš sa snažiť byť stále lepší, kým nebudeš čo najdokonalejší. Asi sa ti to nepodarí, ale musíš sa snažiť a túto snahu aj dostatočne prejavovať. Keď ti niekto naznačí, aké robíš chyby, v čom by si sa mohol zlepšiť, musíš to vziať na vedomie, pretože keď to neurobiš, si lenivý a neseriózny, nemáš záujem, a teda sa potom ani nemôžeš čudovať, že ťa iní nerešpektujú a nechcú s tebou nič mať. Musíš názory iných ľudí brať na vedomie a podľa nich sa aj snažiť zmeniť.

Kontramanipulatívne, asertívne techniky

1.) Pokazená gramofónová platňa.

Technika, ktorá nás kludným opakovaním toho, čo chceme, učí vytrvalosti v presadzovaní svojho cieľa, bez nutnosti pripravených argumentov, alebo pocitu hnevu. Umožňuje ignorovať manipulatívne a argumentatívne pasce a trvať pritom na svojom.

2.) Otvorené dvere.

Technika, ktorá nás učí prijímať manipulatívnu kritiku tak, že pokoje priznávame svojmu kritikovi, že v tom, čo hovorí, môže byť niečo pravdy. Umožňuje nám pritom zostať konečným sudcom seba samého, aj toho, čo robíme. Umožňuje nám prijímať kritiku kludne, bez úzkosti či obrany, pričom neposkytuje kritikovi žiadne posilnenie.

3.) Sebaotvorenie.

Technika, ktorá uvoľňuje sociálnu komunikáciu a redukuje manipuláciu prostredníctvom kladných a záporných aspektov našej osobnosti a správania. Umožňuje pokojne vyjadriť aj také názory, ktoré predtým viedli k prežívaniu úzkosti a viny.

4.) Voľné informácie.

Technika, ktorá nás učí rozpoznávať v konverzácii tie prvky, ktoré sú pre nášho partnera zaujímavé a dôležité a súčasne ponúkajú voľné, nevyžiadané informácie o sebe. Znižuje hanblivosť pri začatí rozhovoru a obom partnerom uľahčuje jeho priebeh.

5.) Negatívna asercia.

Technika, ktorá učí prijímať vlastné chyby a omyly tak, že jednoznačne súhlasíme s kritikou našich skutočných negatívnych kvalít, či už je to kritika konštruktívna alebo agresívna. Umožňuje posúdenie vlastného správania bez obrany, úzkosti, či popierania chyby, pričom zároveň potláča zlosť a agresivitu toho, kto nás kritizuje.

6.) Negatívne vypytovanie sa.

Technika, ktorá vedie k aktívnej podpore kritiky, s cieľom použiť získané informácie (ak sú konštruktívne), alebo ich vyčerpať (ak sú manipulatívne). Kritik je pritom vedený k väčšej asertivite a k menšej závislosti od manipulatívnych manévrov.

7.) Selektívne ignorovanie.

Technika, ktorá tiež umožňuje vyrovnať sa s kritikou, tým, že na kritiku nereagujeme. Dávame však jasne najavo, že sme počuli, no nevyjadrujeme sa.

Pri týchto kontramanipulatívnych technikách nezabudnime mať stále na zreteli prosociálnosť, ktorú keby sme chceli vyjadriť metafyzickými pojmami, nazvali by sme ju nezištnou láskou. Touto nezištnou láskou by mala byť preniknutá celá naša osobnosť, naše postoje a správanie sa voči druhým, ale aj voči sebe.

Zoznam použitej literatúry

- BAJO, I., VAŠEK, Š.: Pedagogika mentálne postihnutých. Bratislava: Sapientia, 1994.
- Deklarácia OSN o právach mentálne postihnutých ľudí.
- Dohovor o ochrane ľudských práv a slobôd.
- FURST, M.: Psychologie. Olomouc: Votobia, 1997
- GURBAL, S., MEDVECOVÁ, A., TLOCZKOWSKA, D., MIŠOVÁ, Z.: Sebaobhajovanie - ako na to. Bratislava: Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR, 2004.
- HARRIS, T.A.: Ja som OK, ty si OK. Praha: Pragma, 1997.
- HENRIKSEN, J.O., VETLESEN, A.J.: Blízke a vzdálené. Boskovice: Albert, 2000.
- IVANOVÁ, E.: Etika. Bratislava, 2003.
- JANKOVSKÝ, J.: Etika pro pomáhající profese. Praha: Triton, 2003.
- Kolektív autorov: Osobnosť sociálneho pracovníka a manažment. Študijný text č. 3, SOCIA, 2005.
- KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J.: Aplikovaná sociální psychologie III. Sociálněpsychologický výcvik. Praha: Grada Publishing, 2001.
- KOPRDOVÁ, L.: Práva v našej krajine. In: Informácie 4-5/2005, Bratislava: Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR, 2005.
- KUBÁNI, V.: Sociálno-psychologický výcvik. Prešov: Prešovská univerzita v Prešove. Fakulta humanitných a prírodných vied, 2003.
- Leaflet for employers. Leták, Inclusion Europe, 2006.
- LEČBYCH, M.: Psychologické aspekty podporovaného zamestnávania u ľudí s mentálnym postihnutím. Rigorózna práca. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, Katedra psychológie Filozofickej fakulty, 2006.
- MATULAY, K. A KOL: Mentálna retardácia - vybrané kapitoly. Martin: Osveta, 1982.
- MĚCHURA, M.: Chcete sa zamestnať? Príručka pre občanov so zdravotným postihnutím. Bratislava: Semisoft, 2006.
- MĚCHURA, M.: Chcete zamestnať občana so zdravotným postihnutím? Príručka pre zamestnávateľov. Bratislava: Semisoft, 2006.
- MIŠOVÁ, Z.: Možnosti a problémy uplatnenia absolventov praktických škôl. Diplomová práca. Bratislava: Univerzita Komenského, Katedra sociálnej pedagogiky Pedagogickej fakulty, 2006.
- NAWKA, P., ČERNÁK, P., HAŠTO, J.: Reintegrácia psychosociálne postihnutých do spoločnosti. Súčasný stav a perspektívy. Zborník. Trenčín, 1998.
- NOVOSAD, L.: Základy speciálního poradenství. Praha: Portál, 2006.
- ORAVCOVÁ, J.: Sociálna psychológia. Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, Fakulta humanitných vied. 2004.
- POKORNÁ, V.: Cvičení pro děti se specifickými poruchami učení. Praha: Portál, 1998.

- STAVROVSKÁ, Z.: Spôsobilosť na právne úkony v otázkach a odpovediach. Bratislava: Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím v SR, 2002.
- Školiace materiály pre právnikov a mimovládne organizácie o právach ľudí s mentálnym a duševným postihnutím a ich uplatnení v rámci Európskeho dohovoru o ľudských právach a slobodách. MDAC.
- ŠKVARENINOVÁ, M.: Rečová komunikácia. Bratislava: SPN, 2004.
- ŠVARCOVÁ, I.: Mentální retardace - vzdělávání, výchova, péče. Praha: Portál, 2003.
- ŠVARCOVÁ, I.: Mentální retardace. Praha: Portál, 2000.
- TRAIN, A.: Nejčastejší poruchy chování dětí. Praha: Portál, 2002.
- Ústava SR č. 460/1992 Zb. v znení neskorších ústavných zákonov.
- VANIER, J.: Som s tebou. Bratislava: Lúč, 2001.
- ZELINA, M., UHEREKOVÁ, M.: Ako byť sám sebou? Bratislava: Poľana, 2002.
- ZELINOVÁ, M.: Učiteľ a burnout efekt. In: Pedagogika roč. XLVIII, 1998.
- http://business.nmsu.edu/~dboje/503/johari_window.htm
- [http://referaty.atlas.sk/odborne-humanitne/psychologia/14442/syndrom-vyhorenia-\(burn-out-syndrom\)](http://referaty.atlas.sk/odborne-humanitne/psychologia/14442/syndrom-vyhorenia-(burn-out-syndrom))
- <http://www.dobromysl.cz/>
- <http://www.dspd.utah.gov/sis.htm>
- http://www.employment.gov.sk/zamestnanost/uplne_znenie_5_2004.html
- <http://www.inclusion-europe.org>
- <http://www.oneforus.com>
- <http://www.rocepo.sk/modules/mydownloads/visit.php?cid=10&lid=46&PHPS ESSID=30a2cf7dbadce12dcabb7e7d8e67be4a>
- <http://www.siswebsite.org>

Vydalo:

Združenie na pomoc ľuďom s mentálnym postihnutím,
Švabinského 7, 851 01 Bratislava
tel./fax: 02/ 63 81 49 87, -68
www.zpmpvsvr.sk, e-mail: zpmpvsvr@zpmpvsvr.sk

Grafický dizajn: Zuzana Mišová

Fotografia na obálke: Petra Vrbíková

DTP: Typocon, s.r.o.

Tlač: Jamex, s.r.o.

ISBN: 978-80-969077-6-2

EAN: 9788096907762

Publikácia neprešla jazykovou úpravou. Za obsah zodpovedajú autori.

Podporené ESF IS EQUAL.

Európska únia prostredníctvom Európskeho sociálneho fondu pomáha rozvíjať zamestnanosť podporovaním zamestnatelnosti, obchodného ducha, rovnakých príležitostí a investovaním do ľudských zdrojov.

© ZPMP v SR, 2007