

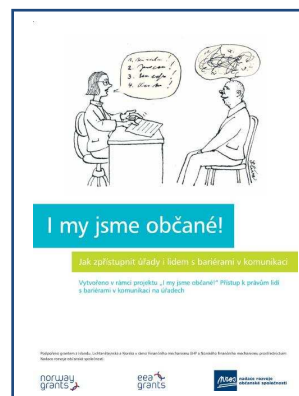
NA ÚŘAD S ÚSMĚVEM? PROČ NE?

Jestli se Vám také nechce chodit na úřady, nejste v tom sami. **SPOLEČNOST PRO PODPORU LIDÍ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM V ČESKÉ REPUBLICĚ, o.s.** si spolu s partnerskými organizacemi **FOKUS PRAHA o.s.**, **ČESKOU ALZHEIMEROVSKOU SPOLEČNOSTÍ** a za podpory **zástupkyně starosty Městské části Praha 8** během ročního projektu vyzkoušeli, jestli by se dalo něco dělat pro to, aby vyřizování bylo příjemnější pro všechny z nás a také především pro **lidí s mentálním postižením, s duševním onemocněním, seniory a lidi s demencí**. Ti se jen těžko dostávají k některým informacím, většina textů je pro ně nesrozumitelná, neví, kde a jak požádat o radu. Zaměstnanci úřadů si zase s některými lidmi nevědí rady. **Smyslem projektu „I my jsme občané!“ Přístup k právům lidí s bariérami v komunikaci na úřadech** proto bylo poskytnout podporu veřejným institucím, aby v kontaktu s lidmi s potížemi v komunikaci nedocházelo ke zbytečnému nedorozumění.

- Vznikla **informační publikace I MY JSME OBČANÉ! - JAK ZPŘÍSTUPNIT ÚŘADY I LIDEM S BARIÉRAMI V KOMUNIKACI**, která popisuje, jak se lidé s potížemi v komunikaci (ne)dokážou orientovat v prostředí úřadu. V publikaci mj. najdete popis bariér, se kterými se lidé na úřadech setkávají, pohled úředníků a především **doporučení, co by se mohlo na úřadech změnit**.

„... Chtěla bych, aby to hlavně dobře vysvětlili, aby mluvili pomalu, aby nebyli agresivní k lidem a všechno jim dobře vysvětlili, aby byli vstřícní. A taky by se měly zlepšit informace – jak se to třeba vyřizuje a kde.“

Ivana, paní s mentálním postižením



Publikaci uvítali nejen městské a krajské úřady, ale např. i Česká správa sociálního zabezpečení, úřady práce nebo strážníci policie.



- Pro pracovníky pražských úřadů jsme připravili **jednodenní školení**, kde měli příležitost se něco dozvědět o schopnostech a potřebách lidí s mentálním postižením, s duševním onemocněním, seniorů a lidí s demencí, o tom, na co při vzájemné komunikaci dávat pozor, aby spolupráce vedla k oboustranné spokojenosti.

„Na toto školení vzpomínám moc ráda a často o něm mluvím jak s kolegy, tak s přáteli. To proto, že bylo o hodně jiné, než odborná školení, kterými pracovník čas od času prochází. Jiní jsou i přednášející, je vidět, že je jejich práce zajímavá a baví, že se snaží předat praxí nabyté informace... Takže školení mi přineslo spoustu podnětů pro přemýšlení, někdy i hledání, zda jsem v té situaci reagovala správně...“

pracovnice pražského městského úřadu

- Pro všechny ty, co často přicházejí do styku s lidmi s problémy porozumět a vyjádřit se, jsme vytvořili jednoduchý **plakát s radami, jak komunikovat s lidmi s potížemi v komunikaci**.

- Společně s pracovníky Úřadu MČ Prahy 8 jsme k několika **informačním materiálům** vytvořili **vysvětlující dokumenty tak, aby stávajícím formulářům (např. žádostem o dávky v hmotné nouzi) bylo lépe rozumět**. Ty by teď měly být k dispozici na sociálním odboru a informačním stánku pro potřebu klientů, ale měly by ušetřit práci i samotným úředníkům.



Zkušenosti získané během tohoto projektu bychom rádi využili i dále a nabídli institucím veřejné správy:

- **spolupráci při školení zaměstnanců**, které jim umožní doplnit si potřebné informace o lidech, kteří mají potíže v komunikaci, a nabídne účinné způsoby komunikace s nimi. Ukázalo se, že na různé náročné situace není většina úředníků předem připravena, chybí jim možnost pravidelně problematické situace konzultovat s odborníky, chybí nácvik různých situací, tedy i pravidelná školení ke komunikaci lidí s nejrůznějšími potřebami.
- **konzultace** týkající se jednání s lidmi s mentálním postižením, s duševním onemocněním, seniory nebo s lidmi s demencí.
- **převedení nejrůznějších informačních materiálů do jednodušší podoby** – za použití jednoduchých a stručných slovních spojení a piktogramů - tak, aby byly srozumitelnější pro lidi s potížemi v porozumění a v učení.

Věříme, že i touto cestou může docházet ke zlepšení vzájemné komunikace mezi lidmi s potížemi v komunikaci na jedné straně a zaměstnanci úřadů, různých organizací a firem nabízejícími své služby nejen „běžnému“ občanovi, ale i lidem s různými schopnostmi a potřebami na straně druhé.

Informace o projektu najdete také na: <http://www.spmPCR.cz/cs/projekty/nros/>

Projekt je podpořen grantem z Islandu, Lichtenštejska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norska prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.

