

# Podpora studentů se specifickými potřebami

Příručka pro poskytovatele  
servisních opatření





# **PŘÍRUČKA PRO POSKYTOVATELE SERVISNÍCH OPATŘENÍ**

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

© Julie Junaščíková, 2021

**Název:** Příručka pro poskytovatele servisních opatření

**Autor:** Mgr. Julie Junaščíková

**Vydavatel:** Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, [www.nakladatelstvi.utb.cz](http://www.nakladatelstvi.utb.cz)

**Grafická úprava:** MgA. Dušan Wolf

**Obálka:** MgA. Kristýna Londinová

**Vydáno elektronicky**

**Pořadí vydání:** První

**Rok vydání:** 2021

**ISBN 978-80-7678-021-7**

# OBSAH

<b>1</b>	Úvod	<b>5</b>
<hr/>		
<b>2</b>	<b>Asistenční služby</b>	<b>6</b>
2.1	Osobní asistence	7
2.2	Studijní asistence	17
2.3	Přepisovatelský a zapisovatelský servis	19
2.4	Tlumočnický servis	21
2.5	Mentoring	23
<b>3</b>	<b>Komunikace se studentem se zrakovým postižením</b>	<b>23</b>
3.1	Základní pravidla	25
<b>4</b>	<b>Komunikace se studentem se sluchovým postižením</b>	<b>28</b>
4.1	Dorozumívací systémy	28
4.2	Odezírání	31
<b>5</b>	<b>Komunikace se studentem s pohybovým postižením</b>	<b>34</b>
5.1	Základní pravidla	36
<b>6</b>	<b>Komunikace se studentem se specifickou poruchou učení</b>	<b>39</b>
6.1	Základní pravidla	39
<b>7</b>	<b>Komunikace se studentem s poruchou autistického spektra (PAS)</b>	<b>40</b>
7.1	Základní pravidla	41
<b>8</b>	<b>Komunikace se studentem s psychickou poruchou</b>	<b>42</b>
8.1	Základní pravidla	43
<hr/>		
<b>9</b>	Závěr	<b>44</b>
<b>10</b>	Zdroje	<b>45</b>



## 1. Úvod

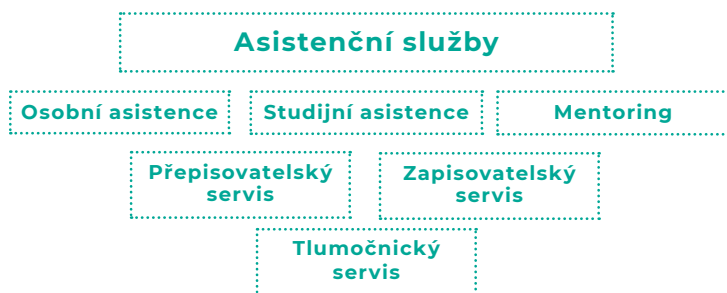
Do společnosti se dostává čím dál více tzv. inkluzivní vzdělávání, které se zaměřuje na optimální nastavení vzdělávacího systému tak, aby umožňoval rovné šance na vzdělávání pro každého studenta. S tímto typem edukace se pojí asistenční služby, které Centrum pro studenty se specifickými potřebami (dále jen „Centrum“) poskytuje, prostřednictvím asistentů pro studenty se specifickými potřebami. Proto byla připravena *Příručka pro poskytovatele servisních opatření*, která je výukovým a metodickým materiálem při školení, právě pro budoucí asistenty (poskytovatele služeb). Student se specifickými potřebami (dále jen „student“), si vybere asistenta v rámci svého studijního prostředí (např. spolužák ve stejné seminární skupině). Spolupráce probíhá většinou na základě pracovněprávního vztahu studenta s UTB, kdy asistent za úplatu poskytuje servisní opatření (např. asistenční služby). Pro zajištění kvality služeb využívá Centrum evaluační nástroj (dotazník), který podává celkový přehled o poskytované službě. Svůj názor zde může vyjádřit jak student, tak i asistent. Tato publikace volně navazuje na Metodickou příručku pro studenty UTB aneb máme spolužáka se specifickými potřebami (Hanková, Kasáčková, 2020) a Průvodce studiem pro studenty se specifickými potřebami na UTB aneb na co mám nárok při studiu (Vojtěšková, Junaščíková, Hanková, Kasáčková, 2020).

Autorka

## 2. Asistenční služby

Studenti mohou během svého studia na UTB využít asistenční služby, které vykonává příslušný asistent či více asistentů. Tento typ služeb se řadí mezi tzv. *servisní opatření*, která mají podpůrný charakter a vyrovnávají příležitosti studentů při studiu na UTB. Mezi asistenční služby patří:

osobní asistence,  
studijní asistence,  
mentoring,  
přepisovatelský servis,  
zapisovatelský servis,  
a tlumočnický servis.



obr. 1 → Schéma asistenčních služeb

### ! Asistence může být:

- příležitostná – jednorázové nahodilé případy,
- pravidelná – malé počty případů, ale pravidelně (např. doprovody přes dopravně či stavebně problematická místa aj.),
- trvalá – trvalá přítomnost asistenta po celou dobu výuky, včetně doprovodů (pro studenty s těžkým nebo kombinovaným pohybovým postižením).



## 2.1 Osobní asistence

Osobní asistence má kompenzační charakter fyzického omezení studenta při sebeobsluze a dalších fyzických aktivitách, které souvisejí se studiem nebo s činnostmi, které jsou součástí vzdělávacího programu, včetně ubytování a stravování v zařízeních, jejichž zřizovatelem je UTB. Organizované akce pořádané UTB z toho nevyjímaje.

Osobní asistence zahrnuje i průvodcovské služby, které vykonává školený asistent. Průvodcovství spočívá v doprovodu na neznámá nebo těžko dostupná místa, přiměřené asistenci v neznámém nebo fyzicky, psychicky či orientačně náročném a nevstřícném prostředí. Může se jednat také o akce příležitostné, které zaštituje UTB.



obr. 2 → Osobní asistence

## ! Popis práce osobního asistenta:

- poskytování průvodcovských služeb (primárně určeny studentům se zrakovým postižením),
- dopomoc při práci s písemnými materiály a závěrečnými redakčními úpravami. Například zvětšení písma (pro studenty se zrakovým postižením), formální jazyková korekce (pro studenty s SPU), pomoc s manipulací s předměty osobní potřeby a sebeobsluhy,
- asistence při práci se stroji, přístroji a laboratorními vzorky, včetně podávání pipety apod. (pro studenty se zrakovým a pohybovým postižením),
- manipulování s vozíkem, pokud se jedná o studenta s pohybovým postižením (např. při vystupování a nastupování z/do vozidla, přesun z místa A do místa B),
- podpora při zajišťování základních životní potřeb (např. doprovod na toaletu, pomoc při jídle).

---

### Osobní asistent – průvodce

Jak už bylo zmíněno, průvodcovství se řadí mezi asistenční služby. Asistenci zde vykonává průvodce, který je pro tento typ asistenční služby vyškolen. Průvodce vždy informuje studenta o plánované trase, což zahrnuje informace o klíčových bodech na trase při přesunu z bodu A do bodu B. Růžičková s Kroupovou (2017) vymezují několik základních pravidel, které jsou součástí samotného průvodcovství:

- průvodce jde vždy jako první,
- student se zrakovým postižením se nachází na bezpečnější straně, v zákrytu za průvodcem a drží se průvodce rukou, ve které nedrží hůl,
- průvodce tedy přistupuje ke studentovi tak, aby se ho student mohl chytit volnou rukou,
- student se vždy drží průvodce, nikdy naopak,
- vhodné oblasti způsobu úchopu: za rameno, za rámě, nad loktem, za předloktí, hřbet ruky nebo dlaň,
- tempo chůze se při průvodcovství přizpůsobuje vždy pomalejšímu z dvojice (Vojtěšková a kolektiv, 2020).



obr. 3 → První jde vždy průvodce

obr. 4 → Úchop – rameno



obr. 5 → Úchop – rámě  
obr. 6 → Úchop – dlaň



obr. 7 → Úchop – předloktí

(následující strana)

---

### **Ukázání na předmět**

1. Průvodce ukáže na předmět a položí na něj ruku, kterou vedl studenta se zrakovým postižením.
  2. Student sjede svou volnou rukou po paži průvodce až na předmět.
  3. Až student uzná za vhodné, tak se průvodce pustí (Vojtěšková a kolektiv, 2020).
-





obr. 8 → Student se jednou rukou drží asistenta a druhou sjiždí po jeho ruce na židli  
obr. 9 → Student se přechytl na židli

---

## Otevírání dveří

1. Nejčastěji otevírá dveře sám průvodce a to především v tom případě, když se dveře otevírají směrem ven, z bezpečnostního důvodu.
  2. Pokud se dveře otvírají směrem dovnitř, může si je student otevřít i sám.
  3. Student musí být vždy na straně, kde jsou panty.
  4. Průvodce chytne za kliku, student si sjede svou volnou rukou po paži průvodce až na kliku, kterou otevírá dveře za stálého držení průvodce (Vojtěšková a kolektiv, 2020).
- 



obr. 10 → Otevírání dveří

---

## Chůze po schodech

1. Pravidlo, že jde průvodce jako první, platí při chůzi ze schodů či do schodů dvojnásob.
  2. Před začátkem schodiště upozorní průvodce studenta, že následuje první schod a zda se bude jednat o chůzi směrem do schodů nebo ze schodů.
  3. Průvodce si stoupne na první schod a upozorní studenta na přibližnou výšku schodku. Průvodce může sdělit studentovi i počet schodů.
  4. Průvodce upozorní studenta na možnost využití zábradlí. Pokud student oporu v zábradlí nevyužije, průvodce pokračuje v chůzi na schodech a již nenavádí studenta k využití zábradlí, když ho student nechce využít a zvládne to bez něj.
  5. Jakmile se student nachází na posledním schodku, průvodce tuto skutečnost oznámí, tudíž student bude vědět, že po sešlápnutí bude na ploše (Vojtěšková a kolektiv, 2020).
- 



obr. 11 → Upozornit na první schod





obr. 12 → Upozornit na poslední schod

(následující strana)

---

### **Průchod zúženým prostorem**

1. Při průchodu prostorem, kde vedle sebe neprojdou dvě osoby, průvodce dá loket dozadu nebo za sebe natáhne ruku a student se zachytí za průvodce.
  2. Pokud průvodce ruku natáhne, vytvoří se tím větší rozestup a nedojde k situaci, kdy student šlape průvodci na paty.
  3. Po průchodu zúženým prostorem se student vrací na úroveň vedle průvodce (Vojtěšková a kolektiv, 2020).
-



obr. 13 → Průchod zúženým prostorem I  
obr. 14 → Průchod zúženým prostorem II

## Přestávka na občerstvení

1. Průvodce studentovi popíše všechny potraviny, které jsou na talíři a okolo něj, pomocí ciferníku hodin.
2. Příklad: na 12 hodinách se nachází čaj, na talíři jsou na 3 hodinách brambory a na 9 hodinách kuřecí maso apod. (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

## Toalety

1. Průvodce studenta upozorňuje na prostory a vybavení toalet, což znamená:
  - a) kolik je v prostoru kabinek,
  - b) kde se nachází umyvadlo, ručník, ubrousky, mýdlo apod.,
  - c) zda je umyvadlo situováno v kabince nebo před ní,
  - d) jak se zavírají dveře od WC,
  - e) kam je natočená mísa, kde je prkénko, čistota mísy i kabinky,
  - f) kde je umístěno splachovací a jakého je typu (samosplachovací, na šňůře apod.),
  - g) kde je toaletní papír a odpadkový koš.
2. Pokud průvodce doprovází na toaletu osobu opačného pohlaví, je lepší variantou zvolit bezbariérovou toaletu.
3. Pokud ale například žena doprovází muže, je vhodné jít na dámskou toaletu, nežli na pánskou. Je to z toho důvodu, aby se průvodce (žena) necítila nekomfortně na pánské toaletě a nemusela vysvětlovat, proč tam čeká (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

## 2.2 Studijní asistence

Studijní asistence je využívána během výuky, při práci se studijními materiály nebo při práci s technologiemi nutnými k plnění studijních úkolů. Tento typ asistence vykonává proškolený asistent, který je přítomen ve výuce, nikoli v domácím prostředí či v ubytovacím zařízení. V ubytovacím zařízení je asistence možná pouze za předpokladu, že činnost prokazatelně souvisí se studiem.

## ! Popis práce studijního asistenta – v rámci podpory a pomoci při:

- orientaci v neznámém dokumentu (pro studenty se zrakovým a sluchovým postižením a studenty s SPU),
- práci se stroji, přístroji a laboratorními vzorky, včetně podávání pipety apod. (pro studenty se zrakovým a pohybovým postižením),
- sportovních činnostech v rámci výuky (pro studenty se zrakovým, sluchovým či pohybovým postižením),
- osvojení dovedností při práci se speciální výpočetní technikou, včetně softwaru (pro studenty se zrakovým postižením),
- nácviku efektivní práce s psaným textem – překlad, strukturalizace, jazyková kontrola (pro studenty se sluchovým postižením),
- nácviku strategií při práci s textem – strukturalizace, efektivita čtení, orientace v dokumentech (pro studenty s SPU),
- nácviku studijních strategií. Například jak efektivně využít čas ke studiu, rozvržení studijních povinností (pro studenty s psychickou poruchou).



obr. 15 → Studijní asistence

## 2.3 Přepisovatelský a zapisovatelský servis

**Student (příjemce služby)** může bezplatně využít možnost přepisovatelského či zapisovatelského servisu. Službu může využít osoba se sluchovým, zrakovým a tělesným postižením, včetně osoby se závažnými specifickými poruchami učení.

Služba je realizována na základě ústní či písemné komunikace mezi studentem a **Centrem (poskytovatel služby)**. Součástí smluvené objednávky je:

- kontakt na studenta (jméno a příjmení, osobní číslo, telefonní číslo),
- sdělení účelu zakázky (tj. o jakou práci se jedná),
- konkrétní zadání (identifikace přednášky, semináře, kontakt na vyučujícího z důvodu zajištění autorizace).

**Přepisovatel či zapisovatel (zprostředkovatel služby)** je vyškolený pracovník Centra, který za úplatu zprostředkovává přepisovatelský či zapisovatelský servis, většinou na základě Dohody o provedení práce nebo Dohody o pracovní činnosti. Přepisovatel/zapisovatel vytváří elektronický dokument ve výuce (přednášky, seminář atd.). Veškeré přepsované dokumenty jsou archivovány v Centru. Student, který využívá tyto služby musí být přítomen ve výuce. Po realizaci služby přepisovatel/zapisovatel upraví dokument do konečné podoby.

### Zásady přepisovatele/zapisovatele:

- nesnaží se být aktivním účastníkem komunikace při poskytování služeb,
- při přepisu/zápisu nesmí psát v první osobě, za sebe, nesmí vyjadřovat svůj názor,
- nese plnou zodpovědnost za kvalitu své práce,
- je vázán mlčenlivostí, která se týká všeho, co se dozví během přepisu zápisu neveřejných jednání, nebo toho, co se týká soukromí studenta,
- je přítomen cca 5 minut před zahájením výuky,
- sedí vedle studenta, kterému zapisuje. V případě, že je třeba využít zapojení notebooku do zásuvky, je přepisovatel povinen požádat o uvolnění místa poblíž připojení,
- nezodpovídá za studenta, kterému zapisuje a za jeho chování (kde se student nachází, zda je připraven na výuku, vyrušuje apod.),

- poupravený text je nutné zaslat studentovi v ten samý den, kdy proběhla výuka, popřípadě hned po úpravě (nejpozději do druhého dne konání výuky),
- v případě, že přepisovatel/zapisovatel nebude moci do výuky přijít, ozve se minimálně tři dny před zahájením výuky příslušnému pracovníkovi Centra.

Každý dokument musí obsahovat záhlaví, ve kterém je umístěno jméno studenta, jméno přepisovatele/zapisovatele, předmět, datum a čas. Výsledný dokument se může skládat z více částí. Avšak primární je samostatný dokument s přepisem/zápisem. Přílohy mohou obsahovat prezentace, naskenované části – ručně psaný text, tabulky, vzorce, výpočty apod. Ovšem přílohy nesmí tvořit většinu výsledného dokumentu.



obr. 16 → Ukázka zapisovatelského servisu v hodině

### Obsah přepisu/zápisu:

- výklad přednášejícího,
- referáty, prezentace, oznámení spolužáků,
- diskuze,
- organizační záležitosti (přehled literatury, nabídka mimostudijních aktivit apod.),
- zadání domácí práce.



### Popis práce přepisovatele/zapisovatele:

- Kromě úvodního oslovení přepisovatel zaznamená vše, co vyučující přednáší a to ve zjednodušené a srozumitelné podobě bez pravopisných chyb,
- Přepisovatel i zapisovatel provádí následnou úpravu textu – důkladná kontrola gramatických a pravopisných chyb a překlepů, kontrola správného zapsání cizích slov, formální úprava textu – zvýraznění kapitol, podnadpisů, dodržování odstavců, řádkování 1,5, písmo velikosti 12,
- Psaný text je souvislý, při výčtu lze použít odrážky,
- Je možné využívat zkratky, ale první výskyt slova napsat celý (např. centrální nervová soustava – CNS aj.),
- Zapisovatel kromě úvodního oslovení zapisuje vše, co vyučující přednáší, ale pouze ve formě poznámek bez pravopisných chyb. Tím se liší od přepisovatele, který přepisuje vše (slovo od slova), co během vyučování zazní ze strany vyučujícího.

## 2.4 Tlumočnický servis

Tlumočnický servis je typ intervence, která zprostředkovává komunikaci mezi uživateli mluveného jazyka a uživateli znakového jazyka a to prostřednictvím tlumočnicka. Na tento typ služby mají nárok studenti se sluchovým postižením, kteří během komunikace preferují znakový jazyk, znakovou češtinu nebo vizualizaci mluveného projevu. Tlumočnick se řídí pravidly, která udává Česká komora tlumočnicků znakového jazyka.



## Zásady tlumočnictví

Tlumočnick by měl mít vždy na paměti, že je nutné dávat si pozor na určité chyby, kterých by se při tlumočení neměl dopouštět. Jedná se např. o zkreslení, úpravu či zatajování informací. Je na místě si uvědomit dodržování určité hranice, což znamená, že tlumočnick není osobní asistent. Je vhodné brát v potaz i faktory, které mohou mít vliv na kvalitu tlumočení. Když se např. tlumočnick potýká s nemocí, únavou. Níže jsou specifikovány zásady tlumočnictví během poskytování služby.

1. Student si může zvolit takový komunikační systém, který mu vyhovuje.
2. Tlumočnick se vždy musí řídit etickým kodexem.
3. Role tlumočnicka je charakterizována jako „most“ mezi studentem, který se potýká se sluchovým postižením a jeho slyšícím komunikačním partnerem.
4. Tlumočnick by měl vždy stát co nejbliže slyšícímu účastníkovi. Například u tabule, u hrany stolu, nebo vedle katedry.
5. Důležitým faktorem při komunikaci je samotné prostředí.
  - a) Světelnost – student se sluchovým postižením by se neměl nacházet čelem proti oknu, nemělo by mu tedy svítit do očí.
  - b) Dostatečná vzdálenost – student by měl bez problému vidět jak tlumočnicka, tak i na přednášejícího.
  - c) Souhra poskytované a přijímané informace – kdy tlumočnick sleduje jak studenta, tak přednášejícího a student je schopen propojovat nebo se orientovat v tom, kdy např. vyučující ukazuje na prezentaci, obrázky apod. Dokáže si vizuálně propojit to, co mu tlumočnick interpretuje.
  - d) Hluk – pokud tlumočnick čemukoli nerozuměl, či přeslechl z důvodu např. hluku, v tom případě požádá řečníka o zopakování informace. V této situaci by mu mělo být vyhověno.
6. Text a materiály předem – aby se tlumočnick alespoň trochu zorientoval v problematice odborné přednášky, měly by mu být poskytnuty texty a materiály předem, aby se na tlumočení mohl řádně připravit a nedošlo k pochybení při tlumočení. Jedná se tedy o domluvu mezi tlumočnickem a daným vyučujícím takovým způsobem, aby nedošlo k nějakému zneužití poskytnutých materiálů.
7. Tlumočnick neustále udržuje se studentem oční kontakt, z logiky věci tedy vyplývá, že se student nemůže zrakově soustředit na další podněty v okolí.



Tlumočník může tlumočit i na dálku a to za pomoci moderních technologií. K tomuto účelu se využívají programy jako je např. Skype, Messenger či Voice (Langer, 2014).

## 2.5 Mentoring

Mentor působí jako průvodce studiem na UTB, který studentovi předává zkušenosti, znalosti a dovednosti v rámci studijních záležitostí a fungování vysoké školy. Student získá od mentora (student vyššího ročníku) na počátku studia podporu a praktické informace o své fakultě, o svém oboru či programu, o vyučujících, studijním oddělení apod.



### Popis práce mentora:

- podpora při adaptaci na nové univerzitní prostředí, zejména na začátku studia,
- orientace v budovách UTB – odborné učebny na fakultě, přednáškové místnosti, laboratoře, rektorát, knihovna, menza, výzkumná pracoviště apod.,
- infomační systémy UTB - IS STAG, Moodle, webové stránky, katalog knihovny, databáze elektronických zdrojů,
- komunikace se studentem prostřednictvím telefonu, e-mailu, sociálních sítí apod.

## 3. Komunikace se studentem se zrakovým postižením

Student se zrakovým postižením se potýká při studiu s menším množstvím přisunu podnětů, informací či zkušeností, které jsou vizuálního charakteru (Vágnerová, 1999). Potíže, které s postižením souvisí se mohou promítat do jeho schopností osvojovat si učivo během studia na vysoké škole. Například se může jednat o zdlouhavější nebo náročnější zafixování nových poznatků v paměti či plnění zadaných úkolů (seminární práce, eseje, projekty atd.), které bývají velmi často součástí klasifikace daného předmětu.



obr. 17 → Orientace na fakultě  
obr. 18 → Komunikace mezi studentem a mentorem

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (2019) dělí studenty se zrakovým postižením do následujících dvou skupin:

- **uživatel zraku (A1)**, jehož zraková vada stále umožňuje práci zrakem (a to i s textem), s běžnými formáty dokumentů, včetně vizuálních. Úprava obrazu spočívá ve zvětšování nebo jiných změnách haptického charakteru, není třeba využívat odečítače obrazovky,
- **uživatel hmatu/hlasu (A2)**, který pracuje buď s hmatově tištěnými dokumenty, nebo s odečítači obrazovky (v kombinaci s hmatovým displejem nebo hlasovým výstupem), a tedy vyžaduje editovatelný formát textového dokumentu, příp. dokument obsahově i formálně adaptovaný.

### 3.1 Základní pravidla

Zásady komunikace se mohou lišit v závislosti na rozsahu zrakové ztráty studenta. Nicméně při komunikaci s nevidomým studentem je prvotním krokem seznámení studenta s prostředím, ve kterém se nachází. Aby si student se zrakovým handicapem dokázal představit scény, situace a děje odehrávající se bezprostředně v jeho okolí, asistent mu může dění kolem něj popsat. Student si tím pádem dokáže rozšířit obzor svých představ a doplní vlastní vjemy získané ostatními smysly. Při komunikaci se slabozrakým studentem platí obecné pravidlo vést přirozenou konverzaci, kdy je vhodné si uvědomit, že slabozraký student může v interpersonální komunikaci využít svůj zrak, za pomoci brýlí nebo čtecí lupy (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

#### Komunikace s nevidomým studentem krok za krokem

1. Při prvotním kontaktu oslovujeme studenta jako první.
2. Při oslovení nebo pozdravu může následovat lehké upozornění dotykem. Avšak první vždy musí následovat pozdrav až poté lehký dotyk. V opačném případě může dojít k polekání studenta.
3. Pokud již asistent studenta zná, je vhodné jej oslovit jménem. Urychlí se tím asistentova identifikace, jako komunikačního partnera.

4. Při komunikaci ve skupině platí totožná zásada, jako v předcházejícím bodu. První studenta oslovit jménem, poté mu předat slovo. Opět zde hraje roli identifikace asistenta ve skupině, kde se nachází spolu s nevidovým studentem.
5. Asistent se nemusí ostýchat ani podání ruky, nicméně je vhodné na toto gesto studenta nejprve upozornit.
6. Při rozhovoru je doporučeno stát k nevidomému studentovi čelem. Velmi často má dobře vycvičený sluch a tedy pozná, když se asistent otáčí jinam.
7. Bylo by vhodné, kdyby měl student k dispozici např. konkrétní zdroje, z nichž má při studiu čerpat, aby nedošlo ke zbytečnému čtení nadbytečných informací.
8. Během přednášky či semináře je důležité, aby asistent použil konkrétní pojmenování a strukturoval informace tak, aby student všemu rozuměl.
9. Když asistent předčítá určitý text, měl by postupovat systematicky. Nejprve přečíst nadpisy, aby student znal osnovu či obsah (knihy, prezentace), poté následuje čtení celého textu.
10. Úlohou asistenta není nevidomého studenta nijak zastupovat či za něj hovořit.
11. Při odchodu je vhodné nevidomého studenta upozornit na to, že se asistent vzdaluje a ukončuje tím konverzaci (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

## **Komunikace se slabozrakým studentem krok za krokem**

1. Při pozdravu na sebe upozornit také lehkým dotykem. Nejvhodnější oblastí je předloktí.
2. Při komunikaci je velmi důležité, aby asistent nestál proti světlu. Slabozraký student pak dokáže lépe sledovat asistentův výraz a mimiku.
3. Během komunikace je vhodné vyhnout se odleskům a nerovnoměrnému rozptýlení světla.
4. Při záležitostech, které jsou pracovní-studijního charakteru, je vhodné využít místnost, která je dostatečně osvětlena a světlo se co nejvíce podobá dennímu světlu. Avšak záleží na typu zrakového postižení studenta. Asistent by se měl dotázat, jaká intenzita světla je pro studenta vyhovující.

5. Při písemné komunikaci je vhodné, aby asistent použil nejlépe tmavý fix na bílém papíru. Tak, aby se docílilo co největšího kontrastu (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

## **Elektronická komunikace se studentem se zrakovým postižením**

Výpočetní technika přináší studentovi se zrakovým postižením řadu výhod. Při použití technologií se můžou zapojit ostatní smysly, jako je hmat nebo také sluch, což je vhodné z hlediska kompenzace zrakového postižení. Skrze výpočetní techniku může student se zrakovým postižením jednak informace pasivně přijímat (číst, poslouchat), ale také informace vytvářet a editovat (Bubeníčková, Karásek, Pavlíček, 2012).

Při elektronické komunikaci asistent postupuje následovně:

1. Je nutné dodržet strukturu textu.
2. Pokud je použit obrazový nebo grafický materiál, asistent jej nahradí či doplní výstižným slovním popisem. Za obrazový nebo grafický materiál se považují fotografie, grafy, tabulky, malby apod.
3. Pokud se jedná o asistenci slabozrakému studentovi, asistent po domluvě se studentem používá vhodný typ dokumentu, který je pro studenta čitelný a strukturovaný. Doporučuje se zvětšit a zarovnat písmo nalevo, omezit počet typů písma v textu a zvětšit řádkování.
4. Pro slabozrakého studenta je vhodné pracovat v takovém webovém rozhraní, které pro něj není graficky náročné a dokáže se na webové stránce zorientovat a získá úplné, nikoliv pouze částečné informace (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

---

## **Elektronické odkazy (YT):**

- [Efektivní komunikace s lidmi se zrakovým handicapem](#)
  - [Život potmě aneb jak se žije zrakově postiženým](#)
  - [TOP 10 Jak vidí svět lidé s očními vadami](#)
  - [10 Tips for communicating with someone with sight loss](#)
-

## 4. Komunikace se studentem se sluchovým postižením

Lidé přijímají prostřednictvím sluchu 60 % informací, které nejsou pouze informačního charakteru, ale také charakteru orientačního a bezpečnostního. Což má za následek to, že student se sluchovým postižením není schopen vnímat ani vyhodnocovat sluchové vjemy či podněty (Slowík, 2007).

Je dobré mít na paměti, zdali se student potýká s poruchou sluchu nebo sluchovou vadou. Hlavním ukazatelem poruchy sluchu je nedoslýchavost, která může nabývat různého stupně a nedá se napravit. Kdežto vada sluchu se může vyznačovat různými stupni praktické či úplné hluchoty, na co upozorňuje Hampl (2013). Oba tyto handicapy mají menší či větší dopad na socializaci a komunikaci samotného studenta (Nováková, 2011).

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (2019) dělí studenty se sluchovým postižením do následujících dvou skupin:

- **uživatel mluveného jazyka (B1)**, tedy student se sluchovým postižením, který v interpersonální komunikaci preferuje mluvený jazyk (tzn. nejčastěji češtinu) v mluvené nebo psané podobě,
- **uživatel znakového jazyka (B2)**, čili student se sluchovým postižením, který v interpersonální komunikaci preferuje znakový jazyk (tzn. nejčastěji český znakový jazyk).

### 4.1 Dorozumívací systémy

Mezi neslyšícím studentem a slyšícím jedincem probíhá tzv. interkulturní komunikace. Což je určitý komunikační akt, který směřuje od studenta se sluchovým postižením k slyšícímu jedinci. Samotný student se sluchovým postižením má právo na svobodnou volbu způsobu komunikace, tedy má na výběr mezi jednotlivými dorozumívacími systémy, mezi něž patří:

- znakový jazyk,
- znaková čeština,
- daktylní prstová abeceda,
- odezírání,
- pomocné artikulační znaky,

- orální komunikační systémy,
- simultánní komunikace,
- bilingvní komunikace a
- totální komunikace.

### **Znakový jazyk**

Jedná se o přirozený jazyk neslyšících, na rozdíl od znakové češtiny, která je uměle vytvořeným systémem. Znakový jazyk se řídí vlastními gramatickými pravidly. Tento jazyk nemá psanou podobu, takže se o něm hovoří jako o jazyku dialogickém. Taktéž má vlastní slovní zásobu a paralingvistické jevy (Kejklíčková, 2016).

### **Znaková čeština**

Byla vytvořena za účelem dorozumívání mezi osobami slyšícími a neslyšícími. V podstatě jde o běžnou češtinu, která je doplněna o pohyby a postavení rukou. Souralová (2007) poukazuje na to, že znaková čeština nedisponuje gramatickou stavbou, ale pouze izolovanými slovy.

### **Daktylní prstová abeceda**

Pro tento dorozumívací systém je typická slovní vizuálně-motorická forma komunikace, kdy jsou užívány různé polohy a postavení prstů k vyjádření písmen. Za pomoci těchto písmen je poskládáno samotné slovo (Bendová, 2011).

### **Pomocné artikulační systémy**

Primárně jsou užívány jako vizuálně-motorická pomůcka při výuce výslovnosti. Druhý význam jejich existence spočívá v podpoře odezírání, jak o tom pojednává Hudáková (2008). Pomocné artikulační systémy jsou charakteristické tím, že ke každé hláске mluveného jazyka náleží pomocný artikulační znak.

### **Orální komunikační systémy**

Pracují s mluvenou-orální řečí pomocí zraku a hmatu. Prvotní myšlenkou spojenou s tímto systémem je představa, že i studenti s nejtěžším sluchovým postižením, by měli disponovat schopností ovládat běžnou mluvenou a psanou řeč, což přispívá k jejich socializaci (Muknšnáblova, 2014).

## Simultánní, bilingvní a totální komunikace

Simultánní komunikace je spojována s využíváním většinového jazyka (mluveného národního jazyka) určité oblasti na území státu (Krauhlová, 2014). Kdežto bilingvní komunikace se orientuje na vzdělávání v mateřském jazyce. Úplně odlišným typem dorozumívání je totální komunikace, která v sobě spojuje všechny použitelné komunikační formy – akustické, vizuální, slovní, neslovní, manuální atd.



obr. 19 → Ukázka znakového jazyka



## 4.2 Odezírání

Odezírání je jedním z dorozumívacích systémů, který spočívá ve schopnosti studenta se sluchovým postižením vnímat mluvenou řeč, a to na základě pohybů rtů, mimiky, výrazů, gestikulace rukou a celkového postavení těla. Velmi dobře jsou rozpoznatelné hlásky a-e-i-o-u a v-f. Naopak k-g-h-ch a b-p-m jsou rozpoznatelné dosti obtížně. Odezírání je některými jedinci vnímáno jako čtení ze rtů, což není tak úplně pravda. O odezírání můžeme mluvit jako o procesu, který se vyznačuje řadou podmínek. Tyto podmínky se dělí na vnější a vnitřní (Krauhulcová, 2012).

### Vnější podmínky odezírání

Vnější podmínky odezírání souvisí převážně s interakcí studenta se sluchovým postižením a jeho okolím. Mezi tyto podmínky patří:

1. Neustálé udržování zrakového kontaktu.
2. Intenzita a směr světla – světlo by nemělo oslňovat studenta se sluchovým postižením z toho důvodu, aby dokázal odezírat od mluvčího, který má dostatečně osvětlen obličej a stojí přímo před studentem.
3. Konverzační vzdálenost – tato vzdálenost je závislá na mnoha faktorech. Jakými jsou např. míra osvětlení, zkušenosti mluvčího i osoby, která odezírá apod. Vzdálenost mezi mluvčím a studentem se sluchovým postižením by měla být mezi 2 – 4 m.
4. Frontální výšková úroveň.
5. Zvláštnosti artikulačních orgánů – jedná se o postavení zubů nebo anomálie čelistí.
6. Samotná artikulace – by měla být co nejvíce přirozená. Mluvčí by neměl přehnaně a velmi výrazně artikulovat či naopak nedostatečně artikulovat.
7. Tempo řeči – mluvčí zprvu začíná artikulovat pomalejším tempem a postupně zrychluje. Vždy by měl artikulaci přizpůsobit schopnostem studenta se sluchovým postižením.
8. Samotná mluva – mluvčí by se měl vyjadřovat spisovně, zřetelně a srozumitelně. Při komunikaci se doporučuje používat jednoduché a stručné věty, kde by neměla být užitá tzv. vycpávková slova. V případě užití čárek, spojek a jiných výrazových prostředků, je vhodné použít místo nich pomlku. Mluvčí může používat gesta i mimiku.

9. Další možné překážky v odezírání – např. ruce před ústy, žvýkání, cigareta v ústech mluvčího, sluneční brýle, jídlo v ústech, vousy apod. (Vojtěšková a kolektiv, 2020).



obr. 20 → Oslňující zdroj za zády mluvčího  
obr. 21 → Neadekvátní komunikační vzdálenost



obr. 22 → Současný výklad s obrazovou prezentací

obr. 23 → Správná pozice při komunikaci se studentem se sluchovým postižením

## Vnitřní podmínky odezírání

Vnitřní podmínky odezírání se orientují zejména na prostředí a na fyziologické, psychické, verbální a věkové zvláštnosti studentů se sluchovým postižením.

Lze sem zahrnout:

- aktuální psychický stav,
- úroveň slovní zásoby,
- znalost gramatiky a větného kontextu odezíraného jazyka,
- dočasný i trvalý stav organismu,
- kvalita pozornosti, postřeh, schopnost provádět myšlenkové operace,
- úroveň krátkodobé i dlouhodobé paměti,
- úroveň vývoje řeči studenta se sluchovým postižením aj. (Vojtěšková a kolektiv, 2020)

---

## Elektronické odkazy (YT)

- [Práce se sluchově postiženými](#)
- [Sluchové postižení \(Sluchadlo\) – rozhovor s Honzou](#)
- [Sluchové postižení \(Kochleární implantát\) - rozhovor s Honzou](#)

---

## 5. Komunikace se studentem s pohybovým postižením

Student, který se potýká s určitým typem tělesného postižení je částečně a nebo úplně omezen v hybnosti. Tento typ postižení také souvisí s širší škálou projevů, které mohou být spojovány i s dlouhodobým onemocněním či zdravotním oslabením (Slowík, 2016).

Přehledné znázornění klasifikace vybraných tělesných postižení viz obrázek na následující straně.

Vrozená a raně získaná	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obrny a deformace</li> <li>• Malformace a rozštěpové vady</li> </ul>
Získaná po úraze	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amputace a paraplegie</li> <li>• Komoce a zlomeniny obratlů</li> <li>• Úrazová poškození periferních nervů</li> </ul>
Získaná po nemoci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revmatická onemocnění</li> <li>• Chorea Minor</li> <li>• Dětská infekční obrna</li> <li>• Perthesova nemoc</li> <li>• Myopatie</li> </ul>

obr. 24 → Vybraná tělesná postižení

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (2019) dělí studenty s tělesným postižením do následujících dvou skupin:

**Pohybově postižený – s postižením dolních končetin (C1)**, tj. osoba, která – s ohledem na své pohybové postižení – ke svému samostatnému pohybu nezbytně potřebuje a využívá dalších osobních zařízení, ať už se jedná o opěrné hole, nebo mechanické či elektrické vozíky. Kategorie zahrnuje tedy i ty, jejichž lékařská diagnóza primárně pojmenovává pouze příčinu (např. DMO), nikoli prokazatelné sekundární dopady primární diagnózy na funkci pohybového aparátu.

**Pohybově postižený – s postižením horních končetin (C2)**, kdy jemná motorika horních končetin je snížena natolik, že osoba není schopna operativně a efektivně vykonávat činnosti, které se se studiem běžně spojují – pořizování poznámek vlastní rukou, příp. i na klávesnici, manipulace s předměty a zařízeními, které jsou nezbytné pro plnění studijních povinností (fyzické knihy, psací potřeby, přístrojová technika atd.), příp. manipulace s předměty běžné denní potřeby.

## 5.1 Základní pravidla

1. Při komunikaci by měl asistent zachovat své já a být sám sebou.
2. Asistent nechává studentovi dostatek prostoru pro vyjádření myšlenky a nesnaží se za studenta dokončovat věty.
3. Pokud asistent něčemu nerozumí, zeptá se studenta znovu, popřípadě se na určitou informaci doptá.
4. Asistent se nevyhýbá pozdravu rukou.
5. Student je vždy v hlavní roli. Platí to pro situace, kdy student komunikuje s ostatními osobami v okolí. Asistent není tiskový mluvčí.
6. Asistent se studentem komunikuje ve stejné výškové úrovni.
7. V případě, kdy se asistent nachází za zády studenta, nemluví mu tzv. do zad.
8. Asistent nabídne studentovi pomoc, ale nevnucuje ji. Nechá dostatek času studentovi na rozmyšlenou (Vojtěšková a kolektiv, 2020).



obr. 25 → Stejná výšková úroveň při komunikaci





obr. 26 → Nevhodná komunikace tzv. do zad

obr. 27 → Správná komunikace mezi asistentem a studentem



obr. 28 → Asistent nezastává roli komunikátora při střetu s jinou osobou  
obr. 29 → Nezdráhat se podat ruku a pozdravit



---

## Elektronické odkazy (YT)

- [Disability Sensitivity Training Video](#)
  - [Top 5 - Mistakes dealing with disabled people](#)
  - [Inclusion of people with disabilities](#)
  - [Disability Discrimination](#)
- 

## 6. Komunikace se studentem se specifickou poruchou učení

Student se specifickou poruchou učení se může potýkat se zřetelnými obtížemi při osvojování a užívání dovedností, jakými jsou mluvení, psaní, čtení, porozumění mluvené řeči, matematické usuzování či počítání (Bartoňová, 2010).

Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (2019) hovoří o **studentovi se specifickými poruchami učení (D)** jako o vysokoškolákovi, u kterého se vyskytuje dyslexie, dysgrafie, dysortografie, dyskalkulie nebo dyspraxie. Velmi často se mohou vyskytovat i poruchy pozornosti.

Do této skupiny mohou spadat i studenti s narušenou komunikační schopností, u kterých se nejedná pouze o potíže s mluvenou řečí, ale může se také jednat o foneticko-fonologickou, syntaktickou, morfologickou, lexikální nebo pragmatickou rovinu obtíží (Slowík, 2016).

### 6.1 Základní pravidla

Specifické poruchy učení neznačí snížený intelekt studenta. Jedná se o velmi častý mýtus. Obtíže jsou spojovány s psaným projevem, popřípadě s komunikací během výuky (problém zformulovat správně myšlenku, vyjádřit se atd.). Zapisovatel by měl při vykonávání služby dbát na následující pravidla:

1. Při komunikaci se studentem preferuje kratší sdělení a ověřuje si porozumění sdělenému.
2. Toleruje impulzivní projevy a emotivní až afektivní reakce studenta, které by mohly mezi oběma zapříčinit konflikt.

3. Poskytuje studentovi dostatečný čas pro vyjádření, přečtení či napsání textu.
4. Taktně upozorní na gramatické chyby.
5. Respektuje pomalejší pracovní tempo.
6. Poskytuje studentovi strukturovaný a přehledný text, který je členěn do odstavců a zachycuje jasné a srozumitelné informace s minimálním výskytem cizích slov. Možno aplikovat i zvýraznění důležitých pasáží.
7. Poskytuje zpětnou vazbu na studentovu odpověď.
8. Se studentem komunikuje převážně v klidném prostředí, kde je situováno minimum rušivých elementů (Vojtěšková a kolektiv, 2020).

---

## Elektronické odkazy (YT)

- [Learning disability - definition, diagnosis, treatment, pathology](#)
- [Jaký je život s dyslexií, dysgrafií a dysortografií?](#)
- [Specific Learning Disorder](#)

---

## 7. Komunikace se studentem s poruchou autistického spektra (PAS)

PAS jsou vrozené neurovývojové poruchy, které vznikají na neurobiologickém základu a spadají pod poruchy psychického vývoje. Autismus je všepromítající, což znamená, že se promítá do všech složek studentovy osobnosti. Ovlivňuje zejména komunikační a integrační funkci (Vitásková, Mlčková, 2014).

Metodický pokyn MŠMT (2019) stanovuje pro **studenta s poruchou autistického spektra** samostatnou kategorii (**E**). Jedná se o osobu, které neurovývojová porucha autistického spektra, včetně Aspergerova syndromu, objektivně brání standardním způsobem plnit studijní povinnosti a žádá si psychologických a pedagogických opatření ze strany školy. Právě Aspergerův syndrom se nejvíce ze všech poruch autistického spektra objevuje právě na vysoké škole.

Mezi poruchy autistického spektra patří:

- Aspergerův syndrom,
- Dětský autismus,

- Časný infantilní autismus,
- Rettův syndrom,
- Atypický autismus,
- Jiná dětská dezintegrační porucha aj. (Vitásková, Mlčková, 2014).

## 7.1 Základní pravidla

Bez ohledu na to, zdali dochází ke komunikaci s osobou, která se potýká s autismem či nikoli, je dobré dbát obecným pravidlům v rámci komunikace mezi dvěma jedinci.

Asistent by měl dodržovat tato pravidla:

1. Jednejte předvídatelně.
2. Ptejte se jasně a jednoznačně.
3. Buďte trpěliví.
4. Omezujte oční kontakt – u některých studentů může vyvolat nejistotu, případně paniku.
5. Strukturalizujte, vizualizujte a individualizujte – je na místě udržovat pravidelnost v setkáváních, rozhovorech, volbě místa, vizualizaci informací, úkolů či např. pohybu.
6. Předcházejte neočekávaným změnám. Pokud již ke změně dojde, zavčas dejte studentovi vědět, že něco bude jinak, než jste si to původně naplánovali (s dostatečným časovým předstihem).
7. Při vedení rozhovoru se pokusit ověřovat, i několikrát, jestli student všemu rozuměl (Čalkovská a kol., 2016, Vitásková, Mlčková, 2014).

---

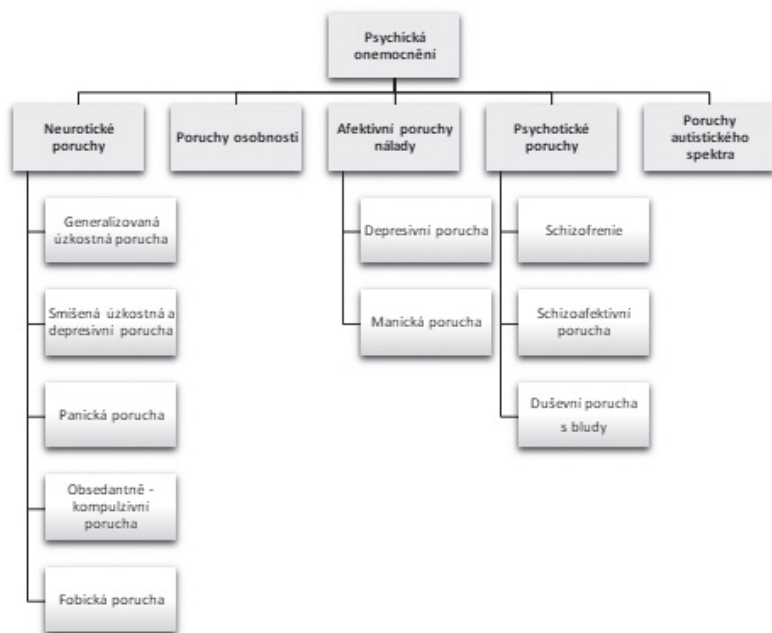
### Elektronické odkazy (YT)

- [Autistic at university](#)
  - [Communicating with adults with an ASD \(Autism MOOC\)](#)
  - [Autism and Communication Part 1](#)
  - [Autism and Communication Part 2](#)
-

## 8. Komunikace se studentem s psychickou poruchou

Psychické poruchy neboli duševní poruchy, duševní nemoci či psychická onemocnění mají vliv na lidské myšlení, prožívání nebo vztahy jedince s jeho okolím (Hartl, Hartlová, 2010, s. 424). Příčin psychických poruch může být celá řada, avšak žádná z nich výrazným způsobem nepřevažuje, jedná se o tzv. bio-psycho-sociální faktory, které se vzájemně prolínají (Mahrová, Venglářová, 2008).

**Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (2019) hovoří o studentovi s psychickou poruchou (F)** jako o studentovi, kterému psychická porucha, včetně neautistických neurovývojových poruch, tj. narušených jazykových, řečových a jiných komunikačních schopností, objektivně brání standardním způsobem plnit studijní povinnosti nebo si žádá organizačních opatření ze strany školy. Rozdělení psychických onemocnění viz schéma níže.



obr. 30 → Psychická onemocnění

## 8.1 Základní pravidla

Ze všeho nejdůležitější při každé interpersonální komunikaci je jazyk. Přesné vyjádření a formulace myšlenky přispěje k lepšímu porozumění studentům s psychickým onemocněním. Je vhodné používat slova a slovní spojení adekvátně, aby nedocházelo ke stigmatizaci a vyřčení nevhodného výroku. Dopomoci můžou následující zásady:

1. Aktivně studentovi naslouchejte.
2. Zaměřte se na situaci „ted“ a „tady“, nezabývejte se minulostí a ani vzdálenou budoucností.
3. Vyjadřujte se v jednoduchých větách.
4. Zopakujte podstatné informace.
5. Ujistěte se, že student porozuměl všemu, o čem jste si povídali (Čalkovská, 2016).

## 9. Závěr

*Příručka pro poskytovatele servisních opatření* byla vytvořena za účelem proškolení asistentů pro studenty se specifickými potřebami. Školení asistentů probíhá jedenkrát ročně v režii Centra. Vzhledem k tomu, že asistent vykonává trvalou, pravidelnou či příležitostnou asistenci, měl by znát to, jak danému studentovi adekvátně a v co největší míře poskytnout určitý typ služby, na kterou má student nárok v rámci podpůrných opatření. Asistent by měl taktéž ovládat zásady komunikace se studentem se zrakovým, sluchovým a pohybovým postižením, se studentem s poruchami učení či autistického spektra, včetně studenta s jinou psychickou poruchou nebo s chronickým somatickým onemocněním. Asistence plní dvě základní funkce. Jednou z nich je samotné asistování a druhou začlenění (integrace) studenta do společnosti či komunity. Proto můžeme nazývat asistenta jako rovnocenného komunikačního partnera. Příručka je doplněna o celou řadu videoukázek - jak v českém, tak v anglickém jazyce, které se orientují převážně na interakci a komunikaci s osobami se zdravotním postižením.



obr. 31 → Rovnocenní partnerství

## 10. Zdroje

### Publikace

- [1] Bartoňová, M. (2010). *Kapitoly ze specifických poruch učení I.* Brno: Masarykova Univerzita.
- [2] Bendová, P. (2011). *Dítě s narušenou komunikační schopností ve škole.* Praha: Grada.
- [3] Bubeníčková, H., Karásek, P. & Pavlíček, R. (2012). *Kompenzační pomůcky pro uživatele se zrakovým postižením.* Brno: TyfloCentrum Brno.
- [4] Čalkovská, B. a kol. (2016). *Manuál podpory studentů s psychickým onemocněním na vysoké škole.* Brno: AP3SP.
- [5] Hampl, I. (2013). *Surdopedie.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- [6] Hanková, M., Kasáčková, J. (2020). *Metodická příručka pro studenty UTB, aneb máme spolužáka se specifickými potřebami.* Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.
- [7] Hartl, P., Hartlová, H. (2010). *Velký psychologický slovník.* Praha: Portál.
- [8] Hudáková, A. (2008). *Prstová abeceda pro tlumočnický.* 2. opravené vydání. Praha: Česká komora tlumočnicků znakového jazyka o. s.
- [9] Kejklíčková, I. (2016). *Vady řeči u dětí: Návod pro praxi.* Praha: Grada.
- [10] Krahulcová, B. (2002). *Komunikace sluchově postižených.* Praha: Karolinum.
- [11] Krahulcová, B. (2014). *Komunikační systémy sluchově postižených.* Praha: Karolinum.
- [12] Langer, J. (2014). *Student se sluchovým postižením na vysoké škole.* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- [13] Mahrová, G., Venglářová M. a kol. (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním.* Praha: Grada.

- [14] Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (2019). Pravidla pro poskytování příspěvku a dotací veřejným vysokým školám Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy. Č. j.: . j. MSMT-2019/2019-2.
- [15] Muknšnáblová, M. (2014). Péče o dítě s postižením sluchu. Praha: Grada.
- [16] Nováková, I. (2011). Zdravotní nauka 2. díl. Praha: Grada.
- [17] Růžičková, V., Kroupová, K. (2017). Pohled na samostatný pohyb a prostorovou orientaci osob se zrakovým postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci
- [18] Slowík, J. (2007). Základy speciální pedagogiky. Praha: Grada.
- [19] Slowík, J. (2016). Speciální pedagogika. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada.
- [20] Souralová, E. (2007). Manuál základních postupů jednání při kontaktu s osobami se sluchovým postižením. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- [21] Vágnerová, M. (1999). Psychologie pro pomáhající profese. Praha: Portál.
- [22] Vitásková, K., Mlčková, R. (2014). Student s narušenou komunikační schopností na vysoké škole. Olomouc: UPOL.
- [23] Vojtěšková, G., Junaščíková, J., Hanková, M. & Kasáčková, J. (2020). Průvodce studiem pro studenty se specifickými potřebami na UTB aneb na co mám nárok při studiu. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

## Video

- [1] ACT Alliance [Inclusion of people with disabilities]  
In: Youtube [online]. 27. 11. 2014 [cit. 2020-05-12].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=rjluLV1F-UI>
- [2] Dcgovernment [Disability Sensitivity Training Video]  
In: Youtube [online]. 2. 10. 2014 [cit. 2020-05-12].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?timecontinue=32&v=Gv1aDEF1Xq8&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?timecontinue=32&v=Gv1aDEF1Xq8&feature=emb_logo)



- [3] GameVlogers [Jaký je život s dyslexií, dysgrafií a dysortografií?]  
In: Youtube [online]. 17. 11. 2019 [cit. 2020-05-19].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=7Miy4X-a\\_h8](https://www.youtube.com/watch?v=7Miy4X-a_h8)
- [4] Giebisch, Karel. [Efektivní komunikace s lidmi se zrakovým handicapem]  
In: Youtube [online]. 26. 4. 2016 [cit. 2020-04-14].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=7y14rTNnhNO>
- [5] Henshaws. [10 Tips for communicating with someone with sight loss]  
In: Youtube [online]. 25. 10. 2015 [cit. 2020-04-14].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=Bo393Tm1fFQ>
- [6] Christine J [Disability Discrimination] In: Youtube [online].  
15. 10. 2014 [cit. 2020-05-12].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=OQxPeATbcNA>
- [7] Jana Dyršmíková. [Práce se sluchově postiženými]  
In: Youtube [online]. 25. 5. 2018 [cit. 2020-04-27].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=rK6SWONxBzI&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?v=rK6SWONxBzI&feature=emb_logo)
- [8] LinguaHealth [Autism and Communication Part 1]  
In: Youtube [online]. 3. 4. 2013 [cit. 2020-06-09].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=FJMRkdt8DcM>
- [9] LinguaHealth [Autism and Communication Part 2]  
In: Youtube [online]. 18. 4. 2013 [cit. 2020-06-09].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=2F4Du\\_CUmGs](https://www.youtube.com/watch?v=2F4Du_CUmGs)
- [10] Mahdal, M. [Nevidomí] In: Česká televize [online]. 17. 5. 2012  
[cit. 2020-04-14]. Dostupné z: <https://www.ceskatelevize.cz/porady/10267555396-jeden-spolecny-svet/210572231090003-nevidomi>
- [11] Mestoalmez. [Výuka dětí se sluchovými a logopedickými vadami]  
In: Youtube [online]. 7. 12. 2015 [cit. 2020-04-27].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?timecontinue=5&v=F5fDUVvOX-c&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?timecontinue=5&v=F5fDUVvOX-c&feature=emb_logo)
- [12] Osmosis [Learning disability - definition, diagnosis, treatment, pathology] In: Youtube [online]. 8. 3. 2017 [cit. 2020-05-19].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=RKCNqHEzLwQ>

- [13] Petra Sviderková. [Sluchové postižení (Sluchadlo) - rozhovor s Honzou]  
In: Youtube [online]. 23. 3. 2019 [cit. 2020-04-27].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?timecontinue=77&v=jEI9QFAV8Pk&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?timecontinue=77&v=jEI9QFAV8Pk&feature=emb_logo)
- [14] Petra Sviderková. [Sluchové postižení (Kochleární implantát) – rozhovor s Honzou]  
In: Youtube [online]. 23. 3. 2019 [cit. 2020-04-27].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?timecontinue=32&v=NtL7Qat3ugs&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?timecontinue=32&v=NtL7Qat3ugs&feature=emb_logo)
- [15] Purple Ella [Autistic at university]  
In: Youtube [online]. 21. 2. 2020 [cit. 2020-06-09].  
Dostupné z: [https://www.youtube.com/watch?v=I6E7amZX\\_SA](https://www.youtube.com/watch?v=I6E7amZX_SA)
- [16] Skill Boosters [Top 5 - Mistakes dealing with disabled people]  
In: Youtube [online]. 7. 9. 2015 [cit. 2020-05-12].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=HXEEh6UteEo>
- [17] Swinburne Commons [Communicating with adults with an ASD (Autism MOOC)] In: Youtube [online]. 7. 7. 2015 [cit. 2020-06-09].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=-ErpqTjHhO4>
- [18] Taylor Study Method [Specific Learning Disorder]  
In: Youtube [online]. 21. 8. 2014 [cit. 2020-05-19].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=Lx0JGGpXdQY>
- [19] TopTrendingCZ. [TOP 10 Jak vidí svět lidé s očními vadami]  
In: Youtube [online]. 27. 9. 2018 [cit. 2020-04-14].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=iGmZymbOPds>
- [20] Život potmě. [Život potmě aneb jak se žije zrakově postiženým]  
In: Youtube [online]. 27. 11. 2018 [cit. 2020-04-14].  
Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=dNCojJcpnoA>

### Zdroje fotografií

- |                      |                                      |
|----------------------|--------------------------------------|
| Obr. 1, 24, 30,      | Junaščíková, J., vlastní zdroj, 2020 |
| Obr. 2–19, 25–29, 31 | Salač, J., vlastní zdroj, 2020       |
| Obr. 21–23           | Salač, J., vlastní zdroj, 2019       |

## Seznam obrázku

- Obr. 1 Schéma dělení asistenčních služeb, str. 6
- Obr. 2 Osobní asistence, str. 7
- Obr. 3 První jde vždy průvodce, str. 9
- Obr. 4 Úchop – rameno, str. 9
- Obr. 5 Úchop – rámě, str. 10
- Obr. 6 Úchop – dlaň, str. 10
- Obr. 7 Úchop – předloktí, str. 11
- Obr. 8 Student se jednou rukou drží asistenta  
a druhou sjíždí po jeho ruce na židli, str. 12
- Obr. 9 Student se přechytl na židli, str. 12
- Obr. 10 Otevírání dveří I, str. 13
- Obr. 11 Upozornit na první schod, str. 14
- Obr. 12 Upozornit na poslední schod, str. 15
- Obr. 13 Průchod zúženým prostorem I, str. 16
- Obr. 14 Průchod zúženým prostorem II, str. 16
- Obr. 15 Studijní asistence, str. 18
- Obr. 16 Ukázka zapisovatelského servisu v hodině, str. 20
- Obr. 17 Orientace na fakultě, str. 24
- Obr. 18 Komunikace mezi studentem a mentorem, str. 24
- Obr. 19 Ukázka znakového jazyka, str. 30
- Obr. 20 Oslňující zdroj za zády mluvčího, str. 32
- Obr. 21 Neadekvátní komunikační vzdálenost, str. 32
- Obr. 22 Současný výklad s obrazovou prezentací, str. 33
- Obr. 23 Správná pozice při komunikaci se studentem  
se sluchovým postižením, str. 33
- Obr. 24 Vybraná tělesná postižení, str. 35
- Obr. 25 Stejná výšková úroveň při komunikaci, str. 36
- Obr. 26 Nevhodná komunikace tzv. do zad, str. 37
- Obr. 27 Správná komunikace mezi asistentem a studentem, str. 37
- Obr. 28 Asistent nezastává roli komunikátora při střetu s jinou osobou, str. 38
- Obr. 29 Nezdráhat se podat ruku a pozdravit, str. 38
- Obr. 30 Psychická onemocnění, str. 42
- Obr. 31 Rovnocenní partneři, str. 44





 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

© Julie Junaščíková, 2021

**Název:** Příručka pro poskytovatele servisních opatření

**Autor:** Mgr. Julie Junaščíková

**Vydavatel:** Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, [www.nakladatelstvi.utb.cz](http://www.nakladatelstvi.utb.cz)

**Grafická úprava:** MgA. Dušan Wolf

**Obálka:** MgA. Kristýna Londinová

**Vydáno elektronicky**

**Pořadí vydání:** První

**Rok vydání:** 2021

**ISBN 978-80-7678-021-7**



