

## Vzdělávací program

### „Komunikace s osobami ohroženými sociálním vyloučením“

#### Modul „Komunikace úřadů s lidmi s postižením (nevidomí a zrakově postižení, neslyšící a sluchově postižení, tělesně postižení)“

Obsahem modulu je seznámení účastníků se základními normami a dokumenty, které mají vztah k problematice lidí s postižením, a získání potřebných znalostí a dovedností pro komunikaci s touto cílovou skupinou, kterou často úřady diskriminují v přístupu k informacím a službám právě v důsledku nevhodné komunikace. Součástí kurzu jsou i informace o možnostech využití nástrojů eGovernmentu. Schopnost komunikovat s lidmi s postižením je přitom zásadní nejen proto, že se jedná o početně dosti širokou skupinu, ale i proto, že české úřady musí překonat silně zakořeněné stereotypy související se zdravotním stavem. Správná komunikace je v tomto případě zásadní v boji proti stereotypům a následnému diskriminačnímu chování vůči postiženým lidem. Efektivní komunikace v tomto smyslu má kladný vliv na fungování úřadu a posiluje důvěru občanů v jeho práci. Proto je nutné v této oblasti komunikaci zajišťovat systémově, plánovat ji s jasným vymezením cílů, nástrojů a forem. Komunikaci je třeba pravidelně vyhodnocovat a zjištěné výsledky je nezbytné pružně promítat do dalších komunikačních aktivit.

Komunikace s OZP má svá specifika podle typu postižení (tělesné postižení, zrakové postižení, sluchové postižení, němota, mentální postižení). OSN ji definuje následovně: „(...) *komunikace zahrnuje řeč, zobrazení textu, Braillovo písmo, dotekovou komunikaci, zvětšené písmo, přístupná multimediální zařízení, jakož i psaný jazyk, zvukové systémy, jednoduchou formu řeči, digitalizovaný hlas a augmentativní a alternativní způsoby, prostředky a formáty komunikace, včetně dostupných informačních a komunikačních technologií; „jazyk“ zahrnuje mluvený a znakový jazyk a další formy nonverbální komunikace.*“

Účastníci vzdělávání získají znalosti specifík komunikace s lidmi s postižením podle typu postižení a základní dovednosti, které využijí v kontaktu s těmito skupinami.