



## **PRŮVODCE PRO POLICII – JAK PRACOVAT S LIDMI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM**

**PUBLIKACI PŘIPRAVILI PARTNEŘI PROJEKTU BE.SAFE**

**BRUSEL, KUMANOVO, LISABON, PRAHA, VARŠAVA**

**2019**



Projekt je spolufinancován v rámci strategického partnerství programu Erasmus+ KA2. Informace a názory uvedené v materiálech projektu jsou informace a názory autorů a nemusí nutně odrážet oficiální stanovisko Evropské komise.

## Obsah

Úvod.....	3
1 – Co je to mentální postižení?.....	4
2 – Bariéry pro osoby s mentálním postižením.....	7
3 – Preventivní opatření, díky kterým se může Policie vyhnout výskytu trestných činů.....	9
4 – Komunikace s člověkem s mentálním postižením.....	10
5 – Jak podpořit člověka s mentálním postižením.....	13

## Úvod

Publikace "Průvodce pro Policii – jak pracovat s lidmi s mentálním postižením" byla vytvořena jako výstup O5 v projektu „Be.Safe – vzdělávací podpora pro lidi s mentálním postižením, kteří jsou ohroženi kyberkriminalitou“. Projekt je financován z programu Erasmus+.

Kdokoli může být obětí kybernetických trestných činů. Tento typ trestných činů se pomalu stává nešťastnou součástí každodenního života. Lidé s postižením, a konkrétně lidé s mentálním postižením, patří do skupiny zvláště zranitelných obětí a je větší pravděpodobnost, že se stanou oběťmi kybernetických trestných činů, než u některých jiných skupin.

Tento dokument se snaží předat příslušníkům Policie obecné informace o mentálním postižení, jak zajistit přístupnost služeb Policie pro lidi s mentálním postižením a jak s nimi komunikovat.

## 1 – Co je to mentální postižení?

Přibližně 3 osoby ze 100 mají mentální postižení a je tedy celkem velká šance, že se jako příslušníci Policie při své práci setkáte s člověkem s mentálním postižením.

Abyste mohli poskytovat snadno dostupné služby, existuje několik užitečných tipů a strategií, které můžete používat v kontaktu s člověkem s mentálním postižením.

### Rozpoznání mentálního postižení

Mentální postižení je termín popisující osoby, které mají určitá omezení v mentálním fungování a dalších oblastech života jako například v komunikaci, péči o sebe sama a společenské dovednosti. Děti s mentálním postižením se kvůli těmto limitům vyvíjejí pomaleji než jejich vrstevníci. Lidé s mentálním postižením mohou mít problémy s učením, mluvením, chůzí a s obstaráváním vlastních potřeb.

(Definice je převzata z the National Dissemination Center for Children with Disabilities: <http://www.nichcy.org>.)

### Jaké jsou 4 stupně mentálního postižení?

- **Lehká mentální postižení (IQ 50-70)**

Přibližně 85 % lidí s mentálním postižením spadá do této kategorie a hodně z nich dosahuje i akademických výsledků. Tito lidé jsou pomalejší, než je běžné ve všech vývojových oblastech, nemají žádné netypické fyzické charakteristiky a jsou schopni se naučit praktické dovednosti při život. Umí číst a počítat a ve společnosti zapadnou. Fungují v běžném životě jako kdokoli jiný.

- **Střední mentální postižení (IQ 35-49)**

Lidé se středně těžkým mentálním postižením komunikují na běžné úrovni, ale je pro ně těžké komunikovat více komplexně. Mohou mít problémy v různých sociálních situacích, například s různými narážkami a úsudky. Mohou se o sebe postarat, ale je možné, že potřebují větší podporu než ostatní lidé. Mnoho z nich může žít nezávislým životem, ale někteří potřebují více podpory v běžném životě. Do této kategorie spadá asi 10 % lidí s mentálním postižením.

- **Těžká mentální postižení (IQ 20-34)**

Do této kategorie spadá přibližně 3 – 4 % lidí s mentálním postižením. Tito lidé mohou komunikovat jen na základní úrovni. Většinou se nemohou starat sami o sebe ve všech oblastech a potřebují denní podporu a dohled. Většina těchto lidí žije za podpory rodiny či sociální služby.

- **Hluboká mentální postižení (IQ less than 20)**

Lidé s hlubokým mentálním postižením potřebují denní podporu a péči. V každé oblasti svého života závisí na ostatních a mají velmi omezenou schopnost komunikace. Často mají tito lidé také fyzické postižení. Asi 1 – 2 % lidí s mentálním postižením spadá do této kategorie.

Mentální postižení ovlivňuje fungování ve třech oblastech. Tyto oblasti určují, jak dobře se jedinec vyrovnává s každodenními úkoly:

- **Koncepční doména** zahrnuje dovednosti jako řeč, čtení, psaní, matematika, uvažování, znalosti a paměť.
- **Sociální doména** se týká empatie, sociálního úsudku, mezilidských komunikačních dovedností, schopnost navazovat a udržovat přátelství a další.
- **Praktická doména** se týká oblastí jako osobní péče, odpovědnost za práci, správa financí, dovolená, organizace školních a pracovních úkolů.

## Proč se lidé s mentálním postižením mohou stát obětí kybernetických trestných činů?

Zranitelnost lidí s mentálním postižením je dána sníženými kognitivními schopnostmi, fyzickým postižením, nedostatkem adaptačních dovedností a nedostatkem znalostí vlastní ochrany. V kombinaci s životem ve vysoce rizikovém prostředí se náchylnost k tomu, stát se obětí, ještě zvětšuje.

**Oběti s mentálním postižením často trestný čin ani nenahlásí, protože jsou bytostně závislé na pachateli (v případě, že pachatelem je někdo z rodiny a blízkého okolí).**

V případě, že oběti trestný čin nahlásí, může se stát, že nebudou bráni seriózně a příslušníci Policie se mohou zdráhat zapojit. Navíc lidé s mentálním postižením nemusí mít přístup k podpoře, kterou by potřebovali. Existuje jen pár možností, jak získat pomoc, dostat se na bezpečné místo a mít přístup k poradenství.

## Jak mohu rozpoznat člověka s mentálním postižením?

### Komunikace

*Člověk s MP může:*

- Mít omezenou slovní zásobu či poruchy řeči
- Mít potíže porozumět otázce či odpovědět
- Mít krátké rozpětí pozornosti

### Chování

*Člověk s MP může:*

- Chovat se nevhodně mezi vrstevníky či před jiným pohlavím
- Nechat se lehce ovlivnit a snažit se potěšit ostatní
- Nechat se lehce frustrovat
- Méně pravděpodobně nahlásí, že se stal obětí trestného činu
- Myslet si, že to, jak se s nimi zachází je normální a neuvědomit si, že se stal obětí trestného činu
- Neuvědomit si, jak ej situace vážá či nebezpečná
- Myslet si, že pachatel je „přítel“
- Mít potíže s těmito úkoly:
  - Dávat přesný směr
  - Dělat změny
  - Používat telefon
  - Určovat čas
  - Čení a psaní

### Kontakt s Policií

*Člověk s MP může:*

- Nepřát si, aby bylo jeho postižení viditelné
- Nerozumět svým právům
- Nerozumět rozkazům
- Mít tendenci být ohromen a přetížen přítomností Policie
- Chovat se rozrušeně a pokusit se utéct
- Říkat, co si myslí, že ostatní chtějí slyšet
- Mít potíže popsat fakta a detaily
- Být zmaten tím, kdo je za čin zodpovědný a přiznat se, přestože je nevinný
- Nemusí být považován za důvěryhodného svědka a to i v situacích, kdy k tomu není důvod

## 2 – Bariéry pro lidi s mentálním postižením

### Zvýšená zranitelnost

- **Lidé s mentálním postižením jsou částečně diskriminováni na základě stereotypů.** Tyto stereotypy vyúsťují v diskriminační praktiky, které brání lidem s mentálním postižením využívat jejich práva na stejném základě jako ostatní lidé.
- **Lidé s mentálním postižením nemají dostatečné znalosti svých práv, co to je diskriminace a jak si stěžovat.** To vede k nenahlašování případů diskriminace. Lidé s mentálním postižením mají také problémy s rozpoznáváním nebezpečných situací. To způsobuje větší náchylnost k tomu, stát se obětí trestného činu. Lidé s celkovou potřebou podpory, děti a ženy s mentálním postižením, jsou obzvláště ohroženi diskriminací.
- **Lidé s mentálním postižením jsou více izolovaní než je průměr.** Mnoho z nich žije v izolaci, v institucích nebo rodinách, s omezenými sociálními kontakty z vnějšku. Mnoho z nich má omezenou svéprávnost a nemají plnou kontrolu nad důležitými rozhodnutími ovlivňující jejich životy. Protože jsou závislí na podpoře, mohou mít strach nahlásit diskriminaci nebo trestný čin v případě, že pachatelem je osoba, která jim podporu poskytuje.

Vzhledem k výše zmíněným důvodům jsou lidé s mentálním postižením více ohroženi diskriminací nebo trestnými činy.

### Nedostatečná přístupnost

Lidé s mentálním postižením často nemohou být součástí společnosti kvůli nedostatečné přístupnosti. **Obecně neexistuje dostatek informací ve snadném čtení, případně v jiných formátech (např. augmentivní a alternativní komunikace).**

To může mít několik následků. Například jsou procedury tak komplexní, že lidé s mentálním postižením nejsou schopni je sami začít či jimi projít. Také samotné vyšetřování nemusí být vedeno formou, která je vhodná pro lidi s mentálním postižením. Například:

- Způsob, jakým jsou kladeny otázky
- Způsob, jakým jsou vysvětlena práva obětem
- Složitě formuláře k vyplnění

Tohle všechno ztěžuje zapojení oběti s mentálním postižením do procesu.

Tyto příklady jsou zejména rozšířeny, pokud jde o přístup ke spravedlnosti. Lidé s mentálním postižením často nejsou zapojeni do procesu vůbec, případně nedostatečně.

Někdy je tato nepřístupnost zapříčiněna procedurami a někdy lidmi, kteří na případu pracují. Stává se, že oběti z řad lidí s mentálním postižením nejsou bráni vážně a nedostane se jim respektu, jaký si zaslouží. Je možné, že se s nimi zachází jako s dětmi, případně jim vyslychající nevěří. Také se může

stát, že vyslychající nemluví s člověkem s mentálním postižením přímo, ale obrací se na průvodce tohoto člověka.

Velmi často se nejedná o záměrné chování, ale spíše o nedostatek tréninku v tom, jak jednat s lidmi s mentálním postižením.

Další kapitoly Vám poskytnou různé nástroje, jak komunikovat s oběťmi s mentálním postižením tak, aby dostali podporu, kterou potřebují.



### **3 – Preventivní aktivity, které může Police dělat, aby se omezil výskyt trestných činů v oblasti kyberkriminality**

Zavádět programy vedoucí k zapojení lidí s mentálním postižením do společnosti jako plnohodnotných členů a podporující znalosti o prevenci a řešení rizikových situací, které povedou k větší bezpečnosti lidí s mentálním postižením:

1. Podporovat tréninková školení pro pracovníky z organizací pro lidi s mentálním postižením, zaměřující se na prevenci násilí;
2. Zvyšovat citlivost Policie v kontaktu s občany v otázce postižení a potřeby zvláštní ochrany, která zaručí právo na bezpečnost a podpoří účast lidí s postižením ve společnosti jako plnohodnotných občanů;
3. Podporovat spolupráci mezi organizacemi věnujícími se lidem s postižením a Policií;
4. Přispívat ke zlepšení péče a doporučení pro práci s lidmi s postižením tím, že Policii poskytnou konkrétní komunikační a informační nástroje, které budou dostupné pro lidi s postižením;
5. Policie může pravidelně navštěvovat organizace, kde žijí lidé s mentálním postižením a bavit se s nimi o tom, jak správně a bezpečně používat internet, o situacích, které mohou být potenciálními trestnými činy a jak se v takových situacích chovat.

**Pokud budete pracovat s člověkem s mentálním postižením, mějte na paměti následující pravidla, abyste předešli problémům v komunikaci:**

1. Oběť trestného činu je křehká a potřebuje co největší respekt, zkuste si sami sebe představit v její situaci a pak s obětí zacházet tak, jak byste chtěli, aby bylo zacházeno s Vámi.
2. Problém oběti je jedinečný, to je to nejdůležitější, nenechte vstupovat cokoli jiného do Vašich myšlenek.
3. Zkuste porozumět postižení a specifikům konkrétní oběti (můžete se podívat například do první kapitoly tohoto průvodce).
4. Naučte se pravidla, jak komunikovat s člověkem s mentálním postižením (v další kapitole).
5. Zeptejte se, zda člověk s mentálním postižením má někoho, s kým by o své zkušenosti mohl mluvit, jestli má někoho, kdo mu pomůže, jestli chtějí pomoc od této osoby, jestli je tento člověk může doprovodit při cestě na služebnu a zpět.
6. Zeptejte se, jakým způsobem a kde by chtěli být kontaktováni, protože je možné, že nebudou chtít, aby lidé z jejich okolí věděli o tom, co se stalo.
7. Pokud je to možné, zajištěte, aby i v následujících dnech po incidentu byl někdo s obětí a znovu se ujistil, že rozuměli všem procedurám a nemají žádné pochybnosti.

## 4 – Komunikace s člověkem s mentálním postižením

### Komunikace v Úmluvě o právech osob se zdravotním postižením

**Mezinárodní Úmluva o právech lidí se zdravotním postižením ukládá státům povinnost plně začlenit lidi s postižením do sociálního života, včetně života v komunitě. Začlenění znamená, že lidé s postižením žijí, učí se, pracují, hrají, utváří vztahy a vytvářejí vztahy jako jakýkoli jiný člověk.**

Každá oblast, každá část života společnosti musí být přístupná všem lidem s postižením a ti mají také právo účastnit se každé z těchto činností. Ne na základě zvláštních pravidel, ne na speciálně přizpůsobených místech, ale na stejné úrovni jako ostatní lidé (M. Zima Parjaszewska, "Scenarios for self-advocates", PSONI, 2017).

Tyto požadavky by měly být brány v úvahu i v případě, že dospělá osoba s mentálním postižením přijde na Policii. Aby vše proběhlo hladce pro obě strany, je dobré být připraven a základem je profesionální a efektivní komunikace.

### Umění žít v kontaktu s lidmi s mentálním postižením

**Nezacházejte s dospělými lidmi s mentálním postižením jako s dětmi.**

V přímé konverzaci používejte oslovení Pane/Paní a vykejte. Pokud je přítomna další osoba jako doprovod a podpora, neobracejte se jen na ni, ale především na člověka s mentálním postižením. Vyslychající by se měl soustředit nejen na to, aby mluvil na osobu s mentálním postižením, ale aby i řeč těla odpovídala tomu, co říká. Měl by se na člověka s postižením dívat a být k němu natočen. Pokud se zdá, že člověk s postižením potřebuje podporu – například při vyplňování formuláře, čtení textu, vyjádření myšlenek – zeptejte se, jestli je Vaše podpora potřeba.

### Konverzace s člověkem s mentálním postižením

Konverzace s člověkem s postižením v případě výslechu bude trvat pravděpodobně déle než s člověkem bez postižení. Navíc je velmi potřeba se ujistit, že člověk s mentálním postižením všemu dobře rozuměl.

Je dobré používat materiály ve snadném čtení, které jsou lidem s mentálním postižením přizpůsobeny. Bylo by doré mít materiály o práci Policie, používaných postupech a právech vyslychaných ve snadném čtení. Můžete použít brožuru zpracovanou v rámci Be.Safe projektu ([www.besafe-project.eu](http://www.besafe-project.eu)). Následující tipy se vztahují k principům snadného čtení a porozumění v mluvené řeči:

- **Konverzace by se měla přizpůsobit účastníkovi.**
- **Používejte krátké věty.** Používejte jednoduchá, obvyklá slova. Pokud to je možné, nepoužívejte abstraktní pojmy. Během konverzace se můžete ptát, jestli slovům a tomu, co říkáte, člověk dobře rozumí. Zpráva by měla být napsána jednoduchou formou tak, aby následně mohla být přečtena člověku.
- **Kdykoli můžete použít k dovysvětlení obrázek nebo fotky.**
- **Ptejte se otevřenými otázkami.** Pokud otázka vyžaduje pouze ano/ne odpověď, člověk s mentálním postižením může dát odpověď, o které si myslí, že ji chcete slyšet, případně bude ne/souhlasit aniž by doopravdy porozuměl významu otázky. Ptejte se, ale nenaznačujte, nepodsouvejte odpovědi.

## Jak pracovat s tím, když má člověk problémy s artikulací či mluvením samotným.

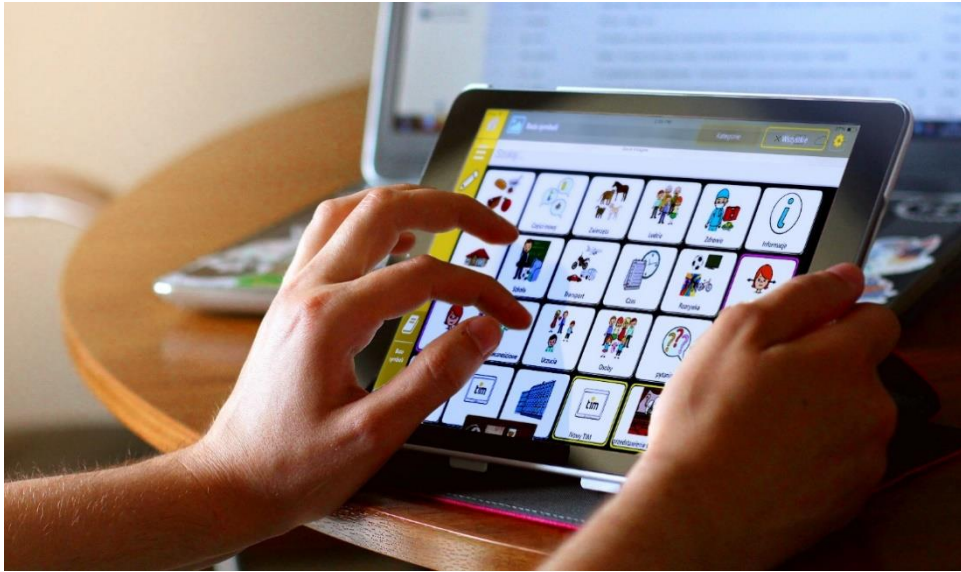
V některých případech nemusí být problémem porozumění, ale samotné zapojení se do konverzace. Lidé s mentálním postižením mohou mít různé poruchy řeči, které konverzaci obvyklým způsobem ztěžují či znemožňují. Pokud za Vámi přijde člověk s mentálním postižením sám, bez doprovodu, a nepřeje si přibrat třetí stranu, je potřeba jejich přání respektovat.

Pokud to je možné, může osoba ke konverzaci použít psaní. Nebo je možné použít nástroje alternativní a augmentivní komunikace (AAK).

**Alternativní a augmentivní komunikace jsou metody, které pomáhají komunikovat lidem, kteří nemluví vůbec nebo s obtížemi. Jedná se například o gesta, obrázky, symboly a věci v komunikaci. Tyto metody pomáhají lidem s poruchami řeči vyjádřit jejich myšlenky, pocity a dělat nezávislá rozhodnutí.**

Zahrnuje to všechny komunikační metody, které využívají neverbálních znaků: gesta (znakový jazyk), grafické znaky (obrázky, piktogramy, symboly), věci (slovní podložky), internet nebo mobilní aplikace.

V současnosti jsou AAK nástroje v podobě aplikací tím nejdostupnějším nástrojem (například aplikace TIM). TIM funguje jako mobilní aplikace, kterou můžete mít na tabletu či telefonu či v počítači. Uživatel vybírá sérii vhodných obrázků, které aplikace přečte jako gramaticky správnou větu. Může se využít i očima ovládaný softwear.



TIM aplikace je vybavena piktogramy souvisejícími s kyberkriminalitou (například nenávistné podněcování, krádež online atd.). Ty mohou pomoci s nahlášením trestného činu.

Více informací k této aplikaci najdete na: [www.besafe-project.eu](http://www.besafe-project.eu).

Bohužel, někdy je možné, že nepomohou ani nástroje AAK ke vzájemnému porozumění. Pak je vhodné využít třetí stranu. Těmto metodám se v průvodci nevěnujeme.

### Podpora člověka s mentálním postižením třetí stranou

Pokud s člověkem s mentálním postižením nemůžete komunikovat, zeptejte se, kdo jim může pomoci. Většinou se asi bude jednat o někoho z rodiny, přátel, dobrovolníků či pracovníků ze služeb, které člověk s mentálním postižením využívá. Pokud člověk pomoc blízkého člověka odmítne, zkuste kontaktovat organizaci, která pracuje s lidmi s mentálním postižením, a zeptejte se na radu, případně přizvěte pracovníky jako komunikační prostředníky.

Pokud je u rozhovoru přítomna třetí strana, myslete na to, že se máte na člověka s mentálním postižením obracet přímo.

Mějte na paměti, že současná právní úprava - nápomoc při rozhodování – umožňuje dělat rozhodnutí, která jsou právním jednáním, za přítomnosti podpůrce.

## 5 – Jak podporovat lidi s mentálním postižením

Lidé s mentálním postižením potřebují určitou podporu. Předtím, než se sejdete s člověkem s mentálním postižením, měli byste se postarat o následující:

- **Místo setkání**

Každý člověk se cítí lépe, když je na místě, které zná. Pokud je možné navštívit člověka v místě, které zná a člověk si to tak přeje, udělejte to. Pokud to možné není, můžete přizpůsobit vlastní prostory. Ptejte se, co člověk potřebuje k tomu, aby se cítil dobře a bezpečně. Může se zdát, že některé požadavky jsou nestandardní. Například jim může vadit červená židle apod. Pokud si nejste jistí, jak pomoci a člověk si to není schopen sám říct, otevřete okno a zajistěte čerstvý vzduch, nabídněte jim čaj či kávu a buďte milí.

- **Čas setkání**

Úroveň soustředění lidí s mentálním postižením se může velmi měnit během dne. Můžete zjistit, kdy je nejlepší se s člověkem setkat.

- **Komunikace**

Více k tomuto étmatu si přečtete v předchozí kapitola. Ve zkratce:

- **Buďte konkrétní.**  
Pro lidi s mentálním postižením je těžké porozumět abstraktním pojmům.
- **Používejte krátké věty.**  
Někdy chceme být korektní a používáme příliš slov, než se dostaneme k hlavní myšlence.
- **Mluvte přímo s osobou s mentálním postižením.**
- **Používejte komunikační pomůcky, pokud to je potřeba.**

