

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií, Katedra sociologie

Bakalářská práce

2011

Veronika Čípová

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA SOCIÁLNÍCH VĚD

Institut sociologických studií, Katedra sociologie

Veronika Čípová

**Interakce ve veřejném prostoru z pohledu
osob s postižením**

Bakalářská práce

Praha 2011

Autor práce: **Veronika Čípová**

Vedoucí práce: **prof. PhDr. Josef Kandert CSc.**

Oponent práce:

Datum obhajoby:

Hodnocení:

Bibliografický záznam

ČÍPOVÁ, Veronika. *Interakce ve veřejném prostoru z pohledu osob s postižením*. Praha, 2011. s. Bakalářská práce (Bc.) Univerzita Karlova, Fakulta sociálních věd, Institut sociologických studií. Katedra sociologie. Vedoucí diplomové práce prof. PhDr. Josef Kandert CSc.

Anotace (abstrakt)

Lidé s tělesným postižením se v každodenním životě potýkají s hmotnými bariérami, ale i bariérami v komunikaci. Cílem mé práce bylo popsat zkušenosti osob s postižením v interakci s lidmi bez postižení ve veřejném prostoru. Pro praktickou část výzkumu jsem zvolila kvalitativní přístup zkoumání problematiky pomocí polostrukturovaných rozhovorů. Degradující reakce mají na osoby s postižením negativní vliv. Lhostejnost a nezájem veřejnosti byly respondenty hodnoceny nejhůře. Podle respondentů jsou hlavními mezníky pro zlepšení vzájemných vztahů bezbariérovost a partnerský přístup vedoucí k integrované společnosti.

Abstract

People with handicap fight with material barriers in everyday life as well as with barriers in communication. The aim of my work was to describe the experience of people with handicap in the interaction with people without handicap in public space. I have chosen qualitative approach of researching the topic through half-structured interview for my practical part of research. Degrading reactions have negative influence upon people with handicap. Ignorance and lack of interest were evaluated the worst by respondents. According to respondents the main turning points for improving mutual relationship are non-barriers and partner approach resulting in integrated society.

Klíčová slova

Handicap, tělesné postižení, lidé s postižením, interakce, komunikace, veřejný prostor

Keywords

Handicap, people with handicap, interaction, communication, public space

Prohlášení

1. Prohlašuji, že jsem předkládanou práci zpracoval/a samostatně a použil/a jen uvedené prameny a literaturu.
2. Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna pro studijní a výzkumné účely.

V Praze dne

Veronika Čípová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala především vedoucímu práce prof. PhDr. Josefu Kandertovi CSc. za jeho trpělivost a konstruktivní připomínky.

Dále děkuji zaměstnancům občanského sdružení Asistence, kteří mě inspirovali v otázce tématu práce a v řadě věcí mi vyšli vstříc.

Jsem také velice vděčná všem těm, kteří souhlasili, že se mého výzkumu zúčastní, věnovali mi svůj čas a poskytli mi hodnotné informace.

Děkuji.

Obsah

ÚVOD	2
1. PŘEDSTAVENÍ TÉMATU	3
1.1 <i>Základy slušného chování</i>	7
1.2 <i>Interakce ve veřejném prostoru</i>	8
2. VÝZKUMNÁ OTÁZKA	9
2.1 <i>Cíle výzkumu</i>	9
3. METODOLOGIE VÝZKUMU	10
3.1 <i>Metoda sběru dat</i>	10
3.2 <i>Výzkumný soubor</i>	11
3.3 <i>Sběr dat</i>	11
3.3.1 <i>Medailonky informátorů</i>	13
4. ZJIŠTĚNÍ	14
4.1 <i>Postižení jako životní styl</i>	15
4.1.1 <i>Shrnutí</i>	16
4.2 <i>Pomoc okolí</i>	17
4.2.1 <i>Shrnutí</i>	17
4.3 <i>Velké vs. malé město</i>	18
4.3.1 <i>Shrnutí</i>	20
4.4 <i>Percepce jednání „zdravých“</i>	20
4.4.1 <i>Shrnutí</i>	26
4.5 <i>Minulost a budoucnost, kam čas spěje?</i>	26
4.5.1 <i>Shrnutí</i>	27
ZÁVĚR	28
SUMMARY	31
POUŽITÁ LITERATURA	32
SEZNAM PŘÍLOH	34
PŘÍLOHY	35

Úvod

Téma své bakalářské práce jsem si vybrala jako reakci na své zkušenosti z práce v občanském sdružení Asistence, ve kterém již druhým rokem působím jako osobní asistentka osob s tělesným a kombinovaným postižením. Náplní mé práce je pomáhat těmto lidem se všemi jejich potřebami v běžném životě, doprovodit je do práce či k lékaři, pomoci jim ve škole i s osobní hygienou.

Tato práce mi pomohla nalézt jiný přístup k životu i k lidem, které jsem dříve neznala. Před několika lety by mě nikdy nenapadlo, že začnu vykonávat podobnou činnost. K lidem s postižením jsem měla uctivý respekt, jejich společnost jsem nevyhledávala, a pokud někdo nastoupil do tramvaje, s úsměvem jsem mu uvolnila místo, které bylo pro vozíček vyhrazené. Kontakt s lidmi s postižením mi nyní připadá přirozený a tato práce mě baví. Sama jsem byla překvapená, jak rychle a jednoduše lze nalézt k těmto lidem cestu.

Při asistencích jsem se s klientem či klientkou mnohokrát dostala do situace, kdy jsem si v údivu nad některými reakcemi lidí ve veřejném prostoru říkala „je toto skutečně možné?“. Mluvím o těch drobných interakcích, kterým většinou lidé nevěnují takřka žádnou pozornost. O situacích, kdy se dospělá žena rozčiluje, že musí uvolnit místo vyhrazené pro vozíček, kdy kolemjdoucí muž, který nám pomohl zdolat jednu z četných hmotných bariér v ulicích, poplácá třicetiletého muže vracejícího se z práce po hlavě, jako by byl ještě dítě předškolního věku. Toto je pouze příklad mnoha a mnoha chyb, kterých se veřejnost v jednání s lidmi s postižením dopouští. V žádném případě ale nechci nic zobecňovat na celou populaci, samozřejmě existuje mnoho lidí, kteří jsou empatičtí a příjemní a ochotní vždy pomoci, třeba jen letmým úsměvem.

Mnohokrát jsem si kladla otázku, jak tyto situace vnímají lidé s postižením, jejich skuteční aktéři. Proto jsem si jako předmět své bakalářské práce vybrala téma *Interakce ve veřejném prostoru z pohledu osob s postižením* a na následujících stránkách bych chtěla popsat zkušenosti těchto lidí s přístupem veřejnosti k interakcím s nimi, zjistit, co si myslí, čemu přikládají největší důležitost a jak celou tuto věc berou.

1. Představení tématu

Podle výzkumu ČSÚ z roku 2007 žije v České Republice 1 015 548 osob se zdravotním tělesným postižením, což představuje 9,87% celkové populace (ČSÚ 2008). Tito lidé se každý den musejí potýkat nejen s hmotnými bariérami v podobě schodů a dalších jim nepřístupných míst¹, ale také s překážkami v komunikaci s lidmi bez postižení.

Vnímání osob, které se odlišují od toho, co je ve společnosti běžné a normální, je dáno historicky a kulturně. Osoby, které nespádají pod tuto charakteristiku, jsou brány jako cizí, někdy i nebezpečné (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000). Postoje k lidem s postižením se utvářejí v rámci socializace na základě přejímaných hodnot. V každé společnosti se setkáváme se snahou o kategorizaci jejích členů, která slouží pro snadnější orientaci. Každá skupina má vlastní, pro ni charakteristické, atributy, které automaticky získávají i osoby do ní patřící (Goffman 2003). Při setkání s cizím člověkem vycházíme v první řadě z prvního dojmu a ze stereotypů a teprve po navázání interakce získáme další informace vypovídající o vlastnostech druhé osoby. (Goffman 2003; Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000).

V České Republice má na současný stav jistě vliv i naše minulost pevně spjatá s ideologií komunismu. Tito lidé dříve nebyli v ulicích vidět, vyrůstali a žili v různých ústavech, veřejnost proto stále nemusí být zvyklá setkávat se s těmito lidmi běžně v ulicích² (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000). Moderní doba ruší všechna omezení, měly by proto padnout i interakční bariéry v komunikaci s touto menšinou.

Tělesné vady (postižení, ošklivost apod.), vady charakteru (nezaměstnanost, prostituce, homosexualita, narkomanie apod.) a kmenová stigmata daná příslušností k určité rase, národu nebo náboženství jsou tři hlavní skupiny handicapů, které Goffman (2003) nazývá stigmatem a definuje ho jako „silně diskreditující atribut“, který na většinu lidí působí velice negativně. Lidé pak snadno podléhají předsudkům a na základě prvního dojmu připisují osobě s handicapem další záporné vlastnosti.

¹ V Praze se na 50 zastávkách vystupuje přímo do silnice, jen 10% tramvají je nízkopodlažních, neexistuje bezbariérový přestup z linky metra A na B, bezbariérová není ani nejfrekventovanější stanice metra IP Pavlova, zlepšit by se měla i čistota výtahů a nákladních výtahů. (Škrdlant 2010)

² Viz. také Škrdlant, T. 2009, *Nevítaní*, časosběrný dokument o pětici lidí s tělesným postižením

„Normální a stigmatizovaný nejsou ani tak osoby jako spíše stanoviska. Ta jsou utvářena v sociálních situacích během smíšených kontaktů na základě neuvědomovaných norem, jež na setkání pravděpodobně působí.“ (Goffman 2003:157)

Stigma tedy není dané jednoznačně, ale jeho význam se utváří v širším kontextu celé společnosti. Vyjadřuje vztah mezi atributem (např. tělesným postižením) a stereotypem, který je společnosti vlastní (Goffman 2003:11).

Vágnerová (2000) tvrdí, že se postoje společnosti k osobám s handicapem neutvářejí na základě racionální úvahy, ale spíše ve sféře emocí, kde jsou lidé v důsledku nedostatečné informovanosti zmítáni ambivalentními pocity. Pro dnešní dobu je typický důraz na estetickou hodnotu, lidé s tělesným postižením se vymykají nejen „normálu“, ale také této hodnotě. Na většinu lidí působí negativně (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000).

Problémy této menšiny mimo jiné zintenzivňuje nesprávné používání terminologie. Lidé často místo „osoby s tělesným postižením, osoby s vadou zraku, sluchu“ apod. používají označení jako „postižení, slepí, vozíčkáři, invalidé, retardovaní“ apod. (Slowík 2010; Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000).

Lidé s tělesným postižením se během svého vývoje a dospívání učí nacházet si cestu k sobě samému, i ke svému postižení. Člověk s postižením je svým postižením definován (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000). Zčásti přijímá postoje a názory společnosti a svého okolí na sebe a svůj handicap. Pokud jsou tyto názory nepříznivé, vytváří si různé způsoby obrany, kterak se se svou životní situací vyrovnat³ (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000:20).

„Problém není v primárním omezení, které handicap přináší, ale v jeho sociálním významu, tzn. ve stigmatizaci. Sociální status postiženého je nízký a navázání kontaktu obtížnější, protože očekávání společnosti bývá primárně spíše nepříznivé.“ (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000:23)

³ Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000: 59-64, kap.4.2 *Postižení jako náročná životní situace*. Techniky řešení náročné životní situace: agrese, upoutávání pozornosti, negativismus, hledání viníka, identifikace se silnější osobností, kompenzace; únikové techniky: izolace, únik do nemoci, regrese, popření.

Lidé mají tendenci kritičtěji hodnotit osoby, které se vymykají „normálu“, mají jinou barvu kůže nebo je na první pohled patrné, že patří z hlediska vnějších znaků do jiné kulturní či sociální skupiny (Blažek 2006:51). Výzkumy prokázaly, že lidé mají sklon upřednostňovat jedince, kteří vykazují v obličeji podobné znaky, s určitou pravděpodobností příbuzné, oproti osobám, které se odlišují, jsou nepřibuzné (Blažek 2006). Osoby pohybující se pomocí invalidního vozíčku se vymykají v mnoha ohledech. Často mají deformované končetiny, jiný obličej i způsob pohybu. Veřejnost tedy cítí, že do společnosti zcela nepatří.

„Dnes a denně dochází k tisícovým selháním na poli integrace nejenom ze strany handicapovaných, ale především ze strany intaktních. Majoritní společnost se odvažuje mluvit o altruizmu, demokracii a humanitě, aniž by dostatečně otevřela prostor pro integrovaný život postižených s intaktními. Je ochotna přijmout postiženého jako objekt své dobročinnosti, ve své většině však není ochotna přijmout je jako partnery občanského soužití.“ (Jesenský 1995:8)

Vzhledem k převládajícím postojům k postižení ve společnosti žijí lidé s postižením stále v podstatě odděleni od většinové společnosti. Lidé s handicapem jsou „vtačováni do role postiženého“ (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000:69). Člověk je nucen se identifikovat skrz svůj handicap. Tento efekt mu v podstatě určuje celou cestu životem, s kým se bude stýkat, do jaké školy bude chodit, jaké bude jeho místo ve společnosti. I přes to se lidé s postižením snaží dosáhnout určité míry rovnocennosti ve svých činnostech a usilují o prosazení se v „hlavním proudu (mainstream) společenských aktivit“ (Jesenský 1995:11).

Lidé s postižením jsou velice nehomogenní skupina. „Obtížná, nedostačující, nebo zcela chybějící komunikace mezi většinovou společností a lidmi s handicapem“ (Slowík 2010:9) je velkým problémem pro pochopení se navzájem i pro úspěšnou integraci osob s postižením do společnosti. Je nutné si uvědomit, že lidé s postižením a lidé bez postižení nejsou pouze dvě skupiny, které existují vedle sebe, nýbrž že se jedná o jednu skupinu, které se říká společnost (Jesenský 1995:21-26).

„Sociální nebo sociokulturní znevýhodnění není záležitostí pouze etnicky odlišných jedinců a skupin, ale osob jakkoli se vymykajících většinové společnosti, ve které žijí.“ (Slowík 2010:137)

Člověk s tělesným postižením tedy může ovládat jazyk země, ve které bydlí, přesto se ale lidé s tělesným postižením potýkají s jinými bariérami v komunikaci. Veřejnost na druhé nereaguje podle toho, jací jsou, ale jakou představu o nich má, lidé jsou lapeni v kleci z těchto představ, která se vymyká realitě (Schulz von Thun 2005:55-56).

Dalo by se říct, že největší problém mohou mít lidé s omezenými řečovými schopnostmi (Goffman 2003), s potížemi při komunikaci však provází každé zdravotní postižení (Slowík 2010). Někteří lidé se v důsledku svého handicapu dorozumívají zcela jinými kódy, než je většinová společnost zvyklá (např. znaková řeč). I když jsou lidé s handicapem schopni dorozumívát se běžnou řečí, přes to nejsou jejich interakce stejné, ani srovnatelné s komunikací lidí bez postižení. Veřejnost neví, jakým způsobem k nim přistupovat, nemá dostatek informací. Právě v důsledku nedostatečné informovanosti jedná veřejnost s lidmi s postižením na základě soudů založených na prvním dojmu a řadě předsudků.

„Zábrany a problémy v komunikaci ze strany nepostižených lidí mnohdy dokonce přesahují i vliv závažného narušení řeči u jedinců s postižením.“ (Slowík 2010:26)

„Jestliže zdroj a příjemce pocházejí z rozdílných řečových prostředí, jsou chyby v porozumění zvláště pravděpodobné. Řečové zvyklosti specifické pro jednotlivé vrstvy jsou na překážku při vzájemném styku příslušníků rozdílných společenských vrstev a subkultur nejen na věcné rovině, nýbrž také především na vztahové rovině.“ (Schulz von Thun 2005:47)

I člověk s tělesným postižením má potřebu komunikovat, která v důsledku neuspokojivých komunikativních dovedností jedince, nebo neochoty potencionálních komunikačních partnerů zůstává neukojena. Člověk se dostává do izolace. Lidé s tělesným postižením jsou v tomto ohledu ještě více znevýhodněni a nemohou si vybudovat tak rozsáhlou síť kontaktů jako „zdravý“ člověk (Jesenský 1995:63-76).

Většina literatury zabývající se průběhem komunikace mezi lidmi s postižením a bez postižení je orientovaná spíše na odbornou veřejnost, tzv. zasvěcené (Goffman 2003). Podává návod na to, jak s těmito lidmi jednat, už se ale blíže nezabývá konkrétním pohledem a názory osob s postižením (např. Slowík 2010; Jankovský 2003).

1.1 Základy slušného chování

Mezi širokou veřejností je ale velice známou a zároveň rozšířenou literaturou ta, která se populárně-naučným přístupem věnuje tématům etikety a slušného chování v domácnosti a jiných neveřejných místech, na společenských akcích, večerech a rautech, ale také ve veřejném prostoru. Etiketa neznamena tedy pouze večerní róbu a pravidla stolování, zahrnuje i cestování v MHD, vzájemný kontakt lidí v běžném životě, na ulicích či v obchodech (Filipová 2004; Pejčoch 2000; Špaček 2005).

Ač jsou základy společenského chování všem většinou známé, lidé se sami sebe často ptají, reagovali-li v dané situaci adekvátně a správně. Samozřejmě je lehčí reagovat v situacích, které člověk zná, jak se ale chovat, pokud se dostanete do neznámé situace, jste v cizím prostředí, nebo se setkáte s člověkem, který se vymyká „normálu“ (Filipová 2004)? Takt, slušnost, uctivost a férové jednání by mělo být mottem každé interakce ve veřejném prostoru, tedy v situacích, kdy se setkáváme s neznámými lidmi.

„Cesty, míra ohleduplnosti, přeplněné tramvajové vozy, tlačeni v nočním rychlíku – to jsou místa nejtěžších zkoušek noblesnosti našeho chování. Neboť málokde se člověk projeví tak bez zábran jako ve veřejné osobní dopravě.“ (Pejčoch 2000:144)

Pouze stěží se lze domnívat, že někteří lidé netuší, že v hromadné dopravě mají přednost starší lidé, těhotné ženy a lidé s postižením.

V literatuře zabývající se etiketou a základy slušného chování se připisuje velká důležitost správnému držení těla, vzpřímené chůzi, lidé, kteří dbají těchto rad, pak působí sebevědomě a dobře (Filipová 2004; Špaček 2005). Tyto požadavky jsou věci, kterým se lidé pohybující se na vozíčku vymykají. Další problém může nastat při podání ruky při představování nebo při pozdravu. „Podat či nepodat“ je otázka, kterou se jistě snaží mnoho osob při kontaktu s lidmi s postižením rychle vyřešit. Pokud je hybnost horních končetin druhé osoby omezené, nevědí, zda, či jak se k tomuto úkolu postavit.

První dojem o druhém se utváří během několika prvních vteřin, maximálně minut, a může být zavádějící. Na počátku interakce nemáme o druhém člověku dostatek

informací, abychom z nich mohli dělat soudy. Proto by lidé měli jednat opatrně (Pejčoch 2000). První dojem se dlouze a namáhavě napravuje.

„Dobré mravy utvářejí kultivované vztahy mezi lidmi a obrušují hrany, o něž by se lidé při vzájemném styku zbytečně zraňovali. Slušnost lidí sblíží.“ (Špaček 2005:6)

Morálka a mravní hodnoty jsou společně sdílenými hodnotami celého našeho společenství. Každý dokáže rozeznat, co je správné a co je špatné. Přes to, že pravidla jednání s jinými jsou jasně daná, ne každý je schopen zachovat si nadhled i v situacích, kdy se jeho protějškem v interakci stává osoba s tělesným postižením (Jankovský 2003).

1.2 Interakce ve veřejném prostoru

Podle Goffmana by se jednání veřejnosti na veřejných místech mělo řídit pravidly, které na těchto místech platí, přes to mnoho lidí jedná nepřiměřeně situaci, špatně ji odhadne. Jedná se o „*ulice, parky, restaurace, divadla, obchody, taneční sály, haly a další místa, kde se shromažďují lidé*“ (1968:4). Popsáno bylo chování lidí v neveřejných prostorech, kancelářích, továrnách, v domech, ale oblasti veřejného prostoru a chování osob zde, byla věnována pouze malá pozornost (Goffman 1968:4).

„Základem každodenních interakcí je jemné předivo vazeb mezi tím, co vyjadřujeme svým výrazem a postojem, a tím, co sdělujeme slovy.“ (Giddens 1999:96)

Každodenní interakce jsou souborem verbální i neverbální komunikace. Komunikace pomocí řeči je specificky lidským prostředkem dorozumívání, velký význam má ale i komunikace neverbální, díky ní získáváme podstatné množství informací, podle některých autorů až 70% (Jankovský 2003:73). Mimika, intonace, hlas, pohled očí, neverbální komunikace poskytuje obrovské množství informací, které jsou rozpoznatelné prakticky ihned. Řeč těla pomáhá dodat tomu, co říkáme, důležitost, rozšiřuje obsah sdělení (Giddens 1999:88).

Neverbální komunikace přesahuje jazykové bariéry, ale může je také pomáhat tvořit (Jankovský 2003). Příjem sdělení je rozdělen do tří částí: vnímání, interpretace a

cítění (Schulz von Thun 2005:53). Aktér reaguje na vjemy z okolí, něco vidí, slyší. Poté si získané informace interpretuje a na základě toho vznikají pocity, odpovídající vztahu, který pravděpodobně s druhým aktérem má. Součástí komunikace je také vztahová stránka sdělení, díky níž zjišťujeme, jaký vztah k nám druhá osoba chová, a co si o mě myslí (Schulz von Thun 2005).

Vztah osob v interakci ovlivňují zvolené formulace sdělení, tón řeči a další mimořečové signály, oba účastníci se vzájemně ovlivňují. Druhá osoba vycítí, zda něco není v pořádku (Schulz von Thun 2005). Kontakt s okolím je závazek, účastník komunikace nechá svou osobu hodnotit ostatními. Pokud jeho očekávání nejsou naplněna a on z interakce vychází hůře, odráží se to v jeho pocitech a vnímání celé situace (Goffman 1982:6).

2. Výzkumná otázka

Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na každodenní setkání osob s handicapem a bez handicapu při běžných činnostech, jako při nakupování či cestování hromadnou dopravou. Zajímá mě, jak lidé s postižením vnímají komunikaci s lidmi bez postižení, jak se k vzájemným interakcím staví a jaké pocity je provázejí. Zajímám se o prožívání konkrétních situací v rámci jejich komunikace s lidmi bez postižení.

- Jak lidé s tělesným postižením vnímají komunikaci s lidmi bez postižení?
- Jak se k interakcím s lidmi bez postižení staví?
- Jaké reakce veřejnosti osoby s postižením vnímají nejhůře?
- Kde se ve veřejném prostoru setkávají s největšími problémy?

2.1 Cíle výzkumu

Chci vytvořit ucelený popis problematiky týkající se vzájemných interakcí mezi lidmi s postižením a bez postižení. Tento text by měl odpovídat skutečnosti tak, jak mi

ji informátoři popsali. Ti by se v zjištěních měli nalézt a potvrdit je. Zároveň tato práce poskytuje vhled pro širokou veřejnost, tedy osoby, které se nacházejí na druhé straně komunikačních situací popsaných v této studii. (Hendl 2008)

3. Metodologie výzkumu

Přes to, že někteří výzkumníci chápou kvalitativní výzkum pouze jako doplňkový zdroj informací výzkumů kvantitativních (Hendl 2008), jedná se o ideální přístup pro získání uceleného pohledu na problematiku zkoumaného fenoménu a studium vnitřních souvislostí, především jedná-li se o zachycení vnitřního prožívání sociálních situací a o zaznamenání pocitů respondentů.

Nevýhodou tohoto přístupu je možná ovlivnitelnost sebraných dat osobou výzkumníka. Ten musí k výzkumu a respondentům přistupovat bez předsudků a apriorních poznatků, s čistou hlavou, aby byl schopen všechny informace správně a objektivně pochopit a propojit (Hendl 2008). Roli zde také hrají osobní vlastnosti výzkumníka a jeho schopnosti vedení rozhovoru.

3.1 Metoda sběru dat

Výzkum byl orientován na bližší porozumění vnitřním prožitkům osob s postižením a jejich zkušenostem, které si z interakcí s lidmi bez postižení odnášejí. Jedná se tedy o fenomenologický výzkum, protože mě zajímá konkrétní zkušenost osob s určitou situací. Jako metodu sběru dat jsem zvolila formu polostrukturovaných rozhovorů, rozhovorů s návodem (Hendl 2008), kdy tazatel není nucen striktně dodržovat pořadí ani konkrétní znění jednotlivých otázek, ale může rozhovor plynule přizpůsobit nastalé situaci. Sestavila jsem pouze seznam hlavních témat, kterých se chci v rozhovorech dotknout, a který mohu v průběhu sběru dat rozšiřovat o další, pro výzkum přínosné, náměty. Snažila jsem se zachytit „*esenci prožité zkušenosti*“ (Hendl 2008) a blíže pochopit postavení, které osoby s postižením v rámci společnosti a veřejném prostoru zastávají.

3.2 Výzkumný soubor

V rámci výzkumu jsem pracovala s klienty agentury Asistence o.s.⁴, která poskytuje asistenční služby lidem s fyzickým a kombinovaným postižením ve všech oblastech jejich aktivit.

Rozhovory jsem prováděla s lidmi, kteří se pohybují pomocí invalidního vozíčku a mají vadu řeči. Při tom mi nezáleželo na tom, zda se jedná opravdu o vadu řeči, nebo o důsledek postižení (např. u DMO), nýbrž o fakt, že je těmto lidem hůře rozumět. Řeč a řečové schopnosti tvoří základní pilíř běžné komunikace, a pokud jsou oslabené, na průběh celé interakce to působí velice rušivě. Podobně je tomu u osob, které se pohybují pomocí vozíčku a jsou tedy níže, než bývá obvyklé. Při smíšené komunikaci si lidé s handicapem a bez handicapu vidí do očí pouze stěží, což je další velkou bariérou v mezilidských interakcích, kdy je navázání očního kontaktu bráno jako pravidlo. Posledními mými požadavky byla dospělost informátora a skutečnost, že jeho postižení je vrozené.

Potencionální respondenty jsem oslovila přes výše zmíněnou agenturu. Po domluvě jsem navštívila setkání divadelního klubu, který se schází v Jedličkově ústavu, a potencionální respondenty jsem osobně poprosila o pomoc. Se čtyřmi lidmi jsem si vyměnila kontakty a později domluvila schůzky. Z těchto lidí se nakonec uskutečnily rozhovory tři. Další dva respondenty jsem oslovila na základě doporučení koordinátorů asistencí. Celkem jsem rozhovor provedla s pěti respondenty.

3.3 Sběr dat

Rozhovory probíhaly v průběhu března a dubna 2011. Na začátku rozhovoru jsem informátory seznámila s předmětem výzkumu a požádala jsem je, aby vyjádřili, zda souhlasí s nahráváním celého rozhovoru a se svou účastí na výzkumu a zaručila jsem jim anonymitu. Rozhovory trvaly v rozmezí od 30 do 75 minut. Komunikativnější

⁴ <http://asistence.org>

byly většinou ženy, délka rozhovoru se ale také odvíjela od řečových schopností respondenta.

Začali jsme obecnějšími dotazy o osobě respondenta, následně jsem je vyzvala, aby popsali některé své zkušenosti a sdělili, jak se v daných situacích cítili a jaký význam pro ně měly (Hendl 2008). Průběh rozhovorů jsem ovlivňovala citlivě a s rozmyslem. Chtěla jsem se dotknout všech témat, která mi připadají pro toto téma relevantní, ale převážně jsem nechala respondenty mluvit samostatně, aby oni sami zmínili, co jim připadá důležité, protože o tyto poznatky mi šlo především. Součástí rozhovoru byly i situační otázky⁵, kdy jsem popsala určitou situaci a poté jsem se doptávala, co si například o této situaci myslí, co je na ní špatně, nebo jak by se cítili. Po prvních dvou rozhovorech jsem scénář⁶ doplnila o další témata, s první respondentkou proběhl rozhovor ve výsledku dvakrát. Pořídila jsem doslovný přepis všech rozhovorů a pro analýzu dat jsem zvolila metodu otevřeného kódování.

Při pořizování a následném přepisu rozhovorů jsem se setkala s několika problémy. Ne vždy respondenti odpovídali na otázky, nebo se vyjadřovali k tématům, kterými jsem se chtěla zabývat. V několika případech jsem musela přijít na nový způsob kladení otázek, který respondentům lépe vyhovoval, abych dostala relevantní odpovědi.

Největší problém pak byl s respondentkou s kombinovaným postižením, která kromě DMO má také lehké mentální postižení. Při rozhovoru se trochu styděla, což se ale po pár minutách zlepšilo, ovšem na odpovědi potřebovala více času a těžko hledala správná slova.

Při následném přepisu rozhovorů jsem na několika místech zpětně neporozuměla slovu či slovům, což ale nemělo vliv na zbytek věty, ani celkový kontext výpovědi.

Domnívám se, že vzhledem k povaze výzkumu a faktu, že se jedná o intimní téma, kdy se snažím zjistit konkrétní pocity a osobní zkušenosti dotazovaných, nebylo na škodu, že jsem se s většinou respondentů osobně setkala v rámci své pracovní činnosti již v minulosti. V kombinaci s klidným domácím či jiným prostředím jsem tak byla schopná navodit přátelskou a otevřenou atmosféru. V rozhovorech jsme se tak beze

⁵ Příklad situační otázky z rozhovoru: „Představte si, že jste v obchodě, již jste dokončili nákup, u pokladny chcete za zboží zaplatit, pokladní ale nehovoří s vámi, nýbrž se s otázkami obrací na váš doprovod, nebo asistenta.“

⁶ Viz. Příloha č.1: Scénář rozhovorů

strachu mohli dotknout i důvěrných témat, o kterých by jinak mohlo být nepříjemné hovořit.

Pro zachování anonymity respondentů jsem změnila jejich jména podle písmen abecedy a podle toho, v jakém pořadí s jednotlivými respondenty proběhl rozhovor, tedy A (Alena), B (Bára), C (Ctírad), D (Dana), E (Erik).

3.3.1 Medailonky informátorů

Aleně je 22 let, pochází z menšího města se 7 000 obyvateli v jižních Čechách. V Praze již tři roky studuje na UK a bydlí na internátě při Jedličkově ústavu. Je sympatická, inteligentní, veselá a komunikativní. To, že jí lidé musejí pomáhat, pro ni není samozřejmostí. Anička od narození trpí nejtěžším stupněm dětské mozkové obrny (DMO), spastickou kvadruparézou, kdy je postižení patrné na všech končetinách⁷. Svaly jsou stažené a pod trvalým napětím a jejich hybnost je velice omezená.

Báře je 31 let, celý život bydlí v Praze. V současné době pracuje v Rádiu Svobodná Evropa, kde dělá administrativní pracovníci, a v obchůdku Eliáš. Je přátelská a tvořivá, maluje například plakáty na představení divadelního klubu. Má DMO, chodit a mluvit začala až v šesti letech. Na veřejných místech se pohybuje pomocí vozíčku, ačkoli uvnitř místností a na kratší vzdálenosti zvládne chodit sama. Bára obtížněji artikuluje a také používá naslouchátka, je tedy nutné, aby na ni lidé mluvili nahlas.

Ctírad, 35 let, bydlí již od narození v Praze a posledních deset let pracuje jako administrativní pracovník na jedné základní škole a také prodává v obchůdku Eliáš. Je velice tichý, ale přátelský, jen mu trvá déle, než si k někomu najde cestu. V tom mu brání také zhoršené artikulační schopnosti.

Dana, 35 let, se považuje za veselou ženu s tělesným (DMO) a lehkým mentálním postižením. Pro vyjádření toho, co chce, nebo co potřebuje říci, je nutné nechat jí dostatek času – těžko hledá slova a těžko se rozpomíná. Vztahy s lidmi jsou pro ni velice důležité. Pracuje v obchůdku Eliáš.

Erikovi je 28 let a pochází z menšího města poblíž Prahy, kde vyrůstal do 16 let, kdy se odstěhoval od rodičů a šel na internát studovat střední školu. V současné době žije v Praze, studuje obor andragogika a pracuje v občanském sdružení Asistence jako instruktor osobní asistence a IT specialista. Erik je přes těžké postižení horních i dolních končetin v důsledku dětské mozkové obrny velmi pozitivně naladěný, aktivní a upřímný člověk, který si dovede dělat legraci sám ze sebe i ze své situace.

4. Zjištění

Lidé s postižením zaujímají v naší společnosti zvláštní místo. Veřejnost si jejich existence je vědoma, dokonce i tuší, jaké potřeby či problémy při pohybu ve veřejném prostoru mají. Bohužel ale stále většina lidí neví, jak s těmito lidmi jednat, jaký postoj k nim zaujmout. Kromě fyzických bariér se tak nejen v ulicích Prahy dennodenně musejí vypořádat i s nedostatky v komunikaci s lidmi bez postižení.

Zjištění jsem rozdělila do pěti podkapitol. V první z nich, *4.1 Postižení jako životní styl*, charakterizují postižení jako životní styl a neoddelitelnou součást osobnosti jedince s postižením. Respondenti svou životní situaci neberou tragicky, jak se mnozí lidé domnívají, nýbrž přirozeně a s nadhledem.

Kapitola *4.2 Pomoc okolí* pojednává o hlavních faktorech úspěšné komunikace mezi lidmi s postižením a bez postižení. Vzhledem ke zhoršeným artikulačním schopnostem informátorů je ze strany široké veřejnosti vyžadována větší trpělivost.

⁷ http://neurocentrum.cz/DMO_info.htm

Snažit se ale musí i osoby s postižením, protože ti jsou ve smíšených interakcích zběhlejší a vysvětlení toho, co je potřeba, je na nich.

Ve třetí kapitole *4.3 Velké vs. malé město* popisují některé rozdíly mezi Prahou a menším městem, které z rozhovorů vyplynuly. zdá se, že pro respondenty, kteří celý život žijí v Praze, představují hmotné bariéry největší problém, zatímco druhá skupina informátorů přikládá větší důležitost integraci osob s postižením do společnosti a aktivnímu kontaktu mezi těmito dvěma skupinami.

V kapitole s názvem *4.4 Percepce jednání „zdravých“* je popsána řada komunikačních situací, do kterých se lidé s postižením dostávají. Lidé bez postižení na jejich osobu reagují různými způsoby. Lítost, podceňování, lhostejnost a ignorace jsou některými z nich. Lidé s postižením se zmíněné postoje snaží nevnímat, ale někdy je to těžké. Zvláště špatně byla hodnocena ignorace a nezájem o jejich práva a potřeby.

Poslední část, *4.5 Minulost a budoucnost, kam čas spěje?*, shrnuje názory respondentů na vývoj situace. Ta se velice pomalu zlepšuje, což je vidět například na větším množství osob, které jsou ochotné s lidmi s postižením pracovat, stýkat se a komunikovat.

4.1 Postižení jako životní styl

Mezi získaným a vrozeným zdravotním postižením je obrovský rozdíl, který na takto malém prostoru nelze plně vystihnout, proto byli do výzkumného souboru zařazeni pouze respondenti, jejichž postižení je vrozené.

Podle Aleny se někteří lidé se snaží se svým handicapem bojovat, popírat ho a nepřipouštět si ho, i když jsou jeho projevy zjevné na první pohled, a především nevyléčitelné, nechťejí si připustit svou celoživotní situaci⁸. Respondentka svůj stav označuje za „životní styl“, její postižení k ní patří stejně jako vozíček, na kterém se pohybuje.

„(...) to znamená, že se můj, řekněme, životní styl projevuje na všech končetinách mého těla a tím pádem jsem svému životnímu stylu naprosto propadla a prožívám ho prakticky nepřetržitě. (...) kdybych ho neměla, tak to nejsem já.“ (Alena, 22 let, studentka)

Další informátor na otázku, jak by sám sebe popsal, odpověděl:

„... jak bych sám sebe popsal, no to je složitý. Osmadvacetiletý muž s kolama pod zadkem? Stačí ti to takhle?“ (Erik, 28 let, student a IT specialista)

Zdraví lidé nemusí zpočátku chápat, jak je možné, že si lidé pohybující se pomocí vozíčku mohou dělat sami ze sebe legraci a svou životní situaci brát optimisticky a se zdravým nadhledem. Vtipy typu „... a co se mi může stát? Maximálně skončím na vozíku,“ jsou klasikou, ale většinové společnosti se tento humor může zdát jako černý a také je může uvádět do rozpaků. Lidé, kteří jsou schopni smát se sami sobě a přijímat kritiku od druhých, mají zdravý přístup k životu, nemá přeci cenu rozčilovat se nad skutečnostmi, které člověk změnit nemůže.

4.1.1 Shrnutí

Dlouhé roky života s postižením plně stačily k tomu, aby se respondenti se svou životní situací vyrovnali. Své postižení i pohyb pomocí vozíčku berou jako přirozený běh věcí. Svého postižení by se, pokud by to bylo možné, nevzdali, protože bez něj už by to nebyli oni. Postižení je jejich součástí stejně tak jako jsou charakterové vlastnosti, schopnosti a temperament součástí osobnosti každého člověka.

⁸ Viz. také Vágnerová, Hadj-Moussová, Štech 2000:59-64. kap.4.2 *Postižení jako náročná životní situace*. „Popření a potlačení“ jsou jedny z technik, kterými se osoba s postižením se svou situací vyrovnává, i když ji tímto způsobem samozřejmě nevyřeší.

4.2 Pomoc okolí

Navzdory faktu, že s postižením žijí od narození a potřebují asistenci v mnoha oblastech svého života, pro většinu z nich není samozřejmostí přijímat pomoc od druhých, zvláště od lidí, které neznají. Chvilku trvá, než si na sebe klient a asistentem/kou zvyknou a najdou k sobě cestu. Ve veřejném prostoru pro to ale chybí čas. Když se člověk s postižením nachází před nějakým druhem hmotné bariéry v ulicích města, potřebuje jednorázovou pomoc od náhodných kolemjdoucích. V těchto případech tkví hlavní problém v tom, že lidem bez zkušeností z kontaktu s lidmi s postižením chybí dostatečná praxe, jednoduše řečeno „nevědí, jak na to“. Proto je důležitý nejen dobrý úmysl, ale i komunikace a ochota poslouchat.

„Tak samozřejmě lidi jsou strašně ochotný, ale nevěděj, jak pomoci a nenechaj si to vysvětlit, takže spíš, když chtěj, tak je nějak poučím o tom, jak ten vozejk nejlíp vzít, aby ho nerozložili v nesprávnou chvíli, (...)“ (Erik, 28 let, student a IT specialista)

„Ty lidi, to nemusí být prodavač prostě, někdy je třeba, že by třeba moh nebo mohli přijít k tobě blíž a postavit se třeba naproti tobě, protože ten člověk na tom vozíčku není tak vysoký, nebo i když je, tak je prostě níž, tak by si mohl sednout, do kleku ne, jenom přijít prostě naproti tobě a nebýt třeba za pultem, pokud to jde (...).“ (Ctirad, 35 let, administrativní pracovník)

Lidé by při komunikaci s lidmi s postižením a artikulačními problémy měli dbát větší trpělivosti, což ve všech důsledcích platí i naopak, pro osoby s handicapem, i oni si musí uvědomit nezkušenost svých partnerů v interakci a podle toho se jim pokusit vysvětlit, co od nich očekávají. Nechtějí být obskakováni, ale vzhledem k povaze jejich postižení to často jinak nejde. V těchto případech raději poprosí o to, co potřebují, než aby lidé sami odhadovali, co je třeba.

4.2.1 Shrnutí

Lidé s postižením se do smíšených interakcí dostávají mnohem častěji než lidé bez handicapu, jsou tedy v komunikaci zběhlejší a ví, jak se zachovat. Pro úspěšnou

komunikaci s lidmi ve veřejném prostoru je důležitý nejen dobrý úmysl a snaha pomoci druhému člověku, ale i trpělivost a ochota naslouchat.

4.3 Velké vs. malé město

Lidé s postižením, kteří se narodili v Praze a také zde žijí celý život, bez výjimky navštěvovali školu v Jedličkově ústavu. Mimo Prahu nebo jiná velká města mnoho zařízení tohoto typu není, také proto osoby s postižením navštěvují běžné školy s ostatními dětmi. Tyto školy buď již jsou přizpůsobeny tomu, aby zde mohl studovat člověk s tělesným postižením, nebo teprve musí projít rekonstrukcí.

Po příchodu do Prahy, může člověk zažít šok. První dny nejsou příjemné. Menší města se oproti tomu mohou na první pohled zdát přátelštější a otevřenější v přístupu k osobám s postižením. Není zde tak velká anonymita, lidé se znají a jsou ochotni pomoci, když je potřeba. Život na malém městě má pro osoby s postižením i řadu nevýhod. Hlavní rozdíl je v otázkách bezbariérovosti. Ač situace v Praze rozhodně není ideální a Česká republika se nachází daleko za evropským standardem⁹, menší města jsou na tom logicky hůře.

Praha zároveň poskytuje více podnětů, co dělat ve volném čase, jak pro osoby s postižením, tak bez něj. To je navíc spojené s jistým pocitem svobody, protože si člověk může vybrat z řady akcí a není nucen jít na malém městě na tancovačku pouze proto, že se zrovna koná. Dokonce i anonymita lidí je za nějakých okolností výhodou.

„Ono záleží, jak se na to koukneš. V něčem je samozřejmě dobrý, že tě ty lidi, s kterými komunikuješ, znaj, ale v něčem je zas dobrý, že tě neznaj. Já tady úplně v klidu sama vyrazím na nákup do nákupního centra, při tom vím, že cestou budu potřebovat pomoc, nejméně drobnou pomoc, dvaceti lidí a je to příjemnější, než kdybych měla vyrazit na nákup v Soběslavi, protože půlka lidí, který bych požádala, mě aspoň nějakým způsobem zná.“ (Alena, 22 let, studentka)

⁹ Škrdlant, T. 2010, 2011

Respondenti, kteří pocházejí z menšího města, nikoli z Prahy, do které se přestěhovali až v dospělosti kvůli studiu, se díky tomu, že v minulosti navštěvovali běžné školy, nedostali do izolace od většinové společnosti. Tento fakt považují za výhodu a vychází z něj i jejich další názory na vztah osob s postižením a osob bez postižení.

Rozdíl mezi jejich názory a názory informátorů z Prahy a Jedličkova ústavu se především týká důležitosti hmotných bariér a otázek integrované společnosti.

Z výpovědí respondentů žijících celý život v Praze šlo rozpoznat, že hlavním tématem je pro ně bezbariérovost. Všichni respondenti se shodnou, že situace není ideální, ale pomalu se zlepšuje. S tím, jak se zvyšuje bezbariérovost Prahy, rozšiřuje se i okruh lidí, kteří mají k lidem pohybujícím se na vozíčku zdravý postoj, přistupují k nim bez předsudků a bázně. Pravděpodobně právě v důsledku těchto pokroků dokáže společnost brát tyto osoby více v potaz a přistupovat k nim rovnějším způsobem.

„ (...) když jsem začínal u mě v práci, tam to bylo dobrý, v práci, ale když jsem někdy jako vyšel na metro nebo někam na autobus, tak ne že by se přímo otáčeli, jo, ale třeba malý děti jako koukaly, když jsme šli, ale za těch posledních pět osm let je vidět, že i u těch maminek se to jako zlepšuje, když jdou ze školky a já jdu třeba na autobus kolem nějakých potravin, teďka se mi to teda už děsně dlouho nestalo (...).“ (Ctirad, 35 let, administrativní pracovník)

Druhá skupina informátorů vystupuje poněkud náročnějším způsobem. Zlepšení vztahů s lidmi bez postižení nezáleží v prvé řadě na bezbariérovosti, ale na celkovém přístupu společnosti. Především se jedná o rovný přístup ke vzdělání, o to, aby lidem s postižením bylo umožněno navštěvovat školu v místě svého bydliště, aby mohli vyrůstat se svými vrstevníky. Společnost by si tak zvykla na přítomnost osob s postižením a nebrala by je jako cizince v jejich vlastní zemi.

„Je to ve spoustě zemí jsou jako dál, ale my řešíme zatím bezbariérovost atd., ale myslím, že až moje děti řeknou, že mají tátu na vozíku, tak to bude pro jejich spolužáky normální, protože budou mít ve třídě někoho o berlích nebo na vozíku.“ (Erik, 28 let, student a IT specialista)

4.3.1 Shrnutí

O anonymitě obyvatel Prahy lze uvažovat pozitivně i negativně. Na jednu stranu lidé v Praze neustále někam spěchají, nemají čas se ohlédnout, ani zastavit. Na druhou stranu je pro některé respondenty lehčí oslovit v ulicích města neznámé lidi, než prosit o pomoc obyvatele malého města, kde se všichni znají alespoň zběžně.

Velké město navíc poskytuje více podnětů k činnostem i pro osoby s postižením. Ti si mohou vybrat ze škály kulturních i sportovních aktivit a nejsou nuceni se účastnit několika málo akcí, které se konají na menších městech.

Nepochybně je také výhodou Prahy vyšší míra bezbariérovosti veřejných prostor.

4.4 Percepce jednání „zdravých“

Lidé bez postižení nejsou zvyklí na přítomnost osob s postižením a nevědí, jakým způsobem k nim mají přistupovat. Často podléhají matoucímu vlivu prvního dojmu a na základě nesprávného úsudku druhému člověku připisují další negativní vlastnosti, vlastnosti, které zhoršují jeho postavení ve společnosti.

Při styku s osobami s postižením projevují členové majoritní společnosti přehnaný soucit, mluví o „chudáčcích“, což souvisí s podceňováním těchto osob, kteří jsou často považováni za nesvéprávné, neschopné se sami o sebe postarat či vykonávat zaměstnání. Lidé, kterým je přítomnost osob s postižením nepříjemná, nebo jen nevědí, jak se zachovat, v mnoha případech člověka s postižením zcela ignorují. Nedívají se jeho směrem, ani mu nepomohou. Agresivnější variantou reakcí veřejnosti je pak hlasité projevování nesouhlasu s tím, že člověk s postižením využívá stejných služeb jako oni, nebo dávání najevo, nakolik člověk s postižením ostatní svými potřebami obtěžuje. Způsobů, kterými veřejnost přistupuje k lidem s postižením, ale i dalším lidem, kteří se vymykají „normálu“, je mnoho, těch špatných a nešetrných je ale více než těch, které bychom mohli nazvat etickými.

Podceňování je jedním z hlavních postojů, které jsou k osobám s postižením zaujímány. Obsahuje názory, že daný člověk není schopen sám vykonávat určité činnosti, že není oprávněn mít za něco zodpovědnost apod. S člověkem s postižením

lidé často jednají jako s dítětem, usmívají se a mluví pomalu a jednoduše, aby pokud to půjde, vše pochopil. Někdy je tento přístup spojen i s lítostí a soucitem, což ale není pravidlem.

„... jako štvě mě hlavně to, že si myslej, že jsme blbi k ničemu. Takovej z těch lidí někdy mám pocit. Někdy si prostě nevšimnou, všímají si asistenta, ale vůbec ne nás.“ (Barbora, 31 let, administrativní pracovnice)

„(...) za pomoci různých lidí, poměrně ochotnejch, jsem sehnala věci, který jsem potřebovala, šla jsem k pokladně, kde byla celkem milá Slovenka, ale když viděla mojí peněženku, ze který potřebuju vyndat peníze, a kde jsem momentálně měla trochu větší obnos peněz, tak nade mnou začala bědovat a říkala, že přece nemůžu nosit tak velký peníze u sebe a narovnal mi třeba čepici, o což jsem jí vůbec nežádala. Prodavačce by mělo bejt úplně jedno, kolik já mám peněz v peněženke, je pravda, že s nima musí pracovat, ale to ji ještě neopravňuje k tomu, aby to nějak komentovala.“ (Alena, 22 let, studentka)

Fakt, že někdo má vadu řeči, nebo zhoršené artikulační schopnosti v důsledku své nemoci, neznamená to, že mluvit nechce vůbec, nebo že ho to vyčerpává. Při rozhovorech by se takový člověk neměl vynechávat kvůli obavám, že promluva na veřejnosti pro něj bude nepříjemný zážitek (Slowík 2010).

Na Univerzitě většinou žádné problémy nejsou, ale i tam se Alena setkala s profesory, kteří ji při zkoušení nebo jiných aktivitách záměrně přeskakovali, pravděpodobně právě z obavy, aby ji promluva nějakým způsobem neranila nebo neuváděla do rozpaků. Umí se ale ozvat a nenechat se odbýt.

Kromě bariér v komunikaci, které jsou způsobeny postižením, se potýkají samozřejmě i s problémy jako je tréma při projevu před publikem, nebo při komunikaci s nějakou autoritou. Tyto problémy se ale dají překonat, pokud je s aktérem jednáno jako s rovnocenným partnerem.

Někdy ani není nutné, aby lidé na člověka s postižením reagovali přímo. Respondentky tvrdí, že negativní smýšlení o jejich osobě vycítí, i v případech, kdy se druhý člověk nijak slovně neprojeví, ani s nimi nenaváže komunikaci. Stačí pohled či úšklebek. Jak píše Filipová ve své knize: *„Mlčí, ale jeho oči mluví.“ (2004:67).*

„(...) oni se ani neohlídnu, ale někteří to utrousej poznámku jako, že se můžeš snažit, to stejně někdy cítím, ani nemusej říkat ty poznámky, můžou si je pomyslet, já to z nich cítím.“ (Barbora, 31 let, administrativní pracovnice)

Při pohybu ve veřejném prostoru stojí lidé s postižením před řadou překážek, se kterými se musí vypořádat. Při nakupování neví, jestli bude prodavačka ochotna s nimi jednat, jestli budou ve svém projevu dostatečně srozumitelní, jestli jim lidé budou ochotni porozumět navzdory zhoršeným artikulačním schopnostem. Největší strach ale pramení z častého nezájmu společnosti. Ignorace a lhostejnost je respondenty hodnocena jako nejhorší možná varianta reakcí okolí na jejich osobu. Tyto reakce lze rozdělit na dvě úrovně. V té první se lidé obracejí na asistenta či jiný doprovod jako na oprávněného mluvčího, nebo spíše jako na osobu, co rozhoduje. Člověka s postižením vnímají, ale nekomunikují s ním, možná z lenosti, protože by to od nich vyžadovalo větší trpělivost a čas, možná nechtějí a jeho přítomnost je jim nepříjemná a uvádí je do rozpaků, možná také mají jenom strach, aby nic nepokazili.

Někteří lidé člověka s postižením ignorují zcela. Neuvolní místo vyhrazené pro vozík, nepustí ho do výtahu. V tomto případě se nejedná pouze o osoby pohybující se pomocí invalidního vozíčku, ale i řadu dalších osob, které potřebují ve veřejném prostoru drobnou pomoc a upravené podmínky cestování. Jsou to maminky s kočárky, starší lidé, lidé po úrazu apod.

Respondenti se shodli, že nejhorší situace ve veřejném prostoru se týká prostor metra. Obecně zde panuje poměrně vypjatá atmosféra, cestuje zde velké množství lidí a ve spěchu si lidé mnohdy nenajdou chvíli, na to, aby zjistili, zda někoho neomezují, nebo jestli se nechovají sobecky. Respondenti by se cestování metrem nejraději vyhnuli, což ale není možné. Přes to, že většina stanic stále nemá bezbariérový přístup, je to nejrychlejší možnost, jak se někam ve městě dostat, i když je taková cesta spojena se stresem i strachem.

Lidé s postižením nezájmem společnosti nesou špatně, není ale v silách jednotlivce tento stav změnit. Aby se napravila tato situace, musela by se změnit celá společnost a

její přístup k lidem, kteří se trochu liší. Své pocity lidé respondenti dusí v sobě, i když by nejraději něco řekli.

„No, chtěla bych je poslat do háje, ale říkám si, proč já, proč je tam nepošle někdo jiný.“ (Dana, 35 let, prodavačka)

Těžší je komunikace se staršími lidmi s nižším stupněm dosaženého vzdělání. Tito lidé mají k osobám s postižením specifický přístup, nejen proto, že většinu života prožili v kleci komunismu, kde se stát snažil tyto jedince od společnosti oddělit z dmi a izolovat je v různých ústavech, takže na jejich účast v běžném životě nejsou zvyklí, ale také v důsledku neinformovanosti jednoduše neví, co mají dělat.

Veřejnost většinou neumí s lidmi s postižením správně komunikovat. Na základě jejich zevnějšku si zhotovují mínění o nich. Výroky veřejnosti založené na nesprávných soudech mohou mít zvlášť v jejich dětském věku ošklivé následky do budoucna. Ovlivní smýšlení o nich samých a navodí pocit, že nejsou „normální“, že se odlišují, což se v reakci na to snaží popřít. Pro jedince, který se do podobné situace dostal, to může mít velice závažné důsledky.

„No, starší pán v letech, a když mě uviděl na dětském kočárku, protože ještě tenkrát jsem vozík neměla, bylo mi tak, právě jsem se naučila chodit, bylo mi po tom v šesti nebo v sedmi letech, no a on říká, stojí a říká. Taková velká holka a ještě je ve vozíku, nebo v kočárku, já jsem pak odmítala kočár, jako na něj sednout jsem už potom odmítala.“ (Barbora, 31 let, administrativní pracovnice)

Barbora po výše zmíněném zážitku odmítala používat dětský kočárek, protože ale ještě neměla k dispozici vozíček, chodila více sama, což je pro ni namáhavé a vyčerpává jí to i dnes. Než aby se s podobnou situací setkala znovu, zvolila si raději pro ni náročnější cestu.

Srovnatelný příklad popisuje jeden z aktérů nového dokumentárního filmu Tomáše Škrdlanta Přibližování.

*„Když jsem byl malej, když člověk něco potřeboval, ne od všech lidí samozřejmě, když člověk chtěl na záchod, tak protáhli: ‚jé, to se s ním zase budeme tahat,‘ nebo jenom stačilo říct vlastně to ‚jé‘ a protočit oči. Kromě toho, že mě to teda ovlivnilo psychicky takhle a odbourávám to neúspěšně už několik let, tak ještě navíc mě to poznamenalo i fyzicky, protože jsem si samozřejmě, tím, jak jsem neustále předržel stolicí a vůbec svoje biologický potřeby, tak jsem si zničil žaludek.“ (Michal, dokumentární film *Přibližování*, 24:30)*

Ve snaze vyhovět druhým lidem se dostal do slepé uličky. Osoby s postižením jsou v určité míře na pomoci okolí závislé, potřebují ji. Přístup druhých lidí velice významně ovlivňuje přístup k nim samým. Negativní reagování může dospět až k fatálním důsledkům. Snaha regulovat své biologické potřeby vede k poruchám psychickým i fyzickým. Reálná závažnost postižení není shodná s jeho prožíváním, vnímáním. I lehčí postižení může způsobovat velice závažná psychická onemocnění (Vágnerová, Hadj-Mousová, Štech 2000:60).

*„A taky další věc, když mě lidi přenášeli, tak jim taky u toho x-krát rupli záda, to pak člověk řeší takový otázky jako, že by měl hubnout, že přece nemůže být takhle tlustej a zatěžovat tolik své okolí... jenže na druhou stranu při tý mojí diagnóze, jakmile člověk začne hodně hubnout, tak ztrácí daleko víc fyzický síly, a měl jsem spoustu kamarádů, kteří takhle zhubli a pak umřeli.“ (Michal, dokumentární film *Přibližování*, 25:25)*

Přes všechny své zkušenosti si nikdy nemohou být jisti, co si o ní lidé myslí, co je napadá. Tyto pocity jsou intenzivnější, pokud jedinec cestuje sám. Alena podobnou situaci vystihla ve své povídce *„Deja vu v metru“*¹⁰.

„Tyto příhody ji sice už neděsily, tak jako z počátku, ale protože si dokázala představit, co si o ní myslí řidič a neklidní Pražané, nebylo to příjemné. „S dovolením, potřebovala bych jen trochu místa na otočení.“ Černovlasý mladík uveleбенý u protějších dveří se hned přihnul a snažil se těžký elektrický ručně otočit. „Ne, děkuju, já to zvládnu, potřebuju jen místo,“ trpělivě se snažila komunikovat. Komunikace za hluku jedoucí soupravy nepatřila k činností, které by s potěšením vyhledávala. Jakmile se jí

¹⁰ Viz. příloha č.2

podářilo vysvětlit mladíkovi svůj záměr, přestala se namáhat a začala se jen s tichým „promiňte a děkuji“ otáčet na prostoru mezi lidmi. Lidé instinktivně uskakovali, otočila se několik centimetrů od achylovek unavené padesátnice, která s výraznou nechápavostí smíšenou se vztekem a údivem couvla dozadu ke dveřím. Málem slisovala dvojici nalepenou na dveřích. „Omlouvám se, děkuju,“ dokončila rotaci. Čekala ji necelá minuta klidu, zadívala se z okna do tmy tunelu, jímž se metro řítilo časem zpět k očekávanému deja vu.“ (Alena, 22 let, studentka, úryvek z povídky „Deja vu v metru“, viz. příloha č.1)

Autorka povídkou vyjádřila svou zkušenost s cestováním MHD. Metrem jezdí každý den, její zkušenosti se ale nemění. Stále naráží na neochotu a lhostejnost, stále má pocit, že druhé lidi obtěžuje, každý den svádí stejný boj s neporozuměním lidí.

Izolace lidí s tělesným postižením, kterou zde můžeme sledovat, je umocňována nejen zhoršenými artikulačními schopnostmi respondentů, ale i odlišnou slovní zásobou. Výrazy jako „električák, jet na čtyřku, stupačky, chodák“¹¹ apod. nejsou běžným lidem hned srozumitelné.

Jaké jsou pocity osob s postižením, které se dostali do některé z výše uvedených situací? S chováním ze strany většinové společnosti nemůže jedinec sám nic dělat, necítí ale zklamání ani lítost nad jednáním druhých, nýbrž hněv a našťvanost z toho, že se lidé orientují pouze podle toho, co vidí napovrch, a nic jiného už je nezajímá.

„Řekla bych jim: ‚víte co, lidičky, pod vnější maskou se skrývá tvrdá a taky citlivá duše.‘“ (Barbora, 31 let, administrativní pracovnice)

Někteří respondenti se snaží s lidmi mluvit, zapůsobit na ně a tím změnit jejich mínění o nich. Většina informátorů ale volí pasivnější způsob zvládnání situace, kdy se snaží nad nespravedlivé jednání ze strany majoritní společnosti povznést a neřešit ho.

„Jako teda prostě já si toho radši nevšímám, protože když bych si toho všímala každého toho neúspěchu či prostě ignorace ze strany ostatních, tak bych byla šíleně bez sebe.“ (Barbora, 31 let, administrativní pracovnice)

¹¹ Električák (elektrický vozíček), jet na čtyřku (rychlost el.vozíčku), stupačky (součást vozíčku), chodák (člověk nepohybující se pomocí invalidního vozíčku, „zdravý“ člověk)

4.4.1 Shrnutí

Reakce na přítomnost osob s postižením se různí. Kromě pozitivního přístupu části veřejnosti se lidé s postižením setkávají také s podceňováním, přehnanou lítostí, ale i ignorací a vyhýbáním se ze strany „zdravých“. Právě nezájem společnosti vnímají respondenti jako nejzávažnější problém, se kterým jsou nuceni se vyrovnat.

Netaktní chování majority k osobám s postižením může v některých případech vyústit dále než „jen“ k nepříjemným pocitům. Ve snaze neobtěžovat okolí svými potřebami si může člověk s postižením nezamýšleně způsobit další, psychické i fyzické, postižení.

Nešetrné jednání ze strany majority se většinou lidé s postižením snaží nevnímat a povznést se nad něj. Uvnitř necítí lítost, ale našťvanost z toho, že se lidé v první řadě orientují podle vnějších znaků, které u osob s postižením jsou zavádějící a nemusí odpovídat skutečnosti.

4.5 Minulost a budoucnost, kam čas spěje?

Lidé s tělesným postižením vidí sami sebe jako socio-kulturní skupinu¹². Jejich svět se v mnoha ohledech liší od toho, ve kterém žijeme my, lidé bez postižení, tedy „zdraví“. Jedna z respondentek jde v tomto rozlišení ještě dál a označuje komunitu osob s postižením jako „ghetto“. Tento segregáčnický přístup nepovažuje za dobrý, stejně jako další informátoři zastává názor, že nejlepším řešením jsou „integrované skupiny“.

„Hlavním předstupněm je to, aby se ty lidi nechtěli uzavírat do svých vlastních komunit. Například to, jak mají tady ty postižení lidi ten klub, tak z toho je mě úplně špatně, protože já jsem vždycky preferovala, ono je to hnusný slovo, ale integrované skupiny. Komunikovat se zdravějma lidma, to je daleko důležitější než ty bariéry. Některý lidi si myslí, že až nebudou bariéry, tak budou líp komunikovat, ale to není pravda, protože budou zvyklí na tu svoji skupinu.“ (Alena, 22 let, studentka)

Jiný respondent prohlásil: „není nic horšího než domeček plný koleček.“ (Erik, 28 let, student a IT specialista).

Všichni respondenti se shodují, že se situace v porovnání s minulostí pomalu zlepšuje. Mluví ale o delším časovém horizontu, většinou 5 – 10 let. Za toto období je možné sledovat zlepšení jak v oblasti bezbariérovosti města, tak v oblastech vztahů mezi lidmi s postižením a lidmi bez postižení. To souvisí i s větším počtem lidí, kteří jsou ochotní pracovat v pomáhajících profesích, například jako osobní asistenti, a účastnit se těchto aktivit i jako dobrovolníci.

Zlepšení vztahů mezi lidmi s postižením a těmi „zdravými“ závisí především na bezbariérovosti veřejného prostoru a integraci těchto osob do společnosti. Dokud budou žít „odděleni“ od majoritní společnosti, se kterou budou komunikovat pouze sporadicky, nelze předpokládat pozitivní vývoj.

4.5.1 Shrnutí

Před deseti lety byla situace osob s postižením složitější, než je tomu dnes. Pomalu, ale přece, se podmínky zlepšují, stále však zbývá vyřešit mnoho problémů, které brání úplné integraci této menšiny do společnosti. Přesto respondenti pozorují pozitivní vývoj v části společnosti, stále více lidí je ochotno pracovat v pomáhajících profesích, nebo se zapojit do některých dobrovolnických činností.

Bezbariérovost a integrovaná společnost jsou dvě velké výzvy, které stojí před celkovým zlepšením vztahů mezi lidmi s postižením a bez postižení. Bez těchto pokroků budou lidé s postižením žít stále spíše v hranicích handicapu, mimo společnost.

¹² Viz. také Slowík 2010

Závěr

Lidé s postižením v interakcích ve veřejném prostoru stále spadají do speciální kategorie těch „zvláštních, odlišných“ osob, ke kterým veřejnost neví, jaké stanovisko zaujmout. Každý den se lidé s postižením vydávají do ulic, kde na ně čeká množství těžkostí a nástrah. Společnost není otevřená natolik, aby poskytla rovný přístup všem svým členům včetně osob s postižením.

V důsledku nedostatečné informovanosti, nebo nezájmu, zaujímá neodborná veřejnost k lidem s postižením spíše negativní pocity. Názory na tuto minoritu se tvoří spíše ve sféře emocí, než na základě racionální úvahy. Vliv prvního dojmu mínění okolí vychyluje směrem k chybným úsudkům, kdy jsou jedinci s postižením připisovány další stigmata, která jsou považována za typická pro jeho „skupinu“.

Problém s přístupem k osobám s postižením vyplývá z významu, který je postižení připisován společností. Omezení vyplývající z typu a závažnosti handicapu ve výsledku neodpovídají realitě. Ve společnosti existují tendence, kdy jsou osoby s postižením „vtlačováni do role postiženého“ (Vágnerová, Hadj-Moussová, Štech 2000:69), což jim předurčuje jejich životní dráhu a osud.

Ačkoli lidé s postižením jsou určitou měrou závislí na pomoci okolí, není důvod, proč je všechny hodnotit podobným způsobem. Každý člověk je originální individualita, a tak by k němu také ostatní měli přistupovat.

„Prostě že ty lidi, nebo člověk s jakýmkoli postižením, potřebuje nějakou formu podpory, ale to neznamená, že jako není začlenitelný a že potřebuje nějakou soucit, přehnanou soucit a nějaký speciální zacházení, je to na prvním místě člověk a to je pro mě důležité.“ (Erik, 28 let, student a IT specialista)

Respondenti chtějí, aby s nimi veřejnost jednala jako s partnery, s lidmi, kteří jsou jim ve svých nárocích a zkušenostech rovni. Podceňování a další projevy potvrzování mýtu méněcennosti osob s postižením respondenti vnímají dokonce i v případech, kdy druhá osoba svůj soud nahlas nepronese.

Nejhůře ovšem byla respondenty hodnocena ignorace ze strany majoritní společnosti. Fakt, že lidé z pohodlnosti zavírají oči před potřebami jiných lidí a svým

sobeckým chováním nejen ještě znepríjemňují komplikovaný pohyb osob s tělesným postižením ve veřejném prostoru, ale také je zraňují.

Nejistota ze vzájemné interakce je na obou stranách, ačkoli respondenti žijí s postižením již od narození a do smířených interakcí se dostávají mnohem častěji než lidé bez postižení. I když ví, jak jednat, protože podobnou situaci zažili již nesčetněkrát, přesto bojují se strachem, budou-li srozumitelní a projeví-li lidé trpělivost a ochotu je vyslechnout. Největší strach totiž pramení z nezájmu společnosti.

Nejtěžší situace pro osoby postižením nastávají v hromadné dopravě a především v prostorách metra. Zde působí stísněný prostor, davy lidí tlačící se ven i dovnitř, stres i nedostatek času. V autobusech ni tramvajích tak velké problémy nejsou.

Respondenti necítí jako následek nespravedlivého jednání veřejnosti s nimi lítost, ale spíše hněv a našťvanost. Tyto pocity pramení z nemožnosti tuto situaci změnit.

Někteří se snaží s lidmi v interakcích racionálně mluvit a dokázat tak, že jsou stejní jako oni a že není důvod bát se kontaktu s lidmi s postižením, vyhýbat se jim či se na ně dívat skrz prsty. Jiní se snaží nevnímat hodnotící pohledy kolem nich a tuto situaci neřeší, protože se nelze zastavovat nad každým podobným neúspěchem.

Lidé samozřejmě nejsou pouze netaktní a zlí, řada z nich chce pomáhat druhým s dobrým úmyslem. I v tomto případě, ale mohou nastat komplikace, pokud se člověk předem nezeptá, co přesně je potřeba udělat. V opačném případě, vzhledem k nezkušenosti aktéra, může situace přes veškerou dobrou vůli vloženou do tohoto činu dopadnout špatně.

Více než bezbariérovost prostředí dokážou život člověka s postižením pozitivně ovlivnit lidé v jeho okolí. Proces přeměny města na bezbariérové je pomalý, ovšem všechno je pouze na lidech. Těch, kterých se to týká, ale také těch, kteří chtějí, aby se jich to týkalo, a nejsou lhostejní k osudu jiných lidí.

„Jakoby všichni jsme lidi, i když máme káru pod zadkem, nebo ne, a musíme se naučit spolu vycházet. Ta společnost se to jako pomalu učí vnímat ty lidi jako normální součást společnosti a myslím si, že to, aspoň já to tak vnímám, já jsem odjakživa pozitivně naladěnej, tak to vnímám tak, že se to zlepšuje. A samozřejmě vždycky to záleží na těch lidech, na tom strukturálním rozložení společnosti a na těch sociologických vrstvách, to

je, člověk ať chce, nebo nechce se pořád pohybuje v takový ulitě, z hlediska sociokulturních vrstev, že se furt pohybuje mezi lidma, kterýjsou nějak podobně naladěný jako on, takže tam si myslím, že není úplně problém.“ (Erik, 28 let, student a IT specialista)

Situace, kterou zastávají lidé s tělesným postižením v rámci naší společnosti a veřejného prostoru je velice složitá, ale respondenti se shodují, že v porovnání s minulostí se pomalu zlepšuje. S tím, jak se zvyšuje míra bezbariérovosti veřejných prostor, zlepšuje se i povědomí veřejnosti o této menšině. Ke změně situace bezbariérovost nestačí. K tomu, aby se lidé s tělesným postižením mohli považovat za rovnocenné členy, muselo by dojít k přeměně celé společnosti.

Summary

Lidé mají tendenci hodnotit neznámé osoby na základě stereotypů a úsudků založených na prvním dojmu, ten ale může být ve většině případů zavádějící a neodpovídá skutečnosti. Veřejnost lidem s postižením připisuje další negativní atributy, považuje je za nesvéprávné, podceňuje je, či projevuje přehnaný soucit. Respondenti žijí s postižením již od narození, berou ho jako přirozenou součást vlastního já, přesto touží zapadnout do většinové společnosti a být považováni za rovnocenné partnery. Přes negativní zkušenosti se respondenti shodují v názoru, že se situace přístupu společnosti k lidem s postižením zlepšuje.

Summary

People tend to assess strangers on the basis of stereotypes and assessments based on the first impression which can be wrong in most cases and doesn't reflect reality. General public adds other negative attributes to people with handicap, they consider them irresponsible, they underestimate them or show exaggerated sympathy. Respondents have been living with their handicap since they were born, they take it as natural part of themselves, but in spite of that they desire to be integrated into major society and to be qualified equal partners. Despite their negative experience the respondents agree that the situation of society attitudes towards people with handicap is improving.

Použitá literatura

BLAŽEK, Vladimír, BUDIL, Ivo a kol. *Biologická a sociální dimenze člověka*. Vydání 1. *Percepce obličeje ve vztahu k utváření xenofobních postojů (Blažek, V.)*. Ústí n. Labem: Králová, 2006. 108 s. ISBN 80-87025-02-4. 46-53 s.

FILIPIOVÁ, Daniela. *Život bez bariér*. Vydání 1. Praha: Grada, 1998. 104 s. ISBN 80-7169-233-6

FILIPOVÁ, Eva. *Společenská náповěda*. Vydání 1. Praha: Petra, 2004. 93 s. ISBN 80-7301-122-0

GIDDENS, Antony. *Sociologie*. Vydání 1. Kap.4. *Sociální interakce v běžném životě*. Praha: Argo, 1999. 959 s. ISBN 80-7203-124-4. 85-109 s.

GOFFMAN, Erving. *Behavior in Public Places: Notes of the Social Organisation of Gatherings*. Vydání 3. New York: The Free Press, 1968. 248 s.

GOFFMAN, Erving. *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New York: Pantheon books, 1982. 270 s. ISBN 0-394-70631-5

GOFFMAN, Erving. *Stigma: Poznámky o způsobech zvládnání narušené identity*. Vydání 1. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. 167 s. ISBN 80-86429-21-0

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vydání 2. Praha: Portál, 2008. 408 s. ISBN 978-80-7367-485-4

JANKOVSKÝ, Jiří. *Etika pro pomáhající profese*. Vydání 1. Praha: Triton, 2003. 223 s. ISBN 80-7254-329-6

JESENSKÝ, Ján a kol. *Kontrapunktů integrace zdravotně postižených*. Vydání 1. Praha: Karolinum, 1995. 175 s. ISBN 80-7184-030-0

PEJČOCH, Slavomír. *Slušnost pro všední den: o společenském chování vážně i nevážně*. Vydání 1. Praha: Regia, 2000. 191 s. ISBN 80-242-443-6

SLOWÍK, Josef. *Komunikace s lidmi s postižením*. Vydání 1. Praha: Portál, 2010. 160 s. ISBN 978-80-7367-691-9

ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Vydání 1. Praha: Mladá fronta, 2005. 232 s. ISBN 80-204-1333-2

VÁGNEROVÁ, M., HADJ-MOUSSOVÁ, Z., ŠTECH, S. *Psychologie handicapu*. Vydání 2. Praha: Karolinum, 2000. 230 s. ISBN 80-7184-929-4

Internetové zdroje

Český statistický úřad. www.czso.cz [online]. 30.5.2008, 5.5..2011 [citováno dne].
Dostupné z www: <http://www.czso.cz/csu/2008edicniplan.nsf/p/3309-08>

NeuroCentrum Praha. http://neurocentrum.cz/DMO_info.htm [online]. 5.5..2011
[citováno dne]. Dostupné z www: http://neurocentrum.cz/DMO_info.htm#DMO

Asistence o.s. www.asistence.org [online]

Dokumentární filmy

ŠKRDLANT, Tomáš. *Přibližování: dokumentární film o rozpouštění bariér* (dokumentární film). Praha: Asistence o.s., 2011. 62 min. www.priblizovani.info [online]

ŠKRDLANT, Tomáš. *Prague needs a revolution* (dokumentární film). Praha: Asistence o.s., 2010. 15 min. Dostupné z www:
<http://www.youtube.com/user/AsistencePraha#p/a/u/3/J1w-VR8a0ME>

ŠKRDLANT, Tomáš. *Nevítaní: 20 let ze života lidí odmítnutých rodinou i společností* (časosběrný dokumentární film). Praha: Studio KF s.r.o., Česká televize, 2009. 95 min. www.nevitani.info [online]

Seznam příloh

Příloha č. 1: Scénář rozhovorů

Příloha č. 2: Povídka „*Deja vu v metru*“ (textový dokument)

Příloha č. 3: Přepisy rozhovorů (textový dokument, pouze v elektronické podobě)

Přílohy

Příloha č. 1: Scénář rozhovorů

- Informovaný souhlas s účastí na výzkumu, zaručení anonymity
- Obecné informace o respondentovi: Původ, zaměstnání, věk, typ postižení
Jak bys sám/a sebe popsal/a
- Zkušenosti: Pozitivní, negativní
Zhodnocení (chyby, jak by to mělo být, pocity)
- Situační otázka: Zhodnocení (chyby, jak by to mělo být, pocity)
- Problémy: S kým se komunikuje nejhůře/nejsnadněji, důvod
Nejméně oblíbená místa ve veřejném prostoru, důvod
- Vývoj, změny v průběhu dětství, dospívání a dospělosti z hlediska přístupu okolí
- Srovnání malého města a Prahy (pokud je zkušenost)
- Poděkování

Příloha č. 2:

Deja vu v metru

Vyjela ke vchodu do metra a na plošině z kamenných dlaždic se s periferním pohledem na přijíždějící metro ve směru do centra se otočila. Místo šusovitého běhu z rampy vjela či vešla jak si jen zpozorovaný i nezpozorovaný pozorovatel přeje – nejužším vchodem prosklených dveří vestibulu. Proti původnímu plánu na čtyřku prolítla nástupištěm k předposlednímu sloupu u tunelu, kde plus mínus končí plošina za řidičem. Zůstala stát několik metrů za čarou. Na protější kolej přijelo metro. Měřič času na její straně ukazoval žlutých 2:21. Každou sekundu se měla z tunelu poměrně tiše přirítit zánovní souprava. Za kabinou řidiče se na plošině tlačil dav lidí. uvažovala, jestli má počkat na další, ale pohled na oranžový časový údaj uzemnil její trpělivost.

Dveře na plošinu se automaticky otevřely. Lidé přilepení na dveřích se napůl s brbláním, napůl s „pokornou bázní“ posunuli o několik kroků dozadu či do stran. „Děkuju“, řekla, ačkoli ji mohli slyšet sotva dva první lidé u dveří vagonu. Na pohled zbrkle se rozjela ke dveřím vozu. S prudkým drcnutím se vyhrabala do vlaku a stupačka málem sejmula starou babičku, která neměla jak uhnout. Vytrčenými stupačkami, „promiňte, děkuji,“ vysoukala ze sebe trochu vyraženým a pro nezasevěného posluchače velmi namáhavým tónem. Červené světlo nade dveřmi se rozsvítilo, „ukončete výstup a nástup, dveře se zavírají,“ pustil řidič nahrávku s příjemným ženským hlasem domnělé „plechové huby“, případně autentickým z roku 73, „příští stanice Pražského povstání.“ Do soupravy se na poslední chvíli vtěsnilo několik netrpělivých lidí, poslední dveře nešetně skříply a nárazem do jeho těla se znovu roztáhly.

U dveří naproti se štosovali zrudnutí pubertáči vyměňující si co nejpodivnějšími zážitky s esemeskami. Mezitím se metro rozjelo a ona začala pracovat na tom, aby bez úhony na nohách spolucestujících mohla vystoupit. „S dovolením, já budu příští stanici vystupovat.“ Jak očekávala, pubertáči na první výzvu ani v nejmenším nereagovali. Pravděpodobnější než že by ji ignorovali, bylo, že jejich duchaplná komunikace a hlasitá hudba proudící ze sluchátek mobilů v kapsách, jim znemožňovala přístup do okolního světa. Po pár vteřinách zopakovala svou žádost hlasitěji s jistotou, že když to nepomůže, vzbudí pozornost některého „dospělého“ cestujícího, který se jí bude snažit pomoci: „S dovolením, já budu příští stanici vystupovat.“ Stejně zrudně ji uhnuli a jako bonus ji zmáčkli otevírací tlačítko na dveřích, i když to vůbec nebylo nutné; dveře na plošinách se otvíraly automaticky.

Za okny metra, jejichž smysl nikdy nepochopila, se začalo objevovat světlo ze zářivek po stranách tunelu a vlak začal zpomalovat. Na poloviční čtyřku se blížila k levým dveřím metra a najela si kolmo, aby mohla pohodlně vystoupit. Metro se zastavilo a obě poloviny dveří se roztáhly každá na svou stranu. Rozjela se a se žďuchnutím skončila na peróně přesně před sloupem. Chvilku se rozmyšlela, zda má dát přednost bezpečnosti či rychlosti. Protože příliš nepospíchala, rozhodla se pro bezpečnost a proti proudu přehajících lidí se vydala na druhou stranu nástupiště, kde měla v protějším směru skončit kabina řidiče. Protože žlutý displej na protější straně ukazoval pouze 0:30, věděla, že má ještě nejméně minutu čas, aby se dostala, kam potřebuje. Nebylo nutné lidi rozrážet a tak jen trpělivě popocházela či popojížděla v rytmu proudu. Asi v polovině nástupiště uviděla staršího muže téměř bezdomovoce a s „obrnovým“ šklubnutím se lekla a ruka sklouzla z joysticku a několik vteřin to trvalo, než se uvelebila na požadovaném místě. Žlutých 1:10 ji přimělo k tomu, aby šípkou na ovládání zvýšila rychlost na stupeň pět a proti své povaze přestala být ohleduplná k lidem, kteří ji neustále běhali do cesty a už viditelně ji zdržovali. S 1:30 dojela téměř až k tunelu, věděla, že přešla, ale na slušný oblouk potřebovala trochu místa. Zacouvala a několik centimetrů od manažera s kufrem se nastavila tak, aby mohla kolmo nastoupit. Uslyšela vlak a podle tónu hluku konstatovala, že pravděpodobně jede ještě moc rychle na to, aby zastavil přesně tam, kde si to naplánovala. Chvilí přemýšlela o změně postoje, ale nakonec se rozhodla spolehnout na své řidičské umění a zůstala stát na místě. Vlak se zatím se zpomalováním přibližoval a ona s obvyklým malým napětím sledovala, jak si jednotlivé dveře hledají své místo. Vždycky ji překvapovalo, kolik vstupů jedno metro má, každou chvíli čekala, že už uvidí konec, ale pokaždé se znovu objevily další dveře. Vůz s kabinou řidiče už byl téměř u poslední skupinky cestujících, ale podle rychlosti bylo jasné, že ji skutečně o metr dva přeje. Rozběhla se či rozjela ke dveřím, jež se mezi tím roztáhly. Musela zvolit nájezd ze strany, jelikož už si nemohla dovolit ztrácet čas. Skřípnutí ve dveřích metra ani komentáře nervózních obyvatel města nepatřily k jejím kulturním zálibám. Předními kolečky najela do vozu, ale zadní začala hrabat v díře mezi perónem a vagonem. Dva starší muži stojící u dveří se bez jediného jejího slova chopili z každé strany jedné područky a neustále držela páčku v pozici dopředu. Zadní kolečka se tahem pomocníků dostala ven z mezery a vozík se s prudkým drcnutím, které jí vedlejším účinkem posunulo na sedačce nahoru, přemístil mezi různé reagující cestující. Červené světlo – tentokrát muž ve středním věku: „Ukončete výstup a nástup, dveře se zavírají. Příští stanice Vyšehrad.“

si dopřála několik vteřin na uklidnění. Tyto příhody ji sice už neděsily, tak jako z počátku, ale protože si dokázala představit, co si o ní myslí řidič a neklidní Pražané, nebylo to příjemné. „S dovolením, potřebovala bych jen trochu místa na otočení.“ Černovlasý mladík uveleбенý u protějších dveří se hned přihrnul a snažil se těžký elektrický ručně otočit. „Ne, děkuju, já to zvládnu, potřebuju jen místo,“ trpělivě se

snažila komunikovat. Komunikace za hluku jedoucí soupravy nepatřila k činnostem, které by s potěšením vyhledávala. Jakmile se jí podařilo vysvětlit mladíkovi svůj záměr, přestala se namáhat a začala se jen s tichým „promiňte a děkuji“ otáčet na prostoru mezi lidmi. Lidé instinktivně uskakovali, otočila se několik centimetrů od achylovek unavené padesátnice, která s výraznou nechápavostí smíšenou se vztekem a údivem couvla dozadu ke dveřím. Málem slisovala dvojici nalepenou na dveřích. „Omlouvám se, děkuju,“ dokončila rotaci. Čekala ji necelá minuta klidu, zadívala se z okna do tmy tunelu, jímž se metro řítilo časem zpět k očekávanému de javu.

Příloha č. 3: Přepisy rozhovorů (textový dokument, pouze v elektronické podobě)