

Obsah

ÚVODNÍ SLOVO	1
I. KDO SE ZAPOJIL DO NAŠEHO VÝZKUMU	2
II. KDO JSOU LIDÉ S BARIÉRAMI V KOMUNIKACI	3
A. LIDÉ S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM.....	3
B. LIDÉ S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM	5
C. LIDÉ S DEMENCÍ A SENIOŘI.....	6
DOPROVOD NA ÚŘADĚ	8
III. BARIÉRY, SE KTERÝMI SE LIDÉ NA ÚŘADECH SETKÁVAJÍ	8
IV. JAK TO VIDÍ ÚŘEDNÍCI.....	12
PLATNÉ NORMY V ČR.....	14
V. DOPORUČENÍ, CO BY SE MĚLO ZMĚNIT	15
ZLEPŠIT PRVNÍ DOJEM NA ÚŘADECH.....	16
OZNAČIT ÚŘADY PIKTOGRAMY	17
VYUŽÍVAT PRŮKAZKY TP, ZTP, ZTP/P	17
VYHRADIT SI DOSTATEK ČASU A UJISTIT SE, ŽE SI ROZUMÍME.....	17
PODPOROVAT ROZHODOVÁNÍ KLIENTA	18
VYTVÁŘET SROZUMITELNÉ INFORMACE	18
ZAJISTIT PODPORU	19
SPOLUPRACOVAT S ODBORNÝMI ORGANIZACEMI	19
POSKYTNOUT VÍCE INFORMACÍ O POTŘEBÁCH LIDÍ S BARIÉRAMI V KOMUNIKACI	20
VI. ZÁVĚR.....	20