



světluška

Průvodce pro kontakt s člověkem se zrakovým postižením **pro hotely a ubytovací zařízení**

www.svetluska.net

Jak to vidí zrakově postižení

V ČR žije kolem 70 tisíc lidí s těžkým zrakovým postižením (do této kategorie se nezapočítávají lidé, kterým korekce v podobě dioptrických brýlí či kontaktních čoček zajistí, že vidí zcela dobře). Z toho až 90 % je schopno alespoň v malé míře vnímat určité zrakové vjemy okolního světa.

Zrakové postižení se může projevovat v podobě snížené zrakové ostrosti nebo v podobě větších či menších výpadků v různých částech zorného pole. Častá je také kombinace snížené zrakové ostrosti a výpadků v zorném poli.

Jak se připravit na návštěvu hosta s těžkým zdravotním postižením?

- Umístěte na webové stránky popis cesty od nejbližší zastávky veřejné hromadné dopravy.
- Popište trasu od vstupu k recepci.
- Personál na recepci by měl být schopen poskytnout po telefonu popis trasy k hotelu a v případě potřeby pomoci člověku se zrakovým postižením vstoupit do hotelu a doprovodit jej k recepci.
- Mějte k dispozici plánek hotelu v elektronické podobě, ideálně i v haptické podobě pro nevidomé.
- Veškeré informace důležité pro hosty mějte k dispozici v elektronické podobě.
- Seznamte se s následujícími doporučeními.
- Buďte připraveni na přítomnost vodícího psa.

1 Interiérové překážky

- Dbejte na to, aby se v průchozích prostorách nenacházely překážky (reklamní panely, židle, ...).
- V interiéru se snažte o dosažení dostatečného barevného kontrastu, dbejte na dostatek a stálost světla (někteří lidé při přechodu ze tmy do světla nemusí po nějakou dobu nic vidět).
- Prosklené plochy vyznačte samolepkami, upozorněte na ně své hosty s těžkým zrakovým postižením.
- Upozorněte verbálně například na čerstvě vytřenou podlahu, která může být kluzká.

2 První kontakt na recepci

- Oslovte hosta jako první. Je-li potřeba ho doprovodit ke konkrétnímu místu recepcce, učiňte tak bez dalšího váhání.
- Má-li host se zrakovým postižením s sebou doprovod, ale hlavním hostem je on, komunikujte přímo s ním, nikoliv s jeho doprovodem. S doprovodem komunikujte pouze tehdy, pokud vás o to požádá.
- Je-li v místě konání akce nutná prezence spojená s podpisem, mějte k dispozici podpisovou šablonku, kterou umístíte do prostoru, kam je potřeba učinit podpis (někdy může mít zrakově postižený šablonku vlastní). Podpisovou šablonku seženete v prodejně Tyflopomůcek (Praha a Olomouc) nebo například ve Světlušce.
- Klíče nebo kartu od pokoje podávejte přímo do ruky hosta, totéž platí pro vracení dokladu totožnosti. Nenechávejte vše ležet na pultu recepcce bez dalšího upozornění.
- Nabídněte hostovi se zrakovým postižením možnost doprovodu k pokoji a provedte hosta po pokoji, popište, co se v něm nachází.
- V případě potřeby nabídněte hostovi asistenci v restauraci. Více informací ke specifickým stravování naleznete v samostatném letáku.
- Nachází-li se v hotelu další vybavení, informujte o tom hosta a nabídněte mu doprovod (např. k bazénu, vířivce atd.).

3 Doprovázení

- Přistupte k člověku se zrakovým postižením, zřetelně jej oslovte a nabídněte mu své nadloktí pro doprovod.
- Každý člověk preferuje při chůzi jinou stranu, proto se neváhejte zeptat, jaké ruky se chce doprovázený držet. Pokud je jedna ze stran méně schůdná, jde po ní vždy průvodce. Někdo se nepotřebuje držet, stačí mu jít těsně za vámi nebo vedle vás (obvykle lidé, kteří mají zbytky zraku).
- Pokud se vás člověk se zrakovým postižením přidržuje, jděte před ním o půl kroku napřed. Doprovázený je na základě vaší chůze schopen přizpůsobit vlastní pohyb. Při chůzi verbálně upozorňujte na překážky, schody (včetně jejich směru), zúžené prostory atd. Také mu můžete pomoci s popisem okolí.
- Při procházení úzkým prostorem posuňte paži, za kterou se vás člověk drží, za záda, doprovázený se za vás zařadí.
- Nikdy člověka se zrakovým postižením netlačte před sebou, ani se nedotýkejte jeho bílé hole.

4 Chování a specifika komunikace

- Při setkání s lidmi s těžkým zrakovým postižením se chovejte naprosto přirozeně a nenuceně. Pomozte tam, kde je to nutné, a to způsobem nenápadným a taktickým. Pomoc nikdy nevnucujte.
- Neostýchejte se zeptat, s čím konkrétně potřebuje člověk pomoci, pokud to není ze situace zjevné.
- Vyvarujte se vyjadřování lítosti nad zrakovým postižením.
- Nepoužívejte ukazovací zájmena.
- Neverbální gesta vždy verbálně okomentujte.
- Nevyhýbejte se v konverzaci pojmům jako např. „Uvidíme se“, „Viděl jste to?“, upozorněním na barvy.
- Vstoupíte-li společně do místnosti, okomentujte, zda se zde už někdo nachází. Vejdete-li do místnosti, kde je člověk se zrakovým postižením, oslovte ho, představte se. Pokud místnost, kde jste pouze vy a člověk se zrakovým postižením, opouštíte, upozorněte na tuto skutečnost verbálně. Člověk, který nevidí nebo vidí velmi špatně, nemusí váš odchod postřehnout.



světluška

- Vždy se snažte popsat bezprostřední okolí.
- Při usazování uchopte rukou, za kterou se vás doprovázený drží, židli, a doprovázený tak snadno židli nalezne. Stejně můžete postupovat například při ukazování vybavení interiéru.
- Popisujte způsobem: „Přímo před vámi“, „Po vaší pravé ruce“, „Metr před vámi“.
- Při návštěvě toalety dovedte člověka k WC kabince a popište, kde se nachází toaletní papír, umyvadlo, mýdlo, vysoušeč na ruce či papírová utěrka. Pokud jste jiného pohlaví než ten, koho doprovázíte, požádejte o pomoc někoho jiného, komu jasně vysvětlíte, co po něm požadujete.
- Má-li člověk se zrakovým postižením například znečištěný oděv, neváhejte jej na tuto skutečnost upozornit, a pokud je to možné, pomozte mu nečistotu odstranit. Vše dělejte takovým způsobem, aby nebyla narušena důstojnost daného člověka.
- Sklenici či hrnek s pitím vkládejte přímo do ruky člověka se zrakovým postižením. Rozmístění jídla na talíři popište pomocí hodinového ciferníku (například brambory jsou na 6-12, maso na 1-3, zelenina na 4-6).

5 Předsudky o lidech s těžkým zrakovým postižením

- Není pravda, že čím více dioptrií člověk má, tím horší je jeho zrak.
- S bílou holí nechodí pouze zcela nevidomí, ale i ti, kterým jejich zrakové postižení nedovoluje samostatný pohyb. V dobře známém prostředí se mohou pohybovat bez bílé hole. Není výjimkou, že člověk s bílou holí si čte noviny nebo na mobilu z běžné vzdálenosti (např. u trubcového vidění, kdy se mu velmi špatně orientuje v prostoru, protože vidí dobře pouze na velmi malou část zorného pole).
- Není pravda, že zrakově postižení mají šestý smysl nebo že mají mnohem lepší sluch či hmat (pouze vytrénovanější od častějšího užívání).
- Neplatí, že je člověk se zrakovým postižením vždy neskonale vděčný za vaši pomoc. Je to stejné jako u lidí bez postižení.
- Není pravda, že v bytě zrakově postiženého nenajdete žádné obrazy, zrcadla atd.
- Někteří zrakově postižení mohou být schopni číst běžný text za pomoci zvětšení.
- Ne každý zrakově postižený ovládá Braillovo bodové písmo.