



světluška

Průvodce pro kontakt s člověkem se zrakovým postižením **pro restaurace a jídelny**

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.
- Personál restaurace by měl být schopen po telefonu na vyžádání stručně popsat cestu k restauraci.
- Mějte k dispozici menu v elektronické podobě. Menu může být připraveno i v Braillově bodovém písmu, mějte ale na paměti, že ne každý člověk s těžkým zrakovým postižením Braillovo písmo ovládá.
- Seznamte se s následujícími doporučeními.
- Buďte připraveni na přítomnost vodícího psa a umožněte ji (člověk s těžkým zrakovým postižením má na přítomnost vodícího psa v restauraci či v jiném stravovacím zařízení právo - „Provozovatel potravinářského podniku provozující stravovací službu je povinen zajistit, aby fyzické osobě se zdravotním postižením byl umožněn vstup do stravovací části provozovny v doprovodu vodícího nebo asistenčního psa. Fyzická osoba se zdravotním postižením je povinna na požádání provozovatele ... předložit doklad o výcviku psa.“ Ustanovení § 23 odst. 4 zákona o ochraně veřejného zdraví č. 258/2000 Sb.). Nemějte obavy, vodící pes je na tyto situace zvyklý, má za sebou oproti běžnému psovi speciální výcvik.
- Výhodou je mít pro psa připravenou misku na vodu.

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.

2 První kontakt a doprovod ke stolu

- Když vidíte u vstupních dveří člověka, který má zjevně zrakové postižení (např. má v ruce bílou hůl), přistupte k němu a nabídněte mu, že jej doprovodíte k volnému stolu. Nikdy ho nenechávejte v prostoru tápat, předejděte tomu, aby on musel jako první oslovit vás.
- Přistupte k němu a nabídněte mu své nadloktí k doprovodu ke stolu, vše slovně popisujte.
- Někdo se nepotřebuje přidržovat, 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.
- Pokud je to jen trochu možné, volte pro člověka s těžkým zrakovým postižením takový stůl, který má kolem sebe dostatek prostoru a je spíše v rohu či při straně místnosti.
- Jakmile přistoupíte ke stolu, uchopte rukou, za kterou se vás doprovázený drží, židli, a doprovázený tak snadno židli nalezne. Stejným způsobem je vhodné ukázat hranu stolu, aby člověk, který je zcela nevidomý, měl představu o umístění židle a stolu.

- Popište, co se na stole nachází.
- Pokud se v místnosti nachází věšák, nabídněte hostovi, zda chce na tento věšák umístit svůj kabát. Otázku doplňte o ujištění, že mu jej při odchodu samozřejmě rádi přinesete.

3 Objednání a servírování pokrmu a pití

- Pokud se přiblížíte ke stolu, informujte o tom slovně (např. „Jsem u vašeho stolu, máte již vybráno nebo vám mohu s výběrem nějak pomoci?“).
- Zeptejte se hosta, zda chce pomoci se čtením menu, případně jej odkažte na menu v elektronické podobě či mu můžete nabídnout menu v Braillově bodovém písmu.
- Nechte hostovi dostatek času pro seznámení s menu. Pokud však vidíte, že již zjevně vybráno má, tak přistupte k samotné objednávce. Zbytečně nevyčkávejte.
- Pokud stůl opouštíte, upozorněte na to hosta slovně (např. „Za chvíli jsem u vás s vaší objednávkou“).
- Přinesete-li ke stolu pití, opět okomentujte svoji přítomnost, položte nápoj před hosta a držte ho, dokud si jej host hmatem nenalezne, poté můžete sklenku pustit. Ujistěte se, že je vše v pořádku a řekněte, že se pokrm připravuje.
- Jakmile přijdete ke stolu s objednaným pokrmem a je potřeba přemístit kvůli místu sklenice s nápojem, vždy na to hosta slovně upozorněte, aby sklenici s nápojem nehledal.
- Stručně popište, co se na talíři nachází. K popisu můžete využít hodinový ciferník (např. na 9-2 se nachází knedlíky, na 3-6 maso a na 7-8 zelí).
- Slovně popište, kde se nachází příbory. Pokud vás k tomu vysloveně host nevyzve, tak mu nikdy příbor nepodávejte přímo do rukou.
- Když vidíte, že host dojedl, přistupte ke stolu a zeptejte se, zda si bude přát něco dalšího.
- V případě, že již chce host zaplatit, je ideální vyřídit platbu přímo u stolu. Pokud se platí u jiného místa, nabídněte hostovi, že jej doprovodíte.

4 Doprovod na toaletu

- Zeptá-li se host, kde se nachází toalety, nabídněte se, že ho k nim doprovodíte.
- Dovedte ho 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.
- Zeptejte se, zda máte počkat nebo host trefí zpět ke stolu sám.

5 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 taktním. Pomoc nikdy nevnucujte.
- Neostýchejte se zeptat, s čím konkrétně potřebuje člověk pomoci, pokud to z nastalé situace přímo nevyplývá.
- Vyvarujte se vyjadřování lítosti nad zrakovým postižením.
- Komunikujte přímo s hostem s těžkým zrakovým postižením, nikoliv zprostředkovaně s jeho doprovodem.
- Nepoužívejte ukazovací zájmena.
- Nevyhýbejte se v konverzaci pojmům jako např. „Uvidíme se“, „Viděl jsi to?“, upozorněním na barvy.
- Popisujte způsobem: „Přímo před vámi“, „Po vaší pravé ruce“, „Metr před vámi“ atd.
- 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.

6 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.
-