



Jak komunikujeme s hosty se zrakovým postižením



- 1.** Jsme taktní a pomáháme tam, kde je to nutné. Než začneme, zeptáme se, zda můžeme pomoci.
- 2.** Dbáme o dobrou průchodnost hlavních přístupových cest (pozor na reklamní cedule, květináče a další překážky v cestě).
- 3.** Vždy pozdravíme jako první, představíme se a je-li to vhodné, informujeme, kde se nacházíme. K hostovi hovoříme čelem a pokud je to možné, oslovujeme ho jménem.
- 4.** V případě, že své hosty informujeme o důležitých skutečnostech písemnými pokyny (třeba pomocí nástěnky u recepcce), sdělíme je nevidomému člověku včas.
- 5.** Nabídneme pomoc při orientaci a pohybu v místnosti (např. při hledání věšáku nebo volného místa u stolu), popíšeme její vybavení apod. Upozorníme hosta, pokud se chceme vzdálit nebo z místnosti odejít.
- 6.** Nejen při objednávání jídla nebo nápojů jednáme přímo s hostem, ne s jeho průvodcem. Na přání čteme jídelní lístek. Informujeme o úkonech souvisejících s obsluhou a komentujeme, co se právě děje.
- 7.** S jídlem si každý poradí sám, stačí, když sdělíme, jak je jídlo na talíři uspořádané (např. podle hodinových ručiček) a co všechno je ještě na stole.
- 8.** Při placení podrobně informujeme o platbě a vrácených částkách.
- 9.** Na vodícího psa nemlaskáme, nehvízdáme, nehladíme ho, nekrmíme a nemluvíme na něj bez vědomí majitele.
- 10.** Snažíme se vcítit do potřeb hosta.



Jak komunikujeme s hosty se sluchovým postižením



- 1.** Jsme taktní a pomáháme tam, kde je to nutné. Než začneme, zeptáme se, zda můžeme pomoci.
- 2.** Hovoříme konkrétně, výstižně a srozumitelně, používáme jednoduchá slova a krátké věty. Vyslovujeme zřetelně, nezvyšujeme hlas, mluvíme pomaleji.
- 3.** K hostu hovoříme čelem, neboť jen tak může dobře odezírat z pohybu rtů a správně porozumět tomu, co říkáme.
- 4.** Při rozhovoru nejíme, nepijeme, nekouříme, nežvýkáme, nepodpíráme si bradu, ani si nedáváme ruce před ústa.
- 5.** Pro rozhovor se snažíme zajistit klidné prostředí a omezíme hluk (např. ztlumíme hudbu, pokračujeme v hovoru v klidnější místnosti apod.).
- 6.** V průběhu rozhovoru se kontrolními otázkami ujišťujeme, že je nám dobře rozumět.
- 7.** Rozhovor vedeme aktivně a udržujeme častý oční kontakt.
- 8.** V případě potřeby používáme i písemnou formu sdělení.
- 9.** Pokud máme k dispozici technické pomůcky (např. indukční smyčky nebo světelné signalizace), udržujeme je v provozu.
- 10.** Snažíme se vcítit do potřeb hosta.



Jak komunikujeme s hosty s pohybovým postižením



- 1.** Jsme taktní a pomáháme tam, kde je to nutné. Než začneme, zeptáme se, zda můžeme pomoci.
- 2.** Při vstupu hosta do budovy či místnosti nabídneme pomoc.
- 3.** Mluvíme-li s hostem na vozíku, snažíme se být před ním či alespoň vedle něj.
- 4.** Uvědomujeme si, že host má jiný zorný úhel a často nevidí, co mu ukazujeme, mnohé bary nebo recepce jsou pro něj příliš vysoké.
- 5.** Pokud jsou k dispozici kompenzační pomůcky (např. pro osobní hygienu), předem informujeme o možnosti jejich využití.
- 6.** Pomáháme-li hostovi s vozíkem, dbáme, abychom:
 - vozík před sebou tlačili plynule a přiměřenou rychlostí,
 - vozík při zastavení vždy zabrzdili,
 - vozík zvedali jen za pevné rámy,
 - z prudšího svahu (např. nájezdní rampy) sjížděli raději pozpátku, kdy lze vozík snadněji brzdít,
 - na nerovném povrchu omezili otřesy tím, že přeneseme váhu vozíku na zadní kola,
 - při pohybu do schodů přistavili vozík velkými koly k překážce a mírným náklonem a povytažením vozíku nahoru překonali postupně schod po schodu.
- 7.** Pomáháme-li hostovi s jiným pohybovým omezením, bereme v úvahu jeho specifické potřeby (např. neodkládáme hole a jiné kompenzační pomůcky mimo dosah).
- 8.** Snažíme se být oporou v nepříjemných situacích, které mohou nastávat při pohybu mezi ostatními lidmi.
- 9.** Při odchodu hosta ze zařízení nabídneme pomoc při překonání případných překážek, otevírání dveří, překonání schodů, rampy a nástupu do dopravního prostředku.
- 10.** Snažíme se vcítit do potřeb hosta.