

Zásady pro komunikaci s návštěvníky se speciálními potřebami

Pro pracovníky dozoru a pracovníky pokladen

Kdo je návštěvník se speciálními potřebami?

Termín „návštěvníci se speciálními potřebami“ zahrnuje osoby se smyslovým, tělesným či mentálním postižením. Jde o osoby nevidomé či s poruchami zraku, o osoby neslyšící či nedoslýchavé, o osoby s tělesným postižením a osoby s mentálním postižením. Tato postižení mohou být vzájemně kombinována.

ZÁKLADNÍ PRAVIDLA KOMUNIKACE PRO VŠECHNY SKUPINY

1. Jednáme s každým návštěvníkem tak, jak si přejeme, aby bylo jednáno s námi.
2. Ke každému návštěvníkovi proto přistupujeme s pochopením, respektem, důstojně a bez předpokladů.
3. Pomoc nabízíme, ale nevnučujeme.
4. Přichází-li návštěvník s doprovodem, komunikujeme přímo s ním, nikoli s osobou, která jej doprovází.
5. S návštěvníky bez jejich souhlasu nemanipulujeme, nedotýkáme se vozíčku či jiných kompenzačních pomůcek atd.

KOMPENZAČNÍ POMŮCKY

Návštěvníci s tělesným postižením využívají širokou škálu kompenzačních pomůcek, od berlí přes mechanické a elektrické vozíky až po například skútry.

Návštěvníci s poruchami zraku mohou používat různá zařízení s hlasovým výstupem (např.: čtecí zařízení, indikátor barev, speciální telefon, atd.) nebo bílou hůl. To ale ještě neznamená, že nic nevidí. Naopak s bílou holí chodí

mnoho slabozrakých lidí, aby dali svému okolí vědět, že na ně mají dávat zvýšený pozor.

Stejně tak návštěvníci s poruchami sluchu mohou používat spektrum pomocných zařízení.

Všechny pomůcky, které osoby s postižením využívají, mohou používat i v průběhu návštěvy muzea.

ASISTENČNÍ ZVÍŘE

Asistenční zvíře (nejčastěji pes) má přístup všude tam, kam i návštěvník. Zvíře nehladíme a nekrmíme, nevoláme na něj, ani jej jinak nerozptylujeme.

TERMINOLOGIE

V hovoru s návštěvníky a telefonickém kontaktu můžeme používat termín NÁVŠTĚVNÍK SE SPECIÁLNÍMI POTŘEBAMI, případně NÁVŠTĚVNÍK S POSTIŽENÍM, NÁVŠTĚVNÍK S PORUCHOU ZRAKU/SLUCHU. Vyhýbáme se termínům HENDIKEPOVANÝ, INVALIDNÍ, POSTIŽENÝ, SLEPÝ, HLUCHÝ atd.

V anglickém jazyce můžeme použít termíny VISITOR WITH SPECIAL NEEDS nebo VISITOR WITH DISABILITIES.

UPOZORNĚNÍ:

V žádném případě nevtipkujeme o žádném postižení, vozíku či berlích.

Můžeme se setkat s tím, že někteří návštěvníci s postižením budou mezi sebou používat velmi černý humor. Pokud takový hovor uslyšíme, zásadně se k němu nepřidáváme.

NÁVŠTĚVNÍCI S TĚLESNÝM POSTIŽENÍM

Jsou to návštěvníci s postižením pohybového aparátu. Skupina zahrnuje různé typy a stupně postižení, a to jak vrozené, tak i získané.

Zásady v komunikaci s návštěvníkem s tělesným postižením

1. Jsme ochotní. Lidé s postižením citlivěji vnímají, pokud svou prosbou nebo požadavkem obtěžují. Viditelná neochota personálu může odradit od prosby o banální úsluhu, která by dokázala pobyt výrazně zpříjemnit.
2. Nedáváme najevo údiv nebo překvapení. S některými druhy postižení se pojí např. anatomické zvláštnosti, které neznalého člověka překvapí a přirozeně poutají pozornost. Buďme profesionály a nedejme na sobě nic znát.
3. Při obtížnější domluvě se snažíme využít dostupných prostředků. Někteří lidé ke komunikaci využívají abecední tabulku. Pokud není k dispozici, pokoušíme se pokládat otázky, na které je možné odpovědět kývnutím hlavy.
4. Řešíme-li delší dobu něco s návštěvníkem na vozíčku, je vhodné si přidřepnout, abychom měli hlavu ve stejné úrovni a nemluvili s návštěvníkem shora. *(To se netýká krátké konverzace např. u vstupu.)*

NÁVŠTĚVNÍCI S PORUCHAMI ZRAKU

Zrakově postižení jsou lidé s různými typy i stupni zrakového postižení - nevidomí, slabozrací a návštěvníci se zbytky zraku.

Zásady komunikace s osobami se zrakovým postižením

1. Nevidomí vás sice nevidí (nebo hůře vidí), ale většinou velmi dobře slyší. Při komunikaci proto není nutné zvyšovat hlas, mluvit pomaleji apod.
2. Jak navázat komunikaci? Nevidomého vždy pozdravte jako první. Oslovení můžete doprovodit lehkým dotykem na předloktí. Můžete poskytnout základní informace, až teprve poté nabídněte pomoc s orientací v neznámém prostoru. Pokud nevíte, jak a s čím přesně pomoci, nebojte se ho zeptat.
3. Pokud nevidomý požádá o doprovod, nabídněte mu, aby se chytil vaší paže – tak může jít bezpečně krok za vámi a sledovat směr vašich pohybů. Nikdy netlačte nevidomého před sebou.
4. Nevidomého nikdy nechtejte za jeho ruku s bílou holí – je to pro něj stejné, jako kdyby vám někdo zakryl oči. Na schody vstupujte kolmo. Cestu můžete věcně popisovat, na překážky dopředu upozorněte.

NÁVŠTĚVNÍCI S PORUCHAMI SLUCHU

Návštěvníci s poruchami zraku mohou být neslyšící i nedoslýchaví (ztráta sluchu není úplná).

Pokud je to možné, zkuste zjistit, jakou formou bude neslyšící komunikovat.

A) **Odezírání ze rtů.** Mnozí z neslyšících umí odezírat ze rtů. V tomto případě je dobré zřetelně, nikoliv však přehnaně, artikulovat. Dáváme si pozor, aby naše tvář nebyla při hovoru zakryta nebo špatně osvětlena.

B) **Písemný projev.** S návštěvníky můžeme komunikovat tak, že využijeme jejich psací pomůcku, případně vlastní tužku a papír. Píšeme stručně, jasně, čitelně, nejlépe hůlkovým písmem. Máme na paměti, že český jazyk je pro neslyšícího jazykem cizím.

C) **Komunikace přes tlumočníka.** Tlumočnické sdělení překládá do Českého znakového jazyka. Tlumočnické překládá vše, co řekneme. Vyvarujeme se proto formulací typu: „Řekněte mu, že“ atd.

Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením

1. Nezačínajte rozhovor se sluchově postiženým, je-li k vám obrácen zády nebo ze strany, ale navažte přímý oční kontakt. Dbejte na to, aby viděl zepředu, že na něj mluvíte. Pokud se na vás nedívá, upozorněte ho třeba jemným dotykem.
2. Při rozhovoru se sluchově postiženým člověkem vyslovujte zřetelně, nezvyšujte hlas a neměňte rychlost řeči.
3. Ujistěte se, že člověk se sluchovým postižením všemu dobře rozuměl. Potřebné informace opakujte bez nervozity, případně pozměňte stavbu věty (i psané) nebo použijte jiná slova. Neomezujte komunikaci, ale snažte se najít cesty, jak se vzájemně lépe dorozumět.

NÁVŠTĚVNÍCI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

Zásady komunikace

1. Při komunikaci udržujeme oční kontakt a věnujeme návštěvníkovi s mentálním postižením pozornost. Dospělého oslovujeme pane/paní. Návštěvníkovi sdělíme, co se bude dít a proč.
2. Mluvíme pomalu, ale přirozeně a srozumitelně, nepoužíváme cizí slova, dlouhá souvětí a neobvyklé výrazy. Jsme trpěliví, respektujeme tempo člověka s mentálním postižením i případnou sníženou kvalitu verbálního projevu (poruchy řeči, snížená slovní zásoba atd.). Ujistíme se, že nám rozumí.
3. S návštěvníkem komunikujeme na rovnocenné úrovni. Ačkoli návštěvníka s mentálním postižením často někdo doprovází, obracíme se primárně na návštěvníka, nikoli na doprovod, který slouží jako podpora návštěvníkovi, případně jako tlumočnick.

Bezbariérová přístupnost v Nové a Historické budově NM

Pro pracovníky dozoru a pracovníky pokladen

Toalety

Bezbariérově přístupná toaleta je k dispozici v přízemí **Nové budovy NM** (vstup rovněž z kavárny), pak ve 2. a 4. patře.

V **Historické budově NM** se bezbariérové toalety s dostatečně širokými dveřmi pro elektrický vozík nacházejí v suterénu u šatny (jedná se o unisex toalety). Další toalety se nacházejí ještě v přízemí a 1. patře – také jsou bezbariérové, ale vzhledem k užším historickým dveřím je potřeba pomoci a otevřít obě křídla.

Bezbariérový vstup (hlavní)

Hlavní bezbariérový vstup do komplexu muzejních budov je přes návštěvnický vchod Nové budovy, přes kavárnu a spojovací chodbu. V případě potřeby pomáhá nejbližší pracovník dozoru expozic při otevírání soustavy dveří, které vedou od prostoru za pokladnou Nové budovy NM až do ústí spojovací chodby. Po obou stranách východu z chodby v Historické budově NM se nacházejí bezbariérové výtahy. Vstup je určen také pro návštěvníky s kočárky.

Parkování

Jedno parkovací místo pro návštěvníky s průkazem ZTP a ZTP/P je i přímo v suterénu Historické budovy NM (v úrovni chodníku), přes vjezd z Vinohradské ulice (naproti Nové budově). Vstup na zazvonění přes levý boční vjezd z Vinohradské ulice.

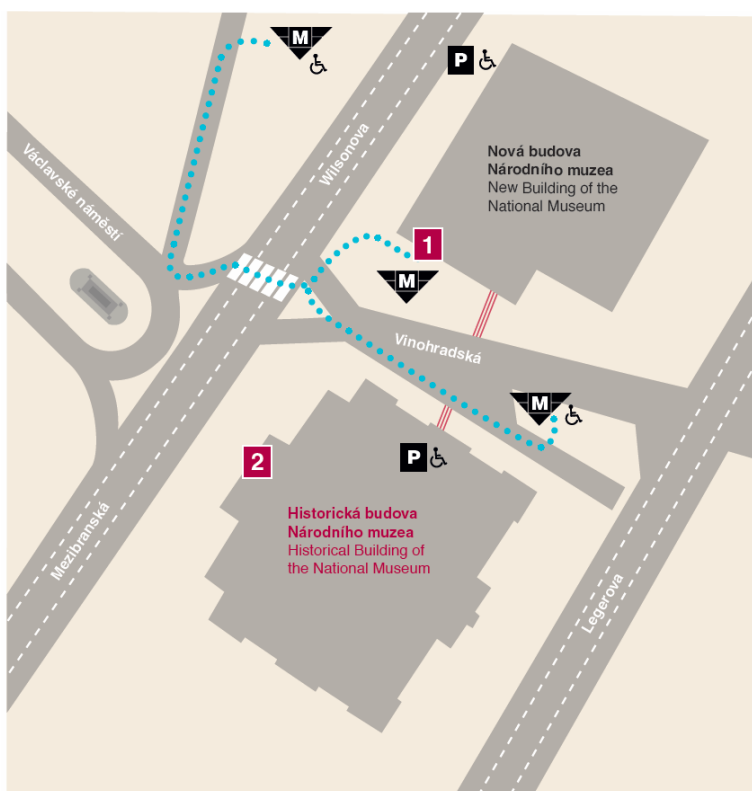
Dvě veřejná vyhrazená podélná parkovací stání jsou před budovou Státní opery, která se nachází v těsném sousedství Nové budovy NM. Dvě vyhrazená parkovací stání jsou k dispozici v horní části Václavského náměstí při křížení s ulicí Wilsonova.


Bezbariérový vjezd

Boční vjezd do HB NM ze strany Vinohradské ulice je určen primárně pro návštěvníky v průkazem ZTP a ZTP/P přijíždějící autem. Návštěvník po zazvonění čeká na pracovníka muzea, který jej zde vyzvedne/vpustí. Vzhledem k blízkosti výtahu z metra A je možné, že ostrahu objektu/dozor expozic mohou kontaktovat i návštěvníci s průkazem ZTP a ZTP/P bez auta. V tomto případě je také možné návštěvníka vpustit a doprovodit.

Kompenzační pomůcky

V šatně Nové budovy NM je možno vypůjčit si mechanický vozík nebo chodítko se sedadlem.



- 1** Bezbariérový vchod
- 2** Hlavní vchod
-  Spojovací chodba mezi Historickou a Novou budovou Národního muzea