

ZÁSADY KOMUNIKACE S LIDMI SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

Nevidomí jsou normální lidé, kteří mají své individuální povahové rysy a různé přednosti i nedostatky jako ostatní. Ani nevidomé většinou nepotěší silné projevy lítosti, neustálé ubezpečování, že se nemusí ničeho bát nebo třeba poznámky zpochybňující jejich schopnosti.

Při setkání s nevidomým jedněte přirozeně a prakticky. Pozdrav nebo oslovení můžete v rušném prostředí doprovodit lehkým dotykem na předloktí nevidomého, aby bylo jasné, že mluvíte právě k němu. Pomoc nabídněte, ale nevnučujte. Zeptejte se, jestli pomoc potřebuje a jakou. Pomozte tehdy, když nevidomý o pomoc stojí, a to způsobem, na kterém se k vzájemné spokojenosti dohodnete.

Při komunikaci s nevidomým nezapomínejte na to, že nevidí vaše gesta a že neverbální sdělení je vhodné nahradit slovy. Můžete nevidomému přetlumočit i výrazná gesta jiných osob, pokud mu to umožní lepší orientaci v komunikaci. Nepoužívejte směrové výrazy typu „támhle“. Při uvádění stran pamatujte na jejich relativitu, tzn. výraz „vlevo“ doplňte upřesněním např. „z vaší strany“. Používejte raději výraz „nevidomý“ než „slepý“.

Při nabídce doprovodu nevidomému navrhněte, aby se přidržel vašeho lokte nebo paže, protože takto může snadno jít půl kroku za vámi, sledovat vaše pohyby a přirozeně na ně reagovat. Nestrkejte nevidomého před sebou, i kdyby vám to poskytovalo pocit větší kontroly nad „ohroženou“ osobou. Stala by se z vás špatně ovladatelná dvojice, ve které je nevidomá osoba vystavena jako první všem kolizím bez možnosti na ně včas reagovat.

Při doprovázení jde nevidomý na bezpečnější straně, tempo pohybu je dáno potřebou pomalejšího z dvojice. Před překážkou zastavte nebo zpomalte a popište situaci.

Na obrubníky a schodiště vstupujte kolmo. Před vstupem zpomalte nebo zastavte a uveďte směr (nahoru, dolů) a popište případné zvláštnosti (točité schody, zúžená místa, podhledy). Dohodněte se s nevidomým, jestli se chce přidržel zábradlí, ale nenuťte ho k tomu.

Madlo, opěradlo sedadla i jiné předměty ukažte nevidomému tak, že na ně položíte ruku, za kterou se vás nevidomý přidrží. Toto gesto doplňte slovním popisem. Můžete se také dohodnout, že jeho volnou ruku položíte na hledanou věc.

Při nástupu nebo výstupu z hromadných dopravních prostředků nevidomému popište situaci, pomozte mu například najít madlo na křídle dveří nebo madlo uprostřed nástupního prostoru a pak jděte jako první. Pokud to volný prostor dveří umožňuje a vy budete nastupovat ve dvojici vedle sebe, pak nastupujte kolmo na hranu schodů tak, že jdete o schod napřed a nevidomý se vás přidrží za paži. Nástup doplňujte slovním popisem. Po nástupu se chytněte madla nebo tyče a nevidomý výše popsaným způsobem vyhledá totéž madlo nebo tyč, aby se mohl bezpečně držet. Nejprve nevidomému pomozte nalézt tuto pevnou oporu a pak se teprve domlouvejte, jestli potřebuje sedět.

Při nástupu do osobního automobilu se s nevidomým předem dohodněte, jak mu můžete pomoci. Někdo uvítá, když mu pomůžete nalézt kliku zavřených dveří, jiný bude například hledat horní rám dveří otevřených.

Před vstupem na eskalátor se s nevidomým předem dohodněte, jakou pomoc od vás potřebuje. Někdo vás požádá o pomoc s vyhledáním začátku eskalátoru, pak prozkoumá situaci pomocí hole a nastoupí i vystoupí sám. Jiný nevidomý uvítá, když na eskalátor budete vstupovat společně. V tom případě je důležité zastavit se těsně před vstupem na eskalátor a vstupovat na něj po pokynu nevidomého, až bude mít dostatečně situaci pod kontrolou. Dohodněte se s nevidomým, jestli se na eskalátoru chce držet vás nebo madla. Celá akce může předem vypadat složitěji a nebezpečněji, než tomu ve skutečnosti bude.

Rovněž při nástupu do soupravy metra se s nevidomým předem dohodněte, jakou pomoc od vás očekává. Pokud nastupujete jako dvojice vedle sebe, snažte se stát čelem ke dveřím soupravy, abyste mohli nastupovat kolmo. Nebezpečný prostor mezi vozem a nástupištěm nevidomému ohlaste krátce před tím, než ho budete překračovat, aby nevidomý mohl na pokyn reagovat. Nevidomému pro vyhledání nebezpečného meziprostoru může dobře posloužit bílá hůl. Někteří nevidomí uvítají, když jim pomůžete, aby si rukou našli boční stěnu stojícího vozu těsně u dveřního prostoru, a sami si pak řídí nástup.

Pokud při doprovázení vznikne situace, se kterou si nevíte rady, nezapomeňte, že jste na její řešení dva. Je možné, že nevidomý stejný problém už řešil mnohokrát.

Velký hluk, silný vítr, déšť a sníh nevidomému velmi ztěžují samostatný pohyb.

V takových podmínkách se též snižuje pozornost a vnímavost chodců k problémům ostatních. Právě v těchto situacích může být vaše pomoc mimořádně užitečná.

Nevidomého, kterého znáte, pozdravte jako první, i když je mladší než vy. K pozdravu připojte oslovení, aby věděl, že pozdrav patří právě jemu. Když se zároveň představíte, možná nevidomému ulehčíte situaci s vaší identifikací. Poznávat lidi podle hlasu může být zejména v nečekaných situacích velmi náročné.

Vstoupíte-li do místnosti, ve které je nevidomý, dejte o sobě vědět. Obdobně mu oznamte svůj odchod, aby později třeba nemluvil do prázdna.

Při pomoci v interiéru se s nevidomým dohodněte o uložení jeho předmětů (kabátu, tašky) tak, aby v případě vašeho odchodu byl schopen si své věci najít sám. Při seznamování nevidomého s prostředím upozorněte zejména na předměty trčící do prostoru, jako jsou velké vázy nebo zavěšené skříňky. Pozor na tašky odkládané na podlahu a jiné předměty odložené na nečekaných místech. Nepříjemnou překážkou v interiérech bývají napůl otevřené dveře, neboť nevidomému hrozí přímým čelním nárazem.

Jednáte-li s nevidomým, kterého někdo doprovází, projednávejte záležitosti nevidomého přímo s ním a ne s průvodcem. Nevidomý s vámi sice nemůže udržovat zrakový kontakt, za své záležitosti je však odpovědný sám. Průvodce není zástupcem nevidomého. Pokud se nevidomý s průvodcem na zastupování dohodli, nevidomý vám to pravděpodobně řekne.

Nevidomý v restauraci obvykle potřebuje pomoc při vyhledání místa, šatny nebo věšáku. Vítanou informací je popis uspořádání jídla na talíři, stačí uvést směry z pohledu nevidomého (vlevo maso, vpravo brambory, nahoře zelenina, dole vejce). O uspořádání předmětů na stole se s nevidomým dohodněte. Řekněte mu také, jestli je s vámi u stolu ještě někdo jiný.

Vaše včasné, věcné a nedramatizující slovní upozornění na výkop, lešení, stavební zábor, nevhodně zaparkované auto na chodníku apod. může být neocenitelnou pomocí samostatně se pohybujícím nevidomému.

Všechny výše uvedené zásady je samozřejmě nutno přizpůsobit situaci, při které jde o přímé ohrožení zdraví a života.

Zdroj:

MICHÁLEK, Miroslav. Zásady komunikace a pomoci nevidomým. In: *Nevidomí mezi námi* [online]. [cit. 2020-11-17]. Dostupné z: http://okamzik.cz/nmn/Texty/Komunikace/zasady_komunikace.html