

ELEVATOR



Inkluzivní průvodcovská činnost

Příručka pro průvodce cestovního ruchu
osob se specifickými potřebami

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Spolufinancováno
z programu Evropské unie
Erasmus+

**INKLUZIVNÍ PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST | PŘÍRUČKA PRO PRŮVODCE CESTOVNÍHO
RUCHU OSOB SE SPECIFICKÝMI POTŘEBAMI**

Prohlášení o vyloučení odpovědnosti: Podpora Evropské komise při tvorbě této publikace nepředstavuje souhlas s jejím obsahem, za který odpovídá výlučně autor a Evropská Komise neodpovídá za použití informací v ní obsažených.

Obsah

Kapitola I	Úvod	5
Kapitola II	Návštěvníci se specifickými potřebami	7
	1. Úvod.....	7
	2. Návštěvníci s pohybovým postižením.....	7
	3. Návštěvníci se smyslovým postižením	9
	4. Návštěvníci s kognitivním postižením / potížemi v učení	12
	5. Ostatní návštěvníci.....	13
	6. Závěr.....	16
	7. Zdroje.....	16
Kapitola III	Příprava průvodce na Inkluzivní prohlídku	17
	1. Úvod.....	17
	2. Příprava na prohlídku	17
	3. Přizpůsobení prohlídky	20
	4. Závěr.....	26
	5. Zdroje.....	27
Kapitola IV	Inkluzivní komunikace a provázení	28
	1. Úvod.....	28
	2. Efektivní komunikace	28
	3. Základní terminologie vztahující se k osobám se zdravotním postižením	29
	4. Specifika komunikace s návštěvníky se specifickými potřebami	31
	5. Závěr.....	35
	6. Zdroje.....	35
Kapitola V	Ostatní služby a aktivity	37
	1. Úvod.....	37
	2. Poskytování informací	37
	3. Provázení turistů u autobusových prohlídek/zájezdů	38
	4. Ubytování a stravování.....	41
	5. Nepředvídatelné situace.....	41
	6. Závěr.....	43
	7. Zdroje.....	43
Kapitola VI	Evaluační průvodcovských služeb	44
Kapitola VII	Evaluační znalostí	46
	1. Úvod.....	46
	2. Test.....	46
	3. Případové studie	49
	Přílohy	51

1. Vzorový formulář pro hodnocení průvodcovských služeb	51
2. Checklist přístupnosti	53

Kapitola I

Úvod

Tato příručka je studijním materiálem zaměřeným na **inkluzivní průvodcovské služby v cestovním ruchu**.

Její tvorba byla iniciována průvodci cestovního ruchu, kteří se v praxi stále častěji setkávají s turisty se specifickými potřebami, tím jak jejich počet roste zejména v důsledku stárnutí populace. Nabídka školení v tomto tématu je ve většině zemí slabá nebo zcela chybí.

Inkluzivní (nebo také přístupné) průvodcovství je založeno na konceptu **přístupného cestovního ruchu**, který usiluje o zlepšení turistických destinací, produktů a služeb tak, aby byly přístupné všem lidem bez ohledu na jejich věk, schopnosti, trvalé nebo dočasné omezení a postižení.

Inkluzivní průvodcovství je běžná průvodcovská činnost, která naplňuje potřeby a zohledňuje schopnosti co nejširšího okruhu návštěvníků, je pro ně přístupná, srozumitelná a přináší jim příjemný zážitek. Nezaměřuje se výhradně na osoby se zdravotním postižením, ale obecně na lidi, kteří mají specifické potřeby v oblasti přístupnosti vyvolané zhoršenou pohyblivostí, zrakem, sluchem, vnímáním, pozorností, chápáním apod.

Celý průmysl cestovního ruchu směřuje k větší přístupnosti a inkluzivnosti a průvodci cestovního ruchu hrají v tomto úsilí důležitou roli, jelikož jsou reprezentanty měst, regionů a zemí v oblasti jejich kvalifikace a mají silný vliv na celkový úspěch prohlídky a spokojenost návštěvníků. Inkluzivní průvodcovství je také způsob, jak udržet a zlepšit kvalitu průvodcovských služeb, která byla vážně ohrožena deregulací průvodcovské činnosti na evropské úrovni.

Inkluzivní průvodce nemusí být odborníkem na problematiku postižení. Měl by však být expertem v péči o zákazníky a v profesionálním a přátelském přístupu ke všem zákazníkům. Inkluzivní průvodce chápe, že všichni lidé jsou jedineční ve svých schopnostech. Přistupuje k návštěvníkům s otevřenou myslí (bez předsudků) a s jednoduchou otázkou: „Jak vám mohu pomoci?“ Tímto způsobem může zahájit konverzaci s návštěvníky a získat od nich všechny potřebné informace, aby službu přizpůsobil co nejvíce jejich potřebám a očekáváním.

Cílem příručky je zvýšit povědomí průvodců o specifických potřebách různých návštěvníků a zlepšit jejich schopnost přizpůsobit prohlídku potřebám a požadavkům těchto návštěvníků (učinit ji přístupnější/inkluzivní). Příručka může být využita jako materiál pro samostudium nebo jako podpůrný školící materiál v kurzech pro průvodce či k přípravě na zkoušku profesní kvalifikace Průvodce cestovního ruchu (PK 65-021 N), kde jedno z hodnocených kritérií je „zohledňování osob se specifickými potřebami v práci průvodce“.¹

Přestože je příručka určena hlavně průvodcům, přínos může mít i pro další profese, které poskytují turistům informační a asistenční služby, připravují pro ně programy a cestovní plány, poskytují jim pomoc v místě pobytu apod., jako například vedoucí zájezdu, doprovod zájezdu, pracovník cestovní kanceláře, pracovník turistického informačního centra nebo animátor.

¹ Zdroj: https://www.narodnikvalifikace.cz/kvalifikace-318-Pruvodce_cestovniho_ruchu

Očekává se, že uživatel příručky již má základní znalosti o činnostech průvodce a metodice průvodcovské činnosti, kterými se tato publikace nezabývá nebo na ně pouze odkazuje. Příručka je doplňujícím materiálem, zaměřeným na specifika průvodcovské činnosti ve vztahu k návštěvníkům se specifickými potřebami, v níž se dozvíte:

- kdo jsou návštěvníci se specifickými potřebami a jaké jsou nejčastější potřeby v oblasti přístupnosti,
- jak se připravit na inkluzivní prohlídku a přizpůsobit ji návštěvníkům se specifickými potřebami,
- jak přizpůsobit odborný výklad a doprovod klientům se specifickými potřebami,
- jak přizpůsobit ostatní služby a činnosti a vyřešit mimořádné situace,
- jak hodnotit průvodcovské služby a úsilí o jejich větší přístupnost.

Příručka byla připravena partnery projektu ELEVATOR s finanční podporou programu EU Erasmus+ a ve spolupráci s profesionálními průvodci cestovního ruchu. Zvláštní poděkování patří PhDr. Stanislavu Volemanovi, Mgr. Michaele Harvanové (profesionální průvodci cestovního ruchu z České republiky) a Dimitře Papadopoulou Ph.D. (profesionální průvodce cestovního ruchu z Řecka) za jejich cenné rady, příspěvky a zkušenosti z praxe.

Kapitola II

Návštěvníci se specifickými potřebami

1. Úvod

Schopnosti a kondice (tělesná i duševní) člověka se v průběhu života mění a mohou se značně lišit mezi jednotlivci v jakémkoliv věku. Všichni lidé mohou v kterékoli fázi života pocítit omezení v důsledku zdravotního postižení nebo zdravotního stavu a bariér v prostředí či společnosti. Ačkoli některá postižení jsou menšího rozsahu, jejich kombinace může způsobovat významná omezení, jak tomu bývá často ve stáří. Přestože stáří není nemoc a ne všichni senioři jsou postižení, míra omezení je u této skupiny nejvyšší. Je to dáno celkovým, zcela přirozeným tělesným i fyzickým poklesem výkonnosti člověka. Také děti se zdravotním postižením mohou mít specifické požadavky. Nezapomínejte ale, že jejich základní potřeby a zájmy jsou podobné jako u ostatních dětí.

Pamatujte na to, že až 70 % zdravotních postižení je skryto - nejsou na první pohled vidět. Vyvarujte se proto domněnky, že člověk bez viditelného postižení nemá žádná omezení nebo specifické potřeby a že nevyžaduje žádné úpravy.

I přesto, že každý klient je jiný a má své individuální potřeby a požadavky, které se mohou velmi lišit, dají se u jednotlivých druhů postižení (omezení) najít určité základní charakteristiky a dopady, jejichž znalost vám může pomoci v přístupu k těmto klientům a naplňování jejich potřeb. V této kapitole najdete přehled těch nejobvyklejších specifických potřeb, členěných podle základních typů postižení. Nejedná se o vyčerpávající seznam, platný pro každého jedince s daným typem postižení a pro každou situaci, se kterou se můžete v praxi setkat. Následujícím textem chceme pouze naznačit, co můžete očekávat.

2. Návštěvníci s pohybovým postižením

Pohybové postižení (označované také jako tělesné postižení) je částečná nebo úplná ztráta pohybových schopností, které zahrnují chůzi, udržení rovnováhy, uchopení a manipulaci s předměty, tažení/tlačení, zvedání a schopnost dosáhnout na něco. Mnohé aktivity vyžadují použití více než jedné z těchto schopností.

Pohybové postižení a omezení může být vrozené, získané v průběhu života v důsledku úrazů, onemocnění (např. stavy po cévní mozkové příhodě, při roztroušené skleróze nebo Parkinsonově chorobě) nebo může jít o sekundární projev některých chronických onemocnění (např. limitována tělesná námaha v důsledku srdeční vady, plicní nedostatečnosti, chronické nemoci dýchacích cest, epilepsie, nemoci krve, cukrovky apod.).

Specifické potřeby osob s pohybovým postižením se budou týkat zejména bezbariérovosti prostředí, ve kterém se budou pohybovat, fyzické náročnosti prohlídkového okruhu a případně dostupnosti určitého vybavení nebo pomůcek. Jde však o velmi rozmanitou skupinu, jejíž potřeby se liší podle typu a stupně postižení.

Chůze, rovnováha a výdrž

Problémy s chůzí (mobilitou) mohou mít různou formu. Pro některé lidi je obtížná chůze po rovině, do kopce nebo z kopce či po schodech. Někteří lidé mohou mít omezený rozsah pohybu, jiní nemusí být schopni chodit vůbec.

Lidé s poruchou rovnováhy, sníženou výdrží a koordinací jsou obvykle starší lidé, ale také děti. Tyto poruchy se mohou projevat tak, že neujdou dlouhou cestu, nevydrží dlouho stát, rychle se unaví, pohybují se pomalu atd. Je u nich větší riziko uklouznutí nebo pádu a zranění.

Lidé s poruchou mobility, rovnováhy a výdrže:

- Mohou používat podpůrné pomůcky, jako například mechanický nebo elektrický vozík, berle, francouzské hole, chodítka, hůl, protézy.
- Mohou potřebovat častější zastávky na místech, kde si mohou sednout, odpočinout, znovu nabrat sílu nebo dech.
- Mohou zvládat pouze krátké vzdálenosti.
- Možná nebudou schopni překonat schody a budou potřebovat rampu nebo výtah.
- Mohou potřebovat pomoc další osoby při chůzi.

Zábradlí na obou stranách rampy nebo schodiště může být pro mnoho uživatelů nezbytné kvůli bezpečnosti a podpoře při chůzi.

Nerovné a nezpevněné povrchy mohou být pro chůzi obtížné nebo nevhodné. Důležité jsou rovněž nekluzké povrchy.

Dostupnost pomůcek k chůzi, možnost zapůjčení invalidních vozíků nebo skútrů může být na některých místech nezbytná.

Manipulace s objekty

Pohybová postižení nepostihují pouze nohy, ale i paže, ruce nebo dokonce pohyby prstů. Mohou se projevovat neschopností manipulovat s předměty, uchopit předměty, kombinovat pohyby, otočit zápěstí, zvedat předměty apod. Lidé se sníženou schopností pohybu nebo obratnosti mohou mít potíže s podržením předmětů, nesením tašek a jiných předmětů, s otevíráním dveří apod. Mohou použít své předloktí a loket k provádění jednoduchých pohybů jako je např. otevírání dveří. Mohou mít také potíže s manipulací s mincemi, otočením rukojetí, použitím kohoutků nebo manipulací s vybavením.

Dosah

Dosahová úroveň (vzdálenost) je závislá na výšce osoby, na schopnosti pracovat s rukama a rovnováhou, na síle a pohyblivosti horní části těla.

Komfortní dosahová vzdálenost je taková, která je přiměřená aktivitě, u které je pravděpodobné že bude častá, a která potřebuje přesné provedení a nevyžaduje natažení se ani ohnutí v pase (sklonění se).

Mít věci v dosahové vzdálenosti je zvláště důležité pro ty, kteří mají závažnější omezení mobility. V dosahové vzdálenosti by měli mít telefony, pulty a přepážky, ovládací prvky, kohoutky, kliky, okenní úchyty, nábytek aj.

U osob na vozíku je schopnost dosahu omezena pozicí v sedě. Potřebuje-li dosáhnout na stůl nebo na pult, je důležitá také konstrukce vozíku (opěrky na ruce) a stolu/pultu. Stolní desky by měly být ve vhodné výšce a prostor pod stolem (pultem, umyvadlem apod.) by měl umožnit podjezd vozíku a umístění nohou osoby na vozíku.

3. Návštěvníci se smyslovým postižením

Postižení jednoho nebo více smyslů - zraku, sluchu, hmatu, chutě a/nebo čichu - snižuje schopnost člověka vnímat, chápat a jednat v různých situacích. Když jeden ze smyslů chybí nebo je narušen, jedinec se do určité míry naučí využívat více zbývajících smyslů. Nemusí to však platit vždy.

Lidé, kteří ztratili nebo si poškodili některý ze smyslů až v průběhu života, mohou považovat své aktivity za velmi omezené, zatímco ti, kteří se narodili se smyslovým postižením, se naučí dovednostem a způsobům, které jim pomáhají v komunikaci, orientaci a sebeobsluze při každodenních činnostech.

Pokud jde o cestování a pobyt v neznámém prostředí, dá se předpokládat, že většina osob se smyslovým postižením bude mít společníka nebo asistenta, který jim bude pomáhat.

Lidé se smyslovým postižením mohou používat pomůcky a specializované podpůrné technologie, které jim usnadňují komunikaci, příjem informací, orientaci v prostředí a/nebo pohyb po okolí.

Zrak

Zrakové postižení se může týkat zrakové ostrosti, zorného pole (prostorového vidění) nebo funkce vidění (např. rozlišování barev, adaptace na intenzitu světla aj.). Stupeň postižení zraku se může pohybovat od lehké a střední slabozrakosti až po úplnou nevidomost (slepotu). Lidé se zrakovým postižením používají k orientaci, poznávání prostoru a získávání informací především hmat, sluch, případně také čich.

Chůze, překonávání výškových rozdílů, pohyb po nerovném povrchu a kolem překážek může být obtížný. Lidé se zrakovým postižením jsou vystaveni různým nebezpečím a možnému zranění při zakopnutí o schod, nárazem do neoznačených objektů nebo o horké či ostré předměty, hrany a povrchy. Pokud je problém se zrakem spojen s problémy s rovnováhou, je riziko zranění, vč. uklouznutí nebo pádu, ještě vyšší. Bezbariérové úpravy prostředí jsou tedy důležité i pro tuto skupinu.

Návštěvníci se zrakovým postižením (nejen nevidomí) mohou používat bílou hůl k identifikaci překážek na trase. Někteří mohou používat vodícího psa, který jim pomáhá při hledání cesty, přecházení silnice a varuje je před nebezpečím.

Specifické potřeby se budou lišit podle stupně zrakového postižení a budou se týkat zejména přístupu k informacím, bezpečnosti pohybu a orientace v neznámém prostředí.

Pro lidi se zrakovým postižením platí, čím jednodušší prostředí a služby, tím lépe.

Zvuky, jako např. voda tekoucí z fontány, změny povrchu nebo vůně rostlin, mohou být orientačními body, podle kterých se lidé se zrakovým postižením orientují v budovách a venkovních prostorech.

Užitečné jsou informace v Braillově písmu, a to zejména pro osoby nevidomé. Osoby slabozraké dokážou do jisté míry číst, pokud k tomu mají vhodné podmínky a pomůcky - vhodné osvětlení, zvětšené a dobře čitelné písmo (vhodná velikost a tvar písma), kontrastní barvy písma a pozadí, lupy apod.

Lidé se zrakovým postižením mohou potřebovat více verbálních informací a podrobnější popis, s větší přesností.

Audio průvodce (nahrávky) může být vhodným způsobem, jak seznámit návštěvníky s zařízením, požárním evakuačním plánem apod.

Přiměřená hmatová a/nebo zvuková varování by měla být přítomna všude tam, kde hrozí lidem se zrakovým postižením nebezpečí.

Postupy a systémy evakuace, které jsou založeny pouze na vizuálním znamení nebo v textové podobě, jsou pro osoby se zrakovým postižením nepřístupné. Je potřeba, aby byly dostupné také ve zvukové, případně hmatové úpravě.

Nastupování a vystupování z dopravních prostředků pro ně může být obtížné a mohou potřebovat pomoc.



Obrázek 1. Hmatové pomůcky pro návštěvníky s poruchou zraku - Model Lublaňského zámku (Slovinsko), Hmatová úprava povrchu trasy ve Slovinském etnografickém muzeu v Lublani (Slovinsko), Taktilní verze obrazů s legendou v Braillově písmu v Galerii umění v Ostravě (Česká republika), Zdroj: Město Lublaň a Kazuist

Sluch

Sluchové postižení je jedno ze skrytých postižení, neviditelných na první pohled. Může zahrnovat částečnou ztrátu sluchu nebo úplnou hluchotu. Síla, stupeň a intenzita zvuku, který je jedinec schopen vnímat, se liší od člověka k člověku.

Specifické potřeby osob se sluchovým postižením se budou týkat hlavně komunikace a přístupu k informacím. Budou se lišit podle velikosti sluchové ztráty a doby, kdy k ní došlo, protože to má vliv na osvojení si mluvené řeči.

Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo přišli o sluch před osvojením si řeči, komunikují většinou pomocí znakového jazyka. Znakové jazyky, které používá komunita neslyšících, se v jednotlivých zemích liší, proto je důležité vědět, který znakový jazyk návštěvníci používají pro účely tlumočení. Lidé s vrozeným sluchovým postižením mohou mít potíže s psaním a mluvením kvůli obtížím, se kterými se setkávají při osvojování si jazyka.

Lidé, kteří přišli o sluch až v průběhu života, po osvojení řeči, většinou komunikují písemně a odezíráním ze rtů. Mohou se také dorozumívat znakovou formou svého rodného jazyka

(znakovanou češtinou). Často si udrží svou schopnost mluvit. Jejich mluvená řeč však může mít různou úroveň srozumitelnosti.

Osoby nedoslýchavé používají jako hlavní formu komunikace mluvenou řeč. Jejich projev však může být příliš hlučný (nebo příliš tichý) a nesrozumitelný z důvodu nedostatečné akustické kontroly. Často používanou kompenzační pomůckou jsou sluchadla.

Verbální oznámení z rozhlasu/ampliónu nemusí slyšet nebo jim rozumět a správně je pochopit.

Verbální komunikace je zvláště obtížná v hlučném prostředí, které ruší sluchové schopnosti člověka.

Akustické vlastnosti místnosti ovlivní schopnost osoby s poruchou sluchu rozumět jazyku.

Pro odezírání ze rtů je potřeba dobré osvětlení.

Sytém indukčních smyček, který poskytuje zesílený zvuk přímo na sluchadlo, může být užitečný v prostorech recepcí, v místech prodeje vstupenek, aby se usnadnila verbální komunikace mezi personálem a zákazníky se sluchovými problémy.

Někteří lidé mohou mít potíže také při čtení písemných informací, zejména v cizím jazyce, a mohou upřednostňovat ideogramy (piktogramy) a nákresy pro pochopení a komunikaci.

Se sluchovým postižením se pojí také problém omezené orientace v prostoru a bezpečnosti. Člověk bez sluchu nemůže sluchem doplňovat zrakovou orientaci. Sluch je jediným smyslem, který zůstává stále aktivní (dokonce i ve spánku). Evakuační systémy a výstražná zařízení fungující pouze na akustickém principu jsou tak pro osoby se sluchovým postižením nevhodné a měly by být doplněny o světelnou signalizaci.

Hmat

Porucha hmatu může být způsobena poškozením nervů, paralýzou (ochrnutím), popáleninami aj. Hlavním problémem je, že lidé s poruchou hmatu necítí objekty nebo podněty, se kterými přicházejí do styku.

Někteří lidé mohou mít necitlivou spodní část těla a nohy, jiní mohou mít ztrátu citlivosti v rukou a pažích a horní části těla.

Porucha hmatu může ovlivnit schopnost jedince používat dotykovou obrazovku nebo jiné zařízení, které je třeba ovládat dotykem.

Návštěvníci s poruchou hmatu nebo absencí citu v končetinách mohou být vystaveni riziku zranění při kontaktu s předměty, které jsou ostré, horké nebo velmi chladné.

Čich a chuť

Přestože čich a chuť mohou být považovány za dvě různé kategorie, lidé, kteří nemají tyto smysly, mohou mít podobné problémy spojené s jejich nedostatečným smyslovým vnímáním.

Hlavní nebezpečí spojené s postižením čichu/chuti je, že jedinec nereaguje na toxické chemické látky a jiné nebezpečné látky ve vzduchu nebo kouř z ohně.

4. Návštěvníci s kognitivním postižením / potížemi v učení

Kognitivní postižení je spojeno s poruchou kognitivních (poznávacích) funkcí, které zahrnují paměť, pozornost, soustředění, prostorovou orientaci, zpracování myšlenek, vyjadřování a jiné procesy, které se odehrávají v naší mysli. Kognitivní funkce ovlivňují naše vnímání a jednání.

Lidé s kognitivním postižením nejsou schopni učit se a chápat jako většina lidí, zpracovávat informace stejnou rychlostí nebo stejným způsobem jako ostatní, a proto pro ně může být obtížné porozumět pokynům, pochopit, kde jsou, identifikovat lidi nebo chovat se vhodným způsobem v daném prostředí. To může vést k nebezpečí dezorientace, ztráty a oddělení od ostatních.

Kognitivní poruchy se vyskytují častěji ve vyšším věku a můžeme se s nimi setkat i u některých nemocí jako např. Parkinsonova choroba.

Kognitivní poruchy mohou být spojeny s poruchou paměti (zapomnětlivostí). Návštěvníci, kteří mají tyto problémy, nejsou schopni vstřebat nové informace, pokládají stejné dotazy, špatně se orientují v čase a místě, což v nich může vyvolávat úzkost. Mohou být zmateni, pokud se jim často nepřipomíná nebo nepomáhá. Nemusí být schopni řídit se složitými informacemi nebo dlouhými pokyny. To může vést k problémům s nevhodným jednáním v dané situaci.

Lidé s kognitivními problémy mohou potřebovat pomoc a zjednodušené, dobře strukturované informace, které zvyšují jejich pocit bezpečí a zážitek z návštěvy.

Pro komunikaci je lepší používat znaky, symboly a piktogramy, než se spoléhat na tištěné slovo.

Tzv. „snadné čtení“ je formát prezentace informací jednoduchým jazykem ve strukturované podobě.

Tarragona

Tarragona has been called a 'World Heritage City' by the United Nations.

Tarragona was a Roman Military base over 2000 years ago.

The Romans used it as a base to take over the whole of Spain.

You can still see some remains of buildings put up by the Romans.

Some footpaths in the old city are steep and uneven.

Some of the things to see are not close to each other.

Things to see in Tarragona

Metropol Theatre
This theatre was built in 1908. It puts on plays, shows and concerts. It is on Rambla Nova.

Modern Art Museum
This Museum and Art Gallery is on Carrer de Santa Anna.

The Port of Tarragona Museum
This museum tells you about the history of the port and docks, from roman times to today.
It is on Moll de la Costa.

Tarragona Train Station
It is located near the seaside.

Spain

Easy Read

Obrázek 2. Příklad informací ve formátu pro snadné čtení, Zdroj: Visit4u Routes, Výstup projektu Visits4u koordinovaný organizací Centre for Accessible Environments, Londýn, Velká Británie, <http://www.visits4u.eu>

Mentální schopnosti

Mentální schopnosti zahrnují intelektové funkce (inteligenci), tj. dispozice pro myšlení, učení a adaptaci. Mentální postižení (označované v řadě evropských zemí jako „learning

difficulties“ - potíže v učení) je postižení intelektu, celkové snížení mentálních schopností, komunikačních schopností, úrovně sociálních vztahů, emocí a adaptačních možností.

Chcete-li těmto návštěvníkům poskytnout dobrý zážitek z prohlídky, musí mít všechny komunikační prostředky okamžitý dopad a být snadno srozumitelné.

Potřebují jasné a opakované instrukce v jednoduchém znění, aby prohlídku ve skupině s průvodcem zvládli.

Vyžadují informace jak ve zvukovém formátu, tak ve vizuální podobě, které jsou stručné, snadno srozumitelné a relativně časté.

Orientační plány by měly jasně označovat postavení osoby v budově nebo zařízení a neměly by zahrnovat nepodstatné informace.

Je třeba zvolit vhodné orientační prvky podél trasy, podle kterých se mohou návštěvníci snadno orientovat – např. hmatové, grafické nebo zvukové značky, architektonické prvky.

Může být užitečné spojit textové informace s všeobecně známými symboly (piktogramy), které jsou v souladu s mezinárodními standardy.



Obrázek 3. Příklad standardizovaných piktogramů podle ISO 7001 Veřejné informační symboly (toalety, bezbariérové zařízení / WC, muzeum, sklon nebo rampa, výtah, bezbariérový výtah, schody, nouzový výhled, informace)

5. Ostatní návštěvníci

Návštěvníci se specifickými potřebami tvoří velmi širokou skupinu. Zahrnuje nejen návštěvníky se zdravotním postižením, ale i seniory, děti, lidi s různými chronickými nemocemi a jinými problémy.

Senioři

Délka života v lidské populaci se prodlužuje. Stále více lidí očekává, že když zestárnou, budou i nadále žít aktivně a budou mít řadu možností trávení volného času v soukromé i veřejné sféře. Nicméně, mnoho lidských schopností s rostoucím věkem výrazně klesá.

Řada starších lidí ráda cestuje, poznává nová místa, lidi a kultury. V souvislosti s cestováním mají senioři silnou potřebu získat dostatek informací o samotném místě, dopravě, poskytovaných službách a okolí, vč. informací o dostupnosti zdravotní péče. Mohou se bát pohybovat se sami v neznámém místě. Bezbariérové prostředí je pro ně důležité a často ho považují za samozřejmost.

Senioři často (častěji než ostatní věkové skupiny) trpí nějakým chronickým onemocněním. S rostoucím věkem se také zhoršují smysly, zejména zrak a sluch, paměť a jiné kognitivní funkce, přibývají pohybové potíže. Mohou se rovněž objevovat problémy s fyziologickými funkcemi (s tlakem, srdcem, dýcháním, trávením, inkontinencí apod.) a různé jiné zdravotní potíže a bolesti, které mohou narušovat jejich pohodu.

Počítejte s možným pomalejším psychomotorickým tempem, zhoršenou pohyblivostí a stabilitou seniorů. Průvodci a vedoucí skupin používají různé značky, barevné oblečení nebo jiné identifikační pomůcky, které pomáhají členům skupiny držet se pohromadě a identifikovat každého, kdo by se odpojil od skupiny.

Senioři nemají rádi, když jsou vystavováni časovému stresu.

Pokud jde o komunikaci se seniory, ta může být ovlivněna celou řadou okolností. Senioři zpravidla nemají rádi hlučné prostředí. Mnohdy se stresují tím, že sdělovanému dostatečně nerozumí. Složitější nebo zvláště důležité informace (časy, kontakty) chtějí raději několikrát zopakovat nebo obdržet v písemné podobě.

Malé děti

U dětských návštěvníků je důležité zajistit, aby prohlídka a prostředí byly pro děti bezpečné.

Nebezpečí pro děti představují například:

- místa s automobilovou dopravou, nástupišti nebo kde se chodci střetávají s cyklisty a jinou formou dopravy,
- místa s nezakrytou (otevřenou) vodní plochou – ta představují nebezpečí i pro ty, kteří neumí plavat,
- místa ve výškách, která nejsou dostatečně chráněná a hrozí tak riziko pádu,
- ochranné stěny (zástěny), zábradlí a jiné překážky, které lákají děti k tomu, aby na ně lezly,
- okna a dveře ve vyšších patrech, pokud nemají bezpečnostní pojistky, aby je děti neotevřely.

Rodiče a doprovod by měli dohlížet na děti, aby se neoddělily od skupiny nebo neztratily.

Děti mají specifické vnímání a schopnost udržet pozornost, což vyžaduje přizpůsobení komunikace a programu. Děti do 7 let si chtějí hrát, opakují, jsou zvědaví, ale pozornost udrží jen krátce. Děti do 11 let se chtějí naučit nové věci a zapojit se do aktivit. Pozornost udrží déle.

Různorodé postavy – výška, váha

Výška a velikost postavy ovlivňuje dosahovou úroveň a často také celkovou mobilitu.

Menší lidé mohou mít potíže se zdoláváním schodů nebo s výhledem (kvůli jiným osobám, které stojí v jejich zorném úhlu).

Vysocí lidé mohou mít potíže se sezením nebo s pohybem v omezeném prostoru. Ti, kteří mají silnou nadváhu, mohou mít potíže při chůzi do/ze schodů.

Tito lidé mohou být vystaveni nebezpečí v nouzových situacích z důvodu jejich neschopnosti pohybovat se snadno nebo rychle, zejména v případě evakuace.

Poruchy řeči

Poruchy řeči zahrnují afázii (ztráta schopnosti komunikovat), dysartrii (porucha artikulace), kóktavost aj. Poruchy řeči způsobují problémy v komunikaci s ostatními. Stává se, že je

ostatní nepochopí, což může vést k nepříjemným až nebezpečným situacím, pokud potřebují pomoc nebo se snaží upozornit na nějakou nebezpečnou situaci.

Někteří lidé s poruchou řeči používají znakový jazyk nebo asistivní technologie jako např. speciální přenosná klávesnice, které zlepšují nebo doplňují jejich projev.

Jako prostředek komunikace u osob s poruchou řeči mohou sloužit také piktogramy.

Papír a tužka, které je dobré mít vždy po ruce, vám mohou usnadnit komunikaci s návštěvníky, kteří nejsou schopni mluvit, ale rozumí vám.

Neznalost jazyka

Lidé, kteří neovládají místní jazyk, mohou mít potíže s porozuměním písemnému textu nebo mluvenému slovu a s rozpoznáním znaků daného jazyka. To může způsobit problémy a nebezpečí v důsledku nepochopení a nerespektování varování nebo pokynů.

Alergie a jiná citlivost

Alergie je nepřiměřená obrana organismu proti určitým látkám. Jedná se o poruchu imunitního systému. Lidé mohou být citliví na určité látky v životním prostředí, v potravinách nebo při přímém kontaktu s pokožkou. Průběh alergické reakce může být velmi rozmanitý - od mírného podráždění až po otravu se závažnými oslabujícími stavy a dokonce smrtí.

Alergické reakce mohou být způsobeny rostlinami, zvířaty, hmyzem, potravinami, léky, kosmetikou, chemickými látkami a kovy (např. nikl, latex), ale třeba i sluncem. Alergií i alergenů přibývá.

Kontaktní (kožní) alergie je způsobena kontaktem alergenu s kůží nebo vdechnutím určitých látek (chemikálií), na které pak tělo nepřiměřeně reaguje.

Mezi environmentální alergeny patří prach (často spojený s koberci), stavební materiály, kouř a kvetoucí rostliny (pyly).

Alergické reakce mohou zahrnovat tečení z nosu a očí, kýchání, vyrážku, průjem, zvracení nebo problémy s dýcháním, které mohou za akutních okolností omezovat činnost člověka.

V případech, kdy je součástí programu prohlídky/zájezdu také stravování, je třeba ověřit, zda někdo z účastníků nemá alergii na nějaké potraviny. Nejčastějšími potravinovými alergeny jsou mléko, vejce, ryby, ovoce a zelenina, ořechy, obiloviny aj.

Epilepsie

Epilepsie je neurologická porucha, která se projevuje epileptickými záchvaty s různou mírou poruchy vědomí. Reakce jednotlivců na záchvaty se mohou lišit. Záchvaty, při kterých dochází k náhlé ztrátě vědomí, mohou způsobit problémy, protože člověk se při nich může zranit úderem o nějaký předmět. Bylo by ideální zabránit pádu, což ale není vždy možné.

Záchvat většinou trvá několik minut a spontánně se zastaví. Když člověk získá vědomí, může být zmatený, dezorientovaný, mít potíže s mluvením, pocit žízně nebo výpadek paměti (neví, co se stalo).

Lidé s epilepsií potřebují pravidelný a dostatečný spánek, odpočinek, dostatek tekutin, vyhnout se přehřátí, situacím a místům, které mohou vyvolat záchvaty (nedostatek spánku, únava, změna klimatu, stres, hluk/hlasitá hudba, místa s zářícími a blikajícími světly apod.).

6. Závěr

V této kapitole jsme rozdělili hlavní druhy postižení a potřeb, které by vaši klienti mohli mít, do základních kategorií. Účelem tohoto dlouhého seznamu je usnadnit vám pochopit, jaké jsou nejčastější potřeby a problémy zákazníků během prohlídky. Přesto musíte mít vždy na paměti, že každý člověk je jiný a jeho potřeby se budou odvíjet nejen od druhu a rozsahu postižení, ale také od jeho schopností, síly, vzdělání, kultury, věku, zkušeností, osobnosti a zájmů, jako u každého jiného návštěvníka. Vždy budete muset být připraveni přizpůsobit své znalosti a dovednosti lidem, které máte před sebou, abyste uspokojili jejich potřeby a nabídli jim nejlepší možnou službu.

7. Zdroje

CEN-CENELEC Guide 71, (2014) Guide for addressing accessibility in standards. Vydání 2, 2014-12. www.cen.eu

MKF, Mezinárodní klasifikace funkčních schopností, disability a zdraví, Světová zdravotnická organizace, 2001, <http://www.uzis.cz/katalog/klasifikace/mkf-mezinarodni-klasifikace-funkcnich-schopnosti-disability-zdravi>

Michalík J., a kol., Zdravotní postižení a pomáhající profese, Portál, 2011, ISBN 978-80-7367-859-3

Kapitola III

Příprava průvodce na Inkluzivní prohlídku

1. Úvod

Tato kapitola obsahuje základní doporučení, jak se připravit na inkluzivní prohlídku a jak učinit prohlídku inkluzivní.

Jakmile obdržíte objednávku nebo je vám přiřazena prohlídka, musíte se na ni dobře připravit. Individuální příprava na každou prohlídku je velmi důležitou součástí průvodcovské činnosti a základním předpokladem dobré prohlídky.

Příprava místního průvodce nebude zpravidla tak rozsáhlá, jako příprava vedoucího zájezdu nebo doprovodu zájezdu. Ale i kdybyste strávili se skupinou jen krátkou dobu a poskytli byste jí „pouze“ výklad, musíte se seznámit se složením skupiny, zkontrolovat fyzickou přístupnost místa a přizpůsobit trasu a harmonogram prohlídky potřebám a schopnostem návštěvníků.

Inkluzivní průvodcovská činnost vyžaduje profesionální přístup a porozumění. Proto byste s přípravou měli začít u sebe a podívat se na váš postoj k osobám se specifickými potřebami, který může významně ovlivnit vaše chování a komunikaci s nimi resp. jejich zážitek a spokojenost. Zvažte, jak udělat prohlídku příjemnou pro co nejvíce jednotlivců. Dobrá služba je o naplnění nebo dokonce překonání očekávání zákazníků.

2. Příprava na prohlídku

Informace o návštěvnících

Jako průvodce potřebujete vědět, koho budete provázet. Čím více informací o klientech získáte, tím jednodušší bude poskytnout jim to, co potřebují, a mít tak spokojené zákazníky.

Znalost složení skupiny je důležitá pro dobré plánování a hladký průběh akce. Umožňuje přizpůsobit program a trasu, styl a obsah výkladu a přístup k účastníkům. Pomáhá předcházet konfliktům, vyhnout se nepříjemným situacím a být lépe připraven na mimořádné situace.

Co byste měli vědět o skupině

- Kolik osob je ve skupině?
- Má skupina nějakého vedoucího, se kterým mohu přímo komunikovat?
- Jaké je věkové složení skupiny?
- Má někdo nějaké konkrétní specifické potřeby nebo zdravotní problémy? Omezuje to nějak jejich schopnosti?
- Mají specifické potřeby pouze někteří návštěvníci nebo celá skupina?
- Znají se nebo jde o skupinu navzájem cizích lidí? Jsou ve skupině nějakí sólo cestující?

- V případě smíšených skupin, včetně skupin s jednou nebo dvěma osobami se specifickými potřebami, vědí ostatní účastníci, že ve skupině takovou osobu mají?
- Kolik asistentů (pokud vůbec nějakých) doprovází skupinu?
- Má skupina předchozí zkušenosti s prohlídkou s průvodcem nebo je to pro ni něco nového?
- Co účastníci očekávají od komentované prohlídky?

Jak získat informace o specifických potřebách účastníků před prohlídkou

Informace o specifických potřebách by měly být standardní součástí přihlášky při rezervaci prohlídky. V praxi se však často stává, že se průvodce k těmto informacím nedostane a dozví se je až na místě setkání nebo v průběhu prohlídky.

Problémem může být správné porozumění pojmu „specifické potřeby“. Když se zeptáte přímo, zda je ve skupině někdo se zdravotním postižením nebo omezením, obvykle dostanete odpověď „ne“ nebo „nikdo, o kom bych věděl“. Požádejte zprostředkovatele, osobu, která rezervovala prohlídku nebo doprovod zájezdu, aby to ověřil.

Problémem může být také nevhodně formulovaný, přímý dotaz na postižení nebo zdraví, což se může některých osob dotknout. Pokuste se s nimi promluvit, vysvětlit jim, že potřebujete znát jejich potřeby a schopnosti, abyste mohli identifikovat případné problémy a omezení v programu a prostředí prohlídky a uvést vše do souladu k jejich spokojenosti. Lidé pak obvykle začnou otevřeněji mluvit o svých potřebách a schopnostech a začnou popisovat svou skutečnou situaci, co mohou nebo nemohou dělat. Abyste věděli, na co se ptát, je důležité mít základní znalosti o různých postiženích.

Příklady otázek pro identifikaci specifických potřeb před prohlídkou:

- Je ve skupině někdo se sníženou schopností pohybu?
- Dokážou tito lidé chodit po schodech, zvládnou strmý kopec? Jakou vzdálenost zvládnou ujít?
- Používá někdo nějakou kompenzační pomůcku k pohybu (např. mechanický vozík, elektrický vozík, skútr, chodítko, hůlku, berle)?
- Je ve skupině někdo se sluchovými nebo zrakovými problémy?
- Cestuje někdo z těchto osob s vodícím/asistenčním psem?
- Dokážou lidé se sluchovými problémy odezírat ze rtů? Používají sluchadlo? Jaký způsob komunikace preferují?
- Má někdo problémy s vnímáním, porozuměním nebo potíže v učení?
- Cestují s doprovodem nebo asistentem?
- Má někdo dlouhodobé onemocnění, které může ovlivnit jejich účast na prohlídce?
- Má někdo nějaké dietní požadavky?

Informace o programu a místu prohlídky

Pokud se jedná o homogenní skupinu, skládající se pouze z osob s určitým postižením, lze předpokládat, že program byl již přizpůsoben jejich schopnostem a potřebám. V praxi se obvykle setkáte se smíšenými skupinami, zahrnujícími jak účastníky s různými specifickými potřebami, tak ostatní, bez potřeb v oblasti přístupnosti. V obou případech se doporučuje

věnovat pozornost programu a před prohlídkou ověřit jeho proveditelnost z hlediska schopností účastníků. Znamená to zkontrolovat, zda jsou všechna zařízení a trasy prohlídkového okruhu přístupné (včetně toalet, obchodů se suvenýry apod.), pečlivě naplánovat trasu a připravit podrobný časový harmonogram. Zvažte všechny plánované aktivity.

Kromě obecných informací o místech, která navštívíte, byste měli vědět:

- Kde je místo setkání? Je tam dostatek prostoru pro celou skupinu? Jsou tam nějaké bariéry?
- Jaká je přesná trasa prohlídky? Jaké jsou vzdálenosti mezi místy? Jsou na trase nebo u vstupu nějaké bariéry?
- Kde a jak často jsou přestávky/odpočívadla? Jsou odpočívadla vhodná pro všechny?
- Jsou k dispozici veřejné toalety? Jsou bezbariérové?
- Jak jsou na tom s přístupností jednotlivá místa a zařízení, která hodláte navštívit? Mají nějaké bariéry?
- Jaké je vstupné do jednotlivých zařízení? Mají slevy nebo bezplatný vstup pro některé skupiny (osoby se zdravotním postižením a jejich doprovod, seniory, děti)? Musí osoby se zdravotním postižením předložit kartu/průkaz pro osoby se zdravotním postižením?
- Jaké jsou postupy v nouzových situacích a evakuační postupy?
- Je v blízkosti místa prohlídky nemocnice a/nebo lékárna?
- Jsou v místě prohlídky nebo poblíž půjčovny nebo opravny kompenzačních pomůcek (např. vozíky) nebo sensorických pomůcek?
- Jaká je plánovaná doba trvání prohlídky?

Mějte na paměti, že mnoho aktivit, kterých se účastní osoby se specifickými potřebami může trvat déle vzhledem k jejich pomalejšímu pohybu, horší orientaci v terénu, delšímu času potřebnému na prohlédnutí objektů/míst a podrobnější výklad, častějším zastávkám a odpočinku.

Jak ověřit přístupnost

Nespoléhejte se na informace uvedené na webových stránkách. Pokud je uvedeno, že zařízení je přístupné, je nutné ověřit, co to znamená.

Pokud není k dispozici podrobné Prohlášení o přístupnosti zařízení nebo Průvodce přístupem, měli byste přístupnost zkontrolovat sami. Na internetu najdete mnoho užitečných nástrojů, které umožňují měřit a zaznamenávat parametry přístupnosti objektu nebo místa - viz příklady uvedené v Příloze 2. Obecně bývají určeny pro vlastníky, ale vám mohou pomoci shromáždit požadované informace o přístupnosti zařízení.

Jiné tipy:

- Použijte mapu a vyznačte v ní trasu. Pomozte si moderními technologiemi a identifikujte potenciální překážky, jako jsou: silniční práce, uzavřené průchody atd.
- Identifikujte riziková místa jako jsou: přechody přes komunikace, schody, hustá doprava, přelidněná místa apod.
- Zkontrolujte, zda fungují asistivní technologie (například výtahy, zvedací plošiny).

- Nezapomeňte zkontrolovat prostředí uvnitř budov. Někdy jsou vstupy v pořádku, ale uvnitř chybí bezbariérové WC.

3. Přizpůsobení prohlídky

Inkluzivní prohlídka umožňuje plné zapojení osob se specifickými potřebami rovnocenně s ostatními účastníky. Chcete-li přizpůsobit prohlídku, musíte znát prostředí a schopnosti lidí. Když narazíte na jakýkoliv nesoulad mezi schopnostmi (potřebami) a prostředím, pak je vhodné přizpůsobit program nebo trasu tak, aby se všichni účastníci mohli zapojit a mít pokud možno stejný zážitek.

Potenciální bariéry mohou zahrnovat architektonické bariéry v budovách i venku, informační a komunikační bariéry, dopravní překážky aj.

Samozřejmě, že ne všechny bariéry může průvodce odstranit nebo se jim vyhnout. Zpřístupnění prohlídky je velmi často o nalezení vhodných kompromisů, např. změnit trasu, změnit harmonogram, připravit alternativní program apod.

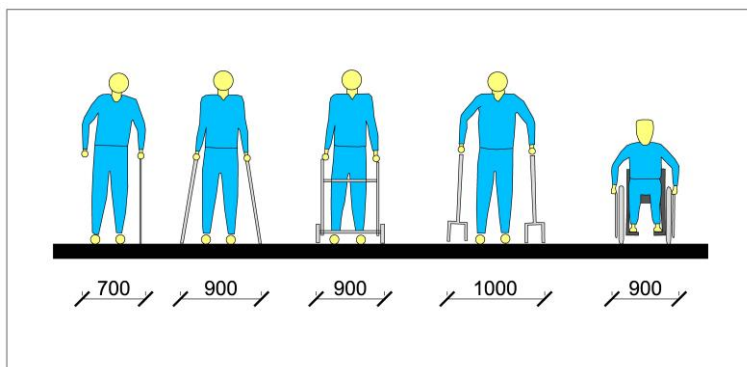
Musíte také vzít v úvahu, že schopnosti účastníků mohou být velmi rozmanité a že rozdíly mezi schopnostmi dvou osob se stejným postižením mohou být významné. To, co může být překážkou pro jednoho, pro jiného být nemusí. Někteří jednotlivci mohou potřebovat pomoc, zatímco jiní ne.

Pokud existují překážky, které nelze odstranit, nebo si nejste jisti, zda a jak by měly být přizpůsobeny, vždy konzultujte tuto situaci se zákazníky předem, aby oni sami mohli vyhodnotit přístupnost prohlídky a připravit se na ni (např. zajištěním vlastní vhodné pomůcky nebo vybavení) nebo zvolit jiné řešení.

Návštěvníci s pohybovým postižením

Nejčastější bariéry

- Architektonické bariéry, jako jsou schody, schodiště bez madel, nebezpečný a nerovný povrch (např. kočičí hlavy), kluzký povrch, úzké průchody/dveře/chodníky, vysoké prahy (vyšší než 2 cm), strmé cesty a rampy, neupravené nájezdy na chodníky (bez snížených/ sklopených obrubníků), příliš úzké výtahy apod.



Obrázek 4. Minimální potřebná šířka průchozího prostoru (mm)

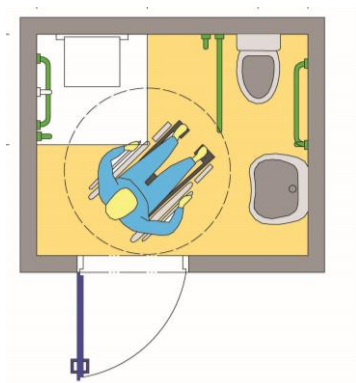
Zdroj: KAZUIST, Příručka Přístupný cestovní ruch v kostce

- Nedostatek bezbariérových toalet

- Dlouhotrvající stání na místech bez sedadel (možnosti posadit se)
- Nepřístupné autobusy (vysokopodlažní autobusy bez rampy)
- Informace umístěné příliš vysoko, kde je osoby na vozíku nemohou přečíst
- Vysoké pulty nebo vitríny s exponáty
- Pevné sedačky a stoly, příliš nízké pro osoby, které používají invalidní vozík

Tipy, jak přizpůsobit prohlídku

- Pokud je to možné, zvolte trasu bez bariér, s rovinným terénem a pevným povrchem s dostupností bezbariérových toalet. Pokud to není možné, musí být účastník na bariéry upozorněn předem.



Obrázek 5. Bezbariérová toaleta, Zdroj: Kazuist, Přístupný cestovní ruch v kostce

Bezbariérová kabina WC by měla mít:

- Dveře o šířce větší než 80 cm, otevírající se ven
 - Dostatečný prostor k otočení se s vozíkem (mechanický vozík vyžaduje prostor k otočení o rozměrech nejméně 120x120cm avšak nejlépe 150x150cm)
 - Podpurná madla (nejlépe na obou stranách toalety)
 - WC sedátko ve výšce 46-48 cm
 - Bezpečnostní alarm
- Odhadněte čas potřebný pro prohlídku a se skupinou ověřte, zda to bude schopna zvládnout. V opačném případě upravte čas nebo najděte kompromis.
 - Pokud jsou ve skupině lidé se sníženou pohyblivostí, přizpůsobte jim čas a tempo prohlídky. Nevylučujte je ze skupiny, pokud jsou pomalejší, ledaže by o to sami požádali.
 - Pro zastavení vybírejte místa, kde se můžou návštěvníci také na chvíli posadit. Žádoucí je to obzvláště tam, kde plánujete delší výklad.
 - Plánujte nezbytné přestávky v místech, která jsou vhodná pro všechny.
 - Pokud máte ve skupině převážně osoby na vozíku, zvažte, zda nepoužít přenosnou židli, abyste spolu mohli komunikovat ve stejné úrovni očí. Posiluje to pocit rovnocennosti.
 - Ověřte, zda je možné na místě pronajmout nebo zapůjčit vozíky nebo jiné pomůcky pro usnadnění chůze.
 - Vždy berte v úvahu zdravotní a bezpečnostní otázky. Pokud například účastník usoudí, že trasa pro něho není schůdná, protože terén není rovný, netlačte ho do toho, ale najděte jiné řešení.

Zkušenost průvodců cestovního ruchu

Na archeologickém nalezišti v Delfách (Řecko) mají invalidní vozík a speciální trasu pro vozíčkáře, ale musíte na jejich případné využití upozornit odpovědné pracovníky několik dní

předem a navíc klient s vozíkem absolvuje jinou trasu než zbytek skupiny, což ho izoluje a způsobuje, že se cítí odlišně.

Volba je v takové situaci těžká. Buď musíte rozdělit skupinu, což je nejhorší možné řešení, nebo zvolit pro celou skupinu jednu z tras – bariérovou nebo bezbariérovou. Musíte se vždy rozhodnout na základě konkrétní situace a místa – jak velký je rozdíl mezi oběma trasami, kolik a jaké překážky jsou na bariérové trase, zda je lze s pomocí skupiny překonat – a podle postoje skupiny k této situaci.

Návštěvníci se zrakovým postižením

Nejčastější bariéry

- Architektonické bariéry, jako jsou sloupy podél trasy, nerovný povrch, nízké stropy nebo dveře, úzké průchody, zavěšené nebo vyčnívající předměty (např. reklamní stojany, květináče, větve přesahující na chodník), schodiště bez viditelně označeného prvního a posledního stupně v kontrastních barvách, absence vizuálně-kontrastních prvků v interiéru aj.
- Špatná orientace v prostředí - chybějící taktilní/zvukový orientační systém, špatný kontrast textu a pozadí informačních/orientačních cedulek, špatný kontrast dveří a zdi, špatné osvětlení
- Nepřístupné informace (malá písmena, komplikovaná grafika, dekorativní, těžko čitelné písmo, nedostupnost informací v alternativních formátech)
- Hlasité zvuky (zejména ty neočekávané) nebo nadměrný hluk omezující orientaci

Základ pozadí

Barva popisu, znaku

	černá	bílá	fialová	modrá	tyrkys	zelená	žlutá	červená
černá		(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(+)	(-)
bílá	(+)		(+)	(+)	(-)	(-)	(-)	(+)
fialová	(+)	(+)		(-)	(+)	(-)	(+)	(-)
modrá	(+)	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
tyrkys	(+)	(-)	(+)	(+)		(-)	(+)	(-)
zelená	(+)	(-)	(-)	(+)	(-)		(-)	(+)
žlutá	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)	(-)		(-)
červená	(-)	(+)	(-)	(-)	(-)	(-)	(+)	

Obrázek 6. Příklady dobrých (+) a špatných (-) kontrastů písma a pozadí,
 Zdroj: Kazuist, Přístupný cestovní ruch v kostce

Tipy, jak přizpůsobit prohlídku

- Odhadněte čas potřebný pro prohlídku a se skupinou ověřte, zda je pro ni reálný. V opačném případě ho upravte nebo najděte kompromis.

- Vyberte jednoduchou trasu, snadnou na orientaci. Zkuste vybrat trasu s hmatovými prvky a varovnými pásy (povrch s hmatovými výstupky, který ohraničuje potenciálně nebezpečný prostor).
- Plánujte přestávky podle potřeby v místech, která jsou vhodná pro všechny.
- Předem si ověřte, zda je možné dotýkat se některých exponátů.
- Pokud existují nějaké předměty, kterých je možné se dotknout, přičichnout k nim nebo si je poslechnout, zařadte je do programu. Pokud to není možné, připravte si věci, kterých se klienti mohou dotknout, ucítit je nebo si je poslechnout.
- Zeptejte se, jaký formát informací klient preferuje a zajistěte, abyste na vyžádání všechny klíčové informace mohli poskytnout ve zvětšeném písmu (16 bodů a více, jednoduché písmo bez dekorace - např. Arial, Tahoma nebo Verdana, mezery mezi řádky 1,5 b.), v audio formě nebo v Braillově písmu. Nemáte-li informace v alternativních formátech, nabídněte, že jim je přečtete.
- Používejte chytré telefony, tablety nebo digitální fotoaparát. Můžete na nich zvětšit fotografie objektů, které jsou příliš malé nebo příliš daleko pro slabozraké návštěvníky.
- Jsou-li k dispozici audio průvodci, ověřte, zda je výklad (popis) v nich přizpůsoben potřebám osob se zrakovým postižením, tzn., že popisuje to, co ostatní návštěvníci mohou vidět.
- Oblečte se do výrazných barev, ve kterých vás lidé s omezeným zrakem mohou dobře identifikovat.
- Přizpůsobte svůj výklad, dodržujte zásady komunikace s osobami se zrakovým postižením, vysvětlenými v následující kapitole.

Návštěvníci se sluchovým postižením

Nejčastější bariéry

- Informační a komunikační bariéry - přijímání informací a porozumění slovům nebo komplikovaným textům (s dlouhými větami a neznámými slovy)
- Orientace v prostoru omezená zorným polem (větší zranitelnost)
- Hlučné prostředí, špatná akustika v místnosti
- Špatné osvětlení pro odezírání ze rtů
- Chybějící indukční smyčky - speciální zvukový systém používaný osobami se sluchadly. Poskytuje magnetický bezdrátový signál, který je přijímán sluchadlem, když je nastaveno na pozici "T". Eliminuje okolní šумы.



Obrázek 7. Označení míst vybavených indukční smyčkou
Zdroj: PREMIKI

Tipy, jak přizpůsobit prohlídku

- Pokud jsou návštěvníci nedoslýchaví (ne neslyšíci), použijte průvodcovský audio systém se sluchátky.
- Zkontrolujte, zda místo, které navštívíte má speciálního video průvodce s titulky nebo tlumočení do příslušného znakového jazyka.
- Ověřte, zda je v místech podél trasy k dispozici indukční smyčka a připomeňte návštěvníkům, kteří používají sluchadlo, aby si ho přepnuli na pozici "T". Zkontrolujte, zda je k dispozici video průvodce s tlumočením do znakového jazyka nebo s titulky.
- Připravte si základní a důležité informace v písemné podobě.
- Připravte si poznámkový blok a pero pro případ jakýchkoli potíží v komunikaci. Připravte si krátké texty a různé piktogramy předem.
- Ověřte, zda návštěvníci používají znakový jazyk a který z nich, možná se můžete naučit pár znaků – dobrý den, děkuji, na shledanou aj.
- Naplánujte trasu tak, aby její největší přínos byl vizuální.
- Přizpůsobte svůj výklad, dodržujte zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením, vysvětlenými v následující kapitole.

Návštěvníci s kognitivním postižením/potížemi v učení

Nejčastější bariéry

- Informační a komunikační bariéry - vnímání a porozumění informacím, problémy se čtením a psaním
- Chybějící informace ve formátu pro snadné čtení
- Aktivity vyžadující soustředění
- Orientace v neznámém prostoru, schopnost dostat se sám na místo setkání

Tipy, jak přizpůsobit prohlídku

- Naplánujte jednoduchou trasu, bez rizika zranění.
- Je-li to možné, zvolte klidná místa pro komunikaci.
- Odhadněte čas potřebný pro prohlídku a se skupinou ověřte, zda je pro ni reálný. V opačném případě ho upravte nebo najděte kompromis.
- Vybírejte zejména vizuálně atraktivní místa pro prohlídku, nevybírejte památky, kde hrozí riziko zranění.
- Plánujte přestávky podle potřeby v místech, která jsou vhodná pro všechny.
- Stanovte s asistenty nejlepší způsob komunikace s klienty, abyste udrželi jejich pozornost, nechte si od nich poradit, čemu se případně máte vyhnout atd.
- Připravte si věci, kterých se návštěvníci mohou dotýkat nebo k nim přivonět. Vyberte vizuálně atraktivní věci.
- Připravte si „podklad“ s piktogramy, grafickými symboly nebo obrázky nejdůležitějších objektů/památek.
- Přizpůsobte svůj výklad, dodržujte zásady komunikace s osobami s kognitivním postižením/potížemi v učení, vysvětlenými v následující kapitole.

Návštěvníci s jinými potížemi

Tipy, jak přizpůsobit prohlídku

- Je-li to možné, zvolte trasu, kde jsou k dispozici veřejné toalety a odpočinková místa.
- Odhadněte čas potřebný pro prohlídku a se skupinou ověřte, zda je pro ní plán reálný a přijatelný. V opačném případě ho upravte nebo najděte kompromis.
- Plánujte přestávky podle potřeby v místech, která jsou vhodná pro všechny.
- Získejte informace o jakékoli nesnášenlivosti potravin ve skupině, případně jiných alergiích. Alergie mohou být velmi specifické, proto pečlivě shromážděte přesné informace.
- Někdy jsou dlouhodobá onemocnění spojena také se sníženou pohyblivostí, sluchovými, zrakovými nebo kognitivními problémy. Zkontrolujte, zda musíte vzít v úvahu další záležitosti.

Senioři

Tipy, jak přizpůsobit prohlídku

Následující tipy pocházejí od samotných seniorů a jejich očekávání od zájezdu pro seniory. Mohou sloužit jako inspirace pro úspěšnou organizaci a realizaci inkluzivních prohlídek.

- Více průvodců (min. 2) na skupinu - možnost vytvoření menších podskupin podle tempa/fyzické zdatnosti nebo pro případ řešení mimořádných situací jako je nevolnost účastníka, zajištění lékařského ošetření, zkrácení trasy, předčasný návrat do hotelu apod.
- Možnost výběru programu ve více variantách (kratší/delší, lehčí/těžší).
- Pravdivé, jasné a přesné informace o stupni obtížnosti programu (délka trvání, pěší vzdálenost, převýšení, povrch, schody, doba strávená v dopravním prostředku a pěšky, možnost odpočinku po trase, teplotní a klimatické podmínky) v popisu programu před zakoupením zájezdu.
- Jasný popis programu a časového harmonogramu na začátku akce a jeho zopakování během programu včetně bezpečnostních pokynů a pokynů pro mimořádné situace (předání memo kartičky s kontaktem pro případ nouze či adresou místa srazu a času, kontrola zapomenutých věcí či vybavení).
- Flexibilita v přizpůsobení programu podle složení skupiny nebo povětrnostních podmínek.
- Přizpůsobení délky programu a výkladu účastníkům, omezené množství dat a informací ve výkladu (nepřetěžovat účastníky informacemi), případně jejich zopakování v průběhu nebo na konci výkladu, nepřetěžovat účastníky informacemi.
- Podávat výklad na bezpečném místě, kde je dobrá slyšitelnost, nebo je možné se krátce posadit.
- Volit standardní nebo kvalitnější ubytování a dopravu bez nočních přejezdů.
- Asistovat při překonání jazykové bariéry (pomoc s překladem i u běžných situací jako je např. nákup).

- Zařadit do programu častější přestávky na WC, občerstvení a dostatek volného času i na regeneraci (wellness, spánek).
- Upravit časový harmonogram (senioři dříve vstávají a dříve chodí spát, potřebují více času na stravování, oblékání, WC, užívání léků a přesuny).
- Poradit při specifických seniorských cestovních problémech (stres, inkontinence, vztahy ve skupině, přecenění fyzických sil, náhlé zhoršení zdravotního stavu ap.).
- Citlivě řešit stížnosti účastníků a případná napomenutí účastníků (účastníci často přehnaně reagují na kritiku od průvodce).
- Trpělivě vyslechnout účastníky, empaticky reagovat a komunikovat s nimi intenzivněji než u běžné skupiny.
- Vytvořit prostředí pro zapojení účastníků s různými omezeními (dietetické, zdravotní apod.).



Obrázek 8. Ilustrativní fotografie z Delf. Zdroj: FEG-ENAT

4. Závěr

Učinit prohlídku inkluzivní znamená přizpůsobit ji potřebám a schopnostem zákazníků. Obvykle to vyžaduje přizpůsobení trasy, výkladu, počtu přestávek, času na prohlídku apod. Přístupnost umožňuje všem zájemcům zúčastnit se celé prohlídky.

Bez ohledu na specifické potřeby, které budete mít ve skupině, existuje několik obecných, užitečných tipů, které činí prohlídku přístupnější, a které jsou vhodné pro všechny typy zákazníků:

- Zvolte bezbariérovou trasu.
- Informujte o bariérách předem.
- Respektujte tempo skupiny.
- Vždy se zeptejte osoby se zdravotním postižením, jak ji můžete pomoci – nepředstírejte, že to víte nejlépe.
- Účastníci se zdravotním postižením obvykle necestují sami, jsou často doprovázeni asistentem (zpravidla rodinným příslušníkem). Nebojte se požádat asistenty, aby vám pomohli, pokud si v nějaké situaci nejste jistí.
- Nebojte se zeptat zákazníků se specifickými potřebami na dodatečné informace o jejich schopnostech a potřebách.

- Poskytujte jasné a srozumitelné informace v přístupných formátech vhodných pro různé druhy postižení - znaková řeč, jednoduchý jazyk, audio formát, různé velikosti písma, Braillovo písmo, formát pro snadné čtení atd. O přístupné komunikaci se toho dozvíte více v následující kapitole.
- Pokud bariéry nejsou velké a lze je s dopomocí překonat (např. přenést vozík přes jeden schod), nabídněte svou pomoc. Respektujte, když návštěvník vaši pomoc odmítne.
- Pokud jsou překážky příliš velké nebo příliš časté a neexistuje jiné řešení (např. změna trasy), dohodněte s účastníkem alternativní řešení.
- Identifikujte evakuační postupy a cesty předem.

Zkušenost je nejlepší učitel. Stejně jako v každé jiné situaci také v případě provázení osob se specifickými potřebami vám praxe pomůže zlepšit váš výkon. Postupovat podle instrukcí a řídit se doporučeními vám může pomoci, přesto ale musíte být připraveni na nečekané události a situace, jako např. neočekávané překážky na trase, náhlý kolaps účastníka v průběhu prohlídky, nefungující technické zařízení jako např. výtah apod. S tím vším se můžete v praxi setkat. A proto mějte vždy připravený záložní plán.

5. Zdroje

Projekt T- guide 2014, <http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>

Projekt APP TOUR YOU, ERASMUS + 2016-2017, www.apptouryou.eu

Pantou, Evropský adresář přístupného cestovního ruchu, www.pantou.org

Kapitola IV

Inkluzivní komunikace a provázení

1. Úvod

Tato kapitola se zabývá tématem komunikace a provázení návštěvníků se specifickými potřebami. Poskytování odborného výkladu a doprovodu návštěvníkům jsou hlavní pracovní činnosti průvodce cestovního ruchu.

Komunikace se zákazníky se specifickými potřebami vyžaduje některé cílené techniky, aby se návštěva stala přínosným a kompletním zážitkem pro každého. Současně musíte brát v potaz smíšené skupiny, ve kterých jsou zastoupeni návštěvníci s různými specifickými potřebami i návštěvníci bez specifických potřeb a všichni chtějí mít z návštěvy/prohlídky stejný zážitek. Průvodce pak stojí před těžkým úkolem, jak přizpůsobit výklad, trasu a program, aby byli ve finále všichni spokojeni.

2. Efektivní komunikace

Největší výzvou pro průvodce je komunikovat efektivně, aby ukázali krásu místa, poskytli důležité informace a uchvátili návštěvníky.

Verbální komunikace (komunikace pomocí slov) je v průvodcovské činnosti elementární, ale neverbální komunikace (výrazy obličeje, gesta, řeč těla, oční kontakt, fyzická vzdálenost mezi komunikujícími) je také důležitá.

V úvodu musíme zmínit také 4 základní axiomy (zásady) komunikace, které jsou důležité pro porozumění tipům a specifikům komunikace s osobami se specifickými potřebami, kterým se věnuje další část této kapitoly.

1. **Nelze nekomunikovat** - náš způsob vystupování a naše chování je již komunikací s těmi, kteří jsou kolem nás nebo s námi, i když neřekneme ani slovo.
2. Nejsilnějším neverbálním prostředkem komunikace je **oční kontakt**. Dobrý oční kontakt přináší účastníkům pocit bezpečí a zájmu a hraje tudíž v efektivní komunikaci důležitou roli.
3. Jádrem efektivní verbální komunikace je použitý **jazyk**, který by měl být jednoduchý, ilustrativní a mířící k jádru věci.
4. Komunikace je založena na osobním zapojení, empatii a **naslouchání**. V komunikaci a vztazích je naslouchání zásadní. Je to polovina dialogu.

Bez ohledu na typ klienta, by výklad průvodce měl být:

- dostatečně hlasitý a přiměřeně rychlý, opakující důležité informace,
- srozumitelný pro všechny - chápan všemi návštěvníky, přizpůsobený jejich schopnostem porozumět,
- přiměřený - přizpůsobený objektivním a subjektivním podmínkám, tj. klimatickým a akustickým podmínkám, únavě a náladě návštěvníků, jejich zájmu o výklad.

V podstatě tak platí, že aniž byste brali v úvahu specifické potřeby návštěvníků, musíte být jako průvodce „přístupný“, tj. srozumitelný a přívětivý.

3. Základní terminologie vztahující se k osobám se zdrav. postižením

Používaný jazyk má velký vliv na to, jak se lidé se zdravotním postižením cítí a jsou vnímání ve společnosti. Není to jen otázka etikety nebo politické korektnosti, je třeba si uvědomit i význam používaných slov. Neuctivý jazyk může lidem ublížit, mohou se cítit vyloučení ze společnosti a může být překážkou jejich plné účasti na aktivitách společnosti.

Ne všichni lidé se zdravotním postižením tato pravidla vnímají stejně. To však neznamená, že osoba bez zdravotního postižení, zvláště ve vztahu k zákazníkům, by měla používat nerespektující jazyk a výrazy.

Pravidla pro vyjadřování se o osobách s postižením

Osoba na prvním místě

Používejte výraz „osoba/lidé s postižením“ spíše než „postižená osoba“ nebo „zdravotně postižený“. Člověk není definován svým postižením - je to v první řadě člověk, osoba, klient, návštěvník apod.

Žádné eufemizmy (zjemňování)

Mnoho lidí se zdravotním postižením nemá rádo pojmy jako „fyzicky handicapovaný“ nebo „jinak schopný“.

Nic zvláštního nebo super

Lidé se zdravotním postižením, jako každý jiný člověk, mohou být talentovaní, mít výjimečné dovednosti a schopnosti, ale není to jejich postižení, co je činí „odvážnými“, „statečnými“, „výjimečnými“ nebo „nadlidskými“.

Nic tragického

Nedramatizujte. Nepoužívejte výrazy jako „postižení pohromou“ nebo „nepřízní osudu“. Nelitujte lidi kvůli jejich postižení.

Mluvte pozitivně

Zdůrazňujte dovednosti, nikoliv omezení. Osoba s pohybovým postižením se může účastnit aktivit společnosti díky kompenzačním pomůckám, takže „používá vozík“ nebo „chodí o berlích“ raději než, že je „odkázána na vozík“ nebo je „invalidní“. Totéž platí pro definování specifických služeb nebo míst jako např. „vyhrazené parkovací místo“ spíše než „parkování pro postižené“.

Jednoduše „postižení“

Abyste se vyhnuli takovým výrazům jako „handicapovaný“, „jinak schopný“ a jiným nevhodným výrazům, používejte prostě jen „(zdravotní) postižení“ nebo „osoba se (zdravotním postižením)“. Vůbec nejlepší by bylo vyhnout se označování a poukazování na odlišnost zcela, pokud to v kontextu dané komunikace není podstatné.

Handicap není synonymem postižení. Označuje znevýhodnění vytvářené společností, prostředím či jednotlivci. Pro člověka na vozíku není v bariérové budově handicapem jeho fyzické postižení, ale schody.

Ostatní nejsou „normální“, jen bez postižení.

Když mluvíme o osobách bez postižení, je v pořádku říci „lidé bez zdravotního postižení“. Ale nemluvte o nich jako o „normálních“ nebo „zdravých“. „Normální“ není opakem „zdravotně postiženého“.

Nakonec zjistíte, že nejlepší cestou **je oslovovat lidi jejich jménem.**

Terminologie pro osoby s různým typem postižení

Terminologie se neustále vyvíjí. Ne všechny termíny jsou všemi jednomyslně akceptovány a v podstatě neexistuje výraz, který by nikdo nekritizoval nebo o něm nepolemizoval. I přesto všechno nabízí následující tabulka příklady vhodných a nevhodných výrazů ve vztahu k osobám s různými typy postižení.

Cílem přehledu je pomoci vám vyhnout se chyb a nedorozumění a komunikovat s lidmi s postižením slušně a důstojně.

Typ postižení	Nevhodný výraz	Vhodný výraz
Pohybové postižení	hendikepovaný, tělesně postižený, zvláštní, jiný, mrzák, upoutaný na invalidní vozík, invalida, vozíčkář	osoba na vozíku, osoba s pohybovým nebo tělesným postižením, osoba s omezenou schopností pohybu
Zrakové postižení	slepý, invalida	osoba nevidomá, osoba slabozraká, osoba se zrakovým postižením, osoba s omezenou schopností orientace
Sluchové postižení	invalida, hluchoněmý, němý	osoba neslyšící, osoba nedoslýchavá, osoba se sluchovým postižením, osoba s omezenou schopností orientace
Postižení řeči	němý, koktavý	osoba s poruchou řeči, osoba s komunikačními problémy
Kognitivní postižení/potíže v učení	mentálně postižený, retardovaný, pomalý, zvláštní, hloupý, nesvéprávný	osoba s kognitivním postižením, osoba s mentálním postižením ² , osoba s potížemi v učení

² V některých zemích již i tento termín nabyl negativního významu a je řazen do kategorie hanlivých výrazů.

4. Specifika komunikace s návštěvníky se specifickými potřebami

Obecné tipy pro komunikaci

Před zaměřením se na jednotlivé skupiny postižení, podobně jako v předchozích kapitolách, uvádíme některá základní komunikační a behaviorální doporučení:

- Budte **kreativní**. Nechte lidi používat všech 5 smyslů, tam kde je to možné. Používejte dostupné nástroje a pomůcky, jako jsou mapy, fotografie, chytré telefony nebo tablety. Vyprávějte příběhy, které jsou vždy dobrým způsobem, jak získat pozornost skupiny.
- Budte **trpěliví**. Snažte se pochopit potřeby jednotlivce. Počkejte na posledního účastníka než začnete mluvit (toto neplatí, pokud vás někdo z účastníků požádá, abyste na něho nečekal). Dejte lidem dostatek času, aby došli na místo zastavení, prohlídli si objekt/předmět a přemístili se k dalšímu zastavení.
- Budte **přirození**. Nebojte se mluvit s osobami s postižením. Současně nemějte pocit, že musíte mluvit s každou osobou, kterou vidíte, abyste dokázali, že jste „inkluzivní“. Nebojte se klást otázky týkající se jejich potřeb, ve snaze přizpůsobit jim pohledku. Nebojte se, že řeknete něco špatně.
- Budte **inkluzivní**. Snažte se zapojit návštěvníky se specifickými potřebami do běžných skupin. Hovořte přímo s osobou se zdravotním postižením, a ne s jejím společníkem nebo asistentem. Udržujte s ní oční kontakt.
- Budte **zdvořilí**. Respektujte všeobecné normy a zásady společenského chování a postavení. Ukažte návštěvníkovi se specifickými potřebami stejný respekt, který byste očekávali, že bude projevem vám. Používejte uctivou formu komunikace, což znamená, že s dospělým jedincem nebudete jednat jako s dítětem nebo používat druhové označení „vy“ (ve významu „vy, postižení lidé“).
- Budte **ochotni pomoci**. Nabídněte pomoc, ale nebuďte vlezlí. Nechovejte se milostivě k osobám, kterým pomáháte. Činnost průvodce je službou turistovi, průvodce však není sluha turistů. Je nutno se vyvarovat extrémů, na jedné straně přehlížení a nedbání potřeb turistů, na druhé straně přehnané podbízivosti.
- Budte **flexibilní**. Berte ohled na základní fyziologické potřeby - přestávky na toalety, odpočinek, pitný režim. Pokud je to pěší prohlídka, nastavte tempo chůze podle nejpomalejšího účastníka. Mluvte hlasitě, aby vás vaše skupina slyšela, ale ne příliš, abyste neobtěžoval ostatní návštěvníky (skupiny).

Tipy pro komunikaci s návštěvníky s pohybovým postižením

- Lidé s pohybovým postižením obvykle nevyžadují pro odborný výklad žádný zjednodušený jazyk. Nezaměňujte je s lidmi s mentálním postižením (potížemi v učení). Mluvte s nimi, jako s ostatními.
- Je v pořádku používat výrazy jako „běžet kolem“, když mluvíte s osobou na vozíku. Je pravděpodobné, že osoba na vozíku se vyjadřuje stejným způsobem.
- V případě osob na vozíku požádejte ostatní účastníky o to, aby je nechali stát přímo před průvodcem, aby jim umožnili lépe vidět, co je prezentováno.

- Když mluvíte s osobou na vozíku, posadte se nebo se skloňte, kvůli lepšímu očnímu kontaktu.
- Při výkladu berte v potaz zorné pole účastníka na vozíku a ujistěte se, že vidí, co ukazujete.
- Nezapomeňte, že vozík nebo berle jsou součástí osobního prostoru člověka. Nedotýkejte se ani nepřemísťujte jejich pomůcky bez jejich svolení.
- Informujte o pomůckách dostupných na místě prohlídky, jako je výtah, vozík apod.
- V případě potřeby buďte připraveni pomoci, ale nikdy nezvedejte osobu z vozíku. Pokud nejste obeznámeni s manipulací s vozíkem, požádejte zákazníka o pokyny.

Zkušenosti a tipy průvodců

- Jednou jsem měla na prohlídce Akropole návštěvníka s hůlkou. Podle pravidel Akropole by výtah měl být používán pouze osobami na vozíku. S ohledem na to a také proto, že jsem s ním nechtěla jednat jako s osobou postiženou, jsem mu neřekla, že je tam výtah. Nicméně, on sám se pokusil použít výtah a příslušný personál mu to dovolil. Na konci návštěvy si stěžoval, že mu nikdo neřekl, že je tam výtah.
- Na místech, jako jsou muzea, kde jsou exponáty umístěny vysoko v horizontálních vitrínách, použijte zrcátko a nastavte jej nad vitrínu tak, aby bylo nad úroveň očí člověka na vozíku. Při správném sklonu může klient dobře vidět exponáty.

Tipy pro komunikaci s návštěvníky se zrakovým postižením

- Při setkání s člověkem se zrakovým postižením ho vždy nejdříve oslovte/pozdravte a představte se svým jménem, případně ho lehce upozorněte dotykem na předloktí, aby dokázal přesněji lokalizovat vaši pozici. Pokud byste se ho nejdříve dotkli, vylekali byste ho.
- Nekřičte. Lidé se zrakovým postižením nejsou neslyšící.
- Pamatujte, že lidé se zrakovým postižením nemohou spoléhat na stejné vizuální signály jako lidé bez zrakové poruchy. Myšlenky a pocity je třeba vyjádřit slovy.
- Popište, co vidíte. Použijte specifický jazyk při popisu prostředí, muzejních exponátů, obrazů apod. Poskytněte jim co nejpodrobnější popis tvaru předmětu, toho, co je na obraze, konstrukce chodby nebo budovy. Identifikujte umělecké zajímavosti.
- Umožněte návštěvníkovi, kdykoli je to možné, dotýkat se objektů, podlah, stěn a cítit okolí prostřednictvím vůně rostlin, nábytku a dalších předmětů. Snažte se zapojit co nejvíce smyslů, zvláště dotyk a sluch. Pokud chcete, aby se nevidomý návštěvník něčeho dotkl, řekněte mu, co to je, a navedte ho svou rukou.
- Ponechte návštěvníkům dostatek času na prozkoumání maket objektů a budov nebo hmatových map a předmětů, pokud jsou k dispozici.
- Upozorněte na nečekané silné zvuky, jako je např. hlasitá hudba při vstupu do místnosti, abyste zabránili leknutí.
- Vyjadřujte se přesně. Nepoužívejte slova „toto“ nebo „tam“ - to není informace. Namísto „tam“ použijte popisnou metodu - „5 metrů před vámi je věž“.

- Nebuďte v rozpacích ani se nestyďte používat fráze se slovesem „vidět“, jako například „jak vidíte“, „uvidíme se později“, „rád vás vidím“, „nikdy jsem nic podobného neviděl“. Lidé se zrakovým postižením to nepovažují za urážlivé.
- Informujte osobu se zrakovým postižením, pokud potřebujete odejít. Tím zajistíte, že nebude v rozpacích, že mluví do prázdného prostoru.
- Pokud je osoba doprovázena vodícím psem, nehladte ho, nekrmte ho, ani ho jinak nerozptylujte, pokud je v postroji. Pes v postroji pracuje.
- Při chůzi respektujte tempo skupiny. Informujte o směru a překážkách na trase, jako je například „nyní zahneme vlevo/vpravo“, „tady je jeden schod dolů/nahoru“ (říci pouze „schod“ je zavádějící), „tady je úzký prostor, nízký strop atd.“.
- Když pomáháte, nechte člověka držet se vaší paže. Není vhodné chytit osobu se zrakovým postižením a manipulovat s ní ve snaze jí pomoci.
- I člověku nevidomému můžete na uvítanou/rozloučenou nebo při seznamování podat ruku.
- Během rozhovoru stůjte čelem k partnerovi. I když vás nevidí, slyší, pokud se při rozhovoru otáčíte jinam.



Obrázek 9. Taktilní reprodukce obrazu Mona Lisa Leonarda Da Vinciho. Z expozice "Touch the Prado", 2015. S povolením Pabla Blazqueze Domingueze/Getty Images.

Tipy pro komunikaci s návštěvníky se sluchovým postižením

- Zkuste mít návštěvníky, kteří odezírají ze rtů, v první řadě, aby mohli snadněji sledovat vaši tvář.
- Získejte pozornost osoby než začnete mluvit. Zkuste jemné poklepání na rameno, něčím zamávat nebo použít jiný vizuální signál, abyste získali pozornost.
- Pro komunikaci se snažte zajistit klidné prostředí a omezit hluk.
- Postavte se na místo, kde bude váš obličej dobře osvětlený. Nestavte se zády k oknu.
- Ujistěte se, že jsou vaše ústa vidět. Nezakrývejte je rukama ani jiným předmětem, když mluvíte. Nejezte, nekuřte ani nežvýkejte.
- Nepřehánějte pohyby ústy, protože odezírání ze rtů bude kvůli tomu složitější, mluvíte zřetelně, ani příliš rychle ani pomalu.
- Zvyšte hlasitost, ale buďte přirození. Nekřičte.
- Používejte krátké, ale úplné věty. Není nutné mluvit s dospělými návštěvníky jako s dětmi. Zdůrazněte hlavní slovo věty. Použijte výrazy obličej ve vztahu k tématu řeči.
- Používejte jednoduchý jazyk, slova, která jsou snadno srozumitelná, bez žargonu nebo technických termínů.

- Pokud je pro návštěvníky přijatelná písemná forma vysvětlení, snažte se vyhnout psaní mnoha slov, která mají být pochopena. Napište slova, jako jsou osobní jména, místa nebo neobvyklé výrazy, kde je odezírání ze rtů velmi obtížné.
- Je-li to možné, poskytněte zákazníkovi se sluchovým postižením list obsahující popis oblasti, kterou chcete prezentovat celé skupině.
- Pokud vás návštěvník požádá o zopakování výroku, zopakujte ho tak, jak jste ho původně řekl(a). Člověk mohl pochopit jen polovinu slov a chybí mu druhá polovina.
- Snažte se zapojit účastníky se sluchovým postižením do diskuse v rámci skupiny, aby se necítili izolovaní.
- Nebojte se požádat osobu, aby zopakovala to, čemu jste nerozuměli. Nepředstírejte, že rozumíte její řeči, pokud tomu tak není.
- Pokud tlumočnický provádí překlad do znakového jazyka, průběžně se ujišťujte, zda nemluvíte příliš rychle a zda stíhá překládat váš výklad. Tlumočnický vás většinou upozorní, bude-li třeba řeč zpomalit.

Tip průvodců cestovního ruchu

Jak zlepšit komunikaci s návštěvníky se sluchovým postižením: Ženy průvodkyně si mohou pomoci rtěnkou intenzivní barvy, díky které jsou rty viditelnější, což je důležité pro odezírání ze rtů.

Tipy pro komunikaci s návštěvníky s kognitivním postižením/potížemi v učení

- Asistenti, kteří znají členy skupiny, vám budou schopni říct, co můžete během prohlídky očekávat. Pokud návštěvníka nedoprovází asistent, snažte se zjistit jeho potřeby a udržovat s ním úzký kontakt.
- Než začnete mluvit, ujistěte se, že vás návštěvníci vnímají. Zkuste je oslovit jménem, použít oční kontakt nebo jim položit otázku, abyste upoutali jejich pozornost.
- Použijte jednoduchý ale profesionální jazyk (jednoduchá slova, krátké věty, snadno srozumitelné). Nepoužívejte abstraktní pojmy, zkratky, metafory nebo slovní hříčky.
- Mluvte pomalu a zřetelně, opakujte klíčová fakta a myšlenky.
- Nepředstavujte příliš mnoho různých témat.
- Propojte obsah se zkušenostmi skupiny pomocí praktických příkladů, srovnání, obrázků nebo hraček, které připomínají známé věci a okolnosti a pomáhají udržet pozornost skupiny. Může jít například o plyšového medvídka, který „mluví místo vás“, filmy, komiksy, videohry, předměty, co možná nejvíce spojené s jejich každodenním životem aj.
- Použijte techniku vyprávění příběhů a hraní rolí, abyste svůj výklad oživil.
- V případě potřeby použijte další nástroje nebo materiály, které jste pro skupinu připravili (např. piktogramy, předměty, kterých se mohou dotýkat, čichat k nim, zvětšené obrázky, základní informace v tištěné podobě), a které vám usnadní efektivní komunikaci.
- Pamatujte, že řeč vašeho těla je důležitá, protože lidé s potížemi v učení často spoléhají na vizuální podněty.

- Osvojte si interaktivní přístup, pokládejte otázky a zapojte účastníky do rozhovoru.
- Dávejte pozor, abyste s dospělými a dospívajícími nejednali jako s dětmi.
- Neustále „skenujte“ skupinu během prohlídky. To vám může pomoci odhalit příznaky stresu, nervozity nebo nudy a pomůže vám přizpůsobit se situaci.
- Respektujte přímé osobní otázky nebo kontakt od účastníků.
- Nechte se vést asistentem při rozhodování, zda je požadována jakákoli forma zásahu a jakou formu by měl mít. Požádejte ho o pomoc, když čelíte obtížným reakcím, u kterých máte pocit, že je nemůžete zvládnout.



Obrázek 10. Průvodce v Britském muzeu provádí skupinu mladých lidí s potížemi v učení
Zdroj: Efi Kalampoukidou (FEG-ENAT)

5. Závěr

Je relativně snadné dodržet tipy a rady uvedené výše a současně obtížné být při tom přirozený a uvolněný, pokud nemáte zkušenost s provázením osob se specifickými potřebami. Tito klienti mohou být velmi nároční, ale zároveň mají velké pochopení. Většina z nich navíc cestuje s doprovodem, který velice dobře ví, co má dělat a může vám tedy poradit a pomoci. Požádejte návštěvníky se specifickými potřebami nebo jejich asistenty o konkrétní pokyny, pokud jste dosud neměli možnost pracovat s daným typem postižení.

Zkušenost vám pomůže více a více pochopit, jak můžete být v provázení efektivnější. Budete mít možnost najít vlastní techniku a využít nejlepší dostupné nástroje, které vám a vašim klientům pomohou během prohlídek.

Ve většině případů budete provázet smíšené skupiny s jen málo lidmi s nějakými (možná různými nebo kombinovanými) specifickými potřebami. Musíte být schopni věnovat pozornost všem a snažit se dosáhnout kompromisu mezi potřebami každého klienta a současně respektovat práva a důstojnost všech. Problémy, argumenty, nespokojenost se mohou objevit vždy, ale postupně získávané zkušenosti vám pomohou při jejich řešení a eliminaci.

6. Zdroje

Projekt T- guide 2014 <http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>

Projekt APP TOUR YOU, ERASMUS + 2016-2017 www.apptouryou.eu

Pantou, Evropský adresář přístupného cestovního ruchu, www.pantou.org

Americká psychologická asociace (APA) Enhancing your interactions with people with disabilities (Posílení interakcí s lidmi se zdravotním postižením),
<http://www.apa.org/pi/disability/resources/publications/enhancing.aspx>

Slowík J., Komunikace s lidmi s postižením, Portál, s.r.o., Praha 2010, ISBN 978-80-7367-691-9

Kapitola V

Ostatní služby a aktivity

1. Úvod

Tato kapitola se zaměřuje na další služby a činnosti, které mohou být součástí zájezdu nebo prohlídky.

Z pohledu návštěvníka prohlídka nezahrnuje pouze služby průvodce, zejména pokud jde o vícedenní zájezd. Návštěvníci si často zakoupí celý balíček, který může obsahovat i další služby, jako je doprava, ubytování a stravování. Tyto služby, i když jsou zpravidla zajišťovány jinými subjekty (profesemi), ovlivňují celkovou zkušenost a spokojenost návštěvníka se zájezdem.

Tato kapitola může být užitečná i pro průvodce cestovního ruchu, jelikož předmětem průvodcovské činnosti není „jen“ poskytování odborného výkladu, ale také organizační a technické zabezpečení dohodnutých služeb a zajištění dalších nezbytných činností spojených s doprovodem skupiny osob nebo jednotlivců. Průvodce komunikuje se zákazníky a poskytuje jim informace před prohlídkou, když potvrzuje jejich objednávku a připravuje nabídku. Spolupracuje s dalšími poskytovateli služeb v cestovním ruchu - například s řidiči, pokud jde o autokarový zájezd/prohlídku. Někdy také musí řešit nepředvídané a nepříjemné situace. Všechny tyto činnosti jsou předmětem této kapitoly.

2. Poskytování informací

Informace o prohlídce by měly obsahovat také informace o její přístupnosti pro návštěvníky se specifickými potřebami. S odpovídajícími informacemi se každý může rozhodnout, zda je pro něho prohlídka vhodná a může se na ni lépe připravit.

Informace poskytované před prohlídkou

Nabídka prohlídky s průvodcem by měla obsahovat základní informace, jako informace o poskytovateli služeb, datum, čas, jazyk a program prohlídky, vstupní poplatky, pokyny pro návštěvníky, informace o velikosti skupiny (min. a max. počtu účastníků), povinné vybavení a obecné podmínky vč. informací o přístupnosti a možných rizicích. Potřeba bezpečí a dobré informovanosti je pro osoby se specifickými potřebami charakteristická.

Příklady informací o přístupnosti prohlídky

- Přístupnost trasy a navštívených míst - architektonické nebo fyzické bariéry na trase, u vstupů a uvnitř objektů - schody, úzké průchody, nerovný a nebezpečný povrch apod.
- Fyzická náročnost trasy/prohlídkového okruhu - povrch a délka trasy, obtížnost terénu (převýšení), stísněné prostory, náročnost na orientaci, množství lidí, intenzita dopravy, hluk, vysoká nebo nízká teplota, blikající světla apod.

- Program prohlídky – místa začátku a konce prohlídky, trvání, možnost zkrácení trasy, počet doprovázejících osob, možnosti odpočinku, požadovaná fyzická kondice (fyzická náročnost programu)
- Věková nebo zdravotní omezení
- Přístupnost zahrnutých služeb – přístupnost dopravy a stupeň komfortu, možnost alternativní dopravy, ubytování včetně vybavení, možnost dietního stravování
- Dostupnost lékařské péče
- Dostupnost kompenzačních pomůcek

Poskytněte zákazníkům různé způsoby, jak vás mohou kontaktovat nebo rezervovat vaši službu (e-mail, telefon). U delších nebo náročnějších programů je vhodné uspořádat před akcí informační schůzku, kde se účastníci seznámí s programem i mezi sebou navzájem.

Informace poskytované na začátku prohlídky

Na začátku prohlídky by účastníci měli být seznámeni s programem, harmonogramem, místy, která navštíví, místem srazu, pokyny pro mimořádné situace (únikové cesty, co dělat v případě ztráty nebo zpoždění), případnými překážkami na trase a bezpečnostními pokyny. Důležité pokyny zopakujte.

Je také dobré dát účastníkům vaše telefonní číslo a vysvětlit, jak se s vámi spojí v naléhavých případech nebo když se ztratí. Vysvětlete návštěvníkům, jak je budete varovat v případě mimořádné události.

3. Provázení turistů u autobusových prohlídek/zájezdů

U autokarových prohlídek/zájezdů je velká část akce vedena uvnitř autobusu. Dopravní prostředky obecně bývají nejproblematictější (nejbariérovější) článkem služeb cestovního ruchu. Překážkou jsou vysoké schody, úzké uličky apod. Průvodce se musí ujistit, že má v předstihu určité základní informace týkající se dopravy:

- specifické požadavky členů skupiny,
- přesný počet cestujících,
- jaký druh autokaru bude mít k dispozici (kolik sedadel, zda je tam rampa nebo plošina, místo v zavazadlovém prostoru pro vozíky apod.),
- zda je na palubě WC.

Tyto základní informace vám pomohou připravit se na akci a přizpůsobit výklad a způsob podávání informací návštěvníkům.

Specifika autobusového zájezdu pro návštěvníky s pohybovým postižením

- Ověřte předem přístupnost autokaru. Některé autobusy mají zvedací plošinu nebo rampu v zadních dveřích, která zvedne vozík.
- V případě autokarů nebo minivanů bez rampy musí být vozíčkář schopen přesednout na klasické sedadlo pro cestující. Potřebuje-li k tomu asistenci, je preferováno, aby měl vlastní doprovod nebo asistenci, kvůli zajištění bezpečného přesunu. Vozík je pak uložen v zavazadlovém prostoru a vydán doprovodu osoby s postižením.

- Průvodce by měl spolupracovat s řidičem, aby usnadnil přístup do autokaru lidem, kteří mají problémy s mobilitou. Řidič by měl snížit nástupní hranu autobusu (umožňuje to tzv. funkce kneeling u nízkopodlažních autobusů) na každé zastávce, aby schod nahoru nebo dolů nebyl příliš vysoký. V jiném případě by řidič měl pomáhat návštěvníkům při nástupu a výstupu z autobusu podáním ruky. Řidič by měl být rovněž odpovědný za uložení vozíku na každé zastávce a otevření zavazadlového prostoru, aby ho předal doprovodu osoby s pohybovým postižením.
- Někdy se členové skupiny mohou pokusit pomáhat společníkovi osoby na vozíku tím, že se snaží vynést vozík do autobusu. Průvodce by jim měl zdvořile říct, aby to navzdory dobrým úmyslům nedělali, pokud o to nejsou požádáni. Asistenti osob na vozíku jsou vyškoleni, aby to učinili bezpečným způsobem, protože každý jiný zásah může být nebezpečný.
- Osoby s holí nebo berlemi by měly sedět buď na předních sedadlech, nebo na sedadlech před zadními dveřmi, aby měly snadný přístup k východu a neměly pocit, že zdržují zbytek skupiny.
- Vybírejte odpočívadla, kde jsou toalety umístěny v přízemí zařízení, aby lidé s pohybovým postižením nemuseli chodit dolů po schodech, chtějí-li použít toaletu.
- Pokud máte osoby se specifickými potřebami, které místo vůbec nenavštíví, protože je pro ně nepřístupné, můžete velkou část výkladu provést uvnitř autobusu a také jim ukázat nějaké obrázky, aby neměly pocit, že o hodně přišly. Tímto způsobem ušetříte čas při návštěvě místa a nebudete je nechávat dlouho o samotě.

Specifika autobusového zájezdu pro návštěvníky se zrakovým postižením

- Když průvodce hovoří uvnitř autobusu, měl by se několikrát otočit a mluvit přímo ke skupině a snažit se o osobnější přímý kontakt a o přitáhnutí pozornosti cestujících.
- Snažte se mít návštěvníky se zrakovým postižením na sedadle za vámi, protože s nimi bude jednodušší komunikovat i osobně, pokud to bude nutné (např. poskytnout jim podrobný popis nebo doplňující informace).

Specifika autobusového zájezdu pro návštěvníky se sluchovým postižením

- Pokud skupina používá audio systém se sluchátky, pak pro osoby se sluchovým omezením ho můžete použít i uvnitř autobusu.
- Uvnitř autobusu můžete použít také bezdrátový mikrofon, který vám umožní udržovat přímý oční kontakt se všemi cestujícími.
- Návštěvníky se sluchovým postižením je vhodné mít na předních sedadlech, aby ti, kteří odezírají ze rtů na vás lépe viděli a rozuměli vám.
- Po neslyšící návštěvníky můžete připravit písemný text, který jim předáte s nejdůležitější částmi vašeho výkladu a s praktickými radami nebo prezentaci s hlavními body vašeho výkladu, kterou promítnete na obrazovce v autobuse a tím jim usnadníte porozumění.
- Musíte být také připraveni opakovat některé informace individuálně, tváří v tvář návštěvníkům se sluchovým postižením.

Specifika autobusového zájezdu pro návštěvníky s jiným postižením a potřebami

- V případě, že máte smíšenou skupinu lidí s různými požadavky (např. omezená výdrž, mobilita nebo sluch), můžete poskytnout obecné informace o místě, které se má navštívit uvnitř autokaru, kde jsou lepší klimatické a akustické podmínky a na místě pak provést doplňující popis památek.
- Zeptejte se přepravní firmy předem, zda vůz, který budete používat má toaletu a pokud ano, zda ji mohou cestující používat. Toalety v autobusech často nejsou používány. Může to také záviset na praxi cestovní kanceláře.
- Oznamte předem itinerář, kterého se budete držet, sdělte skupině, jak často budou přestávky na toaletu a současně jim doporučte, aby z preventivních důvodů využili toalety na každé zastávce. Počítejte s tím, že potřeba přestávek na toaletu u osob se specifickými potřebami může být častější než jste zvyklí.
- Ujistěte se, že autobus není zcela plný (i když někdy je to těžké). Snažte se vždy nechat pár volných míst pro vysoké lidi nebo lidi s nadváhou, kteří nemohou sedět na jednom úzkém sedadle, a kteří tak nevyhnutelně obsadí dvě místa.
- Z bezpečnostních důvodů nedovolte dětem sedět na předních sedadlech, protože je to nebezpečné a vždy se ujistěte, že použily bezpečnostní pás.
- Zeptejte se předem, zda některý z hostů netrpí cestovní nevolností, zvláště pokud víte, že silnice je klikatá. Pokud ano, nechte tyto účastníky sedět v přední části autobusu tak, abyste snížili riziko vzniku nevolnosti a mějte pro tyto případy připravený sáček.
- Autobus by měl být jasně označen. Kde je to možné, měli byste se ujistit, že se řidič nerozjede předtím, než se všichni posadí a že zastaví na bezpečném a přehledném místě.
- Lidé cestující s asistentem/společníkem by měli sedět vedle sebe.
- Když dokončíte prohlídku/zájezd, ujistěte se, že návštěvníci si vzali všechny své věci.



Obrázek 11. Autobusy upravené pro přepravu osob s motorickým postižením a jinými potřebami, Zdroj: Kazuist

4. Ubytování a stravování

Ubytování

Rodiny s dětmi, osoby se zdravotním postižením a senioři by měli být ubytováni jako první v preferovaných typech pokojů, zejména pokud vyžadují bezbariérové pokoje.

Stravování

Možná budete muset vyhovět různým požadavkům v závislosti na typu omezení, který vaši klienti mají.

Osoby s pohybovým postižením budou potřebovat zařízení s bezbariérovým vstupem, chodbou a toaletou. Doporučuji se také zařízení se stoly, které jsou dostatečně vysoké, aby umožnily podjet vozíkem pod stůl, a kde je mezi stoly více místa.

Účastníci se zrakovým postižením mohou potřebovat pomoc při vstupu a orientaci v restauraci a při výběru jídla. Po příjezdu popište prostor, pomozte jim odložit si kabát a najít volné místo u stolu. Informujte je, kdo s nimi sedí u stolu. Nevidomý člověk nepotřebuje pomoc s jídlem, stačí mu jen říct, jak je jídlo na talíři uspořádáno. Zavedená je orientace podle ciferníku - na devítce je..., na šestce...

Stravování osob se sluchovým postižením nevyžaduje zvláštní opatření, jen malou pomoc při objednávání.

Senioři by měli mít pravidelné přestávky na občerstvení (jídlo).

U mnoha návštěvníků se můžete setkat s řadou zdravotních omezení a zvláštních dietních potřeb. Ty je dobré znát předem a informovat provozního restaurace, aby mohli připravit menu odpovídajícím způsobem, a abyste mohli zkontrolovat s personálem možné alergenů v menu.

5. Nepředvídatelné situace

Vodícím psům není umožněn vstup do některých budov

Vodící a asistenční psi by měli mít vždy možnost vstoupit do jakékoliv části zařízení, včetně restaurací, památkově chráněných objektů aj., a to i v případě, že psům není vstup povolen. Tito psi jsou vycvičeni a nepotřebují žádnou jinou zvláštní péči, než tu, kterou jim poskytuje jejich majitel.

Nedovolte, aby vodícím psům byl na místa prohlídky vstup zakázán. Této situaci se můžete vyhnout, pokud na to zařízení upozorníte předem.

Mimořádné situace

Průvodci musí někdy řešit problematické situace, jako jsou nemoci a zranění účastníků, ztráta účastníka aj. Všechny tyto situace zvyšují nároky na organizační schopnosti, operační rozhodování průvodce a na jeho jednání.

Osoby se zdravotním postižením a senioři patří v tomto ohledu k rizikovějším klientům, se zvýšeným nebezpečím možných zdravotních potíží a úrazů. Dodržování preventivních a bezpečnostních opatření je v jejich případě proto obzvláště důležité.

V případě **nemoci nebo úrazu** účastníka musí průvodce poskytnout první pomoc, přivolat lékaře a zajistit dopravu do nemocnice. V případě, že klient bude potřebovat lékařské ošetření, bude chtít lékař vědět, zda a jaké léky užívá. Proto je dobré doporučit klientům, kteří užívají nějaké léky nebo mají zdravotní problémy, aby u sebe měli léky a informaci o zdravotních problémech. To může výrazně urychlit začátek správné léčby. Pokud informace nejsou k dispozici, musíte kontaktovat příbuzné přímo nebo prostřednictvím cestovní kanceláře, abyste zjistili, jaký problém klient má.

Zvláště u starších účastníků může klient zapomenout vzít si pravidelný lék nebo změna prostředí a fyzická zátěž mohou způsobit komplikace, jako je dehydratace, mdloby, zmatenost, změny nálad apod. Průvodce musí věnovat pozornost únavě nebo známám zdravotních problémů a potíží účastníků.

Může se stát, že klient nebude schopen pokračovat v prohlídce z různých důvodů. Poradte se s ním a dohodněte další kroky - ať už potřebuje lékaře nebo jen odpočinek. Zavolejte taxi, které ho odveze na místo setkání nebo zpět do hotelu. Pokud klient trvá na tom, že bude se skupinou po celou dobu, musíte přizpůsobit tempo nebo cestu, vysvětlit situaci ostatním účastníkům a požádat je o pochopení.

Konflikty a stížnosti

Průvodce by měl být schopen předcházet konfliktům a pokud se vyskytnou, musí je řešit. Možné konflikty s některými účastníky by měly být vyřešeny mimo skupinu.

Ve smíšených skupinách, včetně osob se zdravotním postižením, se můžete setkat s předsudky, strachem z kontaktu s osobami se zdravotním postižením (lidé nevědí, jak se chovat), komunikačními bariérami nebo dokonce neochotou ostatních účastníků sdílet poskytované služby společně s osobami s postižením. Nedostatek respektu vůči osobám s postižením může být velkým problémem, který nemůžete připustit. Pokud k takové situaci dojde, musíte být připraveni promluvit si s účastníky, kteří projevují nedostatek respektu a vysvětlit jim situaci.

Profesionální průvodce by měl vždy jednat se všemi klienty stejně a udržovat ve skupině pozitivní a uvolněnou atmosféru.

Stížnosti týkající se různých aspektů prohlídky vč. průvodce a jeho zájmu o skupinu jsou nejčastější problémy, které musí průvodce řešit. Někdy jsou způsobeny nereálným očekáváním účastníků, kdy například i v době volna vyžadují doprovod průvodce, protože se sami bojí po městě pohybovat, mají strach, že zabloudí, nebo se domnívají, že je průvodce zavede na další zajímavá místa. V inkluzivním průvodcovství můžete čelit stížnostem souvisejícím s neočekávanými změnami (přizpůsobením) trasy a programů. Mnoha stížnostem se můžete vyhnout tím, že před zahájením prohlídky poskytnete informace o trase a navštívených objektech.

Doporučení, jak stížnosti řešit: Pozorně vyslechněte zákazníka, buďte taktní, trpěliví a přívětiví, snažte se vcítit do jeho situace. Prověřte situaci. Pokud je chyba na vaší straně, omluvte se, vyjádřete politování nad nastalou nepříjemnou událostí a nabídněte klientovi

možná řešení (odstranění problému, nějakou kompenzací). Pokud nemůžete problém vyřešit na místě nebo chyba není na vaší straně, poznamenejte si jméno, adresu a telefonní číslo klienta a podejte hlášení pořadateli zájezdu/objednateli nebo tomu, koho se stížnost týká. Je v zájmu každého, vyjít oprávněné stížnosti zákazníka vstříc.

6. Závěr

Tato kapitola vám měla pomoci porozumět základnímu, otevřenému přístupu, který byste měli mít pro svou práci, abyste se stali inkluzivními průvodci.

Čím víc toho víte, tím více se chcete naučit. Současně ale nejlepším způsobem učení je věci zažít a poučit se z chyb. Každá situace je jiná a není možné předvídat správné řešení pro každou konkrétní potřebu nebo událost. Ne všichni zákazníci, kteří jsou nespokojení, si postěžují přímo vám, ale podělí se o svou zkušenost s dalšími osobami. Proto je důležité věnovat pozornost systému kontroly kvality a spokojenosti zákazníků. Stálé zlepšování kvality a uspokojivé vyřizování připomínek a stížností je důležitým nástrojem pro udržení zákazníků. Na konci prohlídky byste se měli snažit získat zpětnou vazbu od účastníků vč. návrhů na zlepšení. Tématu hodnocení prohlídky se podrobněji věnuje následující kapitola.

7. Zdroje

Projekt T-Guide 2014 <http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>

Světová organizace cestovního ruchu (WTO), Manuals on accessible tourism (Manuál přístupného cestovního ruchu), <http://ethics.unwto.org/content/accessible-tourism>

Kapitola VI

Evaluace průvodcovských služeb

„Pokud nebudete naslouchat svému zákazníkovi, nemůžete pochopit, co potřebuje. Pokud nepochopíte, co zákazník potřebuje, nemůžete poskytovat vynikající zákaznické služby.“

Trisha Bennett – lektor a poradce

Je důležité získat po prohlídce zpětnou vazbu, zejména v případě, kdy se jedná o prohlídku s osobami se specifickými potřebami. Konstruktivní využití zpětné vazby vám může pomoci rozvíjet osobní dovednosti a zlepšit kvalitu nabízených služeb a tím přispět ke zvýšení spokojenosti vašich zákazníků.

Výzkumy ukazují, že pokud jsou turisté spokojeni s nabídnutými službami, je pravděpodobné, že se vrátí a poskytnou doporučení dalším potenciálním zákazníkům. V případě osob se specifickými potřebami to platí dvojnásob.

Při hodnocení by měly být zohledněny **dvě klíčové otázky** týkající se naplňování požadavků zákazníků v oblasti přístupnosti:

1. Co jste udělali dobře?
2. Co byste mohli udělat lépe?

Otázka 1 vám říká, co děláte dobře a podporuje vaši sebedůvěru, že to co nabízíte, je to, co zákazníci potřebují.

Otázka 2 vám pomůže zlepšit vaši nabídku do budoucna.

Další zásady, které byste měli považovat za standardní součást hodnocení průvodcovských služeb a zpětné vazby jsou:

- Přijímejte kritiku od zákazníka otevřeně, pozitivně, zdvořile a konstruktivně.
- Poskytněte zákazníkovi informace, které potřebuje, respektujte zachování mlčenlivosti.
- Průběžně vyhodnocujte, zda jsou potřeby a očekávání zákazníků naplňovány, zda bylo dosaženo cíle.
- Zvažte, zda byl cíl, vaše vytížení a program únosný, zda jste se vy, skupina nebo organizátoři prohlídky nestresovali, nebyli unavení nebo se nenučili.
- Využijte svého vlivu a autority vůči majitelům nebo manažerům muzeí, pamětihodností apod., abyste zajistili, že potřeby a očekávání zákazníků jsou splněny a případně překročeny.
- Využijte svého vlivu k vyjednávání a odsouhlasení alternativních řešení, pokud nelze splnit požadavky a očekávání zákazníků.
- Získejte zpětnou vazbu od zákazníků, abyste zjistili, zda jejich požadavky a poskytnuté alternativní řešení vedlo k jejich spokojenosti (viz vzorový formulář pro zpětnou vazbu v Příloze 1).
- Vyhledejte a využijte příležitosti k rozvoji pracovního vztahu se zákazníkem.
- Poskytněte odpovídající zpětnou vazbu všem relevantním stranám.

- Ověřte, zda práce byla provedena efektivně, a to nejen vámi osobně, ale také při delegování úkolů na jiné průvodce nebo podpůrné osoby.
- Zabývejte se efektivně cíli stanovenými potenciálními, novými nebo pravidelnými zákazníky, abyste byli lépe připraveni překonat jejich očekávání.
- Zvažte, jaké jsou vaše silné nebo slabé stránky, čeho byste chtěli dosáhnout v příštích měsících a jaké školení nebo studium byste potřebovali k dalšímu rozvoji.
- Poté, co jste provázeli osoby se specifickými potřebami, udělejte si pár poznámek o získané zkušenosti. Pamatujte si, že obecné informace a doporučení mohou být velmi užitečné, ale neznamená to, že budou fungovat na všechny a ve všech situacích. Některé speciální „triky“ odhalíte nebo se je naučíte až v praxi. Vaše zkušenosti a doporučení pak mohou být dalším cenným zdrojem informací pro ostatní průvodce.

Kapitola VII

Evaluace znalostí

1. Úvod

Nyní je řada na vás. Otestujte si své znalosti, které jste nabyli studiem této příručky.

Za krátkým testem najdete případové studie z praxe, které vám umožní představit si, jak byste tyto situace řešili vy, jak byste v těchto situacích reagovali. Pokud ve skutečnosti nastanou, budete na ně lépe připraveni a budete se cítit při jejich řešení pohodlněji.

2. Test

1. Lidé se smyslovým postižením jsou ti, kdo:

- A. mají nedostatek citlivosti
- B. nemohou pochopit jednoduché fráze
- C. mají zrakové nebo sluchové postižení
- D. trpí poruchou emocí
- E. jsou ochotni pomáhat ostatním

2. V případě, že turista na vozíku chce navštívit Fórum Romanum v Římě, musíte si být jistí, že:

- A. bude mít s sebou asistenta
- B. získal přesné informace o stavu trasy
- C. návštěvu realizuje, když jsou příznivé klimatické podmínky
- D. rozhodne se navštívit ho mimo hlavní sezónu
- E. vybaví kola vozíku vhodnými pneumatikami

3. Jak můžete pomoci osobě se zrakovým postižením?

- A. dáme jí bílou hůl
- B. podáme jí ruku
- C. poskytneme jí informační video
- D. zeptáme se, jak si přeje pomoci
- E. promítneme jí obrázky

4. Turistické zařízení je přístupné, když:

- A. se dovnitř dostane osoba na vozíku
- B. se dovnitř dostane skupina nevidomých osob s průvodcem
- C. se dovnitř dostanou lidé se zdravotním postižením s asistentem
- D. asistenčním psům je dovolen vstup na recepci
- E. se dovnitř dostane kdokoliv a může využít jeho různé části a funkce

5. V případě, že máte ve skupině osobu na vozíku, budete o ní mluvit jako o:

- A. postižené osobě
- B. invalidovi
- C. zákazníkovi se specifickými potřebami
- D. handicapovaném
- E. uživateli sociálních služeb

6. Pro správnou a efektivní komunikaci s osobou se zdravotním postižením je nutné:

- A. mluvit s asistentem
- B. používat přátelský hlas a milá slova
- C. být opatrný ve výběru slov
- D. být profesionální, přístupný a zdvořilý
- E. požádat o pomoc komunikačního prostředníka

7. Pokud hovoříte s osobou se sluchovým postižením, měli byste:

- A. mluvit velmi nahlas
- B. být na místě s dobrým osvětlením
- C. najít co nejdříve tlumočnicka
- D. dělat posunky
- E. poskytnout audio soubor pro iPhone s instrukcemi

8. Které z následujících nástrojů pomáhají lidem se zrakovým postižením?

- A. indukční smyčka
- B. dalekohled
- C. taktilní mapy
- D. hůl
- E. rampa

9. Které z následujících nástrojů pomáhají lidem s potížemi v učení?

- A. indukční smyčka
- B. dalekohled
- C. taktilní mapy
- D. hůl
- E. popisky ve formátu pro snadné čtení

10. Ve skupině 10 osob, kterou provázíte, jsou 2 starší lidé s pohybovým omezením:

- A. nabídnu jim jinou prohlídku
- B. řeknu jejich doprovodu, aby se o ně postaral
- C. počkám, až dorazí na místo zastavení, abych začal(a) s výkladem
- D. podám jim ruku, abych jim pomohl(a)
- E. přinesu dvě přenosné židle, které jim nabídnu

11. Který z následujících tipů by vám měl pomoci vyhnout se nepředvídatelným situacím:

- A. nepružnost v přizpůsobování programu povětrnostním podmínkám
- B. přizpůsobení délky programu, výkladu a množství informací návštěvníkům
- C. vybírat levné ubytování dostupné pro všem

D. nepomáhat s překlady v běžných situacích a nebýt příliš osobní

12. Ve skupině 10 lidí, které provázíte, jsou 2 osoby s dietními požadavky:

- A. nabídnu jim jinou prohlídku
- B. řeknu jejich doprovodu, aby se o ně postaral
- C. počkám na ně, až přijdou, a pak začnu s výkladem
- D. ujistím se, že znám restauraci, kde je možné získat jídlo, odpovídající jejich požadavkům
- E. počítám s tím, že budu muset mnohokrát zastavit, aby se mohli napít vody

13. Ve skupině 10 lidí, které provázíte, jsou 2 starší lidé, 3 osoby s kognitivní poruchou, 1 osoba nevidomá a 1 osoba s problémy se sluchem:

- A. vzdám to a řeknu jim, aby si našli jiného průvodce
- B. řeknu jejich doprovodu, aby se o ně postarali
- C. počkám, až přijdou, a potom začnu s výkladem
- D. nabídnu jim jinou prohlídku
- E. udělám vše pro to, aby každý z nich měl z prohlídky co nejlepší zážitek, ačkoliv vím, že budu muset udělat nějaké kompromisy

14. Přístupný cestovní ruch je:

- A. cestovní ruch pro osoby se zrakovým postižením
- B. cestovní ruch, který si mohou dovolit sociálně slabí lidé
- C. kvalitní cestovní ruch
- D. cestovní ruch pro starší lidi
- E. cestovní ruch pro osoby se zdravotním postižením

15. Co se musím naučit, abych mohl pracovat s lidmi se zdravotním postižením?

- A. sadu pravidel, které vždy fungují
- B. být flexibilní a poučit se ze zkušeností
- C. mezinárodní zákony o přístupnosti
- D. některé techniky neformální péče
- E. potřebuji mít příbuzného s nějakým postižením

Správné odpovědi: 1) C; 2) B; 3) D; 4) E; 5) C; 6) D; 7) B; 8) C; 9) E; 10) C; 11) B; 12) D; 13) E; 14) C; 15) B.

3. Případové studie

Následující případové studie jsou převzaty z reálných situací a zkušeností průvodců cestovního ruchu.

Instrukce pro individuální studenty

Přečtěte si následující situace a pokuste se zjistit, jestli je možné udělat něco předem, aby se dané situaci předešlo, nebo se pokuste najít vhodné řešení dané situace.

Pamatujte, že v případech jako jsou tyto, neexistuje jedno správné řešení. Se znalostmi, které jste získali po přečtení této příručky, s časem na přemýšlení a zapojením „selského rozumu“, můžete formulovat vlastní řešení. V praxi musíte vždy situaci řešit individuálně s ohledem na místo, složení skupiny a typ klienta.

Instrukce pro lektory (skupinové kurzy)

Vyberte si situace, které vám nejvíce vyhovují a představte je studentům (můžete je přizpůsobit místu nebo zkušenostem). Dejte jim krátký čas na individuální přípravu nebo práci ve dvojicích. Nechte je prezentovat jejich návrhy řešení včetně zdůvodnění. Diskutujte o jejich návrzích a hledejte společně nejlepší možné řešení. Doporučte jim, co dělat nebo nedělat ve zvolené situaci. Tímto způsobem se studenti budou aktivně zapojovat a budou lépe připraveni na provázení turistů se specifickými potřebami.

Situace

- 1) Klient si u vás objednal pěší okruh historickým městem pro skupinu studentů. Až na místě srazu při rozhovoru s vedoucím skupiny zjistíte, že ve skupině jsou dva studenti na vozíku a skupina trvá na tom, že po celou dobu budou všichni pohromadě. Část okruhu vede po dlouhých kamenných schodech, místy úzkými strmými uličkami s historickou dlažbou (dlažební kostky). Jak si poradíte?
- 2) U několikadenního programu máte ve skupině paní s dcerou s kombinovaným postižením. Dívce je 12 let, je na vozíku a má mentální postižení (její pozornost je nestálá, rozumí pouze jednoduchým verbálním instrukcím, špatně mluví). Matka se o dceru stará, vy ji pomáháte, jak jen můžete. Protože už spolu trávíte čtvrtý den, klientka (dívka) k vám získá důvěru a na vaši přítomnost reaguje pozitivně. Stejně tak i její matka. Během celodenní návštěvy města máte v programu rozchod na 3 hodiny. Než stihnete klientům vysvětlit kde, co najdou, zjistíte, že paní odešla a nechala vám dceru na starosti. Snažíte se jí dovolat, ale paní telefon nebere. Co uděláte?
- 3) Doprovázíte jednodenní vánoční výlet autobusem do zahraničí. Během jízdy provádíte výklad. Po dvou hodinách jízdy, u první zdravotní pauzy zjistíte, že ve skupině máte 2 neslyšící osoby. Klienti jsou rozčarováni z toho, že tuto informaci při nákupu zájezdu v cestovní kanceláři sdělili, a nechápou jak je možné, že to nevíte. Jak situaci vyřešíte?
- 4) Na kongresovou akci do zahraničí doprovázíte skupinu klientů. Jedna klientka náhle upadne do bezvědomí. Přivoláte záchrannou službu a doprovodíte klientku do nemocnice. Když přijde k vědomí působí zmateně a není vám schopna říct, zda a jaké léky užívá. V kabelce nemá žádné léky ani žádné písemné informace, jestli trpí nějakou nemocí a zda se na něco léčí. Jste v zahraničí a paní navíc neovládá místní jazyk. Po celou dobu tedy musíte být k dispozici i jako tlumočník. Absolvovaná vyšetření odhalí, že

příčinou kolapsu byla dehydratace. Jak byste takovou situaci řešili? Může průvodce udělat něco, aby podobné situaci předešel? Co uděláte s ostatními klienty po dobu, co jste v nemocnici s klientkou?

- 5) Průvodce se dostaví do hotelu na půldenní prohlídku města pro 5 osob. Na místě zjistí, že se jedná o rodinu se 3 dětmi ve věku od 7 do 11 let. Rodiče požadují upravit prohlídku pro děti. Jak můžete tomuto požadavku vyhovět? Co konkrétně byste měl(a) přizpůsobit? Jak by probíhala vaše příprava, pokud byste měl(a) tuto informaci již při objednání prohlídky?
- 6) Na prohlídce zámku máte smíšenou skupinu 14 návštěvníků, kteří se navzájem neznají. Ve skupině jsou kromě Čechů také 4 německy mluvící návštěvníci a 1 osoba se sluchovým postižením. Návštěvník se sluchovým postižením přišel o sluch v dospělosti a nepoužívá znakový jazyk. Rozumí psanému textu. Jak budete se skupinou pracovat?
- 7) Doprovázíte skupinu seniorů na kulturní prohlídce (kombinace autobusové a pěší prohlídky). Skupina chce během prohlídky navštívit všechny pamětihodnosti a nechce slevit ze svých požadavků, ač očividně fyzicky i časově je program nereálný. Na konci prohlídky si někteří účastníci stěžují, že jim průvodce neukázal všechny pamětihodnosti uvedené v nabídce a požadují slevu. Prohlídku organizovala cestovní kancelář, která si vás najala. Jak tuto stížnost vyřešíte?
- 8) Jeden z účastníků prohlídky přírodního dědictví přecení své síly a nemůže pokračovat v prohlídce. Jste uprostřed okružní trasy v národním parku. Co uděláte?
- 9) Na zhruba tříhodinové prohlídce archeologického naleziště máte ve skupině jednoho návštěvníka s omezenou mobilitou. Jeho chůze je pomalejší než tempo zbytku skupiny, což způsobuje konflikt - většina skupiny je nespokojená, že musí zastavovat a čekat příliš často. Z předchozí konverzace s klientem víte, že nechce být vyloučen ze skupiny a přijít o váš výklad. Jak tuto situaci vyřešíte?
- 10) Nabízíte prohlídku místních muzeí pro skupiny. Jeden návštěvník se zrakovým postižením (téměř nevidomý) je doprovázen asistenčním psem a chce se připojit ke skupině a zúčastnit se této prohlídky. Jak přizpůsobíte výklad nebo program prohlídky? Co musíte ověřit a připravit před akcí?

Γ Přílohy

1. Vzorový formulář pro hodnocení průvodcovských služeb

Dotazník je určen účastníkům prohlídky.

1. Jak přátelský a komunikativní byl průvodce během celé prohlídky?

Ne příliš přátelský	1	2	3	4	5	Velmi přátelský
---------------------	---	---	---	---	---	-----------------

2. Jak pohodlně jste se cítil(a) s průvodcem?

Ne moc pohodlně	1	2	3	4	5	Velmi pohodlně
-----------------	---	---	---	---	---	----------------

3. Byla pro vás zvolená trasa vhodná?

Ne příliš vhodná	1	2	3	4	5	Velmi vhodná
------------------	---	---	---	---	---	--------------

4. Reagoval průvodce pružně na vaše potřeby?

Nepružně	1	2	3	4	5	Velmi pružně
----------	---	---	---	---	---	--------------

5. Jak dobře byly zohledněny vaše specifické potřeby v odborném výkladu průvodce (délka a tempo výkladu, množství a srozumitelnost informací, použité jazyk apod.)?

Ne moc dobře	1	2	3	4	5	Velmi dobře
--------------	---	---	---	---	---	-------------

6. Jak dobře byl průvodce obeznámen s přístupností navštívených míst a jejich vybaveností (rampy, výtahy, parkoviště, toalety, haptické předměty apod.)?

Ne moc dobře	1	2	3	4	5	Velmi dobře
--------------	---	---	---	---	---	-------------

7. Co (u)dělal průvodce obzvláště dobře, aby vyhověl vašim osobním potřebám/ požadavkům?

8. Co by mohl průvodce udělat lépe, aby zlepšil váš zážitek z prohlídky s ohledem na vaše osobní potřeby/požadavky?

Děkuji za vaši zpětnou vazbu.

2. Checklist přístupnosti

Následující kontrolní seznam by vám měl pomoci při přípravě akce pro skupinu osob, ve které budou osoby se specifickými potřebami. Nejde o podrobný seznam, protože budete mít vždy tuto příručku, která vám pomůže, pokud potřebujete konkrétní informace, ale je to nástroj pro lepší zapamatování, co musíte vzít v úvahu, jaké informace můžete předem získat od skupiny nebo o místech, které budete navštěvovat. Seznam můžete průběžně doplňovat o další body na základě získaných zkušeností.

Pokud potřebujete získat informace o přístupnosti místa konání, můžete použít dotazník „PANTOU Access Statement“, který vytvořil ENAT, Evropská síť pro přístupný cestovní ruch pro <http://pantou.org/>, evropský adresář přístupného cestovního ruchu. Jeho online verzi najdete také na <http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Budete se zde muset zdarma zaregistrovat a aplikace vás pak provede vyplněním dotazníku. Přestože tento nástroj slouží hlavně hotelům a restauracím, získáte díky němu cenné informace a zkušenosti.

VŠEOBECNÝ PŘEHLED O NÁVŠTĚVNÍCÍCH

Kolik osob je ve skupině?	
Má skupina vedoucího, se kterým mohu přímo komunikovat?	
Jaká je věková struktura skupiny?	
Je ve skupině někdo se specifickými potřebami nebo zdravotními problémy?	
Mají specifické potřeby pouze někteří návštěvníci nebo celá skupina?	
Znají se všichni nebo jde o skupinu navzájem cizích lidí? Jsou ve skupině osoby cestující samy?	
Kolik asistentů (pokud vůbec) doprovází skupinu?	
Má skupina zkušenost s prohlídkami s průvodcem? Pokud ano, jakou?	
Jaká očekávání mají od průvodcovské služby, co musí být splněno?	

NÁVŠTĚVNÍCI S POHYBOVÝM POSTIŽENÍM

Jaké pohybové postižení účastníci mají a jaké kompenzační pomůcky používají (např. vozík, chodítko, berle, hůl)?	
Jaká je přístupnost plánované trasy (komunikace, zařízení)?	
Jsou na trase místa k odpočinku s místy k sezení?	
Jsou na trase bezbariérové toalety?	
Upravil(a) jsem časový harmonogram, aby měli účastníci na prohlídku dost času (zohlednil(a) jsem pohybové schopnosti a rychlost pohybu návštěvníků)?	
Tvoří osoby na vozíku většinu skupiny? Připravím si přenosnou židli?	

NÁVŠTĚVNÍCI SE ZRAKOVÝM POSTIŽENÍM

Jsou na trase nějaké visící nebo vyčnívající překážky (překážky v oblasti hlavy)?	
Jsou na trase taktilní prvky a/nebo varovné prvky?	
Počítám s pomalejším tempem prohlídky?	
Pokusil(a) jsem se najít nejjednodušší a nejpřímější trasu?	
Ověřil(a) jsem překážky bezpečného pohybu na trase?	
Jsou k dispozici předměty, kterých se lze dotýkat nebo taktilní pomůcky – kdo je nabízí, za jakých podmínek jsou dostupné/přístupné?	
Mám k dispozici oblečení výrazné barvy (pro usnadnění kontaktu a orientace osobám se zrakovým postižením)?	
Doprovází návštěvníky vodící pes? Bude všude bez problémů vpuštěn?	
Naplánoval(a) jsem zastávky pro návštěvníky a pro vodící psy?	

NÁVŠTĚVNÍCI SE SLUCHOVÝM POSTIŽENÍM

Zohlednil(a) jsem v časovém plánu prohlídky časově náročnější komunikaci a dorozumívání se s návštěvníky?	
Ověřil(a) jsem, jestli jsou místa na trase, kde budu podávat výklad, dobře osvětlena?	
Jsou na místě prohlídky k dispozici sluchátka, které by mohly využít osoby nedoslýchavé?	
Je na prohlídkovém okruhu k dispozici indukční smyčka?	
Má skupina tlumočnicka do znakového jazyka?	

NÁVŠTĚVNÍCI S KOGNITIVNÍM POSTIŽENÍM/POTÍŽEMI V UČENÍ

Přizpůsobil(a) jsem časový harmonogram?	
Naplánoval(a) jsem delší/častější přestávky?	
Naplánoval(a) jsem trasu, která je snadno zvládnutelná?	
Která komunikační technika je pro skupinu/návštěvníky nejvhodnější?	
Jsou klienti schopni číst?	
Je možné skupině/návštěvníkům klást otázky?	
Je možné se některých věcí v rámci prohlídky dotknout nebo k nim přičichnout?	
Mám připravené podklady s piktogramy, symboly, obrázky?	
Použil jsem zvětšené písmo pro informace v tištěné podobě?	

NÁVŠTĚVNÍCI S DIETNÍMI POTŘEBAMI / ALERGIEMI / JINÝMI PROBLÉMY

Jsou ve skupině lidé s omezenou výdrží (odolností)? Počítám s častějšími přestávkami?	
Mají účastníci alergii? Na co?	
Není prostředí prohlídky nebezpečné vzhledem k alergiím návštěvníků?	
Nabízejí restaurace, které hodlám s návštěvníky navštívit, jídlo vhodné pro dietní potřeby klientů?	

SENIORŠTÍ/DĚTŠTÍ NÁVŠTĚVNÍCI

Jsou ve skupině starší lidé?	
Jsou ve skupině nemluvňata nebo malé děti?	
Jaké potřeby mají starší lidé a rodiče nebo opatrovníci malých dětí?	
Vyhovuje trasa věku účastníků?	
Je přizpůsoben obsah výkladu věku účastníků?	

KONTROLA PŘÍSTUPNOSTI

Jsou dopravní služby a vozidla bezbariérové?	
Jsou všechna místa prohlídky přístupná?	
Jsou venkovní trasy přístupné?	
Je ubytovací zařízení přístupné?	
Jsou restaurace/bary přístupné?	
Mám spolehlivé a aktuální informace? Kdo je ověřil?	
Nejsem s dostupnými informacemi o přístupnosti spokojený? Ověřím si přístupnost sám (pomocí dostupných nástrojů)?	



ELEVATOR Project IO2. INKLUZIVNÍ PRŮVODCOVSKÁ ČINNOST

TENTO DOKUMENT BYL VYTVOŘEN PARTNERY PROJEKTU ELEVATOR:

KAZUIST, SPOL. S R.O., TŘINEC, ČESKÁ REPUBLIKA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, ŘÍM, ITÁLIE, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUSEL, BELGIE, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LUBLAŇ, SLOVINSKO, INFO@PREMIKI.COM

PROJEKTOVÝ WEB: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018