

Tipps für den Umgang mit sehbehinderten und blinden Gästen

Oft wissen wir nicht, wie wir mit sehbehinderten und blinden Menschen umgehen und wie wir sie ansprechen sollen. Mit diesem Merkblatt möchten wir auf die wichtigsten Punkte – aus der Sicht eines Betroffenen – hinweisen.

Begrüssung

- Begrüssen Sie mich und sagen Sie, wer Sie sind und was Sie für eine Funktion haben.
- Fragen Sie mich, ob ich Hilfe benötige.
- Erklären Sie mir, wo Sie an der Garderobe genau den Mantel hinhängen, damit ich ihn wieder finden kann.
- Bieten Sie mir Ihren Arm an und führen Sie mich, indem Sie vorausgehen, an einen Tisch mit guter Beleuchtung oder Tageslicht (vielleicht habe ich noch einen kleinen Sehrest).

Platzanweisung

- Zeigen Sie mir am Tisch einen freien Stuhl.
- Legen Sie Ihre Hand einfach auf die Stuhllehne und warten Sie, bis ich mit meiner Hand an Ihrem Arm auf die Stuhllehne hinabgleite. So kann ich mich orientieren und selbständig Platz nehmen.

Bestellung

- Sprechen Sie mich immer direkt an, auch wenn ich in Begleitung bin.
- Informieren Sie mich über das Tagesangebot, besondere Aktionen, Spezialitäten oder lesen Sie mir die Speisekarte mit den Preisangaben vor.

Am Tisch

- Sagen Sie mir, wo Sie welche Speisen und Getränke hinstellen.
- Füllen Sie mein Glas nicht bis zum Rand auf.
- Lassen Sie auf meinem Teller Dekorationen weg.
- Sagen Sie mir, wo sich was auf dem Teller befindet (gemäss dem Zifferblatt einer Uhr: Oben «12 Uhr»). Das Fleisch liegt immer auf «6 Uhr», also unten.
- Fragen Sie mich, ob Sie das Fleisch zuschneiden sollen.

- Räumen Sie alles vom Tisch weg, was nicht benötigt wird.
- Schauen Sie immer wieder zu mir, da ich Sie nicht sehen und so allfällige Wünsche oder Zahlungsabsichten nicht mit Blickkontakt kundtun kann.

Zahlen/Lokal verlassen

- Geben Sie mir das Rückgeld in die Hand und zählen Sie es ab: «Sie haben mir Fr. 20.– gegeben und erhalten Fr. 2.50 zurück».
- Führen Sie mich zur Garderobe und geben Sie mir vor dem Restaurant eine kurze Beschreibung der Umgebung, damit ich mich wieder orientieren kann.

Miteinander reden und aufeinander zugehen hilft Missverständnisse zu verhindern. Danke!



Tuyaux pour un bon contact avec des clients aveugles et malvoyants

Nous ne savons pas toujours comment nous comporter avec des clients aveugles ou malvoyants. Nous voulons attirer votre attention sur quelques points importants qui nous ont été signalés par des personnes concernées.

Salutations

- Saluez-moi et dites-moi qui vous êtes et quelle fonction vous avez.
- Demandez-moi si j'ai besoin de votre aide.
- Expliquez-moi exactement l'endroit où vous avez suspendu mon manteau, afin que je puisse le retrouver plus facilement.
- Offrez-moi votre bras et dirigez-moi en me précédant. Conduisez-moi à une table bien éclairée ou placée à la lumière du jour (dans le cas où il me reste un peu de vue).

Indications concernant ma place

- Montrez-moi les chaises qui sont libres à la table.
 - Posez simplement votre main sur le dossier de la chaise et attendez jusqu'à ce que je parvienne moi aussi à toucher le dossier en glissant ma main le long de votre bras. Je peux ainsi m'orienter et prendre place de manière autonome.
- ### Commande
- Adressez-vous toujours directement à moi, même si je suis accompagné.
 - Informez-moi sur les assiettes du jour, les actions particulières, les spécialités ou lisez-moi la carte des mets en m'indiquant les prix.

A Table

- Dites-moi où vous posez le repas et les boissons.
- Ne remplissez pas mon verre jusqu'au bord.
- Enlevez toute décoration de mon assiette.
- Dites-moi ce qui se trouve dans mon assiette et à quel endroit (imaginez-vous l'assiette comme un cadran: en haut «12 heures», en bas «6 heures»).
- Placez l'assiette devant moi de telle sorte que la viande se trouve sur «6 heures», c'est-à-dire devant moi.
- Demandez-moi si vous pouvez me couper la viande.
- Enlevez de la table tout ce qui n'est pas utile.
- Regardez-moi souvent car je ne peux pas établir un contact visuel avec vous et demandez-moi si j'ai besoin de quelque chose.

Payer/quitter le restaurant

- Rendez-moi l'argent dans la main et comptez le: «Vous m'avez donné CHF 20.-, je vous rends CHF 2.50 et recevez CHF 2.50».
- Conduisez-moi au porte-manteaux et, devant la porte de votre établissement, décrivez-moi brièvement les alentours afin que je puisse à nouveau m'orienter.

Communiquer et aller à la rencontre de l'autre personne permet d'éviter des malentendus.