

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С ИНВАЛИДАМИ ПО ЗРЕНИЮ

✓ *В чем разница между слепыми и слабовидящими?* По установленной в Российской Федерации классификации принято считать, что:

1. *Слепые (незрячие)* – люди с остротой зрения, от 0 (0%) до 0,04 (4%) включительно с коррекцией на лучше видящем глазу;

2. *Слабовидящие* - острота зрения от 0,05 (5%) до 0,4 (40%) на лучше видящем глазу с коррекцией.

3. *Люди с пониженным зрением или с пограничным зрением между слабовидением и нормой* - острота зрения от 0,5 (50%) до 0,8 (80%) на лучше видящем глазу с коррекцией.

Среди лиц, относящихся к категории слепых, принято выделять:

1. Абсолютно или тотально слепых;

2. Частично или парциально слепых, имеющих либо светоощущение (способность различать свет и тьму), либо формальное зрение (возможность различения формы предмета, т.е. выделения фигуры из фона), острота которого варьируется от 0,005 до 0,04.

✓ *Технические средства реабилитации слепых и слабовидящих:* белая трость, телефон и компьютер со специальным программным обеспечением, лупы, линзы, очки.

✓ *Как понять, что перед Вами слепой или слабовидящий?* Возможны следующие варианты:

- Человек передвигается, используя белую трость;

- Человек держится за сопровождающего;

- Человек в темных очках или в очках с крупными линзами;

- Человек передвигается с собакой-проводником.

✓ *Важно!* При первой встрече со слепым и слабовидящим, стоит:

- Поздороваться;

- Представиться;

- Телесный контакт при обращении - прикоснитесь рукой в зоне от локтя до плеча.

Общие правила

• Ни в коем случае *не позволяйте себе опаздывать* на встречу с человеком, которого будете сопровождать. Придите на 10 минут раньше.

• При встрече с незрячим человеком всегда называйте себя, а при общении представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

• Если Вы пришли к незрячему человеку домой, чтобы сопроводить его куда-либо, мы не рекомендуем заходить в квартиру, а тем более проходить в комнату — лучше ожидать на лестничной площадке или на улице, сообщив предварительно о том, что Вы пришли. Вам знакома ситуация, когда Вы продолжительное время не могли найти в собственной квартире каких-либо мелочей: ключей, очков, кошелек и т.п. Наверняка, Вы начинали вспоминать, кто в последнее время был у Вас из посторонних. Незрячие из-за отсутствия зрения чаще могут сталкиваться с такими проблемами, поэтому лучше не искушать судьбу и не искать неприятностей.

• Избегайте употребления термина «слепой», «калека» «больной» — это многих обижает, лучше использовать термин «незрячий».

• Не стесняйтесь задавать вопросы и выяснять необходимую Вам информацию, которая облегчит инклюзивное взаимодействие и будет способствовать Вашей работе.

• Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это допустимо во всех случаях и никак его не обижает.

• Пытайтесь передать словами то, что часто выражается мимикой и жестами — не забывайте, что привычный жест «там...» незрячий человек не поймет.

• Если незрячему необходимо взять какой-либо предмет, не следует тянуть его руку к предмету. Подайте его сами, вложив в ладонь.

- Перед тем как прочитать информацию незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

- Если незрячему необходимо поставить свою подпись, вложите ручку ему в руку, а затем поставьте его руку так, чтобы стержень ручки находился в начале строки для подписи.

Специальные рекомендации по сопровождению незрячих и слабовидящих людей на улице:

- Держаться незрячий за сопровождающего должен так, как он привык это делать всегда. Если же привычек никаких нет, то лучше, чтобы незрячий левой рукой держал сопровождающего под руку. (Это касается правой. Левшам удобней делать все наоборот). При этом рука сопровождаемого будет свободна и при необходимости он ею может сделать что нужно.

- Предупреждайте заранее незрячего человека о находящихся на пути следования выбоинах, столбиках, животных и прочем.

- Вы должны помнить, что незрячий человек не видит не только дорогу, но и ветки, нависающие над дорогой, развешанные веревки, козырьки и прочее. Если Вы видите такие препятствия — предупредите об этом сопровождаемого («Осторожно, ветки — пригнитесь!»), или выбирайте маршруты, которые будут удобны вам обоим и будут содержать минимум препятствий внизу и над головой.

- Если необходимо повернуть или обогнуть препятствие, не следует тянуть сопровождаемого за руку — это тяжело физически и очень неудобно для сопровождаемого Вами человека. Лучше сделать легкий нажим на руку в нужную сторону и предупредить человека голосом о предстоящем маневре. Со временем, привыкнув к Вашей манере сопровождения, ведомый Вами человек будет откликаться на эти легкие движения и без дублирования предупреждений вслух.

- В месте, где нужно проходить один за другим, сопровождающий должен идти впереди.

- При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- Перед тем как сойти со ступеньки, подняться на ступеньку или бордюр тротуара следует приостановиться и предупредить сопровождаемого Вами человека о предстоящей операции. («Ступеньки вниз!», «Бордюр вверх!»).

- Помните, что Вы должны контролировать не только наличие свободного пространства при движении перед Вами и Вашим ведомым, но и следить, чтобы никто не находился близко от пути вашего следования, чтобы незрячий человек не задел плечом прохожего, столб или строение. Это не только болезненно, но и может привести к боязни и зажатости ведомого Вами человека и очень усложнит Вашу работу.

Специальные рекомендации по сопровождению незрячих и слабовидящих людей в помещении:

- Достаточно сложным моментом в сопровождении незрячего внутри помещения является прохождение через дверь. Сложность в том, что двери могут открываться налево и направо, от себя и на себя. Мы рекомендуем сопровождающему открывать дверь и проходить первым, проводя за собой незрячего. Если это Вам неудобно по каким-либо причинам — можете поступать по-своему, но помнить две вещи:

1. Незрячий человек может столкнуться с кем-то за дверью, если Вы пропустили его вперед себя. Это может быть не только взрослый человек, но и ребёнок, а также, к примеру, ведро воды, которое оставила в коридоре уборщица.

2. В случае двери на пружине, следите за тем, чтобы она не ударила в лицо незрячего человека, ведь он не сможет увидеть ее и защититься рукой.

- Заходя в помещение, опишите коротко, где Вы находитесь. Например, «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, — шкаф». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах, турникетах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.

- В случае, когда в каком-либо учреждении Вы вынуждены стоять в длинной очереди — подойдите к работнику учреждения, представьтесь сопровождающим инвалида по зрению, и попросите обслужить вас вне очереди.

- Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а подведите незрячего к стулу или креслу, направив его руку на спинку стула или подлокотник. В случае, когда сиденье имеет необычную форму, следует пояснить, например, «Очень низко». Теперь незрячему становится совершенно ясно, что стоит перед ним, как ориентировано сиденье, что нужно сделать, чтобы правильно сесть.

- Придя с незрячим в учреждение, в магазин или иное место, где много людей, не оставляйте его одного, не предупредив об этом, ведь незрячий может продолжать разговаривать с тем, кого уже нет рядом, или остаться в толпе, мешая движению других.

Специальные рекомендации по взаимодействию с незрячими и слабовидящими людьми в транспорте:

- При личном досмотре белая трость забирается последней и выдается первой сразу после досмотра.

- При личном досмотре не забывайте представиться и озвучивать ваши действия.

- В зоне ожидания или кафе можно предложить помощь в подключении телефона и компьютера к сети Wi-Fi. Для незрячего и слабовидящего крайне важна информация, передаваемая через интернет, особенно для человека из другого города или страны.

- При перемещении незрячего и ведущего в городском, международном, водном транспорте (автобусе, корабле), старайтесь следовать правилу трех точек опоры: человек должен всегда опираться на три точки – это могут быть две ноги, стоящие на полу, и одна рука, держащаяся за поручень, или любая другая подобная комбинация, т.к. незрячему очень сложно держать баланс во время движения.

- Если вы сопроводили незрячего человека по его просьбе в кафе, необходимо предупредить официанта или сотрудника ресторана, что в кафе находится незрячий клиент для того, чтобы они смогли подойти и предложить помощь.

- Для слепых людей шум мешает воспринимать окружающее пространство, поэтому важно стараться размещать незрячего человека там, где меньше шума.

- Спросите, нуждается ли человек в инвалидном кресле для передвижения. Чаще всего люди с ограничениями по зрению передвигаются самостоятельно и не нуждаются в кресле.

- Если вы помогаете человеку с инвалидностью по зрению ориентироваться с помощью словесных подсказок, не употребляйте выражения «иди туда», «иди прямее», «садись здесь», «там». Такие словосочетания с точки зрения ориентирования не могут помочь человеку с инвалидностью по зрению.

- Можете использовать такие слова и фразы как «увидимся», «видел ли ты», «смотришь ли ты» и т.д. Люди с инвалидностью по зрению часто используют подобные словосочетания.

- Не стоит стесняться предложить помощь касаясь внешнего вида человека с инвалидностью по зрению. Например, у вас оторвалась пуговица; разрешите, я почищу правый рукав вашего пиджака.

- В конце контакта объясните план последующих действий. К примеру, «Подождите здесь, вас заберут». Обязательно сообщайте незрячему, что вы отошли.

- Важно помнить, что ваша задача – сделать из маломобильных граждан максимально мультимобильных. Для этого нужно позволять людям с инвалидностью по максимуму выполнять какие-либо действия самостоятельно, особенно это касается детей с инвалидностью. Для многих вы станете учителем в области инклюзивных взаимодействий.

Не бойтесь предлагать хорошие творческие варианты – большое количество людей с инвалидностью собралось в путешествие в первый раз и не знают, как правильно вести себя в самолете и аэропорту.

Специальные рекомендации по взаимодействию с незрячими и слабовидящими людьми в общественных местах:

При посещении кафе

Не давайте незрячему столовые приборы в руки, не кладите их в его тарелку, просто сообщите незрячему, где находятся столовые принадлежности. Он сможет их найти сам.

Информируйте незрячего, что из еды находится на столе, чтобы он смог выбрать по своему вкусу.

Всегда читайте незрячему меню.

Если Вы даете что-либо незрячему в руки, то сообщите ему, куда он может этот предмет потом положить.

Если в тарелке большой кусок мяса или другой пищи, спросите незрячего, не хочет ли он, чтобы это порезали. Если да, то порежьте кусочками, размер которых кажется Вам удобным для еды.

Если Вам необходимо проинформировать незрячего о том, где располагается пища в тарелке, Вы можете использовать технику ориентирования по часам. Например, на 12 часов – салат, на 6 часов – соус.

При посещении санузла

Покажите незрячему, где находится туалет.

Часть незрячих хорошо ориентируется в туалете. Перед посещением санузла, спросите, нужна ли ему помощь в ориентировании. Если да, то следуйте следующим правилам:

–Если Вы одного пола с незрячим, Вы можете вместе войти. Если разного — попросите другого человека или обслуживающий персонал помочь незрячему.

–Покажите незрячему кабинку, расскажите, как устроен унитаз, где спускается вода, где умывальник.

При посещении административных зданий

Не заменяйте чтение документов пересказом их содержания. Внимательно читайте все: названия, даты, комментарии, ничего не пропуская.

Воздерживайтесь от комментариев прочитанного, если Вас не попросят об этом.

Соблюдайте конфиденциальность прочитанного.

Войдя в кабинет, сообщите незрячему, где находится человек, к которому вы пришли, подведите незрячего к столу.

Не излагайте суть вопроса сами, предоставьте такое право незрячему. Не отвечайте за него на вопросы.

При посещении магазина

Помогите незрячему выбрать необходимую вещь, свободно не спеша посмотреть ее, примерить, если это необходимо.

Если Вы хотите, чтобы незрячий ознакомился с каким-то товаром, не водите с силой его руку по поверхности, а слегка направьте руку на предмет, создайте такие условия, чтобы незрячий мог свободно потрогать его сам.

Позвольте незрячему самостоятельно оплатить покупку. Если он просит Вас сделать это, назовите сумму, которую передает Вам незрячий, что избежать возможных недоразумений.

Проинформируйте незрячего, сколько и какими купюрами дает сдачу продавец или кассир.