



Этот проект финансируется
Европейским Союзом
This project is funded by the
European Union



Практическое руководство для целевых групп „Как опознать и обходиться с людьми с ограниченными возможностями”

**Гунта Анча
Ивета Неймане**

Объединение организаций людей с инвалидностью Латвии

SUSTENTO

Antonijas 24-6, Рига, LV 1010

sustento@sustento.lv; www.sustento.lv

2014

Проект: «Зеленые маршруты без препятствий»

Программа трансграничного сотрудничества Латвия-Литва-Беларусь в рамках Европейского инструмента добрососедства и партнерства

Содержание настоящей публикации является предметом исключительной ответственности Дагдское общество инвалидов "Нема", и никаким образом не может отражать официальной позиции Европейского Союза».

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОТНОШЕНИЕ ОБЩЕСТВА К ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ | 3 |
| 1. ПОНЯТИЕ ИНВАЛИДНОСТИ И ЕГО РАЗВИТИЕ. МЕДИЦИНСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ИНВАЛИДНОСТИ | 4 |
| 1.1. Понятие инвалидности | 4 |
| 1.2. Медицинская модель..... | 5 |
| 1.3. Социальная модель | 6 |
| 2. ВИДЫ ИНВАЛИДНОСТИ | 8 |
| 3. ОСОБЕННОСТИ ПУТЕШЕСТВОВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ | 10 |
| 3.1. Барьеры путешествования | 10 |
| 3.2. Социальные и культурные барьеры | 12 |
| 3.3. Информация для планирования поездки | 12 |
| 3.4. Транспортные барьеры | 13 |
| 3.5. Доступность ночлега..... | 13 |
| 3.6. Опыт конечной туристической цели | 14 |
| 4. ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ | 14 |
| 4.1. Основные рекомендации | 15 |
| 4.2. Люди в колясках, а также люди с нарушениями двигательных функций | 16 |
| 4.3. Слепые люди | 18 |
| 4.4. Слабовидящие люди | 20 |
| 4.5. Глухие люди | 20 |
| 4.6. Люди с нарушением речи | 21 |

ВВЕДЕНИЕ

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ОТНОШЕНИЕ ОБЩЕСТВА К ЛЮДЯМ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

В мире всё находится в непрерывном развитии. Люди с различными недугами всегда являлись неотъемлемой частью общества, и взаимные отношения с ними развивались и менялись в соответствии требованиям времени и развитию истории. Невозможно понять настоящее и осознать будущее, не заглянув в историю.

На отношение общества к людям с инвалидностью воздействуют различные факторы - и процессы развития общества в целом, и стереотипы, а также используемые слова и термины. Всё вместе взятое создаёт ту модель мышления, через которую каждый видит инвалидность. Можно выделить несколько этапов развития этого отношения.

Игнорирование. По началу в обществе не было никакого отношения к людям с инвалидностью. Постоянная борьба и конкуренция в рамках вида исключали возможность выжить для тех, способности которых ограничивали функциональные нарушения. В древней истории общество часто отчуждалось от людей с инвалидностью. Ребёнок, родившийся слепым в древней Греции, был убит, а в древнем Израиле люди с инвалидностью исключались из храма, являющемся местом культа и центром общества.

Объекты благотворительности. С 14 по 18 век христианская мораль требовала заботиться о тех, кто не мог позаботиться о себе сам. С помощью церкви были созданы первые больницы и учреждения по уходу за инвалидами.

Лечение велось с целью «нормализовать». В 19 и 20 веке происходило стремительное развитие медицины и механики. Люди с инвалидностью часто становились объектами исследования с целью «исправить» их инвалидность. Общество верило, что медицина сможет ликвидировать инвалидность.

Включение в общество - новый этап, начавшийся только в середине прошлого века. Всё больше человечество начинает воспринимать каждого индивида как ценность, и это восприятие

поддерживает политика многих ведущих стран. Не так давно начавшийся процесс стремительно развивается.

1. ПОНЯТИЕ ИНВАЛИДНОСТИ И ЕГО РАЗВИТИЕ. МЕДИЦИНСКАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ ИНВАЛИДНОСТИ

1.1. Понятие инвалидности

Понятие инвалидности исторически развивалось в течение веков, меняясь от отрицания и медицинской модели до социальной модели восприятия. Таким образом люди с инвалидностью с объектов медицинского обслуживания превратились в полноценных членов общества. В мире годами бытует желание создать единое понятие инвалидности, но пока странам это так и не удалось. Сегодня каждая страна понятие инвалидности интерпретирует по своему.

Например, в Дании инвалидность неопределена ни одним законодательным актом, и люди с инвалидностью официально не регистрируются, а в Германии необходимо пройти врачебную комиссию, и только на основании строгих критериев определяется инвалидность. В Великобритании не существует единого понятия инвалидности и на данный момент используются три версии, у каждой из которых есть свои защитники и свои критики.

Понятие «инвалидность» определено и в международных нормативных актах.

В конвенции ООН о равных правах инвалидов понятие инвалидности толкуется в самом современном понимании: «К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими».

В действующем законодательстве Латвии «инвалидность» определяется как длительные или непереходящие, с возрастными изменениями организма не связанные физические или психические ограничения способностей, которые ограничивают интеграцию личности в обществе полностью, отнимают или частично ограничивают её возможности трудиться и ухаживать за собой.

Полноценное включение в общественность людей с инвалидностью невозможно, не признав барьеров, созданных средой и отношением общества.

Целью движения людей с инвалидностью Европы и Латвии является полное включение людей с инвалидностью в общество. Эта цель основывается на нормах международных пактов, определяющих права и свободы любого человека.

Существует несколько видов определения инвалидности. Два более распространённых определения инвалидности – медицинская модель и социальная модель. Эти модели дают возможность лучше понять два разных восприятия инвалидности. Они также дают возможность лучше оценить общественные законы, правила, структуры, а также их влияние на жизнь людей с инвалидностью.

1.2. Медицинская модель

Согласно медицинской модели инвалидность человека определяет состояние его здоровья или диагноз. Медицинский диагноз используется, чтобы контролировать доступ человека к труду, социальным пособиям, жилищу, образованию и развлечениям. Медицинская модель поддерживает мнение о людях с инвалидностью как о таких, которые всегда зависимы от кого-либо, которым необходим постоянный уход и лечение, которые должны жить по возможности дальше от стальных, потому что жить рядом со всеми смогут только тогда, когда будут здоровы. Медицинская модель считает инвалидность личной проблемой, которую нужно решать индивидуально. Каждый сам должен дополнительно вложить время, финансы, разные ресурсы, чтобы достичь результата, который другим доступен просто так.

Например, лектор отказывается дать скопировать свою в программе PowerPoint приготовленную лекцию слушателю, которому быстрое записывание текста доставляет трудности, и советует приобрести диктофон. Таким образом он заставляет студента использовать дополнительные ресурсы.

Неотъемлемой частью этой модели являются специалисты и профессионалы, контролирующие и ведущие жизнь людей с инвалидностью. Обычно выбор уже сделан вместо человека или же ему предлагаются небольшие возможности выбора из того, что ранее определил эксперт.

Медицинскую модель иногда называют «моделью индивида», так как та способствует мнению, что задачей каждого человека с

инвалидностью является приспособление к окружающей среде так, чтобы включиться в уже существующий общественный порядок.

Например, если студент в коляске из-за ступенек не может попасть в университет, то эта модель считает, что виноват студент – колясочник, а не ступени, которые он не может преодолеть.

Не смотря на то, что организации людей с инвалидностью активно отвергают медицинскую модель, её воздействие на отношение к этим людям всё ещё очень ощутимо.

1.3. Социальная модель

Социальная модель инвалидности создавалась во время развития взглядов общества на его роль в жизни каждого индивида. Эта модель считает, что барьеры, отрицательное отношение и изолирование (умышленное или неумышленное) от общества являются факторами для идентификации, кому в конкретном обществе присуща или не присуща инвалидность. Социальная модель считает, не смотря на то, что у людей присутствуют некоторые физические, сенсорные, интеллектуальные или психологические нарушения, которые иногда могут вызвать некоторые функциональные ограничения, те не вызывают инвалидность, если только общество берёт во внимание и включает всех людей, не взирая на их индивидуальные различия.

Согласно социальной модели, инвалидность вызывает общество и им созданная среда, в которой мы живём. Инвалидность не является «виной» или неизбежным последствием функциональных ограничений индивида.

Причинами инвалидности, приводящими к дискриминации, являются физические и организационные барьеры, а также барьеры, создаваемые отношением общества. Для устранения дискриминации в обществе необходимо менять и подход, и мышление, и способы их воздействия. В социальной модели человек с инвалидностью воспринимается как часть общества, экономики, среды и культуры. Если кто-то имеет препятствия реализовать себя, то это является проблемой всего общества, а не отдельного человека. Барьеры создаёт и отрицательный образ людей с инвалидностью в искусстве и литературе.

Социальная модель основана на права человека и её цель – удалить препятствия, чтобы у человека с инвалидностью, как и у любого другого были бы равные возможности распоряжаться своей жизнью.

Простой пример для разъяснения социальной модели – человек в инвалидной коляске с физическими ограничениями. Он фактически не ограничен в среде, где может пользоваться общественным транспортом, и имеет доступ к зданиям. Этот человек действует таким же образом как человек, не имеющий инвалидности.

Социальная модель инвалидности в корне меняет отношение к инвалидности. Модель подразумевает, что равными должны быть не только права, но что ещё важнее, и возможности для всех людей.

В таблице показаны основные различия медицинской и социальной модели.

| Модель медицинского мышления | Модель социального мышления |
|--|---|
| человек является неполноценным | человек является ценностью |
| диагнозы | способности и потребности определённые самостоятельно |
| Стигматизация | Идентификация барьеров и нахождение решений |
| В центре внимания инвалидность | Программы, нацеленные на достигаемый результат |
| Оценка, мониторинг, программы, навязывающие лечебную терапию | Обучение родственников и профессионалов |
| Разделение и альтернативные услуги | Для всех доступные общие услуги |
| Приоритетом являются повседневные необходимости | Акцент ставится на общечеловеческие отношения |
| Возможность войти в общество, если поменялся или полная изоляция | Толерантность к иному |
| Общество не меняется | Общество развивается |

2. ВИДЫ ИНВАЛИДНОСТИ

Люди с инвалидностью не являются однородной массой, для которой просто определить потребности, обществом созданные барьеры и возможные решения. У инвалидности могут быть разные причины, и, основываясь на них, можно выделить несколько видов инвалидности. Раздел инвалидности на виды отображает, в какой из функциональной сфер находится дефектом вызванное ограничение и необходимость его компенсировать.

В мире и на практике Европы широко используется разделение инвалидности на шесть видов:

- **инвалидность зрения** включает в себя широкий спектр нарушений зрения - от частичной до тотальной слепоты;
- **инвалидность слуха** включает в себя широкий спектр нарушений слуха - от слабослышащих до глухих.
- **нарушения двигательных функций** включает в себя нарушения движений разного уровня от способности передвигаться, слегка прихрамывая, до электрической коляски;
- **нарушения функций интеллектуального развития** включают в себя нарушения разного уровня - от незначительных трудностей в учёбе до полной неспособности адекватно реагировать на разные жизненные ситуации;
- **психо - социальные (ментальные) заболевания** включают в себя такие болезни как шизофрения, депрессия и др.
- **невидимая инвалидность** включает в себя заболевания или функциональные нарушения, вызывающие инвалидность, например, астма, сердечные и сердечнососудистые заболевания, а также нарушения функций других внутренних органов.

У каждого человека есть свой интеллектуальный, физический и социальный потенциал или набор способностей. Любого вида ограничения этих возможностей или отклонения от обществом принятых норм могут вызвать функциональные нарушения, которые, возможно, вызывают инвалидность.

Например, в современном обществе многие люди носят очки, но никому не приходит в голову считать их инвалидами.

Но в момент, когда очки не способны компенсировать нарушения зрения и те создают человеку препятствия для жизни в обществе, определяется инвалидность.

Многообразие функциональных нарушений и их взаимоотношение с обществом отображает схема. Каждый вид инвалидности, связанный с ограничениями функций, можно отобразить отдельным лучом многолучевой звезды. Чем ближе к центру звезды, тем легче инвалидность, и человеку проще включиться в общество, используя те же ресурсы и услуги, которыми пользуются остальные члены общества. Чем дальше от центра звезды находится нарушение, тем тяжелее инвалидность, и человеку более трудно включиться в общество. Ему будут необходимы специальные, зачастую даже специализированные услуги. Эта звезда показывает ещё одну черту инвалидности. Более лёгкие нарушения, находясь ближе к центру, проще сливаются с обществом в целом и менее различны между собой.

Нарастая степени тяжести нарушений, те уходят в высь и отдаляются друг от друга. На самых концах лучей звезды - самые тяжёлые функциональные нарушения, что делает их очень различными друг от друга и трудно объединяемыми при создании каких – то услуг. Оценивая интенсивность нарушений, созданных инвалидностью, на каждой из этих позиций, яснее видны потребности каждого индивида и возможно точнее определить направление и объём компенсирования этих потребностей.

Нередко бывают случаи, когда у человека несколько видов инвалидности одновременно, например, инвалидность зрения и двигательные нарушения.

Основываясь на понимание функциональных ограничений, возможно создавать доступную для всех туристическую услугу, направленную на своевременное выявление барьеров и устранение.

3. ОСОБЕННОСТИ ПУТЕШЕСТВОВАНИЯ ЛЮДЕЙ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

Люди с инвалидностью, как и все члены общества, желают участвовать во всех жизненных мероприятиях. Провождение свободного времени является значительной составляющей частью их жизни. Возможность освоить опыт и культуру других стран и создать своё мнение о национальных особенностях каждого народа – эти и другие туризмом данные ценности. Но участвуя в разных мероприятиях, человеку с инвалидностью приходится сталкиваться с разными препятствиями. Те создаются согласно и виду функциональных нарушений, и в связи с внутренним миром каждого, и в связи с окружающей средой, и в связи с отношением общества.

3.1. Барьеры путешествия

Людям с инвалидностью, как и любому другому, присуще желание и мотивация путешествовать.

Хотя и многие туристы в своей практике путешествий соприкасаются с разными препятствиями, для людей с инвалидностью препятствия часто бывают чрезмерно большими.

Изучая, с какого вида барьерами, путешествуя, встречаются люди с инвалидностью, и как структурируются эти барьеры, возможны разные подходы.

Анализируя опыт путешествия людей с инвалидностью за последние двадцать лет, создалась теоретическая рамка, которая, определяет, что барьеры и ограничения находятся не только в окружающей среде, но и в нутрии самого человека. До настоящего времени предлагается использовать Кравфордом и Годбейем в 1987

году созданную классификацию барьеров в трёх категориях: внутриличностные, межличностные и структуральные барьеры.

Внутриличностные ограничения включают в себя недостаточную уверенность в себе, отсутствие смелости принятия решения, а также недостаточную информацию о доступных возможностях отдыха. Эти ограничения в большей мере связаны с инвалидностью каждой личности и та является главным фактором, создающим барьеры.

Не смотря на то, что поставщик услуг не имеет возможности в прямом виде удалить эти барьеры, важно брать их во внимание, разрабатывая план маркетинга предложения для специфической целевой аудитории.

Межличностные факторы относятся к недостатку навыков коммуникации с другими индивидами. Это приводит к неспособности организовать своё свободное время или привлечь партнёра/друга к его совместному проведению.

Структуральные препятствия существуют между индивидуальными желаниями и возможностями участвовать в конкретном мероприятии проведения свободного времени как, например, недостаток финансов, времени, соответствующего транспорта, ограниченные возможности, барьеры среды или архитектуры.

Муррай и Спроат уже в 1990 году идентифицировали три вида барьеров для путешественников с инвалидностью – экономические, физические и барьеры отношения.

Обобщая информацию о барьерах, которые ограничивают возможности людей с инвалидностью использовать предлагаемые туристические продукты, их можно разделить на две категории:

1. барьеры, исходящие из личного характера человека – его готовности менять привычную среду, когнитивных навыков организации путешествия, недостатка информации о возможностях туризма, психологической зависимости от ухаживающего за ним человека;

2. барьеры, напрямую связанные с инвалидностью – барьеры, создаваемые недоступностью среды и отношением общества, архитектурные, информационные, транспортные и культурные барьеры.

Для лучшего понимания связанных с инвалидностью ограничений и барьеров, их можно классифицировать, концептуально рассмотрев этапы туристической поездки, которые проходят путешественники:

- влияющие социальные и культурные ограничения;
- информация для планирования поездки;
- транспортные барьеры;
- доступность ночлега;
- опыт конечной туристической цели.

Эти этапы могут быть использованы для оценки и уменьшения барьеров для обеспечения доступного туризма.

3.2. Социальные и культурные барьеры

На каждого человека воздействует среда, в которой он живёт.

Многих людей с инвалидностью считают больными, и вместе с тем в обществе бытующие стереотипы автоматически определяют, что эти люди не нуждаются ни в возможностях проведения свободного времени, ни тем более в возможностях туризма.

3.3. Информация для планирования поездки

Как отмечено в исследовании, проведённом советом туризма Великобритании, недостаток информации о доступном туризме является одним из самых важных факторов, уменьшающих число потенциальных путешественников. Неполная и неточная информация вводит в заблуждение путешественников и

отрицательный опыт, полученный таким образом, отбивает желание отправиться в путешествие ещё раз.

3.4. Транспортные барьеры

Общественный транспорт, обеспечивающий перемещение в городской среде, имеет большое общественное значение. Удобный доступ к автобусу, поезду, метро, парому, и даже к такси необходим для туристов с инвалидностью, так как увеличивает их возможности дешево и удобно посетить разные смотровые объекты.

В Европе и в развитых странах мира вопрос о доступности общественного транспорта является одним из самых важных вопросов в создании городской среды. Доступность общественного транспорта включает в себя не только аспект физической доступности, но и когнитивный и коммуникационный аспект, тем самым делая его доступным и для людей с нарушениями интеллектуального развития, и для людей с инвалидностью зрения и слуха.

Для успешного развития туризма необходим доступный междугородний транспорт – автобусы и поезда, а также и международный транспорт.

В последние годы большое внимание доступности транспорта уделяет Европейская Комиссия. Мобильность всех жителей является значительным условием для присоединения к Европейской зоне.

Транспорт имеет социальное связанное значение – уменьшает региональные различия, даёт доступ к отдалённым регионам и увеличивает возможности перемещения для людей с инвалидностью. Европейский Союз внедряет политику защиты прав пассажиров во всех видах транспорта. Её цель - достигнуть равную мобильность для всех пассажиров во всём Евросоюзе.

3.5. Доступность ночлега

Для многих людей с инвалидностью, имеющих ограничения передвижения, доступность ночлега является очень важной составляющей поездки. Они не могут достичь туристическую цель,

если по близости нет места ночлега, отвечающего потребностям человека с инвалидностью. Зачастую проблема состоит не в отсутствии доступного места для ночлега, а в недостатке информации о том, где и какого рода доступность обеспечена.

Многие туроператоры не достаточно обучены, чтобы понять, что значит доступное размещение. Также и представители ночлега, не могут дать точную и подробную информацию о виде и уровне доступности в своих помещениях. Во многих случаях это приводит к тому, что людей с инвалидностью размещают в помещениях, несоответствующих их потребностям.

3.6. Опыт конечной туристической цели

Туристическая активность включает в себя взаимосвязь компонентов, действующих по достижению конечной туристической цели, которые связаны с межкоммуникационными отношениями. Общественный транспорт, окружающая среда, тротуары и улицы, ночлег, разные аттракционы, уровень обслуживания клиентов, отношение окружающих – всё это играет важную роль в туристическом опыте человека с инвалидностью.

В своём исследовании большую часть внимания уделим оценке доступности туристической цели – зрительного объекта, выработав для этого необходимые критерии.

4. ОБЩЕНИЕ С ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Вы не должны чувствовать себя неловко при встрече с людьми с инвалидностью.

Предлагаем несколько советов для лучшего вида поведения. Ситуаций может быть много, и они могут быть разные, а также сами люди не являются однородной массой, к которой можно отнести одни и те же правила.

Поэтому самое главное помнить, если чувствуете себя растерянным и не знаете, как поступить, спросите самого человека.

4.1. Основные рекомендации

Спросите перед тем, как начать помогать

Если человек имеет инвалидность, ещё не значит, что он нуждается в помощи.

Если окружающая среда обустроена удобно, люди с инвалидностью прекрасно самостоятельно со всем справляются и не нуждаются в чей – либо помощи. Взрослые хотят быть независимы от помощи других, как каждый из нас. Поэтому, если хотите кому-то помочь, обязательно сначала спросите, нужно ли помочь и как это лучше всего сделать.

Будьте осторожны, создавая физический контакт

Для некоторых людей с инвалидностью руки необходимы, чтобы удержаться в определённой позиции. Если вы вдруг схватите руку этого человека, может нарушиться созданное им равновесие. Не рекомендуется, проходя мимо, гладить такого человека по голове, хлопнуть его по плечу или как – то по другому выразить своё особое отношение, если вы не делаете это с другими людьми, не имеющими инвалидность.

Разговаривайте с самим человеком, имеющим инвалидность

Всегда разговаривайте с самим человеком, имеющим инвалидность, а не с его сопровождающим или переводчиком.

Поговорите с человеком с инвалидностью как вы это делаете с любым другим человеком. Соблюдайте значимость его личных дел. Если хотите спросить об инвалидности, продумайте хорошо вопрос, так как собеседник может посчитать, что вас интересует его инвалидность, а не он сам как личность. Очень часто люди с инвалидностью готовы к разговору про свою инвалидность, особенно отвечая на любопытные вопросы детей. Во время беседе помните, что этот человек во первых, ваш сосед, коллега, школьный товарищ и т.д., а не человек с инвалидностью.

Не делайте поспешных предположений

Люди с инвалидностью лучше других знают, что они могут или не могут сделать. Не принимайте решений вместо этих людей, в каких мероприятиях они смогут участвовать. Возможно исключение из какого - либо действия из-за инвалидности может быть расценено как прямая дискриминация.

Относитесь с пониманием к просьбам людей и инвалидностью

Если люди с инвалидностью просят о каких – либо приспособлениях в вашем заведении, будьте отзывчивы! Возможно, однажды тепло принятые люди с удовольствием вернутся в ваш магазин или кафе и посоветуют это место с прекрасным обслуживанием своим знакомым.

4.2. Люди в колясках, а также люди с нарушениями двигательных функций

Рекомендации

- Люди в инвалидных колясках в первую очередь люди, а не их коляски. Поэтому не перегибайтесь над этим человеком, чтобы позвать руку кому-то на противоположной стороне, не используйте коляску или её пользователя как полочку для помещения своих вещей, не оставляйте свой стакан на столике, прикреплённом к коляске.
- Не дёргайте и не толкайте коляску, потому, что это часть самого человека!
- Не пытайтесь помочь ехать быстрее или съехать с бордюра тротуара, не спросив перед этим, как это лучше сделать. Возможно, что человек не может стабильно удержаться в коляске. Перед тем как поднять коляску, спросите, как её лучше подхватить, возможно, что некоторые её детали прикреплены нестабильно, например, поручни или подножки!
- Не прикасайтесь к пульту управления коляски, возможно тот не отключен и тогда коляска может круто начать движение, ранив и его пользователя, и стоящих рядом!

- Разговаривая с человеком в коляске, возьмите свой стул и сядьте рядом, чтобы во время беседы взгляд глаз был бы на одном уровне. Если это не возможно, нагнитесь или отойдите в сторону, чтобы человеку в коляске было удобно на вас смотреть!
- Если вам нужна подпись этого человека, заранее подготовьте твёрдую подставку, возможно с коляской будет трудно подъехать к столу!
- Если человек перемещается с помощью трости или костылей, не прикасайтесь к нему неожиданно, это может его вывести из состояния созданного равновесия.
- Как можно быстрее предложите этим людям сесть и выясните, который из стульев для него будет самым удобным
- Открывая двери, эти люди должны опереться, поэтому будьте внимательны, помогая им открыть двери.

4.3. Слепые люди

Рекомендации

- Перед тем, как начать разговор со слепым человеком, представьтесь! Если вы раньше не встречались, назовите и своё имя, и занятие в конкретной ситуации, например, охранник, менеджер по обслуживанию клиентов и др. Представьте и других, к вашей беседе присоединившихся людей!
- Если слепой посетитель у вас впервые, предложите ему показать некоторые важные места –дорогу к выходу, туалет и др.!
- Если в вашем кабинете произошли изменения, и переставлена мебель, не забудьте об этом предупредить своего не слепого посетителя!
- Слепым людям для сохранения равновесия необходимы их руки, поэтому, если вы хотите их проводить, предложите свою руку, а не хватайте за руку слепого!
- Чтобы показать, где находится стул, положите его руку на спинку, а чтобы проводить по лестнице, позвольте слепому самому держаться за перила!
- Если у человека есть собака - поводырь, вы должны идти по стороне противоположной собаке.
- Сопровождая слепого человека, предупреждайте, где и какие препятствия ожидаются. Например, ступеньки, ведущие вверх, большая трещина в асфальте и т. д. Также необходимо предупреждать о низко подвешенных предметах (лампы, цветы).
- Если слепому человеку хотите указать направление, в котором двигаться дальше; не используйте визуальные знаки узнаваемости, (например, следуйте до красных дверей), лучше укажите ориентацию движения (например, следуйте до конца коридора и поверните направо).
- Если необходимо оставить слепого в комнате одного, обязательно предупредите его о своём уходе. Перед этим укажите, где находится выход. Оставляйте человека рядом с каким- то объектом, например, столом, который может послужить точкой отсчёта при передвижении. Оставляя такого

человека просто посреди комнаты, вы его оставляете посреди ничего.

- Не трогайте трость или собаку поводья! Собака работает и ей в это время необходимо сосредоточиться, а трость является личной вещью. В случае, если человек где-то оставил свою трость, не перемещайте её. Если та мешает, попросите человека самого переложить её в другое место!
- Предложите прочесть текст, например, меню, какие-либо правила и.др. Разъясните значительные различия, которые воспринимаются только визуально!
- Если принимаете пищу вместе со слепым человеком, передовая тарелку, укажите, на которой её стороне находится еда! Снимите с тарелки несъедобные вещи! Возможно, ваша помощь понадобится, чтобы разрезать еду, но перед этим спросите, не обходимо ли это.

4.4. Слабовидящие люди

Рекомендации

- Если готовите материалы для слабовидящих людей, буквы должны быть большого размера. Буквы должны быть легко понятной формы, а расстояние между строками достаточно большим. Рекомендуется использовать контрастные тона – чёрный текст на белом фоне или наоборот. Избегайте использования всех больших букв, так как слабовидящим трудно разобрать концы предложений.
- Очень важно хорошее освещение, но оно не должно быть слишком ярким. Блестящая бумага или цвет стены могут создавать ослепляющие блики.
- Если слабовидящие люди регулярно используют ваши помещения как клиенты или сотрудники, информируйте их обо всех физических изменениях, например, переставлена мебель, оборудование или другие предметы!

4.5. Глухие люди

Рекомендации

Глухие люди могут коммуницировать разными способами – с помощью переводчика знаков, читая по губам, сами отвечая на вопросы и поддерживая беседу, а также с помощью написания текста. Если возникает необходимость объясниться с глухим человеком, сначала выясните, какой из видов общения для него самый приемлемый.

- Если передаваемая информация очень сложная, например, рабочее интервью, визит к врачу или доклад о преступлении, самый эффективный способ общения - использование квалифицированного переводчика знаков. Простое общение, например, делая заказ в ресторане или регистрация в гостинице может произойти переписываясь.
- Если вам трудно понять речь глухого человека, скажите ему об этом и ищите другие пути общения.
- Пользуясь услугой переводчика знаков, разговаривайте с самим глухим человеком, поддерживайте с ним контакт глаз.

Задавайте вопросы глухому, а не о нём. Например, спросите: «Что вы пожелаете?» Не просите переводчика: «Спросите, чего он пожелает!»

- Глухих нужно вовлечь в принятие важных для них решений, а не принимать решения вместо них.
- Перед началом разговора с глухим человеком убедитесь, что он обращает на вас внимание. В зависимости от ситуации вы можете протянуть руку, помахать, коснуться его плеча или другим способом заставить на себя посмотреть. Только тогда может начаться разговор.
- Если глухой или слабослышащий не понял вами сказанное, перефразируйте свою мысль, не повторяйте непонятое предложение.
- Находитесь перед лицом человека, с которым ведёте беседу! Тихое, хорошо освещённое помещение лучше всего способствует общению. Если за вами находится источник света, например, окно, его отражение затмит ваше лицо и затруднит человека с нарушением слуха прочесть вами сказанное по губам.
- Говорите отчётливо. Большая часть людей с нарушением слуха, поймут вами сказанное, глядя на движения ваших губ. Во время разговора не жуйте, не курите, не закрывайте рот рукой.
- Не нужно кричать на глухого или слабослышащего. Глухой вас не услышит, а ваши крики в слуховом аппарате слабослышащего появятся как исковерканный звуки.
- Людям с нарушениями слуха лучше отправлять СМС.

4.6. Люди с нарушением речи

- Посветите человеку неразделённое внимание. Не мешайте и не пытайтесь закончить предложения вместо него. Если вам трудно понять сказанное, не кивайте головой. Попросите повторить произнесённое. У человека не будет возражений и он оценит ваши старания понять им сказанное.
- Если неуверенны, что поняли сказанное, повторите фразу, чтобы убедиться, всё ли правильно.

- Если после повторных попыток вы всё ещё не поняли сказанное, попросите написать сказанное или предложите другой вид общения.
- Тишина окружающей среды делает коммуникацию более лёгкой.

Европейский Союз включает в себя 28 государств-членов, которые решили объединить свои передовые знания, ресурсы и судьбы своих народов. В течение 50 лет совместными усилиями они создали зону стабильности, демократии и устойчивого развития, сохранив при этом культурное многообразие, личные свободы и атмосферу терпимости. Европейский Союз неуклонно стремится передавать свои достижения и ценности странам и народам, находящимся за его пределами.

Программа трансграничного сотрудничества Латвия-Литва-Беларусь, реализуемая в рамках Европейского инструмента добрососедства и партнерства, является преемницей Приоритета ША Юг Программы добрососедства INTERREG III В региона Балтийского моря на период с 2007 по 2013 гг. Общей стратегической целью Программы является улучшение территориальной сплоченности латвийского, литовского и белорусского пограничного региона, гарантирование высокого уровня охраны окружающей среды, обеспечение экономического и социального благополучия, а также содействие межкультурному диалогу и культурному разнообразию.

В Программе участвуют регион Латгале в Латвии; Паневежисский, Утенский, Вильнюсский, Алитусский и Каунасский уезды в Литве; Витебская, Гродненская, Могилёвская, Минская области и город Минск в Беларуси. Совместным органом управления Программой является Министерство внутренних дел Литовской Республики.

Веб-сайт Программы: www.enpi-cbc.eu.