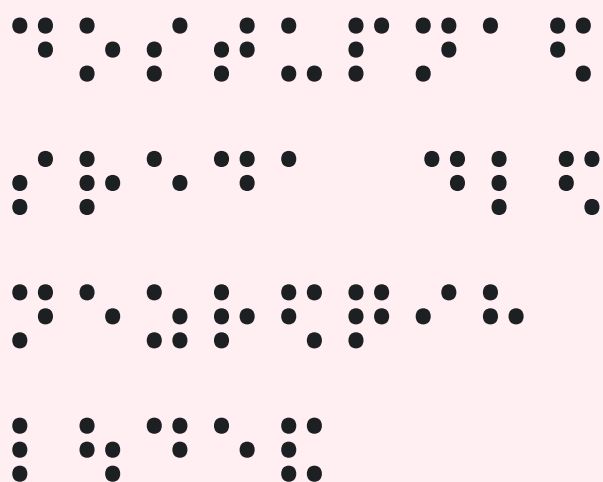
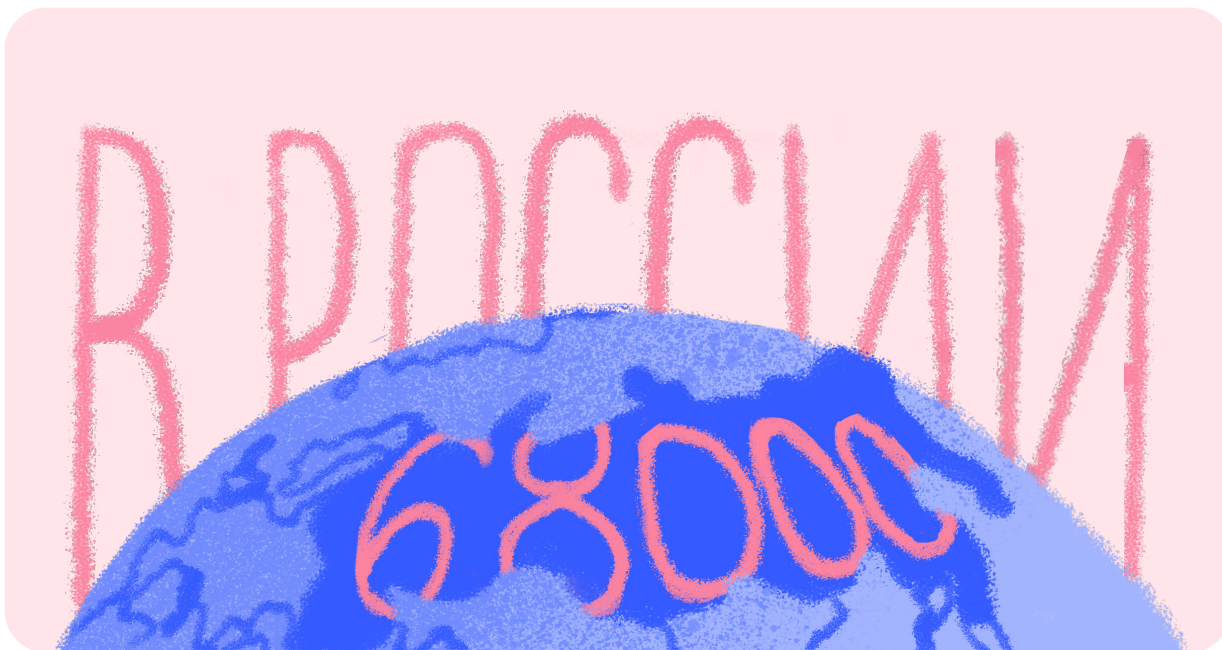


ДОСТУПНАЯ СРЕДА ДЛЯ НЕЗРЯЧИХ ЛЮДЕЙ

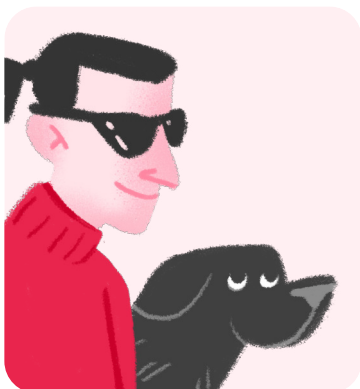


МТС, цифровая экосистема, и учебно-кинологический центр, «Собаки — помощники инвалидов», выпустили цифровую памятку с рекомендациями предпринимателей и заинтересованных инклюзией лиц, которые создают доступную среду для незрячих людей.



В России, по данным официальной [статистики](#), насчитывается порядка 68 тыс. человек с инвалидностью по зрению.

Всесторонняя поддержка людей с инвалидностью остается одним из приоритетных направлений развития социальной сферы. Например, в рамках городской программы «Действуй без барьеров!» реализуются проекты по созданию доступной среды для незрячих людей — позволяя им реализовать творческий потенциал, подобрать стильный образ, безопасно и комфортно гулять по паркам или ездить в транспорте. [По словам организатора](#) одного из проектов программы «Действуй без барьеров!», незрячие люди также ведут активный образ жизни, и очень важно, чтобы окружающие знали, как правильно помочь.

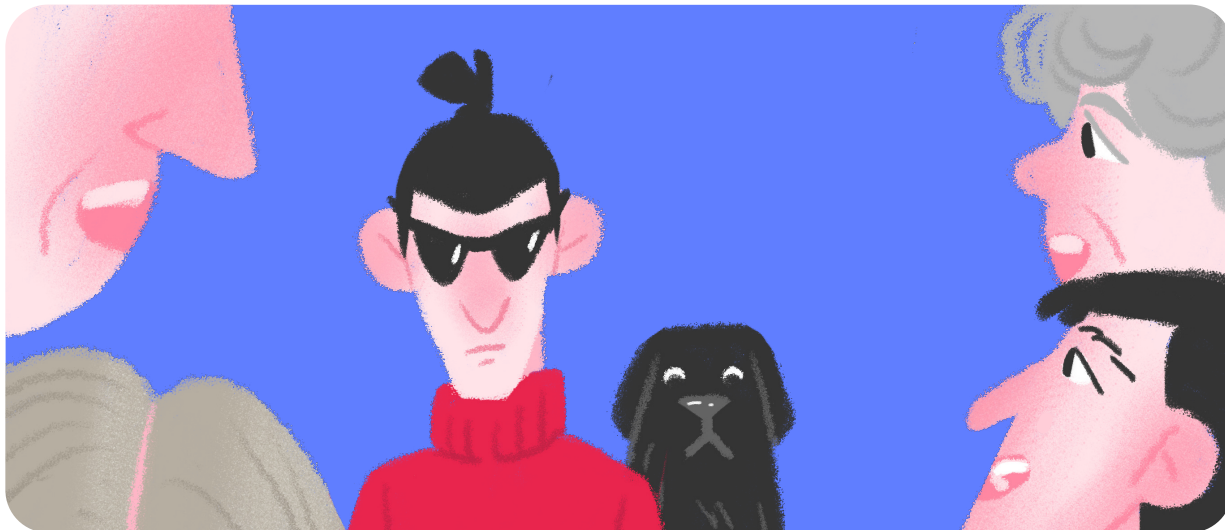


Руслан Алиев и его
пес-поводырь Леонард

Сотрудники Группы МТС, в которую входит незрячий сотрудник Руслан Алиев и его пес-поводырь Леонард, поговорили с предпринимателями малого и среднего бизнеса, инклюзивными специалистами и узнали, как в России формируется доступная среда для такой группы потребителей, как незрячие люди.

На основе полученной информации МТС составила цифровую памятку по обслуживанию незрячих людей для организаций и всех заинтересованных лиц.

«Каждый человек имеет право на полноценное участие в общественной жизни, независимо ни от каких условий, и МТС на протяжении многих лет реализует проекты, направленные на развитие инклюзивной среды и повышение качества жизни людей с ограниченными возможностями здоровья. Не секрет, что городская среда в нашей стране, особенно в небольших населенных пунктах, сегодня плохо приспособлена под нужды людей с особенностями зрения. Мы совместно с нашим незрячим сотрудником Русланом Алиевым собрали рекомендации владельцев общественных заведений по взаимодействию с особыми группами посетителей, и хотим представить нашу памятку бизнес-сообществу, и уверены, что это поможет владельцам бизнеса получить новых благодарных клиентов», — отмечает руководитель Центра социальных и благотворительных программ МТС Ольга Юркова.

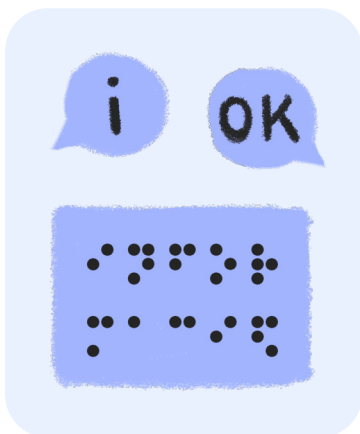


«Часто, когда незрячий человек приходит в кафе или в другое общественное заведение, персонал теряется и начинает бегать вокруг него, не зная, что делать. Мне бы хотелось, чтобы у сотрудников было базовое понимание, что не стоит нервничать и пытаться сделать что-то особенное. Общие знания о том, как персоналу адекватно коммуницировать с разными группами посетителей помогут многим людям с особыми потребностями чувствовать себя комфортно в общественных местах», — говорит сотрудник МТС Руслан Алиев.

Права владельцев собак-поводырей

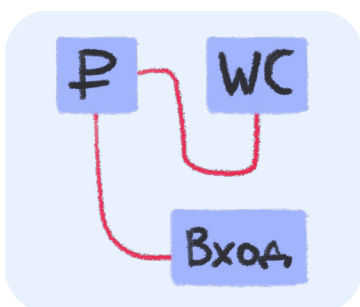
Права людей с инвалидностью регулируются Федеральным законом № 181 «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». В 15-й [статье](#) Федерального закона № 181 сказано, что незрячий человек с собакой-поводырем имеет право «беспрепятственного доступа к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур, к местам отдыха и к предоставляемым в них услугам». Единственное условие — незрячий должен иметь при себе подтверждение инвалидности по зрению и паспорт собаки-поводыря.

КАК АДАПТИРОВАТЬ СРЕДУ ДЛЯ НЕЗРЯЧИХ КЛИЕНТОВ

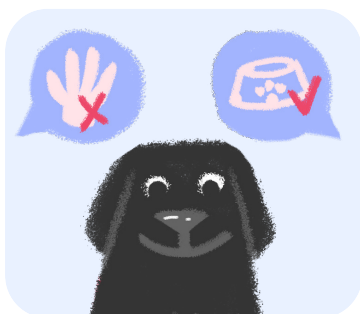


Общие рекомендации:

- Включите информацию о порядке и правилах взаимодействия с особыми клиентами в обучающие материалы или тренинги для сотрудников;
- В начале коммуникации с незрячим клиентом расскажите подробно про правила вашего заведения, если такие имеются, как проходит оказание услуги, за которой обратился клиент и т.д.
- Если в процессе обслуживания клиенту требуется изучить какой-либо текст, заранее подумайте, как адаптировать текстовую информацию рельефно-точечным шрифтом Брайля или аудиокомментарием;



- Продумайте клиентский путь незрячего человека в вашем заведении – входная группа, оплата товаров, посещение уборной, получение услуги – возможно, по итогам такого мозгового штурма вам потребуется разместить тактильные указатели/мнемосхемы и проинструктировать персонал;



- Троость и собака-поводырь – собственность незрячего человека, поэтому прикасаться к ним без разрешения не рекомендуется;
- Собакам-поводырям принято предлагать миску с водой – позаботьтесь о ее наличии заранее.



- Если у вас есть веб-сайт, изучите стандарт [ГОСТ Р 52 872 – 2012](#) «Требования доступности интернет-ресурсов для инвалидов по зрению», включающий информацию о доступных продуктах\услугах, маршрут от метро и другое.

КУЛЬТУРНЫЕ УЧРЕЖДЕНИЯ (МУЗЕИ, ТЕАТРЫ И КИНО)

- Предоставляйте на входе буклеты или программки на шрифте Брайля;
- Размещайте этикетаж выставочных работ на шрифте Брайля, включающий в себя подробную информацию работы;
- Включите в экспозицию объекты для тактильного изучения;
- Сопровождайте осмотр экспозиций/спектаклей/кино тифлокомментарием;
- Предоставляйте оборудование для тифлокомментирования;
- При постановке спектаклей и других мероприятий придерживайтесь формата «расслабленное представление» — сделайте свободную рассадку всем зрителям, а также дайте возможность сидеть на полу или пуфиках;
- Проводите образовательные программы (чтение вслух, тематические беседы, спектакли, квесты, экскурсии с элементами музыкальной терапии и др.) для задействования разных органов чувств: обоняние, слух, вкус и кинестетическое чувство;
- Собирайте обратную связь участников экскурсии, корректируйте недостающие детали программы, если требуется.

Одним из адаптированных для незрячих людей является

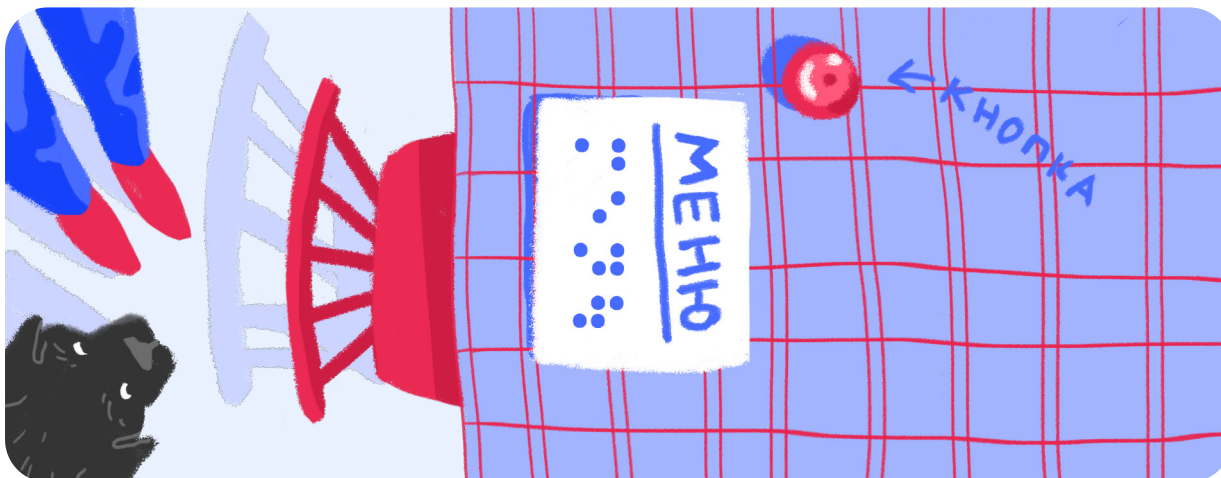
[Музей русского импрессионизма](#)

Ленинградский пр-т., 15 строение 11

Основная экспозиция музея оснащена тифлокопиями нескольких знаковых картин и скульптур. В музее проводятся ольфакторное (парфюмерное) сопровождение к картинам, которое дает дополнительную возможность изучить произведение искусства незрячим посетителям. В музее также рады собакам-поводырям, им будет предложена миска воды. В рамках создания доступной среды сотрудники музея проходят обязательный инструктаж по взаимодействию с людьми с ограниченными возможностями здоровья.

«Мы стремимся к тому, чтобы просветительские проекты были инклюзивными по умолчанию. Одно из главных направлений музея – сотрудничество с людьми с ОВЗ. У нас работает незрячая междисциплинарная художница Татьяна Власенко. Она придумала интересный новый формат- перформативные прогулки. Каждый выходные мы вместе водим экскурсионные группы, я рассказываю об искусстве, а Таня дает публике задания на дыхание, медитацию, элементы перформанса. Получается что-то вроде погружения в себя через искусство. Нам важно доносить до посетителей, что мир разнообразный, что люди по-разному воспринимают окружающий мир», – отмечает куратор просветительских и инклюзивных программ Музея русского импрессионизма Елена Шарова.

ЗАВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ (РЕСТОРАНЫ, КАФЕ, СТОЛОВЫЕ И ДР.)



- Адаптируйте меню: шрифт Брайля или электронный формат на сайте или запись аудио-версии на мобильных носителях;
- Продумайте систему оперативной связи с официантом, которой можно будет воспользоваться при первой необходимости, например, кнопка вызова на столе;
- При сервировке стола не рекомендуется использовать хрупкую посуду, которую могут случайно задеть и разбить;
- Если пришла компания из незрячих – при возможности закрепите официанта за их столиком.
- Незрячим клиентам необходима помощь в поиске столика, поэтому важно рассказать, как много посетителей, какие места свободны и порекомендовать место, где ему и собаке будет более комфортно;
- Во время оформления заказа уточните есть ли аллергия на продукты (из сильных аллергенов: арахис, молоко, мед и др.);
- Каждый раз, когда сотрудник заведения подходит к столику с незрячим клиентом, важно обозначать себя и озвучивать «голосом» собственные действия.

Доступная среда для незрячих людей создается в кафе [Cannibal Coffee](#)

ул. Большая Якиманка, д. 25

Проект существует четыре года, среди постоянных клиентов есть незрячие люди, которые приходят как компаниями, так и в одиночку с собакой-поводырем.

«У нас есть постоянные незрячие клиенты. Наши ребята с радостью встретят их, сориентируют, проводят до стола и расскажут о меню. Мы рады всем собакам, не только собакам-поводырям. Обязательно предложим собаке миску с водой, а на входе стоит бесплатный лоток с биоразлагаемыми пакетами. Еще для гостей с собаками у нас действует скидка 10% на напитки. Каждый месяц проходят благотворительные мероприятия, а выручку от продажи черного кофе — мы направляем в собачий приют», — говорит основатель Cannibal Coffee Иван Игонин.

САЛОНЫ ПО УХОДУ ЗА ЖИВОТНЫМИ (ГРУМИНГ САЛОНЫ И ДР.)



- Создайте систему онлайн-записей через сайт или звонок администратору;
- Обустройте зону ожидания специальными журналами или книгами со шрифтом Брайля или «говорящими» книгами на цифровых устройствах;
- Незрячие люди воспринимают окружающий мир на слух, поэтому с самого начала комментируйте каждое свое действие (например, сейчас мы моем/стрижем собаку);
- Закрепите за незрячим клиентом свободного сотрудника до оказания услуги.

Один из наиболее адаптированных салонов для животных — груминг-салон [«Шарлин»](#)

ул. Разведчика Абея, 3, Мытищи

По словам Руслана Алиева, незрячие клиенты салона едут не только с других концов города, но и с других городов. А чтобы попасть на процедуру к мастеру, нужно записываться за неделю минимум.

«Мне всегда хотелось помогать людям, но при этом делать что-то связанное с животными. Это навело меня на мысль, что я могу помогать, ухаживая за собаками-поводырями. Большинство пород выведено искусственно и наши собаки, как правило, живут в неестественной для них среде. Например, лабрадоры-поводыри ходят в метро и другом общественном транспорте. Там везде мазут, пыль — то есть, это нехарактерная среда обитания. По этой причине любую собаку нужно водить к грумеру. Руслан, кстати, стал одним из первых наших незрячих клиентов», — отмечает совладелица груминг-салона «Шарлин» Ольга Наливка.