

за підтримки



МІЖНАРОДНИЙ
ФОНД
ВІДРОДЖЕННЯ



ПОРАДНИК

**ВЗАЄМОДІЯ БЕЗ БАР'ЄРІВ:
ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ, ЯКІ ВТРАТИЛИ ЗІР**



УДК 364-78:364-7(0.056.262)(083.13)
В-40

Посібник підготовлено Громадською спілкою «Всеукраїнська ліга організацій осіб з інвалідністю зору «Сучасний погляд» за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження» в рамках проєкту «Голос темряви: підтримка незрячих ветеранів».

Матеріал представляє позицію авторів і не обов'язково відображає позицію Міжнародного фонду «Відродження».

В-40 Взаємодія без бар'єрів: підтримка людей, які втратили зір. Порадник. Для представників соціальних служб та ветеранських хабів : методичні рекомендації / Упорядник Петро Поліщук. – Київ, 2025. – 84 с.

ISBN 978-617-8624-06-4

Посібник підготовлено фахівцем, який узагальнив вітчизняний досвід і власну багаторічну практику комунікації та допомоги військовим і цивільним із втратою зору після поранень та травм. Цей порадник створено передусім для працівників ветеранських хабів (адміністраторів, консультантів, фасилітаторів, координаторів програм): працівників територіальних соціальних служб, які надають підтримку ветеранам та їхнім родинам; волонтерів і учасників ініціатив громадянського суспільства; тренерів, які проводять заняття, майстер-класи, підтримувальні групи для ветеранів; родичів та опікунів, які хочуть краще зрозуміти, як підтримувати свого близького після втрати зору; представників громадських об'єднань осіб з інвалідністю і всіх зацікавлених осіб.

Всі матеріали взяті з відкритих джерел.

Упорядник висловлює подяку усім організаціям та фізичним особам, матеріали яких було використано у процесі підготовки видання.



Контакти громадської спілки «Всеукраїнська ліга організацій осіб з інвалідністю зору «Сучасний погляд»:

сайт: <https://gssp.org.ua/>

електронна пошта: gssp2013@ukr.net; uagssp@gmail.com

телефон: +380 66 443 43 36

ISBN 978-617-8624-06-4

© ГС «Сучасний погляд», 2025

© Міжнародний фонд «Відродження», 2025

© Видавництво «Волинські обереги», 2025

Зміст

Розділ 1: Вступ.....	5
1.1. Мета та важливість поради 5	5
1.2. Статистика та контекст..... 6	6
1.3. Психологічна адаптація як ключовий аспект..... 7	7
Розділ 2: Розуміння втрати зору, особливості та виклики	8
2.1. Типи втрати зору..... 8	8
2.2. Психологічні етапи адаптації до втрати зору..... 9	9
2.3. Наслідки втрати зору..... 12	12
2.4. Основні виклики, специфічні для ветеранів..... 13	13
2.5. Корисні покликання до розділу..... 14	14
Розділ 3: Етика взаємодії та комунікація	15
3.1. Загальні принципи етикету..... 15	15
3.2. Вербальні методи спілкування..... 17	17
3.3. Невербальні аспекти (важливі для розуміння контексту)..... 19	19
3.4. Опис навколишнього середовища та предметів..... 19	19
3.5. Корисні покликання до розділу..... 21	21
Розділ 4: Орієнтування та мобільність: як допомагати правильно.....	22
4.1. Основи безпечного супроводу (техніка зрячого гід)..... 22	22
4.2. Важливість просторових орієнтирів..... 25	25
4.3. Попередження та уникнення перешкод..... 26	26
4.4. Корисні покликання до розділу..... 28	28
Розділ 5: Технічні та мобільні засоби підтримки (Асистивні технології)	29
5.1. Смартфони та спеціалізоване програмне забезпечення (ПЗ)..... 29	29
5.2. Доступні технології та пристрої (окрім смартфонів)..... 33	33
5.3. Державні та громадські програми підтримки..... 35	35
5.4. Що таке цифрова доступність та її важливість..... 36	36
5.5. Корисні покликання до розділу..... 38	38

Розділ 6: Організація простору (Безбар'єрне середовище)	39
6.1. Принципи універсального дизайну та доступності	39
6.2. Важливість контрастності та освітлення	40
6.3. Тактильні та аудіо-орієнтири	42
6.4. Практичні поради для облаштування простору в хабі	43
6.5. Корисні покликання до розділу	45
Розділ 7: Соціальна та психологічна підтримка	46
7.1. Емоційна адаптація та прийняття змін	46
7.2. Методи зниження тривожності	48
7.3. Підтримка самостійності та ініціативності	49
7.4. Форми психосоціальної допомоги у ветеранських хабах	50
7.5. Співпраця з психологами, реабілітологами, тифлопедагогами	51
7.6. Корисні покликання до розділу	52
Розділ 8: Роль соціальних служб у підтримці ветеранів з втратою зору	53
8.1. Практичні кейси допомоги та стратегії супроводу	53
8.2. Взаємодія з ветеранами та їхніми сім'ями	55
8.3. Роль соціальних служб у психологічній адаптації ветеранів та їхніх сімей	56
Розділ 9: Словник основних термінів	58
Розділ 10: Ресурси та корисні контакти	62
10.1. Українські організації та ініціативи	62
10.2. Корисні покликання та навчальні матеріали (Онлайн-ресурси)	68
10.3. Поради щодо пошуку актуальної інформації	72
Розділ 11: Додатки	73
11.1. Комунікація з людьми, які мають порушення зору	73
11.2. Основні аспекти супроводу людей з порушеннями зору	78
11.3. Вибір тактильної тростини (білої тростини) для орієнтування в просторі	80
Заключні положення	83



Розділ 1: Вступ

1.1. Мета та важливість порадики

Цей порадник розроблено як практичний інструмент для працівників соціальних служб, зокрема тих, хто працює у ветеранських хабах та надає підтримку ветеранам, які мають порушення зору. Втрата зору – це не лише медичний діагноз, а й кардинальна зміна способу життя, що вимагає адаптації, нових навичок та значної психологічної стійкості. Метою даного посібника є надання вам, шановні фахівці, необхідних знань, розуміння та практичних навичок для побудови ефективної, чуйної та гідної взаємодії з людьми, які втратили зір.

Важливість створення комфортного середовища:

Створення інклюзивного середовища, де кожна людина, незалежно від фізичних обмежень, відчувається повноцінним членом суспільства, є ключовим завданням соціальної роботи. Для ветеранів, які вже пройшли через випробування війною, втрата зору може стати додатковим важким ударом. Ветеранські хаби покликані бути для них не лише адміністративними центрами, а й простором безпеки, розуміння та підтримки. Ваша роль у цьому процесі є неоціненною. Саме ви можете допомогти ветерану та його родині пройти складний шлях адаптації, відновити віру в себе та знайти нові сенси в житті.

Роль соціальних служб:

Соціальні служби та ветеранські хаби відіграють центральну роль у:

- **Інформуванні:** Надання актуальної інформації про права, пільги, доступні програми реабілітації, технічні засоби та послуги.
- **Координації:** Допомога в отриманні доступу до медичних, психологічних, освітніх та реабілітаційних послуг.
- **Підтримці:** Надання психосоціальної підтримки як самому ветерану, так і членам його родини.
- **Адаптації:** Сприяння в освоєнні нових навичок, необхідних для самостійного життя (орієнтування, мобільність, самообслуговування, користування асистивними технологіями).



- **Інтеграції:** Допомога у поверненні до активного соціального життя, працевлаштуванні чи здобутті нової професії.

Цей посібник покликаний стати вашим надійним помічником у цій важливій та відповідальній роботі.

1.2. Статистика та контекст

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), у світі налічується понад 2,2 мільярда людей, які мають ті чи інші порушення зору. В Україні, на жаль, кількість таких людей також є значною, і ця цифра, ймовірно, зростатиме через наслідки війни. Серед ветеранів втрата зору може бути спричинена безпосередньо бойовими травмами (осколкові поранення, контузії, травми голови), а також загостренням хронічних захворювань або нещасними випадками, пов'язаними з військовою службою.

За наявною інформацією, в Україні до повномасштабного вторгнення росії налічувалось понад 50 тисяч осіб із порушеннями зору і понад 10 тисяч – це діти. Проте точних даних про кількість людей з порушенням зору в Україні не повідомляє жодне міністерство. За оцінками експертів, кількість таких осіб може сягати до 100 тисяч.

Щороку в Україні людьми з інвалідністю внаслідок травм, хвороб, вроджених порушень зорового аналізатора визнавалось понад 3 тисячі осіб. На сьогодні до цієї групи додається велика кількість військових і цивільних осіб, які отримали травми та поранення органів зору внаслідок війни.

Потреби та виклики ветеранів з порушенням зору:

Ветерани, які втратили зір, стикаються з низкою специфічних потреб та викликів:

- **Медична реабілітація:** Отримання кваліфікованої офтальмологічної допомоги, підбір засобів корекції (якщо це можливо), лікування супутніх захворювань.
- **Фізична реабілітація:** Навчання навичкам орієнтування та мобільності, самообслуговування, користування білою тростиною.
- **Психологічна адаптація:** Подолання психологічної травми, пов'язаної як з втратою зору, так і з бойовим досвідом (ПТСР, депресія, тривожні розлади).
- **Соціальна інтеграція:** Відновлення соціальних зв'язків, подолання почуття ізоляції, повернення до активного життя в громаді.
- **Професійна реалізація:** Перенавчання, пошук роботи, адаптація робочого місця.
- **Доступ до інформації та технологій:** Освоєння асистивних технологій, які допомагають компенсувати втрату зору.
- **Юридична та соціальна підтримка:** Отримання інформації про пільги, соціальні виплати, захист своїх прав.

**Соціальний контекст:**

На жаль, у суспільстві все ще існують стереотипи та бар'єри щодо людей з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору. Це можуть бути:

- **Фізичні бар'єри:** Недоступність будівель, транспорту, громадських місць.
- **Інформаційні бар'єри:** Відсутність інформації у доступних форматах (шрифт Брайля, аудіоформат, збільшений шрифт).
- **Психологічні бар'єри:** Страх, нерозуміння, жалість або, навпаки, ігнорування з боку оточуючих.

Ваше завдання – не лише допомогти ветерану подолати ці виклики, а й сприяти формуванню в суспільстві толерантного та інклюзивного ставлення.

1.3. Психологічна адаптація як ключовий аспект

Втрата зору – це не просто сенсорне порушення, це подія, яка докорінно змінює світосприйняття людини, її звичний спосіб життя, плани на майбутнє та самооцінку. Психологічна адаптація є ключовим і часто найскладнішим етапом на шляху до відновлення повноцінного життя. Людина не лише втрачає здатність бачити, а й змушена перебудовувати всю систему взаємодії зі світом, спираючись на інші органи чуття та нові навички.

Цей процес є індивідуальним і може тривати різний час, проходячи через кілька етапів, які детальніше будуть розглянуті в наступному розділі (шок, заперечення, гнів, депресія, прийняття). Розуміння цих етапів допоможе вам надавати адекватну та своєчасну підтримку.

Практичні рекомендації:

- Будьте терплячими та емпатійними. Пам'ятайте, що адаптація – це тривалий процес.
- Зосередьтеся на сильних сторонах ветерана, його ресурсах та потенціалі.
- Забезпечте доступ до кваліфікованої психологічної допомоги, якщо це необхідно.
- Створюйте у хабі атмосферу підтримки, де ветеран почуватиметься безпечно та комфортно, де йому все буде зрозуміло.



Розділ 2: Розуміння втрати зору, особливості та виклики

2.1. Типи втрати зору

Для ефективної допомоги важливо розуміти, що втрата зору може мати різні ступені та форми. Це впливає на можливості людини, методи реабілітації та необхідні допоміжні засоби.

- **Повна сліпота (тотальна втрата зору):** Це стан, коли людина абсолютно не сприймає світло (амавроз) або має лише залишкове світловідчуття без можливості розрізняти форми предметів. Такі люди повністю покладаються на інші органи чуття (слух, дотик, нюх) та спеціальні навички для орієнтування і взаємодії зі світом.
 - **Приклад:** Ветеран після важкого поранення голови може повністю втратити зір, не розрізняючи навіть світло і темряву.
- **Часткова втрата зору (слабозорість):** Це широкий спектр станів, коли зір значно знижений, але людина може використовувати його залишки для певних цілей, часто за допомогою спеціальних оптичних засобів або адаптації оточення.
 - **Залишкове світловідчуття з розрізненням форм (предметний зір):** Людина може бачити контури великих предметів, розрізняти кольори, але має значні труднощі з читанням звичайного шрифту або розпізнаванням облич.
 - **Практична рекомендація:** Для таких людей важливим є яскраве освітлення, контрастні кольори, використання збільшувальних пристроїв (луп).
 - **Тунельний зір (концентричне звуження поля зору):** Зір збережений лише в центральній частині поля зору, периферичний зір відсутній. Людина бачить ніби через вузьку трубку. Це створює значні труднощі при орієнтуванні в просторі, оскільки важко помітити об'єкти збоку, перешкоди на шляху.



- **Приклад:** Ветеран з тунельним зором може добре бачити об'єкт прямо перед собою, але спіткнутися об предмет, що лежить збоку.
- **Практична рекомендація:** Важливо навчати таких людей систематичному скануванню простору за допомогою рухів очей та голови.
- **Втрата центрального зору (центральна скотома):** Уражена центральна частина сітківки (макула), що відповідає за гострий предметний зір. Людина погано бачить об'єкти прямо перед собою, має труднощі з читанням, розпізнаванням облич, але периферичний зір може бути збережений.
 - **Практична рекомендація:** Такі люди можуть використовувати ексцентричний погляд (дивитися трохи збоку від об'єкта), спеціальні лупи та програми, що дозволяють змінювати розташування тексту на екрані.
- **Розмите або нечітке бачення:** Об'єкти сприймаються нечітко, розмито, ніби в тумані. Це може бути наслідком катаракти, помутніння рогівки тощо.
- **Інші специфічні порушення:** Наприклад, гемианопсія (випадіння половини поля зору), порушення кольоросприйняття, нічна сліпота.

Важливо:

Ступінь та характер порушення зору визначається лікарем-офтальмологом. Соціальному працівнику не потрібно ставити діагноз, але важливо мати загальне уявлення про стан зору ветерана (на основі медичних документів або його власних описів) для розуміння його потреб та можливостей.

2.2. Психологічні етапи адаптації до втрати зору

Процес прийняття втрати зору є складним та індивідуальним, але часто проходить через кілька типових етапів, подібних до переживання будь-якої значної втрати (модель Кюблер-Росс). Дана модель характеризує проживання певних стадій як процесу горювання, що супроводжується різними психічними станами, емоційними сплесками, зміною у сприйнятті себе, оточуючих, світу загалом. Наслідком можуть бути прояви містичного мислення, почуття провини, агресія, апатія, опозиційно-виклична поведінка, заперечення та ін.

Розуміння цих етапів допоможе вам бути більш ефективними у наданні підтримки.

Етап 1: Шок та заперечення («Ні, це не зі мною!», «Це тимчасово»)

- **Прояви:** Стан розгубленості, дезорієнтації, емоційне заціпеніння. Людина може не усвідомлювати повною мірою те, що сталося, або відмовлятися вірити в незворотність втрати зору. Може зберігатися надія на чудодійне зцілення, ігнорування рекомендацій лікарів.
- **Приклад:** Ветеран, якому повідомили про повну втрату зору, може продовжувати поводитися так, ніби він все ще бачить, або стверджувати, що зір скоро повернеться.



о **Практичні рекомендації для соціального працівника:**

- Будьте терплячими та співчутливими. Не намагайтеся «розвіяти ілюзії» різко.
- Надавайте чітку, але дозовану інформацію про стан та перспективи.
- Забезпечте безпечне середовище.
- Допоможіть зорієнтуватися в найближчому оточенні.
- Максимально інформуйте близьких про стан справ.
- Поводьтеся з пораненим, як із дорослою, зрілою особистістю, воїном, а не як з неспроможною справитися з даними обставинами людиною. Ваша підтримка має проявлятися не в жалості, а у співчутті та підтримці віри у його сили.

Етап 2: Гнів («Чому я?», «Хто винен?»)

- о **Прояви:** Роздратування, злість, агресія, спрямовані на себе, оточуючих, лікарів, долю. Людина може відчувати несправедливість того, що сталося, шукати винних. Можливі спалахи гніву, критика, звинувачення.
- о **Приклад:** Ветеран може звинувачувати лікарів у некомпетентності, злитися на родичів за надмірну опіку або, навпаки, за недостатню увагу.
- о **Практичні рекомендації:**
 - Не сприймайте гнів на свій рахунок. Це нормальна реакція на важку втрату.
 - Дозвольте людині висловити свої почуття, не засуджуючи її.
 - Зберігайте спокій та професіоналізм.
 - Допоможіть спрямувати енергію гніву в конструктивне русло (наприклад, на боротьбу за свої права, на освоєння нових навичок).

Етап 3: Торг («Якщо я зроблю це, зір повернеться?»)

- о **Прояви:** Спроби «домовитися» з вищими силами, лікарями, обіцянки змінити своє життя в обмін на відновлення зору. Людина може хапатися за будь-які, навіть нетрадиційні методи лікування. Цей етап часто буває короткочасним.
- о **Приклад:** Ветеран може почати ревно молитися, давати обітниці, шукати знахарів або екстрасенсів. Це і є проявом «містичного мислення».
- о **Практичні рекомендації:**
 - Ставтеся з розумінням, але не підтримуйте марних надій на нереалістичні методи лікування.
 - М'яко перенаправляйте увагу на реальні можливості реабілітації та адаптації.
 - Усвідомлюйте, що це один з етапів проживання горя і в цей момент ветеран потребує поваги та підтримки.

Етап 4: Депресія та відчай («Все скінчено», «Я нікому не потрібен»)

- о **Прояви:** Усвідомлення реальності та незворотності втрати зору. Почуття глибокого смутку, апатія, втрата інтересу до життя, безсоння або надмірна сонливість, зміни апетиту, думки про власну неповноцінність, соціальна ізоляція. Це найважчий етап, і він може бути тривалим.
- о **Приклад:** Ветеран може відмовлятися від спілкування, закинути гігієну, висловлювати думки про безглуздість свого існування.



о **Практичні рекомендації:**

- Надавайте максимальну емоційну підтримку.
- Запевніть людину, що вона не самотня.
- Активно залучайте до спілкування, до простих дій.
- Дуже важливо на цьому етапі залучити психолога або психотерапевта, особливо якщо є ознаки клінічної депресії або суїцидальні думки.
- Допоможіть знайти маленькі радості та успіхи.
- Потрібно сприяти пошуку нових сенсів у житті, залучати людей, які також мають порушення зору, але можуть стати прикладом того, що життя продовжується і його можна адаптувати навіть під такі нові умови.

Етап 5: Прийняття та адаптація («Я впораюся», «Життя триває»)

- о **Прояви:** Поступове примирення зі своїм станом. Людина починає шукати нові способи взаємодії зі світом, освоювати компенсаторні навички, будувати плани на майбутнє. З'являється інтерес до навчання, спілкування, активної діяльності. Це не означає повну відсутність смутку, але людина вчиться жити з втратою зору.
- о **Приклад:** Ветеран починає активно вивчати шрифт Брайля, користуватися смартфоном зі скрінрідером, відвідувати групу підтримки, планувати повернення до роботи або навчання.
- о **Практичні рекомендації:**
 - Підтримуйте ініціативи та прагнення до самостійності.
 - Допомагайте ставити реалістичні цілі та досягати їх.
 - Сприяйте соціалізації та залученню до життя громади.
 - Відзначаєте успіхи та досягнення.

Важливо пам'ятати:

- Не всі люди проходять через усі етапи послідовно. Деякі етапи можуть бути пропущені або людина може «застрягти» на одному з них.
- Можливі повернення до попередніх етапів, особливо під впливом стресових ситуацій.
- Тривалість кожного етапу індивідуальна.

Доречно звернути увагу на певні категорії людей, які можуть мати особливості у прийнятті свого нового статусу. Можливості швидшого прийняття втрати зору характерні для молодших за віком ветеранів, які мають більш пластичну психіку і кращі адаптаційні здібності. Люди із такими характеристиками, як ригідність (застрягання в певних психічних станах), можуть проявляти меншу адаптивність та прийняття втрати зору. Люди астеничного типу також з більшим ризиком можуть потрапити в категорію людей, які наслідком своїх переживань матимуть депресивні стани та розлади.



2.3. Наслідки втрати зору

Втрата зору комплексно впливає на різні сфери життя людини.

- **Соціальні наслідки:**

- **Труднощі в орієнтуванні та мобільності:** Обмеження можливості самостійно пересуватися, відвідувати громадські місця, користуватися транспортом. Це може призвести до соціальної ізоляції, зменшення кола спілкування.
 - **Практична рекомендація:** Навчання навичкам орієнтування та мобільності, використання білої тростини, собаки-поводиря, сучасних навігаційних технологій.
- **Зміна соціальної ролі:** Людина може відчувати, що її роль у сім'ї, на роботі, у суспільстві змінилася. Це особливо актуально для ветеранів, які звикли до активної, часто лідерської позиції.
 - **Практична рекомендація:** Допомога у переосмисленні своїх можливостей, пошуку нових сфер самореалізації.
- **Залежність від допомоги оточуючих:** На початкових етапах, до освоєння нових навичок, людина може потребувати сторонньої допомоги у повсякденних справах, що може сприйматися болісно.
 - **Практична рекомендація:** Сприяти якнайшвидшому освоєнню навичок самообслуговування та самостійності, пояснювати оточуючим, як правильно надавати допомогу, не позбавляючи людину самостійності.
- **Труднощі з навчанням та працевлаштуванням:** Необхідність адаптації навчальних матеріалів, робочого місця, а іноді й зміни професії.
 - **Практична рекомендація:** Інформування про доступні освітні програми, курси перекваліфікації, допомога у пошуку роботи та адаптації робочого місця.

- **Емоційні наслідки:**

- **Спектр негативних емоцій:** Почуття втрати, горя, страху (перед майбутнім, перед небезпеками), тривоги, безпорадності, гніву, сорому, провини.
- **Зниження самооцінки та впевненості в собі:** Людина може почати сумніватися у своїх силах, відчувати себе «не такою, як усі», неповноцінною.
- **Ризик розвитку психічних розладів:** Тривалий стрес та неможливість адаптуватися можуть призвести до розвитку депресії, тривожних розладів, ПТСР (особливо у ветеранів).
 - **Практична рекомендація:** Своєчасне надання психологічної підтримки, залучення психологів та психотерапевтів. Формування позитивного образу «Я», акцент на збережених можливостях.



- **Фізичні та побутові наслідки:**

- Необхідність освоєння нових навичок: Самообслуговування (приготування їжі, прибирання, особиста гігієна), читання та письмо шрифтом Брайля, користування асистивними технологіями.
- Зміна способів виконання звичних дій: Наприклад, наливання рідини, визначення одягу, користування грошима.
- Підвищена втомлюваність: На початкових етапах концентрація на слухових, тактильних та інших відчуттях для компенсації відсутності зору може викликати значну втому.
- Можливі проблеми з координацією та рівновагою: Особливо на початку, доки не виробляться нові рухові стереотипи.

2.4. Основні виклики, специфічні для ветеранів

На додаток до загальних викликів, пов'язаних із втратою зору, ветерани можуть стикатися зі специфічними труднощами:

- **Поєднання травм:** Втрата зору часто поєднується з іншими бойовими травмами (черепно-мозкові травми, ампутації, ушкодження внутрішніх органів, ПТСР, контузії). Це ускладнює процес реабілітації та вимагає комплексного підходу.
- **Переосмислення ідентичності «захисника»:** Багато ветеранів сприймають себе як сильних, незалежних захисників. Втрата зору може спричинити кризу цієї ідентичності, відчуття втрати контролю та сили.
 - **Приклад:** Ветеран Олег, який після поранення повністю втратив зір, переживає не лише фізичну втрату, а й втрату ролі годувальника та захисника родини. Працівник хабу допомагає йому долучитися до групи підтримки ветеранів з подібним досвідом та проконсультуватися з психологом, який спеціалізується на роботі з військовими травмами.
- **Досвід бойових дій:** Пережитий бойовий стрес може впливати на процес адаптації, посилювати тривожність, недовіру, труднощі з концентрацією.
- **Потреба у спеціалізованій реабілітації:** Програми реабілітації мають враховувати не лише втрату зору, а й увесь комплекс проблем, пов'язаних з ветеранським статусом. Важливим є середовище «рівний-рівному», де ветерани можуть спілкуватися з тими, хто розуміє їхній досвід.

Практичні рекомендації для роботи з ветеранами:

- Виявляйте особливу чуйність та розуміння до їхнього бойового досвіду.
- Співпрацюйте з фахівцями, які мають досвід роботи з ПТСР та іншими бойовими травмами.



- Створюйте умови для спілкування ветеранів між собою, організовуйте групи підтримки.
- Допмагайте знайти нові способи реалізації їхніх лідерських якостей, бажання бути корисними (наприклад, у волонтерській діяльності, наставництві).

2.5. Корисні покликання до розділу



«Інклюзивне суспільство в Україні. Практичний довідник для людей, цивільних та військових, які отримали інвалідність внаслідок війни» у двох книгах.

<https://yarmiz.org.ua/ua/dovidnik/>

Видання здійснено в межах проєкту «Інклюзивне суспільство в Україні. Довідник практичних рекомендацій» Центру реадaptaції та реабілітації «ЯРМІЗ» за підтримки Європейського Союзу та Міжнародного фонду «Відродження».



Освітній серіал «Держава без бар'єрів»

<https://bit.ly/3UD7UIX>

Освітній серіал про різні аспекти безбар'єрності в роботі публічних службовців.



Розділ 3: Етика взаємодії та комунікація

Ефективна та шаноблива комунікація є фундаментом успішної взаємодії з будь-якою людиною, а особливо з тією, хто переживає складний етап адаптації до втрати зору. Ваше вміння правильно спілкуватися, виявляти повагу та розуміння може суттєво вплинути на психологічний стан ветерана, його готовність до співпраці та освоєння нових навичок. Цей розділ присвячений ключовим аспектам етикету та методів комунікації.

3.1. Загальні принципи етикету

Дотримання цих простих, але важливих правил допоможе створити атмосферу довіри та взаємоповаги.

- **Повага до особистості:**
 - **Звертайтеся безпосередньо до людини, а не до її супровідника:** Це одне з найважливіших правил. Якщо ветеран прийшов з дружиною, другом чи іншим супроводжуючим, усі питання та коментарі адресуйте саме ветерану. Ігнорування людини з інвалідністю та спілкування через третю особу є принизливим.
 - **Неправильно:** (Дивлячись на супроводжуючого) «Чи хоче він чаю?»
 - **Правильно:** (Звертаючись до ветерана) «Чи бажаєте Ви чаю?»
 - **Уникайте надмірної жалісливості або покровительського тону:** Хоча співчуття є природним, надмірна жалість може змусити людину почуватися безпорадною або неповноцінною. Ставтеся до ветерана як до рівноправної особистості, яка стикається з певними викликами, але має потенціал для їх подолання.
 - **Неправильно:** «Ох, бідолашко, як же тобі тепер важко буде...».
 - **Правильно:** «Я розумію, що зараз непростий період, але ми разом зможемо знайти шляхи, як полегшити адаптацію. Чим я можу Вам допомогти сьогодні?»



- **Не обговорюйте людину в її присутності так, ніби її немає:** Це елементарне правило ввічливості, яке, на жаль, іноді порушується.
- **Представлення себе:**
 - **Завжди називайте себе та свою роль:** Коли підходите до людини з порушенням зору або входите до кімнати, де вона перебуває, чітко назвіть себе та свою посаду. Це допоможе їй зрозуміти, хто до неї звертається.
 - **Приклад:** «Доброго дня, Іване Петровичу. Це Марина Ковальчук, соціальний працівник ветеранського хабу».
 - **Якщо в приміщенні кілька людей, уточніть, до кого ви звертаєтесь:** «Іване Петровичу, це я, Марина, знову».
 - **Нагадуйте про себе, якщо розмова переривалася:** Якщо ви відходили і повернулися або якщо пройшов деякий час з моменту останньої взаємодії, коротко нагадайте, хто ви.
 - **Попереджайте, коли йдете:** Повідомте, що ви залишаєте кімнату або завершуєте розмову, щоб людина не продовжувала говорити в порожнечу. «Я зараз відійду на кілька хвилин» або «На сьогодні ми завершили, до побачення».
- **Фізичний контакт:**
 - **Ніколи не торкайтеся людини, її білої тростини або собаки-поводиря без попередження та дозволу:** Біла тростина є особистим простором людини та інструментом орієнтації. Собака-поводир під час роботи (у шлейі) виконує відповідальне завдання і її не можна відволікати.
 - **Практична рекомендація:** Якщо вам потрібно привернути увагу людини, легенько торкніться її руки (від кисті до ліктя), попередньо озвучивши свої дії: «Пане Василю, дозвольте звернути Вашу увагу...».
 - **Не хапайте за руку раптово:** Якщо ви пропонуєте допомогу в пересуванні, не хапайте людину за руку чи лікоть. Запропонуйте свою руку і вона сама візьме вас так, як їй зручно (детальніше про це в розділі «Орієнтування та мобільність»).
- **Пропозиція допомоги:**
 - **Завжди запитуйте, чи потрібна допомога, і яка саме:** Не робіть припущень про те, що людина потребує допомоги, або про те, яка саме допомога їй потрібна. Вона може чудово справлятися самостійно або потребувати зовсім не того, що ви уявили.
 - **Приклад:** Замість того, щоб мовчки підхопити сумку ветерана, запитайте: «Чи можу я допомогти Вам із сумкою?» або «Вам потрібна допомога, щоб знайти кабінет психолога?»



- **Будьте готові до відмови:** Людина має повне право відмовитися від допомоги. Сприймайте це спокійно, без образи.
- **Надавайте допомогу так, як вас попросять:** Якщо людина погодилася на допомогу, уточніть, як саме їй буде зручно її отримати. «Підкажіть, як краще Вам допомогти?»
- **Не нав'язуйте допомогу:** Нав'язлива допомога може викликати роздратування та відчуття залежності.
- **Підтримка діалогу:**
 - **Ведіть розмову природно:** Використовуйте звичайну лексику, включаючи слова «дивитися», «бачити», «погляньте», «яскравий» тощо. Люди з порушенням зору самі використовують ці слова, оскільки вони є частиною мови. Уникання цих слів робить мову штучною та незручною.
 - **Приклад:** Цілком нормально сказати: «Погляньте, ось тут у брошурі описані послуги нашого хабу. Я можу Вам зачитати основні пункти».
 - **Підтримуйте зоровий контакт (якщо це для вас природно):** Навіть якщо людина вас не бачить, ваша спрямованість на неї під час розмови допоможе зберегти природні інтонації та невербальні сигнали, які вона може вловлювати (наприклад, зміна акустики голосу, коли ви повертаєте голову).
 - **Ідентифікуйте себе та інших учасників розмови:** Якщо до розмови приєднується нова людина, представте її. Якщо ви звертаєтеся до когось конкретного в групі, назвіть його ім'я.
 - **Приклад:** «Пане Сергію, до нас приєдналася пані Тетяна, наш психолог. Пані Тетяно, це пан Сергій, ветеран, з яким ми обговорювали програму реабілітації».
 - **Не підвищуйте голос:** Якщо у людини немає порушень слуху, немає потреби говорити голосніше, ніж зазвичай.

3.2. Вербальні методи спілкування

Слова – ваш основний інструмент у спілкуванні з людиною, яка втратила зір. Тому важливо приділяти увагу тому, що і як ви говорите.

- **Чіткість та ясність мови:**
 - **Говоріть чітко, з нормальною швидкістю та гучністю:** Уникайте занадто швидкої мови або бурмотіння. Дайте людині час осмислити сказане.



- **Використовуйте прості та зрозумілі речення:** Уникайте складної термінології без потреби, жаргонізмів або двозначних висловів. Якщо потрібно вжити спеціальний термін, поясніть його.
- **Будьте логічними та послідовними:** Викладайте інформацію структуровано, крок за кроком.
- **Конкретність описів:**
 - **Уникайте невизначених вказівок:** Фрази типу «ось тут», «десь там», «трохи далі» є абсолютно неінформативними для людини, яка не бачить.
 - **Використовуйте точні просторові орієнтири:**
 - **Відносно самої людини:** «Стілець стоїть праворуч від Вас», «Кнопка виклику ліфта знаходиться на стіні ліворуч від дверей, приблизно на рівні Вашої руки».
 - **Використовуючи аналогію з циферблатом годинника (особливо для опису розташування предметів на столі або в невеликому просторі):** «Ваша чашка стоїть на 12 годину відносно тарілки, а ложка – на 3 години».
 - **Вказуючи кількість кроків або метрів:** «Прямо перед Вами приблизно три метри вільного простору, потім буде поріг».
 - **Приклад правильного опису маршруту до кімнати відпочинку:** «Щоб дійти до кімнати відпочинку, Вам потрібно пройти прямо цим коридором близько п'яти метрів. Ліворуч будуть перші двері – це туалет. Наступні двері ліворуч, через два метри після туалету, – це кімната відпочинку. З правого боку від дверей є тактильна табличка з написом «Кімната відпочинку» шрифтом Брайля та рельєфними літерами».
 - **Приклад опису предметів на столі:** «Перед Вами на столі лежить папка з документами. Зліва від папки, приблизно на 10 годину, стоїть склянка з водою. Праворуч від папки, на 2 години, лежить ручка».
 - **Описуйте дії:** Коли ви щось робите для людини або разом з нею, коментуйте свої дії: «Я зараз покладу Вашу папку на стіл праворуч від Вас», «Я відчиняю двері, вони відчиняються назовні, праворуч».



3.3. Невербальні аспекти (важливі для розуміння контексту)

Хоча людина може не бачити ваших жестів чи міміки, деякі невербальні сигнали вона все ж сприймає і вони впливають на загальне враження від комунікації.

- **Голосова інтонація:**

- Ваш голос – потужний інструмент передачі емоцій. Спокійна, доброзичлива, впевнена інтонація створює відчуття безпеки та довіри. Уникайте монотонності, але й надмірної емоційності, якщо це недоречно.
- Інтонація може підкреслити важливість інформації або висловити співчуття краще за будь-які слова.

- **Тактильні сигнали (завжди за згодою!):**

- Як уже зазначалося, легкий дотик до руки може слугувати для привернення уваги або як жест підтримки (якщо це доречно і людина не проти).
- У навчанні навичкам орієнтування або користування предметами тактильні демонстрації (наприклад, як правильно тримати тростину, як знайти кнопку на приладі) можуть бути дуже корисними. Завжди коментуйте свої дії.

- **Звукові орієнтири в середовищі:**

- Не створюйте зайвого шуму, який може заважати людині орієнтуватися на слух (гучна музика, розмови на фоні).
- Звертайте увагу людини на корисні звукові орієнтири: «Чуєте, ліворуч дзюрчить фонтанчик з водою – це орієнтир для входу до їдальні», «Звук ліфта, що прибуває, допоможе Вам знайти його».

3.4. Опис навколишнього середовища та предметів

Вміння чітко та інформативно описувати оточення є надзвичайно важливим для людини, яка втратила зір. Це допомагає їй почуватися більш впевнено, безпечно та самостійно.

- **Ефективна передача інформації про простір:**

- **При вході в нове приміщення:** Коротко опишіть його загальні характеристики: розмір (велике, маленьке, вузьке), форму (квадратне, прямокутне), основні об'єкти та їх розташування.



- **Приклад:** «Ми зайшли до кабінету. Це невелика квадратна кімната. Прямо перед Вами, за два кроки, стоїть стіл. За столом – стілець. Ліворуч від столу, біля стіни, стоїть шафа. Праворуч від входу – вікно».
- **Попереджайте про перешкоди:** Завжди попереджайте про сходинки (вгору чи вниз, кількість), пороги, низько нависаючі предмети, меблі на шляху, відкриті двері шаф тощо.
 - **Приклад:** «Обережно, попереду одна сходинка вниз», «Увага, праворуч від Вас стоїть стілець, не зачепіться».
- **Описуйте важливі деталі:** Наявність поручнів, розташування вимикачів світла (якщо людина має залишковий зір і може ними користуватися), розташування кнопок виклику.
- **Правильний опис об'єктів:**
 - **Від загального до конкретного:** Спочатку назвіть об'єкт, потім опишіть його деталі, якщо це важливо.
 - **Використовуйте знайомі аналогії:** «Чашка за формою схожа на Вашу домашню, але трохи більша».
 - **Описуйте текстуру, матеріал, температуру (за потреби):** «Стіл дерев'яний, гладкий», «Чашка тепла».
 - **Неправильно:** «Обережно, тут купа речей розкидано» (Це викликає тривогу і не дає інформації).
 - **Правильно:** «Перед Вами на підлозі стоїть коробка, приблизно на відстані одного кроку. Зліва від неї – порожній простір».
- **Інформування про зміни в знайомому середовищі:**
 - Якщо в кімнаті, якою людина часто користується, відбулися перестановки меблів або з'явилися нові предмети, обов'язково повідомте її про це детально. Це дуже важливо для безпеки та комфорту.
 - **Приклад:** «Іване Івановичу, хочу попередити, що у Вашому кабінеті ми пересунули книжкову полицю. Раніше вона стояла біля вікна, а тепер – біля дверей, праворуч від входу. Стіл і стілець залишилися на своїх місцях».

Практичні рекомендації для соціальних працівників:

- **Практикуйтеся в описах:** Спробуйте заплющити очі та попросити колегу описати вам приміщення або маршрут. Це допоможе зрозуміти, яка інформація є важливою, а яка – зайвою.
- **Будьте уважними до реакцій:** Якщо людина перепитує або виглядає невпевненою, можливо, ваш опис був недостатньо чітким. Уточніть, що саме незрозуміло.



- **Заохочуйте питання:** Дайте зрозуміти, що людина може ставити будь-які уточнюючі питання.
- **Будьте терплячими:** Навчання орієнтуватися в новому просторі за словесними описами вимагає часу та практики.

Дотримання цих принципів етики та комунікації допоможе вам налагодити довірливі стосунки з ветеранами, які втратили зір, та ефективно сприяти їхній адаптації та реабілітації.

3.5. Корисні покликання до розділу



«Довідник безбар'єрності»

<https://bit.ly/3T2IY76>

Онлайн-гід з коректного спілкування, який дає відповіді на велику кількість питань щодо толерантної поведінки та спілкування з повагою до людини.



Освітній серіал «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія»

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/people-with-war-experience-dignity-interaction>

Як коректно та з повагою комунікувати з чинними військовими, ветеранами та ветеранками. Зокрема, з тими, хто отримав інвалідність та має досвід полону.



Симулятор «Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія»

<https://osvita.diia.gov.ua/simulators/people-with-war-experience-dignity-interaction-sign-language>

Типові життєві ситуації, де є взаємодія з людьми, які мають бойовий досвід. Ви зможете обрати, як поводитися і спілкуватися, підтримуючи гідність.



Розділ 4: Орієнтування та мобільність: як допомагати правильно

Втрата зору суттєво впливає на здатність людини самостійно орієнтуватися в просторі та безпечно пересуватися. Навчання навичкам орієнтування та мобільності (ОіМ) – це завдання спеціалізованих тифлопедагогів та інструкторів з ОіМ. Однак працівники ветеранських хабів також повинні володіти базовими знаннями та навичками правильного супроводу, щоб допомогти ветерану почуватися впевненіше та безпечніше у приміщенні хабу та за його межами на початкових етапах адаптації. Цей розділ присвячений саме таким практичним аспектам.

4.1. Основи безпечного супроводу (техніка зрячого гіда)

Коли ви супроводжуєте людину з порушенням зору, ви фактично стаєте її «очима». Ваша відповідальність – забезпечити безпеку, комфорт та інформативність пересування.

- **Пропозиція допомоги:**

- Завжди починайте з пропозиції, а не з дії. Як вже зазначалося, запитайте: «Чи можу я допомогти Вам дістатися до [назва місця]?» або «Чи потрібен Вам супровід?»
- Поважайте право на відмову. Деякі люди з порушенням зору, особливо ті, хто вже має навички самостійного пересування, можуть не потребувати вашої допомоги або віддавати перевагу іншому способу пересування.
- **Приклад:** Ветеран, який нещодавно втратив зір, може почуватися невпевнено у незнайомому приміщенні хабу. Ваша тактовна пропозиція супроводу буде доречною. Водночас ветеран, який вже пройшов курс ОіМ і добре знає маршрут, може ввічливо відмовитися.



- **Техніка супроводу:**

- **Правильне положення:** Запропонуйте свою руку (зазвичай лікоть або передпліччя). Людина з порушенням зору візьме вас своєю рукою трохи вище вашого ліктя, її рука буде зігнута приблизно під прямим кутом. Це дозволить їй йти на півкроку позаду вас, що є найбезпечнішим та найінформативнішим положенням. Вона зможе відчувати напрямок вашого руху, зміни темпу, повороти.
 - **Як запропонувати: Скажіть:** «Будь ласка, візьміть мене під лікоть (або за руку)» і злегка торкніться його руки своєю, щоб він зміг вас знайти. Не хапайте його руку і не тягніть.
- **Рух:**
 - Рухайтесь природним, спокійним темпом, трохи випереджаючи людину. Не робіть різких рухів, поворотів чи зупинок без попередження.
 - Ваша рука, за яку тримається людина, має бути розслабленою, але впевненою.
 - Дайте людині можливість контролювати дистанцію та захоплення вашої руки.
- **Проходження через вузькі місця (дверні прорізи, між меблями):**
 - Попередьте: «Зараз буде вузький прохід».
 - Злегка відведіть свою руку, за яку тримається людина, за спину. Це сигнал для неї стати строго за вами, що зменшить ширину пари «гід-ведений». Ви проходите першим, вона – слідом за вами.
 - **Приклад:** «Попереду дверний проріз, він досить вузький. Я зараз проведу Вас» (Відводите руку за спину, проходите). «Все, пройшли».
- **Проходження через двері:**
 - Попередьте, в який бік відчиняються двері (на себе чи від себе) і з якого боку ручка.
 - Якщо двері відчиняються на вас (гіда), ви відчиняєте їх, проходите самі, притримуючи двері, і даєте можливість пройти людині, яку супроводжуєте. Переконайтеся, що двері не вдарять її.
 - Якщо двері відчиняються від вас, ви можете або відчинити їх і пройти, або запропонувати людині самій знайти ручку і відчинити двері, попередньо описавши її розташування.
 - **Приклад:** «Перед нами двері. Вони відчиняються на себе, ручка праворуч. Я зараз їх відчиню».



- **Вербальний супровід (коментування маршруту):**
 - **Попереджайте про зміни:** Завжди словесно попереджайте про:
 - **Повороти:** «Зараз будемо повертати праворуч», «Через кілька кроків плавний поворот ліворуч».
 - **Сходи:** «Попереду сходинок вниз, три сходинок», «Зараз підніматимемося сходами, їх п'ять». Перед першою сходиною трохи сповільніть рух або зупиніться.
 - **Бордюри, пороги, нерівності:** «Обережно, попереду бордюру, піднімаємося», «Невеликий поріг».
 - **Зміну типу поверхні:** «Зараз переходимо з плитки на килим», «Попереду гравійна доріжка».
 - **Перешкоди на рівні голови або ніг:** «Увага, низька гілка зліва», «Праворуч на підлозі стоїть коробка».
 - **Описуйте оточення (за потреби та бажання людини):** Якщо маршрут новий або людина виявляє інтерес, коротко описуйте важливі орієнтири або об'єкти, повз які ви проходите. «Ліворуч від нас вікно», «Ми проходимо повз інформаційний стенд».
 - **Не перевантажуйте інформацією:** Давайте інформацію дозовано, концентруючись на найважливішому для безпеки та орієнтації.
- **Зупинка та зміна напрямку:**
 - **Попередження про зупинку:** Чітко кажіть: «Зупиняємося тут». Зменшуйте швидкість плавно.
 - **Зміна напрямку:** Якщо потрібно розвернутися або різко змінити напрямок, попередьте про це.
- **Посадка на стілець (або крісло, диван):**
 - Підведіть людину до стільця так, щоб вона торкнулася його ногами (передньою або бічною поверхнею гомілки).
 - Покладіть її руку на спинку або сидіння стільця.
 - Коротко опишіть стілець: «Це стілець зі спинкою та підлокітниками», «Це табурет без спинки».
 - Людина сяде сама. Не потрібно її садити або підштовхувати.
 - **Приклад:** «Ось стілець для Вас. Він стоїть перед Вами, торкніться його ногою. Ось його спинка (кладете руку людини на спинку)».



4.2. Важливість просторових орієнтирів

Для людини з порушенням зору навколишній світ сприймається через сукупність невізуальних орієнтирів. Ваше завдання – допомогти їй помічати та використовувати ці орієнтири.

- **Словесні орієнтири:**

- **Чіткі та послідовні описи:** Використовуйте сталі орієнтири, які не змінюють свого положення (стіни, двері, вікна, великі меблі). «Кабінет психолога знаходиться в кінці коридору, останні двері праворуч, навпроти великого фікуса».
- **Уникайте тимчасових орієнтирів:** «Поверніть біля тієї червоної машини» (машина може поїхати).
- **Описуйте маршрут логічно:** «Спочатку йдемо прямо до кінця коридору, потім повертаємо ліворуч...».

- **Використання «годинникового циферблату»:**

- Дуже ефективний метод для опису розташування невеликих предметів на обмеженій поверхні (стіл, таця) або в безпосередній близькості до людини. Уявіть, що людина або центр столу – це центр циферблату.
- **Приклад:** «Ваша чашка стоїть перед Вами на 12 годину. Цукорниця – на 3 години від чашки, а ложечка – на 6 годину, під чашкою». «Кнопка виклику персоналу знаходиться на стіні праворуч від Вас, приблизно на 2 години, на рівні плеча».
- **Практична рекомендація:** Перш ніж використовувати цей метод, переконайтеся, що людина його розуміє. Можна коротко пояснити: «Уявіть циферблат годинника...».

- **Звукові орієнтири:**

- Навколишній простір наповнений звуками, які можуть слугувати важливими орієнтирами.
- **Постійні звуки:** Шум працюючого комп'ютера, холодильника, кондиціонера, звук годинника, дзюрчання води в кулері.
- **Періодичні звуки:** Звук ліфта, що прибуває, дзвінок телефону, оголошення по гучномовцю.
- **Навчайте прислухатися:** «Чуєте, зліва постійно трохи шумить вентиляція? Це означає, що Ви наближаєтеся до санвузла».
- **Усувайте зайвий шум:** У приміщеннях, де перебувають люди з порушенням зору, важливо мінімізувати фоновий шум, який може заглушати корисні звукові сигнали.



- **Тактильні орієнтири:**

- Інформація, отримана через дотик, є надзвичайно важливою.
- **Текстура поверхні:** Зміна покриття підлоги (плитка змінюється килимом, асфальт – травною), різні текстури стін, меблів. «Коли відчуєте під ногами килимове покриття, це означає, що Ви увійшли до зони відпочинку».
- **Поручні:** Їх наявність, матеріал, форма.
- **Спеціальні тактильні позначки:** Тактильні смуги на підлозі, рельєфні позначки на дверях, кнопках (детальніше про це в розділі «Організація простору»).
- **Температурні орієнтири:** Тепло від радіатора опалення, прохолода біля вікна.

4.3. Попередження та уникнення перешкод

Одним з головних завдань при супроводі та навчанні орієнтуванню є забезпечення безпеки шляхом своєчасного виявлення та попередження про перешкоди.

- **Перешкоди на рівні ніг:**

- Сходишки (вгору/вниз), пороги, бордюри.
- Ями, відкриті люки, нерівності покриття.
- Предмети на підлозі (коробки, сумки, розкидані речі, дроти).
- Ніжки меблів.
- **Практична рекомендація:** Завжди дивіться не тільки прямо перед собою, а й трохи вниз, контролюючи шлях. Попереджайте заздалегідь, даючи людині час зреагувати. «Обережно, попереду невисокий поріг».

- **Перешкоди на рівні голови та тулуба:**

- Низько нависаючі гілки дерев, вивіски, кондиціонери.
- Відчинені дверцята навісних шаф.
- Кути стін, виступи.
- **Практична рекомендація:** Якщо ви бачите таку перешкоду, попередьте про неї та, якщо потрібно, допоможіть людині пригнутися або обійти її. «Увага, попереду низько висить табличка, потрібно трохи пригнутися».



- **Перешкоди збоку:**

- Предмети, що виступають зі стін (вогнегасники, полиці).
- Припарковані автомобілі, велосипеди.
- Інші люди.
- **Практична рекомендація:** Контролюйте простір не тільки попереду, а й з боків. «Ліворуч від нас стоїть візок, тримайтеся ближче до мене».

- **Рухомі перешкоди:**

- Люди, що йдуть назустріч або перетинають шлях.
- Двері, що відчиняються.
- Тварини.
- **Практична рекомендація:** Будьте особливо уважні в місцях скупчення людей. За потреби сповільніть рух або зупиніться, щоб пропустити інших.

Загальні поради для працівників хабу:

- **Підтримуйте порядок:** Стежте, щоб у коридорах та приміщеннях хабу не було зайвих предметів, що можуть стати перешкодою. Двері шаф мають бути зачинені, дроти сховані.
- **Добре освітлення:** Достатнє освітлення важливе не лише для людей зі слабким зором, але й для зрячих супроводжуваних, щоб вчасно помічати перешкоди.
- **Навчайте персонал:** Проведіть короткі інструктажі для всіх працівників хабу щодо основ правильного супроводу та комунікації.
- **Створюйте «безпечні маршрути»:** Подумайте про найчастіші маршрути пересування ветеранів у хабі (наприклад, від входу до рецепції, до кабінету спеціаліста, до туалету) та зробіть їх максимально безпечними та зрозумілими (використовуючи контрастне маркування, тактильні орієнтири).

Володіння цими навичками допоможе вам не лише фізично супроводжувати ветерана, але й сприятиме розвитку його впевненості у власних силах та прагненню до самостійності.



4.4. Корисні покликання до розділу



Методики та техніки організації та реалізації процесу надання фізичного супроводу особам із порушеннями зору. Відео Національної асамблеї людей з інвалідністю України, автор Євген Світ. <https://bit.ly/4kZqHI0>



Взаємодія з людьми, які мають порушення зору. Відео, авторка Вікторія Шевчук. <https://www.youtube.com/watch?v=G0Q7weNPMew>



Розділ 5: Технічні та мобільні засоби підтримки (Асистивні технології)

Сучасні технології відкривають перед людьми з порушеннями зору величезні можливості для отримання інформації, спілкування, навчання, роботи та самостійного життя. Роль соціального працівника ветеранського хабу – не лише інформувати ветеранів про існування цих технологій, а й допомагати в їхньому виборі, отриманні та освоєнні. Асистивні технології (АТ) – це будь-які пристрої, програмне забезпечення або системи, що допомагають людям з інвалідністю виконувати завдання, які без них були б складними або неможливими.

5.1. Смартфони та спеціалізоване програмне забезпечення (ПЗ)

Смартфони стали незамінними помічниками для багатьох людей з порушеннями зору, адже вони поєднують у собі функції телефону, навігатора, читаючого пристрою, записника та багато іншого. Ключем до їх доступності є вбудовані операційні системи та спеціалізовані додатки.

- **Програми для озвучування екрану (скрінрідери):**
 - **VoiceOver (iOS):** Це потужна вбудована функція на всіх пристроях Apple (iPhone, iPad, Mac). VoiceOver озвучує кожен елемент на екрані (текст, кнопки, іконки, повзунки) та дозволяє користувачеві взаємодіяти з пристроєм за допомогою спеціальних жестів (дотиків, свайпів).
 - **Практична рекомендація:** Якщо ветеран має iPhone, допоможіть йому активувати VoiceOver (Налаштування > Спеціальні можливості > VoiceOver) та ознайомте з основними жестами. Існує багато навчальних ресурсів онлайн.
 - **TalkBack (Android):** Аналогічна вбудована функція для більшості Android-смартфонів та планшетів. TalkBack також озвучує вміст екрана та елементи керування, використовуючи схожий набір жестів.
 - **Практична рекомендація:** Допоможіть активувати TalkBack (зазвичай через Налаштування > Спеціальні можливості або



Доступність) та ознайомте з його функціоналом. Для деяких пристроїв може знадобитися встановлення «Пакета спеціальних можливостей Android» з Google Play.

- **Важливість навчання:** Освоєння скрінрідера вимагає часу та практики. Соціальний працівник може допомогти знайти навчальні курси, відеоуроки або волонтерів, які б допомогли ветерану на початковому етапі.
- **Адаптивні функції смартфонів:**
 - Окрім скрінрідерів, сучасні смартфони мають багато інших вбудованих функцій доступності:
 - **Збільшення шрифту та масштабування екрана:** Для людей зі слабким зором.
 - **Висококонтрастні теми та інверсія кольорів:** Покращують видимість тексту та елементів інтерфейсу.
 - **Голосове введення тексту (диктування):** Дозволяє набирати повідомлення, нотатки голосом.
 - **Голосові асистенти (Siri, Google Assistant):** Дозволяють керувати функціями телефону, шукати інформацію, здійснювати дзвінки за допомогою голосових команд.
 - **Можливість підключення Брайлівських дисплеїв та клавіатур.**
 - **Практична рекомендація:** Ознайомте ветерана з цими функціями та допоможіть налаштувати ті, які будуть для нього корисними.
- **Програми для розпізнавання тексту, об'єктів та оточення:**
 - **Google Lookout (для Android):** Схожий за функціоналом додаток, що допомагає людям з порушенням зору ідентифікувати об'єкти та текст у навколишньому світі. Має режими для читання тексту, розпізнавання об'єктів, продуктів, документів, валют.
 - **Google Lens (iOS та Android):** Здатний ідентифікувати об'єкти, породи тварин, види рослин, визначні місця та багато іншого, просто навівши на них камеру.
 - **Envision AI (iOS та Android):** Ще один потужний додаток для розпізнавання тексту, об'єктів, кольорів, опису сцен. Також може працювати в парі зі спеціальними окулярами.
 - **Sullivan+ (iOS та Android):** Може дозволити вам забути, що ви не бачите цього світу. Це може зробити вас досить незалежними та дозволить вам легко керувати своєю повсякденною діяльністю. Він отримує інформацію про речі навколо вас за допомогою камери вашого смартфона. Додаток Sullivan+ може читати та детально описувати вміст журналу, документа, листа тощо, зачитуючи. Він визначає об'єкти навколо вас і пояснює в



реченні про ваше оточення. Це може допомогти вам вибрати кольори для одягу, який ви хочете носити.

- **Seeing AI (від Microsoft, для iOS та Android):** Це безкоштовна програма, яка розповідає про світ навколо вас. Цей поточний дослідницький проєкт, розроблений для спільноти сліпих і людей зі слабким зором, використовує потужність ШІ, щоб відкрити візуальний світ, описуючи людей, текст і об'єкти поблизу.
- Існують потужні інструменти на основі штучного інтелекту, які дозволяють спілкуватися в реальному часі, використовуючи камеру телефону, а деякі навіть мають функцію трансляції екрану. Це надзвичайно корисно для людей з порушеннями зору, адже ШІ може описувати все, що він бачить, надаючи візуальну інформацію через голосовий зворотний зв'язок. Це такі інструменти, як Gemini від Google, ChatGPT, Ally від Envision AI та інші.
- **Навігаційні програми (GPS-навігація для пішоходів):**
 - Ці програми використовують GPS смартфона для надання детальної інформації про поточне місцезнаходження, найближчі об'єкти (магазини, зупинки транспорту, перехрестя), а також для побудови та супроводу пішохідних маршрутів.
 - **BlindSquare (для iOS):** Одна з найпопулярніших навігаційних програм, яка озвучує інформацію про перехрестя, назви вулиць, точки інтересу. Може працювати у фоновому режимі.
 - **Lazarillo Accessible GPS (iOS та Android):** Надає інформацію про оточення, дозволяє досліджувати карту, зберігати улюблені місця та прокладати маршрути.
 - **Seeing Assistant Go (iOS та Android):** Підтримує просторову орієнтацію для незрячих та слабозорих людей. Він надає інформацію про оточення за допомогою синтетичної мови, звуків, вібрації та вказівки в напрямку верхньої частини телефону. Корисно під час подорожі, а також для знайомства з місцевістю незнайомих місць, які ви збираєтеся відвідати. Ви подорожуєте автобусом і хочете знати, на якій зупинці він щойно зупинився або як далеко до зупинки, на якій ви хочете вийти.
 - **DotWalker (Android):** Помічник мандрівника, додаток в першу чергу призначений для незрячих та слабозорих користувачів, але він також підходить для всіх, хто любить його. Ця програма забезпечує навігацію по обробці набору дискретних точок. Кожна точка може підходити, використовуючи кілька режимів управління (обрану точку, найближчу точку, точку на маршруті). Далі ви можете використовувати компас. Маршрути можна створювати на ходу просто струшуванням пристрою.
 - **Google Maps та Apple Maps:** Мають вбудовані функції доступності, які можуть бути корисними, особливо в режимі пішохідної навігації зі скрінрідером.



- **EasyWay mobile (iOS та Android):** Маршрути громадського транспорту у Вашому телефоні.
 - **Практична рекомендація:** Допоможіть ветерану встановити та налаштувати одну з цих програм, поясніть, як користуватися основними функціями (визначення місцезнаходження, пошук об'єктів, побудова маршруту).
- **Програми-помічники:**
 - **Be My Eyes (iOS, Android та Windows):** Безкоштовний мобільний додаток, що з'єднує незрячих та слабоворих людей із зрячими волонтерами з усього світу через відеодзвінок. Людина з порушенням зору може навести камеру смартфона на об'єкт або ситуацію, з якою їй потрібна допомога, а волонтер опише те, що бачить. Також додаток може описувати фото та малюнки завдяки штучному інтелекту. Ви можете навести камеру свого телефону на будь-який об'єкт, текст, сцену або документ, і Be My AI миттєво надасть детальний опис того, що він «бачить». Ви також можете задавати додаткові запитання про зображення через чат-інтерфейс. Це дозволяє отримати швидку допомогу без очікування на волонтера.
 - **Приклади використання:** Прочитати термін придатності на продуктах, розрізнити кольори одягу, налаштувати побутову техніку, перевірити, чи вимкнене світло, прочитати показники лічильника.
 - **Практична рекомендація:** Розкажіть ветеранам про цей додаток, допоможіть встановити та зареєструватися. Це може значно підвищити їхню самостійність у вирішенні дрібних побутових завдань.
 - **Cash Reader (iOS, Android):** Відчуйте свободу у розпізнаванні валют завдяки кращому визначнику купюр для людей з порушеннями зору! Просто спрямуйте камеру телефона на будь-яку банкноту однієї з більш ніж сотні валют, і ви миттєво почуєте її номінал.
 - **@Voice Aloud Reader (iOS, Android):** Слухайте, як додаток читає вголос, або читайте самостійно веб-сторінки, статті й новини, довгі електронні листи, документи у форматах TXT, PDF, DOC, DOCX, RTF, OpenOffice, електронні книги у форматах EPUB, MOBI, PRC, AZW, FB2 тощо. Це HTML-читач, читач документів і читач електронних книг: все в одному як для читання на екрані, так і для прослуховування.
 - **Librera Reader (Android):** Це легка та безкоштовна програма для читання книг, яка сприймає майже будь-який доступний формат електронних книг: PDF, EPUB, EPUB3, MOBI, DJVU, FB2, FB2.ZIP, TXT, RTF, AZW, AZW3, HTML, ODT, XPS, CBZ, CBR, TIFF, PDB, MHT і OPDS Catalogs. Вона також підтримує читання вголос за допомогою будь-якого механізму TTS, встановленого на вашому пристрої.
 - **Smart AudioBook Player (iOS та Android):** Програма розроблена спеціально для програвання аудіокниг. Передбачається, що у Вас є аудіокниги і Ви їх вже скопіювали на телефон.



5.2. Доступні технології та пристрої (окрім смартфонів)

Існує цілий арсенал інших технічних засобів, що допомагають компенсувати втрату зору.

- **Читачі екрану (скрінрідери) для комп'ютерів:**
 - Аналогічно до мобільних скрінрідерів, ці програми озвучують вміст екрана комп'ютера (текст, меню, діалогові вікна) та дозволяють керувати ним за допомогою стандартної клавіатури.
 - **JAWS (Job Access With Speech):** Потужна, але платна програма для Windows.
 - **NVDA (NonVisual Desktop Access):** Безкоштовна програма з відкритим кодом для Windows, яка за функціоналом не поступається багатьом комерційним аналогам.
 - **VoiceOver:** Вбудований скрінрідер в операційній системі macOS.
 - **Практична рекомендація:** Якщо ветеран планує користуватися комп'ютером, допоможіть йому обрати та встановити скрінрідер, а також знайти ресурси для навчання (наприклад, курси при обласних бібліотеках, онлайн-уроки).
- **Електронні лупи (стаціонарні та портативні):**
 - Пристрої, що значно збільшують текст та зображення. Вони корисні для людей зі слабким зором, яким недостатньо звичайних оптичних луп.
 - **Стаціонарні електронні лупи (відеозбільшувачі):** Складаються з камери, монітора та панелі керування. Дозволяють отримати велике збільшення, змінювати контрастність, кольори (наприклад, білий текст на чорному тлі), яскравість. Зручні для читання книг, документів, розглядання фотографій.
 - **Портативні (ручні) електронні лупи:** Компактні пристрої, які можна носити з собою. Зручні для читання цінників у магазині, етикеток, коротких текстів.
 - **Приклад:** Ветеран Ігор отримав саме такий пристрій, який допоміг йому читати, а згодом – ділитися знаннями з іншими.
 - **Практична рекомендація:** Проінформуйте про можливість отримання таких пристроїв через державні програми або благодійні фонди.
- **Брайлівські дисплеї:**
 - Пристрої, що підключаються до комп'ютера або смартфона (через USB або Bluetooth) і відображають текстову інформацію у вигляді рельєфно-крапкового шрифту Брайля. Мають від 12 до 80 рухомих Брайлівських елементів (комірок). Деякі моделі мають вбудовану Брайлівську клавіатуру для введення тексту.



- Незамінні для тих, хто активно користується шрифтом Брайля для читання та роботи з текстом.
- **Практична рекомендація:** Це досить дорогі пристрої, тому важливо інформувати про неможливість їх отримання через державні програми.
- **Брайлівські принтери:**
 - Друкують текст шрифтом Брайля на спеціальному папері. Необхідні для створення навчальних матеріалів, документів, книг шрифтом Брайля.
- **Розумні тростини:**
 - Сучасні модифікації традиційної білої тростини, оснащені додатковими сенсорами та функціями:
 - **Ультразвукові сенсори:** Попереджають про перешкоди на шляху (включаючи ті, що на рівні грудей або голови) за допомогою вібрації або звукових сигналів.
 - **GPS-навігація:** Деякі моделі мають вбудований GPS та можуть взаємодіяти зі смартфоном для навігації.
 - **Кнопка SOS:** Для екстреного виклику допомоги.
 - **Практична рекомендація:** Хоча це відносно нові технології, варто знати про їх існування та перспективи.
- **Говорячі годинники, термометри, тонометри, кухонні ваги та інша побутова техніка:**
 - Пристрої з функцією голосового виведення інформації (час, температура тіла, артеріальний тиск, вага продуктів). Значно полегшують побут.
 - **Практична рекомендація:** Допоможіть знайти інформацію, де можна придбати такі пристрої, або як адаптувати існуючі (наприклад, за допомогою спеціальних наліпок зі шрифтом Брайля або рельєфних міток).
- **Плеєри для аудіокниг та спеціалізовані бібліотеки:**
 - Прослуховування аудіокниг («говорячих книг») – один з найпопулярніших способів доступу до літератури для людей з порушенням зору.
 - Існують спеціалізовані плеєри (тифлофлешплеєри), які підтримують захищені формати аудіокниг, що надаються бібліотеками для незрячих. Також аудіокниги можна слухати на смартфонах та комп'ютерах.
 - **Практична рекомендація:** Проінформуйте ветеранів про існування бібліотек для незрячих (наприклад, при УТОС), де можна безкоштовно отримувати аудіокниги та книги шрифтом Брайля. Допоможіть зареєструватися та освоїти процес отримання книг.



5.3. Державні та громадські програми підтримки

Отримання асистивних технологій часто пов'язане зі значними фінансовими витратами. Важливо знати про існуючі механізми підтримки.

- **Державна програма забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації (ТЗР):**
 - В Україні діє програма, за якою особи з інвалідністю, в тому числі по зору, мають право на безоплатне або пільгове отримання певних ТЗР (протезування, ортезування, крісла колісні, засоби для особистої гігієни, а також спеціальні засоби для самообслуговування та догляду, спілкування, обміну інформацією та орієнтування).
 - **Практична рекомендація:**
 - Детально вивчіть актуальний перелік ТЗР, на які мають право ветерани з порушенням зору, та порядок їх отримання (через органи соціального захисту населення, індивідуальну програму реабілітації (ІПР)).
 - Допмагайте ветеранам у зборі необхідних документів, заповненні заяв, супроводжуйте їх у відповідні інстанції.
 - Наголошуйте на важливості правильного оформлення ІПР, де мають бути чітко прописані рекомендовані ТЗР.
- **Роль громадських організацій (наприклад, «Сучасний погляд»):**
 - «Сучасний погляд» та інші громадські організації часто надають інформаційну, консультативну та практичну допомогу в отриманні ТЗР, проводять навчання з їх використання.
 - Вони можуть мати власні програми підтримки, надавати тимчасове користування деякими пристроями, допомагати з ремонтом.
 - Практична рекомендація: Налагодьте співпрацю з місцевими осередками ГОІ, запрошуйте їхніх представників для консультацій у ветеранський хаб.
- **Благодійні фонди та волонтерські ініціативи:**
 - Іноді отримати необхідні пристрої можна за допомогою благодійних фондів або волонтерів.
 - Практична рекомендація: Моніторте інформацію про актуальні програми та проекти допомоги.

Приклад успішного використання та поширення знань:

- Ветеран Ігор отримав від хабу інформацію про програму забезпечення електронною лупою. Після успішного отримання та освоєння пристрою, який значно покращив його можливість читати та займатися улюбленою справою (наприклад, вивчати документи, читати книги), він відчув бажання допомогти



іншим. Через рік за підтримки хабу Ігор сам почав проводити невеликі навчальні сесії для новоприбулих ветеранів зі схожими проблемами, демонструючи можливості електронної лупи та ділячись власним досвідом адаптації. Це не лише допомогло іншим, а й сприяло власній самореалізації Ігоря та підвищенню його самооцінки.

5.4. Що таке цифрова доступність та її важливість

- **Цифрова доступність** – це підхід до створення цифрового вмісту таким чином, щоб він був доступний усім людям, незалежно від їхніх здібностей, віку чи наявності інвалідності. Це включає доступність вебсайтів, мобільних застосунків та інших інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ).
- Мета цифрової безбар'єрності полягає в тому, щоб забезпечити використання цифрових сервісів якомога більшою кількістю людей, зокрема людьми з інвалідністю.

Вимоги до доступного цифрового вмісту

- **Нетекстовий вміст (зображення, графіки):** Для незрячих користувачів важливо додавати альтернативний текст до зображень, оскільки скрінрідери не можуть відтворити вміст візуальних матеріалів. Вимоги до альтернативного тексту містяться у стандарті ДСТУ EN 301 549:2022 (підпункти 9.1.1.1, 10.1.1.1, 11.1.1.1), який посилається на критерій успішності 1.1.1 Настанов WCAG 2.1.
- **Мультимедіа:**
 - Для людей, які не бачать, відео має бути з **аудіоописом** (тифлокоментуванням). Це опис подій, що відбуваються на відео, і дозволяє незрячим зрозуміти візуальний зміст. Рекомендації щодо аудіоописів включають їх синхронізацію з діями, зрозумілу мову та нейтральність.
- **Контрастність:** Колір та контрастність тексту є критично важливими для людей з порушеннями зору. Існують інструменти для визначення коефіцієнтів контрастності, щоб переконатися, що вони відповідають вимогам WCAG.
- **Адаптивність:** Дизайн повинен бути адаптивним для різних екранів (мобільних та настільних), що особливо важливо для людей зі слабким зором, щоб текст був легко читабельним.
- **Керування інтерфейсом:** Усі цифрові сервіси, включаючи мобільні застосунки, повинні бути керованими за допомогою клавіатури. Це забезпечує доступність для користувачів, які використовують дисплеї Брайля, спеціальні перемикачі або голосове керування.



- **Таблиці:** Таблиці мають бути розмічені належним чином, щоб користувачі скрінрідера могли переміщатися між клітинками, а скрінрідер оголошував заголовки стовпців та рядків. Слід уникати псевдотаблиць та вкладених таблиць, оскільки вони порушують доступність.
- **Форми для заповнення:** Обов'язкові поля у формах мають бути доступні для скрінрідера (наприклад, за допомогою атрибута `aria-required=»true»`) та мати видимий індикатор для зрячих користувачів. Повідомлення про помилки також повинні бути доступні для скрінрідера та візуально помітні. Для складних інтерактивних елементів рекомендується використовувати WAI ARIA (Web Accessibility Initiative – Accessible Rich Internet Applications) – це набір специфікацій, розроблений для підвищення доступності динамічного веб-контенту та елементів інтерфейсу, створених за допомогою AJAX, HTML, JavaScript та пов'язаних технологій.

Стандарти та рекомендації

- Основним документом, що визначає принципи та критерії доступності, є **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)** – Настанови з доступності вебвмісту. Найактуальнішою версією є WCAG 2.1.
- В Україні прийнято державний стандарт **ДСТУ EN 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ»**, який базується на європейському стандарті EN 301 549 та WCAG версії 2.1. Цей стандарт охоплює вебсайти, мобільні застосунки, електронні документи та інші ІКТ.
- WCAG має три рівні критеріїв успішності: А (найнижчий), AA (оптимальний) та AAA (найвищий). Більшість міжнародних та локальних стандартів, включаючи ДСТУ EN 301 549:2022, вимагають відповідності рівням А та АА.

Завдання соціального працівника:

- Бути обізнаним про сучасні асистивні технології.
- Інформувати ветеранів про доступні варіанти.
- Допомогати в оцінці індивідуальних потреб та виборі відповідних пристроїв.
- Надавати підтримку в отриманні ТЗР через державні та інші програми.
- Сприяти навчанню користуванню цими технологіями (скеровувати на курси, знаходити волонтерів, організовувати взаємодопомогу).
- Надихати ветеранів використовувати технології для підвищення своєї незалежності та якості життя.



5.5. Корисні покликання до розділу



Українська спільнота скрінрідера NVDA: збірки NVDA, додатки й статті про NVDA.

<https://www.nvdaukr.online/>



Діджиталізаріум – технології для незрячих.

<https://www.youtube.com/@Digitalizarium/featured>

Світ сучасних технологій все більше і більше поєднується з реальним світом. Гаджети заповнили наші кухні, вітальні, робочі місця, кишені та подекуди наші тіла. Це звучить як передмова до фантастичного фільму жахів. Але ми – спільнота незрячих Українців та Українок, можемо привести сотні прикладів тому, що це шлях розвитку, комфорту, успішності, доступності! Саме цей простір став місцем, яке збирає, поєднує та поширює інформаційні технології для незрячих.



«Короткий посібник з цифрової доступності».

<https://bit.ly/3Dza1AW>

Цей посібник підготовлений на основі освітнього серіалу «Вебдоступність», розміщеного у вільному доступі на порталі Дія. Цифрова Освіта. Серіал створено в рамках проекту «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні».



Освітній серіал «Вебдоступність».

<https://bit.ly/3QUVYZv>

Дизайн для людей з інвалідністю: основні інструменти, принципи WCAG, тестування та оцінка помилок.



Розділ 6: Організація простору (Безбар'єрне середовище)

Фізичне середовище відіграє надзвичайно важливу роль у процесі адаптації та забезпеченні самостійності людини з порушенням зору. Створення безбар'єрного, або універсального, дизайну в просторі ветеранського хабу – це не просто вимога часу, а й вияв поваги та турботи про кожного відвідувача, зокрема ветеранів, які втратили зір. Доступне середовище дозволяє їм безпечно орієнтуватися, вільно пересуватися та почуватися впевненіше.

6.1. Принципи універсального дизайну та доступності

Універсальний дизайн – це дизайн продуктів, будівель, програм та послуг, які є максимально придатними для використання усіма людьми, без необхідності спеціальної адаптації чи спеціалізованого дизайну. Це означає створення простору, зручного для людей різного віку, зросту, фізичних можливостей, включаючи людей з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату.

Основні принципи універсального дизайну, актуальні для організації простору:

- 1. Рівність у використанні:** Дизайн має бути корисним та придатним для людей з різними фізичними можливостями.
 - о **Приклад у хабі:** Вхід до будівлі без сходинок (пандус або рівна поверхня), що однаково зручно для людини на кріслі колісному, батьків з дитячим візком та людини з порушенням зору, яка може мати труднощі зі сходами.
- 2. Гнучкість у використанні:** Дизайн має враховувати широкий спектр індивідуальних уподобань та можливостей.
 - о **Приклад у хабі:** Регульована висота столу на рецепції або в консультаційних кімнатах, щоб було зручно людям різного зросту або тим, хто користується кріслом колісним. Надання інформації у різних форматах (друкований великим шрифтом, аудіо, шрифт Брайля).
- 3. Просте та інтуїтивно зрозуміле використання:** Дизайн має бути легким для розуміння, незалежно від досвіду, знань, мовних навичок чи рівня концентрації користувача.



- о **Приклад у хабі:** Чітка та логічна система навігації (показчики, нумерація кабінетів, тактильні мнемосхеми), зрозумілі символи та піктограми.
- 4. **Сприйняття інформації незалежно від сенсорних можливостей користувача:** Дизайн має ефективно передавати необхідну інформацію користувачеві, незважаючи на особливості його сприйняття.
 - о **Приклад у хабі:** Дублювання візуальної інформації тактильними та аудіосигналами (наприклад, світловий сигнал ліфта супроводжується звуковим оповіщенням про поверх).
- 5. **Терпимість до помилок:** Дизайн має мінімізувати небезпеку та негативні наслідки випадкових або ненавмисних дій.
 - о **Приклад у хабі:** Заокруглені кути меблів, неслизьке покриття підлоги, попереджувальні тактильні смуги перед сходами.
- 6. **Низький рівень фізичних зусиль:** Дизайн має забезпечувати ефективне та комфортне використання з мінімальними зусиллями.
 - о **Приклад у хабі:** Автоматичні двері або двері, що легко відчиняються, зручно розташовані ручки, вимикачі.
- 7. **Наявність достатнього місця та простору для доступу та використання:** Незалежно від розміру тіла, постави чи мобільності користувача.
 - о **Приклад у хабі:** Широкі дверні прорізи та коридори, достатньо місця для розвороту на кріслі колісному, вільний доступ до меблів та обладнання.

Ключові аспекти доступності для людей з порушенням зору:

- **Безпека:** Усунення потенційних небезпек (перешкоди на шляху, слизька підлога, гострі кути, погано закріплені предмети).
- **Інформативність:** Забезпечення легкодоступної інформації про простір (тактильні плани, аудіопоказчики, контрастне маркування).
- **Комфорт:** Створення приємної та функціональної атмосфери, де людина почувається впевнено.

6.2. Важливість контрастності та освітлення

Правильне використання контрасту та освітлення є критично важливим для людей з частковою втратою зору, а також допомагає в орієнтуванні людям з повною сліпотою (через сприйняття світлових плям або тіней).

- **Контрастність:**
 - о **Визначення:** Контраст – це різниця у яскравості або кольорі між об'єктом та його фоном. Чим вищий контраст, тим легше розрізнити об'єкт.



- **Практичне застосування:**
 - **Двері та дверні прорізи:** Мають контрастувати зі стіною. Наприклад, світлі двері на темній стіні або темні двері/наличники на світлій стіні. Контрастне маркування самих дверей (наприклад, по периметру) також важливе, особливо для скляних дверей.
 - **Сходи:** Перша та остання сходинки кожного маршу повинні мати контрастне маркування (зазвичай жовтого кольору) по всій ширині. Це допомагає візуально визначити початок та кінець сходового прольоту.
 - **Вимикачі, розетки, кнопки ліфта, дверні ручки:** Мають контрастувати з поверхнею, на якій вони розташовані.
 - **Меблі:** Мають контрастувати з підлогою та стінами. Наприклад, темні меблі на світлій підлозі.
 - **Показчики та інформаційні таблички:** Текст має бути контрастним відносно фону таблички (наприклад, білий або жовтий текст на темному тлі, або чорний текст на світлому тлі).
 - **Посуд:** Для людей зі слабким зором може бути зручніше користуватися контрастним посудом (наприклад, темна чашка для світлих напоїв і навпаки).
- **Рекомендовані поєднання кольорів для контрасту:** Найчастіше використовуються поєднання жовтого з чорним або темно-синім, білого з чорним. Жовтий колір є останнім кольором спектру, який розрізняють люди, що втрачають зір.
- **Уникайте візерунків:** Складні візерунки на підлозі або стінах можуть створювати візуальний шум та ускладнювати орієнтацію.
- **Освітлення:**
 - **Рівномірність:** Освітлення має бути достатнім та рівномірним по всьому приміщенню, без різких тіней та темних кутів.
 - **Уникнення відблисків (сліпучого світла):** Відблиски від полірованих поверхонь (підлога, столи, екрани) можуть дезорієнтувати та викликати дискомфорт. Використовуйте матові поверхні, жалюзі або штори на вікнах.
 - **Адаптація до рівня освітленості:** Забезпечте плавний перехід між зонами з різним рівнем освітленості (наприклад, з яскраво освітленого холу до менш освітленого коридору), щоб дати очам час адаптуватися.
 - **Якість світла:** Надавайте перевагу світлу, близькому до природного денного.
 - **Локальне освітлення:** Можливість використання додаткового місцевого освітлення (настільні лампи, бра) в зонах для читання або виконання точної роботи.
 - **Аварійне освітлення:** Має бути справним та забезпечувати достатню видимість шляхів евакуації.



6.3. Тактильні та аудіо-орієнтири

Для людей, які не можуть покладатися на зір, тактильні (відчутні на дотик) та аудіо- (звукові) орієнтири є основними джерелами інформації про простір.

- **Тактильні індикатори:**

- **Тактильні смуги/плитки на підлозі:**

- **Направляючі смуги (поздовжні рифи):** Вказують безпечний шлях руху, наприклад, від входу до рецепції, до ліфта, до туалету.
 - **Попереджувальні смуги/плитки (конусоподібні рифи):** Сигналізують про наближення до перешкоди (сходи, край платформи, двері) або зміну напрямку руху.
 - **Матеріал та колір:** Тактильні індикатори мають бути неслизькими та, бажано, контрастного кольору для людей зі слабким зором.

- **Використання текстурних змін для розпізнавання зон:** Зміна типу підлогового покриття (наприклад, плитка в коридорі змінюється на килим у зоні очікування) може слугувати тактильним сигналом про перехід до іншої функціональної зони.

- **Таблички зі шрифтом Брайля та рельєфними літерами:**

- Біля дверей кабінетів (з назвою кабінету та номером).
 - На поручнях (з інформацією про поверх).
 - Біля кнопок ліфта.
 - На інформаційних стендах (з основною інформацією).
 - **Розташування:** Таблички мають бути розташовані на стандартній, зручній для дотику висоті (зазвичай 120–160 см від підлоги), з правого боку від дверей або з боку ручки.

- **Тактильні плани приміщень (мнемосхеми):** Рельєфні схеми поверхів, розташовані біля входу або ліфтів, допомагають отримати загальне уявлення про планування.

- **Поручні:** Мають бути зручними для обхвату, безперервними вздовж сходів та пандусів, з рельєфними позначками поверхів.

- **Аудіо-орієнтири:**

- **Звукові маяки:** Пристрої, що видають звуковий сигнал для позначення важливих об'єктів (наприклад, входу до будівлі, інформаційної стійки, туалету). Сигнал може активуватися за допомогою кнопки або автоматично.

- **Озвучені покажчики та інформаційні системи:** Наприклад, при наближенні до певного пункту може лунає голосове повідомлення: «Ви біля входу до ветеранського хабу. Праворуч – реєстратура».



- **Озвучування поверхів у ліфті:** Обов'язковий елемент доступності.
- **Аудіо-описи експонатів або інформаційних стендів:** За допомогою аудіогідів або QR-кодів, що ведуть на аудіофайли.

6.4. Практичні поради для облаштування простору в хабі

Враховуючи вищезазначені принципи, ось кілька конкретних рекомендацій для адаптації простору ветеранського хабу:

- **Вхідна група:**
 - Забезпечте безперешкодний доступ: пандус з нормативним ухилом та поручнями, відсутність порогів.
 - Контрастне маркування вхідних дверей. Якщо двері скляні – яскраве маркування (наприклад, контрастні стрілки або смуги, написи «Вхід», «Вихід») на рівні очей.
 - Зовнішній звуковий маяк для позначення входу.
 - Тактильна попереджувальна плитка перед сходами, вхідними дверима.
 - Чистий та неслизький килимок для ніг.
- **Коридори та шляхи руху:**
 - Достатня ширина (не менше 1,5–1,8 м) для вільного руху, в тому числі для людей на кріслах колісних або з собакою-поводирем.
 - Вільні від будь-яких перешкод: коробок, меблів, рекламних стендів, тимчасових конструкцій.
 - Контрастне фарбування стін відносно підлоги.
 - Тактильні направляючі смуги до ключових пунктів (рецепція, туалети, основні кабінети, ліфт, сходи).
 - Уникайте блискучих, полірованих підлог.
- **Рецепція/Інформаційна стійка:**
 - Легко ідентифікується, бажано з тактильною та звуковою навігацією до неї.
 - Частина стійки має бути зниженою для зручності людей на кріслах колісних та людей низького зросту.
 - Надання інформації у доступних форматах (збільшений шрифт, шрифт Брайля, можливість аудіо-запису).



- **Кабінети спеціалістів та кімнати для консультацій:**
 - Контрастне маркування дверей, ручок, вимикачів тощо.
 - Таблички з номером кабінету та прізвиськом спеціаліста (рельєфні літери та шрифт Брайля) розташовані збоку від дверей на рівні 1,2–1,6 м.
 - Меблі розташовані так, щоб забезпечити вільний прохід. Уникайте меблів з гострими кутами або використовуйте захисні накладки.
 - Забезпечте добре, але не сліпуче освітлення.
 - Мінімум сторонніх шумів.
- **Зони очікування:**
 - Зручні та стійкі меблі, розташовані так, щоб не заважати проходу.
 - Контрастні кольори меблів відносно стін та підлоги.
 - Достатньо простору між сидіннями.
- **Санвузли:**
 - Чітке тактильне та контрастне позначення (чоловічий/жіночий/універсальний).
 - Доступна (універсальна) кабіна має бути достатньо просторою, обладнана поручнями біля унітазу та умивальника, кнопкою виклику допомоги.
 - Контрастні кольори сантехніки, смітників, вимикачів відносно стін та підлоги.
 - Безконтактні або важільні змішувачі.
- **Сходи та ліфти:**
 - **Сходи:** Контрастне маркування першої та останньої сходинки кожного маршу. Надійні безперервні поручні з обох боків на двох рівнях (70 см та 90 см), що виступають за межі сходів на 30 см. Попереджувальна тактильна плитка перед сходами (вгорі та вниз).
 - **Ліфти:** Кнопки виклику та панель керування в кабіні з рельєфними символами та шрифтом Брайля. Звукове оголошення поверхів та напрямку руху. Дзеркало в кабіні ліфта (допомагає візуально розширити простір та побачити, що відбувається позаду, актуально для людей на кріслах колісних). Світлова індикація прибуття.
- **Інформаційні стенди та покажчики:**
 - Розташовані в доступних місцях, не створюючи перешкод.
 - Інформація подана чітким, великим, контрастним шрифтом без зарубок.
 - Дублювання ключової інформації шрифтом Брайля та, за можливості, аудіо-повідомленнями.
 - Використання зрозумілих піктограм.

**Практичні кроки для хабу:**

- 1. Проведіть аудит доступності:** Запросіть фахівців з питань доступності або представників громадських організацій людей з інвалідністю для оцінки вашого приміщення.
- 2. Розробіть план поетапної адаптації:** Не завжди можливо зробити все одразу. Визначте пріоритетні зони та завдання.
- 3. Залучайте ветеранів з порушенням зору до процесу планування та оцінки:** Їхній досвід та поради є неоціненними.
- 4. Навчайте персонал:** Усі працівники хабу мають знати основи створення доступного середовища та вміти взаємодіяти з людьми з різними потребами.

Створення безбар'єрного середовища – це інвестиція в гідність, безпеку та незалежність ветеранів, які втратили зір, та прояв вашої поваги до всіх відвідувачів хабу.

6.5. Корисні покликання до розділу



Корисні покликання по безбар'єрності:

<https://gud.rv.ua/korysni-poklykannia-po-bezbariernosti>



Освітній серіал «Безбар'єрна грамотність»

<https://bit.ly/49E5FTw>

Освітній серіал про те, з якими бар'єрами стикаються люди з інвалідністю та як стереотипи заважають зробити світ інклюзивним.



Розділ 7: Соціальна та психологічна підтримка

Втрата зору є не лише фізичним викликом, а й глибокою психологічною травмою, що вимагає тривалого процесу адаптації. Ветеран стикається зі зміною звичного способу життя, самосприйняття, соціальних ролей та планів на майбутнє. Тому соціально-психологічна підтримка є одним із ключових напрямків роботи ветеранського хабу. Ваше завдання – допомогти ветерану пройти цей складний шлях, відновити емоційну рівновагу, знайти внутрішні ресурси для подолання труднощів та повернутися до активного, повноцінного життя.

7.1. Емоційна адаптація та прийняття змін

Емоційна адаптація – це процес, під час якого людина вчиться жити з новими обставинами, інтегруючи зміни у свою особистість та світогляд. Як вже зазначалося у Розділі 2, цей процес часто проходить через стадії шоку, заперечення, гніву, торгу, депресії та, врешті-решт, прийняття. Розуміння цих етапів допоможе вам надавати адекватну підтримку на кожному з них.

Як допомогти людині прийняти зміни в житті: практики психологічної підтримки

- **Створення безпечного та довірливого простору:**
 - Забезпечте атмосферу, де ветеран може вільно висловлювати свої почуття та переживання (страх, гнів, сум, розпач) без остраху осуду чи нерозуміння.
 - Будьте уважним, терплячим та емпатійним слухачем. Дайте зрозуміти, що ви поруч і готові підтримати.
- **Активне слухання та валідація почуттів:**
 - Не просто слухайте, а чуйте те, що говорить ветеран, як вербально, так і невербально.



- Підтверджуйте його почуття: «Я розумію, що Ви зараз відчуваєте гнів/сум/розгубленість. Це абсолютно нормальна реакція на такі зміни». Уникайте знецінювання: «Не переймайтеся так».
- **Інформаційна підтримка:**
 - Невідомість лякає. Надавайте чітку, правдиву та дозовану інформацію про стан здоров'я (в межах вашої компетенції та з дозволу медиків), можливості реабілітації, доступні послуги та ресурси.
- **Фокусування на сильних сторонах та ресурсах:**
 - Допоможіть ветерану побачити, що втрата зору не визначає його як особистість. Акцентуйте увагу на його сильних сторонах, навичках, знаннях, досвіді, які нікуди не зникли.
 - Разом шукайте внутрішні та зовнішні ресурси, на які можна спертися.
- **Підтримка у постановці реалістичних цілей:**
 - Допоможіть розбити великий шлях адаптації на маленькі, досяжні кроки. Успіх у досягненні навіть невеликих цілей (наприклад, самостійно пройти маршрут у хабі, освоїти нову функцію смартфона) підвищує впевненість у собі.
- **Позитивне переформулювання:**
 - Допомагайте знаходити позитивні аспекти навіть у складних ситуаціях або змінювати кут зору на проблему.
 - Замість фрази «Тепер вам буде складно» краще сказати: «Зараз може бути непросто, але існує багато способів адаптуватися, і ми разом можемо їх знайти та освоїти».
- **Залучення до активного життя:**
 - Сприяйте залученню ветерана до різноманітних активностей, які можуть приносити задоволення та відчуття власної значущості: хобі, волонтерство, спорт, творчість, навчання.
 - **Приклад:** Ветеран Олег, який переживав втрату ролі годувальника, з часом за підтримки працівників хабу зміг знайти себе у наставництві для інших ветеранів, які тільки починали шлях адаптації, передаючи їм свій досвід.
- **Використання досвіду інших людей:**
 - Розмови про досвід інших людей, які успішно адаптувалися до втрати зору, можуть бути дуже надихаючими. Це показує, що життя не закінчується, а набуває нових форм.
 - **Приклад:** «Іван, ветеран з іншого міста, також втратив зір і дуже переживав. Але згодом він знайшов нове захоплення – навчився створювати гастроблог і тепер його робота допомагає іншим людям».



7.2. Методи зниження тривожності

Тривожність є частим супутником процесу адаптації до втрати зору. Вона може бути пов'язана зі страхом перед невідомим, невпевненістю у власних силах, переживаннями за майбутнє.

Роль соціальних служб у психологічній адаптації та зниженні тривожності:

- **Навчання технік релаксації та саморегуляції:**
 - Ознайомте ветерана з простими, але дієвими методиками зниження стресу:
 - **Дихальні вправи:** Глибоке, спокійне дихання допомагає нормалізувати серцебиття та зменшити напругу. Наприклад, вдих на 4 рахунки, затримка дихання на 4 рахунки, видих на 6–8 рахунків.
 - **М'язова релаксація:** Послідовне напруження та розслаблення різних груп м'язів.
 - **Техніки усвідомленості (майндфулнес):** Концентрація на теперішньому моменті, на своїх відчуттях «тут і зараз» (звуки, запахи, тактильні відчуття), без оцінки.
 - **Практична рекомендація:** Ви можете провести групове заняття з навчання таких технік або надати матеріали для самостійного освоєння.
- **Структурування дня та діяльності:**
 - Допоможіть ветерану скласти розпорядок дня, включивши до нього як необхідні справи (реабілітаційні заняття, догляд за собою), так і приємні активності. Передбачуваність зменшує тривогу.
- **Фізична активність:**
 - Регулярні фізичні навантаження (адаптовані до можливостей) сприяють виробленню ендорфінів, покращують настрій та загальне самопочуття. Це може бути ходьба, плавання, спеціальні вправи.
- **Обмеження потоку негативної інформації:**
 - У сучасному світі легко перевантажитися негативними новинами. Порадьте ветерану дозувати споживання інформації, особливо якщо вона посилює тривогу.
- **Підтримка соціальних зв'язків:**
 - Спілкування з близькими, друзями, участь у групах підтримки допомагають відчувати себе частиною спільноти, отримати розуміння та емоційний відгук.

**Практичні поради щодо роботи з ветеранами для зниження тривожності:**

- **Будьте передбачуваними та послідовними:** Чітко пояснюйте план ваших зустрічей, дотримуйтесь домовленостей.
- **Надавайте вибір та контроль:** Де це можливо, дозволяйте ветерану самому приймати рішення щодо процесу реабілітації, вибору активностей. Відчуття контролю знижує тривогу.
- **Не квапте:** Кожна людина має свій темп адаптації. Уникайте тиску.
- **Створюйте позитивний досвід:** Допомогайте ветерану отримувати позитивні емоції від участі в заходах хабу, від маленьких перемог та досягнень.

7.3. Підтримка самостійності та ініціативності

Одним із найважливіших аспектів психосоціальної підтримки є відновлення та зміцнення самостійності ветерана. Втрата зору може тимчасово зробити людину більш залежною від оточуючих, що негативно впливає на самооцінку.

- **Заохочення до самостійних дій:**
 - Підтримуйте будь-які спроби ветерана зробити щось самостійно, навіть якщо це виходить не одразу або не ідеально.
 - Навчайте навичок самообслуговування, орієнтування, користування асистивними технологіями.
- **Уникання гіперопіки:**
 - Надмірна допомога та опіка (як з боку працівників хабу, так і з боку родичів) може гальмувати розвиток самостійності та формувати пасивну позицію. Важливо знайти баланс між підтримкою та наданням можливості діяти самостійно.
 - Практична рекомендація: Проводьте роз'яснювальну роботу з родичами ветерана щодо важливості підтримки його автономії.
- **Підтримка ініціатив:**
 - Якщо ветеран виявляє ініціативу (наприклад, хоче спробувати новий вид діяльності, запропонувати ідею для заходу в хабі), підтримайте його, допоможіть у реалізації.
- **Делегування відповідальності:**
 - Залучайте ветеранів до організації заходів, до волонтерської роботи в хабі. Це дає відчуття власної значущості та компетентності.



7.4. Форми психосоціальної допомоги у ветеранських хабах

Ветеранські хаби можуть запропонувати різноманітні форми підтримки, спрямовані на психосоціальну адаптацію.

- **Індивідуальні консультації:**

- З соціальним працівником: обговорення нагальних проблем, складання індивідуального плану реабілітації, інформування, емоційна підтримка.
- З психологом/психотерапевтом: глибока робота з психологічною травмою, депресивними станами, тривожними розладами, ПТСР.
 - **Приклад:** Працівник хабу, помітивши у ветерана Остапа ознаки депресії та труднощі з прийняттям нової ролі в сім'ї, делікатно запропонував йому індивідуальні консультації з психологом, який спеціалізується на роботі з ветеранами.

- **Групи взаємопідтримки:**

- Це зустрічі людей зі схожим досвідом, де вони можуть вільно ділитися своїми переживаннями, проблемами, успіхами, отримувати емоційну підтримку та практичні поради одне від одного.
- **Переваги:** Зменшення почуття ізоляції, усвідомлення, що «ти не один такий», обмін досвідом, формування дружніх стосунків.
- **Практична рекомендація:** Допоможіть організувати такі групи в хабі. Це можуть бути групи для ветеранів з порушенням зору або змішані групи ветеранів. Можна запрошувати фасилітатора (психолога або досвідченого соціального працівника).
- **Приклад:** Ветеранка Оксана після кількох зустрічей у групі підтримки не лише відчула себе впевненіше, а й знайшла нове захоплення – озвучений живопис, і згодом сама стала допомагати в організації таких майстер-класів для інших.

- **Тематичні тренінги та семінари:**

- Навчання навичкам стресостійкості, комунікації, вирішення конфліктів.
- Тренінги особистісного зростання, постановки цілей.
- Семінари з питань прав людей з інвалідністю, доступних програм.

- **Арт-терапевтичні заняття, трудотерапія:**

- Заняття творчістю (малювання, ліплення, музика), ремеслами можуть мати потужний терапевтичний ефект, допомагати висловити емоції, розвивати дрібну моторику.



- **Соціально-культурні та спортивні заходи:**

- Організація екскурсій, відвідування театрів (з тифлокоментуванням), адаптованих спортивних змагань, настільних ігор. Це сприяє соціалізації та отриманню позитивних емоцій.

7.5. Співпраця з психологами, реабілітологами, тифлопедагогами

Ефективна психосоціальна підтримка можлива лише за умови комплексного, мультидисциплінарного підходу. Соціальний працівник ветеранського хабу часто виступає як координатор, що допомагає ветерану отримати доступ до всіх необхідних фахівців.

- **Психологи та психотерапевти:** Надають кваліфіковану допомогу в подоланні психологічних травм, депресії, тривожності, ПТСР.
- **Лікарі-реабілітологи:** Складають індивідуальні програми фізичної реабілітації.
- **Тифлопедагоги:** Навчають шрифту Брайля, навичкам орієнтування та мобільності, користування спеціальними технічними засобами.
- **Інструктори з ОіМ:** Проводять практичні заняття з орієнтування в просторі та пересування з білою тростиною.
- **Ерготерапевти:** Допомагають адаптувати побут та робоче місце до потреб людини з порушенням зору.

Практичні рекомендації для співпраці:

- Налагодьте контакти з відповідними фахівцями та установами у вашому регіоні.
- Спрямовуйте ветеранів на консультації та заняття до цих спеціалістів.
- Забезпечуйте обмін інформацією (за згодою ветерана) між різними фахівцями для узгодження реабілітаційних зусиль.
- Запрошуйте фахівців для проведення лекцій, семінарів, консультацій на базі ветеранського хабу.

Надання комплексної та своєчасної соціально-психологічної підтримки є запорукою успішної адаптації ветерана до життя після втрати зору, відновлення його активності та самоповаги.



7.6. Корисні покликання до розділу



Платформа «Ти як?»

<https://howareu.com/>

Платформа з доказовими техніками самодопомоги, верифікованими рекомендаціями, гарячими лініями і сервісами для підтримки онлайн-та офлайн.



Розділ 8: Роль соціальних служб у підтримці ветеранів з втратою зору

Соціальні служби у ветеранських хабах відіграють центральну та багатогранну роль у процесі підтримки, реабілітації та соціальної інтеграції ветеранів, які втратили зір. Ви є першою точкою контакту, координаторами, інформаторами, а часто й емоційною опорою для ветеранів та їхніх родин. Ваша ефективна робота може суттєво полегшити адаптацію до нових життєвих обставин та допомогти відновити якість життя.

8.1. Практичні кейси допомоги та стратегії супроводу

Робота соціального працівника – це не лише надання інформації, а й розробка індивідуальних стратегій супроводу, що базуються на конкретних потребах та обставинах кожного ветерана.

- **Індивідуальний підхід як основа:**

- Кожен випадок втрати зору є унікальним, як і особистість самого ветерана, його сімейна ситуація, попередній досвід та рівень психологічної стійкості.
- **Стратегія:** Перед початком роботи проведіть детальну оцінку потреб ветерана (медичних, психологічних, соціальних, побутових, професійних). Спільно з ветераном (та за його згодою – з родиною) розробіть індивідуальний план супроводу/реабілітації, визначивши короткострокові та довгострокові цілі.

- **Інформаційно-консультативна підтримка:**

- Ветерани та їхні сім'ї часто потребують вичерпної інформації про:
 - Права та пільги для осіб з інвалідністю по зору.
 - Державні та недержавні програми реабілітації.
 - Доступні технічні засоби реабілітації (ТЗР) та порядок їх отримання.
 - Медичні установи, що спеціалізуються на проблемах зору.
 - Навчальні заклади та курси для людей з порушеннями зору.
 - Громадські організації, що надають підтримку.



- **Стратегія:** Створіть та підтримуйте актуальну базу даних ресурсів. Надавайте інформацію у доступних форматах (аудіо, шрифт Брайля, збільшений шрифт, електронний формат).
- **Соціальний супровід та адвокація:**
 - Допомога в оформленні документів (наприклад, для встановлення групи інвалідності, отримання ІПР, ТЗР).
 - Представлення інтересів ветерана в державних установах, медичних закладах (за його згодою та потребою).
 - Сприяння у вирішенні соціально-побутових питань (адаптація житла, транспортні послуги тощо).
 - **Стратегія:** Виступайте як посередник та захисник прав ветерана, допомагаючи йому долати бюрократичні перешкоди.
- **Координація зусиль мультидисциплінарної команди:**
 - Забезпечення взаємодії між різними фахівцями, залученими до процесу реабілітації (лікарі, психологи, тифлопедагоги, реабілітологи, юристи).
 - **Стратегія:** Організуйте міждисциплінарні зустрічі (за потреби та за згодою ветерана) для обговорення прогресу та корекції плану реабілітації.
- **Приклади ефективних програм підтримки та стратегій супроводу:**
 - **Програми навчання орієнтуванню та мобільності (OiM):** Скерування до кваліфікованих інструкторів з OiM.
 - **Курси освоєння шрифту Брайля та користування ПК зі скрінрідерами:** Допомога в пошуку таких курсів.
 - **Програми соціально-побутової адаптації:** Навчання навичкам самообслуговування в нових умовах.
 - **Програми професійної переорієнтації та працевлаштування:** Допомога у виборі нової професії, адаптації робочого місця.
 - **Групи взаємодопомоги та терапевтичні групи.**
- **Практичний кейс допомоги:**
 - Ветеран Юрій, який втратив зір внаслідок поранення, звернувся до ветеранського хабу у стані розгубленості та апатії. Соціальний працівник, провівши первинну консультацію та оцінку потреб, розробив наступну стратегію супроводу:
 - **Інформування:** Надав Юрію інформацію про можливості сучасних смартфонів для незрячих.
 - **Практична допомога:** Допоміг зв'язатися з волонтерською організацією, яка провела для Юрія базове навчання з користування смартфоном з програмою озвучування екрану.



- **Соціалізація:** Запропонував Юрію долучитися до групи підтримки для ветеранів з порушенням зору, що діяла при хабі.
- **Психологічна підтримка:** Після кількох зустрічей у групі, коли Юрій відчув більше довіри, соціальний працівник тактовно порекомендував йому консультацію психолога для опрацювання травми.
- **Результат:** Юрій освоїв смартфон, що значно розширило його можливості для спілкування та отримання інформації, знайшов нових друзів у групі підтримки, почав працювати з психологом, що позитивно вплинуло на його емоційний стан та мотивацію до подальшої реабілітації.

8.2. Взаємодія з ветеранами та їхніми сім'ями

Втрата зору одним із членів сім'ї є серйозним випробуванням для всієї родини. Близькі люди часто переживають не менший стрес, розгубленість, а іноді й почуття провини. Тому робота з сім'єю є невід'ємною частиною соціального супроводу.

- **Як допомогти сім'ям адаптуватися до нової реальності:**
 - **Інформування та просвіта сім'ї:**
 - Надавайте родичам інформацію про особливості стану та потреб людини, яка втратила зір.
 - Пояснюйте етапи психологічної адаптації, через які може проходити їхній близький.
 - Розповідайте про сучасні методи реабілітації, асистивні технології та можливості для активного життя.
 - **Навчання навичкам взаємодії та підтримки:**
 - Проводьте консультації або тренінги для членів сім'ї щодо правильної комунікації, етикету взаємодії, основ супроводу.
 - Навчайте, як правильно пропонувати допомогу, не позбавляючи людину самостійності.
 - Пояснюйте, як не знецінювати самостійність ветерана, уникати гіперопіки.
 - **Емоційна підтримка для членів сім'ї:**
 - Родичі також можуть потребувати психологічної підтримки. Організуйте для них групи підтримки, індивідуальні консультації з психологом.



- Допоможіть їм впоратися з власними переживаннями, тривогою, страхами.
- **Залучення сім'ї до реабілітаційного процесу (за згодою ветерана):**
 - Спільне відвідування деяких занять (наприклад, з ОіМ, щоб родина розуміла принципи).
 - Залучення до обговорення планів реабілітації.
- **Практичний приклад:** Чоловік незрячої ветеранки під час сімейної консультації в хабі дізнався, що його надмірна допомога у побуті (він намагався робити все за неї) насправді пригнічує її мотивацію та розвиток навичок самостійності. Отримавши рекомендації, він почав більше заохочувати її до самостійних дій, підтримувати її ініціативність, що позитивно вплинуло на її самооцінку та процес адаптації.
- **Інструменти для створення підтримуючої спільноти:**
 - **Сімейні клуби або групи:** Регулярні зустрічі для ветеранів та їхніх родин, де можна поспілкуватися в неформальній обстановці, обмінятися досвідом, отримати підтримку.
 - **Спільні заходи:** Організація культурних, спортивних, освітніх заходів для ветеранів та їхніх сімей.
 - **Залучення волонтерів:** Волонтери можуть надавати різноманітну допомогу сім'ям, наприклад, у супроводі, догляді за дітьми під час реабілітаційних занять ветерана.

8.3. Роль соціальних служб у психологічній адаптації ветеранів та їхніх сімей

Соціальні служби відіграють важливу роль у фасилітації процесу психологічної адаптації.

- **Первинна психологічна підтримка:** Соціальний працівник часто є першою особою, якій ветеран або члени його сім'ї довіряють свої переживання. Важливо вміти надати базову емоційну підтримку, вислухати, проявити емпатію.
- **Скерування до фахівців:** Вчасно розпізнати потребу у глибокій психологічній допомозі та скерувати до психолога, психотерапевта, психіатра.
- **Організація груп психологічної підтримки:** Сприяння у створенні та функціонуванні таких груп на базі хабу.



- **Психоосвіта:** Проведення лекцій, семінарів для ветеранів та їхніх родин на теми подолання стресу, адаптації до змін, профілактики емоційного вигорання у родичів.
- **Кризове втручання:** У разі гострих кризових станів (наприклад, суїцидальні думки, панічні атаки) – надання екстреної допомоги та негайне залучення відповідних фахівців.
- **Практичні поради щодо роботи з ветеранами в контексті психологічної адаптації:**
 - **Визнавайте та поважаєте їхній військовий досвід:** Це важлива частина їхньої ідентичності.
 - **Будьте терплячими:** Адаптація – тривалий процес, можливі регresi.
 - **Зосереджуйтесь на ресурсах та сильних сторонах:** Допомогайте ветерану побачити свій потенціал.
 - **Сприяйте відновленню контролю:** Залучайте до прийняття рішень щодо власного життя та реабілітації.
 - **Уникайте стигматизації:** Ставтеся з повагою та розумінням до їхніх психологічних труднощів.

Ефективна робота соціальних служб, спрямована на комплексний супровід ветерана та його родини, створення підтримуючого середовища та координацію зусиль усіх залучених фахівців, є запорукою успішної реабілітації та повернення до повноцінного життя.



Розділ 9: Словник основних термінів

Для ефективної роботи та кращого розуміння потреб ветеранів з порушеннями зору, а також для взаємодії з фахівцями у цій галузі, важливо володіти специфічною термінологією. Цей словник містить пояснення ключових термінів, що зустрічаються у контексті підтримки людей, які втратили зір.

- **Адаптивні/Асистивні технології (АТ)**
 - Це будь-які пристрої, обладнання, програмне забезпечення або системи, що використовуються для збільшення, підтримки або покращення функціональних можливостей людей з інвалідністю, зокрема з порушеннями зору. Прикладами є скрінрідери, Брайлівські дисплеї, електронні лупи, програми для розпізнавання тексту.
- **Аудіокниги**
 - Книги, які записані в аудіоформаті та озвучені диктором. Це один з найпоширеніших способів доступу до літератури для незрячих.
- **Безбар'єрне середовище (Універсальний дизайн)**
 - Це дизайн будівель, продуктів, послуг та інформаційного простору, який робить їх максимально доступними та зручними для використання усіма людьми, незалежно від їхніх фізичних можливостей, віку чи інших характеристик. Мета – усунення фізичних, інформаційних та сенсорних бар'єрів.
- **Біла тростина**
 - Спеціальний допоміжний інструмент, який використовується незрячими людьми для орієнтування в просторі та виявлення перешкод, сходинок, вибоїн. Це також є сигналом для інших людей, що перед ними особа з порушенням зору.
- **Брайля шрифт**
 - Рельєфно-крапкова система письма та читання для незрячих людей, створена Луї Брайлем. Кожен символ (літера, цифра, розділовий знак) представлений у вигляді комбінації до шести опуклих крапок, розташованих у спеціальній комірці.



- **Брайлівський дисплей**
 - Електронний пристрій, що підключається до комп'ютера або смартфона і відображає текстову інформацію у вигляді символів шрифту Брайля. Це дозволяє незрячим користувачам читати текст з екрана тактильно.
- **Електронна лупа (Відеозбільшувач)**
 - Пристрій, який за допомогою камери та монітора збільшує текст та зображення, дозволяючи людям зі слабким зором читати дрібний шрифт або розглядати деталі. Існують стаціонарні та портативні моделі.
- **Інклюзія**
 - Процес забезпечення рівних можливостей для всіх людей, незалежно від їхніх особливостей, зокрема й для осіб з порушенням зору. Це включає доступність освіти, працевлаштування та соціального життя.
- **Незрячий**
 - Людина, яка має повну відсутність зору (тотальна сліпота) або гостроту зору з корекцією на краще бачуче око, що не перевищує певних низьких показників (визначається медично), і для якої зір не є основним каналом сприйняття інформації.
- **Орієнтування та мобільність (OіМ)**
 - Комплекс знань, умінь та навичок, що дозволяють людині з порушенням зору самостійно, безпечно та ефективно визначати своє місцезнаходження та пересуватися у просторі. Це включає використання білої тростини, залишкових органів чуття, асистивних технологій та мнемотехнік.
- **Особа з порушенням зору**
 - Загальний термін, що охоплює як незрячих, так і слабозорих людей. Ця термінологія вважається більш коректною та інклюзивною.
- **Реабілітація**
 - Комплекс заходів, спрямованих на відновлення втрачених функцій та адаптацію людини до нових умов.
- **Скрінрідер (Програма екранного доступу / Читач екрану)**
 - Програмне забезпечення, яке інтерпретує інформацію, що відображається на екрані комп'ютера або смартфона, та представляє її користувачеві в іншій формі, найчастіше у вигляді мовлення (синтезований голос) або рельєфно-крапковим шрифтом Брайля (через Брайлівський дисплей). Популярні приклади: VoiceOver, TalkBack, NVDA, JAWS.
- **Слабозорий**
 - Людина зі значним зниженням зору, яка, однак, може використовувати залишковий зір для орієнтації, читання (часто за допомогою оптичних або електронних засобів збільшення) та виконання інших зорових завдань. Ступінь слабзорості визначається медично.



- **Собака-поводир**

- Спеціально навчений собака, який допомагає незрячій людині безпечно пересуватися, уникати перешкод та знаходити необхідні об'єкти (наприклад, пішохідні переходи, входні двері).

- **Соціальна адаптація**

- Процес, що допомагає людині з порушенням зору інтегруватися в суспільство, набуті навичок самообслуговування, спілкування та працевлаштування.

- **Спеціальні тактильні смуги**

- Це елементи, які спеціально розроблені та виготовлені як тактильні індикатори. Вони мають чітко визначену рельєфну поверхню, колір та форму. Саме їх найчастіше використовують для створення безбар'єрного середовища.

Приклади:

- Напрямні смуги, мають поздовжні паралельні лінії. Вони вказують безпечний шлях для руху, наприклад, вздовж тротуару, до входу в будівлю або до зупинки громадського транспорту.
- Попереджувальні смуги, мають рельєф у вигляді зрізаних конусів або точок. Вони попереджають про потенційну небезпеку або перешкоду, наприклад, перед пішохідним переходом, сходами, рампою, краєм платформи чи входом до будівлі.

- **Стандартні тактильні смуги**

- Це елементи середовища, які мають подвійне призначення: вони виконують свою основну функцію і водночас слугують тактильними орієнтирами. Їх не створювали спеціально для людей з порушенням зору, але вони можуть використовуватися як такі.

Приклади:

- Бордюрний камінь, що відокремлює пішохідну зону від проїжджої частини. Його висота та структура відчутні для білої тростини. Газон або інша поверхня, що відрізняється від тротуарного покриття. Різні типи бруківки чи асфальту, що мають різну фактуру та колір, створюючи тактильний контраст.

- **Тактильні індикатори (Тактильні орієнтири)**

- Рельєфні елементи на різних поверхнях (найчастіше на підлозі, стінах, поручнях), призначені для передачі інформації людям з порушеннями зору через дотик. Це можуть бути тактильні смуги (направляючі та попереджувальні), плитки, кнопки, написи шрифтом Брайля.

- **Тифлопедагог**

- Фахівець у галузі тифлопедагогіки, який займається навчанням, вихованням, розвитком та реабілітацією людей з порушеннями зору (незрячих та слабозорих). Допомагає освоювати шрифт Брайля, навички орієнтування та мобільності, користування асистивними технологіями, адаптуватися до повсякденного життя.



- **Тифлопсихологія**

- Галузь психології, що вивчає психічний розвиток, поведінку та адаптацію незрячих і слабозорих людей.

- **Тифлологія**

- Наука, що вивчає особливості розвитку, навчання та виховання людей з порушеннями зору; закономірності компенсації, корекції та відновлення порушених функцій при сліпоті та слабозорості.

- **Тотально незрячий (Повна сліпота)**

- Стан, що характеризується повною відсутністю зорових відчуттів, включаючи світловідчуття.

Знання цих термінів полегшить вам розуміння фахової літератури, документації та спілкування зі спеціалістами, що, в свою чергу, підвищить якість вашої допомоги ветеранам.



Розділ 10: Ресурси та корисні контакти

Наявність актуальної інформації про доступні ресурси та організації є ключовим елементом ефективної підтримки ветеранів, які втратили зір. Цей розділ надає орієнтири, де шукати допомогу, консультації та навчальні матеріали. Важливо розуміти, що контактна інформація може змінюватися, тому завжди перевіряйте її актуальність.

10.1. Українські організації та ініціативи

Офіційні веб-сайти державних установ:

- Міністерство у справах ветеранів



Адреса: м. Київ, вул. Хрещатик, 34, м. Київ, 01001.

Тел.: +380636889596

Е-пошта: dpi@mva.gov.ua

Сайт: <https://mva.gov.ua>

Звернення громадян: dpi@mva.gov.ua

Центральний орган виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері соціального захисту ветеранів війни.

Напрямки діяльності: Надання інформації про пільги, соціальні гарантії, програми підтримки, психологічної реабілітації, професійної адаптації.

- Міністерство соціальної політики України



Адреса: м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10, 01601.

Тел.: 1545, 1539, 1547.

Е-пошта: zvernennya@mlsp.gov.ua

Сайт: <https://www.msp.gov.ua/>

Відповідає за реалізацію державної політики у сфері соціального захисту, зокрема осіб з інвалідністю.

Напрямки діяльності: Забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації (ТЗР) через індивідуальну програму реабілітації (ІПР), надання соціальних послуг, оформлення державних допомог.

Як знайти: Звертайтеся до управлінь соціального захисту населення (УСЗН) за місцем проживання ветерана.



- **Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю**



Адреса: м. Київ, вул. Боричів Тік, буд. 28, 04070.

Тел.: +380442931756.

Е-пошта: info@ispf.gov.ua / info_fszi@ukr.net

Сайт: <https://www.ispf.gov.ua/>

Державна установа, що акумулює кошти та спрямовує їх на заходи із соціально-трудової та професійної реабілітації осіб з інвалідністю, фінансування ТЗР.

- **Центри надання соціальних послуг:**

- Діють на рівні громад та надають різноманітні соціальні послуги, включаючи соціальний супровід, консультування, допомогу в оформленні документів.

В Україні діє кілька громадських організацій та спілок, які зосереджені на підтримці людей з порушеннями зору. Ці організації надають різноманітну допомогу, включаючи реабілітацію, соціальну адаптацію, навчання та юридичну підтримку.

Організації, що працюють з людьми з порушеннями зору:

- **Всеукраїнська ліга організацій осіб з інвалідністю зору «Сучасний погляд»**



Адреса: м. Київ, пр-т. Г. Гонгадзе 20-з, кв. 61, 04215.

Тел.: +380664434336.

Е-пошта: gssp2013@ukr.net

Сайт: <https://gssp.org.ua/>

Спеціалізується на реабілітації військових та цивільних, які втратили зір на війні, надаючи їм підтримку в орієнтуванні в просторі, опануванні асистивних технологій та психологічну допомогу.

- **Всеукраїнська громадська організація людей з інвалідністю по зору «Генерація успішної дії»**



Адреса: м. Київ, Печерський узвіз, 5, 01133.

Тел.: +380679965901, +380958433015.

Е-пошта: evsev@ukr.net

Сайт: <http://qud.org.ua/>

Основною метою діяльності організації є сприяння у реалізації і захисті прав та законних інтересів людей з інвалідністю по зору, сприяння їх повному включенню до всіх сфер життя суспільства.

- **Інтернет-центр «Окуляр» КЗ «Рівненська обласна універсальна наукова бібліотека» Рівненської обласної ради**



Адреса: м. Рівне, вул. Олександра Борисенка, 6, 33028.

Тел.: +380362633339 (приймальня), +380673607427 (довідка)

Е-пошта: library@libr.rv.ua / okulyar.rounb@gmail.com

Сайт: <https://libr.rv.ua/>

Навчання ІКТ для людей з порушеннями зору, фонд аудіокниг та книг шрифтом Брайля, семінари та лекції для людей з інвалідністю.



- **Відокремлений підрозділ Всеукраїнської громадської організації людей з інвалідністю по зору «Генерація успішної дії» у Рівненській області**



Адреса: м. Рівне, вул. Вербова 46/37, 33024.

Тел.: +380982157874, +380969414123.

Е-пошта: info@gud.rv.ua / gud.rv@ukr.net

Сайт: <https://gud.rv.ua/>

Підрозділ комплексно працює над адаптацією навчальних та культурних матеріалів, реабілітацією та створенням безбар'єрного середовища для людей з порушеннями зору, активно використовуючи інновації, зокрема 3D-друк, для покращення якості їхнього життя. Їхня діяльність охоплює весь спектр потреб, від освіти та повсякденних навичок до культурного збагачення та повної інтеграції в суспільство.

- **Громадська Організація Trinity Hub**



Адреса: м. Київ, вул. Кіото, 25.

Тел.: +380672989980.

Е-пошта: trinitihubua@gmail.com

Сайт: <https://www.trinityhub.org.ua/>

Це центр, що працює на благо спільноти, пропонуючи широкий спектр послуг для людей з порушеннями зору. Ми забезпечуємо доступ до обслуговування в приміщенні та на відкритому повітрі, допомагаємо з покупками в магазині та надаємо можливість участі у різноманітних онлайн та очних заняттях. Наша місія – підтримка самостійності та підвищення якості життя через безкоштовні послуги з реабілітації, адаптації, соціалізації та дозвілля.

- **Благодійна організація «Побачимо Перемогу»**



Адреса: м. Київ, вул. Академіка Курчатова, 11, 154.

Тел.: +380731112224.

Сайт: <https://thevictory.org.ua/>

Благодійна організація була заснована ветераном, який втратив зір під час війни. Фонд надає комплексну допомогу, спрямовану на відновлення зору, протезування очей, реабілітацію та поліпшення якості життя людей із порушеннями зору. Працює над тим, щоб кожен, хто зіткнувся із втратою зору, отримав необхідну підтримку та доступ до сучасних рішень.

- **Українське товариство сліпих УТОС**



Адреса: м. Київ, Печерський узвіз, 3, 01601.

Тел.: +380442344335.

Е-пошта: irinautos@ukr.net

Сайт: <http://cputos.org.ua/>

Всеукраїнська громадська організація, яка має свої осередки в більшості областей та великих міст України.

Соціально-трудова реабілітація, сприяння у працевлаштуванні, організація культурно-масових та спортивних заходів, надання консультацій, підтримка підприємств УТОС, де працюють люди з порушеннями зору. При УТОС часто діють бібліотеки для незрячих, курси вивчення шрифту Брайля, комп'ютерної грамотності.



- **Центральна спеціалізована бібліотека УТОС**



Адреса: м. Київ, Печерський узвіз, 5, 01601 (ст. м. Кловська).

Тел.: +380442343974.

Сайт: <https://csbs.org.ua/>

Надання доступу до інформації шляхом формування та організації фондів на різних носіях; широке інформування про послуги та наявну інформацію; навчання ефективному пошуку та споживанню інформації.

- **БО «БФ «Фундація 03:00». «Музей у темряві 03:00».**



Адреса: м. Київ, вул. О. Гончара, 45в.

Адреса: м. Львів, вул. Личаківська, 8.

Тел.: +380733450300.

Е-пошта: irinautos@ukr.net

Сайт: <https://foundation.0300.com.ua/>

Метою організації є руйнування стереотипів щодо незрячих людей, підвищення емпатії в суспільстві та працевлаштування людей з порушеннями зору гідними, що забезпечує їхню соціалізацію та інтеграцію. Через унікальний досвід занурення в повну темряву, музей створює простір для іншої форми сприйняття світу, що змінює світогляд відвідувачів.

- **Львівський обласний осередок всеукраїнської громадської організації «Українська спілка людей з інвалідністю» – УСІ**



Адреса: м. Львів вул. Данила Апостола, 10, оф. 10, 79040.

Тел.: +380972440684.

Facebook: [Оксана Потимко](#)

Сайт: • <https://usi.org.ua/>

Мета організації – захист прав та інтересів осіб з інвалідністю, зокрема – важкими порушеннями зору.

- **Громадська організація «Харківська асоціація незрячих юристів»**



Адреса: м. Харків, вул. Данилевського, 16/8, 61058.

Тел.: +380987051271.

Сайт: <http://jurist.org.ua/>

Роз'яснення законодавства стосовно соціального та пенсійного забезпечення. Надання адвокатських послуг по кримінальним справам і справам з адміністративних правопорушень.

- **Громадська організація «Спілка ветеранів та осіб з інвалідністю «Відлуння війни»**



Адреса: м. Харків, вул. Клочківська, 186-Б.

Тел.: +380979420420.

Е-пошта: echoesofwar.kh@gmail.com

Сайт: <https://sites.google.com/view/echoesofwar/>

Метою діяльності організації є всебічна підтримка, соціальна адаптація та реабілітація людей, які мають порушення зору, зокрема ветеранів, за принципом «рівний – рівному», мотивування їх до активної участі в житті суспільства. Оновлена команда почала розвивати діяльність спілки в кількох напрямках, із цим пов'язаних.



- **Громадська організація «Харківський центр реабілітації молодих осіб з інвалідністю та членів їх сімей «Право вибору»**



Адреса: м. Харків, вул. Киргизька, 10, 61000.

Тел.: +380674183209.

Е-пошта: pravovibora@ukr.net

Сайт: <http://pravovyboru.org>

Метою організації є надання комплексної допомоги та підтримки молодим людям з інвалідністю. Її діяльність спрямована на сприяння їх соціальній адаптації, професійній реабілітації та інтеграції в суспільство, а також на підтримку їх сімей.

- **Національна Асамблея людей з інвалідністю України (НАІУ)**



Адреса: м. Київ, вул. Рейтарська, 8/5А, 01054.

Тел.: +380442796182, +380509050795.

Е-пошта: office-naiu@ukr.net

Сайт: <https://naiu.org.ua/>

Об'єднує різні громадські організації, що працюють з людьми з інвалідністю, у тому числі і з порушеннями зору.

Зверніть увагу: Багато організацій працюють у тісній співпраці між собою та з державними установами, що дозволяє надавати комплексні послуги та підтримку.

Ветеранські громадські організації та об'єднання. Багато ветеранських організацій мають програми підтримки для своїх членів, які отримали інвалідність. Вони можуть надавати юридичну, матеріальну, психологічну допомогу, організовувати заходи. Як знайти: Через місцеві осередки ветеранських спілок.

Реабілітаційні центри для осіб з інвалідністю (зокрема з порушеннями зору):

В Україні існують державні, комунальні та приватні реабілітаційні центри, які надають комплексні послуги з медичної, фізичної, психологічної та соціальної реабілітації. Деякі з них мають спеціалізацію на роботі з людьми, які мають порушення зору.

Як знайти: Шукайте інформацію через органи соціального захисту, ГОІ за рекомендаціями лікарів.

- **Державна реабілітаційна установа «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Поділля» (Вінниця)**



Адреса: м. Вінниця, вул. Пирогова, 135А, 21100.

Тел.: +380432680260, +380672965242.

Е-пошта: podilvrc@ukr.net

Сайт: <https://www.podillia.vn.ua/>

Надаємо послуги особам з інвалідністю незалежно від їхнього місця проживання, які потребують надання реабілітаційних послуг, військовослужбовцям за рішенням ВЛК. Окрім того, Центр включено до Переліку реабілітаційних установ, які здійснюють заходи із реабілітації дітей з інвалідністю.



- **Державна реабілітаційна установа «Всеукраїнський центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю» (с. Лютіж)**



Адреса: с. Лютіж, Вишгородський район, Київська область, урочище «Туровча лісова-2», 07352.

Тел.: +380683540135, +380955319386.

Е-пошта: vcpri@ukr.net vcpri.info@gmail.com

Сайт: <https://vcpri.com.ua/>

Запрошуємо на комплексну реабілітацію, що включає послуги з соціальної, фізичної, психологічної, трудової (за окремими видами робіт) реабілітації та медичного супроводу.

- **Комунальна реабілітаційна установа «Київський центр незрячих»**



Адреса: м. Київ, Берестейський проспект 98\2.

Тел.: +380444000337.

Е-пошта: krukcnp@ukr.net

Сайт: <https://www.facebook.com/KRUKCN/>

Цільовим призначенням є здійснення комплексу реабілітаційних заходів, спрямованих на створення умов для всебічного розвитку осіб з інвалідністю по зору, та/або з інвалідністю інших нозологій та глибокими порушеннями зору, засвоєння ними знань, умінь, навичок, досягнення і збереження їхньої максимальної незалежності, фізичних, розумових, соціальних, професійних здібностей з метою максимальної реалізації особистісного потенціалу, посилення їх спроможності вести повноцінне, активне незалежне життя у суспільстві.

- **ДУ «Інститут очних хвороб і тканинної терапії ім. В.П. Філатова НАМН України»**



Адреса: м. Одеса, Французький бульвар, 49/51, 65015.

Тел.: +380487072353, +380487941798, +380487072506.

Е-пошта: ophthalmology@institut-filatova.com.ua

Сайт: <https://institut-filatova.com.ua/>

Лікування післяопікових та травматичних пошкоджень різних структур ока. Лікування макулярних розривів та відшарування сітківки. Кератопластика, реконструктивна хірургія.

Інтернет-магазини для незрячих та слабоворих:

- **Інтернет-магазин для незрячих та слабоворих Trosti.com.ua**

Тел.: +380977373171.

Е-пошта: info@trosti.com.ua

Сайт: <https://trosti.com.ua/>



- **Інтернет-магазин для незрячих Tiflo.com.ua**

Телефон, Viber, Telegram, WhatsApp
+380979790979.

Е-пошта: matsko69@ukr.net

Сайт: <https://tiflo.com.ua/>





10.2. Корисні покликання та навчальні матеріали (Онлайн-ресурси)

Інтернет є потужним джерелом інформації та навчальних матеріалів.

YouTube-канали та відеоуроки:

- Існує багато каналів, присвячених навчанню користуванню скрінрідерами (VoiceOver, TalkBack, NVDA), оглядам асистивних технологій, порадам з орієнтування та мобільності, лайфхакам для незрячих.
- **Як знайти:** Пошук на YouTube за запитом: «TalkBack для початківців», «доступні технології для незрячих».



Діджиталізаціум – технології для незрячих.

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLq1WnBqn9YGNKpAbMuTvCMZQYUcEb7U4y>

Перший крок. Відеозбірник порад для людей, у родині яких є незрячий. Автор Ігор Кушнір.



Національна Асамблея людей з інвалідністю України

<https://bit.ly/418rOal>

Сім відеороликів «Навчання людей із глибокими порушеннями зору». Автор Євген Світ.



Київський центр незрячих та Костянтин Бруль. Смартфон для незрячих (Базовий курс).

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLIZ5YxaIGhWK3cuFYQ8SMhOouls6SqcTg>



Огляди спеціальних додатків для людей з порушеннями зору від KonstantinStill.

<https://www.youtube.com/@lytghjcnhjg/playlists>



Онлайн-бібліотеки аудіокниг:

- Деякі бібліотеки (зокрема, ті, що діють при обласних бібліотеках) надають доступ до своїх фондів офлайн чи через онлайн-платформи.



Аудіокниги українською мовою онлайн

<https://4read.org/>



Перша українська аудіокнигарня АБУК

<https://abuk.com.ua/>



Аудіокниги у DAISY-форматі українською мовою ГО УСІ.

На цій сторінці ви знайдете книги DAISY, об'єднані за тематичними розділами. Першу українську дейзі-бібліотеку розроблено Львівським обласним осередком ГО (Українська спілка інвалідів – УСІ) та Ресурсним центром освітніх інформаційних технологій для осіб з інвалідністю Національного університету Львівська політехніка.

<http://daisy-ukr.svefi.net/download/>



Добірка YOUTUBE-КАНАЛІВ з аудіокнигами українською мовою:

<https://gud.rv.ua/dobirka-yoytube-kanaliv-z-audioknyhamy-ukrainskoii-movoii>



Портали та форуми для людей з порушенням зору:

Онлайн-спільноти, де люди діляться досвідом, обговорюють проблеми, надають поради щодо використання технологій, адаптації побуту тощо. (Пошук за ключовими словами: «форум незрячих Україна», «спільнота людей з порушенням зору»).



Радіо Гомер – інформаційна, культурно-просвітницька інтернет-радіостанція для незрячих.

https://homer.in.ua/public/radio_homer



Фільми з звукоописом (аудіодескрипцією) від відеохостингу MEGOGO

<https://bit.ly/3lIdAas>



Фільми з звукоописом (аудіодескрипцією) від Українська спілка людей з інвалідністю – УСІ

<https://www.youtube.com/playlist?list=PL-P04e3ZVtJQBAWuf3qMZIP7n2r1TqiaL>

Канали та групи в Telegram для людей з порушеннями зору:



Діджиталізаріум

<https://t.me/digitalizarium>

У спільноті спілкуються на теми комп'ютерів, смартфонів, застосунків, різних приладів, спеціальних і не дуже, одним словом, техніку і технології, які спрощують життя і надають більшої незалежності та ширші можливості для незрячої та слабозорої людини.



Accessible Android

<https://t.me/AccessibleAndroid>

Доступність продуктів від Apple! VoiceOver на iPhone, AppleWatch, Mac, та інших девайсах. Спеціалізоване, і не тільки, ПО для незрячих. Круті фішки та лайфхаки. Розбираємось разом, знаходимо рішення проблем та виявляємо нові і корисні функції, вчимося ефективній взаємодії. Все це в контексті невізуального доступу до пристроїв, програм, сервісів і екосистеми в цілому.



Українська спільнота NVDA

<https://t.me/nvdaukr>



AccessApple

<https://t.me/accessapple>



Three Pines

https://t.me/Three_Pines



Книги вголос українською (архів)

<https://t.me/arhiv74>



Книги вголос українською

<https://t.me/Knygyvgołos>



ДігіБукс – Цифрові Аудіокниги

<https://t.me/digibooksua>



Архів аудіокниг українською

<https://t.me/ArchivesOfAbookua>



Аудіокниги українською Студія Калідор

<https://t.me/Kalidorchanel>



Бібліотека SparkBooks

<https://t.me/SparkBooks>



Кіно для незрячих

<https://t.me/blindfilms>





Радіо Гомер – радіо для незрячих

https://t.me/homer_inua

10.3. Поради щодо пошуку актуальної інформації

- **Використовуйте точні пошукові запити:** Наприклад, «Сучасний погляд контакти [назва вашого міста/області]», «реабілітаційний центр для ветеранів з порушенням зору [назва регіону]», «як отримати білу тростину Україна».
- **Звертайтеся до місцевих органів влади:** Органи соціального захисту, служби у справах ветеранів на місцях зазвичай володіють інформацією про доступні ресурси у вашому регіоні.
- **Спілкуйтеся з представниками спільноти:** Люди, які вже пройшли певний шлях адаптації, часто є найкращим джерелом практичних порад та контактів.
- **Перевіряйте актуальність інформації:** Контактні дані, умови надання послуг, перелік програм можуть змінюватися. Завжди уточнюйте інформацію безпосередньо в організації або установі.
- **Створіть власну базу контактів:** Для зручності роботи ветеранського хабу ведіть та регулярно оновлюйте базу даних корисних організацій, фахівців та ресурсів.



Розділ 11: Додатки

11.1. Комунікація з людьми, які мають порушення зору

Відповідно до МКФ*, серед сенсорних функцій зору виокремлено наступні: пов'язані зі сприйняттям світла, відчуттям форми, контуру, розміру та кольору візуальних стимулів. Відсутність, втрата або глибокі порушення зору постають однією з найтяжчих форм інвалідності. Хоч зір і не єдиний засіб пізнання, проте саме він забезпечує людину найдосконалішим сприйняттям оточуючого її світу. Інформація, що надходить від зорового аналізатора, сприяє оптимальній просторовій орієнтації, віднайденню та встановленню комунікативних зв'язків, збалансуванню емоційних проявів тощо.

Серед основних порушень зорових функцій постають: зниження гостроти центрального зору, порушення периферичного зору (звуження поля зору як здатності сприймати широкий сектор простору перед оком), порушення бінокулярного зору (формування косоокості), порушення відчуття світла та кольору.

- Ви їдете в одному транспортному засобі з незрячою людиною або виходите з нею на одній зупинці, незрячий трапляється Вам на вулиці і йде повільно через інтенсивність транспорту, безліч перешкод, що зустрічаються на його шляху чи просто через те, що погано знає дану місцевість. Не затримуйтеся з пропозицією своєї допомоги. Це однак не означає, що Ви повинні її нав'язувати.
- Не ображайтесь, якщо від Вашої допомоги відмовилися. Деякі незрячі цінують свою незалежність більше, ніж допомогу, яка могла б принести їм полегшення. У більшості випадків Ваша готовність допомогти приймається з радістю і вдячністю.
- Коли Ви звертаєтесь до людини з інвалідністю по зору, торкніться рукою до її руки нижче ліктя або назвіть її по імені. В іншому випадку їй буде важко дізнатися, що ви говорите з нею, не примушуйте незрячу людину дивитися на вас в очі.
- Завжди звертайтеся безпосередньо до людини, навіть якщо вона вас не бачить, а не до її зрячого товариша.
- Завжди називайте себе та відрекомендуйте інших співрозмовників, а також інших присутніх. Якщо Ви хотіли б потиснути руку, скажіть про це.

*МКФ – це Міжнародна класифікація функціонування, обмеження життєдіяльності та здоров'я, розроблена Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ). Вона є уніфікованою і стандартизованою мовою та системою класифікації, яка описує стан здоров'я та стани, пов'язані зі здоров'ям, а також їхній вплив на функціонування людини.



- Якщо даєте незрячому загальне уявлення про місто, населений пункт, назвіть найважливіші об'єкти, орієнтири (на півдні, заході, в центрі і т.д.), потім – більш дрібні, йдіть від загального до конкретного і навпаки. Так дійте при ознайомленні з маршрутом. Не говоріть «поверніть туди» чи «зайдіть сюди». Чітко пояснюйте маршрут, використовуйте слова «направо», «наліво», «прямо». Якщо треба точніше показати напрямок, то можна використати уявний циферблат годинника, три години – це направо, дев'ять годин – це наліво, дванадцята година – це вперед, одинадцята година – попереду зліва і так далі.
- Пропонуючи свою допомогу, спрямовуйте людину правильно, йдіть у такому ж темпі, як йде людина з порушенням зору. Не потрібно незрячу людину тягнути за собою за руку чи тим паче за тростину.
- Завжди пропонуйте Вашу руку. Ніколи не беріть незрячого під руки чи за тростину, підштовхуючи його при русі. Супроводжуючи незрячого таким чином, Ви позбавляєте його почуття впевненості. Незряча людина повинна триматися за Вашу руку трошки вище від ліктя. Запропонуйте вибрати, з якого боку їй буде краще йти з Вами. Якщо Ви йдете рука об руку, то залишається зайвим питання: «Повернемо наліво чи направо?» Незрячий відчуває рух і слідує за Вами автоматично.
- Не забирайте та не стискайте тростину людини.
- При спуску на тротуарі або підйомі на дорозі досить сказати, що має бути спуск або підйом. Не бороніть незрячому в обстеженні білою тростиною шляху перед собою. Попереджайте про перешкоди на шляху: рекламні щити, обмежувачі руху машин, машини, калюжі та ями.
- Якщо Вам доведеться підніматися або спускатися з незрячою людиною по сходах, то достатньо просто сказати: «Увага, сходинки (піднімаються вгору або опускаються вниз)», після того, як незрячий візьме Вас під руку, піднімайтеся або спускайтеся разом з ним. Незрячому буде зручно триматися іншою рукою перил. Скеруйте його руку на поруччя.
- Під час спускання чи піднімання сходами ведіть незрячу людину перпендикулярно до них. Пересуваючись, не робіть ривків, різких рухів. Під час супроводу незрячої людини не закладайте свої руки назад, це незручно.
- Поводьтеся з собаками-поводирями не так, як із звичайними домашніми тваринами. Не давайте команду, не чіпайте і не грайтеся з собакою-поводирем.
- Якщо Ви помітили, що незряча людина збилась з маршруту, не керуйте її рухами на відстані, підійдіть і допоможіть знайти необхідну дорогу.
- Необхідно вчасно попереджати незрячого про небезпеку (низькі двері, гілки дерев, вузький прохід), стежити за тим, щоб, піднімаючи якийсь предмет з підлоги, він не вдарився об край столу або спинку стільця.
- При проходженні через двері або вузьке місце супроводжуючий йде завжди попереду. Він притримує незрячого рукою, простягаючи її злегка назад для дотримання невеликої відстані.
- Незрячий здійснює сам поїздки, має уявлення про можливості використання трамвая, потяга, автобуса, тролейбуса. Буде достатньо, якщо Ви проведете його до дверей вагона і покажете йому поручні, поклавши на них його руку.



- Повідомте незрячій людині, де є вільні місця, проведіть до вільного місця та спрямуйте її руку на спинку чи підлокітник крісла, пояснюючи, в якому напрямку розміщене крісло. Якщо місця у транспортному засобі пронумеровані, допоможіть знайти потрібне місце.
- При виході з транспорту покажіть йому поручні і дозвольте вийти самостійно. Зазначте, яка висота від сходинок транспортного засобу до платформи зупинки, чи потрібно широко переступити на платформу зупинки.
- При посадці в автомобіль підведіть незрячу людину до дверцяти автомобіля, яка відкрита, покладіть його руку на її верхній край, інша рука для орієнтації кладеться спочатку на дах машини, а потім вже на сидіння. У цьому полягає вся допомога, очікувана від Вас.
- Якщо Ви супроводжуєте людину у приміщенні, опишіть коротко, де Ви знаходитесь. Наприклад: «У центрі зали приблизно за шість кроків від Вас стоїть стіл» або «Зліва від дверей, як заходити, стоїть столик для кави». Попереджайте про перешкоди: сходи, низькі одвірки, пороги тощо. Зверніть увагу на присутність предметів, що б'ються.
- У новій обстановці незрячому необхідно показати, де знаходиться туалет, показати кабінку, умивальник.
- Не залишайте в проходах, на направляючих чи попереджувальних тактильних смугах речі, котрі можуть завадити орієнтуванню і пересуванню незрячих. В місцях пересування незрячих не залишайте двері напіввідчиненими.
- Якщо це необхідно, делікатно допоможіть незрячому порадою щодо поліпшення його постави, зовнішнього вигляду.
- Якщо виявите дефект в одязі незрячого, не соромтеся, зверніть на це його увагу.
- Зрячим в присутності людей з порушеннями зору потрібно уникати пояснень тільки за допомогою міміки і жестів. Незрячий це зауважить і буде почуватися виключеним із бесіди.
- Коли Ви пропонуєте незрячій людині присісти, не садовіть її, а спрямуйте руку на спинку стільця або на підлокітник.
- Коли Ви спілкуєтесь з групою незрячих людей, не забудьте кожного разу називати того, до кого Ви звертаєтесь.
- Не примушуйте Вашого співбесідника говорити в пустоту, якщо Ви рухаєтесь, попередьте його про це.
- Якщо Ви помітили, що незрячий проявив цікавість до зовнішності тієї чи іншої людини, намагайтеся описати її дохідливо і тактовно по відношенню до тієї людини, до якої виявлена цікавість.
- Абсолютно нормально використовувати вираз «дивись». Для незрячої людини це означає «бачити руками» (доторкатися, відчувати). Тому Ви без всяких вагань можете сказати незрячому: «Хочете оглянути даний предмет?» – В той час як даєте йому в руки, наприклад, валізу, предмет одягу або що-небудь інше.
- Старайтеся не вживати слово «сліпий» або «сліпота». Безтактно запитувати: «Ви сліпий?», «Значить Ви зовсім нічого не бачите? Абсолютно сліпий? О, це жахливо! Ви сліпий від народження? Від хвороби або від нещасного випадку» і т.д.



- Думайте завжди про те, що незрячі хоча і не бачать, але вони ж не погано чують, тому вимовлені пошепки зауваження типу: «Гірше нічого не може бути!» або «Краще померти, ніж бути сліпим» – незрячий відмінно чує. Залиште краще свою думку при собі, оскільки незрячі дотримуються зовсім іншої думки.
- Уникайте розпливчатих пояснень та інструкцій, які звичайно супроводжуються жестами, а також таких виразів, як «склянка знаходиться десь там, на столі», «це десь близько від Вас», необхідно «перекладати» жести та міміку у слова.
- Пояснюйте, де що стоїть чи лежить за прикладом годинника.
- Якщо Ви знайомите людину з невідомим предметом, не водить по поверхні її рукою, а дайте їй можливість самій вивчити предмет. Якщо Вас просять допомогти взяти якийсь предмет, не потрібно тягнути руки незрячого до предмета і брати його рукою цей предмет. Треба подати предмет у руки незрячого.
- Подаючи предмет незрячому, треба:
 - Вказати на величину (великий і малий), висоту, ширину, округлість і т.д.
 - Звернути увагу незрячого на вагу предмета, особливо, коли він дуже великий, важкий.
 - Для незрячого велике значення матиме матеріал предмета: скляний, порцеляновий, кристалеви, тобто крихкі матеріали, які можуть розбитися.
 - Якщо предмет піддається значній деформації, підкажіть, як краще його взяти, щоб уникнути цього.
 - Якщо ви подаєте кілька однакових предметів або комплект різних, подбайте про їх упаковку чи перев'яжіть їх (наприклад, книги).
 - Багато предметів зручніше подавати не з рук в руки, а поклавши їх на стіл, стілець. При цьому незрячий, ознайомившись з ними на дотик, зорієнтується, як краще взяти. Ніколи не ставте предмет на край стола, стільця, тумбочки. Він може упасти навіть при незначному неточному русі руки незрячого.
 - Коли виникла необхідність залишити речі біля незрячого, наприклад, на вокзалі, не досить йому на це вказати, варто, щоб він їх відчув безпосередньо біля себе і знав, що де стоїть.
 - Коли передаєте незрячому ємність із рідиною чи сипучою речовиною, яка не щільно закрита, не занадто її наповнюйте, бо незрячий може розлити, розсипати.
 - Подаючи гроші, не тільки називайте суму, але й при можливості вартість кожної купюри чи монети, які незрячий з вашою допомогою розкладе зручно для себе.
 - Якщо предмет може призвести до забруднення рук, одягу, інших предметів або травмувати незрячого, попередьте про це або завчасно подбайте про його обгортку.
 - Передаючи предмет, свою руку забирайте тільки тоді, коли переконаєтеся, що незрячий його уже взяв.
 - Подаючи незрячому документи, квитки або інші цінні папери, назвіть їх і за його згодою ознайомте з їх змістом.



- Завжди з'ясовуйте, у якій формі людина хотіла б отримати інформацію (Брайль, великий шрифт, диск, флешка). Якщо у Вас немає можливості перевести інформацію в потрібний формат, віддайте її в тому вигляді, у якому вона є – це краще, ніж нічого.
- Важливо надавати людям з порушеннями зору відповіді та інші документи напівжирним шрифтом. Копії повинні бути якісними для можливості їх перетворення в електронний вигляд та читання за допомогою спеціального звукового програмного забезпечення.
- Якщо Ви збираєтесь читати незрячій людині, спочатку попередьте її про це. Говоріть нормальним голосом, не пропускайте інформацію, якщо Вас про це не попросять. При цьому не заміняйте читання переказом.
- Читаючий зрячий є «очима» незрячого. Він уважно читає все: назви, дати, коментар, документи – від заголовка до кінця, нічого не пропускаючи, не пояснюючи іноземні слова. Якщо буде необхідно, незрячий сам попросить про це. Читаючий повинен утримуватися від коментування прочитаного.
- Особливо делікатним є читання особистої кореспонденції незрячого. Якщо незрячий просить далі лист не читати, вважаючи, що це зробить хтось інший, то читаючий тут же повинен віддати його.
- Читаючий не повинен поширювати зміст прочитаного з кореспонденції незрячого.
- Якщо незрячий звернувся до Вас за допомогою з питанням, що носить інтимний характер (відвідування лікаря, банку, нотаріуса, читання листа), Ви зобов'язані зберігати це в таємниці.
- Коли незряча людина повинна підписати документ, прочитайте його обов'язково. Інвалідність не звільняє незрячу людину від відповідальності, обумовленої документом.
- Якщо Ви побачите людину з порушеннями зору, наприклад, в касі для придбання квитків, де стоять в черзі, підкажіть йому, хто в черзі останній. Якщо використовуються номерки, Ви можете потурбуватись про те, щоб людина з інвалідністю по зору отримала номерок і знала, коли настане її черга.
- Якщо Ви допомагаєте незрячому увійти в вокзал, проведіть його до довідкової чи чергового по вокзалу, залу очікування для осіб з інвалідністю.
- Якщо Ви допомагаєте незрячому увійти в магазин, проведіть його до продавця, вони його охоче обслужать. Якщо у Вас є час, то проведіть його до потрібного відділу. Якщо незрячий знає, що б він хотів купити, то може придбати товар негайно. Якщо ж він хотів би спочатку подивитися на асортимент, то розкладіть перед ним різні предмети, щоб він міг їх подивитися руками. У нього складеться уявлення про форму, розмір і якість товару.
- Розкажуйте вашому клієнту, які ціни і описуйте якість продукції, тому що він не може прочитати цю інформацію. Повідомляйте також про знижки.
- Опишіть йому колір, малюнок і т.д. Не затримуйтеся з рекомендацією, наприклад: «Я хочу Вам сказати, що той колір Вам не підходить». Якщо це товар продуктового ряду, прочитайте його назву та характеристики продукту, термін придатності.



- Якщо при оплаті незрячий не називає Вам сам цінність даної банкноти, то Ви повинні сказати йому самі: «Ви дали мені 100 гривень». Зазвичай незрячий добре знає, які гроші він дає, але помилка не виключається, тому слід по можливості запобігати неприємності. При цьому рекомендується при рахунку або розміні грошей рахувати гроші в руку незрячого, щоб він не шукав потім, перш за все, дрібні гроші.
- В умовах «шведського столу» треба завжди інформувати незрячого, що з їжі знаходиться на столі, щоб він міг вибрати по своєму смаку. Необхідно звернути увагу на бажану кількість. Допоможіть накласти в тарілки та занести на стіл.
- В їдальні, кафе, ресторани завжди зачитуйте незрячому меню або, якщо є QR-код на меню, покажіть, куди навести камеру смартфона.
- Не давайте незрячому столові прибори в руки, не кладіть їх і в його тарілку. Він все це знайде сам.
- Інформуючи незрячого про вміст тарілки, користуйтеся схемою циферблату годинника, яка відома незрячому: 9 – м'ясо, 12 – картопля, 6 – помідори, 3 – огірки і т.д.
- У галасливому приміщенні під час розмови не відходьте від незрячого, не попередивши його про це. При сильному шумі він може не помітити, що ви відійшли і продовжувати говорити. А потім, виявивши, що вас немає, відчує себе ніково.



Інформаційно-методичні рекомендації та основні принципи етикету в спілкуванні з людьми з інвалідністю та надання їм допомоги: метод. посібник / П. Поліщук. – Рівне, 2022. – 18 ст. <https://bit.ly/43aE1x0>

11.2. Основні аспекти супроводу людей з порушеннями зору

Основними завданнями фізичного супроводу є:

- Супровід клієнта до необхідного пункту (або пунктів) призначення;
- Забезпечення безпеки клієнта; безпеки інших людей, які перебувають на шляху руху; особистої безпеки агента супроводу під час проходження маршруту;
- Створення для клієнта максимально комфортних психологічних умов (клієнт має довіряти професійним якостям агента).
- Супровід осіб з порушеннями зору базується на повазі та допомозі, що сприяє їхній самостійності та безпеці.
- Завжди пропонуйте допомогу, а не нав'язуйте її. Зачекайте, доки людина прийме або відхилить вашу пропозицію. Не варто брати людину за руку або штовхати її, якщо вона не просить про це. Мета – не зробити все за людину, а допомогти їй бути максимально самостійною.



- Завжди представляйтеся, коли підходите до людини з порушеннями зору, особливо якщо ви не знайомі. Повідомляйте про свої дії. Завжди розмовляйте безпосередньо з людиною, а не з її супутником. Використовуйте чітку, зрозумілу мову.
- Завжди забезпечуйте безпеку людини, попереджаючи її про перешкоди та зміни в оточенні.
- Будьте терплячими. Людина з порушеннями зору може потребувати більше часу для виконання певних дій.
- Якщо людина погоджується, запитайте, як саме ви можете їй допомогти. Наприклад: «Я можу провести вас до...» або «Ви хотіли б взяти мене за руку?».
- Якщо людина погоджується на супровід, дозвольте їй взяти вас за руку. Зазвичай людина бере вас за руку трохи вище ліктя. Йдіть на півкроку попереду, щоб вона могла відчувати ваші рухи.
- Під час супроводу агент повинен обирати найбільш безпечні шляхи руху – широкий для проходу простір (за можливості).
- Агент повинен враховувати габарити клієнта та його можливі особливості (вагу, порушення координації рухів, підвищений/знижений тиск, задишку).
- Враховувати наявність особистих речей (багажу), тростини клієнта, собаки-провідника тощо.
- Також агент має враховувати власні габарити та рух інших (сторонніх) людей.
- Завжди заздалегідь попереджайте про перешкоди на шляху (сходишки, бордюри, дверні прорізи, низькі гілки). Наприклад: «Ми зараз підходимо до сходів, є три сходишки вниз», або «Попереду двері, вони відчиняються на себе».
- Коли проходите через двері, опишіть, куди відчиняються двері та в який бік. Проведіть руку людини по дверній ручці або краю дверей, щоб вона могла орієнтуватися.
- Підходячи до сходів, чітко скажіть: «Ми підходимо до сходів». Опишіть, чи вони йдуть вгору чи вниз. Біля сходів зупиніться, дайте людині знайти першу сходишку ногою, а потім починайте рух.
- Якщо ви змінюєте напрямок руху, чітко про це повідомте: «Зараз ми повертаємо ліворуч» або «Зараз ми повертаємо праворуч».
- При проходженні вузьких місць (наприклад, дверного прорізу або вузького проходу), пересуньте свою руку назад до середини спини, щоб людина могла йти за вами.
- Опис оточення: Описуйте оточення, особливо якщо це нове або невідоме місце. Наприклад: «Ми зараз знаходимося в коридорі, праворуч від нас стіна, ліворуч – двері».
- Не торкайтеся тростини або собаки-поводиря: Ніколи не хапайте тростину або не відволікайте собаку-поводиря. Це їхні інструменти самостійної навігації.
- Підлаштовуйте свій темп руху під темп людини.
- Розмовляйте природно, як ви розмовляєте з будь-якою іншою людиною. Не підвищуйте голос, якщо в цьому немає необхідності.



- Поважайте приватність людини. Не діліться особистою інформацією без її дозволу.
- Пам'ятайте, що кожна людина індивідуальна, і деякі можуть мати особливі потреби або переваги. Завжди запитуйте, як найкраще їм допомогти, і будьте готові адаптуватися.



Супровід людей із порушеннями зору. Методичні рекомендації / Євгеній Свет. – Київ: ВЦ «Академія», 2024. – 104 с.

<https://gud.rv.ua/book-pdf/suprovid-ljudei-iz-porushennyamy-zoru-2024-svet-t.pdf>



Організація та реалізація процесу надання фізичного супроводу та допомоги на транспорті пасажиром з інвалідністю. Методичні рекомендації для працівників транспортно-дорожньої інфраструктури: метод. посібник / В. Азін, О. Гладченко, К. Загородня, Т. Кривко, Ю. Патлань, П. Поліщук, Є. Свет, О. Скрипко; упор., заг. ред. Ю. Патлань. «Ресурсний центр «Безбар'єрна Україна». – Київ, 2021. – С. 49-86.

URL: <https://bit.ly/4byaDDr>



Вимоги для гідів та супроводжуваних незрячих // Сварник М., Грибальський Я., Войтюк Ю., Свет Є., Ревіна Т., Любімов А. та ін. Активний відпочинок та туризм для неповносправних. Збірник матеріалів міжнародної конференції „Практика активного відпочинку та туризму для неповносправних”. Львів: Товариство «Зелений Хрест», 2005. – С. 90–98.

URL: http://www.gcs.org.ua/publish/avt_ukr.pdf

11.3. Вибір тактильної тростини (білої тростини) для орієнтування в просторі

Вибір білої тростини є надзвичайно важливим питанням для людей з глибокими порушеннями зору. Правильно підібрана тростина оптимально підходить для повсякденного використання та якнайкраще виконує свої функції. Вона є найважливішою та найнеобхіднішою річчю, без володіння якою незрячий ніколи не стане самостійним.

Біла тростина не лише необхідна тотально незрячим, вона також значно полегшує орієнтування в просторі людям із залишковим зором або певними його особливостями.



Функції білої тростини:

- **Дослідження шляху:** Допомагає обстежувати шлях, знаходити орієнтири та перешкоди.
- **Сигнальна функція:** Сигналізує іншим людям про те, що йде незрячий.
- **Буферна роль:** Частково захищає від зіткнення з перешкодою, приймаючи її на себе.
- **Джерело звуку:** Характер звуку, що видає тростина, допомагає незрячому орієнтуватися в просторі.

Ключові аспекти вибору тростини:

Вибір тростини є досить індивідуальною справою, проте варто врахувати та зіставити деякі важливі нюанси.

1. Довжина тростини:

Довжина білої тростини є найголовнішим параметром і залежить від зросту користувача. Існує кілька рекомендацій:

- На 50 см менше, ніж зріст того, хто буде нею користуватися.
- Приблизно на 5 см вище грудей (сонячного сплетіння).
- Формула для визначення потрібної довжини: Зріст незрячого мінус 47–50 см.

Важливо пам'ятати, що чим коротша тростина, тим на меншій відстані від себе незрячий помічає перешкоду і може не встигнути зреагувати.

2. Види тростин за модифікацією:

Тростини бувають різних видів:

- **Складні:**
 - Довжина не регулюється.
 - Досить компактні у складеному вигляді.
 - Дорослі незрячі в більшості обирають складені тростини з непарною кількістю ланок.
 - При потребі можна скласти та сховати у рюкзак або зручно тримати в руках.
- **Телескопічні:**
 - Довжина регулюється. Це дозволяє дитині чи підлітку використовувати таку тростину довше, ніж складну, оскільки її можна збільшувати в міру зростання дитини.
 - Можна регулювати довжину залежно від висоти підборів взуття.



- Менш компактна у складеному вигляді, ніж складна.
- **Недолік:** З часом або при навантаженні (якщо спиратися на неї) фіксація може ослабнути і тростина може складатися під час використання.
- **Комбіновані:** Поєднують елементи складної та телескопічної тростини.
- **Цілісні:** Нерозбірні тростини.

3. Наконечники:

Кожна тростина обов'язково має наконечник. Наконечники різняться за формою, розмірами, матеріалом, а також бувають нерухомими та ротаційними (ті, що обертаються).

- **Оптимальний розмір:** Середній розмір наконечника вважається оптимальним. Маленький може застрягати в нерівностях поверхні, а великий робить тростину важкою і громіздкою.
- **Матеріал:** Пластикові наконечники з часом стираються і потребують заміни.
- **Ротаційний наконечник:** Допомогає детальніше обстежити шлях, ковзаючи поверхню. Базовим вважається ротаційний наконечник, що обертається навколо себе, діаметром від 2 до 3 см.
 - **Недолік:** Потребує ретельнішого догляду, ніж нерухомий (миття, чищення після використання) і з часом все одно може забиватися і припинити обертатися.
- **Запасний наконечник:** Наконечник дуже швидко зношується, тому бажано одразу придбати запасний. Пам'ятайте, що не завжди наконечники одного виробника підходять до тростин іншого.

4. Матеріал тростини:

Тростини виготовляють з різних матеріалів, таких як композитні сплави, алюміній, карбон, скловолокно, графіт. Важливо звернути увагу на те, щоб тростина була комфортною за відчуттями, не виявилася занадто важкою і громіздкою для того, хто нею користуватиметься, інакше буде складно правильно нею оперувати і рука швидко втомлюватиметься.

5. Якість та виробники:

Багато незрячих надають перевагу канадським або чеським тростинам. У світі є чимало виробників білих тростин та аксесуарів до них.



Додаткові рекомендації:

- **Запасна тростина:** Тим, хто самостійно виходить на маршрути з тростиною, треба мати з собою запасну, щоб не залишитися безпорадним серед міста, якщо раптом основна вийде з ладу.
- **Навчання:** Якогого швидше зверніться до кваліфікованого фахівця з орієнтування та мобільності, який навчить незрячого ходити з тростиною, орієнтуватися в просторі та бути самостійним.
- **Привчання:** Привчайте незрячого до того, що тростина обов'язково має бути з ним, навіть якщо він поки не вміє самостійно ходити з нею, оскільки вона виконуватиме сигнальну функцію для оточуючих, особливо в дорозі.

Дотримуючись цих рекомендацій, можна зробити вдалий вибір білої тростини, яка стане надійним помічником для орієнтування в просторі та підвищить самостійність людини з порушеннями зору.



Пакет навчальних матеріалів – відеоурок другий «Біла тростина». Відео Національної асамблеї людей з інвалідністю України, автор Євген Світ.

URL: <https://www.youtube.com/watch?v=puYRZP4NZqc>

Заключні положення

Цей poradnik створений з метою надання базових знань та практичних рекомендацій працівникам соціальних служб ветеранських хабів для ефективної підтримки ветеранів, які втратили зір. Ми сподіваємося, що він стане для вас корисним інструментом у щоденній роботі, допоможе краще розуміти потреби цієї категорії ветеранів та сприятиме налагодженню чуйної, адаптованої та гідної взаємодії.

Пам'ятайте, що кожен випадок є індивідуальним, і найважливішим є ваше щире бажання допомогти, емпатія, терпіння та професіоналізм.

Видання підготовлено з урахуванням наданих тез та загальнодоступної інформації щодо підтримки людей з інвалідністю. Порадник є відкритим до доповнень та адаптації відповідно до специфічних потреб ветеранів та розвитку найкращих практик у цій сфері.

Дякуємо за вашу важливу працю!

Інформаційно-методичне видання

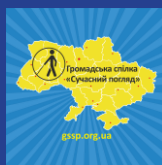
ВЗАЄМОДІЯ БЕЗ БАР'ЄРІВ: ПІДТРИМКА ЛЮДЕЙ, ЯКІ ВТРАТИЛИ ЗІР

ПОРАДНИК

за підтримки



МІЖНАРОДНИЙ
ФОНД
ВІДРОДЖЕННЯ



Формат 60x84 1/8. Папір офсетний. Гарнітура «Univers LT».
Друк цифр. Ум. друк. арк. 9,76. Наклад 200 пр. Зам. 70.
Видавництво «Волинські обереги».
33028 м. Рівне, вул. 16 Липня, 38; тел./факс: (0362) 62-03-97;
e-mail: obereg197@ukr.net
Свідоцтво про внесення до Державного реєстру суб'єкта
видавничої справи ДК № 270 від 07.12.2000 р.
Надруковано в друкарні видавництва «Волинські обереги».