Руководство по доступности

Улучшение сервиса общественного транспорта с помощью повышения осведомленности сотрудников о людях с инвалидностью, а также о маломобильных группах граждан.

Авторы «Руководства по доступности» 2016 г.:

Международный Союз Общественного Транспорта

МСОТ является сторонником устойчивой городской мобильности и единственной всемирной сетью, объединяющей все заинтересованные стороны в сферах общественного транспорта и устойчивых видов транспорта. МСОТ содействует развитию доступности общественного транспорта для всех на протяжении многих лет, например, через документ «Доступность общественного транспорта» 2001 г. о продвижении технологии подвижного состава с низким уровнем пола, доступности инфраструктуры и упрощенные информационные системы, а также брошюру ЕКМТ-МСОТ «Улучшение доступа к общественному транспорту» 2006 г.

www.uitp.org

МСАТ

Международный Союз Автомобильного Транспорта – это транспортная организация, способствующая экономическому росту, процветанию и безопасности за счет устойчивой мобильности при перевозке людей и грузов. У основанной в 1948 г. компании появились участники и она ведет деятельность более чем в 100 странах. Право людей на перемещение – это одно из фундаментальных прав человека, которое закреплено во Всеобщей декларации прав человека ООН как «свобода передвижения». Поэтому МСАТ работает над тем, чтобы связать людей правильным и инклюзивным транспортом, а также поддерживает городских и рейсовых перевозчиков, использующих автобусы и службы такси в их сферах деятельности.

www.iru.org

Европейский форум по проблемам инвалидности

Европейский Форум по проблемам инвалидности (EDF) - независимая неправительственная организация, которая представляет интересы 80 млн. европейцев с ограниченными возможностями. EDF стала платформой, которая объединяет представительные организации инвалидов со всей Европы. EDF занимаются люди с ограниченными возможностями и их семьи. Одной из областей деятельности форума, среди которых права человека или социальная политика, стала транспортная доступность и мобильность.

Содержание

1. Введение **5**

2. Общие рекомендации по работе с инвалидами и маломобильными группами населения граждан **6**

3. Конкретные советы **8**
3.1 Люди с нарушениями двигательных функций 8
3.2 Незрячие и слабовидящие люди 10
3.3 Слабослышащие и глухие люди 12
3.4 Люди с нарушениями речи 14
3.5 Люди с когнитивными расстройствами (например, с умственными расстройствами, черепно-мозговой травмой или аутизмом) 15
3.6 Люди с психосоциальными расстройствами 17

1. Введение

В 2011 г. в ЕС было 80 млн. людей с люди с инвалидностью, что составляет примерно 15 % от населения Европейского Союза[1]. Если взять в расчет демографическую ситуацию и растущие число пожилых людей, то это означает, что многие люди снизили свою мобильность в какой-то момент жизни.

В соответствии с постановлением ЕС №181/2011 по правам пассажиров городских автобусов и рейсовых автобусов с 2018 г. водители общественного транспорта будут обязаны пройти тренинги по улучшению осведомленности о людях с инвалидностью. Цель документа, разработанного МСОТ, Всемирной Организацией Дорожного Транспорта и Европейским Форумом по Инвалидности, состоит в предоставлении практических советов и повышении уровня осведомоленности о людях с инвалидностью и маломобильных группах населения в контексте общественного транспорта.

Кроме этого, Конвенция Организации Объединенных Наций о Правах Инвалидов, которая была ратифицирована Европейский Союзом (27 стран из 28 участниц) обязывает страны сделать транспорт доступным для инвалидов, чтобы они могли быть членами общества на равных основаниях с другими[2].

Руководство предназначено для сотрудников компаний-перевозчиков общественного транспорта, которые взаимодействуют с людьми с инвалидностью и маломобильными группами населения. Качество обслуживания этой категории клиентов можно повысить с помощью практических советов о том, как определить и как помочь таким людям.

Следует признать, что правила могут быть различаться в зависимости от региона или компании-перевозчика, поэтому в случае возникновения противоречий, необходимо следовать инструкциям, установленным в компании.

Copyright: Kerstin Groh | Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)

Вежливость и высокий уровень сервиса приятны всем пассажирам, не только людям с инвалидностью.

1 http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Disability_statistics_-_prevalence_and_demographics#Main_statistical_findings

2 United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, Art. 9.1.

2. Общие рекомендации по работе с инвалидами и маломобильными группами горожан

Будьте готовы действовать, оказать помощь, но не настаивайте

Так же, как и все, люди с инвалидностью хотят сохранить свое достоинство и независимость.

Не спешите с выводами, сначала спросите пассажира

Пассажиры не похожи друг на друга, с первого взгляда вы не сможете определить навыки и возможности человека. Люди с инвалидностью и маломобильные горожане представляют собой довольно разнородную группу граждан. Пассажирам с одинаковыми нарушениями могут потребоваться различные виды помощи во время поездки. В конечном счете, люди с инвалидностью могут лучше знают что они могут или не могут делать. Воздержитесь от принятия решений за них, лучше спросите можете ли вы им помочь и как это сделать.

Прежде всего человек, а не инвалидность

Язык, который мы используем, отражает наши мысли и способ понимания других людей. Говоря о лицах с инвалидностью, важно помнить, что они люди, у которых есть семья, работа, хобби, таланты и мечты, а не только физические нарушения. Таким образом, сфокусируйтесь на человеке и общении с ним, а не на его особенностях. Не говорите «инвалиды», «слепой», «инвалидное кресло» и т.д., лучше используйте: «человек с особенными потребностями», «незрячий человек», «человек с инвалидным креслом» и т.д.

Copyright: Shutterstock / goodluz

Постарайтесь проявить эмпатию и поставить себя на место пассажира

Человек не перестает быть собой из-за физических нарушений, а из-за организации общества. В том числе, это касается дизайна остановок, транспортных средств, способа размещения информационных табло.

Будьте терпеливы

Лицам с инвалидностью и маломобильным гражданам необходимо больше времени при посадке либо высадке из транспортного средства, особенно в случае необходимости пандуса для человека в инвалидном кресле либо помощи других лиц. Если вы водитель, то это может оказаться источником стресса для вас, особенно если ваш автобус уже отстает от графика по другим причинам. Помните, что если посадка занимает больше времени, то это не вина пассажира, каждый человек имеет право на мобильность. Поэтому просто примите эту ситуацию, пусть человек потратит необходимое ему время для посадки и затем вы продолжите свой рейс.

Всегда обращайтесь напрямую к пассажирам с инвалидностью

Не обращайтесь к их сопровождающим лицам, переводчикам или помощникам, если вы хотите помочь пассажиру. Говорите понятно, старайтесь сохранить

разговор приватным, вместо того, чтобы кричать на большом расстоянии. Если вас попросили повторить то, что вы сказали - сделайте это спокойно и доброжелательно. Установите зрительный контакт, если вы носите солнечные очки, то снимите их, т.к. пассажир не видя ваших глаз, может воспринимать вас как угрозу.

Вам могут понадобиться ручка и блокнот

Если вы встретите слабо- или неслышащего человека, вам может быть удобнее контактировать с ним в письменно. Кроме того, эта форма коммуникации может облегчить процесс общения особенно если пассажир не знаком с местностью или не говорит на местном языке.

Будьте особенно внимательны к жестам и мимике

Если ваш язык тела идет в разрез с вашими словами, люди с когнитивными расстройствами могут растеряться от разночтения таких посылов. Поэтому используйте понятные жесты и сигналы, например, можно кивнуть в знак согласия с пожеланием человека. Совместите ваши жесты и выражения лица с словами - в противном случае, даже если вы общаетесь вежливо, выражение лица, тон голоса, жесты и т.д., могут по-прежнему передавать нетерпение или плохое настроение.

Водителям: водите безопасно

Старайтесь избегать резких поворотов, торможений и ускорений. Начинайте движение только тогда, когда все пассажиры сели, а люди в инвалидных креслах заняли безопасную позицию. Большинство пассажиров испытывают трудности, если едут стоя и держась за сидения, а люди с инвалидностью или маломобильные граждане еще больше. Старайтесь подъехать на автобусе как можно ближе к тротуару, чтобы людям с инвалидностью и маломобильным пассажирам было легче войти в салон или выйти из него. Это также удобно для пассажиров с багажом или колясками.

Будьте внимательны к пассажирам в непредвиденных ситуациях

Даже если в обычных условиях люди с инвалидностью и маломобильные пассажиры не испытывают сложностей в общественном транспорте, они могут столкнуться с трудностями в непредвиденных и чрезвычайных ситуациях. Например, когда автобус не остановился на остановке из-за того, что она была заблокирована машинами, не работает автоматическое аудиообъявление остановок или поврежден пандус, то в таких ситуациях эти группы граждан сталкиваются с наибольшими проблемами.

Уважайте личное пространство людей с инвалидностью и маломобильных граждан

Всегда спрашивайте, прежде чем прикоснуться к человеку или наклониться над ним, либо дотронуться до его имущества (например, к инвалидной коляске, собаке-поводыря, костылей и пр.)

Copyright: Transport for London

Уделите особое внимание пожилым людям

У многих пожилых людей есть одно или нескольких физических недугов.

3. Конкретные советы

1.1 Люди нарушениями двигательных функций

Как распознать такую категорию пассажиров?

- Люди, использующие инвалидные кресла или другое вспомогательное оборудование как костыли, ходунки, трости и тд.
- Люди с искусственными или отсутствующими конечностями.
- Человек низкого/высокого роста.
- Многие причины нарушения движения не заметны (например, заболевания сердца, диабет), но они могут затружнить посадку/высадку из транспортного средства.

Как человек воспринимает то, что его окружает?

- У людей в инвалидных креслах и у людей небольшого роста ограничен обзор, из-за этого они могут быть не в состоянии прочитать всю необходимую информацию или достать до билетной кассы, стоп-кнопки и т.д.
- Людям в инвалидных креслах требуется больше времени, чтобы объехать транспортное средство.
- Людям с нарушениями опорно-двигательного аппарата особенно мешают неровности пола и наличие барьеров.
- Людям, использующим трость или костыли нужны свободные руки для баланса.

С какими проблемами может столкнуться такие пассажиры? О чем они беспокоятся? Что может пойти не так?

- Если автобус останавливается недостаточно близко к автобусной остановке, человеку трудно осуществить посадку/ высадку из транспортного средства.
- Если какие-то препятствия мешают для полного выдвижения пандуса, то процесс посадки пассажира не может быть безопасным.
- Лицам с нарушениями опорно-двигательного аппарата может потребоваться заехать в транспортное средство через заднюю дверь, где находится пандус, подъехать к валидатору, после чего подъехать еще раз и подтвердить свой билет. Это может занять некоторое время.

Copyright: Joite | Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

- Люди в инвалидных колясках сидят довольно низко и у них могут возникнуть сложности с получением билета из автомата. Они могут сталкиваются с проблемами при использовании неподходящего по высоте оборудования.
- Знаки и схемы могут висеть слишком высоко, и их нельзя будет рассмотреть.
- Другие пассажиры могут занять пространство, предназначенное для людей, использующих инвалидное кресло.
- Пассажиры такой категории могут испытывать проблемы, так как не могут крепко держаться или удерживать равновесие, когда едет автобус.

- Пассажиры, использующие инвалидное кресло, могут сидеть против направления движения и не видеть лобового стекла, из-за чего они могут не увидеть свою остановку и проехать ее.

«У меня нарушение опорно-двигательного аппарата и обычно я использую трости для ходьбы, а иногда передвигаюсь в инвалидном кресле. Я часто езжу на общественном транспорте и заметил, что было неплохо, если бы сотрудники были более осведомлены о проблемах людей с инвалидностью. Водители автобусов часто останавливаются слишком далеко от тротуара или они не останавливаются вовсе! Я знаю, что правила в каждой стране разные. Во Франции водителям не разрешено покидать свое место, поэтому они не могут помочь, но более «человечный» подход был бы лучше. Небольшие изменения помогают, а также отражают открытость общества.»

(Серж Мабалли, Франция)

Как помочь?

- В начале рабочей смены убедитесь в том, что вы знаете принцип работы пандуса, а также в его исправности. Сообщите руководству о любых технических неполадках.
- Если вы видите пассажира, со вспомогательными средствами передвижения, который хочет воспользоваться пандусом – не игнорируйте его. У каждого есть право на передвижение. Несмотря на то, что использование пандуса может занять немного больше времени, но устройство обеспечит безопасность пассажира, а он останется доволен сервисом.

Copyright: Wiener Linien

- В случае необходимости, попросите других пассажиров освободить место его средства передвижения.
- Прежде чем продолжить движение, убедитесь в безопасности пассажира и правильности установки его средств для передвижения. Не убирайте трость или костыли, но попросите владельца убрать их, если они мешают другим пассажирам (предложите свою помощь, если это необходимо).
- Если вы видите, что пассажир оказался в затруднительной ситуации, предложите свою помощь или попросите других пассажиров помочь. Не трогайте их личное оборудование без их согласия, это может показаться грубым и неверным. Вы также можете поставить под угрозу собственное здоровье и безопасность. Не вторгайтесь в личное пространство этого человека держась или опираясь на кресло, трость или костыли без разрешения.

3.1 Слабовидящие или незрячие люди

Copyright: Wiener Linien

Как распознать такую категорию пассажиров?

- Некоторые слабовидящие или незрячие люди используют белую трость.
- Красные и белые трости часто носят незрячие и неслышащие люди.
- Некоторые могут носить темные очки.
- Других могут сопровождать помощники либо собаки-поводыри с характерной упряжью.
- Но не все незрячие или слабовидящие люди подходят под эти описания!

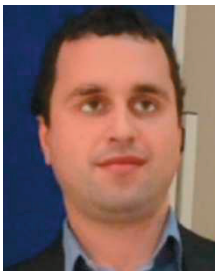
Как человек воспринимает то, что его окружает?

- Нарушения зрения могут быть разными. У одного человекка может быть полная потеря зрения, а другой может испытывать трудности только при определенных условиях или иметь ограниченное поле зрения.
- Восприятие зависит от зрения человека и окружающей среды, например, от количества света либо уровня контраста.
- Слабовидящие и незрячие люди с белой тростью помогают себе руками для сохранения равновесия.

С какими проблемами может столкнуться такой человек? О чем они могут беспокоиться? Что может пойти не так?

- Незрячие и слабовидящие люди полагаются на информацию в доступной для них форме (т.е. аудио, напечатанную крупным шрифтом, шрифтом Брайля, в электронном формате и т.д.).
- Они могут не знать о приближении транспортного средства, и, соответственно подать сигнал, чтобы его остановить, а также не могут увидеть правильную дверь, чтобы найти вход, и понять какой это маршрут.
- Незрячим или слабовидящим людям с собаками-поводырями необходимо определить место с пространством для собаки.
- При передвижении такого пассажира по салону автобуса, все находящиеся на его пути предметы могут стать опасными барьерами.
- Если аудио объявление не работает или работает слишком громко, незрячие или слабовидящими люди не смогут определить свою остановку, что может вызвать чувство тревоги и дезориентирование в пространстве.

Copyright: Consorcio Regional de Transporte de Madrid; modified by UITP



Я не вижу и я регулярно езжу на автобусах. Наибольшая сложность для меня - это понять, какой автобус подъезжает к остановке, поскольку я не вижу номера. Мне бы проще, если бы водитель называл номер автобуса, потому что я не знаю остановился ли нужный мне маршрут. В принципе, было бы хорошо, если бы автобусы стали более доступными, например, если они были бы оборудованы устройствами аудио-объявления.

(Овидиу Тудуруца, Румыния)

Как помочь?

- При остановке транспортного средства, убедитесь, что дверь не открывается прямо перед фонарным столбом, знаком или любым другим препятствием. В противном случае, человек не сможет войти в транспортное средство.
- Перед тем как начать разговор с незрячим или слабовидящим человеком слегка прикоснитесь к его руке и представьтесь. Таким образом он поймет, что вы обращаетесь именно к нему.
- Даже если такой пассажир находится в сопровождении с помощника, лучше обращайться к нему самому.
- Спросите у пассажира чем ему помочь и как это лучше сделать. Не нужно гадать, нужна ли ваша помощь или нет.
- Не следует гладить или кормить собаку-поводыря, это может отвлечь ее от «выполнения работы».
- Говорите ясно, проинформируйте пассажира о вашей работе и стоимости проезда.
- Устные указания пассажиру должны быть простыми и точными. Например, «поверните направо», «поверните налево», «повернитесь назад к скамейке», вместо «вон там» или «сюда».
- При оплате за проезд, дайте пассажиру время на определение нужных монет/купюр. При возвращении сдачи, отсчитайте деньги в слух и убедитесь, что он их получил.
- При выдаче билета или сдачи, а также выполнении каких-либо других действий лучше озвучивать каждый шаг (например: я должен вернуть вам 250, вот 50 (человек забирает их), а вот оставшиеся 200).
- Убедитесь в том, что незрячий или слабовидящий пассажир осведомлен о любых задержках и отклонениях от маршрута; возможно, он ждал другой автобус.
- Если у вас не работает система автоматического аудио-объявления остановок, объявите ее самостоятельно с помощью микрофона.
- Если пассажир попросил вас сообщить ему об остановке, тогда сделайте это несколько раз.
- Дайте пассажиру достаточно времени для выхода из автобуса с учетом дистанции и количества багажа. Помните, что пассажир не ориентируется по указателям, находящимся по пути.

3.3 Слабослышащие и глухие люди

Как распознать такую категорию пассажиров?

- Скорее всего, вы не сможете распознать человека глухого или слабослышащего человека, пока не заметите, что он использует язык жестов или носит слуховой аппарат.

Как человек воспринимает то, что его окружает?

- Существуют разные степени глухоты: от легкой, когда человеку помогает слуховой аппарат, до полной. Также могут быть нарушения зрения и слуха одновременно (но не обязательно каждое из них тяжелое). Некоторые люди пользуются имплантантами слуха. Для некоторых людей, включая людей со слуховыми аппаратами, громкие окружающие звуки могут быть звучать еще громче.
- Многие люди, которые родились с нарушениями слуха прежде всего полагаются на язык жестов; это их родной язык. Но универсального языка жестов нет, они также зависят от национальности, также как французский, немецкий и английский.
- Чтение по губам может помочь таким людям понять вас, но не каждый использует его.
- Некоторые люди с нарушениями слуха говорят ясно, другие - нет.
- Глухие или слабослышащие пассажиры могут не воспринимать голосовые сообщения, а полагаться на дисплеи или визуальную информацию для определения последующих остановок.

Я плохо слышу и каждый день езжу на работу на автобусе и иногда на поезде. Визуальная информация имеет очень важное значение для меня. Я часто пропускаю информацию о изменениях расписания или маршрута, потому что она объявляется по громкоговорителю, но не письменно. Для меня было бы удобней, если в автобусах были дисплеи с указанием следующей остановки. Если же они сломаны и мне нужно спросить об этом у водителя, то желательно, чтобы он смотрел на меня и включил свет, тогда могу видеть его лицо и прочесть ответ по губам.

(Марсель Бобельдейк, Нидерланды)

С какими проблемами может столкнуться такой человек? О чем они могут беспокоиться? Что может пойти не так?

- Когда пассажир покупает билет или задает вопрос, он/ она может не услышать ваш ответ отчетливо, что может привести к недопониманию.
- Отсутствие в салоне дисплеев с объявлением следующей остановки может затруднить ориентирование, особенно если он не знаком с городом и если автобус поменял маршрут.
- В случае объезда или другой непредвиденной ситуации, пассажир может не услышать ваше объявление.

Как помочь?

- Ключевое слово – коммуникация. Следуйте более удобным для пассажира способам общения: разговор, язык жестов, жестикуляция или записки.
- Если в вашем транспортном средстве нет или не работает дисплей для объявления остановок, то заранее самостоятельно сообщите пассажиру о его остановке.
- В случае возникновения непредвиденной ситуации, убедитесь в том, что все пассажиры поняли объявление. В случае необходимости, обратитесь к ним лично и проинформируйте о произошедших изменениях.
- Встаньте так, чтобы вас было хорошо видно, желательно лицом к источнику света. Установите зрительный контакт и убедитесь, что человек видит ваш рот (жевание резинки, пережевывание еды, курение либо прекрытие рта ладонью усложнить понимание информации).
- Говорите четко, медленно и понятно. Говорите громко, но без крика, чтобы не искажать звучание слов и движения губ.
- Окружающий шум может привести к искажению информации для глухих или слабослышащих людей. В случае необходимости приблизьтесь к такому пассажиру или найдите более тихое место.
- Глухой или слабослышащий человек может попросить вас повторить сказаннок. Будьте терпеливы и сделайте это.
- Если не можете понять речь глухого или слабослышащего человека, дайте ему об этом знать.
- Имейте в виду, что при произношении многих слов губы двигаются одинаково. Например, не отличаются слова «15» и «50».
- Если вам кажется, что устно вас не понимают, то напишите что хотели сообщить.

3.4. Люди с нарушениями речи

Как распознать такую категорию пассажиров?

- Не поговорив с человеком, вы не узнаете о нарушениях речи.
- Не делайте скорополительных выводов: если у него/нее есть проблемы с самовыражением, это не значит, что у них есть какие-то другие (умственные) отклонения.

Как человек воспринимает то, что его окружает?

- Люди с нарушениями речи, например, с заиканием, могут испытывать волнение при общении и взаимодействии с другими людьми, особенно, когда находятся под давлением (в переполненном транспортном средстве, длинной очереди, незнакомом месте и т.д.).

С какими проблемами может столкнуться такой человек? О чем они могут беспокоиться? Что может пойти не так?

- У людей с нарушениями речи могут возникнуть трудности с тем, чтобы узнать какую-то информацию, а также при покупке билета, использовании внутренней телефонной связи и при совершении экстренных звонков.

Copyright: STIB

Как помочь?

- При общении с таким человеком полностью сосредоточьтесь на нем так, будто он не говорит на вашем языке.
- Будьте терпеливы. Не перебивайте и не завершайте фразы вместо него. Нарушения речи проявляют себя еще сильнее, если человек под давлением.
- Если не можете понять челокека с нарушением речи, попросите его повторить сказанное. Задавайте односложные вопросы. Если вы все ще не выяснили суть вопроса, попросите написать его.
- Если вы не уверены, что правильно поняли ситуацию, учтоните.

3.5 Люди с когнитивными расстройствами (например, с умственными расстройствами, черепно-мозговой травмой или аутизмом)

Как распознать такую категорию пассажиров?

- Даже несмотря на то, что многие заболевания, например, синдром Дауна, вы не сможете сможете распознать умственные расстройства.
- Умственные расстройства протекают в различных формах, поэтому не делайте поспешных выводов только из-за внешности человека.
- У людей с черепно-мозговой травмой может быть потеря мышечного контроля или расстройство импульсного контроля, однако, они не всегда заметны для окружающих.
- У них также может быть плохое чувство направления и ориентации, поэтому они могут прибегать к помощи собак. Хотя при этом они не страдают нарушениями движений.
- Расстройство аутистического спектра также может быть незаметно. Аутизм влияет на общение человека с другими людьми, а также на его отношение к ним. Аутизм также влияет на ощущение окружающего мира. Основные симптомы аутизма: отсутствие социальных коммуникаций и социального взаимодействия, а также ограниченные и повторяющиеся модели поведения, интересов и деятельности.

Как человек воспринимает окружающую среду?

- Человеку может быть трудно воспринимать информацию и изъясняться.
- У них могут быть трудности с ориентацией (во времени и пространстве).
- У них могут быть трудности с пониманием и следованием инструкции.
- У людей с дислексией могут быть проблемы с чтением.
- Люди с расстройством слуха могут быть не в состоянии обработать вербальную информацию.

Copyright: Pixabay / Andrea Don

- Люди с аутизмом часто испытывают трудности, связанные с чувствами, например, повышенная или пониженная чувствительность к свету, звуку, цвету, запаху, вкусу или прикосновению.
- У лиц с аутизмом могут возникнуть трудности с пониманием метафор и идиом.

С какими проблемами может столкнуться такой человек? О чем они могут беспокоиться? Что может пойти не так?

- Человеку может быть трудно задать вопрос или попросить о помощи, также его может смутить информация и наличие нескольких раздражителей в той или иной ситуации.
- У человека могут быть проблемы с прочтением названия и нужной определением остановки.
- Человек может испытывать трудности при подсчете денег для оплаты за проезд или сдачи. У человека может быть стресс, в кажущейся «нормальной» ситуации, поэтому его поведение может показаться странным и эксцентричным.

- У человека могут возникнуть проблемы с общением при обращении именно к нему.
- Лицам с аутизмом, могут быть неприятны зрительный контакт и прямое обращение к ним. Они могут избегать вашего взгляда при общении.
- Им может быть некомфортно в людном месте или незнакомой ситуации. Один или оба этих фактора довольно характерны для общественного транспорта.
- Их голос, язык тела и выражения лица могут не соответствовать содержанию их речи.
- Некоторые люди с аутизмом не ощущают опасности ситуации, такой как приближение транспортного средства.
- В условиях экстремальной ситуации, они могут «закрыться» и перестать реагировать на внешние раздражители.
- В случае эпилептического приступа, находясь в бессознательном состоянии, человек может получить травму при падении или от удушья.

«У многих людей, страдающих аутизмом, часто обострены чувства: слух, обоняние, зрение... Поэтому поездки на общественном транспорте вызывают у нас стресс. Для меня важно, чтобы все было структурировано и чтобы вещи были такими, какими я ожидаю их увидеть. Например, автобус должен останавливаться в то же время, в том же месте, так я знаю чего ожидать. Также важно, чтобы водитель знал об аутизме, как люди с ним могут себя вести и как реагировать во время нервного срыва.

(Эрика Беккера, Италия)

Как помочь?

- Будьте терпеливы и уделите внимание человеку, но не считайте его/ее глупым и не понимающим вас.
- Если вам кажется, что у человека возникли трудности с пониманием, повторите сказанное простым языком четко и медленно.
- Если человек просит, чтобы написать информацию, не отказывайте. Он также может уточнить суть уже написанной где-либо информации.
- Используйте простые слова и жесты для того, чтобы подчеркнуть предмет разговора, например, указывайте на объекты для большей ясности.
- Если человек просит вас показать остановку, укажите где он может сойти. Иногда они носят самодельную карту или другую информацию с местом остановки.
- Не ждите, что люди с аутизмом поймут невербальные знаки общения, лучше говорите просто и понятно без фигуральных выражений.
- В случае конфликта человека, страдающим умственным расстройством, с другими пассажирами, попытайтесь уладить ситуацию.
- Будьте терпеливы и дайте человеку пространство, где он может успокоиться.
- В случае обострения конфликта в вашем приоритете должен быть человек с инвалидностью. Если нужно, попросите его покинуть автобус и убедиться в том, что он безопасности и может сориентироваться.
- В случае приступа следуйте инструкциям вашей компании и вызовите аварийно-спасательную службу. В то же время, в зависимости от ситуации, вы можете оказать первую помощь или попросить других, убедитесь в том, что он в безопасности.

3.6 Люди с психосоциальными расстройствами

Как распознать такую категорию пассажиров?

- Психосоциальные расстройства, более известные как психические расстройства, невидимы.
- Психические расстройства имеют широкий спектр и могут касаться каждого.

Как человек воспринимает окружающую среду?

- У некоторых людей с психическими расстройствами могут возникать сложности с выполнением ежедневных обязанностей и повседневных социальных взаимодействий.
- Общественный транспорт может быть источником стресса для некоторых людей, т.к. он может вызывать панику, страх , клаустрофобию и чувство подавленности.
- Некоторые люди, страдающие психическими расстройствами, могут чувствовать себя комфортнее в компании с другом, членом семьи или помощником для психологической поддержки.

С какими проблемами может столкнуться такой человек? О чем они могут беспокоиться? Что может пойти не так?

- Общественный транспорт может вызывать стресс у людей по разным причинам: он может, например, вызвать чувство подавленности, когда в процессе поездки человек справляется с незнакомыми вещами. Также может обостриться страх замкнутого пространства в людном месте. Более того, он может натолкнуть на воспоминания неприятных жизненных моментах, которые могут вызвать чувство подавленности.
- Человек может использовать различные техники управления чувствами страха или подавленности, некоторые из них могут показаться вам странными или необычными.

Как помочь?

- Говорите уважительно, не используйте ярлыков, таких как «психбольной» или уничижительных и позорящих слов, вроде «чокнутый».
- Если человек обеспокоен, говорите с ним вежливо и спокойно, постарайтесь увидеть человека, а не проблему.
- Если человек упоминает, что у него/нее есть психосоциальное расстройство или душевное заболевание, отнеситесь к этому серьезно и проявите уважение к человеку. Для человека может быть сложно открыто заявить об этом.
- Предложите помощь если человек выглядит смущенным, подавленным или обеспокоенным.
- Спокойно отвечайте на все вопросы. Информация может важной, чтобы успокоить его/ее.

Copyright: European Community, 1995-2008

© МСОТ (Международный Союз Общественного Транспорта)

Ни одна часть этого отчета не может быть воспроизведена, сохранена в поисковой системе, передана в любой форме или любыми средствами без письменного разрешения издателя.

Предлагаемое упоминание: Руководство по доступности.

Публикация переведена на русский язык при поддержке проекта Программы развития Организации Объединенных Наций и Глобального Экономического Фонда “Устойчивый транспорт г. Алматы”.

Empowered lives.
Resilient nations.

Юридический депозит в Бельгии: D/2016/0105/7