



# Робин Онлайн помощь

Курс для волонтеров по основам тифлокомментирования



## Разбор готовых ситуаций

# Содержание урока

## Ситуации, которые часто возникают в процессе оказания помощи незрячим людям

- Как начать разговор
- Примеры ситуаций
- Разбор наиболее частых случаев обращения незрячего человека
- Ситуации, в которых волонтеры не оказывают помощь незрячим

# Как начать разговор



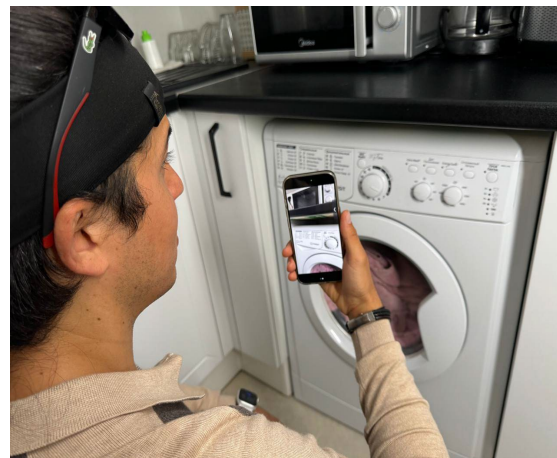
В начале разговора волонтеру важно понять, насколько оперативно требуется оказать помощь незрячему. Иногда она требуется срочно, и общение не предполагает долгих бесед. В таком случае волонтер может ориентироваться на следующий алгоритм при разговоре с незрячим в проекте «Робин Онлайн Помощь»:

1. Короткое представление. Например: «Здравствуйте, волонтер Ирина, слушаю Вас».
2. Внимательно выслушать запрос незрячего.
3. После, по необходимости, можно уточнить то, что осталось непонятным для волонтера.
4. При возникновении потребности в общении со стороны незрячего, вежливо вернуться к запросу либо (при отсутствии запроса) тактично закончить диалог.

Важнейшая задача волонтера – понять суть запроса незрячего. Это поможет быстро и качественно оказать помощь.

Важно помнить, что проект «Робин Онлайн Помощь» предполагает короткое ситуативное общение с незрячим в тех случаях, когда ему нужна помощь здесь и сейчас.

Не стоит предполагать, что общение может быть длительным, например, двухчасовая экскурсия по выставке. В подобной ситуации волонтер может помочь сориентировать незрячего в пространстве, описать местонахождение павильонов или экспонатов, мест отдыха или других объектов по запросу.



Альтернативой такой экскурсии может служить короткое общение для описания (тифлокомментирования) конкретной интересующей экспозиции или картины, а может и павильона на выставке. Таких примеров может быть много, поэтому важно уметь быстро выделять главное в запросе незрячего.



### Примеры ситуаций

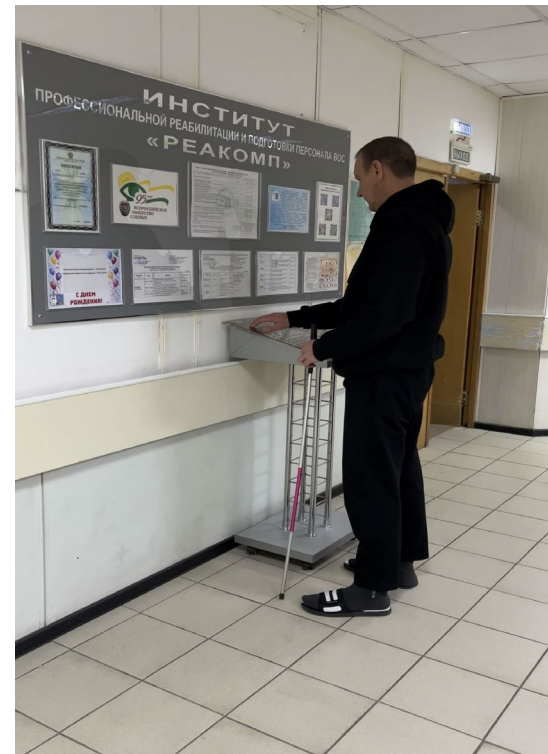
Для понимания особенностей тифлокомментирования в рамках проекта «Робин Онлайн помощь» разберем три наиболее характерных примера с правильным и неправильным вариантами тифлокомментария к ним.

## Пример 1. Описание человека

Урок 5

Неверно	Верно
Мужчина в костюме с тростью стоит у стены и трогает серебряную тумбу.	Темноволосый мужчина средних лет в черном спортивном костюме с белой тростью в руке стоит у стенда Института «Реакомп».  Он тактильно осматривает мнемосхему этажа, вероятно, в поисках нужного ему кабинета.

Общего описания внешности может быть недостаточно для незрячего. Для понимания действий человека и его целей в данный момент (в зависимости от запроса), важно подчеркнуть характерные особенности его внешности и поведения.



## Пример 2. Описание листовки

### Урок 5

Неверно	Верно
<p>Листовка пекарни «Гули-Гули» с красивыми булочками, даже кушать захотелось. Указано, что пекарня находится ровно между кольцевой и радиальной станцией метро «Проспект Мира».</p>	<p>Проходим в руку выдают листовку. Текст на листовке гласит (зачитывается полный текст, если он небольшой). Листовка пекарни «Гули-Гули» указывает адрес и приводит схему, как её найти относительно выхода из метро «Проспект Мира» радиальная. Если листовка содержит информацию на обеих сторонах, то вторая страница представляется получателю услуг таким же способом, как и первая страница с предупреждением: на обратной стороне листовки...</p>



Описание дизайнерских решений листовки излишне, т.к. отвлекает от получения необходимой информации (если только получателю не понадобится именно дизайн её оформления).

Месторасположение пекарни нужно описывать более четко, чтобы незрячий человек ориентиры, пользуясь которыми, он сможет найти пекарню.

### Возможное описание маршрута с ориентирами:

- «Выйдя из метро «Проспект Мира» радиальная на пр-т Мира поворачиваем направо на 90 градусов. Доходим до перекрестка с трамвайными путями, пересекающими пр-т Мира (примерно 150м).
- За трамвайными путями начинается спуск в подземный переход под пр-том Мира.
- Спускаемся в него, переходим на противоположную сторону, поднимаемся из подземного перехода и поворачиваем налево на 90 градусов.
- Идём вперед по пр-ту Мира, как бы возвращаясь к выходу из метро вдоль здания, вначале которого размещаются банки, а в конце искомая пекарня «Гули-Гули» (примерно 130 м)».



## Пример 3. Описание ситуации «Остановка трамвая»

Урок 5



Неверно

Остановился трамвай.  
Идет обмен пассажирами.

Верно

К остановке подъехал длинный сочленённый трамвай номер 7. Люди, ожидавшие этот маршрут, начинают скапливаться по обе стороны от дверей. Из 4й, 5й и 6й дверей выходят пассажиры.



Неверно	Верно
<p>Остановился трамвай. Идет обмен пассажирами.</p>	<p>Высадка закончилась и ожидавшие посадки пассажиры поднимаются в салон. У 2й и 3й дверей пассажирообмен прошёл быстрее. Двери закрылись и трамвай продолжил движение.</p>



Неточности при описании (в данном случае) могут сбивать с толку незрячего и мешать правильному представлению происходящего. Незрячему может показаться, что творится неразбериха, где люди, толкаясь, не дают друг другу зайти или выйти из трамвая.

### Разбор наиболее частых случаев обращения незрячего человека



Описать весь круг запросов для тифлокомментирования в рамках проекта «Робин Онлайн Помощь» не представляется возможным. Однако, мы можем предположить наиболее часто встречающиеся ситуации, в которых получателю услуги понадобится помощь волонтера тифлокомментирования. Предполагаем, что описание различных ситуаций поможет в большей мере понять тонкости комментирования для слепых и слабовидящих и поможет при возникновении таких случаев в практике волонтера тифлокомментирования.

Незрячие часто будут обращаться за помощью в сервис «Робин Онлайн помощь», чтобы волонтер помог сориентироваться в пространстве, в котором незрячий находится.

Например, получатель услуги ищет вход в Российскую государственную библиотеку для слепых. При ориентировании вы можете использовать градусную систему ориентирования в пространстве. Если незрячий обратился к волонтеру неподалеку от Дома Просвещения ВОС, то с помощью видеообъектива волонтер определяет местоположение получателя услуги относительно Дома Просвещения ВОС.

После этого волонтер подает рекомендации своему подопечному.





Это может быть примерно так:

- «До светофора Вам остается 2 шага, у светофора поверните на 90 градусов, при разрешающем звуковом сигнале светофора перейдите на противоположную сторону Протопоповского переулка.
- Обратите внимание на бордюрный камень при спходе на проезжую часть и при подъеме с проезжей части на тротуар.

- Поднявшись на тротуар продолжайте движение прямо, ориентируясь на сигнал звукового маяка. При этом будьте внимательны: на Вашем маршруте могут оказаться неправильно припаркованные автомобили.



## Урок 5



- Общее расстояние примерно 30 метров до входа в здание.
- Проходите через входной блок, который включает в себя первые и через 1,5 метра вторые двери. Миновав вторую дверь, поворачивайте направо на 90 градусов. В конце вестибюля находится вход в библиотеку».





Ориентирование должно быть чётким, неоднозначные формулировки могут запутать незрячего, что сбивает с толку и даже приводит к потере ориентировки в пространстве, а также повлечет за собой дополнительный стресс и возможное раздражение по отношению к волонтеру. Не стоит прибегать к формулировкам «левее, левее, ага, а теперь правее». Было бы правильнее, например, сказать: «левее на один шаг, а теперь правее на два шага» или «берите левее, повернув на 15 градусов, сделав два шага, поверните вправо на 15 градусов» и т.д.

Другой характерной ситуацией может стать необходимость описания товаров на полке в магазине и помощь в выборе конкретного товара. При описании товаров важно указать категорию товара, его предназначение, а также важные для выбора характеристики (вкус, вес, цена и т.д.). Стоит избегать личных предпочтений, если, например, незрячий просит прокомментировать разнообразие йогуртов в холодильнике:



**Незрячий** обращается к волонтеру: «Я в торговом зале магазина, прошу помочь мне выбрать йогурт».

**Волонтёр:** «С помощью видеообъектива покажите мне пространство, в котором Вы находитесь. Сделайте три шага вперед и повернитесь на 45 градусов влево. С помощью видеообъектива покажите панораму йогуртов на полке, стоящих перед Вами. Понятно, йогурты занимают 5 полок».



Вид, который Вас интересует стоит на верхней полке в левой ее части. Интересующий Вас вид – четвертая от левой стенки коробка. Возьмите ее в руку и покажите видеообъективу. Да, это интересующий Вас вид. Теперь закройте дверь холодильника и идите к кассе».



**Незрячий:** «А чем они отличаются?»

**Волонтёр:** «У кепки узкий обтянутый тканью козырек, у бейсболки такой козырек очень широкий, а меховая шапка черная и объемная»

**Незрячий:** «Тогда это бейсболка»

Описание другой ситуации: незрячий, попав в помещение, оставил на вешалке свой головной убор. Неэтично ощупывать все головные уборы и поэтому получатель услуги обращается к волонтеру:

**Незрячий:** «Помогите, пожалуйста, отыскать мой головной убор. Это шапка с козырьком»

**Волонтёр:** «Вы имеете в виду кепку, бейсболку или меховую шапку?»



**Волонтер:** «С помощью видеообъектива покажите все головные уборы на вешалке. Какого цвета Ваша бейсболка?».

**Незрячий:** «Я не знаю».

**Волонтер:** «Какие особенности у Вашей бейсболки? Впрочем, я вижу, что бейсболка с широким козырьком только одна. Она висит на втором справа крючке».

**Незрячий:** «Спасибо я её нашел, но кажется сбил с крючка чужую шляпу».

**Волонтер:** «Да, Вы сбили с крючка, но не шляпу, а меховую шапку. Она упала справа от вешалки. Наведите туда видеообъектив. С моей помощью Вы найдете шапку и повесите ее на место».

Переход через дорогу незрячего человека очень серьезная ситуация. Если незрячий просит помочь перейти дорогу есть вероятность, что он не может сделать это самостоятельно так как не проходил специального обучение и не имеет необходимого навыка. Он не может объективно оценить степень риска. **Нужно объяснить незрячему, что помогать по телефону небезопасно для его жизни и здоровья, и предложить ему помочь найти прохожих, которые окажут помощь на месте.**

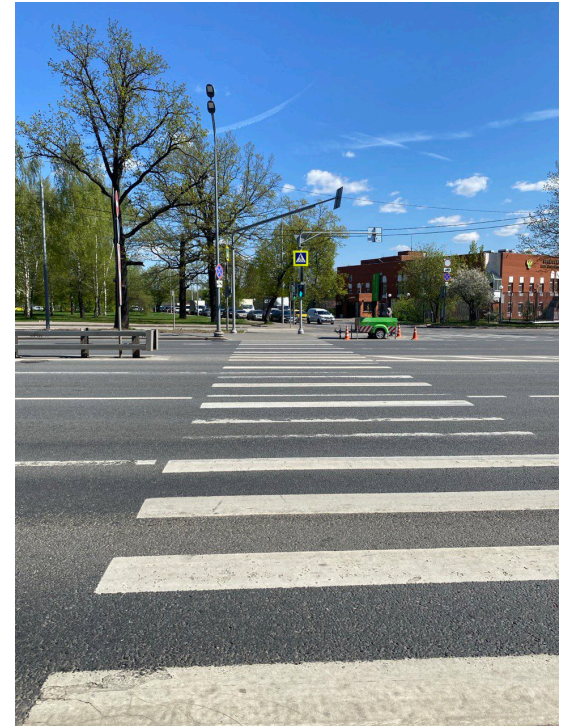
Ситуации, при которых волонтер НЕ имеет права оказывать помощь незрячему в переходе проезжей части в ЛЮБОЙ из ситуаций:

- незрячий человек просит перевести через дорогу в месте, необорудованном зеброй и светофором одновременно;
- слышен звук сирены или иной отвлекающий громкий звук (самолет, трактор и другие);
- при наличии туманности или во время непогоды;
- если дорога имеет больше четырех полос;
- если дорога оснащена трамвайными путями.



**1. Основные моменты, на которые нужно обратить внимание при переводении незрячего человека через дорогу в  
месте, оснащенном зеброй и светофором:**

- убедитесь, что незрячий находится на регулируемом перекрестке (имеется светофор и зебра);
- проанализируйте переход (одна полоса или несколько, прямая дорога или перекресток), оцените интенсивность и скорость передвижения автомобилей;
- до начала движения по дороге, убедитесь, что незрячий человек нашел край бордюра, граничащий с дорогой (чтобы не тратить время, когда на светофоре включится зеленый цвет);
- предупредите незрячего человека о том, что вы можете указать на начало фазы зеленого светофора, но он должен прислушиваться к звуку машин;
- начинать движение по дороге стоит только на новую фазу зеленого сигнала светофора.



## Инструкция для волонтера по переводению незрячего человека через дорогу на регулирурованном перекрестке

## Урок 5

### 2. Перед тем, как помочь незрячему человеку перейти дорогу, проговорите с ним следующее:

- Незрячий не должен начинать движение через дорогу только потому, что начали движение другие пешеходы;
- Не следовать намерено по линии передвижения других пешеходов (они могут двигаться по диагонали);
- Не начинать движение по дороге, если кто-то сигналит или кричит: «Идите!».



Если получатель услуги, запрашивающий помощь в приложении «Робин Онлайн», когда, договорился о встрече и ищет человека в толпе:

## Урок 5

**Незрячий:** «Помогите, пожалуйста, мне встретиться с партнёром. Он сказал, что будет меня ждать на автобусной остановке, что он в зеленой куртке и у него в руках черный портфель».

**Волонтёр:** «Именно портфель и из какого материала?»

**Незрячий:** «Да, портфель. Он пользуется кожаным портфелем».

**Волонтер:** «С помощью видеообъектива покажите окружающее Вас пространство на 360 градусов. Наблюдаю проезжую часть с активным движением автомобилей. Вы слышите шум от транспорта?».

**Незрячий:** «Да, слышу».

**Волонтёр:** «Это наш с Вами ориентир. Повернитесь лицом на этот шум. Справа от Вас автобусная остановка. Повернитесь направо на 90 градусов. До остановки 20 метров. Шум транспорта слева от Вас. Идите прямо к остановке, на ней парень в куртке с сумкой через плечо и белой тростью».

**Незрячий:** «Все правильно, это Иван, он ходит с тростью».



Возможна ситуация, когда получателю услуги понадобится помощь волонтера по прочтению плоскочечатного текста:

**Незрячий:** «Я подошел к дверям ателье, а они заперты. Но на дверях, по-моему, висит бумага».

**Волонтер:** «Наведите видеообъектив на эту бумагу. Направление Вашего видеообъектива снизу-вверх под углом. Это мешает читать текст. Поднимите видеообъектив над головой и направьте его перпендикулярно бумаге. Спасибо, хорошо. Теперь я прочитаю вам текст». **Незрячий:** «Спасибо. Все понял».

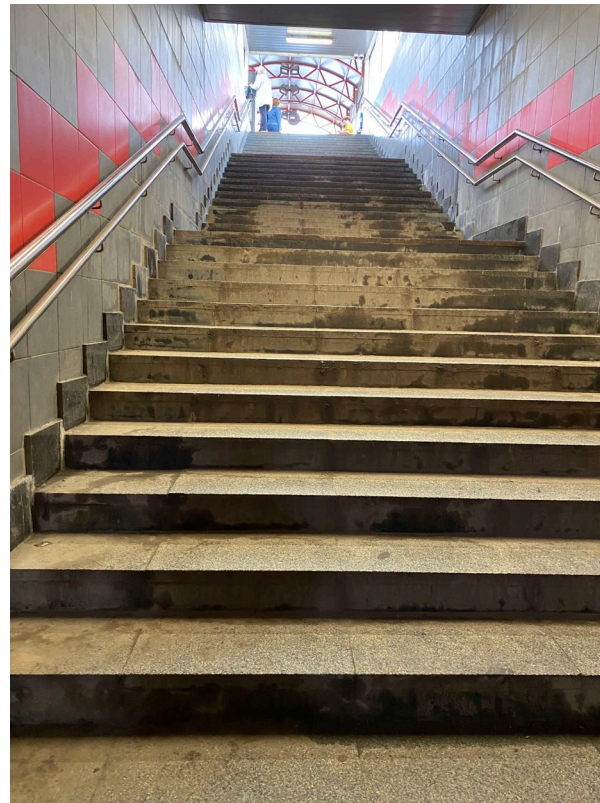


## Урок 5

В практике волонтеров возможны относительно сложные случаи. Примером подобного сложного описания может быть тифлокомментарий схемы территории. Например, схема парка, в котором не установлены мнемосхемы для использования незрячими посетителями, и волонтеру необходимо четко сориентировать получателя услуг в том, где и что находится. Помимо градусной системы, будет полезным уточнять препятствия, обозначенные на карте, например, спуски, мостики. А также особенности местности, например, как пройти к пруду.



Принципиально важно выбрать из числа возможных ориентиров такие, по которым незрячий сможет сверяться с маршрутом его передвижения. Среди них возможны, в качестве ориентиров, перекресток дорожек, мостик, пандусы или лестничные марши на дорожке, звуковые ориентиры (например, музыкальный рефрен над торговым лотком) или шум автомобильной магистрали и др.





Для наглядной демонстрации особенностей составления комментария волонтером тифлокомментирования приведем фотографию «Вице-президент Камала Харрис приносит присягу (2020 год)» с неправильным комментарием, и нашу версию тифлокомментария.

**Неправильный вариант:**

В центре — статная женщина среднего возраста с тёмными волосами. Это вице-президент США — Камала Харрис. Фотография сделана в момент принесения присяги. Женщина прищуривается, на ней выделяется пиджак яркого сиреневого цвета. Из украшений на женщине — ожерелье и серьги.

Правая рука её поднята, а левая рука лежит на книге. Книгу держит в чёрных перчатках мужчина, который стоит рядом с Камалой. Это мужчина среднего возраста, на нём плотный чёрный пиджак. Это муж Камалы — Дуглас Эмхофф.

Взгляды Камалы и её супруга устремлены на женщину с кудрявыми черными волосами, в чёрной мантии, которая стоит напротив них (член Верховного суда, принимающая присягу).

На заднем фоне выделяются несколько лиц гостей. Все они одеты официально. Видимо, церемония происходила во время распространения коронавирусной инфекции, поэтому на всех присутствующих, кроме самой Камалы, надеты защитные маски. Действие происходит на открытом воздухе.

## Урок 5

Описание, приведенное выше, очень объемное, при этом не соблюдается важный принцип тифлокомментирования - от общего к частному. Так же есть некоторые неточности описания. Например, под левой рукой Камалы Харрис две книги, а не одна, ее муж стоит в черном пальто, а не пиджаке, «на ней выделяется пиджак яркого сиреневого цвета» и др.



### Правильный вариант тифлокомментария:

На цветной фотографии церемония инаугурации 49-го вице-президента США Камалы Харрис. В центре фотографии Камала Харрис, женщина средних лет с темными волосами чуть ниже плеч. Она стоит перед членом Верховного суда, принимающим присягу. Правая рука Камалы поднята, а левая рука лежит на стопке из двух книг, скорее всего это две Библии. Книги держит ее муж, Дуглас Эмхофф. На заднем плане люди в масках, так как церемония проходила в период пандемии. Муж Камалы так же в маске.

## Урок 5



Можно с уверенностью предположить, что к волонтерам будет немало обращений с просьбой помочь разобраться с устройством бытовой техники. Например, незрячий приобрел портативный пылесос, предназначенный для массового пользования. Разобраться с его органами управления на ощупь невозможно.

Получатель услуги обращается к волонтеру тифлокомментирования:

«Прошу Вас помочь научиться мне пользоваться органами управления пылесоса».

**Волонтер (неправильно):** «Я не умею обращаться с этим аппаратом, обратитесь к соседям, друзьям или родственникам» или «Покажите, пожалуйста, перед видеообъективом паспорт пылесоса. Мне непонятно как он устроен и я не могу Вам объяснить расположение его органов управления. Рекомендую Вам обратиться к человеку, который сможет показать Вам руками непосредственно на пылесосе как им управлять».



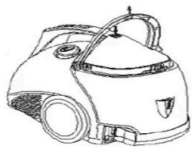
## СБОРКА И ВКЛЮЧЕНИЕ ПЫЛЕСОСА

**Внимание!**

Всегда отключайте устройство от электросети при установке или снятии принадлежностей.

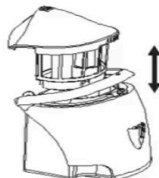
**Наполнение контейнера водой**

1. Извлеките контейнер для воды из корпуса пылесоса, нажав на кнопку фиксации и потянув за ручку (5) (Рис. 1).



с. 1

2. Извлеките фильтрующий элемент из контейнера (Рис. 2).



с. 2

3. Наполните контейнер водой до отметки максимального уровня «Max Water Level» (около 1,5 л.). Не наполняйте контейнер выше метки (Рис.3).



Рис. 3

4. Установите фильтрующий элемент в контейнер.  
5. Установите контейнер для воды в корпус пылесоса.

**Подсоединение гибкого шланга и телескопической трубки**

1. Вставьте гибкий шланг в рабочее отверстие пылесоса (Рис. 4).

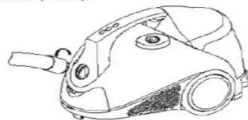


Рис. 4

2. Присоедините телескопическую трубку к ручке гибкого шланга (Рис. 5). Для удлинения трубки необходимо нажать на кнопку фиксации на ней и выдвинуть внутреннюю трубку на необходимую длину.

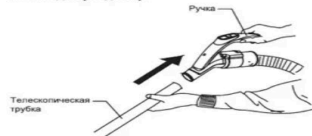


Рис. 5

**Волонтёр (правильно):**

«Возьмите руководство по эксплуатации пылесоса и расположите его на столе. Направьте видеообъектив на руководство так, чтобы воображаемая ось видеообъектива была перпендикулярна его поверхности. Недостаточно, наклоните видеообъектив вправо градусов на 15. Теперь хорошо. Я вижу, что Вы показываете обратную сторону руководства по эксплуатации. Переверните его обратной стороной. Теперь поверните его влево примерно на 30 градусов. Теперь правильно. Перелистывайте руководство по одному листу и показывайте каждую страницу видеообъективу. Третий разворот нас интересует.»

С правой стороны приводятся под порядковыми номерами комплектующие пылесоса (перечисляет), слева внизу отмечены интересующие вас органы управления:

1. Кнопка вкл/выкл .
2. Кнопка снятия мусоросборника .
3. Насадка с широким носиком (удлиненная).
4. Насадка-щетка.
5. Насадка для плоских поверхностей.
6. Сумка для автомобильного пылесоса.

**Незрячий:** «Большое спасибо. Все понятно!».

**Волонтер:** «На этом же развороте слева вверху описание устройства. Оно может быть вам полезно. Зачитать?».

**Незрячий:** «Огромное спасибо. Конечно зачитайте».

**Волонтер** (зачитывает)

## ОПИСАНИЕ ПРОДУКТА

4

Этот вакуумный автомобильный пылесос предназначен для очистки салона автомобиля от пыли и грязи. Поставляется с дополнительными насадками.

**Внимание:** Используйте только заводские насадки.

1. Кнопка вкл/выкл;
2. Кнопка снятия мусоросборника;
3. Насадка с широким носиком (удлиненная);
4. Насадка – щетка;
5. Насадка для плоских поверхностей
6. Сумка для автомобильного пылесоса.





## ОГРАНИЧЕНИЯ В ОКАЗАНИИ УСЛУГ НЕЗРЯЧИМ И СЛАБОВИДЯЩИМ

Волонтеру запрещается оказывать помощь незрячим, слабовидящим с банковскими операциями, требующими введение номера карты пользователя, трехзначного защитного кода на оборотной стороне банковской карты и кода смс для совершения оплаты.

В случае поступления запроса на совершение указанных выше действий, Вы информируете пользователя, что в целях безопасности помочь с решением данной задачи не сможете.



Волонтёру важно понимать, что помимо знания правил тифлокомментирования, его особенностей и возможных трудностей, у человека, оказывающего услугу тифлокомментирования должно быть желание помогать незрячим в сложных ситуациях.



В целях соблюдения мер информационной безопасности незрячих и слабовидящих людей, а также для защиты их персональных данных, волонтерам приложения «Робин Онлайн Помощь» не рекомендовано зачитывать коды и пароли из СМС и с различных сайтов.



Волонтер должен объяснить незрячему человеку, что эта мера необходима для защиты его интересов и что нарушение может привести к проблемам как для незрячего человека, так и волонтера, не воспользовавшегося рекомендацией.



Волонтер может порекомендовать незрячему человеку обратиться с этой просьбой к родственнику или социальному работнику.

# Контакты

Для помощи волонтерам:

[help@sensor-tech.ru](mailto:help@sensor-tech.ru)

Сайт проекта:

[robin-online.ru](http://robin-online.ru)



Робин Онлайн  
ПОМОЩЬ



Робин Онлайн  
ПОМОЩЬ

До встречи на следующем уроке!

сенсортех



ПРИ ПОДДЕРЖКЕ  
ФОНДА ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ