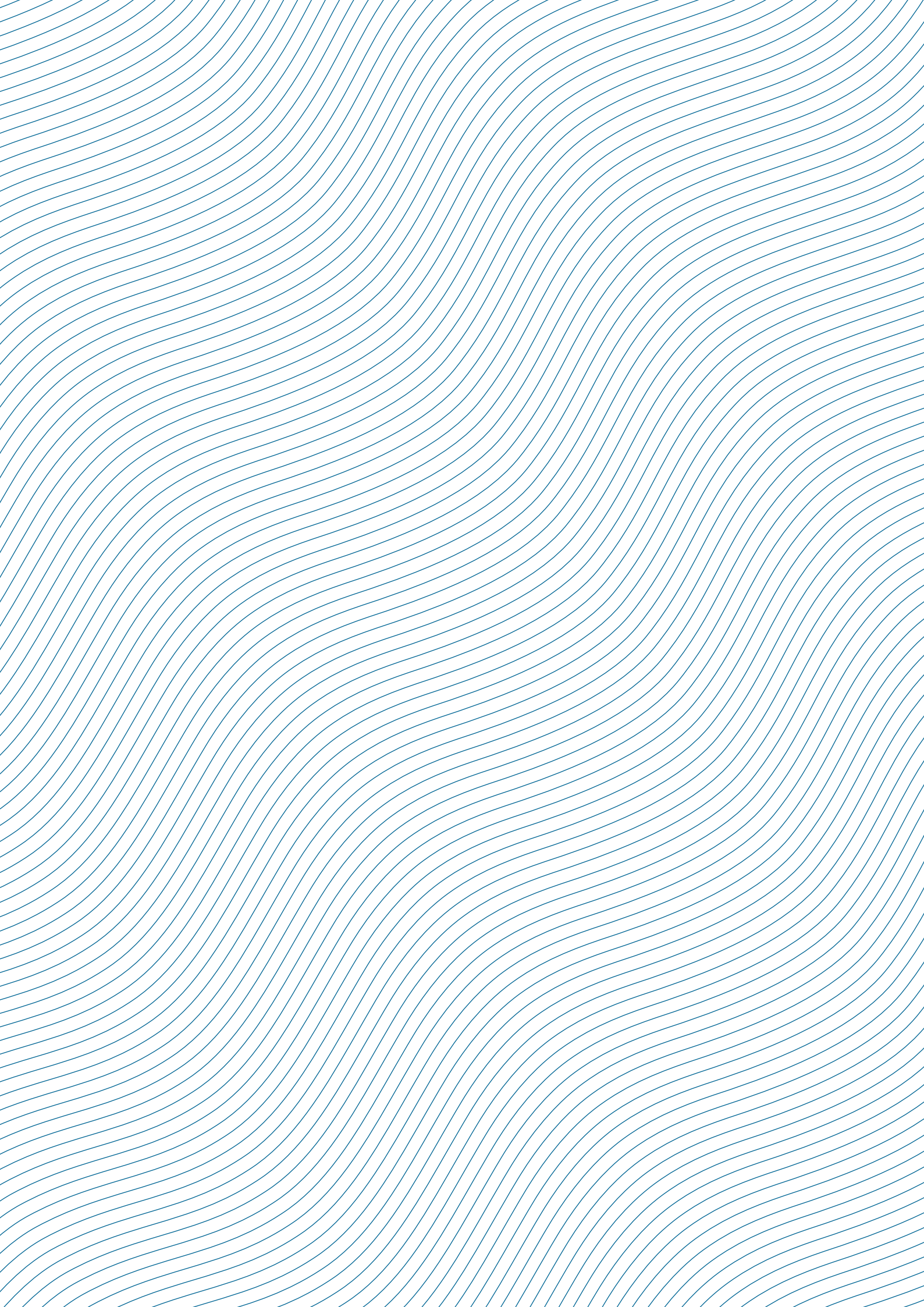




Банк России



## Особенности обучения финансовой грамотности людей с ограниченными возможностями здоровья



## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	2
Особенности проведения занятий по финансовой грамотности для слушателей с ОВЗ .....	3
Этика общения и адаптация условий для обучения аудитории с различными нозологиями.....	10
Особенности работы с людьми с нарушениями опорно-двигательного аппарата .....	11
Особенности работы с людьми с нарушениями зрения .....	12
Особенности работы с людьми с нарушениями слуха .....	13
Особенности работы с людьми с ментальными расстройствами.....	17
Общие рекомендации по адаптации условий для проведения занятий.....	18
Рекомендуемая литература для подготовки к занятиям.....	19
Кейсы .....	19

## ВВЕДЕНИЕ

Сегодня в нашей стране все больше внимания уделяется людям с инвалидностью, в том числе их взаимодействию с финансовыми организациями, получению ими различных финансовых услуг. В первую очередь финансовые организации стремятся создать для таких клиентов доступную и безопасную среду: появляются заказы на производство особых, адаптированных для этих людей банкоматов, запросы на специально подготовленных сотрудников финансовых организаций, владеющих навыками сурдоперевода и т.п.

Согласно Федеральному закону от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (далее Закон № 181-ФЗ) «инвалид» определяется как лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Понятие «человек с ограниченными возможностями здоровья» (ОВЗ) не тождественно понятию «инвалид» — это человек, который имеет особенности физического и (или) психологического развития, подтвержденные специальной комиссией. Однако комиссия не всегда признает его инвалидом, и в этой ситуации, с одной стороны, он не имеет льгот, может работать, жить обычной жизнью, с другой — требует специальных условий для ее обеспечения, например, особых условий для обучения или работы<sup>1</sup>.

Следует признать, что не все финансовые организации лояльны к данной группе потребителей, которые не всегда знают о своих правах и возможностях удобного получения услуг. Кроме того, люди с ОВЗ представляют особо уязвимую группу с точки зрения мошеннических рисков. Это определяет цель данных методических рекомендаций — показать отличия данной группы слушателей, их возможные нозологии<sup>2</sup>, с которыми придется столкнуться преподавателю, характерные особенности ведения и подготовки занятия, общения с учениками.

<sup>1</sup> См. ст. 2 Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

<sup>2</sup> Нозология — дословно с древнегреческого «учение о болезни», в контексте разговора о людях с инвалидностью и с ограниченными возможностями здоровья речь идет о той или иной патологии.

## ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ ДЛЯ СЛУШАТЕЛЕЙ С ОВЗ

Люди с ограниченными возможностями здоровья в силу своих индивидуальных особенностей и специфики повседневной жизни зачастую не знают о доступных им финансовых услугах и продуктах, не умеют рационально распоряжаться своими доходами, вести личный и семейный бюджет, правильно оценивать возможные финансовые риски, в результате чего зачастую становятся потенциальными или реальными жертвами мошенников.

На занятиях с такой аудиторией волонтеру финансового просвещения необходимо передать слушателям теоретические знания о финансовых инструментах и услугах, помочь освоить их на практике.

В результате обучения слушатели должны не только научиться осознанно принимать финансовые решения, защищать свои права, но и почувствовать себя увереннее, что позволит им успешнее интегрироваться в общество.

Отличительной чертой работы с людьми с инвалидностью и/или с ОВЗ является особенность восприятия ими информации, обусловленная различными нозологиями:

- по зрению (слепые/слабовидящие);
- по слуху (глухие/слабослышащие);
- с нарушениями опорно-двигательного аппарата (ОДА);
- с тяжелыми нарушениями речи;
- с задержкой психического развития;
- с расстройством аутистического спектра;
- с интеллектуальными нарушениями.

При подготовке к занятиям необходимо учитывать конкретные особенности аудитории, задействовать актуальные и доступные для нее каналы передачи информации: вербальные, визуальные, аудиальные и кинестетические.

Тематическое наполнение занятий или курсов зависит в первую очередь от особенностей аудитории, целей и задач, которые может поставить организующая сторона перед лектором, и, конечно, от его личного выбора.

Кроме обычного материала по той или иной теме, в ходе лекции необходимо рассказать о правах людей с инвалидностью и с ОВЗ при их взаимодействии с финансовыми организациями и об особенностях получения ими финансовых услуг.

Так, согласно ст. 15 Закона № 181-ФЗ финансовые организации обязаны обеспечивать полный и беспрепятственный доступ клиентам из числа людей

с инвалидностью к своим объектам и услугам, в том числе оказывать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению услуг наравне с другими лицами, сопровождать и оказывать помощь людям, имеющим стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, размещать надлежащим образом оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам с учетом ограничений жизнедеятельности посетителей, обеспечивать дублирование необходимой звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации — знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допускать в подразделение сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика (с согласия клиента), а также собаку-проводника (при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение).

В случаях, если человек с инвалидностью или ОВЗ сталкивается с ущемлением своих прав, ему следует обратиться в службу поддержки финансового учреждения, при взаимодействии с которым возникла такая проблема, и описать ситуацию. Если организация откажется помогать, необходимо обратиться в Банк России и Роспотребнадзор<sup>3</sup>.

## ГОВОРЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ПОЛУЧЕНИЯ ЛЮДЬМИ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И/ИЛИ ОВЗ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ, НЕОБХОДИМО УДЕЛИТЬ ВНИМАНИЕ СЛЕДУЮЩИМ ВОПРОСАМ:

### 1. Первичное обращение инвалида в финансовую организацию

При первичном обращении в финансовую организацию человеку, имеющему инвалидность, необходимо сообщить сотруднику организации о ее наличии. Это поможет сотрудникам банка подобрать удобный вариант для общения (например, обслуживание без очереди или использование ассистивных устройств) и дополнительно защитить такого клиента, поскольку люди с инвалидностью довольно часто становятся жертвами мошенников.

### 2. Трудности в получении услуг в финансовой организации

В случае, если потребителю с ОВЗ и/или инвалидностью требуется специальное устройство для получения услуги в банке (лупа, электронный видеувеличитель и т.д.), ему следует обратиться к сотрудникам банка — возможно, оно есть в отделении.

### 3. Посещение финансовой организации в компании сопровождающего

При наличии у человека физических особенностей, из-за которых он не может собственноручно подписывать документы, у него есть право воспользоваться помощью своего представителя, при усло-

<sup>3</sup> Если вопрос касается социальной защиты населения, необходимо обращаться в Минтруд России. Если же проблема затрагивает сразу несколько аспектов, то на свое усмотрение можно направить жалобу в несколько органов.



вии, что его подпись засвидетельствована у нотариуса (см. п. 3 ст. 160 Гражданского кодекса РФ, далее — ГК РФ).

Если слабовидящему или слепому человеку необходима помощь **собаки-проводника**, то для ее доступа на территорию финансовой организации при себе необходимо иметь документы, подтверждающие, что данная собака прошла специальное обучение.

В целях обеспечения безопасности сотрудники банка имеют право запросить персональные данные сопровождающего лица с ОВЗ и/или инвалидностью.

Если у переводчика нет доверенности на представление интересов клиента или вашего официального согласия, сотрудники банка откажут в предоставлении сведений, содержащих банковскую тайну (см. п. 2 ст. 857 ГК РФ).

Перед посещением финансовой организации необходимо предупредить сопровождающего об этом заранее.

#### 4. Специальные финансовые продукты для людей с инвалидностью

При посещении финансовой организации можно поинтересоваться наличием специальных продуктов для людей с инвалидностью. Так, некоторые банки предлагают льготные условия оформления кредита или более высокие ставки по вкладам.

#### 5. Сбор биометрических данных

Сегодня по желанию клиента банки проводят процедуру сбора биометрических данных, которая включает в себя запись голоса и изображение клиента.

Прохождение данной процедуры обеспечивает повышение доступности финансовых услуг и дополнительную защиту от мошеннических действий. Мошенники не смогут получить доступ к деньгам клиента банка, так как их биометрические данные не совпадут.

#### 6. Дистанционные каналы получения услуг

У многих банков есть удобные онлайн-приложения и сайты, адаптированные для людей с инвалидностью. Они позволяют управлять счетом, оплачивать покупки, пользоваться банковскими продуктами, не выходя из дома.

#### 7. Технология PayPass

Многие банки выпускают не только карты для бесконтактных платежей, но и кольца, браслеты и другие аксессуары. На них можно переводить деньги через мобильное приложение или личный кабинет на сайте банка и оплачивать покупки в одно касание. Это безопасно: на аксессуарах не указываются никакие реквизиты и персональные данные, а технология позволяет установить лимит для совершения покупок.

## 8. Адаптированный (доступный) банкомат

Сейчас многие банки заменяют старое оборудование на новое. Новые банкоматы могут иметь удобные размеры для людей, передвигающихся с помощью инвалидной коляски, или могут быть оснащены разъемом для наушников, системой управления для людей с нарушениями зрения. Информацию о расположении таких банкоматов можно найти на сайте конкретного банка или в его мобильном приложении. Инструкции по использованию таких банкоматов также можно найти на сайте или попросить у сотрудника банка. При возникновении вопросов или сомнений в наличии доступного банкомата в конкретном отделении банка потребитель может позвонить в контакт-центр.

## 9. Базовые принципы безопасности

Никогда и никому не сообщать свои персональные данные (номер карты, CVС-код, ПИН-код, кодовое слово): даже своим близким, друзьям, сотрудникам финансовых организаций — ни устно, ни письменно, ни лично, ни по телефону.

Нужно помнить, что даже среди близких могут оказаться недобросовестные люди. Никогда нельзя оформлять кредиты для родственников и друзей на свое имя, ведь если родственник или друг откажется по нему платить, то выплачивать придется тому, чье имя указано в договоре.

В процессе занятия необходимо ориентироваться на состав конкретной аудитории и освещать только те вопросы, которые действительно представляют для нее практическую ценность. Если в аудитории присутствуют люди только с нарушениями по зрению, не нужно рассказывать про особенности получения финансовых услуг слабослышащими, и наоборот. В смешанной группе используйте информацию, которая будет актуальна даже для одного слушателя.

### ЕСЛИ У СЛУШАТЕЛЕЙ ЕСТЬ ТЕ ИЛИ ИНЫЕ НАРУШЕНИЯ ЗРЕНИЯ, ВАЖНО РАССКАЗАТЬ ИМ О ТОМ, ЧТО:

- На сегодняшний день **большинство банков делают свои сайты и мобильные приложения более удобными**: используют контрастные элементы, крупный шрифт, а также адаптируют для чтения с помощью экранного диктора. Если какой-то элемент недоступен или неудобен для использования с программами экранного доступа, необходимо обратиться в службу поддержки клиентов этого банка.
- Если человек с ОВЗ и/или инвалидностью не умеет пользоваться **смартфоном или компьютером и поэтому не может дистанционно получать финансовые услуги**, он может обратиться в Культурно-спортивный реабилитационный комплекс Всероссийского общества слепых (КСРК ВОС), чтобы пройти обучение.



- Если человек с ОВЗ и/или инвалидностью не может пользоваться банкоматом, ему необходимо обратиться за помощью к сотруднику банка — тот имеет право помочь такому человеку по его личной просьбе. В этом случае нужно зафиксировать Ф.И.О. сотрудника, а в процессе вашего взаимодействия не сообщать ему ПИН-код от карты и прочие идентификаторы. Сотрудник финансовой организации может лишь указать на расположение функциональных деталей устройств.
- При наличии трудностей, возникающих при ознакомлении (чтении) с документом, можно попросить распечатать его увеличенным шрифтом или прислать на электронную почту, это позволит ознакомиться с договором самостоятельно через программу экранного доступа.
- Если возникла необходимость ограничить область для проставления подписи на документе с помощью трафарета, попросите его у персонала.
- Согласно Закону № 181-ФЗ инвалиды вправе использовать факсимильное воспроизведение собственноручной подписи при операциях по приему, выдаче, размену, обмену наличных денежных средств. Также в соответствии с п. 2 ст. 160 ГК РФ использование факсимильного воспроизведения собственноручной подписи возможно по соглашению сторон в письменной форме.

#### **ПРИ НАЛИЧИИ У ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ АУДИТОРИИ НАРУШЕНИЯ СЛУХА ИЛИ РЕЧИ НЕОБХОДИМО УДЕЛИТЬ ВНИМАНИЕ ТАКИМ ВОПРОСАМ, КАК:**

- При наличии трудностей с переводом финансовых терминов на русский жестовый язык необходимо обратиться во Всероссийское общество глухих, где будет предложено пройти обучение. На сайте общества есть видеоролики, в которых рассказывается о финансовых продуктах и услугах, раскрываются вопросы финансовой безопасности:  
<http://www.voginfo.ru/zhestovyj-yazyk/finansovaya-gramotnost-na-rzhya.html>
- При обращении в финансовую организацию в сопровождении сурдопереводчика нужно учесть, что банк может попросить его предоставить паспорт и сертификат, подтверждающий наличие соответствующей квалификации. Если при участии сопровождающего возникнет необходимость подписать документ, то на нем будет две подписи: клиента и сурдопереводчика (заверяющая точность перевода). Нужно быть готовым к тому, что с документов могут снять копии, а переговоры записать на видео.
- Обращаясь в финансовую организацию, нужно сообщить ее сотруднику о предпочтительном способе общения: переписка на бумаге, в смартфоне и т.д., чтение по губам (в этом случае следует попросить

сотрудника говорить, глядя на вас). Также в финансовой организации может быть в наличии индукционная петля (прибор, усиливающий звук для слабослышащих), а в штате может работать сотрудник, владеющий русским жестовым языком.

### **ЛЮДЯМ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА НЕОБХОДИМО ПРЕДОСТАВИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ТОМ, ЧТО:**

- Информация о местах расположения банкоматов, подходящих пользователям инвалидных колясок, должна быть размещена на сайтах финансовых организаций. Для уточнения информации можно позвонить в банк или написать в чат мобильного приложения и уточнить, подходит ли тот или иной банкомат или нет. Находясь в офисе банка, можно попросить сотрудника о помощи, например, проводить к подходящему банкомату.
- При возникновении трудностей при входе в подразделение банка или другой финансовой организации необходимо позвонить в нее и попросить сотрудника учреждения о помощи.
- При наличии трудностей, связанных с необходимостью подписывать какие-либо документы, нужно поинтересоваться о наличии возможности проставить электронную подпись, в том числе с использованием биометрических данных, при помощи факсимиле или представителя.

### **ЛИЦА С НАРУШЕНИЕМ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ МОГУТ БЫТЬ ДЕЕСПОСОБНЫМИ И НЕДЕЕСПОСОБНЫМИ (ПРИЗНАЕТСЯ ТОЛЬКО СУДОМ).**

При наличии дееспособности человек обладает всеми правами, но в силу своих проблем со здоровьем особенно подвержен действиям мошенников, поэтому в данной целевой аудитории важно уделять внимание профилактике мошенничества. В случае, если человек признан недееспособным, то его представляет опекун. При его обращении в финансовую организацию необходимо удостовериться в праве такого человека представлять интересы человека с инвалидностью, запросив документы, подтверждающие право опекуна (акт органа опеки и попечительства о назначении опекуном).

### **В ЦЕЛОМ ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ ПО ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ МОЖЕТ ВЫГЛЯДЕТЬ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:**

#### **ТЕМА 1**

- Финансовое планирование.
- Постановка финансовой цели, анализ источников доходов и расходов, расстановка приоритетов.
- Семейный бюджет и личный финансовый план.

## ТЕМА 2

- Основные банковские операции для физических лиц и их безопасность.
- Хранение и перевод денег.
- Выбор финансового учреждения и услуги с учетом особенностей обслуживания лиц с ОВЗ и инвалидностью.
- Дистанционное обслуживание, мобильные банковские приложения, онлайн-банкинг.
- Практические знания: использование банковских карт, банкоматов, электронных денег.
- Для людей с нарушением зрения — использование факсимильного воспроизведения собственноручной подписи.

## ТЕМА 3

- Обмен валюты.
- Основные факторы, влияющие на валютный курс.

## ТЕМА 4

- Депозит.
- Накопления и инфляция, роль депозита в личном финансовом плане.
- Условия депозитного договора, досрочное закрытие.

## ТЕМА 5

- Кредит.
- Виды кредитов, основные характеристики кредита, роль кредита в личном финансовом плане.
- Типичные ошибки при использовании кредита.

## ТЕМА 6

- Пенсионное обеспечение: государственная пенсионная система, формирование личных пенсионных накоплений.

## ТЕМА 7

- Инвестиции.
- Виды ценных бумаг.
- Финансовые посредники, их виды.
- Инвестиционный портфель.
- Типичные ошибки инвестора.

## ТЕМА 8

- Страхование, его виды.
- Особенности страхования для лиц с инвалидностью.

## ТЕМА 9

- **Налоги:** понятие, виды налогов, налоговые вычеты, налоговая декларация.
- **Налоговые льготы** для лиц с инвалидностью, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

## ТЕМА 10

- **Признаки мошенничества** на финансовом рынке в отношении физических лиц.
- **Правовые нормы** для защиты прав потребителей финансовых услуг. Разбор популярных мошеннических схем.

# ЭТИКА ОБЩЕНИЯ И АДАПТАЦИЯ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОБУЧЕНИЯ АУДИТОРИИ С РАЗЛИЧНЫМИ НОЗОЛОГИЯМИ

Многие люди с инвалидностью вынужденно находятся в изоляции от общества, испытывают недостаток регулярного общения. Такие люди часто не доверяют окружающим, не уверены в собственных способностях, чувствительны и ранимы. Поэтому при взаимодействии с ними необходимо соблюдать определенные правила общения:

- **Общайтесь с семьей** вашего слушателя. Человек с инвалидностью часто в значительной степени зависит от близких, с которыми живет. Важно понимать их опасения за его безопасность и демонстрировать свою компетентность не только в вопросах финансовой грамотности, но и этики общения. Рассказывайте им об обучении и совместных целях, не бойтесь спросить совета.
- **Будьте учтивы и внимательны.** Обращайтесь напрямую к человеку, имеющему инвалидность, а не к сопровождающему лицу или переводчику. Если человек плохо видит, называйте себя и тех людей, которые пришли с вами, комментируйте свои действия, предупреждайте, когда отходите в сторону. Не торопите и внимательно слушайте людей, имеющих проблемы с речью.
- **Прежде чем оказать помощь, спросите, нужна ли она.** Выслушайте указания человека с инвалидностью и только потом действуйте. Не стесняйтесь переспрашивать, если что-то не поняли.
- **Не относитесь к людям с жалостью или снисхождением.** Исключите покровительственный тон в общении — общаться нужно естественно и на равных.

- **Проверяйте лично места проведения мероприятий, оценивайте их доступность.** Если вы готовите встречу, в которой участвуют люди, использующие коляски или испытывающие трудности в передвижении, проверьте, чтобы там, где есть барьеры (пороги, ступени, двери и пр.), были сотрудники, готовые помочь. Позаботьтесь о том, чтобы человек, использующий коляску, мог дотянуться до нужных ему вещей.
- **Будьте дружелюбны и не бойтесь шутить.** Смех всегда разряжает обстановку и помогает наладить контакт.

Никогда не используйте слова «дефект/дефектный» и не делите людей на «нормальных/здоровых» и «ненормальных/неполноценных/больных». Слова «даун», «калека», «припадочный» — это оскорбления, исключите их из своего лексикона и следите, чтобы их не употребляли ваши знакомые. Не говорите, что человек «страдает» от определенного вида инвалидности.

## ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ ОПОРНО-ДВИГАТЕЛЬНОГО АППАРАТА

Среди людей с инвалидностью, использующих коляску, не все утратили способность ходить. Многие могут передвигаться с помощью костылей или трости. Коляска для них — способ экономить силы и быстрее передвигаться. При общении с человеком в коляске расположитесь на одном уровне с его глазами, для того чтобы ему не приходилось запрокидывать голову. Будьте аккуратны и старайтесь не прикасаться к коляске до тех пор, пока вас не попросят об этом — это личное пространство человека, также не следует трогать трости, костыли, ходунки. Если вам разрешили везти коляску, сначала делайте это медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. В случае, если человек испытывает сложности при ходьбе, будет уместно предложить принести его вещи и/или открыть дверь.

Помните, что, как правило, у людей с нарушениями опорно-двигательного аппарата нет проблем со зрением, слухом и пониманием. Это значит, что вам подойдет любой формат проведения занятий.

## ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ

Незрячий человек может иметь различное состояние зрительной функции: тотальную слепоту, светоощущение, практическую слепоту (остаточное зрение сохранено). Слабовидящий человек — тот, у которого значительно снижена острота зрения.

Люди с нарушением зрения часто нуждаются в помощи и сопровождении. Для того чтобы правильно помочь человеку с нарушением зрения и не обидеть его, необходимо действовать следующим образом:

- Прежде чем предложить помощь, поинтересуйтесь необходима ли она.
- Начиная движение, предложите ему взять вас под руку и только после этого начинайте движение. Слабовидящий должен идти на расстоянии полушага от сопровождающего и по его движениям сам определять характер препятствия. При подъеме на лестницу или тротуар нужно сбавить темп и встать лицом к препятствию. Непосредственно на лестнице всегда идите на ступеньку вперед и держитесь свободной рукой за перила. При спуске поворачивайте в сторону коридора или улицу лишь после того, как сойдете с последней ступеньки. Если сделаете это раньше, человек может оступиться.
- Многие слабовидящие предпочитают ходить справа от сопровождающего, чтобы не сталкиваться со встречным потоком пешеходов. Для того чтобы поменяться местами, остановитесь так, чтобы слабовидящий обошел вас сзади. В узких проходах отводите руку назад и идите впереди, немного увеличив обычное расстояние между вами.
- Если слабовидящему необходимо помочь сесть, подведите его к стулу, чтобы он ощупал его спинку или подлокотник, скажите, где находится стол или место выступающего/лектора. Не нужно усаживать его принудительно.
- В начале занятия представьте незрячему всех присутствующих людей и скажите об их положении в пространстве, используя конкретные слова: «справа», «слева», «спереди», а не «там» и «здесь», и т.п. Если вам нужно изменить свое первоначальное местоположение, например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно скажите слабовидящему об этом, чтобы ему не пришлось гадать, куда вы вдруг исчезли или почему ваш голос слышится теперь с другой стороны.
- Для того чтобы привлечь внимание незрячего или обратиться к нему, дотроньтесь рукой до его плеча или назовите по имени.
- Озвучивайте все действия и жесты. Говорить вслух надо почти все, даже если вы хотите дотронуться до человека и пожать ему руку.



Давайте точные описания: «Стол стоит в центре зала, в нескольких метрах от вас». Когда вы общаетесь с группой лиц, имеющих нарушения зрения, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не бойтесь употреблять слово «смотреть». Для человека, имеющего нарушения зрения, это означает «видеть руками», осязать.
- Не командуйте собакой-проводником, не трогайте ее и не играйте с ней.

Раздаточные материалы печатайте крупным шрифтом, по возможности рельефно-точечным шрифтом Брайля. Для этого совершенно не обязательно владеть им: достаточно ввести текст на русском языке в любой конвертер (например, [braille.ru](http://braille.ru)), отразить текст (кнопка «Для печати»), распечатать его и проколоть все точки острым грифелей карандаша, стрижнем ручки или дыроколом.

Адаптируйте электронные материалы для озвучивания экранными дикторами и другими программами адаптивного доступа.

## ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ С НАРУШЕНИЯМИ СЛУХА

Различают несколько категорий людей с нарушениями слуха: полностью глухие, с частичной потерей слуха, слепоглухие.

Многие люди с нарушениями слуха, особенно молодые люди из крупных городов, не считают себя инвалидами, а относят себя к социокультурному меньшинству, у которого есть свой язык, культура, история, свои правила поведения, этика общения и общественные организации. Поэтому при общении с такими людьми помните о том, что:

1. У каждой категории слабослышащих может быть свой любимый способ коммуникации: голос, жесты, переписка на бумаге, планшете, смартфоне. Поинтересуйтесь, какой подходит больше.
2. Для слабослышащих и глухих очень важен визуальный контакт — во время разговора смотрите собеседнику в глаза.
3. Садитесь лучше с той стороны, где слабослышащий будет слышать вас лучше.
4. Говорить следует спокойно и четко. Не прикрывайте рот и лицо руками, чтобы собеседник мог видеть вашу артикуляцию. Не кричите — крик искажает артикуляцию, а человеку со слуховым аппаратом может просто причинить физическую боль.

5. Общаясь через переводчика жестового языка, нужно обращаться к собеседнику, а не к переводчику.
6. В присутствии неслышащего не следует общаться с другими людьми устной речью. В такой обстановке он почувствует себя не комфортно. Если синхронный перевод невозможен, попробуйте объяснить или вовлеките такого человека в вашу беседу иным образом.
7. Если вы услышали какой-то звук, например, звонок телефона в другой комнате, звонок в дверь, то предупредите глухого об этом и только потом уходите.

При проведении лекционных занятий не забывайте использовать звукоусиливающую аппаратуру: индукционные петли, передающие звуки на слуховые аппараты, заушные индукторы. Дублируйте звуковую информацию визуальной. Для привлечения внимания данной аудитории используйте привлекающие внимание жесты рукой, например, помашите или аккуратно дотроньтесь до плеча/руки собеседника.

При общении с людьми с нарушениями слуха старайтесь максимально визуализировать всю информацию посредством картинок и текста, вам помогут презентации и брошюры. Помните, что для большинства людей с полной потерей слуха русский язык является вторым языком, почти иностранным, после русского жестового языка, поэтому информацию в презентациях и брошюрах лучше излагать четко, просто и понятно, дополнять ее большим количеством иллюстративных примеров, дублирующих и раскрывающих письменные тезисы. Ускорить перевод аудио в текст позволят технологии распознавания речи.

Глухие имеют право на услуги переводчиков жестового языка практически во всех сферах жизни. Однако сервис переводческих услуг в нашей стране еще недостаточно развит, квалифицированных переводчиков очень не хватает. Вот почему даже минимальные знания жестового языка смогут облегчить глухим доступ к информации.

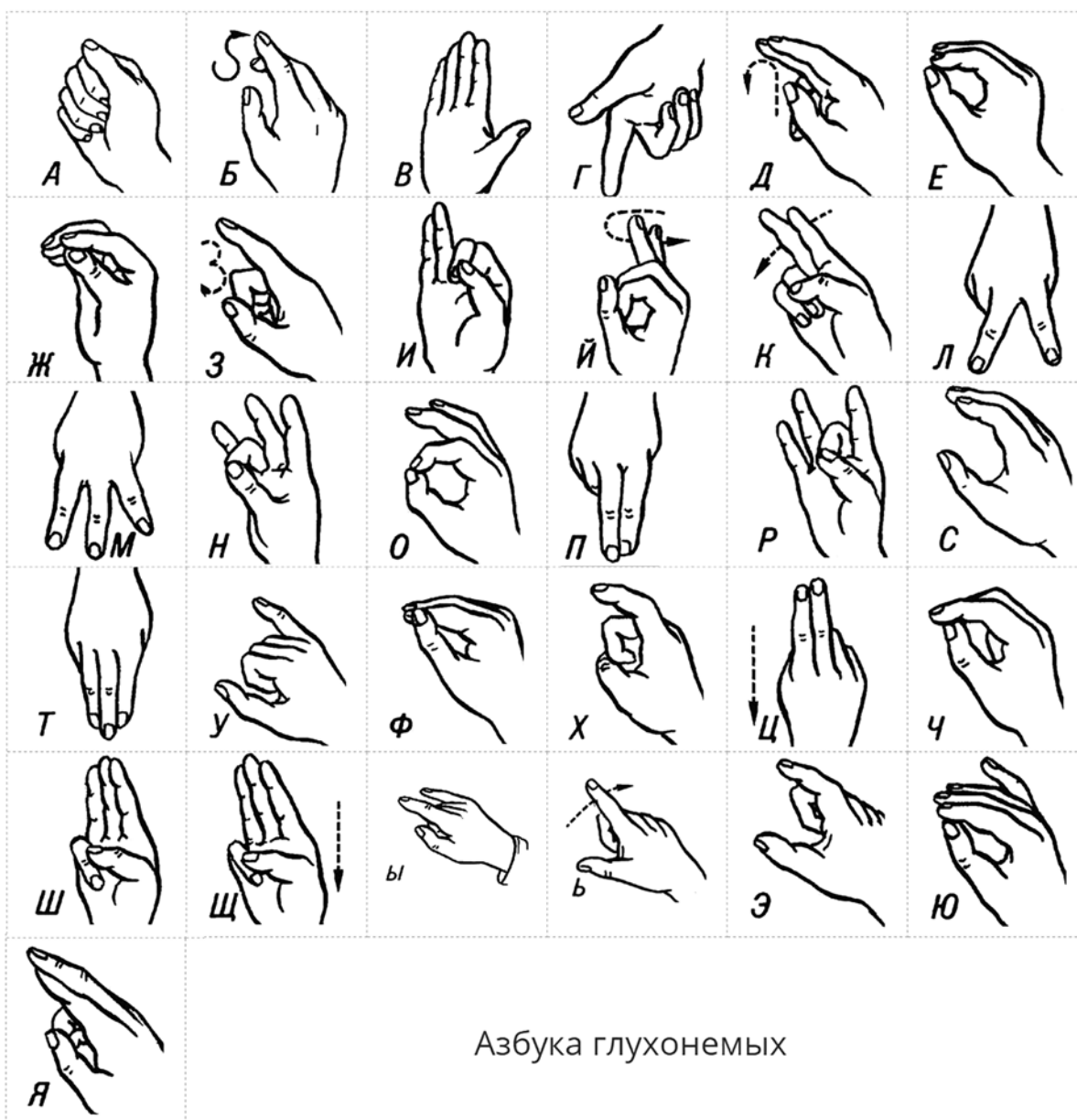
Русский жестовый язык (РЖЯ) — это не пантомима, не мимика, а полноценная лингвистическая система, сильно отличающаяся от русского языка. Вот почему многие глухие плохо говорят и пишут по-русски — для них это не родной язык. Один жест представляет собой символ, выражающий определенное понятие (одно или несколько слов). Жест представляет собой комбинацию из нескольких элементов: форма руки, место исполнения жеста, направление и характер движения, выражение лица. При изменении лишь одного из компонентов меняется смысл и значение жеста.

Интересно, что в отличие от словесных языков, которые считаются линейными языками, ведь слова следуют друг за другом, жестовые языки используют трехмерное пространство, так как есть возможность показать несколько жестов одновременно.

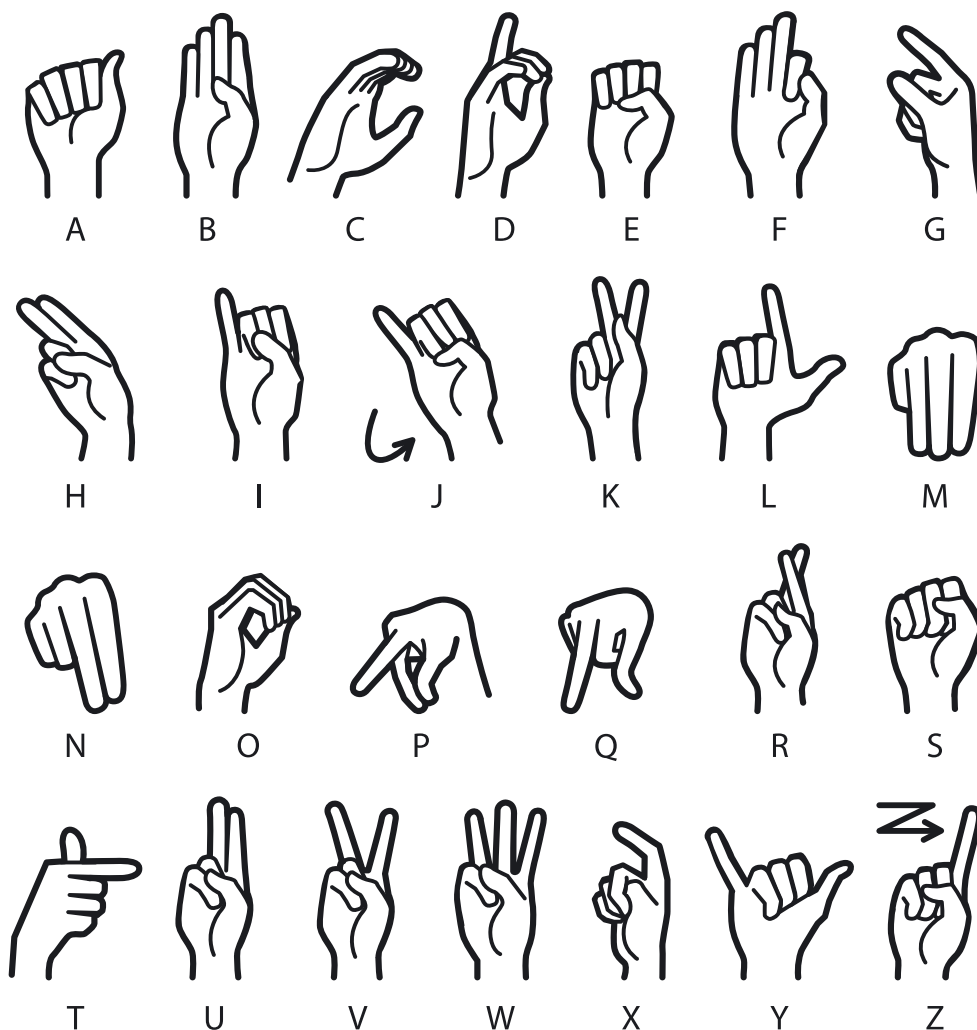
Есть еще и другая форма общения, которая называется калькирующей жестовой речью (КЖР): под слова русского языка подбираются жесты и получается видимая форма устной речи. Калькирующей жестовой речью часто пользуются позднооглохшие или слабослышащие люди, переводчики, которые не смогли овладеть настоящим жестовым языком.

Существует также дактилология — ручная азбука, алфавит, в котором каждая буква воспроизводится пальцами.

Если вы намерены общаться с помощью дактиля, помните, что одновременно с жестами слова нужно проговаривать.



Азбука глухонемых



Члены сообщества глухих — сами глухие и связанные с ними слышащие люди — помимо «паспортных» имен имеют еще и жестовые имена, когда один жест обозначает конкретного человека. Это может быть связано с «говорящей» фамилией (Белов — жест «БЕЛЫЙ», Веселов — жест «ВЕСЕЛЫЙ»), с особенностями внешности (шрам, высокий рост, очки), поведения или характера (наивный, строгий). Запомните жестовое имя вашего слушателя.

## ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ С МЕНТАЛЬНЫМИ РАССТРОЙСТВАМИ

Среди общей группы лиц с расстройствами ментального характера различают людей:

- с нарушениями интеллектуального развития разной степени тяжести (повреждены восприятие, память, мышление, речь, интеллект);
- расстройствами аутистического спектра (может быть сохранен интеллект, проблемы взаимодействия, проблемы с речью, поведением);
- психическими расстройствами, поврежденным психическим развитием при органических поражениях ЦНС (может быть сохранен интеллект, проблемы взаимодействия, проблемы с речью, поведением).

Человек с интеллектуальными нарушениями, расстройствами аутистического спектра или психическими расстройствами является полноправной личностью, и наличие расстройств подобного рода далеко не всегда говорит о задержках интеллектуального развития или о сниженном интеллекте.

Наилучшим каналом донесения информации для такой аудитории являются близкие родственники, которым человек с ментальными нарушениями доверяет и к чьим рекомендациям прислушивается. Однако это не исключает и непосредственной работы с людьми с ментальными нарушениями.

Занятия лучше проводить индивидуально или в очень небольших группах, чтобы уделить достаточно внимания каждому слушателю.

В процессе занятия стремитесь построить доверительные отношения с аудиторией, для людей с ментальными расстройствами такая атмосфера является крайне важной и способствует повышению эффективности обучения.

Работая с данным типом аудитории, особое внимание надо уделить своей речи и методам донесения информации до слушателей:

1. Говорить просто и понятно, чтобы человеку было легко осознать и запомнить излагаемый вами материал.
2. Излагайте информацию последовательно, структурированно, нарочито подчеркивая этапы изложения, темы и подтемы, дополняя рассказ простыми для восприятия крупными сопроводительными иллюстрациями, фотографиями, схемами и диаграммами. Говорите мягко и без принуждения. Обязательно используйте многократное повто-

рение, чтобы информация отложилась у аудитории в памяти. Также можно раздать слушателям брошюры по теме, отвечающие стандартам Easy To Read.

3. Для иллюстрации и закрепления какой-либо темы придумайте простые игровые упражнения (групповые и индивидуальные), позволяющие слушателям пережить определенный опыт на практике, и по возможности смоделируйте для них несколько вариантов развития событий в каждой из рассматриваемых ситуаций.

Формат проведения занятий может быть любым — с презентациями, брошюрами, практическими играми и кейсами или любой иной на выбор. Тем не менее заранее уточните у слушателей, их родителей или опекунов, какие темы в общении не рекомендуется затрагивать и какое взаимодействие может вызвать негативную реакцию — например, некоторые жесты или физические взаимодействия, которые могут иметь место в процессе практических игр или кейсов.

Важно избегать стрессовых факторов, способствующих потере равновесия и спокойствия, и мягко подталкивать аудиторию к принятию тех или иных фактов при наличии барьеров в восприятии.

Для человека с расстройствами аутистического спектра важна окружающая среда: избегайте шумных и ярко освещенных помещений, иных отвлекающих внимание факторов, которые могут мешать концентрации внимания. Человек, страдающий аутизмом, может не иметь проблем с запоминанием новой информации, однако у него наверняка будут сложности с ее пониманием. При необходимости дополните занятие большим количеством сопроводительных иллюстраций.

## ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО АДАПТАЦИИ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАНЯТИЙ

1. Используйте адаптивные технологии и инструменты: сенсорное оборудование, интерактивные доски, дистанционное обучение. Они значительно облегчают восприятие информации для людей с ограниченными возможностями.
2. Сделайте материалы к вашим занятиям доступными в разных формах — аудио, видео, текст.
3. Говорите и пишите простым, понятным языком.
4. Выбирайте безбарьерные помещения для проведения занятий.
5. Стремитесь создать комфортную, дружескую атмосферу на занятиях.
6. Придумайте интересный формат работы: это могут быть лекции, семинары, вебинары, мастер-классы, индивидуальные и групповые консультации.



## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЗАНЯТИЯМ

Для изучения международного и российского опыта обеспечения финансовой доступности, условий физической доступности зданий и сооружений финансовых организаций, доступности цифровых каналов и сервисов для лиц с инвалидностью, а также обязанностей финансовых организаций по обеспечению безбарьерной среды в получении финансовых услуг лицами с инвалидностью следует ознакомиться с такими документами, как:

1. Федеральный закон от 24.11.2015 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
2. Конвенция ООН о правах инвалидов.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов».
4. Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011–2020 годы, утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 01.12.2015 № 1297.
5. Информационное письмо Банка России о рекомендациях по обеспечению доступности услуг кредитных организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения от 12.05.2017 № ИН-03-59/20.
6. Информационное письмо Банка России о рекомендациях по обеспечению доступности услуг некредитных финансовых организаций для лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пожилого населения от 23.10.2017 № ИН-01-59/50.
7. Методические рекомендации по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса (утв. Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

## КЕЙСЫ

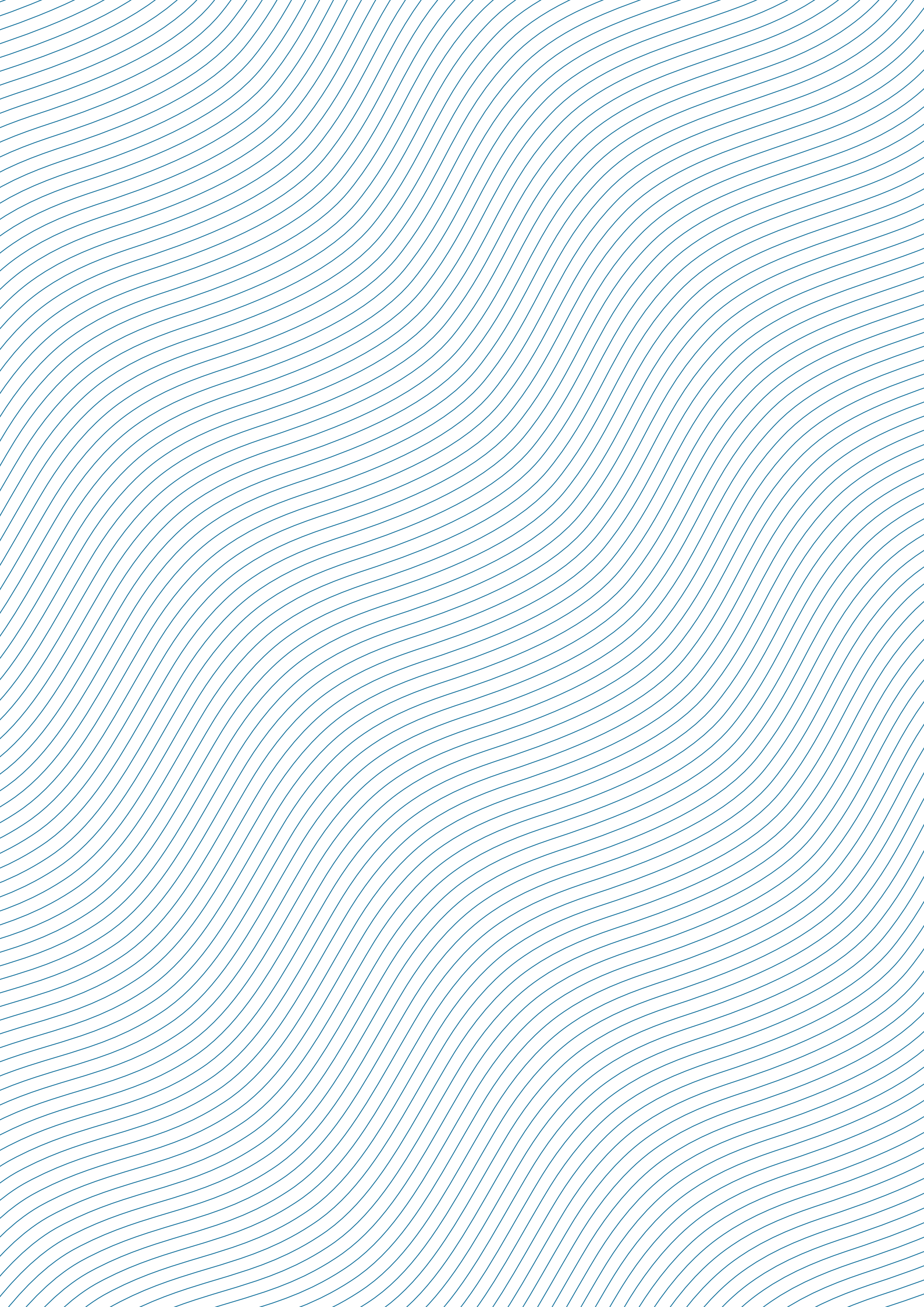
Ниже приведены примеры кейсов, которые можно и нужно использовать в работе. Также вы можете разрабатывать собственные сценарии для создания кейсового портфеля.

1. Ваш слушатель жалуется, что в банке N ему отказывают в потребительском кредите по причине его инвалидности.

**Ваши рекомендации:** убедитесь, что причина отказа именно в этом. Попросите письменное подтверждение и составьте обращение в Банк России и Роспотребнадзор, указав Ф.И.О. обратившегося в банк, наименование учреждения, данные сотрудника, принявшего решение об отказе, и дату, когда произошел инцидент.

2. Ваш собеседник — глухой или слабослышащий. Ему нужно было обратиться в колл-центр для решения проблемы. Однако общаться с сотрудниками колл-центра он не мог и попросил помочь маму. Сотрудники отказались с ней общаться, ссылаясь на то, что они не имеют права предоставлять конфиденциальную информацию третьим лицам.

**Ваши рекомендации:** обратитесь в отделение банка вместе с сурдопереводчиком. Требуйте общения с сотрудником, который владеет жестовым языком.



По вопросам финансовой грамотности:

**[fingramota@cbr.ru](mailto:fingramota@cbr.ru)**

Сайт Банка России по финансовой грамотности:

**[fincult.info](http://fincult.info)**

Контактный центр Банка России:

**8 800 300-30-00**

(для бесплатных звонков из регионов России)

Интернет-приемная Банка России:

**[www.cbr.ru/reception](http://www.cbr.ru/reception)**