

AM AIS

Shift

+ VIEȚI



MESERII

Parte a Ghidului de angajare a nevătăătorilor, realizat de AMAIS prin proiectul Shift+Vieți, susținut de ING Tech.

Pentru a descărca toate documentele intrați pe <https://ghid.AMAIS.ro/>



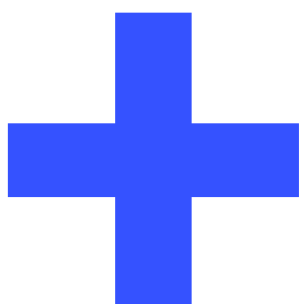
Disclaimer

Acest ghid studiază posibilele meserii pe care persoanele nevăzătoare le-ar putea practica în România, precum și măsurile pe care angajatorii ar trebui să le aplice pentru a crea un mediu de lucru incluziv. Ghidul nu este o listă exhaustivă a meseriilor persoanelor cu deficiențe de vedere, ci mai degrabă un exercițiu de a identifica cât mai multe meserii pe care nevăzătorii le pot face și de a le oferi și altora modelul după care pot obține aceste informații pentru alte tipuri de profesii.

Din experiența de până acum de la AMAIS, am realizat că obținerea unui mediu incluziv ține de măsurile luate în trei direcții: **amenajarea spațiului, integrarea în echipă și suportul tehnologic utilizat**. De asemenea, nu există o singură rețetă de aplicat. Putem stabili pașii de aplicat, dar ține de fiecare angajator/candidat în parte să personalizeze soluțiile în funcție de context și nevoi.

Lucrurile pe care angajatorii și cei care vor să se angajeze le pot face pentru a crea un mediu de lucru incluziv nu sunt dedicate exclusiv celor 9 meserii studiate, unele fiind valabile și în cazul altor joburi.

Ghidul se adresează persoanelor cu deficiențe de vedere în căutarea unui loc de muncă, angajatorilor și altor ONG-uri și persoane fizice interesate de construirea unui societăți incluzive.





Drepturi de autor

Informațiile din această publicație sunt protejate de legea drepturilor de autor. Copierea și/sau transmiterea fără permisiune a unor părți ale prezentului document poate constitui o încălcare a legislației în vigoare.

Cu excepția cazurilor în care sunt menționate sursele, toate ilustrațiile aparțin autorilor, iar fotografiile utilizate pentru lucrarea de față au fost realizate de autori sau colaboratori ai asociației, în timpul activităților AMAIS.

Pentru a obține permisiunea de a copia sau reutiliza orice parte a acestei lucrări, vă rugăm să trimiteți o cerere către: contact@AM AIS.ro

Întreaga documentație a „Ghidului de angajare a nevăzătorilor” a fost colectată de echipa Asociației Metodelor Alternative de Integrare Socială (AM AIS) alături de colaboratori. Ghidul a fost realizat în cadrul proiectului „Shift+Vieți”, lansat în iunie 2018 de Fundația Comunitară București și finanțat de ING Tech Romania.



Mulțumiri

Mulțumim echipei de lucru și tuturor oamenilor care au alocat timp să ne povestească din experiențele lor profesionale - ca angajatori sau candidați.

Mulțumim ING Tech și Fundația Comunitară București pentru realizarea proiectului Shift+Vieți și pentru implicarea în integrarea pe piața muncii a persoanelor cu dizabilități.

„Ghidul de angajare a nevăzătorilor” poate fi descărcat de pe site-ul <https://ghid.AMAIS.ro/descarca-ghidul/>

De aici puteți obține documentația completă sau capitolele care vă interesează, în format pdf. Acestea sunt:

Ghid

[Anexa 1 - Date demografice](#)

[Anexa 2 - Interviu](#)

[Anexa 3 - Meserii](#)



Descriere ilustrație:
Desen cu o persoană care stă
jos pe un monitor, are căști și
un laptop în brațe. Lângă el
este un telefon smart imens.

+ OPERATOR CALL CENTER

Meseria de operator call center ar putea fi una dintre cele mai promițătoare, dar și una dintre cele mai grele și provocatoare meserii pe care le pot face nevătătorii. Când ne referim la operator call center, ne gândim la sensul clasic al jobului, dar și la alte variante ale sale cum ar fi, de exemplu, lucrul la un ghișeu de informații CFR sau la o primărie.

Pentru a lucra în acest domeniu, persoana cu deficiențe de vedere trebuie să stăpânească foarte bine tehnologia informației și comunicării sau să deprindă aceste abilități.

RESURSE UMANE

Categorie:	Comunicare
Domeniu activitate companii:	Asistență pentru clienți, telemarketing și teleshopping sunt activități întâlnite în majoritatea sector economic. Companiile foarte mari, atât cele din segmentul B2B (Business to Business) sau și din segmentul B2C (Business to Consumer) au în general un centru intern dedicat clienților. De exemplu, băncile, companiile de asigurări, companiile de telefonie, companiile din sectorul energetic (electricitate și gaz) angajează deseori operatori call center.
Tip de muncă:	Este un job care se pretează excelent pe lucrul de acasă sau de oriunde, atâta timp cât ai o conexiune bună la internet – dar și de un spațiu liniștit de unde poți lucra, fără zgomot sau în care să fi deranjat, mai ales că vei vorbi la telefon, vei interacționa cu clienții, iar aceștia trebuie să înțeleagă ce le spui, iar tu trebuie să auzi care sunt problemele lor. Sunt multe companii care s-au mutat în regim de telemuncă cu rolurile de operator call center. Însă sunt în continuare și companii care solicită lucrul de la sediu, cu reguli mai stricte de monitorizare. Chiar și așa, este un job dinamic, un rol care presupune disciplină și organizarea sarcinilor cât mai bine. Acest tip de activitate se mulează perfect pe cerințele celor care își doresc un al doilea job, vor să aibă mai mult timp pentru ei, preferă un program flexibil sau mai scurt de lucru.

	De menționat că poate fi un job în care să trebuiască să faci ture de noapte pentru clienții care sunt pe alt fus orar, precum China sau America.
Tip contract:	Programul de lucru într-o agenție de call center poate fi atât part-time (4-6 ore), cât și full-time (8 ore), poate fi pe timp de zi, dar și cu ture de noapte. Contractul de muncă acesta poate fi pe perioada determinată, cât și pe perioadă nedeterminată. De obicei se preferă contractul de muncă ca modalitate de colaborare, însă se poate merge și pe PFA. Atenție la muncă de noapte: Conform legislației în vigoare, munca prestată între orele 22.00 și 6.00 este considerată muncă de noapte. Conform Codului Muncii, durata normală a timpului de lucru, pentru salariatul de noapte, nu va depăși o medie de 8 ore pe zi, calculată pe o perioada de referință de maximum 3 luni calendaristice, cu respectarea prevederilor legale cu privire la repausul săptămânal. Durata normală a timpului de lucru pentru salariații de noapte a căror activitate se desfășoară în condiții speciale sau deosebite de muncă nu va depăși 8 ore pe parcursul oricărei perioade de 24 de ore decât în cazul în care majorarea acestei durate este prevăzută în contractul colectiv de muncă aplicabil și numai în situația în care o astfel de prevedere nu contravine unor prevederi exprese stabilite în contractul colectiv de muncă încheiat la nivel superior. În situația prevăzută mai sus, angajatorul este obligat să acorde perioade de repaus compensatorii echivalente sau compensare în bani a orelor de noapte lucrate peste durata de 8 ore. Salariații de noapte beneficiază: a) fie de program de lucru redus cu o oră față de durata normală a zilei de muncă, pentru zilele în care efectuează cel puțin 3 ore de muncă de noapte, fără ca aceasta să ducă la scăderea salariului de bază; b) fie de un spor pentru muncă prestată în timpul nopții de 25% din salariul de bază, dacă timpul astfel lucrat reprezintă cel puțin 3 ore de noapte din timpul normal de lucru. Salariații care desfășoară muncă de noapte și au probleme de sănătate recunoscute ca având legătură cu această vor fi trecuți la o muncă de zi pentru care sunt apți. Tinerii care nu au împlinit vârstă de 18 ani nu pot presta muncă de noapte. Femeile gravide, lăuzele și cele care alăptează nu pot fi obligate să presteze muncă.”
Nivel job/ range salarial:	Pentru un job ca cel de operator call center nu ai nevoie de experiență anterioară. Tocmai de aceea, în cadrul acestor locuri de muncă, salariul de început este cu câteva sute de lei peste valoarea venitului minim net pe economie. Contractele prevăd, de obicei, un salariu lunar fix, la care se adaugă comisioane variabile legate de rezultatele individuale, de performanță, dacă sunt atinse obiectivele stabilite.



Salariile mai pot varia și în funcție de experiență anterioară, de nivelul de cunoștințe dar mai ales de limbile străine cunoscute. Dacă ai experiență anterioară într-un call center, salariul poate fi mai mare.

Vorbitorii de limba engleză sunt cei mai des întâlniți. Vorbitorii de limba franceză, spaniolă sau italiană pot să primească salarii cu 15-20% mai mari. Pentru limbi străine precum germana, norvegiana, suedeza, rusa, salariul crește. Iar pentru limbi mai rar întâlnite, precum japoneza sau chineza, salariul poate fi semnificativ mai mare.

În cadrul unui call center poți să avansezi în scurt timp în carieră pe o poziție de team leader, coordonator de departament sau chiar director zonal.

Salariile orientative oferite în piață, conform platformei Paylab, sunt următoarele:

- Operator centru de asistență: 1.530 - 3.968 RON;
- Specialist asistență Clienți: 1.837 - 4.196 RON;
- Analist servicii client: 1.927 - 4.829 RON;
- Supervizor Call Center: 2.456 - 4.775 RON;
- Leader echipă: 3.157 – și poate crește semnificativ în funcție de domeniu și specializare.

Salariile pot varia în funcție de zonele sau localitățile din țară, precum și de domeniul de activitate al companiei.

Studiile recente ale pieței, atât domeniul IT cât și non-IT, indică următoarele salarii NETE estimative pentru roluri în aria Relațiilor cu clienții:

Customer Service Analyst – experiență medie Contact Center: 3.000 RON;

Customer Service Analyst – experiență junior Contact Center: 2.800 RON;

Reprezentant servicii clienți – rol de senior: 3.500 RON;

Reprezentant servicii clienți – experiență medie: 2.500 - 3.000 RON

Customer Service Suport Tehnic – nivel de Manager (NON-IT): 7.000 RON;

Customer Service Suport Tehnic – nivel de Supervizor (NON-IT): 4.500 - 5.000 RON;

Customer Service Suport tehnic (NON-IT) – nivel de senior: 3.500 - 4.400 RON;

Customer Service Suport tehnic (NON IT) – nivel mediu de experiență: 3.200 - 3.600 RON.

Nivel studii:

Nu îți trebuie o calificare sau o diplomă specială pentru a fi operator call center și nici experiență anterioară.

Sunt multe companii care angajează persoane fără experiență, studenți care încă urmează cursurile unei facultăți. Este bineînțeles un avantaj să ai studii medii sau superioare (în curs sau finalizate). Este un rol care se bazează pe aptitudini de comunicare.



Specializare în domeniu:	Cunoașterea unei limbi străine reprezintă un avantaj important pentru a obține un job mult mai bine plătit. În cazul limbilor străine rare, precum japoneză, flamandă sau chineză, salariile sunt semnificativ mai mari decât în cazul limbii engleze sau italiene. De asemenea, o specializare mai tehnică, ajută la obținerea unui rol de suport tehnic și un salariu mai mare.
Ce urmăresc angajatorii/ clienții :	• Capacitatea de a comunica în limba maternă – este foarte important să poți purta o conversație care uneori poate fi pentru o perioadă îndelungată de timp, dar și mai tehnică, fără nici o greșeală în exprimare. Reprezinți imaginea firmei, fiind persoană de contact, prima persoană cu care clientul ia legătură și atunci modul în care te exprimi, te faci înțeles și explici lucruri de bază, va conta foarte mult pentru client. Mai ales că tu vei fi apoi evaluat pe modul în care ai purtat această conversație, atitudinea pe care ai avut-o față de client și cum l-ai ajutat în problema prezentată. Evaluarea ta este influențată în mod direct de client și recenzia pe care o poți primi de la acesta. • Abilitatea de a asculta atent și de a înțelege nevoilor clienților. • Capacitatea de a înțelege practicile și politicile companiei și de a le folosi în contextul necesar cu clienții. • Abilitatea de a te ocupa cu profesionalism de plângerile și problemele clienților dificili. Este un job în care vei întâlni tot felul de tipologii de clienți, fiecare venind cu problemele lor, nu doar cele din momentul când discuți tu cu ei, dar și altele adunate. Atunci trebuie să te înarmezi cu răbdare, să acționezi cu mult tact și diplomatie și să menții un ton prietenos, chiar și în condiții stresante sau conflictuale. • Atenție la detalii, care îți va fi indispensabilă în completarea documentației în sistem. • Empatie, necesară în orice poziție care implică lucrul cu oamenii. • Să poți lucra eficient sub presiune. • Competențe de operare PC. • Capacitatea de a lucra în echipă, dar și de a colabora cu persoane de alte vârste și naționalități. Disponibilitatea de a învăța permanent reprezintă un atu care te va ajuta în orice job.
Cum pot aplica:	Platformele Social media: LinkedIn, Facebook. Se poate aplica și de pe diferitele platforme de joburi: • Ejobs; • Hipo.ro; • Best jobs; • Myjobs.



Inclusiv anunțuri postate pe OLX. Se merge foarte mult și pe recomandări din partea prietenilor/cunoștințelor, care te pot recomanda către alți prieteni, cunoștințe care lucrează deja în companii care au departamente de legal.

Se poate aplica și direct pe site-urile companiilor.

Descrierea jobului: Taskuri și responsabilități

GENERAL

Agenții call center reprezintă vocea companiei. Principala ta responsabilitate este să vorbești la telefon cu clienții, să le oferi informațiile necesare, să poți chiar acorda asistență tehnică sau comercială clienților, sau, să efectuezi chiar și vânzări sau activități de telemarketing.

Există mai multe tipuri de departamente în cadrul unui call center, și anume de tipul Inbound – vei răspunde la apelurile primite de la clienți, și de tipul Outbound – tu vei contacta diverși clienți sau persoane fizice.

1. Call center de tipul inbound

Cel care lucrează ca operator inbound preia apelurile care provin de la clienți. Clienții iau legătura cu angajații call center-ului, prin contacte specifice de asistență pentru clienți.

Operatorul inbound răspunde contactului telefonic și se ocupă de cerere (ticket). Acesta furnizează informațiile solicitate în cel mai clar și mai exhaustiv mod posibil și gestionează ticket-ul până la rezolvarea acestuia. Dacă nu este în măsură să închidă singur cererea, se asigură că redirecționează contactul către un nivel mai mare de asistență. Principalele activități ale unui operator inbound sunt asistență tehnică, serviciu clienți, diseminarea informațiilor și gestionarea reclamațiilor.

Responsabilitățile unui agent care trebuie să preia apeluri (inbound):

- Să răspunzi la apelurile clienților sau la mail-uri;
- Să rezolvi solicitările clienților, atât la telefon, cât și pe mail;
- Să oferi asistență în acord cu condițiile și procedura companiei;
- Să cauți informațiile necesare în funcție de fiecare situație folosind resursele puse la dispoziție de companie;
- Să înregistrezi solicitările și reclamațiile clienților și să le procesezi în conformitate cu instrucțiunile de lucru specifice;
- Să oferi suport tehnic;
- Să oferi informațiile necesare despre produsele și serviciile companiei;
- Să completezi și să actualizezi permanent baza de date cu problemele semnalate și soluțiile propuse;
- Să introduci în sistem informații legate de clienții noi;
- Să actualizezi baza de date a clienților;
- Să procesezi comenzi sau formulare
- Să redirecționezi apelurile către departamentele responsabile;
- Să completezi rapoarte despre apelurile primite;
- Să revii către clienți în cazul în care apar modificări legate de cererea lor.



2. Call Centere outbound

Operatorii outbound sunt cei care efectuează apeluri. Numerele de apel sunt furnizate direct de companie, sub formă unor baze de date mari care conțin date cu caracter personal, date de contact și alte informații relevante. Operatorul call center outbound are sarcina de a apela contactele din baza de date, cu scopuri diferite în funcție de compania în care își desfășoară activitatea. Cele mai frecvente sunt telemarketing (oferte și promoții), teleselling, cercetări de piață și sondaje de opinie.

Responsabilitățile unui agent care trebuie contacteze clienți (outbound):

- Să contactezi telefonic diverși clienți, fie că sunt persoane fizice, fie companii;
- Să promovezi produsele companiei și să convingi potențiali clienți să achiziționeze un serviciu sau un produs;
- Să oferi informațiile necesare despre produsele și serviciile companiei;
- Să răspunzi la întrebările clienților;
- Să obții informații necesare despre clienții noi;
- Să revii către clienții că să obții informații despre nivelul de satisfacție în legătură cu anumite produse sau servicii;
- Să înregistrezi și să completezi rapoarte despre apelurile telefonice, comenzi sau interacțiunile cu clienții.

NIVEL EDUCAȚIE ȘI CALIFICARE

Nu îți trebuie o calificare sau o diplomă specială pentru a fi Operator Call center. Agențiile de call center caută persoane, uneori predominant tineri, cu studii medii, superioare sau proaspeți absolvenți de facultate.

Vei primi training la job oferit de către companie, și mai important, vei lucra cu un script predefinit dezvoltat și furnizat de companie. În funcție de tipul de contact telefonic, scriptul se poate adapta situațiilor specifice. Un operator poate chiar personaliza acest script pentru a fi mai eficient. Asta nu înseamnă că nu trebuie să fii pregătit și pentru situații când poți avea situații surprinzătoare, inedite. Cum spuneam, este un job ce presupune interacțiunea cu oameni, iar oamenii pot fi surprinzători.

Pentru posturile care cer cunoștințe de limbi străine, sunt avantajate persoanele care au urmat sau urmează o facultate de limbi străine sau au absolvit studii, cursuri de limbi străine.

Cursuri în domeniu:

Comaniile oferă de obicei programe sau cursuri de pregătire profesională, care te pot ajuta să îți dezvolti competențele la locul de muncă și să stăpânești mai bine sarcinile pe care le ai de realizat.

Bineînțeles, te pot ajuta orice cursuri în domeniul comunicării, vânzări, marketing, sau chiar și psihologie.

ABILITĂȚI CERUTE

Să știi să asculți cu atenție și să poți lucra în condiții de stres, mai ales când ai de-a face cu clienți nemulțumiți sau chiar furioși. Este dreptul clientului să fie ascultat cu atenție atunci când face o comandă, atunci când trebuie să rezolve o problema sau are nemulțumiri. Ascultarea activă este o calitate esențială în timpul convorbirii telefonice.

Abilități de comunicare eficiente și să știi cum să discuți cu fiecare client în parte.

Să fii creativ și să ai gândire critică. Chiar dacă ai fost instruit ce să faci în diferite situații se poate întâmpla să dai de situații imprevizibile în care scenariul deja stabilit nu se mai aplică.



Așa că trebuie să ai capacitatea de a examina cu atenție aceste situații și să vii cu soluție potrivită, chiar dacă asta înseamnă să te abați de la tiparul obișnuit. Abilitățile de comunicare eficiente se extind și la dicție, cultură, dar și să știi cum să explici și să discuți cu fiecare client. Una este să discuți cu o persoană în vârstă și să îi explici de ce ar trebui să achiziționeze un telefon mobil și alta e să discuți cu un tânăr care e la curent cu ultimele tehnologii.

Să ai o atitudine deschisă către client și să fii pozitiv. Răbdarea te va ajuta să previi accentuarea unui conflict atunci comunicare cu clienții devine din ce în ce mai dificilă sau când rezolvarea unei probleme durează mai mult decât ar fi trebuit.

Să ai capacitate de memorare. O să ai de-a face cu numeroși clienți și diferite situații, așa că abilitatea de a reține detalii este absolut necesară că să îți faci treaba cum trebuie. Trebuie să ții minte toate informațiile relevante legate de companie, servicii și produse, răspunsurile și pașii standard pe care trebuie să îi urmezi în situații deja anticipate.

Să fii organizat și să ai atenție distributivă. Asta înseamnă să poți lua notițe, să înregistrezi anumite date în platforma companiei sau în diferite aplicații în timp ce vorbești la telefon cu clienții.

Să ai spirit de echipă. Chiar dacă munca de call center presupune să lucrezi independent o mare parte din timp, este necesar să știi cum să comunici și cu restul echipei.

ABILITĂȚI PREFERATE

Cunoștințe: o limbă străină, de circulație internațională – poate fi un atu.

Specializare pe o anumită ramură, dar și cu experiență sau cunoștințe în alte ramuri – un atu.

Mulți angajatori oferă posibilitatea de a urma programe de formare profesională, dar ar fi ideal să ai măcar cunoștințe minime de operare PC (MS Office – Word, Excel, Outlook), CRM Service (Customer Relationship Management) sau Data Entry.

De obicei, după angajare, toți agenții trec printr-un program de dezvoltare profesională. Astfel, te poți angaja într-o agenție de call center chiar dacă nu ai mai avut experiență anterioară în domeniu.

DETALII EXTRA

Chiar dacă unii tineri consideră că un loc de muncă într-un call-center este doar de tranziție, acesta oferă multe alte posibilități că să avansezi în carieră și să obții experiență de lucru.

Primele zile la un job sunt întotdeauna stresante, mai ales într-un call center. Vei urma un program de dezvoltare, trebuie să înveți o groază de termeni și programe de care poate că nu ai auzit până acum.

Indiferent că e vorba de agenție de call center sau de departamentele specializate de servicii clienți din cadrul unor firme, meseria de agent call center înseamnă mai mult decât să vorbești la telefon cu clienții.

Operatorii lucrează împărțiți în grupuri administrate de team leaderi, supraveghetori și manageri, care coordonează activitățile și verifică performanțele individuale și generale. O astfel de companie gestionează un număr foarte mare de contacte telefonice, astfel încât viteza și precizia comunicării sunt fundamentale.

Șansele de a promova sunt foarte mari. Dacă ești perseverent, ambițios și dai dovadă de implicare, poți aplica pentru pozițiile de supervisor sau de manager.

TEHNOLOGII

A. OBLIGATORII

I. Software

- **Cititor de ecran:** NVDA (open source), JAWS;
- **Browser:** Mozilla Firefox, Google Chrome;
- **Softuri speciale:** softuri de specialitate, cu mențiunea să aibă documentație minimă de accesibilitate pe site-ul producătorului;
- **Comunicare:** WhatsApp, Skype, Hangouts, Google Meet, Google Drive.

II. Hardware

- Computer cu Windows sau macOS

B. RECOMANDATE

- Soft de transformare a imaginii în text: Abby Fine Reader;
- Telefon mobil cu sistem Android cu cititor de ecran Android TalkBack / iPhone VoiceOver;
- Scanner.

De reținut:

Acest tip job este unul foarte ofertant pentru persoanele cu deficiențe de vedere și poate să aducă multe locuri de muncă pentru aceștia. Firma trebuie să lucreze cu programe accesibilizate și să înțeleagă de la început că dacă cititorul de ecran nu poate accesa softul, angajatul cu deficiențe de vedere nu își va putea duce sarcina de lucru la îndeplinire singur și va avea nevoie de ajutorul unui coleg.

ACCESIBILIZAREA SPAȚIULUI



Work from home/lucrat de acasă: se personalizează în funcție de tipul de lucru.



Spațiul public (traseu până la locul de muncă)



Orientare și informații

- Marcarea tactilă și vizuală a obstacolelor / trecerilor de pietoni / schimbărilor de sens / reperelor prin marcaje standard sau chiar diferențe de texturi utilizate în rezolvarea pavimentului;
- Semnalizarea traseelor pietonale prin marcaje tactile și vizuale de direcționare;
- Utilizarea contrastelor vizuale și tactile sau a diferențelor de nivel pentru a demarca diverse zone: ex. carosabil versus zonă pietonală;
- Montarea semafoarelor cu semnal acustic sonor pietonal;

- Montarea unor plăci cu planul tactil al intersecțiilor pe stâlpii semafoarelor;
- Hărți tactile și sau machete cu intersecțiile sau zonele de interes;
- De evitat montarea sau folosirea diverselor elemente în consolă în zona de circulație pietonală;
- Pe traseele de deplasare trebuie evitată amplasarea diverselor elemente de mobilier urban;
- De evitat crearea unor obstacole prin elemente de design urban cu o înălțime mai mică de 75 cm deoarece creează situații periculoase pentru persoanele cu deficiențe de vedere (ex. garduri), dacă nu se pot evita, ar trebui marcate tactil și vizual.



Circulație

- Este recomandat să existe cel puțin 2m lățime, liberi de orice fel de obstacole;
- Lățimea minimă liberă a circulației poate fi de 90 cm pentru trafic într-un singur sens și foarte rar în sens opus, dar doar dacă există și zone mai generoase de-a lungul traseului;
- Orice întrerupere a pavimentului - ex. rigole sau rosturile plăcilor - nu ar trebui să fie mai mari de 10mm pentru a nu bloca bastonul;
- Dacă există un grătar metalic folosit ca suprafață de circulație, ochiurile ar trebui să fie de maxim 10x20mm;
- Căminele de vizitare pentru canalizare ar trebui evitat să fie proiectate pe traseul pietonal deoarece deschise (ex. în timpul unei avarii) pot reprezenta un risc de cădere sau de împiedicare;
- De evitat să fie legate biciclete de balustradele rampelor sau treptelor;
- Rampele de la trecerile de pietoni ar trebui făcute în direcția de circulație pentru a ghida persoana cu deficiențe de vedere în direcția corectă pe trecerea de pietoni.



Accesuri

- Semnalizarea tactilă și vizuală a accesurilor;
- Marcarea accesurilor pe hărțile tactile sau machete;
- De evitat ușile rotative, dacă nu se poate, ar trebui să existe și o altă variantă - o ușă batantă sau glisantă, automată, ușor de identificat;
- Marcarea ușilor de sticlă cu colant la 10 cm și 130 cm și marcarea conturului ușilor;
- Dacă există zone pietonale aduse la aceeași înălțime cu carosabilul (facilitează transferul dintr-un taxi în zona de acces pentru o persoană în scaun rulant) atunci acestea ar trebui să fie clar demarcate vizual și tactil, în lipsa bordurii.

Finisaje

- Antiderapante (chiar și în condiții de ploaie);
- Să existe o regulă între finisajele utilizate și funcțiunile zonelor respective;
- În general, finisajele pentru paviment sau mobilier urban nu ar trebui să creeze reflexii puternice pentru a nu dezorienta;
- Balustradele metalice trebuie evitate, deoarece pot deveni foarte reci în condițiile de iarnă. Persoanele care vor folosi balustrada în ghidare sau susținere o vor găsi rece extrem de incomodă și, chiar, dureroasă în utilizare;
- Atât balustradă, cât și alte elemente de mobilier urban (ex. coșuri de gunoi) ar trebui să aibă culori în contrast cu fundalul (pereți, paviment) pentru a putea fi mai ușor identificate.

Iluminat

- Iluminarea corespunzătoare a traseelor și a punctelor de interes;
- Luminile cu o sursă de strălucire ce creează contraste puternice cu zonele întunecate ar trebui evitate.

Vegetație

- Utilizarea plantelor pentru a reduce din poluarea acustică provenită din zona carosabilă intens circulată;
- Toaletarea corespunzătoare a arborilor pentru a nu avea crengi pe traseul de circulație pietonală la înălțimi mai mici de 2100mm.

Mobilier urban

- Bolarzi: Pentru a fi sesizabili de către persoanele cu deficiențe de vedere, bolarzii vor avea o înălțime cuprinsă între 70 și 90 cm de la nivelul finit al trotuarului; de asemenea ar trebui marcați vizual (colant sau chiar sursă de lumină);
- Bolarzii nu ar trebui să fie niciodată legați între ei cu lanțuri sau sfori;
- Mobilierul urban ar trebui să fie poziționat în afara traseului de circulație și să fie în contrast cu fundalul pentru a fi ușor de identificat;
- Dacă anumite elemente au nevoie de instrucțiuni de folosire, acestea să fie cu caractere latine (mesaje scurte, concise) tactile, Braille și pictograme;
- Indicatoarele și panourile stradale trebuie să aibă cel 2100mm liber între ele și paviment;
- Elementele de aceeași culoare cu fundalul, care nu se disting ușor, ar trebui marcate vizual (ex. stâlpi de electricitate de aceeași culoare cu pavimentul - bandă roșie pusă la 1500mm de la nivelul pavimentului);

- Utilizarea cișmelelor cu surse de apă la mai multe înălțimi care au și vas pentru animale de companie/câini ghizi.



Mediul de lucru



Incintă

- Hărți tactile sau machete cu incinta pentru a putea înțelege mai ușor traseul, locurile de socializare, accesurile, pozițiile clădirilor sau ale altor repere/funcțiuni etc.;
- Elemente de signalistică cu informații în Braille, caractere latine, pictograme și/sau descrieri și indicații audio, QR Codes cu informații de citit cu voiceover sau de ascultat;
- Demarcarea zonelor de circulație de alte funcțiuni prin tratări diferite ale pavimentului.



Accesuri

- Semnalizarea tactilă și vizuală a accesului;
- Ușile de acces ar trebui să fie în contrast cu suprafețe din jur, dacă nu este posibil, atunci ar trebui să existe un contrast între conturul ușii și restul finisajului;
- Poziționarea accesului principal în apropierea căii de circulație;
- Pot fi utilizate și repere sonore (ex. sursă de apă - fântână) sau olfactive (ex. plante cu o aromă ușor de identificat) pentru a marca accesul;
- Marcarea pe hartă tactilă / machete;
- De evitat ușile rotative și, dacă nu se poate, să aibă sistem de încetinire și un acces secundar cu uși batante sau glisante, automate;
- Control acces și interfon ușor de identificat și în contrast cu fundalul, de preferat, poziționate în apropiere mânerelor ușilor;
- Marcarea ușilor de sticlă cu colant la 10 cm și 130 cm;
- Mobilierul din zonele de așteptare ar trebui să fie în contrast cu fundalul pentru a fi ușor de identificat;
- De evitat utilizarea pragurilor în zona de acces.



Finisaje

- Creare contraste vizuale și tactile între diversele funcțiuni;
- De evitat utilizarea suprafețelor neregulate precum cele din nisip, pietriș sau pământ pentru zonele de circulație;
- Pentru utilizatorii de baston sunt recomandate suprafețele regulate și rigide

și în interior. De exemplu, un covor foarte moale poate îngreuna utilizarea bastonului;

- De evitat utilizarea preșurilor, dar dacă sunt necesare (intrări, recepție) ar trebui să fie aibă marginile foarte bine prinse de pardoseală pentru a evita alunecarea sau împiedicarea;
- Dacă se utilizează pietriș acesta ar trebui să fie compactat și/sau stabilizat;
- De evitat utilizarea suprafețelor lucioase pe care pot reflecta lumina soarelui sau/și alte surse de iluminat. Suprafețele lucioase pot da și senzația de ud și să creeze disconfort pentru persoana care circulă;
- În zonele de circulație nu ar trebui să fie utilizate modele grafice care pot da senzația unor obstacole sau linii care să creeze iluzia unor trepte;
- Pentru uși și panouri de sticlă este nevoie să existe marcaje vizuale la nivelul ochilor la 100mm și 1300mm sau 850-1000mm și la 1400-1600mm. Marcajele trebuie să fie în contrast cu fundalul și să fie vizibile din ambele părți și indiferent de lumina din cele două spații. Pentru același element perceput din interior și exterior se pot folosi culori sau nuanțe diferite;
- Este recomandată utilizarea finisajelor în contrast vizual și tactil pentru crearea unor trasee de circulație și pentru a facilitat orientarea în spațiu. De asemenea, diversele texturi sau culori ale pardoselii pot fi repere pentru a identifica etaje, zone, funcțiuni.

Iluminat

- Iluminarea corespunzătoare a traseelor și a punctelor de interes (ex. accesuri);
- de evitat utilizarea luminilor care creează umbre puternice pe pereți sau pardoseală, deoarece pot da senzația că există obstacole acolo sau să mascheze existența unei diferențe de nivel;
- Luminile nu ar trebui să lase umbre puternice pe trepte sau pe rampe pentru a nu acoperi marginile acestor suprafețe.

Acustică

- De recomandat tratamente acustice din diverse materiale textile, panouri din lemn perforat, plante pentru a reduce din zgomotul de fond care se poate crea în spații mari (ex. la recepție unde ai nevoie să te orientezi și poate deveni foarte obositor dacă este mereu și un zgomot de fond).

Sisteme de alarmă

- Toate sistemele de alarmă ar trebui să ofere indicații vizuale și sonore și ar trebui să aibă instrucțiuni de folosire în caractere latine, Braille și pictograme;

- Sistemele de alarmă nu ar trebui să depășească 120dB pentru a nu crea dezorientare.



Utilizare

- Informații despre utilizare în negru, Braille, pictograme și/sau indicații audio (ex. indicații pentru întrerupătoare);
- Poziționarea funcțiilor importante (recepție, info, hărți tactile, machete, grupuri sanitare) în traseul de circulație sau în apropiere pentru a putea fi identificate ușor.



Altfel de repere

- Se pot crea repere în orientare prin mobilier, finisaje, plante (textură și miros), curenți de aer etc.;
- Orice fel de elemente de signalistică de orientare și informare ar trebui să ofere informații vizuale și tactile (opțional și audio);
- Pentru unele persoane este dificil de citit Braille-ul pe o suprafață verticală, este recomandat ca suprafețele în Braille să fie înclinate între 45 și 60 grade față de suprafața de călcare;
- Pentru hărțile tactile este recomandat să existe legendă, element pentru a înțelege scara la care este harta, puncte cardinale sau alte sisteme de referință pentru a identifica poziția. Opțional: pot exista și sisteme audio care explică cum se folosește harta respectivă.



Mobilier / echipamente

- Mobilierul sau echipamentele ar trebui să fie în contrast cu fundalul. Cu cât suprafața obiectului este mai mică, cu atât contrastul ar trebui să fie mai puternic pentru a facilita identificarea (valabil și pentru întrerupătoare, prize, butoane de alarmă, butoane pe un interfon, sonerii etc.);
- Este recomandată utilizarea suprafețelor care reduc reflexiile;
- Interfonul sau sistemul de acces este recomandat să fie poziționat în apropierea clanțelor ușilor;
- Utilizarea materialelor cromate pentru interfon sau control acces poate deruta persoana cu deficiențe de vedere din cauza reflexiilor;
- Interfonul sau sistemul de control acces ar trebui să fie în contrast cu fundalul fie din finisajul lui sau utilizând lumini;
- Dacă există card de acces, ar trebui să aibă un simbol tactil pe partea activă pentru a putea fi poziționat corect de persoana cu deficiențe de vedere;

- Butoanele pentru diverse echipamente este recomandat să fie în relief și să aibă simboluri/litere/cifre embosate pe ele;
- Este recomandată utilizarea mobilierului modular – creează repere și facilitează orientarea;
- Biroul în formă de L ar putea fi mai ușor de utilizat – sau de tip alveolă, pentru a avea o suprafață mai mare de lucru;
- Pentru persoanele cu rest de vedere este importantă lumina naturală sau o lumină artificială corespunzătoare;
- Posibilitatea de a avea acces la diverse lupe în spațiul de lucru;
- Existența unui suport mobil de ecran;
- Existența unui suport pentru baston (ex. la birou sau în sălile de meeting);
- Depozitățile ar trebui să fie solide și stabile, fără colțuri sau muchii ascuțite, în contrast cu fundalul sau cu margini evidențiate. Mânerele și încuietorile ar trebui să urmeze aceeași regulă. Dacă există numerotări pe dulapuri acestea ar trebui să fie inclusiv tactile.



Alte cerințe

- Pentru o persoană cu deficiențe de vedere este important să existe reguli în amenajarea spațiului pe care le poate reține (ex. circulația este mereu delimitată de un anumit tip de depozitări, întrerupătoare cu aceleași funcțiuni să fie poziționate la fel în tot spațiul etc.), dar și spații cu identitate care pot crea repere (ex. un open space monoton ar putea fi întrerupt din când în când cu spații de relaxare în care identifici alte obiecte de mobilier și texturi), informații transmise tactil sau audio (de preferat ambele);
- Este recomandat, pe cât posibil, ca ușile din spațiu să se deschidă în același sens față de circulația principală;
- Ușile din spațiu ar trebui să fie în contrast cu pereții;
- Unde există uși fără amortizor, ce ar putea rămâne întredeschise, este recomandată marcarea cantului ușii într-o culoare în contrast cu restul foii de ușă;
- Clanțele ușilor ar trebui să fie în contrast cu foaia de ușă.

Adaptări după funcțiuni:



Recepție

- Ar trebui să le ofere vizitatorilor o zona de acomodare în trecerea de la lumina de afară, la cea din interior. De aceea lumina dintr-un lobby ar trebui să se modifice pe parcursul zilei odată cu contrastul interior/exterior;
- Suprafețele lucioase (ex. suprafețele vitrate) nu ar trebui să reflecte diverse lumini care ar putea induce în eroare sau crea disconfort;
- Corpul de recepție ar trebui să fie vizibil, poziționat pe traseul de circulație de la intrare și să nu existe obstacole pe drumul spre el;
- Blatul de recepție sau cantul lui ar trebui să fie în contrast cu restul corpului;
- Surse de lumină puternice (naturale sau artificiale) nu ar trebui poziționate în spatele recepționarului;
- Unde este necesară utilizarea turnicheților, este recomandat să existe și o poartă accesibilizată de cel puțin 950mm. Aceasta ar trebui să fie în contrast cu restul aparatului și să fie marcată cu pictogramă vizuală și tactilă.



Alimentație

- Marcarea în Braille, negru, pictogramă a conținuturilor dulapurilor; din zonele de cafeteria / săli de mese;
- Utilizarea unui contrast între blatul de lucru, uși, sertare și fundal sau marcarea muchiiilor;
- Evitarea echipamentelor electrocasnice cu control exclusiv touchscreen;
- Hartă tactilă cu pozițiile meselor/mobilierului (de evitat schimbarea pozițiilor mobilierului sau folosirea unei hărți flexibile în care se pot repositiona elementele);
- Automatele cu diverse produse ar trebui să aibă indicații cu caractere latine în relief și Braille și/sau indicații audio (posibilitatea de a te conecta cu căști).



Comunicare cu colegii

- Existența unor elemente tactile prin care să poți recunoaște birourile/ zonele de lucru ale colegilor;
- O hartă tactilă a spațiului pentru a putea avea informații despre localizare echipelor.



Zone de relaxare

- Hartă tactilă a lor;
- Să nu fie schimbată poziția obiectelor foarte des sau acest lucru să fie comunicat prin hartă;
- Recomandate obiecte care oferă și o reducere a zgomotului și să cât mai retrasă de orice zonă zgomotoasă pentru a-i putea oferi persoanei cu deficiențe de vedere o pauză.



Evacuare

- Existența unui plan tactil de evacuare;
- Ușa de evacuare marcată prin contrast față de fundal (ex. între panoul ușii și peretele pe care este);
- Delimitarea traseului de evacuare prin contraste vizuale și tactile;
- Contrast între trepte și contratrepte, balustradă și fundal;
- Marcate muchiiile treptelor;
- Utilizare materiale antiderapante.



Zona de lucru individual

- Organizată;
- Cu repere multi-senzoriale;
- Posibilitate de personalizare.



Zona de lucru la comun

- Tratare acustică pentru a reduce zgomotul produs de cei din jur;
- Demarcarea tactilă și vizuală a zonelor de lucru de cele de circulație.



Grupuri sanitare

- Ar trebui să fie marcate prin pictograme bine poziționate și ușor de găsit care indică dacă toaletele sunt împărțite pe sexe sau nu, dacă sunt accesibilizate etc.;
- Pictogramele utilizate ar trebui să fie în relief, în forme simple, ușor de perceput. Este de evitat ca simbolurile să aibă foarte multe detalii mici și greu de perceput tactil;
- Este important ca muchiiile elementelor tactile ale pictogramelor să fie rotunjite pentru a evita disconfortul sau posibilitatea de a răni la atingere;

- Păstrarea unei reguli de amplasare a obiectelor – dispenser săpun, prosoape etc.;
- Contraste vizuale și tactile între echipamentele sanitare și fundal;
- Cabinele mai mari sunt utile și pentru persoanele însoțite de câine ghid;
- În toaletele accesibilizate ar trebui să existe un cablu pentru alarmă sau mâner în contrast cu fundalul și ușor de reperat, ce poate fi utilizat și de pe pardoseală;
- De evitat utilizarea suprafețelor lucioase în băi care pot crea reflexii puternice.



Facilități pentru câinele ghid (interior și exterior)

- Cișmele accesibilizate sau surse de apă la diverse înălțimi pentru a putea fi utilizate și de câinele ghid;
- Cabine de toaletă mai mari;
- Spațiu în zonele de așteptare/socializare lângă scaune sau pentru câinele ghid.



Circulație:



Trepte:

- Contratreptele este recomandat să fie pline pentru a evita confuzia vizuală;
- Este necesar contrastul dintre treaptă și contratreaptă;
- Marcarea vizuală a marginilor treptelor cu o bandă în contrast cu restul finisajului, aceasta ar trebui să fie și antiderapantă;
- Nu este recomandat să fie folosite două benzi de culori diferite pentru a face această marcă deoarece pot confuza persoana în legătura cu poziția muchiei treptei;
- Utilizare materiale antiderapante;
- Este necesar să existe balustradă pe ambele părți și să fie continuă de-a lungul circulației verticale;
- Aceasta poate fi utilizată și pentru informare și direcționare;
- Marcare vizuală și tactilă la începutul și finalul treptelor (ex. din finisajele utilizate ce se pot simți diferit la călcare și pot avea și sunete diferite) mai ales când treptele sunt poziționate în calea de circulație;
- De evitat diferențe de nivel de o singură treaptă deoarece reprezintă pericol de împiedicare;
- Suprafața de sub trepte ar trebui să fie închisă pentru a evita accidentele;
- Când scările sunt obiecte independente sau încastrate în perete, în orice zonă cu o înălțime liberă până la pardoseală sau paviment sub 2100mm ar trebui să fie împiedicat accesul (ex. prin utilizarea jardinierei cu plante cu înălțime de 90cm sau cu parapet).



Rampe:

- Suprafața înclinată ar trebui să fie în contrast cu suprafața orizontală;
- Este necesar să existe balustradă pe ambele părți, se poate folosi și pentru a oferi informații în orientare și informare cu plăci cu simboluri tactile, Braille sau caractere latine în relief;
- Utilizare materiale antiderapante;



Lifturi:

- Panou comandă cu posibilitate de conectare căști pentru a asculta indicațiile, dacă este touchscreen, sau cu butoane în Braille, semnale sonore pentru identificarea liftului când ajunge);
- Ușile lifturilor ar trebui să fie în contrast cu pereții sau cu fundalul;
- Este indicat să existe o placă cu numărul etajului în relief în apropiere panoului de control exterior al liftului;
- Toate butoanele ar trebui să fie în contrast cu plăcile pe care sunt montate, iar aceste plăci în contrast cu fundalul pe care sunt montate;
- Butoanele de control este recomandat să aibă minim 50mm diametru sau 50x50mm, cu numere embosate sau simboluri tactile și Braille;
- Este indicat să existe și un semnal sonor pentru a indica venirea liftului sau direcția în care o ia (ex. un clinchet pentru liftul care urcă, două pentru cel care coboară). În cazul în care sunt mai multe lifturi în același hol care vin concomitent ar fi nevoie de diferențiere audio pentru a identifica liftul solicitat de persoana respectivă;
- De evitat utilizarea panourilor de control touchscreen, dacă nu se poate, atunci acestea au nevoie de un colant în Braille peste ele sau de posibilitate de a te conecta cu căștile și a folosi un voiceover pentru ecranul respectiv;
- Este recomandat ca suprafața de călcare din lifturi să nu fie închisă la culoare și în contrast foarte puternic față de pereții liftului pentru a asigura persoana că nu calcă în gol;
- Totuși, pereții liftului ar trebui să aibă un contrast cu pardoseală pentru a putea fi identificate dimensiunile spațiului și este recomandat să reflecte cât mai puțin lumina pentru a nu crea disconfort sau a deruta.



Circulație orizontală

- Suprafața căilor de acces trebuie să fie regulată, cu o rigiditate ridicată și cu o bună aderență;
- Este de evitat ca elementele structurale să intre mai mult de 100mm în

zona de circulație. În situațiile în care acest lucru este inevitabil, cum ar fi într-o clădire existentă în care elementele structurale nu pot fi modificate, ar trebui prevăzută o șină de protecție la nivelul pardoselii cu contrast vizual și tactil;

- Traseele de circulație (ex. acces-recepție) pot fi marcate vizual și tactil prin utilizarea de finisaje cu texturi și culori diferite, în contrast cu restul zonelor;
- Dacă sunt zone în care oamenii pot aduce apă pe pantofi - suprafețele ar trebui să fie antiderapante chiar și dacă sunt ude.
- Este recomandat să existe bare de susținere de-a lungul coridoarelor. Acestea ar trebui să fie în contrast cu fundalul și pot fi folosite și pentru a oferi ghidaje și informații tactile;
- Nu ar trebui să existe obiecte poziționate pe traseul de circulație și nici obiecte care ies în consolă mai mult de 100mm;
- De evitat suprafețele foarte lucioase pentru pardoseală.



Siguranța sanitară

De ce este mai dificilă criza sanitară actuală pentru nevăzători și cei cu surdocecitate?

- Se bazează în orientare și comunicare pe tactil;
- În cazul surdocecității sunt afectați și interpreții deoarece trebuie să fie în contact direct cu beneficiarii;
- Ating bastonul, trebuie curățat, ar fi de ajutor și un suport pentru baston în cadrul mediului de lucru;
- Nu pot aproxima distanțele la fel de ușor – este nevoie de repere tactile realizate din finisajele de pardoseală, mobilier sau marcaje tactile;
- Majoritatea marcajelor referitoare la distanțe sau număr de persoane au fost montate ca autocolant și nu există repere tactile.



Sugestie de amenajarea pentru pregătirea echipei

Realizarea unor zone de tip Empathy corners/Zone de empatie - ar putea ajuta la pregătirea echipei pentru a deveni mai incluzivă. Este important ca aceste zone să aibă o relație puternică cu simțurile (ideal toate 5) și să ofere o stare de siguranță, relaxare, să fie un mediu bun de socializare, dialog. Poate există și o zonă de informare cu privire la diverse grupuri vulnerabile, povești ale unor oameni reali, informații despre nevoi etc.¹. Aceste zone pot fi amenajate chiar în cancelarie sau în apropierea zonelor administrative.

¹ <https://www.empathymuseum.com/>

Aceste zone pot ajuta echipa să înțeleagă mai bine diversitatea umană și că, în funcție de abilități / dizabilități, vârstă, gen, etc. oamenii experimentează un spectru foarte larg de neportiviri permanente, temporare și de situație cu diversele medii, iar acestea au de foarte multe ori puncte comune.

Modificările realizate în spațiile de lucru pentru o persoană cu deficiențe de vedere pot îmbunătăți per total calitatea spațiului și aduc beneficii direct și altor categorii – persoane vârstnice, persoane cu dizabilități temporare, persoane care merg prin spațiu și în același timp folosesc o tabletă sau un telefon smart :) .



AM AIS

 Shift

+ VIEȚI



**Ghidul de angajare a nevăzătorilor
este realizat de AMAIS.**

**Proiectul face parte din inițiativa Shift+Vieți, lansată
în iunie 2018 de Fundația Comunitară București și ING Tech România,
prin realizarea unui studiu despre situația persoanelor
cu diferite tipuri de dizabilități din România.**

Asociația Metodelor Alternative de Integrare Socială (AM AIS)
București, sector 4, Splaiul Unirii nr.160
contact@amais.ro +40 757 526 247
<https://amais.ro/>

