

**Организация обеспечения доступности
библиотечных услуг для людей с
ограниченными возможностями здоровья**



Организация обеспечения доступности библиотечных
услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья :
методические рекомендации

Составитель: О.П. Коваленко – зав. МБО МБУК ЦБ;
Ответственный за выпуск : Е.А. Левченко – директор
МБУК ЦБ

Тираж 26 экз.
Подписано в печать: 15.09.2022

309740 Белгородская область, пгт Ровеньки, ул. Ленина, д.61
МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района»
Методико-библиографический отдел

☎ директор: 8(47-238) 5-71-42

☎ отдел обслуживания: 8(47-238) 5-52-41

e-mail:rovbiblioteka@yandex.ru

сайт :<http://rovbiblioteka.narod.ru/>

Содержание

Введение	5
Основные задачи реабилитации инвалидов	6
Общие правила этикета в работе с инвалидами	7
Работа с людьми, испытывающими трудности при передвижении	9
Работа с людьми, испытывающими затруднения в речи	10
Работа с людьми с гиперкинезом (спастикой)	11
Работа с людьми с задержкой в развитии	12
Работа с людьми с плохим зрением и незрячими	13
Работа с людьми с нарушениями слуха	16
Содержание	18

МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района»
Методико-библиографический отдел

Организация обеспечения доступности библиотечных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья

Методические рекомендации

Ровеньки, 2022

Составитель: О.П. Коваленко – зав. МБОУ МБУК ЦБ;

Организация обеспечения доступности библиотечных услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья : методические рекомендации / МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района» ; методико-библиографический отдел ; [сост. О. П. Коваленко; отв. за вып. Е. А. Левченко]. – Ровеньки : МБУК «Центральная библиотека Ровеньского района», 2022. – 20 с. : ил. – 26 экз.

Предназначены в помощь специалистам библиотек, чья практическая деятельность предполагает общение с инвалидами и для специалистов, которые осуществляют обслуживание пользователей, имеющих особые потребности.

6. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
 7. Если Вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
 8. Убедитесь, что Вас поняли. Не стесняйтесь спросить, поняли Вас собеседник.
 9. Если Вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
 10. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: «Ладно, это неважно». Сообщения должны быть простыми.
 11. Не забывайте о среде, которая Вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
 12. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: «Хорошо, теперь нам нужно обсудить...».
 13. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если Вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
 14. Не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Вам лучше всего спросить об этом при первой встрече. Если Ваш собеседник обладает этим навыком, нужно соблюдать несколько важных правил.
- Помните:**
- Что только три из десяти слов хорошо прочитываются.
 - Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
 - Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Вас ...». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола», «Стул справа от Вас». Попробуйте облечь в слова мимику и жесты.

17. Если Вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

18. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад – это неудобно.



Работа с людьми с нарушением слуха

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.

2. Не затемняйте свое лицо и не загромождайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

3. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно

существует много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если Вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них.

4. Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите немного более громко и четко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты.

5. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.



Введение

Каждый человек, ребенок или взрослый, здоровый или больной, обделенный или одаренный способностями, имеет равные права на жизнь и развитие. Каждый человек должен чувствовать себя полноценным членом общества, даже если его возможности ограничены.

Инвалидность - препятствия или ограничения деятельности человека с физическими, умственными, сенсорными и психическими отклонениями, вызванные существующими в обществе условиями, при которых люди исключаются из активной жизни.

Таким образом, **инвалидность** - одна из форм социального неравенства. Она - социальное, а не медицинское понятие.

Значение библиотечно-информационного обслуживания, как способа социальной реабилитации людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности, очень велико:

Процесс социальной реабилитации - это процесс взаимодействия личности и общества. Данное взаимодействие включает, с одной стороны, способ передачи индивиду социального опыта, способ включения его в систему общественных отношений, а с другой стороны, это процесс личностных изменений.

Помимо знания библиотечных технологий, библиотекаря необходимо владеть навыками социальной и педагогической работы, знать психологические особенности людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.

Большую роль в работе с особыми группами пользователей играют личностные качества: такт, желание помочь, терпение, внимание.

Библиотечное обслуживание людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности требует от сотрудников определённых знаний.

Основные задачи реабилитации инвалидов в процессе библиотечно-информационного обслуживания:

1. Развитие духовных способностей людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.
2. Обеспечение условий для участия в жизни общества.
3. Установление реального и более комфортного контакта с внешним миром.
4. Поддержка, повышение и постоянное восстановление моральных сил, а также душевного равновесия.



Общество должно подходить к решению проблемы «инвалид - личность» не с позиции жалости к некому явлению вне общества, а с позиции содружества, соучастия, содействия, сотворчества.

Специалистам, работающим с людьми с ограниченными возможностями жизнедеятельности необходимо осознавать не только социальную значимость обслуживания инвалидов, но и свою органичную причастность к этому процессу.

У всех людей должны быть равные возможности для полноценного развития.

Внимание к принципам независимой жизни инвалидов будет способствовать реабилитации особых категорий пользователей, доброжелательному отношению и поддержке со стороны граждан, государственных и общественных организаций.

5. Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как к обычным домашним животным. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

6. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.

7. Всегда выясняйте, в какой форме человек хочет получить информацию: Брайль, крупный шрифт, дискета, аудиокассета. Если у вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть - это лучше, чем ничего.

8. Если Вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если Вас об этом не попросят.

9. Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

10. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он Вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

11. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если Вы хотите пожать руку, скажите об этом.

12. Когда Вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет.

13. Когда Вы общаетесь с группой незрячих людей, не забудьте каждый раз называть того, к кому Вы обращаетесь.

14. Не заставляйте Вашего собеседника вещать в пустоту: если Вы перемещаетесь, предупредите его.

15. Вполне нормально употреблять выражение «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

16. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: «стакан находится где-то там на столе», «это поблизости от

возросло в 2- 3 раза по причине только травматических повреждений органов зрения.

Учитывая то обстоятельство, что большинство таких лиц – молодые трудоспособные люди, то является совершенно очевидным, что вопросы их скорейшей реабилитации и интеграции в систему общественных отношений особенно остро стоят перед обществом.

Полностью слепых людей всего около 10%, остальные люди имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

Потеря зрения в той или иной форме приводит к определенным закономерностям, перестройке всей психической деятельности человека.

Установлено, что на начальных этапах этот процесс характеризуется наличием определённых признаков внутреннего дискомфорта и сопровождается резко выраженными психологическими проявлениями негативного характера (снижение психической активности, ухудшение психоэмоционального состояния, наличие депрессивного фона). Так же имеют место и нарушения высших психических функций (памяти, внимания, мышления), которые носят характер вторичных проявлений.

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как Вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
2. Не обижайтесь, если Вашу помощь отклонили.
3. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «В центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Или: «Слева от двери, как заходишь, - кофейный столик». Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.
4. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.

Общие правила этикета в работе с инвалидами:

Люди с ограниченными возможностями имеют функциональные затруднения в результате заболевания, отклонения или недостатков развития, состояния здоровья, внешности, вследствие неприспособленности внешней среды к их особым нуждам, из-за предрассудков общества в отношении к инвалидам.

В настоящее время общество получило новое знание по отношению к инвалидам, произошли изменения и в социальной политике и других сферах, в том числе и в библиотечной, заключающиеся, прежде всего, в создании комплекса услуг.

В течение последних лет некоторые специалисты принципиально употребляют выражение «человек с ограниченными возможностями», а другие считают, что слово «инвалид» - более подходящее в употреблении.

Психологи говорят об использовании любого слова, важнее изменить стереотипы, которые существуют вокруг него. Корректная русская терминология по отношению к инвалидам складывается только в настоящее время.

Основное правило общения с инвалидами заключается в том, что совершенно недопустимо показывать инвалиду свое превосходство и излишнюю сердобольность, а также навязчивое сочувствие. Общаться с инвалидами нужно так же как вы общаетесь с остальными людьми и вести себя при этом нужно так же как вы ведете себя всегда.

Смотреть на людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности нужно так же как вы смотрите на всех остальных. И ни в коем случае не нужно относиться к инвалиду как к ущербной личности.

Карен Мейер, специалист Национального Центра Доступности США предложила **правила**, которые используются работниками общественных и социальных служб США:

1. Когда Вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.
2. Когда Вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку - даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо.
3. Когда Вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с Вами. Если у Вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент Вы обращаетесь и назвать себя.
4. Если Вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами как со взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.
6. Опирайтесь или повиснуть на чьей-то инвалидной коляске - то же самое, что опираться или повиснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.
7. Когда Вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что Вы поняли, это поможет человеку ответить Вам, а Вам - понять его.
8. Когда Вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы Ваши и его глаза были на одном уровне, тогда Вам будет легче разговаривать.
9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если Вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как Вы бы обращались с любым другим. В беседе обсуждайте те же темы, какие Вы обсуждаете с другими людьми, например, планы на выходные, отпуск, погода, последние события.
8. Обращайтесь непосредственно к человеку.
9. Помните, что люди с задержкой в развитии, дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т.д.
10. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите Вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

Работа с людьми с плохим зрением и незрячими

Согласно данным ВОЗ во всем мире около 285 миллионов человек страдают от нарушений зрения, из которых 45 миллионов поражены слепотой и 246 миллионов имеют пониженное зрение. Около 90% людей, страдающих от нарушений зрения, живут в развивающихся странах. 82% людей, страдающих слепотой, входят в возрастную группу 50 лет и старше.

По статистическим данным Всероссийского общества слепых количество незрячих в России составляет около 300 тысяч человек.

На глобальном уровне основной причиной нарушений зрения являются нескорректированные аномалии рефракции, а в странах со средним и низким уровнем дохода основной причиной слепоты является катаракта, кроме того, число людей, утративших способность к зрительному восприятию,

5. Если Вы находитесь около телефонного аппарата, а Вас попросили набрать телефонный номер, спросите, нужна ли человеку с гиперкинезами Ваша помощь. Многим она не нужна. Но если человек, который затрудняется управлять руками, попросил помочь, например, достать с полки журнал, книгу, положить что-то в сумку, вытащить из сумки или кармана телефон и набрать номер – не стесняйтесь, постарайтесь четко и последовательно произвести все эти действия.

6. Не бойтесь противоречить человеку с гиперкинезами, боясь его разволновать. Позиция «только не волнуйся», «ладно», приведет к потере времени и нервов. Спокойно излагайте свои аргументы, даже если видите, что Ваш собеседник нервничает.

7. При гиперкинезах встречаются также затруднения в речи. В таком случае советуем прислушаться к рекомендациям, изложенным в разделе «люди с затруднениями в речи».



Работа с людьми с задержкой в развитии и проблемами в общении

1. Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
2. Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только Вы не уверены в том, что Ваш собеседник с ними знаком.
3. Не говорите «свысока». Не думайте, что Вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все «по шагам». Дайте возможность Вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как Вы объяснили ему.

Работа с людьми, испытывающими трудности при передвижении

Инвалидность - всегда приговор врачей. Инвалидность, которая приводит к потере возможности выйти из дома, встать с инвалидного кресла часто бывает и приговором общества. Человек в коляске часто обречен на жизнь в четырех стенах, медленное угасание контактов с внешним миром, одиночество и забвение. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

Помните:

1. Инвалидная коляска - неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без разрешения – то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.
2. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.
3. Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
4. Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
5. Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить.
6. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
7. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему

собеседнику нужно запрокидывать голову.

8. Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения.

9. Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.



**СМОТРИ
НА МЕНЯ
КАК НА
РАВНОГО!**

Работа с людьми, испытывающими затруднения в речи

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в Ваших интересах.

2. Нельзя перебивать и поправлять человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

3. Говорите в темпе, удобном для данного человека. Будьте готовы к тому, что разговор займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.

4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт.

Отдайте этой беседе все Ваше внимание.

5. Не думайте, что затруднения в речи - показатель низкого уровня

интеллекта человека. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять Вас

6. Даже если человека с затрудненной речью сопровождает компаньон, адресуйте Ваши вопросы, комментарии или просьбы человеку с затрудненной речью.

7. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.

8. Зачем притворяться, если Вы не поняли, что Вам сказали. Повторите то, как Вы поняли, и реакция собеседника Вам

поможет. Переспросите то, что Вам не понятно. Если Вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе, возможно, по буквам. Так же можно предложить использовать другой способ - написать или напечатать.

9. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться.

Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.

10. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они - личная принадлежность человека.



Работа с людьми с гиперкинезами (спастикой).

Гиперкинезы - непроизвольные движения тела или конечностей, которые обычно свойственны людям с детским церебральным параличом (ДЦП). Непроизвольные движения могут возникать также у людей с повреждением спинного мозга.

1. Если Вы видите человека с гиперкинезами, не следует явно обращать внимание на него.

2. При разговоре не отвлекайтесь на непроизвольные движения Вашего собеседника, потому что невольно можете пропустить что-то важное, и тогда Вы оба окажетесь в неловком положении.

3. Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

4. Перед тем, как сесть за стол с человеком с гиперкинезами, поинтересуйтесь, какая сервировка ему удобна. Ему может понадобиться соломинка, глубокая или, наоборот, мелкая тарелка, низкая или высокая чашка и так далее.