

Краевое государственное бюджетное научное учреждение культуры  
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА»  
ОТДЕЛ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ И НАУЧНО-МЕТОДИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

**ЗАДАЧИ И СПЕЦИФИКА РАБОТЫ С ИНВАЛИДАМИ И ЛЮДЬМИ С  
ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ В  
ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕКАХ**

Методические рекомендации

Составитель И. В. Домбровская, ст. науч. сотрудник ДВГНБ

**Хабаровск  
2021**

**ББК 78.373**

**З-153**

**Задачи и специфика работы с инвалидами и людьми с ограниченными возможностями здоровья в общедоступных библиотеках** : метод. рекомендации / Дальневост. гос. науч. б-ка, отдел науч.-исслед. и науч.-метод. работы ; сост. И. В. Домбровская. — Хабаровск, 2021. — 31 с.

В данном методическом пособии освещаются вопросы, связанные с обеспечением доступности объектов и услуг, предоставляемых библиотеками инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья. Материал содержит описание специфики работы с данной категорией пользователей, список рекомендуемой литературы и проверочные тесты. В нём рассматриваются вопросы, способствующие эффективной реализации положений нормативных актов: общие подходы к оценке физических условий доступности объекта культуры, основные формы работы с инвалидами, этика общения и др.

Пособие адресовано руководителям и специалистам общедоступных библиотек сферы культуры и других систем и ведомств.

## СОДЕРЖАНИЕ

Общие положения.....	4
Рекомендации по созданию физических условий для посещения инвалидами учреждений культуры.....	6
Обеспечение доступности услуг библиотек и библиотечного обслуживания для инвалидов.....	10
Рекомендации по основным формам работы с инвалидами в общедоступных библиотеках.....	13
Правила этикета при общении с инвалидами.....	18
Вопросы для тестового контроля.....	26
Список использованной и рекомендуемой литературы.....	30

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Государственная политика в отношении инвалидов является важной составляющей социокультурной политики страны. Именно инвалиды — одна из наименее социально защищённых категорий российского населения. На сегодняшний день интеграция инвалидов в общество рассматривается как наиболее перспективное направление социокультурной политики. Это согласовано Стандартными правилами обеспечения равных возможностей для инвалидов, Конвенцией о правах инвалидов, принятой Генеральной Ассамблеей ООН и многими другими международными и российскими нормативно-правовым актам.

В Российской Федерации для вовлечения инвалидов в культурную жизнь общества, в течение нескольких лет ведётся работа по созданию условий для перехода к более эффективной деятельности учреждений культуры по предоставлению качественных услуг по социокультурной реабилитации гражданам с инвалидностью и ограниченными возможностями. Это не менее важно, чем их материальное обеспечение и поддержка здоровья. Многие учреждения культуры и искусства уже имеют богатый опыт партнёрства с общественными организациями инвалидов, специальными общеобразовательными школами, благотворительными фондами и организациями.

Анализ предоставления услуг социокультурной реабилитации людям с инвалидностью выявил основную проблему — недостаточную физическую и информационную доступность услуг культуры и реабилитирующего досуга для инвалидов.

В связи с этим необходимо решение следующих задач:

- повышение уровня доступности для инвалидов объектов и услуг сферы культуры и искусства;
- повышение доступности и качества социокультурных мероприятий;
- информационно-методическое сопровождение деятельности, направленной на социокультурную реабилитацию инвалидов;

– проведение социокультурных мероприятий, направленных на формирование толерантного отношения общества к проблемам инвалидов.

Методические рекомендации для библиотек и библиотечных систем по созданию условий для участия инвалидов в культурной жизни общества, разработаны и могут быть применены для расширения работы с инвалидами в библиотеках и преодоления в интересах инвалидов всевозможных социальных барьеров.

Рекомендации подготовлены с учётом задач, стоящих перед учреждениями культуры для перехода к более эффективному функционированию учреждений по предоставлению качественных услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья. Это сделано в соответствии с Федеральным законом от 1 декабря 2014 г. № 419–ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

Методическое сопровождение работы с инвалидами призвано гарантировать обеспечение их законных прав в получении государственных услуг в сфере культуры наравне со всеми гражданами и содействовать социальной реабилитации и интеграции их в общество. Рекомендации составлены в соответствии с нормативно-правовыми документами, которые соответствуют сегодняшним приоритетам культурной политики в отношении инвалидов, таких как:

– Конвенция о правах инвалидов. Принята резолюцией 61/106 Генеральной Ассамблеи ООН 13.12.2006 г., ратифицирована 03.05.2012 г.;

– «О социальной защите инвалидов в РФ». Федеральный закон от 24.11.95 № 18-ФЗ, с изменениями и дополнениями;

– Государственная программа РФ «Доступная среда» на 2011–2020 годы». Постановление Правительства РФ от 01.12.2015 г. № 1297, новая редакция утв. распоряжением Правительства РФ от 26.11.2012 № 2181-р;

– Основы государственной культурной политики. Указ Президента РФ от 24 декабря 2014 г. № 808 «Об утверждении Основ государственной культурной политики»;

– Стратегия государственной культурной политики на период до 2030 года. Утверждена распоряжением Правительства РФ от 29 февраля 2016 г. № 326-р;

– Модельный стандарт деятельности общедоступной библиотеки. Рекомендации органам государственной власти субъектов Российской Федерации органам муниципальной власти;

– Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством РФ о социальной защите инвалидов. Приказ министерства культуры РФ от 10.11.2015 г. № 2761;

– Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов объектов культурного наследия, включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры) народов Российской Федерации. Приказ Минкультуры России от 20.11.2015 № 2834;

– Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ. Приказ Минкультуры России от 16.11.2015 № 2800;

– «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учётом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения». Приказ Минкультуры России от 09.09.2015 № 2400.






## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СОЗДАНИЮ ФИЗИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ДЛЯ ПОСЕЩЕНИЯ ИНВАЛИДАМИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ**

Установление инвалидности в РФ происходит в соответствии с российским законодательством. Инвалид — 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.<sup>1</sup>

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории форм инвалидности человека представлены ниже в таблице.

### Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение <sup>2</sup>
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	
Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

Условиями признания гражданина инвалидом являются<sup>3</sup>:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;

<sup>1</sup> Ст. 1 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

<sup>2</sup> Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 626 «Об утверждении методики формирования и обновления карт доступности объектов и услуг, отображающих сравнимую информацию о доступности объектов и услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения».

<sup>3</sup> П. 5 Правил признания лица инвалидом, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.02.2006 № 95.

– необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

Наличие лишь одного из указанных условий не является основанием, достаточным для признания гражданина инвалидом.

Согласно статье 30 Конвенции о правах инвалидов, государства-участники признают право инвалидов участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды:

- имели доступ к произведениям культуры в доступных форматах;
- имели доступ к телевизионным программам, фильмам, театральным и другим культурным мероприятиям в доступных форматах;
- имели доступ к таким местам культурных мероприятий или услуг, как театры, музеи, кинотеатры, библиотеки и туристические услуги, а также имели в наиболее возможной степени доступ к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Необходимым условием реализации данных мер является паспортизация объекта культуры. Особое внимание необходимо уделить следующим требованиям:

- при входе в учреждение культуры при наличии лестницы обязательно должен быть пандус, соответствующий всем параметрам согласно ГОСТ;
- входные двери в здание и залы, которыми могут пользоваться инвалиды, должны иметь ширину не менее 0,9 м;
- в местах перепада уровней, превышающих 4 см, между горизонтальными участками пола в здании следует предусмотреть устройство пандуса;
- лифт должен иметь ширину дверей не меньше 0,9 м, может быть установлен специальный подъёмник звуковой с тифло-индикатором и кнопки управления с рельефно-точечными обозначениями для слепых;



– лестницы должны быть снабжены с двух сторон поручнями, чтобы спускающийся и поднимающийся не мешали друг другу. Кроме того, поручни, соответствующие требованиям, служат для слепых ориентирами на лестнице;

– первая и последняя ступени лестниц должны быть окрашены в контрастные цвета и иметь рифлёную поверхность в интересах инвалидов по зрению;

– должен быть оборудован хотя бы один туалет для инвалидов на колясках (большая ширина дверей и кабины, поручни) с кнопкой вызова персонала;

– для инвалидов рекомендуется делать доступными помещения зрительского комплекса: вестибюль, гардероб, санузлы, фойе, буфеты, коридоры. Если учреждение культуры является частично доступным, возможно применение ситуационной помощи.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определёнными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми и задача сотрудников библиотек — эти барьеры минимизировать.

Ситуационная помощь применяется:

– для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций организма и (или) структур, связанных с движением, в том числе с использованием кресел-колясок;

– для инвалидов со стойкими нарушениями функции зрения и структур глаза, а также со стойким одновременным нарушением функций зрения и слуха;

– для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций обеих верхних конечностей;

– для инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции слуха;

– для инвалидов со стойким нарушением психических функций.

При входе в учреждение культуры на видном месте должна быть расположена схема или выдаваться памятка, по которой инвалиды на колясках могут составить представление о наличии и размещении в здании доступных для них лифтов, туалетов, телефонов и т. д. В залах и на объектах должны быть размещены соответствующие пиктограммы.

Для слепых посетителей полезно иметь брайлевские этикетки. Специалисту по работе с инвалидами необходимо иметь телефоны организаций, предоставляющих услуги сурдопереводчика для глухих, а также специально оборудованного для инвалидов транспорта, в том числе социального такси.

На веб-сайте учреждения культуры можно открыть страничку, информирующую посетителей об оказываемых на объекте услугах инвалидам и о созданных условиях для посещения учреждения культуры инвалидами.

## **ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОСТУПНОСТИ УСЛУГ БИБЛИОТЕК И БИБЛИОТЕЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ**

Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле». Указанными законодательными актами закрепляются обязанности библиотек по обслуживанию инвалидов.

Согласно Санитарным правилам и нормам 59.13330.2012 проходы в читальном зале библиотеки должны иметь ширину не менее 1,2 м. Размер рабочего места инвалида должен быть 1,5–0,9 м. В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места и стеллажи со специальной литературой рекомендуется оборудовать добавочным освещением.

Необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещённости этой читательской зоны.

В читальном зале библиотеки следует предусматривать обособленные, недалеко от прохода, зоны для размещения специальных мест: для инвалидов, передвигающихся в креслах-колясках и использующих иные индивидуальные средства реабилитации при ходьбе, и, отдельно, для инвалидов с нарушением зрения. Рабочее место для инвалидов по зрению должно иметь дополнительное освещение, а также предусматривать возможность размещения тифлотехнических средств. Часть стойки-барьера для выдачи книг рекомендуется устраивать высотой не более 0,7 м. Книги, находящиеся в открытом доступе, и картотеку желательно располагать в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) инвалида на кресле-коляске, т. е. не выше 1,2 м при ширине прохода у стеллажей или у картотеки не менее 1,2 м.

В основу функционально-планировочного решения библиотек рекомендуется закладывать принцип совместного обслуживания всех категорий инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы. Планировочные требования к среде обитания инвалидов заключаются в том, чтобы она способствовала социальной интеграции, реализации возможностей интеллектуальных контактов инвалидов. Помещения читальных залов библиотек следует располагать, как правило, в одном уровне, многоуровневое расположение допускается только для крупных библиотек.

Предполагается, что количество читательских мест для инвалидов должно составлять не менее 5% от общего числа читательских мест в библиотеках централизованной библиотечной сети, в том числе для обслуживания инвалидов на креслах-колясках — не менее 4 специальных мест. Места в читальных залах, отведённые для читателей-инвалидов, рекомендуется размещать в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы или рядом с местом дежурного библиотекаря.

Специальную зону для работы инвалидов в читальных залах рекомендуется оборудовать следующим образом: четыре читательских места за одноместными столами, пригодные для работы инвалидов на колясках; специальные стеллажи с наклонными полками для размещения, как обычной литературы, так и книг со шрифтом Брайля. В зоне должны находиться несколько кресел или стульев. Желательно наличие одного каталожного столика с каталогом, выполненным шрифтом Брайля.

В отношении читателей с нарушением зрения рекомендуется в городских библиотеках для обслуживания этих читателей выделять фонд общей площадью 32 кв. м (по возможности). Для обслуживания читателей-инвалидов по зрению, пользующихся специализированным книжным фондом, рекомендуется выделять часть читального зала.

Отдельные рекомендации есть для пространственного устройства библиотек при предоставлении услуг для читателей с нарушением слуха. Для них предполагается помещение аудиовизуального обслуживания, оборудованное аппаратурой и помещения для групповой работы.

Особенности библиотечного обслуживания инвалидов регулируются Федеральным законом «О библиотечном деле», который предусматривает следующее:

- слепые и слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных библиотеках и других общедоступных библиотеках;
- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счёт средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

Следует помнить, что это не только права инвалидов — этим правам соответствуют и определённые обязанности государства, муниципальных

образований и самих библиотек. Так Российская Федерация за счёт федерального бюджета обязуется обеспечивать выпуск литературы для инвалидов по зрению. В законе установлены гарантии бюджетного финансирования и приобретения периодической, научной, учебно-методической, справочно-информационной и художественной литературы для инвалидов, в том числе издаваемой в цифровом формате и рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Для библиотек, находящихся в ведении Российской Федерации, такое финансирование осуществляется за счёт федерального бюджета, для библиотек, находящихся в ведении субъектов Российской Федерации, библиотек муниципальных образовательных организаций — бюджетов субъектов Российской Федерации, для муниципальных библиотек — бюджетов муниципальных образований.

Что касается внестационарного библиотечного обслуживания лиц с физическими недостатками (инвалидов), то, исходя из Федерального закона «О библиотечном деле», данное право является безусловным. Соответственно, на основании заявления такого читателя, библиотеки обязаны обеспечить заочную или надомную форму библиотечного обслуживания.

Отметим и возможность предоставления слепым и слабовидящим читателям экземпляров произведений в цифровой форме вне стен библиотеки, не нарушая при этом авторские права авторов данных произведений. Согласно новой редакции ст. 1274 Гражданского кодекса РФ, вступившей в силу с 01.01.2015 г., библиотеки могут предоставлять слепым и слабовидящим экземпляры произведений, созданные в специальных форматах, во временное безвозмездное пользование с выдачей на дом, а также путём предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети.

## **РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСНОВНЫМ ФОРМАМ РАБОТЫ**

## **С ИНВАЛИДАМИ В ОБЩЕДОСТУПНЫХ БИБЛИОТЕКАХ**

Основными формами социокультурной реабилитации инвалидов, которые могут проводиться в библиотеках, являются.

1. Вечера общения (праздники, детские утренники, вечера отдыха).
2. Концертные благотворительные мероприятия и спектакли.
3. Фестивали творчества инвалидов. Целью организации и проведения фестивалей является расширение культурных связей и создание условий для полноценной духовной жизни людей с ограниченными возможностями здоровья, их реабилитации и интеграции в общество через культуру и искусство.

К задачам подобных фестивалей можно отнести:

- привлечение широких кругов к активному участию в культурной жизни общества;
- стимулирование развития творчества, особенно среди людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья;
- привлечение внимания общества к творческой деятельности людей с ограниченными возможностями здоровья как средству их самовыражения;
- выявление молодых талантов, поддержка творчески одарённых детей и молодёжи;
- инклюзия в творческих контактах людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья и здоровых людей;
- изменение отношения общества к людям с ограниченными возможностями как равноправным участникам культурного процесса.

4. Вечера дружбы для детей-инвалидов, целью которых служит помощь им в приобретении новых друзей, включая детей без ограничения здоровья. Дети-инвалиды, участвуя наравне с ними в конкурсах и викторинах, учатся чувствовать себя такими же равноправными как здоровые дети.

5. Тематические беседы и встречи со специалистами.

6. Мастер-классы различной направленности и тематики. Проведение мастер-классов, открытие выставок творческих работ людей с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья — это, несомненно, влияет на развитие их художественного творчества и способствует созданию равных возможностей для участия в жизни общества.

7. Библиотерапия и её реабилитационная направленность осуществляется через художественное чтение, литературные и поэтические вечера, чтения вслух, прослушивание вживую книг, выставки и презентации книг, и конечно, регулярную работу библиотеки. Вся работа ведётся как в индивидуальной, так и в групповой форме.

8. Одним из направлений культурной реабилитации является арттерапия. Арттерапия — это лечение прикладным художественным творчеством. Главная цель этой методики — убедить человека с инвалидностью в том, что он способен создать что-то интересное, что он не хуже других. Это способствует укреплению уверенности в себе, выработке положительного отношения к труду. Арттерапия — это любая творческая деятельность и собственное творчество, как бы ни было оно примитивно.

9. Природотерапия — это направление в реабилитации через общение с природой. Природа является богатейшей средой для развития сенсорных систем (слуха, зрения, обоняния, осязания, вкуса). Освоение природных ландшафтов эффективно развивает восприятие пространства и учит без боязни перемещаться и ориентироваться во внешней среде. Общение с природой даёт множество положительных эмоций, так необходимых человеку с тяжёлыми нарушениями здоровья.

Доброжелательная атмосфера очень важна для проведения любых реабилитационных мероприятий, она должна быть дружеской, соответствовать поведению и взглядам людей, облегчить пребывание в новой обстановке, вселить уверенность инвалидам, что им действительно рады. Культурная реабилитация предполагает максимальное развитие всех форм досуговой активности инвалидов, широкими возможностями обладает

их самодеятельное творчество. Творчество инвалидов должно рассматриваться не только как форма и метод их реабилитации, а как неотъемлемая часть общей культуры общества, его нравственного здоровья и как один из важнейших инструментов интеграции.

При применении основных форм работы по социокультурной реабилитации инвалидов мы должны помнить для чего всё это делается нами. Одной из задач является возможность получения инвалидом относительной независимости. Что подразумевается под этим понятием?

Сегодня, в новых условиях распространяющейся толерантной действительности, составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие **«независимая жизнь»** в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь — это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь — это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от её взаимоотношений с другими личностями, её физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Общие принципы и цели независимости инвалида сформулированы в Декларации независимости инвалида.

#### ДЕКЛАРАЦИЯ НЕЗАВИСИМОСТИ ИНВАЛИДА

Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.

- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.



- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.

- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.

- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.

- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.

- Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубеждённое отношение к ним.

- Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.

- Помогите мне познать то, что я хочу.

- Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

- Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

- Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.

- Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

- Узнайте меня лучше. Мы можем стать друзьями.

- Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

- Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

Важнейшими правилами, вытекающими из принципов и целей независимости инвалида, являются правила этикета при общении с ними. Каждый сотрудник учреждения культуры должен помнить о праве доступа всех посетителей к культурным ценностям и об этичном отношении к

инвалидам. Обслуживание этой категории посетителей имеет свою специфику. Ниже приводятся особенности работы с разными категориями инвалидов в учреждениях культуры.

## **ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЛЯ РАБОТНИКОВ БИБЛИОТЕК ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ**

Работниками библиотек, предоставляющих услуги населению, в том числе инвалидам и людям с ограниченными возможностями здоровья, должна быть оказана помощь в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими посетителями.

Совокупность способностей, знаний и умений сотрудников, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая её успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении.

Развитие коммуникативных умений в работе с инвалидами складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют **общие правила этикета при общении с инвалидами**, которыми могут воспользоваться работники библиотек, предоставляющие услуги, в зависимости от конкретной ситуации:

*1. Обращение к человеку:* когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

*2. Пожатие руки:* 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, это допустимо.

*3. Называйте себя и других:* когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и 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. Предложение помощи:* если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

*5. Адекватность и вежливость:* обращайтесь со взрослыми инвалидами соответственно возрасту. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

*6. Не опирайтесь на кресло-коляску:* опираться на чью-то инвалидную коляску — то же самое, что опираться на её обладателя, это раздражает. Инвалидная коляска — это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.

*7. Внимательность и терпеливость:* когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте 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. Расположение для беседы:* 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. Разговаривая с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно.

9. *Привлечение внимания человека:* чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. *Не смущайтесь*, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» человеку с проблемами зрения или слуха.

Также разработаны правила этикета для лиц с различными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому и так же его уважайте — и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении:***

- Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на неё, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкциям.

- Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
- Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
- Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.
- Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.
- Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые могут передвигаться с помощью костылей, трости и т. п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и время.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими:***

- Предлагая свою помощь, спокойно направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека за руку и тащить его за собой.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т. п.
- Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Делитесь увиденным с незрячим.
- Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

- Если это важное письмо или документ не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его вслух обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

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

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

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник и дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять предмет, не тяните кисть слепого, чтобы взять этот предмет его рукой.

- Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы отходите, предупредите его.

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

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан стоит посередине стола».

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

- При спуске или подъёме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушение слуха:***

- Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не загораживайте лицо руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.

- 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.

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

- Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно тронуть человека или помахать ему.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать своё предложение. Используйте жесты.

- Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.

- Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или сложный термин, адрес, напишите её, сообщите по электронной почте или другим способом, так, чтобы она была точно понята.

- Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться.

- 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.

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.

- 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 собеседнику 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.

***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения:***

- Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу.
- Избегайте словесных штампов и образных выражений, если только вы не уверены в том, что ваш собеседник с ними знаком.

- Не говорите свысока. Не думайте, что вас не поймут.

- Говоря о задачах или проекте, рассказывайте всё «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность всё обдумать после объяснения ему.

- Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

- Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз, если вас с первого раза не поняли.

- 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: планы на выходные, отпуск, погода.

- Обращайтесь непосредственно к человеку.

- Помните, что люди с задержкой в развитии дееспособны и могут подписывать документы, голосовать, давать согласие на медпомощь и т. д.



***Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:***

- Психические нарушения — не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир.
- Не надо думать, что люди с психическими нарушениями нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
- Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
- Не следует думать, что люди с психическими нарушениями больше склонны к насилию. Если вы дружелюбны, и они будут спокойны.
- Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по интеллекту, чем большинство людей.
- Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
- Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

***Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими затруднения в речи:***

- Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их — в ваших интересах.
- Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
- Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затруднённой речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договориться на другое время.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе всё ваше внимание.
- Не думайте, что затруднения в речи — показатель низкого уровня интеллекта человека.
- Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка.
- Не притворяйтесь, если вы не поняли, что вам сказали. Не стесняйтесь переспросить. Если вам снова не удалось понять, попросите произнести слово в более медленном темпе.
- Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте его и не подавляйте. Не торопите говорящего.
- Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ — написать или напечатать.

## **ВОПРОСЫ ДЛЯ ТЕСТОВОГО КОНТРОЛЯ**

*(при использовании материала в системе ДПО)*

1. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире?
  - Конституция РФ;
  - **Конвенция о правах инвалидов (правильный ответ);**
  - Всеобщая декларация прав человека.
2. Инвалидом в правовом поле считают, в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ:
  - лицо, у которого выявлено тяжёлое заболевание;
  - лицо, которое имеет определённые проблемы жизнедеятельности;
  - **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** (*правильный ответ*).

3. Информация на «ясном языке» (или «лёгкое чтение») направлена на облегчение понимания информации:

– для лиц с нарушениями зрения;

– для лиц с нарушениями слуха;

– **для лиц с нарушениями умственного развития** (*правильный ответ*).

4. К кому работник организации должен направить своё обращение при разговоре с инвалидом?

– к сурдопереводчику;

– **к инвалиду** (*правильный ответ*);

– к сопровождающему лицу.

5. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:

– громко крикнуть;

– хлопнуть в ладоши;

– **помахать рукой человеку или похлопать по плечу** (*правильный ответ*).

6. Входит ли организация сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта в комплекс мер по созданию доступности?

– **Да** (*правильный ответ*);

– Нет.

7. Какими специальными знаками должна быть обозначена контрастная маркировка для всех потенциально опасных препятствий на пути следования людей с нарушениями зрения?

– белыми кругами на чёрном фоне;

– **жёлтыми полосами или кругами** (*правильный ответ*);

– красными треугольниками.

8. Цветовые решения внутренней отделки помещений медицинских учреждений, адаптированных к особенностям зрения и психофизиологии инвалидов, должны преимущественно содержать:

- голубой, зелёный и красный цвета;
- красный, красно-оранжевый цвета;
- **жёлтый, жёлто-зелёный, оранжево-жёлтый цвета** (*правильный ответ*).

9. Предусматривается ли выделение специальных мест для личного транспорта инвалидов и других маломобильных групп населения?

- **да** (*правильный ответ*);
- нет;
- только в населённых пунктах с численностью населения не менее 600 тыс.

10. Каким из нижеперечисленных требований должны отвечать доступные для инвалидов входные двери?

- наружные двери не могут иметь пороги;
- на путях движения инвалидов не рекомендуется применять распашные двери на петлях одностороннего действия с фиксаторами в положениях «открыто» или «закрыто» с доводчиком;
- **входные двери, доступные для инвалидов, должны быть хорошо опознаваемы и иметь символ, указывающий на их доступность** (*правильный ответ*).

11. В читальном зале библиотеки образовательных организаций следует предусматривать:

- размещение инвалидов с нарушением зрения и передвигающихся на креслах-колясках совместно с другими читателями;
- размещение инвалидов с нарушением зрения и инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках в отдельном специальном месте;

**– размещение инвалидов с нарушением зрения в специальной зоне отдельно от инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках (правильный ответ).**

12. Внестационарное библиотечное обслуживание:

- разрешается только в отношении инвалидов по зрению;
- допускается по согласованию с общественными объединениями инвалидов только в том случае, если библиотеки не могут обеспечить стационарное обслуживание;
- все пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания (правильный ответ);**
- такая форма обслуживания инвалидов законодательством не предусмотрена.

13. Сколько должно быть выделено мест для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов около зданий, сооружений, в которых расположены физкультурно-спортивные организации?

- решается по усмотрению собственника зданий, сооружений, обязательных требований не предусмотрено;
- количество мест определяется общественным объединением инвалидов, которое выиграло конкурс по транспортному обслуживанию инвалидов, проводимый органом государственной власти субъекта Российской Федерации, ответственного за социальную поддержку инвалидов;
- не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) (правильный ответ);**
- не менее 10 мест.

14. Могут ли осуждённые, являющиеся инвалидами первой или второй группы, привлекаться к работе без их желания?

- да;

– нет (правильный ответ).

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ И РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Думбаев, А. Е. Инвалид, общество и право / А. Е. Думбаев, Т. В. Попова. — Алматы : Верена, 2006. — 180 с.
2. К независимой жизни : пособие для инвалидов // Индекс. Досье на цензуру. — 2008. — № 28.
3. Мейер, К. 10 общих правил этикета / К. Мейер. — Текст электронный // Национальный Центр Доступности США. Доступная среда : информационный портал. — URL: [https://inklysia.uni-dubna.ru/?page\\_id=215](https://inklysia.uni-dubna.ru/?page_id=215) (дата обращения: 10.07.2021).
4. Методические рекомендации для учреждений культуры по созданию условий для участия инвалидов в культурной жизни общества / Рязан. обл. специальн. б-ка для слепых. — Рязань, 2016. — 24 с.
5. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р. Н. Жаворонков, Н. В. Путило, О. Н. Владимирова [и др.] ; М-во труда и соц. защиты населения Российской Федерации. — В 2 ч. — Москва : [Б. м.], 2015. — 555 с.
6. Прудник, Т. Как правильно вести себя с инвалидом / Т. Прудник. — Текст электронный // Интерфакс-Запад : информационное агентство : сайт. — URL: <http://www.ihnterfax.by/article/56700> (дата обращения: 10.07.2021).
7. Этика и деонтология в практической деятельности специалистов учреждений медико-социальной экспертизы, тактика бесконфликтного поведения / Е. В. Морозова, М. А. Дымочка, С. И. Козлов, Е. В. Жукова,

М. В. Сивухина ; под ред. Е. В. Морозовой : метод. пособие. — Москва :  
Минтруд России. — 2013. — 144 с.