**МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И НАЦИОНАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
БАШКИРСКАЯ РЕСПУБЛИКАНСКАЯ СПЕЦИАЛЬНАЯ
БИБЛИОТЕКА ДЛЯ СЛЕПЫХ**

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ «БИБЛИОТЕКАРЬ - ЧИТАТЕЛЬ»:

методические рекомендации по этике общения
с незрячими читателями

УФА
2007

Не существует определенных правил по какому - то специальному обхождению инвалидов вообще и в частности слепых и слабовидящих людей. Но этику общения с инвалидами желательно знать всем людям, сталкивающимся с инвалидами случайно или по роду своей деятельности. Предлагаемые рекомендации помогут наладить контакты и снять неловкость, неизбежно возникающую, когда мы впервые встречаемся с чем-то для нас незнакомым. Эти рекомендации могут пригодиться всем, но, в первую очередь, они адресованы библиотекарям, сталкивающимся по роду своей деятельности с инвалидами по зрению.

Основными принципами общения зрячих людей с незрячими должно быть уважение и доброжелательность. Во взаимоотношениях зрячего и слепого нельзя брать за исходный момент слепоту. Здесь действует, прежде всего, комплекс общечеловеческих качеств: характер, эрудиция, внешность, а затем уже учитывается физический дефект. Надо всегда помнить, что это такой же человек, как и Вы, что он живет в одном мире с Вами с теми же чувствами, мыслями, заботами.

К специалисту, работающему с людьми с ограниченными физическими возможностями, предъявляются высокие требования. Помимо знания библиотечных и адаптивных технологий, библиотекарю необходимо владеть навыками социальной и педагогической работы, иметь базовые знания в области медицины и психологии. Большую роль в работе с инвалидами играют такие качества, как: такт, желание помочь, терпение, внимание, коммуникабельность, отзывчивость. Для эффективной работы с детьми-инвалидами библиотекарь должен иметь элементарные знания физиологии и патофизиологии, патопсихологии, логопедии, сурдопедагогики, тифлопедагогики, олигофренопедагогики.

Общаясь с незрячими, не показывайте жалости, которая их раздражает, не спешите высказать свое соболезнование, сентиментальное сочувствие, проявляйте необходимую требовательность, но вместе с тем и заботу. Общение с незрячим должно быть ровным и спокойным с соблюдением тех же норм вежливости, которые соблюдаются при общении со зрячими. Но вместе с тем не следует забывать и некоторых специфических требований при общении с незрячим человеком.

Общение с инвалидом начинается с установления контактов при попытке привлечения в библиотеку инвалида по зрению. Как правило, библиотекарь связывается с незрячим по телефону или высылает ему письменное приглашение. Разрабатывая приглашение, важно продумать текст обращения, стараясь избегать официальности, чтобы люди, имеющие недуг, почувствовали искреннее внимание и заботу. Следует иметь в виду, что далеко не все инвалиды и члены их семей с готовностью идут на контакт, так как многие из них с недоверием относятся к попыткам привлечь их в библиотеку и не верят в

возможность устранения психологических барьеров, или же они совсем не хотят получать какую-либо информацию. Тем, кто не откликнулся на первое приглашение, через некоторое время можно будет еще раз отправить письмо-приглашение, позвонить или навестить.

В беседе с инвалидом при записи в библиотеку постарайтесь получить у него как можно больше сведений о том, какими услугами он хотел бы воспользоваться в библиотеке (надомный, заочный абонемент), какими техническими средствами он располагает дома и соответственно, какие формы и виды изданий ему удобнее получать – брайлевские, «говорящие» на кассетах или дисках, периодику, музыкальные записи. При оформлении читательского формуляра вопросы о состоянии здоровья, о группе инвалидности и дополнительных заболеваниях незрячему человеку следует задавать крайне осторожно. Если читатель замкнут, начинает нервничать, лучше подождите до лучших времен и ограничьтесь вопросами об образовании, профессии, месте жительства и другими анкетными данными. При первой беседе постарайтесь выяснить состав семьи незрячего читателя, как зовут его близких родственников, кто его будет сопровождать в библиотеку, если он не ориентируется самостоятельно. Все данные о читателе, занесенные в формуляр, обязательно пригодятся Вам при дальнейшей работе с читателем, Вам не надо будет постоянно интересоваться его читательскими интересами, а, задав вопрос о самочувствии мужа (жены, родителей) или как растут дети (внуки), можно устранить психологический барьер в общении с особым читателем. При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему.

После записи читателя в библиотеку обязательно ознакомьте его с помещением, негромко расскажите ему, как расставлена мебель и кто еще присутствует в помещении. Коротко и четко опишите место, где сейчас находитесь или куда должен зайти инвалид. Например, «При входе в зал в пяти метрах от двери слева находится Ваше кресло». Избегайте в разговоре расплывчатых инструкций типа «Это недалеко от Вас», «Стакан стоит на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан стоит посередине письменного стола, который находится перед Вами в двух метрах». Покажите, как он может пройти, например, из абонемента в читальный зал или другое помещение. Если Вы с незрячим зашли в помещение, то следует информировать о находящихся там людях. Не оставляйте незрячего без сопровождения в помещении, где он раньше не был. Если Вам необходимо вернуться на свое рабочее место, убедитесь в том, что незрячему читателю в этом помещении помогут ориентироваться работающие там сотрудники. Не уходите молча, обязательно сообщите незрячему, что с ним будут

работать другие сотрудники. В том случае, когда вы входите в помещение, где находится незрячий, поприветствовав его, не спрашивайте, узнает ли он Вас. Всегда следует сразу представиться.

Имейте в виду, что для незрячих важен строго установленный порядок в помещении обслуживающих отделов. Старайтесь, чтобы предметы, которыми пользуется незрячий читатель, находились в помещении на определенных местах (Например, стул, кресло у кафедры выдачи).

Необходимо информировать незрячих об изменениях в окружающей среде (переставленная мебель, перекопы на территории, закрытие улиц и т.д.).

В местах передвижения слепых не оставляйте двери полуоткрытыми.

Не оставляйте на проходах тележки, ящики и другие предметы, которые могут помешать ориентировке и передвижению слепых. Если вы заметили, что незрячий человек в библиотеке, во дворе библиотеки или на улице сбился с маршрута, не следует голосом на расстоянии “регулировать” его движения. Если читателю грозит опасность, следует просто подойти и помочь ему выйти на нужный путь. Но если Вы хотите помочь незрячему, никогда не хватайте его неожиданно за руки, так как это может напугать его. Сначала необходимо заговорить с ним.

В новой обстановке незрячему необходимо показать, где находится туалет. Если Вы одного пола с незрячим, Вы можете вместе войти. Если он другого пола, попросите другого человека или обслуживающий персонал. Слепому необходимо показать кабинку, сказать, как устроен унитаз (сверху или на уровне пола), показать, где спускается вода. Показать умывальник.

Когда незрячему необходимо сесть, не усаживайте его, а прежде спросите, желает ли он этого, а затем легко и свободно помогите ему определить (направьте его руку), где находится стул или иное сиденье, чтобы он легонько дотронулся до спинки. Этого будет достаточно.

Если возникает необходимость проводить незрячего читателя до дверей, остановки, перекрестка, то в этом случае тоже желательно соблюдать несколько правил.

Никогда нельзя толкать незрячего впереди себя.

Сопровождать незрячего нужно таким способом, к которому он привык. Но общие правила требуют, чтобы сопровождающий был справа, то есть там, где встречается больше препятствий. Таким образом, зрячий пойдет по той стороне, где чаще всего бывают зеленая изгородь, столбы, ларьки и т. п. Незрячий слегка берет сопровождающего под руку и идет, отставая на полшага. Придерживаясь этого правила, всегда есть возможность вовремя информировать незрячего движением локтя или шагом о препятствиях.

Необходимо запомнить, что сопровождение пожилого незрячего имеет свою специфику. Его нужно не только вести, но и придерживать.

Передвигаясь со слепым, не делайте рывков, резких движение, поворотов, идите плавно. Незрячий, держа Вас под руку, касаясь тыльной стороной ладони Вашего корпуса, ощущает Ваши движения, подъемы, спуски, повороты.

При проходе в двери у неопытных сопровождающих часто бывает такая ошибка: они открывают дверь и пропускают незрячего в коридор, а ему трудно и страшно заходить первому, особенно в незнакомом здании. Ведь он не знает, с какой стороны дверь, какой ширины и высоты, как широко открыта. Проходя первым в дверь, слепой может удариться. Поэтому зрячему сопровождающему надо помнить главное правило: сопровождающий открывает дверь и проходит в нее первым, незрячий идет вслед за ним и закрывает дверь. И здесь не имеет значение, кто из них мужчина, а кто женщина. В данном случае правила поведения диктуют обстоятельства: надо исходить из того, как удобнее и безопаснее для слепого. Например, в двери заходить удобнее, если сопровождающий подводит незрячего к двери со стороны петель.

Подобным же образом надо проходить в узком месте. Например, по узкому настилу, мостику, по тропинке. Сопровождающий отводит руку назад, слепой берет его за руку и идет позади него. Пройдя узкое место, сопровождающий возвращает руку в прежнее положение, и незрячий встает сбоку.

К лестнице надо подводить незрячего лицом и предупреждать: "Лестница вниз", "Лестница вверх". Независимо от подъема или спуска по лестнице Вам следует опережать незрячего на 1 ступеньку, чтобы Ваш спутник не шагнул в пространство. Можно предложить незрячему идти, взявшись за перила. Например, сказать: "Перила справа" или положить руку на перила. Всегда надо предупреждать о конце лестницы или пролета. Это особенно важно для недавно потерявших зрение и еще не очень мобильных слепых. Если незрячий уже сам хорошо ориентируется, то при ходьбе с постоянным сопровождающим бывает достаточно, если сопровождающий без слов немного тормозит в начале и в конце лестницы.

Когда идете со слепым и несете чемодан, портфель и т.п., по возможности не несите их в той руке, за которую держится незрячий, иначе ноша будет бить его по ноге.

Не оставляйте незрячего одного на проезжей части улицы, на середины тротуара, на открытом крыльце или в дверях. Проведите его к какому-либо неподвижному объекту в безопасное место.

Хороший сопровождающий не только гарантирует незрячему безопасность, но и является его «глазами». Он информирует незрячего, что вокруг происходит, характеризует окружающую среду. Так он

смягчает психическое напряжение слепого, создает возможность для получения новых положительных впечатлений.

При посадке в автомашину положите на ручку дверцы ту руку незрячего, которой он держался за Вас (если дверь открыта – то на ее верхний край), и сообщите, где расположена передняя часть машины (слева, справа), а другую ладонь на крышу машины. После этого незрячий может сесть в машину самостоятельно.

Потеря зрения не является препятствием к организации полнокровной и интересной жизни. Общение незрячего человека со зрячими открывает широкие возможности в социокультурной реабилитации инвалидов. Как правило, незрячий человек охотно общается с библиотекарем и прислушивается к его рекомендациям. Незрячие более восприимчивы к эмоциональной стороне речи, поэтому в разговоре с ними больше внимания необходимо уделять интонации своего голоса, отражающей Ваше настроение. При разговоре с незрячим не старайтесь говорить громко, разговаривайте четко, спокойно, неторопливо, пользуйтесь словарем зрячих, не избегайте выражений, основанных на визуальных впечатлениях. В разговоре со слепым избегайте выражений “пощупайте”, “я отведу Вас”, “я Вас свожу”. Лучше будет: “посмотрите”, “я схожу с Вами” и т.п. Зрячим в присутствии слепого нужно избегать объяснений только с помощью мимики и жестов. Незрячий замечает это и чувствует себя исключенным из общения.

Незрячие обычно очень охотно посещают массовые мероприятия.*

Очень часто незрячие просят библиотекаря что-то прочесть ему. Читающий зрячий является «глазами» слепого, поэтому не заменяйте чтение пересказом содержания. Вы обязаны внимательно читать все: названия, даты, комментарии, документы – от заголовка до конца, ни чего не пропуская, не объясняя реже употребляемых слов. Если будет необходимость, незрячий сам попросит об этом. Читающий должен воздерживаться от комментариев прочитанного. Когда читаете письмо или какой-нибудь документ незрячему, надо для убедительности давать его посмотреть. Самым субтильным является чтение личной корреспонденции незрячего. В начале чтения следует назвать имя отправителя, если оно указано. Тогда незрячий может решить, просит читать письмо или нет. Если незрячий просит дальше письмо не читать, предвидя, что это сделает кто-то другой, читающему тут же следует прекратить чтение и дальше не читать письмо глазами.

---

* *Об организации массовых мероприятий см. методическое пособие по организации массовых мероприятий в общедоступных библиотеках для людей с ограниченными возможностями «Реабилитация через творчество». Уфа, БРСБС, 2007.*

Читающий незрячему корреспонденцию содержание прочитанного не должен распространять.

Если Вы даете что-либо незрячему в руки, то сообщите ему, куда он может этот предмет потом положить. Если знакомите незрячего с каким-либо предметом, не водите с силой его руку по поверхности, а слегка направьте руку на предмет, создайте такие условия, чтобы незрячий мог свободно потрогать его руками. Случается так, что зрячий обнаруживает, что слепому хотелось бы взять конкретный предмет, но сделать это без посторонней помощи не может. В таких случаях Вам не следует брать руку слепого за кисть с тыльной стороны запястья, тянуть ее к предмету, и его рукой брать предмет. Лучше самому подать предмет или навести руку слепого на него.

Делитесь с незрячими увиденным. Не отказывайте им в общении. При рассказе не следует избегать цветовых понятий. Позднослепшие сохраняют представления о цвете, а для слепорожденного цветовые описания будут представлять цветовые символы натуральных предметов. Например, зеленой травы, белого снега и т.п.

Общаясь с незрячим человеком, всегда помните, что каждый человек является индивидуальностью, и нет двух людей с одинаковыми потребностями, способностями и возможностями.

Если при общении с незрячими людьми Вы сомневаетесь, что правильно, а что неправильно, не смущайтесь. Если не знаете, как поступить, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если Вы стремитесь быть понятым – Вас поймут. Не бойтесь шутить. Тактичная и уместная шутка только поможет наладить общение и разрядить обстановку.

Не забывайте, что настроение и работоспособность инвалидов по зрению во многом зависит от Вашего отношения к ним.

Использованная литература:

1. Организация библиотечного обслуживания инвалидов по зрению на базе публичной библиотеки [Текст]: метод.-библиогр. дайджест/Тюменская обл.спец.б-ка для слепых; сост. С.И. Бегунова.- Тюмень,1999.- 82с.

2. Памятка «Что необходимо знать при общении с незрячим [Электронный ресурс] // Сайт специальной образовательной средней школы № 188 для детей с нарушениями зрения.- Минск (Беларусь), 2003.

3. Сборник материалов по информационно-библиотечному обслуживанию людей с физическими ограничениями жизнедеятельности [Текст] /ГУК «Специализированная библиотека для слабовидящих и незрячих» Читинской обл.; сост. О.В. Кутузова.- Чита, 2004.-71с.

4. Специальная библиотека как среда социализации, интеграции и реабилитации инвалидов по зрению[Текст] /Краснодарская спец.б-ка для слепых им. А.П.Чехова.- Краснодар, 2004.-80с.

Редактор - составитель В.Н. Пантелеева
Отв. за выпуск Р.Х. Разина