



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И
НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Донской государственный
технический университет»
(ДГТУ)
Научно-техническая библиотека

Директор НТБ


Кравченко А.Г.
«23»  2018 г.

Рекомендации по библиотечному обслуживанию инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в научно-технической библиотеке ДГТУ.

1. Общие положения.

С 1 января 2016 г. вступили в силу основные положения Федерального закона 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». Памятка разработана в целях исполнения ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ», которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них библиотечно-информационных услуг и сервисов.

2. Нормативное обеспечение

2.1. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ, «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.2. Федеральный закон от 29.12.1994 г. №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

2.3. Постановление Правительства РФ «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры» от 07.12.1996 г. №1449;

2.4. Постановление Правительства РФ «О государственной программе Российской Федерации "Доступная среда" на 2011-2020 годы» от 01.12.2015 г. №1297;

2.5 Приказ Министерства культуры России «Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения» от 09.09.2015 г. №2400;

2.6. Приказ Министерства культуры России «Об утверждении Порядка обеспечения доступности инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов» от 10.10.2015 г. № 2761;

2.7. Приказ Министерства культуры России «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» от 16.11.2015 г. №2800;

2.8. Локальные документы ДГТУ;

2.9. Правила пользования научно-технической библиотекой ДГТУ.

3. Правила обслуживания пользователей инвалидов и лиц с ОВЗ при посещении библиотеки

3.1. При отсутствии сопровождающего лица пользователю-инвалиду оказывается вся необходимая помощь при посещении библиотеки и перемещении между отделами обслуживания.

3.2. В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель посещения библиотеки и информационные потребности, необходимость сопровождения.

3.3. Основным местом обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ в библиотеке являются абонементы и читальные залы, оснащенные спецоборудованием.

3.4. Сотрудники библиотеки не должны брать в руки оригиналы персональных документов пользователей-инвалидов без их разрешения (в том числе – оказание услуг по изготовлению копий этих документов по запросам данного пользователя).

3.5. Обслуживание инвалида с нарушениями зрения или с нарушениями слуха:

- специалист библиотеки помогает инвалиду с нарушениями зрения или слуха в получении библиотечных услуг на всем протяжении его пребывания в библиотеке;

- обслуживание инвалида с нарушениями зрения осуществляется исходя из его информационных запросов и имеющихся технических средств;

3.6. Обслуживание инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках:

- сотрудник библиотеки встречает инвалида-колясочника и помогает ему при передвижении по библиотеке, убедившись, что инвалид пристегнут (зафиксирован) к креслу-коляске;

- в случае отсутствия пандуса, при поступлении сигнала о необходимости получения библиотечной услуги, сотрудник библиотеки выходит из помещения библиотеки и обслуживает инвалида исходя из его информационных потребностей.

4. Правила этикета при обслуживании лиц с ОВЗ

4.1. Общие правила этикета при общении с инвалидами:

4.1.1. Признайте его равным.

Не бояться открыто смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему лицу или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

4.1.2. Используйте его возможности.

Контактируя с пользователем с ОВЗ, важно не допустить оплошность по невниманию или незнанию, и не поставить его и себя в неловкое положение. Если вам предстоит контакт с таким человеком, предварительно деликатно уточните у него или сопровождающих лиц, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вы будете разговаривать с ними громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можете их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует навязывать ему помощь.

4.1.3. Старайтесь не показывать жалость и подбирать слова.

Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, уберите жалостливый взгляд, встречайте улыбкой. Выражения «человек с ограниченными физическими возможностями», «человек на коляске», «человек с травмой позвоночника», «человек с инвалидностью», «незрячий» – вызывают вполне нейтральные ассоциации. Слово «инвалид» вызывает различные чувства, но в целом, большинство людей считает его приемлемым, поскольку это слово официальное, наиболее часто употребляемое и ставшее в определенной степени абстрактным.

4.2. Особенности взаимодействия с различными группами инвалидов:

При общении с людьми, испытывающие трудности при передвижении

Если вы общаетесь с человеком в инвалидной коляске, постарайся сделать так, чтобы ваши глаза находились с его глазами на одном уровне. Например, постарайся сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, причем прямо перед ним. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида – то же самое, что схватить и понести вещи человека без его разрешения. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или преодолеть порожек. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям. Если вам разрешили передвигать коляску, катите ее 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 и как их можно устранить.

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

При общении с людьми с нарушениями зрения и незрячими

Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные 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. Вот основные правила взаимодействия с такими людьми:

- 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.
- Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, скользких полах и т.п. Передвигаясь, не делайте рывков и резких движений.
- Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.
- 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.

- Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

- Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Книга находится где-то на столе». Старайтесь быть точными: «Книга находится по середине стола».

- Сообщите пользователям библиотеки с проблемами зрения о наличии аудиокниг и возможностях их прослушивания.

При общении с людьми с нарушением слуха

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.

- Прежде чем заговорить с человеком, у которого понижен слух, дайте знак, что вы собираетесь ему что-то сказать.

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

- Подойдите, если можно, к неслышащему человеку поближе, говорите медленно и отчетливо, но не слишком громко (снижение слуха часто сопровождается повышением чувствительности к громким звукам).

- Некоторые люди могут слышать, но воспринимают отдельные звуки неправильно. В этом случае говорите более громко и четко, 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 слегка тронуть человека или же помахать рукой.

- Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо. Нужно смотреть в лицо собеседнику и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.

- Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Нужно использовать выражение лица, жесты, движения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

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

- Иногда контакт достигается, если неслышащему говорить шепотом. В этом случае улучшается артикуляция рта, что облегчает чтение с губ.

- 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.

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

- Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через сурдопереводчика, 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, помните, что только три из десяти слов хорошо прочитываются.

При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения

Используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу. Не думайте, что вас не поймут.

Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.

Говоря о задачах или давая инструкцию, рассказывайте все «по шагам». Дайте вашему собеседнику возможность обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.

При общении с людьми, имеющими психиатрические проблемы

Психические нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

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. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.

При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи

- 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 затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите,

лучше, извинившись, договориться об общении в другое время или пригласить другого сотрудника библиотеки.

- Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все 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, возможно, по буквам (или предложите написать).
- 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, напечатать.

При общении 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.

- Если вы видите человека с гиперкинезами, не следует обращать на него пристальное внимание.
- 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.
- Предлагайте помощь ненавязчиво, не привлекая всеобщего внимания.

5. Статистический учет информационно-библиотечного обслуживания инвалидов и лиц с ОВЗ.

Учет работы по обслуживанию пользователей с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в утвержденных формах учета с соответствующей пометкой Ин (Инвалид) для расчета норм выработки в соответствии с **ТИПОВЫМИ ОТРАСЛЕВЫМИ НОРМАМИ ТРУДА НА РАБОТЫ, ВЫПОЛНЯЕМЫЕ В БИБЛИОТЕКАХ.**

