

Е.А. Щукина,
*ведущий библиотекарь отдела управления проектами
Иркутской областной юношеской библиотеки им. И.П. Уткина*

СПЕЦИФИКА РАБОТЫ С МОЛОДЫМИ ИНВАЛИДАМИ

План лекции:

Введение

1. Нормативно-правовые документы о правах инвалидов и других маломобильных групп населения
2. Работа библиотеки по организации доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения
3. Правила этикета при общении с инвалидами
4. Обзор книг и художественных фильмов по теме

Заключение

Список литературы

Введение

Одной из основных задач современной библиотеки является создание технологических условий, ресурсной базы и психологической атмосферы в целях обеспечения равных возможностей для пользователей со специальными потребностями. К таковым относятся матери с грудными детьми, родители с малышами с 1 года до 5 лет, инвалиды с ограниченными возможностями здоровья, родители и сопровождающие детей-инвалидов.

Задача библиотекарей – создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей.

Представленные ниже материалы направлены на повышение компетенции библиотекарей и на улучшение качества библиотечного обслуживания людей с различными видами инвалидности.

1. Нормативно-правовые документы о правах инвалидов и других маломобильных групп населения

В течение последних нескольких лет в Российской Федерации с целью реализации положений Конвенции ООН о правах инвалидов (далее Конвенция) создана обновленная правовая база, призванная защитить эту категорию граждан. В Конвенции изложены основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

С 1 января 2016 года 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».

В библиотечной сфере работа с инвалидами регулируется двумя основными законами: Федеральным законом № 181-ФЗ от 24 ноября 1995 г. «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

Библиотечное обслуживание инвалидов предусматривает следующие пункты:

- Слепые, слабовидящие имеют право на библиотечное обслуживание и получение экземпляров документов в специальных доступных форматах на различных носителях информации в специальных государственных 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 счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.¹

Следует помнить, что права инвалидов обеспечиваются определенными обязанностями государства, муниципальных образований и самих библиотек. Так,

¹ Ст. 8 Федерального закона «О библиотечном деле».

Российская Федерация за счет федерального бюджета обязуется организовать 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 на магнитофонных кассетах и рельефно-точечным шрифтом Брайля.²

Что касается внестационарного библиотечного обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, 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.

Особо следует остановиться на возможности предоставления слепым и слабовидящим пользователям экземпляров произведений в цифровой форме вне читальных залов библиотек, не нарушая при этом авторские права создателей 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 путем предоставления доступа к ним через информационно-телекоммуникационные сети.

Например, в Тверской ордена «Знак почета» областной универсальной научной библиотеке им. А.М. Горького для улучшения условий библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями выполнен комплекс организационных и технических мероприятий (<http://www.tverlib.ru/ds/index.html>).

Подробнее рассмотрим документ «Свод правил 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения». Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001» (далее Свод правил).

Согласно Своду правил, проходы в читальном зале библиотеки должны иметь ширину не менее 1,2 м. Размер рабочего места инвалида (без учета

² Ст. 14 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

поверхности стола) должен быть 1,5 х 0,9 м. Рекомендуется принимать оптимальные габариты площади поверхности стола читателя с недостатками зрения для работы с секретарем-чтецом в кабинах, полукабинах или кабинетах – 1,5 х 0,7 м.

В зоне обслуживания лиц с недостатками зрения читательские места и стеллажи со специальной литературой рекомендуется оборудовать добавочным освещением. Необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещенности этой читательской зоны ($КЕО^3 - 2,5\%$), а уровень искусственного освещения читательского стола должен быть не менее 1000 лк⁴.

В Своде правил содержатся рекомендации как для библиотек образовательных организаций, так и для иных библиотек.

Размеры зоны рабочего места на одного ребенка-инвалида на кресле-коляске составляют не менее 1,8 х 0,9 м. Проход между рабочими столами для свободного проезда и подъезда к столу рекомендуется не менее 0,9 м, т. е. размеры рабочей зоны вместе с проходом должны быть 1,8 х 1,8 м. Часть кафедры нужно устраивать высотой не более 0,7 м.

Книги, находящиеся в открытом доступе, и картотеку необходимо, по возможности, располагать в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) посетителя на кресле-коляске, т. е. не выше 1,2 м при ширине прохода у стеллажей или у картотеки не менее 1,2 м.

В соответствии со Сводом правил специальную зону для работы инвалидов в читальных залах рекомендуется оборудовать следующим образом: четыре читательских места за одноместными столами, пригодных для работы инвалидов на колясках; специальные стеллажи с наклонными полками для размещения как обычной литературы, так и книг с шрифтом Брайля (не менее двух стеллажей вблизи читательских мест). В зоне должны находиться несколько банкетов, кресел или стульев. Желательно наличие одного каталожного столика с каталогом, выполненным шрифтом Брайля.

³ Коэффициент естественной освещенности




⁴ Единица измерения освещенности

Например, книги со шрифтом Брайля в ОЮБ им. И.П. Уткина, как и во многих библиотеках области, предоставляются читателям по договору с Иркутской областной специальной библиотекой для слепых.

2. Работа библиотеки по организации доступной среды для инвалидов и других маломобильных групп населения



Библиотекарь должен знать основные классификации форм инвалидности. Гражданину, признанному инвалидом, выдается справка, подтверждающая факт установления инвалидности с указанием группы инвалидности. Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется так: «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве». К маломобильным группам населения отнесены инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т. п.⁵ Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, чем те, кто признан инвалидом.

Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое изображение⁶
К	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
О	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
С	Инвалиды с нарушениями зрения	

⁵ СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

⁶ 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».

Г	Инвалиды с нарушениями слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

Общие принципы и цели независимости людей с ограниченными возможностями сформулированы в Декларации независимости инвалида.⁷

Библиотекаря для работы с особенными пользователями важно развивать коммуникативные умения, складывающиеся из **определенных навыков, таких как:**

- способность избегать конфликтных ситуаций;
- умение внимательно слушать инвалида и слышать его;
- навыки регулирования собственных эмоций, возникающих в процессе взаимодействия с инвалидами;
- умение обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- способность цивилизованно противостоять манипулированию.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды для людей с разными формами инвалидности

Основные формы инвалидности	Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, альтернативные формы оказания услуг (в т. ч. на дому), удобное размещение информации, организация работы помощников
Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	Устранение физических барьеров на пути к месту предоставления услуг, организация места для отдыха; для инвалидов с ограниченными

⁷ Сформулированы Норманом Кюнком

	действиями рук – помощь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупненный шрифт, плоско-точечный шрифт Брайля, контрастные знаки), допуск тифлопереводчика, допуск собаки-проводника
Инвалиды с нарушениями слуха	Устранение барьеров по предоставлению информации, допуск сурдопереводчика
Инвалиды с нарушениями умственного развития	Устранение барьеров по предоставлению информации («ясный язык» или «легкое чтение»), организация сопровождения

Иркутская областная юношеская библиотека им. И.П. Уткина в рамках подпрограммы «Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения» на 2014-2020 годы государственной программы Иркутской области «Социальная поддержка населения» на 2014-2020 годы в 2013 году получила финансирование, в том числе 50% из федерального и 50% – из областного бюджетов.

На эти средства были приобретены и установлены:

- пандус у входа в библиотеку;
- бегущая строка на фасаде учреждения;
- две информационные панели и программное обеспечение к ним в холле библиотеки;
- специализированные книжно-выставочные стеллажи;
- беспроводная система вызова помощника «Пульсар»;
- индукционная система;
- информационные знаки доступности;
- мобильный телескопический пандус;

- противоскользящая система и поручни для внутренних лестниц;
- оборудование санитарно-гигиенической комнаты (стационарные опоры для стояния и сидения, дверь шириной 90 см);
- крючки для костылей в гардеробе и в зонах обслуживания (у компьютеров, на книжных стеллажах);
- распашные двери в читальный зал;
- доступ к электронным библиотечным системам «ЛитРес» и IPRbooks.

При закупке оборудования мы консультировались с представителями общества инвалидов о том, какие приспособления наиболее удобны для инвалидов. Наша библиотека готова консультировать по вопросам, связанным с закупкой подобного оборудования (телефоны фирм-поставщиков, ассортимент, установка и т. д.)

Обязательная документация в библиотеке:

- 1) паспорт доступности (приложение 1),
- 2) инструкция по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан при посещении (приложение 2).

4. Правила этикета при общении с инвалидами

Существуют *общие правила этикета при общении с инвалидами*⁸, которыми могут воспользоваться работники организаций, предоставляющих услуги населению, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращайтесь к человеку. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Называйте себя и других. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо видит или совсем слепой, обязательно называйте себя и тех людей, которые

⁸ «10 общих правил этикета» составлены Карен Мейер

пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

3. Предлагайте помощь. Если вы предложили помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

4. Не опирайтесь на кресло-коляску. Опирайтесь или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, что очень раздражает.

5. Проявляйте 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 его и не договаривайте за него.

6. Обеспечьте удобное расположение для беседы. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, встаньте или сядьте так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне - тогда вам будет легче разговаривать. Общаясь с теми, кто может читать по губам, расположитесь так, чтобы на вас падал свет и вас было хорошо видно. Постарайтесь при этом, чтобы вам ничего (еда, сигарета, руки) не мешало.

7. Привлекайте внимание человека. Чтобы привлечь внимание того, кто плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все глухие или слабослышащие люди могут читать по губам.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма.⁹ Список правил достаточно велик. Если вы чего-то не знаете или сомневаетесь в чем-то, опирайтесь на здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги в учреждении и общение будут эффективными.

⁹ Татьяна Прудинник. Как правильно вести себя с инвалидом, <http://www.interfax.by/article/56700>.

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

1. Помните, что инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте, не ставьте на нее ноги. Начать катить коляску без согласия инвалида – 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. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
3. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.
4. Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской – это трагедия. Это способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими нарушения слуха:

1. 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.
2. Существует несколько типов и степеней глухоты. Соответственно, есть много способов общения с людьми, которые плохо слышат. Если вы не знаете, какой предпочесть, спросите у них самих.
3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть его за плечо или же помахать ему рукой.

4. 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 3 из 10 слов хорошо прочитываются.

5. Нужно использовать мимику, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Правила этикета при общении с инвалидами с задержкой развития и умственными нарушениями:

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. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все по шагам. Дайте вашему собеседнику время и возможность обыграть каждый шаг. Убедитесь, что он понял вас.

4. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой развития имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.

5. Помните, что люди с задержкой развития дееспособны и могут подписывать документы, контракты, голосовать, давать согласие на медицинскую помощь и т. д.

Правила этикета при общении с инвалидами, имеющими психические нарушения:

1. Помните, что психические нарушения не то же самое, что задержка развития. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый и изменчивый взгляд на мир.

2. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.

3. Обращайтесь с теми, кто имеет психические проблемы, как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.

4. Не следует думать, что люди с психическими расстройствами более других склонны к насилию. Это миф. Если вы сами дружелюбны, они будут чувствовать и вести себя спокойно.

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

1. Не забывайте, что человеку с нарушенной речью тоже нужно высказаться. Не перебивайте и не поправляйте его. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.

2. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что беседа с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше извиниться и договориться о встрече в другое время.

3. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этому общению все ваше внимание.

4. 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.

5. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ: написать, напечатать.

5. Обзор книг и художественных фильмов по теме

В последнее время в обществе формируется толерантное отношение к инвалидам, поэтому предлагаем вашему вниманию нескольких фильмов и книг, с которыми интересно будет познакомиться каждому, потому что так или иначе мы сталкиваемся в жизни с людьми, имеющими ограничения здоровья.

Книги: Дженни Даунхэм «Пока я жива», Эрих Мария Ремарк «Жизнь взаимы», Рубен Давид Гонсалес Гальего «Белое на черном», Джоди Пиколт

«Ангел для сестры», Жозе Сарамаго «Слепота», Майгуль Аксельссон «Апрельская ведьма», Рэнди Пауш «Последняя лекция», Жан-Доминик Боби «Скафандр и бабочка», Антон Борисов «Кандидат на выработку», Мариам Петросян «Дом, в котором...».

Фильмы: «Страна глухих», «1 + 1» (или «Неприкасаемый»), «Ужин с придурком», «Форест Гамп», «Человек дождя», «Запах женщины», «Дверь в дверь», «Вселенная Стивена Хокинга».

Российский фильм «Страна глухих» (режиссер В.П. Тодоровский) тяжелый, реалистичный, но познавательный. Остальные из предложенных кинокартин более легкие и жизнеутверждающие, что отражает отношение к инвалидам в западном обществе.

Заключение

Современная библиотека должна быть ориентирована на инклюзивный подход, предполагающий равную возможность в пользовании библиотечным пространством и библиотечными ресурсами как для здоровых людей, так и для людей, имеющих те или иные особенности физического или психологического характера.

Необходимы постоянные контакты, налаживание связей и сотрудничество библиотеки с организациями, занимающимися проблемами инвалидов (органы социальной защиты населения, реабилитационные центры, общественные организации инвалидов, и др.), а также со специализированными библиотеками, организациями среднего и высшего образования, где реализуется инклюзивный подход к обучению, осуществление совместных социокультурных проектов.

Для этого необходимо, чтобы библиотека имела необходимую инфраструктуру, фонды и подготовленный персонал, хорошо коммуницирующий с разными группами населения.

Список литературы

1. О социальной защите инвалидов в Российской Федерации : [федерал. закон № 181-ФЗ от 24 ноября 1995 г.] . – Режим доступа : СПС Консультант Плюс.
2. О библиотечном деле : [федерал. закон от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ] . – Режим доступа : СПС Консультант Плюс.
3. 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 : [Приказ Минтруда России от 25 декабря 2012 г. № 626] . – Режим доступа : СПС Консультант Плюс.
4. Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов библиотек и библиотечного обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов : [приказ от 10 ноября 2015 г. № 2761] . – Режим доступа : СПС Консультант Плюс.
5. Об утверждении требований доступности к учреждениям культуры с учетом особых потребностей инвалидов и других маломобильных групп населения : [Приказ от 9 сентября 2015 г. № 2400] . – Режим доступа : СПС Консультант Плюс.
6. [Программа «Доступная среда» в Тверской ордена «Знак почета» областной универсальной научной библиотеке им. А.М. Горького] : для улучшения условий библиотечного обслуживания людей с ограниченными возможностями выполнен комплекс организационных и технических мероприятий / Режим доступа: <http://www.tverlib.ru/ds/index.html> – (дата обращения : 12.03.2018)
6. 10 общих правил этикета [Электронный ресурс] / сост. К. Мейер . – Режим доступа: <http://semya-saratov.ru/need/volonter/134-etiket> . – (дата обращения: 12.03.2018)
8. Михнова И. Б. Не надо бросаться нас поднимать, мы должны научиться вставать сами [Электронный ресурс] / И. Б. Михнова. – Режим доступа: <http://gazetargub.ru/?p=2229> . – (дата обращения : 12.03.2018)

9. Арсентьева В. В. Доступная среда всем и каждому [Текст] / В. В. Арсентьева // Современная библиотека. – 2017. – № 3. – С. 26 – 27.
10. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.: свод правил 59.13330.2012 : актуализированная редакция СНиП 35-01-2001 – введ. 2013-01-01 [Электронный документ] // Консорциум Кодекс: электронный фонд правовой и научно–технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200089976>
11. К независимой жизни [Текст] : пособие для инвалидов . – М.: Перспектива, 2001. – 28 с.
12. Кюнком Н. Декларация независимости инвалида [Электронный ресурс]: краткие тезисы / Н. Кюнк. – Режим доступа: <https://perspektiva-inva.ru/philosophy-of-living>
13. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Мин–во труда и социальной защиты населения Российской Федерации. – В 2-х ч. – М., 2015. – 555 с.
14. Прудинник Т. Как правильно вести себя с инвалидом [Электронный ресурс] / Т. Прудинник. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/article/56700>. – (дата обращения:)
15. Психологическое и социальное сопровождение больных детей и детей-инвалидов [Текст]: учеб. пособие / под ред. С. М. Безуха и С. С. Лебедевой. – СПб.: Речь, 2007. – 112 с.
16. Социальная психология [Текст] : учеб. для студентов высш. учеб. заведений для направлений подготовки бакалавров / Л. М. Шипицына и др.; под ред. Л. М. Шипицыной. – СПб: Речь, 2010. – 253 с.
17. Социальная работа с различными группами населения [Текст] : учеб. пособие / под ред. Н. Ф. Басова. – М.: КНОРУС, 2012. – 528 с. – (Для бакалавров).
18. Тюгашова В. В. Работа с инвалидами: проблемы и решения [Текст] / В. В. Тюгашова // Современная библиотека. – 2017. – № 4. – С. 16-17.

19. Холостова Е. И. Социальная работа с инвалидами [Текст]: учеб пособие / Е. И. Холостова. – 3-е изд. перераб. и доп. – М.: Дашков и Ко, 2013. – 240 с.