

РЕКОМЕНДАЦИИ **по организации обслуживания инвалидов, других** **маломобильных граждан при посещении библиотеки**

Введение

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». Данное Методическое пособие разработано в целях исполнения ст. 15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в РФ», которая предусматривает необходимость осуществлять инструктирование или обучение специалистов, работающих с инвалидами, по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг.

Основной задачей данного Методического пособия является ознакомление работников ГБУК СК «СКДБ им. А.Е. Екимцева» (далее - Библиотека) с содержанием необходимых для использования в их работе актов федеральных органов государственной власти, касающихся создания доступной среды для инвалидов и носящих, как обязательный, так и рекомендательный характер. Также в Пособии рассматриваются вопросы, способствующие эффективной реализации положений нормативных актов – этика общения с инвалидами, общие подходы к оценке доступности объекта социальной инфраструктуры, и т.д.

Виды нарушений функций организма, приводящие к ограничению способности осуществлять социально-бытовую деятельность

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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать своё поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью. Основные категории жизнедеятельности человека представлены в таблице №1.

Таблица №1.
Содержание категорий жизнедеятельности человека

Категории жизнедеятельности	Содержание категории жизнедеятельности
Способность к самообслуживанию	Способность человека самостоятельно осуществлять основные физиологические потребности, выполнять повседневную бытовую деятельность, в том числе навыки личной гигиены
Способность к самостоятельному передвижению	Способность самостоятельно перемещаться в пространстве, сохранять равновесие тела при передвижении, в покое и при изменении положения тела, пользоваться общественным транспортом
Способность к ориентации	Способность к адекватному восприятию личности и окружающей обстановки, оценке ситуации, к определению времени и места нахождения
Способность к общению	Способность к установлению контактов между людьми путём восприятия, переработки, хранения, воспроизведения и передачи информации
Способность контролировать своё поведение	Способность к осознанию себя и адекватному поведению с учётом социально-правовых и морально-этических норм
Способность к обучению	Способность к целенаправленному процессу организации деятельности по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности (в том числе профессионального, социального, культурного, бытового характера), развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию мотивации получения образования в течение всей жизни
Способность к трудовой деятельности	Способность осуществлять трудовую деятельность в соответствии с требованиями к содержанию, объёму, качеству и условиям выполнения работы

Условиями признания гражданина инвалидом являются:

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности;
- необходимость осуществления мер социальной защиты, включая реабилитацию.

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

Инвалидность устанавливают исходя из комплексной оценки состояния здоровья гражданина в соответствии с Классификациями и критериями, утверждёнными Минтрудом РФ.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжёлых расстройствах функций организма, II группа инвалидности – при наиболее лёгких. Ребёнку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребёнок – инвалид».

Наряду с термином «инвалид» в нормативных актах и специальной литературе используется термин «маломобильные группы населения» (МГН), который определяется как «люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориен-

тировании в пространстве. К маломобильным группам населения здесь отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, беременные женщины, люди старших возрастов, люди с детскими колясками и т.п.». Таким образом, МГН – это более широкая категория людей, включающая в себя инвалидов.

Систематизация форм инвалидности для решения вопросов доступности

Для решения вопросов создания доступной среды жизнедеятельности на объектах социальной инфраструктуры разработана классификация форм инвалидности, которую условно можно обозначить «пентада косгу» (таблица № 2).

Таблица №2.
Классификация форм инвалидности

Буквенное обозначение	Формы инвалидности	Графическое обозначение
K	Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	
O	Инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата	
C	Инвалиды с нарушением зрения	
Г	Инвалиды с нарушением слуха	
У	Инвалиды с нарушениями умственного развития	

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определёнными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми.

Краткая характеристика барьеров окружающей среды для инвалидов разных форм

Таблица №3
Виды барьеров при оказании услуг инвалидам

Основные категории маломобильных граждан	Значимые барьеры окружающей среды (для учёта и устранения на объекте)
Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках	Высокие пороги, ступени. Отсутствие поручней, нарушение их высоты. Неровное, скользкое, с высоким ворсом покрытие. Неправильно установленные пандусы, отсутствие скатов. Узкие дверные проёмы и коридоры. Неадаптированные санитарные комнаты. Отсутствие места для разворота в помещениях. Высокое расположение информации на стойках и стенах. Высокие кафедры выдачи и книжные стеллажи (более 70см)

Инвалиды с поражением верхних конечностей	Трудности в открывании дверей. Трудности в пользовании выключателями, кранами, при снятии одежды и др. Невозможность, сложность в написании текстов. Иные ограничения действия руками.
Слепые и слабовидящие инвалиды	Преграды на пути движения (колонны, тумбы, стойки и прочее). Ступени, особенно разной геометрии, без цветового, тактильного обозначения. Отсутствие контрастной и тактильной информации и указателей. Отсутствие информационных табличек, выполненных шрифтом Брайля. Отсутствие поручней, иных направляющих. Неорганизованность доступа на объект и места ожидания собаки-проводника. Отсутствие дублирующей звуковой информации при экстренных случаях.
Глухие и слабослышащие	Отсутствие (недостаточность) зрительной информации. Отсутствие сурдо- и тифлосурдоперевода и переводчика. Отсутствие аудиоконтура, индукционных петель. Электромагнитные помехи. Иные информационные барьеры и отсутствие дублирующей световой информации при чрезвычайных ситуациях.
Инвалиды с особенностями интеллектуального развития	Отсутствие (недостаточность) понятной информации, информации на простом языке. Отсутствие ограждений опасных мест. Трудности ориентации при неоднозначности информации. Неорганизованность сопровождения на объекте.

Общие рекомендации для специалистов по устранению барьеров для инвалидов с разными формами инвалидности.

Общие рекомендации по устранению барьеров окружающей среды на объектах социальной инфраструктуры представлены в таблице №3.

Таблица №3.
Общие рекомендации организации доступной среды для инвалидов

Основные формы инвалидности	Рекомендации
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 не действующими руками - помочь при выполнении необходимых действий
Инвалиды с нарушениями зрения	Устранение информационных и физических барьеров на пути движения, предоставление информации в доступном виде (укрупнённый 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 «лёгкое чтение»), организация сопровождения

Обеспечение доступности для инвалидов библиотечного обслуживания

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.

Библиотечная среда пребывания инвалидов должна способствовать социальной интеграции, реализации возможностей интеллектуальных контактов читателей с ограничениями в жизнедеятельности.

Согласно СП 59.13330.2012 специальные зоны для работы инвалидов в читальных залах Библиотеке должны оборудоваться следующим образом.

Четыре читательских места за одноместными столами, расположенные рядом с проходом, пригодные для работы детей, передвигающихся в креслах-колясках или использующих иные индивидуальные средства реабилитации при ходьбе. Проход между читательскими столами для свободного проезда и подъезда к столу должен иметь ширину не менее 1,2 м.

Количество мест для читателей с нарушением зрения рекомендуется предусматривать не менее 4-х с возможностью размещения секретаря-чтеца и тифлотехнических средств (цифровые проигрыватели MP3, электронные лупы, принтеры со шрифтом Брайля, компьютеры для слепых с речевыми программами и т.п.).

Места, отведённые для читателей-инвалидов, необходимо размещать в непосредственной близости к кафедрам выдачи литературы, высота которой не более 0,7 м.

В отношении читателей с нарушением зрения согласно Своду правил специализированный фонд должен насчитывать не менее 2,5 тыс. экз. литературы со шрифтом Брайля или аудиокниг.

На абонементе, в читальных залах Библиотеки СБА и фонд документов, находящихся в открытом доступе, размещаются в пределах зоны досягаемости (вытянутой руки) ребёнка - инвалида, т.е. не выше 1,2 м. при ширине прохода у стеллажей или у каталогов и картотек не менее 1,2 метра. Обычная литература и книги со шрифтом Брайля, располагаются на специальных стеллажах (не менее двух стеллажей) с наклонными полками. В зоне должны находиться несколько банкеток, кресел или стульев. Желательно наличие одного каталожного столика с каталогом, выполненным шрифтом Брайля.

При размещении читательских мест и фондов открытого доступа для читателей, обладающих слабым зрением, необходимо предусматривать высокий уровень естественной освещённости этой читательской зоны (КЕО - 2,5%), а уровень освещения читательского стола не менее 1000 лк.

В основу библиотечного пространства заложен принцип совместного обслуживания всех категорий читателей-инвалидов, не выделяя специализированные помещения для какой-либо одной группы. В Библиотеке предусматривается единая зона обслуживания инвалидов с разными формами инвалидности, расположенная в одном уровне, предоставляющая весь, необходимый инвалиду объём информационных услуг – организация автоматизированной системы каталогов и картотек, получение необходимых справочно-библиографических данных на компьютере, размещение фонда.

Особенности информационно-библиотечного обслуживания инвалидов

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

- слепые, 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.

Что касается внестационарного библиотечного обслуживания лиц с физическими недостатками, а к таковым, безусловно, относятся инвалиды, то, исходя из Федерального закона «О библиотечном деле», данное право является безусловным, т.е. его реализация не оговорена какими-то дополнительными основаниями. Соответственно, на основании заявления такого читателя библиотеки обязаны обеспечить заочную или надомную форму библиотечного обслуживания.

Правила этикета при общении с инвалидами

Для библиотечных специалистов профессионально значимой является коммуникативная компетентность, складывающаяся из умения:

- 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 некоторые специфические нормы этикета при взаимодействии с людьми с ограниченными возможностями. Эти нормы предназначены, в первую очередь, для сохранения личного достоинства инвалида, а также для разрешения сложных и неловких ситуаций, которые могут возникнуть во взаимодействии с участием людей с ограниченными возможностями. Вот некоторые из них:

- при разговоре с инвалидом следует обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему (или, например, сурдопереводчику), который присутствует при разговоре;
- при знакомстве с инвалидом вполне естественно (при желании) пожать ему руку - даже те, кому трудно ею двигать, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку - правую или левую, что вполне допустимо;
- со взрослыми инвалидами следует обращаться как со взрослыми, ни в коем случае нельзя фамильярничать (например обращаться на "ты" и проч.);
- предлагайте помочь, и только получив положительный ответ, приступайте к её оказанию (спросив перед этим - как и что делать); сдержите все негативные проявления, если ваша помощь отвергнута.

Говоря о работе с людьми, имеющими различные ограничения здоровья (и возникающие при этом барьеры во взаимодействии), помимо общих правил, следует учитывать также конкретные ситуации и связанные с ними правила поведения

Сопровождение инвалидов при оказании им услуг

Работниками Библиотеки, предоставляющими услуги по библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей, должна быть оказана необходимая помощь инвалидам, имеющим разного вида ограничения в жизнедеятельности, в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

В первоочередном порядке уточняется, в какой помощи нуждается инвалид, цель его посещения, необходимость сопровождения.

Для обеспечения доступа инвалидов к услугам Библиотеки при записи инвалида в учреждение необходимо:

- рассказать ему об особенностях здания Библиотеки: наличии ступеней, погружней, других приспособлений и устройств для инвалидов применительно к его функциональным ограничениям; расположении санитарных комнат, необходимых для оказания услуги структурных подразделениях Библиотеки, возможных препятствиях на пути к ним и др.
- информировать о должностном лице, к которому можно обратиться при возникновении проблем и вопросов в ходе предоставления услуг;
- познакомить инвалида со всеми специалистами, задействованными в работе с ним, лично, представив по фамилии, имени и отчеству работника Библиотеки и инвалида друг другу;
- чётко разъяснить график оказания услуги, указать место её проведения (показать нужный отдел), акцентировав внимание на путь по учреждению от входа до отдела, при необходимости сопроводить до места оказания услуги.
- обеспечить допуск в здание собаки-поводыря, сопровождающей инвалида по зорнию.

Особенности общения с людьми, имеющими нарушение зрения или незрячими:

- при обслуживании человека, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые рядом с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь и назвать себя;
- если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите сориентироваться в нужном направлении;
- осуществляя сопровождение, направляйте человека аккуратно, не тащите его за собой, чаще всего, достаточно поддержать незрячего под локоть и в среднем темпе двигаться к цели. При этом следует предупреждать его о препятствиях, стараясь чётко определить их местоположение (например, «в трёх шагах прямо по движению будет невысокий порог»);
- предлагая незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник;
- не пытайтесь «заигрывать» с собакой-поводырём, не отвлекайте её; помните - специально обученная собака находится на ответственной службе, требующей постоянной концентрации внимания;
- при знакомстве незрячего с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету

ту и брать его рукой этот предмет.

Особенностями общения с людьми, имеющими нарушение слуха:

- разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Не затемняйте своё лицо и не загораживайте его 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 более громко и чётко, подбирая подходящий уровень. В другом случае понадобится лишь снизить высоту голоса, так как человек утратил способность воспринимать высокие частоты;

- убедитесь, что вас понимают, если сомневаетесь - вежливо спросите об этом;

- используйте короткие и простые фразы, не отягощённые специальными терминами, незначительной информацией и сложными речевыми конструкциями; если конкретное предложение не понято собеседником, перефразируйте его;

- если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться;

- сложную информацию лучше записать (продублировать), особенно если это цифровые данные;

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека или же помахать рукой.

Нарушения слуха довольно часто сопровождаются затруднениями речи. Общение с человеком с такими проблемами требует такта и деликатности.

Правила взаимодействия с человеком, у которого имеются речевые затруднения:

- не игнорируйте таких людей и не избегайте с ними разговора;

- будьте готовы к тому, что общение займёт достаточно много времени;

- сосредоточьтесь на разговоре и поддерживайте визуальный контакт с собеседником;

- позвольте собеседнику полностью договаривать фразы и начинайте говорить только тогда, когда вы убедились, что мысль завершена;

- не стесняйтесь переспросить или уточнить, если вы что-то не поняли;

- не относитесь к собеседнику предвзято: трудности в речи прямо не влекут за собой трудности и восприятия и обработке информации;

- при наличии серьёзных барьеров в речевой коммуникации тактично предложите альтернативный способ обмена информацией, например, переписку.

Особенностями общения с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

- при общении с такими людьми займите удобное положение относительно человека с ограниченными возможностями: не стойте за его спиной или сбоку,

- всегда находитесь с ним на «одном уровне»;
- помните, что инвалидная коляска - это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует; недопустимо опираться о коляску, двигать её без разрешения;
- ненавязчиво следите за окружающей обстановкой, чтобы предвидеть трудности, которые может испытывать человек с ограниченными возможностями в конкретной ситуации: иногда нужно задержаться и пропустить вперёд человека на костылях или коляске при входе в узкую дверь, придержать дверь или убрать с дороги мешающие передвижению предметы, не наращивать скорость ходьбы, недоступную для собеседника;
- учитывайте, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

Особенности общения с людьми с задержкой психического развития:

- выбирайте доступные темы для разговора; используйте простой и точный язык, короткие фразы; избегайте метафор и образных выражений;
- если есть необходимость и возможность, в процессе речи указывайте на предмет, о котором вы говорите для облегчения его восприятия информации;
- наиболее распространённая ошибка при взаимодействии с такими людьми – смотреть на человека с задержкой психического развития, как на неспособного вас понять. Это не так, определённый уровень информации доступен для него, и лучше позаботиться о том, чтобы сведения, которые вы сообщаете собеседнику, соответствовали этому уровню, тогда вам удастся построить эффективное взаимодействие;
- Иногда нам ошибочно кажется, что собеседник скорее нас поймёт, если мы будем говорить громче. Не повышайте голоса при общении с человеком с задержкой психического развития. Не ведите себя высокомерно, соблюдайте все правила вежливости и этикета, которые вы соблюдали бы с любым другим человеком.

Особенности общения с людьми, имеющими психические расстройства:

- помните, что эти нарушения – не то же самое, что проблемы в развитии. Люди с психическими проблемами могут испытывать эмоциональные расстройства или замешательство, осложняющие их жизнь. У них свой особый взгляд на мир. Психические расстройства не всегда сопровождаются интеллектуальными нарушениями, более того, часто они проявляются не на постоянной основе, а ситуационно. Нередко, зная то, что у человека есть психические расстройства, люди резко меняют отношение и стиль взаимодействия с ним, основываясь на стереотипах, которые далеко не всегда верны;
- не распространяйте опыт общения с одним человеком, имеющим психические расстройства, на других людей и другие случаи;
- примите тот факт, что ваш собеседник, как правило, способен оценить ситуацию и понять все, что вы ему говорите;
- на любые проявления волнения старайтесь реагировать спокойно, исходите из мысли о том, что большинство людей с психическими расстройствами могут справиться с негативными эмоциями;
- не раздражайтесь и не повышайте голоса;
- помните, что если человек не лишён дееспособности, он может принять любое решение в области его прав и обязанностей.

При организации мероприятий необходимо:

- убедиться в доступности мест, где они запланированы;
- заранее поинтересоваться, какие могут возникнуть проблемы или барьеры, и как их можно устранить;
- если существуют архитектурные препятствия, предупредить о них, чтобы человек заранее имел возможность принимать решения. Например, есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые при этом не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться в местах, где это им доступно;
- если из-за недостатка опыта случайно допущена оплошность, не акцентировать на ней внимание, однако, стараться не допускать повторения ситуации.

Вопрос ограничения жизнедеятельности сегодня признан социальной проблемой и основным путём её решения является интеграция индивида в общество. Всем, а особенно людям, работающим с этой категорией граждан, следует понимать, что эти ограничения – не атрибут индивида, а комплексное сочетание условий, многие из которых сформированы социальным окружением. Следовательно, управление ситуацией требует социальных решений и во многом предполагает коллективную ответственность общества за проведение изменений окружающей среды, необходимых для полноценного участия лиц с ограничениями жизнедеятельности во всех сферах общественной жизни. Возвращаясь же к вопросу об этике общения и работы с людьми с ограничениями здоровья, хочется вновь повторить, что главное при взаимодействии с ними – это уважение, доброжелательность и стремление помочь. Проявляя вежливость, такт и непредвзятость, вы сможете преодолеть любую неловкую ситуацию, исправить допущенную вами оплошность, помочь собеседнику почувствовать себя раскованно и спокойно. А это значит, что вы тем самым укрепить его желание посещать библиотеку (или общаться иначе - в доступном и удобном для него режиме - в процессе надомного обслуживания, с помощью компьютерных технологий и т.п.).