



Министерство культуры Краснодарского края  
Государственное бюджетное учреждение культуры  
«Краснодарская краевая специальная библиотека  
для слепых имени А.П.Чехова»

# **Организация безбарьерной библиотечной среды**

*Методические рекомендации*

Краснодар, 2022

ББК 78.3

О - 64

Составитель: А.А. Тумасян

Редактор: В.В. Дудникова

Ответственный за выпуск: Л.С. Фиогино

Организация безбарьерной библиотечной среды : методические рекомендации / Министерство культуры Краснодарского края ; Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П.Чехова» ; составитель А.А. Тумасян ; редактор В.В. Дудникова ; ответственный за выпуск Л.С. Фиогино. – Краснодар, 2022. – 25 с. – Текст : непосредственный.

Настоящие рекомендации предназначены для руководителей и сотрудников библиотек с целью создания условий по обеспечению доступности библиотек для инвалидов и других маломобильных групп населения.

## От составителя

Создание доступной среды - одно из важных условий осуществления принципа равных возможностей в библиотечном обслуживании инвалидов.

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая резолюцией Генеральной Ассамблеи от 13 декабря 2006 года. Общими принципами Конвенции являются: уважение присущего человеку достоинства, его личной самостоятельности, включая свободу делать свой собственный выбор, и независимости; недискриминация; полное и эффективное вовлечение и включение в общество; уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества; равенство возможностей и др. Конвенция говорит о том, что все общепринятые права человека действуют и для людей с инвалидностью, а также дополнительно к ним есть специальные положения для людей с инвалидностью, которые касаются всех сфер жизни.

Статья 30 Конвенции гласит об участии инвалидов в культурной жизни, проведении досуга и отдыха и занятии спортом. Параграфы этой статьи включают все аспекты участия в культурной жизни: искусство и культура, отдых, свободное время, спорт. В соответствии с этой статьей инвалидам необходимо предоставить равный доступ к произведениям культуры в доступных форматах, доступ к телепрограммам, фильмам, театральным постановкам и другим культурным мероприятиям в доступных форматах, все культурные учреждения должны иметь доступную среду.

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией в 2012 году в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

Права инвалидов на библиотечное обслуживание, безбарьерный и беспрепятственный доступ к зданиям библиотек установлены Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле», Законом Краснодарского края от 23.04.1996 г. № 28-КЗ «О библиотечном деле в Краснодарском крае» и другими нормативно-правовыми актами.

## 1. Понятие «инвалид»

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 (ст. 1 Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

Условиями признания гражданина инвалидом являются (п. 5 Правил о признании лица инвалидом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 05.04.2022 г. № 588):

- нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами;
- ограничение жизнедеятельности (полная или частичная утрата гражданином способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться или заниматься трудовой деятельностью);
- необходимость в мероприятиях по реабилитации и абилитации.

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

В Российской Федерации установление статуса «инвалид» осуществляется учреждениями медико-социальной экспертизы и представляет собой медицинскую и одновременно юридическую процедуру.

Существуют разные классификации инвалидности в зависимости от тех или иных критериев:

- от возраста человека: дети-инвалиды; взрослые инвалиды;
- от причины: инвалиды войны; инвалиды труда; инвалиды с детства; инвалиды по общему заболеванию;
- от степени утраты трудоспособности: I группа – полностью утратившие трудоспособность; II группа – частично либо временно утратившие трудоспособность; III группа – трудоспособные, но нуждаются в щадящих условиях труда;
- от степени утраты способности к передвижению: мобильные; маломобильные; неподвижные;
- от вида нарушенной функции расстройства: двигательной сферы; расстройства со стороны сердечно-сосудистой системы, органов дыхания, пищеварения; расстройства со стороны органов чувств: слуха, зрения, обоняния, осязания; психические расстройства и др.

Задача сотрудников библиотеки состоит в том, чтобы создать оптимальную среду, в которой человек с ограничениями жизнедеятельности чувствовал бы себя комфортно и сделать информацию наиболее доступной и полноценной для этой категории пользователей.

Каковы же причины, ограничивающие инвалидам пользование библиотеками?

1. Нарушения, препятствующие восприятию документальной информации. Так, люди с полной или частичной слепотой, а также слабовидящие не могут самостоятельно (без специальных технических и оптических средств, без секретаря-чтеца) читать обычные (плоскопечатные) издания и, следовательно, нуждаются в литературе специальных форматов (рельефно-точечной, озвученной, напечатанной крупным шрифтом), а также в тифлотехнических аппаратах и устройствах индивидуального и коллективного пользования, преобразующих печатный текст в доступные для незрячих сигналы (брайлевские знаки и т. п.).

2. Нарушения, затрудняющие восприятие информации, заключенной в книге (поражение головного мозга, повлекшее отставание в умственном развитии, тяжелые нарушения слуха, речи, обусловившие ограниченность словарного запаса и т. п.).

3. Ограниченная мобильность, не позволяющая читателю приходить в библиотеку (трудности передвижения в результате перенесенных заболеваний, старческие недомогания и т. д.).

4. Нарушения, препятствующие восприятию устной информации, общению и установлению контактов с библиотекарями (глухота, тугоухость, нарушение речи). Возникающие при этом трудности общения в известной мере могут быть компенсированы путем письменной, дактильной или мимико-жестикулярной речи).

5. Отсутствие безбарьерной среды, мешающее доступности зданий и предоставлению услуг инвалидам.

Главная задача при организации и оказании услуг инвалидам – исключить дискриминацию по признаку инвалидности, т.е. любое различие, исключение или ограничение по причине инвалидности, целью или результатом которого является умаление или отрицание признания, реализации или осуществления наравне с другими лицами всех прав человека и основных свобод. Для исключения дискриминации по признаку инвалидности персонал обязан:

соблюдать права инвалидов на получение доступа к объектам и услугам наравне со всеми гражданами;

понимать особенности и потребности инвалидов различных категорий в получении ситуационной помощи, информации, в передвижении и обслуживании в организации;

соблюдать правила этикета при общении с инвалидами всех категорий;

знать назначение и правила эксплуатации оборудования, используемого инвалидами для получения информации и передвижения;

знать назначение и правила эксплуатации ассистивного оборудования, используемого организацией для обслуживания инвалидов;

уметь оказывать ситуационную помощь инвалидам всех категорий при осуществлении процедур оказания услуг.

## **2. Обеспечение инвалидам доступа к объектам и услугам**

При размещении носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности следует:

- обеспечить непрерывность информации (на всех путях движения), своевременное ориентирование и однозначное опознание объектов и мест посещения;

- предусмотреть возможность получения информации как о предоставляемых услугах (перечне и порядке предоставления), так и о размещении и назначении функциональных элементов на объекте, о расположении путей эвакуации, в том числе предупреждать об опасности в экстремальных ситуациях.

Системы средств информации должны быть комплексными – для всех категорий инвалидов (визуальными, звуковыми, тактильными).

Знаки и символы должны быть идентичными в пределах здания, комплекса сооружений, района расположения объектов; они должны соответствовать нормативным документам по стандартизации. Комплекс знаков и указателей считается понятным и эффективным, если он позволяет посетителям с ограничениями зрения или слуха, другими нарушениями восприятия информации легко ориентироваться в пространстве и достигать зоны оказания услуг без необходимости задавать вопросы или прибегать к посторонней помощи.

*Для информирования инвалидов с нарушениями функций зрения особую роль играют акустические устройства и тактильные средства информации. К акустическим устройствам и средствам информации относятся: звуковые маячки; шумовые индикаторы; средства звуковоспроизведения, речевые*

синтезаторы, индукционная петля и другие электроакустические (звукоусиливающие) приспособления.

Применяемая звуковоспроизводящая техника должна соответствовать требованиям ГОСТ 24214–80 «Связь громкоговорящая. Термины и определения» и воспроизводить в автоматизированном режиме музыкальные, шумовые и речевые сообщения. Следует применять приборы и устройства, частота, длительность и интервал звукового сигнала которых соответствуют требованиям действующих нормативных документов. Не рекомендуется размещать акустические устройства так, чтобы зоны их действия перекрывали друг друга, создавая звуковые помехи. Ограничение зон действия может выполняться путем помещения устройств в ниши или за экраны, препятствующие распространению воспроизводимых звуков в нежелательном направлении.

Тактильные средства информации – это все поверхности, информирующие незрячего о местонахождении, назначении определенного объекта, предупреждающие об опасностях и направляющие незрячего в нужном направлении.

К тактильным средствам информации относятся брайлевские дорожки, поручни с тактильными указателями, таблички с информацией, написанной шрифтом Брайля, около дверей кабинетов, на средствах связи, на дверных ручках, рычагах. Тактильные средства информации могут быть сделаны в виде схем зданий, в виде брайлевской досок, т.е. досок, расположенных у входов в здания, с информацией об объектах внутри помещения, состоящих из комбинаций плоскочечатного шрифта, шрифта Брайля и звукового сигнала.

Мнемосхема – тактильно-рельефное табло, представляющее собой схему движения по кабинетам в учреждении. Оптимальная высота размещения тактильной информации – 0,6–1,1 м, а в зоне путей движения – 1,2–1,6 м.

Тактильные информирующие поверхности должны быть безопасны для рук, а размещенные в плоскости пола тактильные поверхности не должны усложнять условия движения других людей, они служат вспомогательным средством для передвижения инвалидов. Знаковые средства отображения информации (предупреждающие знаки, пиктограммы, таблички и наклейки), с помощью которых инвалиды получают информацию о доступности объектов, делаются контрастными по цвету и тактильными, с выпуклыми буквами или шрифтом Брайля.

Все объекты, оснащенные специальной техникой для инвалидов, должны быть снабжены международными знаками доступности. Знаки выполняются в специальном рельефном формате, доступном для незрячих людей. Дизайн знаков – высококонтрастный, что позволяет видеть их

слабовидящим получателям услуг. Указатели и вывески выполняются в специальном рельефном формате, текст на них дублируется шрифтом Брайля, доступным для незрячих людей. Знаки размещаются на высоте 1,35 м.

Требования к средствам отображения информации, с помощью которых инвалиды наощупь получают информацию о доступности объектов, схемах перемещения, путях эвакуации, определены ГОСТ Р 52131-2019 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования».

Организациями, предоставляющими услуги в сфере библиотечной деятельности, обеспечиваются:

- оказание инвалидам необходимой помощи в доступной для них форме в уяснении порядка предоставления и получения услуги, в оформлении установленных регламентом (порядком) ее предоставления документов, в совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

- предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

- наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтур в регистратуре;

- размещение помещений, в которых предоставляются услуги, преимущественно на нижних этажах зданий;

- организация помещений, в которых предоставляется государственная услуга, в виде отдельных кабинетов

- обеспечение других условий доступности, предусмотренных административными регламентами по представлению государственных услуг.

В зависимости от формы инвалидности лицо сталкивается с определенными барьерами, мешающими ему пользоваться зданиями, сооружениями и предоставляемыми населению услугами наравне с остальными людьми. Барьеры могут принимать разные формы:

а) физические – барьеры во внешней среде, прежде всего, на объектах социальной инфраструктуры;

б) информационные – барьеры, возникающие под воздействием формы и содержания информации.

Создание доступности заключается в устранении барьеров, с которыми может столкнуться инвалид. Конвенцией о правах инвалидов определены два принципиальных подхода к созданию доступной среды жизнедеятельности: применение принципа «разумного приспособления» либо принципа «универсального дизайна» (таблица 1).



Доступность территорий, зданий, транспорта должна быть реализована для людей всех категорий инвалидности (нельзя сделать только часть работ для отдельных категорий инвалидности – территория, здания и помещения должны быть доступны для людей с нарушением слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата, для других маломобильных групп населения). При этом реализация данных задач должна осуществляться таким образом, чтобы среда была универсальной и удобной для всех категорий пользователей зданий, транспорта, в т.ч. без инвалидности.

Таблица 1

Понятие	Определение	Объекты, для которых применяется
Универсальный дизайн	Дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный их сделать в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей	Для объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), для производства новых товаров и услуг
Разумное приспособление	Внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем	Для объектов и услуг действующих, введенных в действие ранее утверждения соответствующих нормативов

Принцип «универсального дизайна» предусматривает дизайн предметов, обстановки, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к использованию для всех людей. В полной мере исполнить требования универсального дизайна возможно в отношении объектов нового строительства (реконструкции, капитального ремонта), а также производства новых товаров и услуг.

Важно помнить, что универсальный дизайн не исключает использование ассистивных устройств для конкретных групп инвалидов, где это необходимо, включая технические средства, помощь персонала и др.

С целью реализации принципа «универсального дизайна» рекомендуется, как правило, проектировать адаптируемые к потребностям

инвалидов универсальные элементы зданий и сооружений, используемые всеми группами населения.

Второй принцип – *«разумное приспособление»* – внесение, когда это нужно в конкретном случае, необходимых и подходящих модификаций и коррективов, не становящихся несоразмерным и неоправданным бременем для общества в целях обеспечения реализации инвалидами наравне с другими всех прав человека и основных свобод. Речь идет о разумном, с точки зрения соизмерения необходимости и возможности, приспособлении окружающей обстановки под нужды инвалида, но с обязательным учетом, с одной стороны, его потребностей и, с другой стороны, имеющихся организационных, технических и финансовых возможностей их удовлетворения. Именно этот подход наиболее приемлем в решении проблем обеспечения доступа к действующим объектам и услугам, введенным ранее утверждения соответствующих нормативов.

### **3. Ситуационная помощь инвалидам**

Согласно Федеральному закону от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» библиотеки входят в число социально значимых учреждений и организаций, где сотрудникам необходимо оказывать ситуационную помощь, в зависимости от имеющегося у инвалида нарушения здоровья с учетом буквенного кода и той ситуации, в которой находится инвалид.

Приказом Минтруда России от 13.06.2017 № 486н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм» определены виды помощи, в которых нуждается инвалид.

Ситуационная помощь - это помощь, оказываемая инвалиду в целях преодоления барьеров, препятствующих ему получать услуги наравне с другими лицами. Такую помощь обязаны обеспечивать собственники объектов, операторы услуг при осуществлении своей основной деятельности. Ситуационная помощь в случае необходимости обеспечивается и на территории, прилегающей к объекту.

Для обеспечения своевременной помощи инвалидам желательно организовать получение информации о дополнительных потребностях ожидаемого посетителя (например, разместить на сайте организации

информацию о необходимости предварительно сообщить установленным способом о посещении объекта и необходимой помощи).

Основная функция по оказанию инвалидам ситуационной помощи возлагается на ответственного (далее – ответственный за оказание ситуационной помощи), который назначается приказом руководителя организации. Назначаемый сотрудник должен иметь краткосрочное обучение или инструктаж на рабочем месте.

При необходимости оказание ситуационной помощи может быть возложено на всех сотрудников, которые могут взаимодействовать с инвалидами. В должностные инструкции работников должны быть внесены функции по оказанию помощи в рамках своих полномочий.

К сотруднику, работающему с людьми с ограниченными физическими возможностями, предъявляются высокие требования. Он должен владеть не только библиотечными и адаптивными технологиями, но и навыками социальной и педагогической работы, иметь базовые знания в области медицины и психологии. Оказывая ситуационную помощь, специалистам библиотек необходимо соблюдать права и интересы инвалидов, обеспечивать конфиденциальность персональных данных и сведений о содержании оказываемых им услуг. Также необходимо руководствоваться рекомендациями по использованию слов и понятий при общении с инвалидами (Приложение № 1).

Для беспрепятственного доступа инвалидов в библиотеку необходимо обеспечить:

1. Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2. Оборудование схем передвижения инвалидов и автотранспорта инвалидов по прилегающей территории: с учетом устранения барьеров для передвижения для различных групп инвалидов; мест отдыха и вызова, ожидания помощи; необходимой информации для навигации передвижения;

3. Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопки вызова помощи и другие), элементами навигации для информирования инвалидов для передвижения (тактильная информация, контрастный дизайн, информационные надписи, освещение, пиктограммы, напольные индикаторы, акустическая информация и т.д.) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами;

4. Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

5. Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, подъемное гусеничное устройство и т.д.);

6. Наличие подготовленного персонала учреждения для оказания помощи инвалидам и другим маломобильным группам населения;

7. Наличие информации об услугах на объекте, доступном маршруте, возможности получения ситуационной помощи, в том числе в соответствии со специфическими потребностями различных групп инвалидов;

8. Наличие наружной информации о доступности учреждения с использованием пиктограмм установленного образца (в соответствии с ГОСТ Р 52131-2019 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования»).

В зависимости от особенностей инфраструктуры объекта предусматриваются следующие виды ситуационной помощи:

- ✓ Помощь при входе в библиотеку и выходе из нее;
- ✓ Помощь при ориентации;
- ✓ Помощь при сопровождении по различным зонам обслуживания;
- ✓ Помощь при передвижении в пространстве библиотеки;
- ✓ Помощь при выполнении действий в части функциональных процедур и операций, осуществляемых основной частью читателей (без инвалидности) самостоятельно.

Все инвалиды, для организации работ по оказанию ситуационной помощи на объектах социальной инфраструктуры, объединяются в пять групп с учетом специфических потребностей в помощи для передвижения и оказания услуг:

- инвалиды с нарушением слуха (код Г);
- инвалиды с нарушением зрения (код С);
- инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску (код К);
- инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата (код О);
- инвалиды с нарушением умственного развития (код У).

Потребности различных групп инвалидов в ситуационной помощи:

- Код «К» - инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома, в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- Код «С» - инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома для передвижения и получения информации при обслуживании)

Код «О» - с поражением опорно-двигательного аппарата (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома);

- Код «Г» - инвалид глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика при обслуживании);

- Код «У» - инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций нуждаются в помощи при обслуживании).

*Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «К»  
(использующим для передвижения кресло-коляску)*

Для организации обслуживания инвалидов группы «К», инструктируются сотрудники способные обеспечить вход и выход в библиотеку пользователю на инвалидной коляске, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять его на нужный этаж.

При отсутствии у входа в здание стационарного пандуса могут быть использованы мобильный пандус или переносные аппарели. Посетители, использующие костыли или опорные трости, могут предпочесть пандусам лестницы. Поэтому персонал учреждения должен владеть информацией о кратчайших путях движения, удобных для посетителей с низкой мобильностью.

В случае физических или организационных причин, исключающих возможность достижения зоны предоставления услуги, специалисты оказывают информационно-библиотечные услуги инвалидам группы «К» в специально организованных зонах доступности на 1 этаже библиотеки.

Для читателей с двигательными ограничениями сотрудник библиотеки помогает достать книги или иные предметы, находящиеся на высоких полках. В случае отсутствия в зонах обслуживания нормативных по высоте стоек или кафедры обслуживания действия должны быть перенесены на удобный для данного читателя уровень. Этот принцип реализуется и в зоне гардероба.

При необходимости вызвать посетителя на кресле-коляске такси, с диспетчером необходимо оговаривать дополнительные требования. Сотрудник, связывающийся с транспортной компанией, предупреждает о размерах коляски читателя - в сложенном или рабочем виде, в зависимости от конструкции. Предпочтительны легковые автомобили с заниженной посадкой и с большим багажником или специализированное транспортное средство.

*Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «О»  
(с нарушением опорно-двигательного аппарата)*

Для организации обслуживания инвалидов группы «О», инструктируются сотрудники способные оказать помощь инвалиду при всех действиях, выполняемых руками (включая нарушение движения кистей и пальцев). Это может быть открывание и закрывание дверей, ассистирование при одевании и раздевании в гардеробе, включение и выключение аппаратуры, перемещение или доставание предметов с полки. Если читатель готов к принятию помощи, необходимо уточнять особенности его двигательных нарушений, тонуса и силы мышц, объема активных движений.

*Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «С»  
(с нарушением зрения)*

Для организации обслуживания инвалидов группы «С», инструктируются сотрудники способные оказать помощь инвалиду по зрению. Помощь оказывается при входе в библиотеку и выходе из нее, координируется и направляется передвижение такого посетителя внутри учреждения.

При обслуживании инвалидов по зрению или слабовидящих необходимо помнить – 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 с читателем.

При поступлении информации о желании попасть в помещение библиотеки (получения сигнала – вызова, телефонного звонка) незрячего читателя, ответственный сотрудник помогает инвалиду пройти в помещение библиотеки, где оказывает читателю необходимую помощь в получении услуги в помещениях обслуживания читателей. Необходимо познакомить посетителя особенно при первом посещении, где расположены таблички по брайлю, в случае необходимости - туалет. Сотрудник также знакомит инвалида со всеми надписями в учреждении.

При входе в учреждение желательно наличие вспомогательных информационных систем для перемещения: с тактильной, звуковой информацией; контрастными цветами и освещением; напольными индикаторам; поручнями. Информация внутри учреждения должна быть продублирована надписями шрифтом по Брайлю. Обязательно должна быть установлена доступная для инвалидов кнопка вызова помощи для инвалидов.

При движении сопровождающий сгибает руку в локте, а инвалид берет его под руку. В данной позиции инвалид оказывается немного позади

сопровождающего и хорошо чувствует, когда он поворачивает, останавливается, замедляет ход перед препятствием и т. п.

При проходе в узком дверном проеме сопровождающий должен выпрямить руку и отвести ее назад, открыть дверь и пройти в нее первым, инвалид идет вслед за ним и закрывает дверь; при спуске или подъеме по ступенькам необходимо предупреждать о направлении лестницы вверх или вниз, вести инвалида следует перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. Можно предложить инвалиду по зрению идти, взявшись за перила. Для этого необходимо положить руку инвалида на перила ладонью вниз. Всегда нужно предупреждать о конце лестницы или пролета.

Стоит помнить, что выражение лица, жесты не воспринимаются или плохо воспринимаются инвалидами по зрению. И поэтому основная смысловая эмоциональная нагрузка ложится на интонационные и ритмические характеристики речи. Беседуя с незрячим и слабовидящим читателем, нельзя отвлекаться на посторонние дела («мол, все равно не видит»), переставлять предметы и т. п. Долгие паузы, молчание, затягивание с ответом дезориентируют незрячего, вызывают у него напряжение и беспокойство.

Предлагая инвалиду с нарушением зрения сесть, не стоит усаживать его, направьте руку на спинку стула или подлокотник, положив его ладонь на спинку стула. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если читатель - инвалид попросит помочь взять какой - то предмет, не следует тянуть его кисть к предмету и брать его рукой этот предмет.

При сопровождении читателя к необходимой ему зоне следует предупреждать его о потенциально опасных элементах обстановки. К опасностям относятся: вращающиеся двери, полуоткрытые шкафы или предметы, выступающие из стены на уровне головы (например, висячие растения или лампы).

Для читателей, регулярно посещающих библиотеку, всегда ценна информация о любых пространственных изменениях в ней. Поэтому следует их информировать о перестановках мебели, оборудования, других значимых предметов, произведенных со времени прежнего посещения.

Сотрудник, сопровождающий или обслуживающий инвалида по зрению, в случае необходимости отлучиться должен предупреждать его об этом. Важно при этом удостовериться, что рядом есть элемент архитектурной среды или обстановки, до которых посетителю будет удобно дотронуться (стена, стол, перила и т.п.). Это устраняет некомфортность нахождения данного человека в незримом незнакомом пространстве.

При возникновении необходимости и с согласия читателя ему оказывается помощь в заполнении и последующем прочтении рукописных или печатных форм.

По просьбе читателя сотрудник должен исчерпывающе знакомить с любыми надписями и объявлениями, не имеющими версий в специальных форматах.

При наличии у читателя собаки-проводника организуется место ее нахождения в достаточной близости от хозяина. Не рекомендуется командовать, трогать и играть с собакой-проводником.

При коммуникации, даже в случае возникновения нештатной ситуации, сообщение, адресованное незрячему или слабовидящему человеку, должно произноситься четко и спокойно, без повышения голоса.

#### *Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «Г» (с нарушением слуха)*

Для организации обслуживания инвалидов группы «Г», инструктируются сотрудники способные оказать помощь инвалиду по слуху. Они должны иметь представление о типах и степенях глухоты, уметь выбирать соответствующие способы общения с читателем. Важно умение использовать компьютер как специальное средство коммуникации - организация диалогового окна, использование программы удаленного перевода (диспетчерские центры), обладать четким разборчивым почерком и не иметь дефектов речи. Допускается в разумных пределах применять мимику, жесты, телодвижения, чтобы подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

Как известно, люди с потерей слуха используют различные средства коммуникации: словесная (в устной и (или) письменной форме) речь; тактильная речь («ручной алфавит»); калькирующая жестовая речь; национальный жестовый язык глухих. Степень владения этими средствами у разных инвалидов по слуху может существенно отличаться.

В процессе коммуникации ситуационный помощник выясняет предпочтительный способ общения с читателем. Люди с нарушениями слуха обычно готовы сообщить, какое средство коммуникации для них удобнее. Не все слабослышащие люди знают жестовый язык и могут использовать его для общения. Некоторые предпочитают словесную речь в устной и письменной форме либо применяют различные технические приспособления. Также, вопреки распространенному мнению, не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Поэтому рекомендуется уточнять, какую форму речи читатель хотел бы использовать в данной конкретной ситуации.



Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, обычно достаточно помахать ему рукой или прикоснуться к нему. Во время разговора нужно смотреть собеседнику прямо в глаза, говорить ясно и чуть медленнее, хорошо артикулируя, использовать короткие и простые фразы, избегать несущественных слов. Сотрудник должен выбирать место так, чтобы на него падал свет, и его было хорошо видно. Должны быть исключены любые помехи для восприятия (жевательная резинка или еда во рту, закрывающие лицо руки или предметы). Важно помнить, что не все слова хорошо «прочитываются» с губ, поэтому собеседнику приходится постоянно анализировать контекст диалога.

Если читатель записывает за ситуационным помощником важную информацию, то следует учитывать, что одновременно писать и считывать с лица невозможно. Поэтому сотруднику рекомендуется говорить последовательно и убедиться, что написанное соответствует сказанному. Если сотрудник хочет сообщить информацию, которая включает в себя номер, сложный термин, точный адрес и пр., он должен продублировать ее в письменном варианте, написав или напечатав. Полезно использовать для объяснения схемы, иллюстрации или фотографии.

Если диалог затруднен в силу различных причин, например, таких как шум, плохое освещение, наличие усов или бороды у сотрудника, препятствующих чтению по губам, ситуационный помощник должен предложить ручку и бумагу. Даже в экстренной или нештатной ситуации сотрудникам категорически не следует кричать инвалиду по слуху, особенно в ухо. Мимика кричащего обычно искажает лицо и на вид делает его сердитым, поэтому передаваемая информация может приобрести нежелательную эмоциональную окраску. Это может ввести инвалида в заблуждение.

Если ваше общение с глухим осуществляется через переводчика жестового языка, правила общения соблюдаются те же, что описаны выше. Необходимо помнить, что переводчику может понадобиться чуть больше времени, чем требует обычная речь, чтобы осуществить перевод. Также иногда переводчику нужно пояснение для точности перевода какого-либо термина. Однако не стоит делать слишком длительных пауз. Обращаться сотрудник должен непосредственно к посетителю, а не к его переводчику.

При посещении библиотеки слепоглухим инвалидом ситуационная помощь со стороны сотрудников учреждения оказывается сопровождающим его лицам. В таких условиях результативность услуг, оказываемых слепоглухому читателю, достигается через взаимодействие сотрудников библиотеки с его тифлосурдопереводчиком или персональным ассистентом.

*Оказание ситуационной помощи инвалидам группы «У»  
(с нарушением умственного развития)*

Проблема интеграции инвалидов с отклонениями в умственном развитии для России является достаточно новой. Долгое время, лица с психическими заболеваниями были отделены от общества, по окончании вспомогательных школ переводились в психоневрологические интернаты, в которых не были предусмотрены реабилитационные мероприятия.

Декларация ООН «О правах умственно отсталых лиц» провозглашает необходимость оказания умственно отсталым лицам помощи в развитии их способностей в различных областях деятельности и содействия по мере возможности включению их в обычную жизнь общества.

Слабоумие (олигофрения) - недоразвитие уровня психической, в первую очередь интеллектуальной деятельности. Наряду с умственной недостаточностью всегда имеет место недоразвитие эмоционально-волевой сферы, речи, моторики и всей личности в целом. Умственная отсталость широко распространена во всем мире (1-3% населения), приблизительно 75% лиц имеют легкую форму этого заболевания.

По некоторым данным, значительная часть людей, которым в детстве был поставлен диагноз «умственная отсталость», не имеет никаких органических поражений мозга, а их недостаточно высокий уровень IQ является всего лишь результатом педагогической запущенности; как правило, это дети из малообеспеченных семей.

Для инвалидов с нарушениями умственного развития свойственны повышенная утомляемость и раздражительность, неустойчивость внимания, неспособность в полном объеме овладеть пространственными и временными представлениями. По этим причинам, оказание ситуационной помощи возможно только для инвалидов с легкой умственной отсталостью и простым типом дефекта психики.

В процессе сопровождения важно понимать, что словесные формы работы с такими посетителями малоэффективны, необходимо применение наглядных средств, использовать рисунки и схемы. Инвалиды с нарушениями умственного развития очень медленно усваивают новое, что диктует необходимость многократного повторения наиболее важной информации в течение длительного времени. При этом предъявляются особые требования к речи сопровождающего специалиста: используйте доступный язык, выражайтесь точно и по делу, избегайте словесных штампов и образных выражений.

Учитывая эмоциональную неуравновешенность инвалидов группы «У», необходимо поддерживать спокойную доброжелательную атмосферу без

крайностей в проявлении как положительных, так и отрицательных эмоций; с пониманием, чуткостью и терпением воспринимать разные смены настроения таких посетителей.

Успех реабилитации инвалидов с нарушениями интеллекта во многом зависит от семьи, от ее активности, от семейного климата, поэтому необходимо активно включать семью в реабилитационные мероприятия.

#### **4. Инструктаж персонала по вопросам обеспечения доступности библиотеки**

Инструктаж по вопросам доступности библиотеки и предоставляемых ею услуг заключается в доведении до специалистов, работающих с инвалидами, следующей информации:

- об основных требованиях доступности для инвалидов объектов социальной, инженерной и транспортной инфраструктур и услуг;
- о порядке обеспечения доступа на объект, занимаемый библиотекой, беспрепятственного перемещения по объекту к месту получения услуги (услуг);
- о порядке и формате предоставления услуг в библиотеке;
- о порядке взаимодействия с инвалидами, имеющими различные виды нарушений, с учетом особенностей восприятия и общения;
- об основных видах нарушений функций и ограничений жизнедеятельности инвалидов, а также значимых барьерах окружающей среды, с которыми могут столкнуться маломобильные граждане в связи с имеющимися у них нарушениями;
- об организации обслуживания граждан в библиотеке и о видах помощи и порядке сопровождения их на объекте с учетом имеющихся у инвалидов ограничений жизнедеятельности;
- о перечне специального оборудования, обеспечивающего доступ инвалидов и вспомогательного оборудования для оказания помощи инвалидам на объекте, а также правилах работы с ним;
- об ответственных сотрудниках за оказание помощи маломобильным гражданам на объекте и их задачах;
- о порядке действий сотрудников при оказании помощи инвалидам и иным маломобильным гражданам, а также о порядке взаимодействия сотрудников различных подразделений.

Все сотрудники библиотеки, работающие с инвалидами, должны пройти инструктаж по вопросам, связанным с обеспечением доступности для инвалидов объектов и услуг, в том числе с участием персонала (с оказанием помощи на объекте в преодолении барьеров и в сопровождении инвалида).

Допуск к работе вновь принятых сотрудников библиотеки осуществляется после прохождения инструктажа по вопросам доступности. Приказом руководителя библиотеки назначается должностное лицо – ответственный сотрудник за организацию работы по обеспечению в учреждении доступности объекта и предоставляемых услуг, а также за организацию инструктажа персонала.

Ответственный сотрудник должен (желательно) пройти специальное обучение по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации по вопросам доступности. Ответственный сотрудник организует инструктаж по вопросам доступности и может сам проводить его или участвовать в его проведении силами привлеченных специалистов (экспертов) или организации. С целью учета работы по обучению (инструктажу) персонала по вопросам доступности организует ведение специального «Журнала учета проведения инструктажа персонала по вопросам доступности».

В библиотеках могут проводиться следующие виды инструктажа по вопросам доступности:

1. Первичный инструктаж, который может проводиться:

- индивидуально – как вводный инструктаж при приеме на работу сотрудника, так и при введении новых обязанностей в должностную инструкцию сотрудника;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) – с целью общего информирования о порядке работы по обеспечению доступности объекта и предоставляемых услуг; об ответственных лицах; о задачах по оказанию помощи и о взаимодействии с маломобильными гражданами.

2. Повторный инструктаж (в том числе периодический):

- индивидуально (в случае выявления нарушений требований и обязанностей кем-то из сотрудников), для развития навыков работы, а также в случае приобретения нового технического (вспомогательного) средства, используемого для оказания помощи маломобильному человеку;

- коллективно (в малых группах или для всего коллектива) – в целях развития и совершенствования знаний по вопросам доступности, анализа и обсуждения нарушений требований доступности, выявленных в ходе контрольных мероприятий (для их устранения и недопущения впредь), а также при вступлении в силу новых документов, инструкций, правил, при введении новых услуг, осуществлении обслуживания в новых формах, на новых объектах.

На первичный индивидуальный инструктаж как правило сотрудника направляет отдел кадров. Повторный периодический инструктаж проводится

по плану работы организации не реже 1 раза в полугодие. Может быть принято решение о проведении внепланового инструктажа для изучения новых документов, инструкций, правил, порядка предоставления новых услуг, новых форм обслуживания, новых помещений.

Таким образом, организация работы в библиотеках предусматривает наличие следующих составляющих:

1) организационно-распорядительные документы учреждения, утверждающие порядок оказания помощи маломобильным гражданам;

2) закрепление в должностных инструкциях персонала конкретных задач и функций по оказанию помощи маломобильным гражданам;

3) систематическое обучение (инструктаж) персонала по вопросам оказания помощи на объекте инвалидам и другим маломобильным гражданам;

4) наличие доступной информации для обслуживаемых граждан (инвалидов) о порядке организации доступности объекта и предоставляемых в учреждении услуг, а также порядка оказания (получения) помощи на объекте.

**Рекомендации для персонала по использованию слов и понятий  
при общении с инвалидами**

<b>ИСПОЛЬЗУЙТЕ</b> слова и понятия, не создающие стереотипы:	<b>ИЗБЕГАЙТЕ</b> слов и понятий, создающих стереотипы:
Человек с инвалидностью	Человек с ограниченными возможностями, Больной, Искалеченный, покалеченный, Неполноценный, калека, с дефектом здоровья, с недостатком здоровья
<i><b>При сравнении людей с инвалидностью и без инвалидности:</b></i>	
Не инвалид, человек без инвалидности	Нормальный / здоровый
Человек, использующий инвалидную коляску Человек на коляске Человек с парализованными ногами «Колясочник» – приемлемо в среде общения людей с инвалидностью	Прикованный к инвалидной коляске Паралитик Парализованный
Врожденная инвалидность Инвалид с детства	Врожденный дефект (увечье)
Имеет ДЦП (детский церебральный паралич) Человек (ребенок, дети) с ДЦП	Страдает ДЦП Болеет ДЦП «Дэцэпэшник»
Человек, перенесший полиомиелит / имеет инвалидность в результате... Человек, который перенес болезнь / стал инвалидом в результате...	Страдает от полиомиелита / от последствий полиомиелита Жертва болезни
Человек с особенностями развития / с особенностями в развитии Человек с ментальной инвалидностью, с особенностями ментального развития	Отсталый, умственно неполноценный, с задержкой / отставанием в развитии, с интеллектуальной недостаточностью, с умственной отсталостью
Ребенок с особенностями развития	Слабоумный, «тормоз», с задержкой / отставанием в развитии
Дети с инвалидностью	Дети-инвалиды
Дети с особыми образовательными потребностями	Школьники-инвалиды

Человек с синдромом Дауна Ребенок (дети) с синдромом Дауна	С болезнью Дауна «Даун», «монголоид»
Человек с эпилепсией	Эпилептик, припадочный Страдающий эпилептическими припадками
Человек с особенностями психического развития Человек с особенностями душевного или эмоционального развития	Псих, сумасшедший Люди с психиатрическими проблемами, Душевнобольные люди, Люди с душевным или эмоциональным расстройством
Незрячий, слабовидящий человек, с инвалидностью по зрению	Слепой, совершенно слепой
Неслышащий / глухой слабослышащий человек, с инвалидностью по слуху, пользующийся жестовой речью	Человек с нарушением слуха Человек (ребенок) с остатками слуха Глухонемой

## Список использованной литературы

1. Информационно-библиотечное обслуживание и организация доступной среды для инвалидов : методическое пособие / КГБУ «ККНБ им. С. П. Крашенинникова» ; составители О. Г. Карлина, О. Я. Колесанова ; ответственный за выпуск Т. А. Дикова. – Петропавловск-Камчатский, 2018. – 50 с. – URL: <https://kamlib.ru/upload/medialibrary/b2d/metod-posobie-dostupnaya-sreda.pdf?ysclid=lnsuw6dqk1362605482> (дата обращения: 10.08.2022). – Текст : электронный.
2. Методические рекомендации по оказанию ситуационной помощи людям с инвалидностью различных нозологических форм / составители И.Ф. Хабарова, Л.А. Бездольная. – Сургут, 2020. – 61 с. – URL: <https://depsr.admhmao.ru/upload/iblock/a2c/Metodicheskie-rekomendatsii.pdf> (дата обращения: 10.08.2022). – Текст : электронный.
3. Методические рекомендации по организации обеспечения доступности для инвалидов библиотек и библиотечных услуг / ГБУК РО «Библиотека им. Горького», ООМОД ; составитель М. В. Ульянова. – Рязань, 2017. – 28 с. – URL: [http://info.rounb.ru/elbibl/rounb/nmo/2017/rabota\\_s\\_invalidami.pdf](http://info.rounb.ru/elbibl/rounb/nmo/2017/rabota_s_invalidami.pdf) (дата обращения: 12.08.2022). – Текст : электронный.
4. О потребностях в помощи различных групп инвалидов при оказании услуг на объектах социальной инфраструктуры : методические рекомендации / Общероссийская общественная организация «Всероссийское общество инвалидов». – Москва, 2014. – 29 с. – URL: [https://www.khamk.ru/file\\_download/295/2c26c84178928856a4a9dfa28d601211.pdf?ysclid=lnvhvbcpy5323402016](https://www.khamk.ru/file_download/295/2c26c84178928856a4a9dfa28d601211.pdf?ysclid=lnvhvbcpy5323402016) (дата обращения: 15.08.2022). – Текст : электронный.



## Содержание

От составителя .....	3
1. Понятие «инвалид» .....	4
2. Обеспечение инвалидам доступа к объектам и услугам .....	6
3. Ситуационная помощь инвалидам .....	10
4. Инструктаж персонала по вопросам обеспечения доступности библиотеки .....	19
Приложение № 1 Рекомендации для персонала по использованию слов и понятий при общении с инвалидами .....	22
Список использованной литературы .....	24