**Брестская районная централизованая библиотечная система Сектор библиотечного маркетинга**

**Нетрадиционные формы взаимодействия библиотеки с социально незащищенными читателями**

***Методические рекомендации***

**User**

Составитель:

*Л.В.Горбач – методист сектора билбиотечного маркетинга*

Редактор:

*С.А.Чусовлянкина – зав. сектаром библиотечного маркетинга*

Ответственный за выпуск:

*Э.Ю.Морозова – директер Брестской районнай централизаваннай*

*библиотечной системы*

Нетрадиционные формы взаимодействия библиотеки с социально незащищенными читателями : методические рекомендации по возрождению традиций семейного чтения / Брестская районная централизованная библиотечная система, сектор библиотечного маркетинга ; сост. Л. В. Горбач; ред. С. А. Чусовлянкина; отв. за вып. Э. Ю. Морозова. – Черни : БРЦБС, 2014. – 30 с. – 25 экз.

В современном обществе укоренилось такое понятие как социально незащищённые слои населения. В сложившейся практике социально незащищёнными считаются семьи с низким денежным доходом на одного члена семьи (чаще всего это многодетные семьи и пенсионеры, получающие недостаточное пособие); семьи, потерявшие кормильца; матери, воспитывающие детей в одиночку; инвалиды; престарелые; студенты, живущие на стипендию; безработные; лица, пострадавшие от стихийных бедствий, политических и социальных конфликтов, незаконного преследования, – одним словом, люди, попавшие в сложную жизненную ситуацию. Все эти люди нуждаются в социальной поддержке и защите со стороны общества и государства.

Одним из приоритетных направлений работы библиотеки должна стать работа в помощь социальной адаптации незащищенных групп населения. Одним из условий полноценной социальной адаптации данной группы населения является приобщение к книге, к всевозможным информационным ресурсам. В связи с этим, ведущим направлением деятельности современных библиотек является обеспечение возможности широкого доступа к информации социально незащищённых граждан; помощь специалистам, работающим с ними; родителям, имеющим детей-инвалидов; членам семей, в которых есть инвалиды. Библиотека создаёт условия для независимой жизни и работы, помогает им в получении образования, овладении профессией, трудоустройстве, повышении самооценки личности, возможности творческого самовыражения, приобщении людей с инвалидностью к активной жизни в обществе и изменении позиции общества по отношению к инвалидам. Исходя из этого, можно определить ряд основных проблем, помощь в решении которых способна оказать библиотека:

* правовая защита;
* организация общения и досуга;
* социализация в общественную жизнь;
* творческое развитие детей;
* интеграция молодого человека в обществе (профориентация, занятие спортом);
* социальные потребности пожилых и инвалидов и др.

**Задачами публичных библиотек по обслуживанию социально незащищенных групп населения являются:**

* ***Выявление и формирование круга потенциальных пользователей, которые нуждаются в услугах библиотеки, и их характерных особенностей как читателей.*** Сбор информации можно осуществлять при помощи социальных служб, общественных организаций. Для этого необходимо провести анализ демографического состава, профессионального статуса, рода занятий, анализ информационных потребностей и услуг потенциальных и реальных пользователей, возможно проведение письменных и телефонных опросов, социологических исследований.
* ***Социальное партнерство с общественными и иными организациями, занимающимися проблемами социально незащищенными слоями населения.*** Это поможет не только выявить людей, нуждающихся в помощи, участии и определить круг работы с ними, но и организовать на должном уровне работу с ними. В состав социальных партнеров могут входить: поликлиники, органы власти, советы ветеранов, общества инвалидов, районные отделы социального обеспечения, родители, общеобразовательные школы, детские дома, центры занятости, волонтеры.

Определяется стратегия дальнейшей деятельности каждой библиотеки в работе с социально-незащищенными гражданами и составляются планы работы по основным направлениям деятельности.

Для повышения эффективности и качества библиотечного обслуживания читателей-инвалидов, рекомендуется создать Банк адресно-фактографических данных организаций и учреждений с указанием адресов, телефонов, часов работы. Здесь же необходимо собрать официальные документы: указы, законы, постановления и решения республиканских и местных органов власти, имеющих важное значение для социально незащищенных групп населения

* ***Оперативное предоставление особым группам пользователей общественно значимой информации, обеспечение их документами на различных носителях.*** Для более успешного удовлетворения информационных потребностей социально-незащищенных слоев населения необходимо располагать специализированной информационной базой: книгами, периодическими изданиями, электронными ресурсами. Т.е. необходимо формирование библиотечного фонда (аудиальных, тактильных, визуальных документов) на основе информационных потребностей различных категорий пользователей в помощь учебной, профессиональной, досуговой деятельности, а также для специалистов, занимающихся проблемами инвалидов, членов семей. В фондах должна присутствовать литература по психологии, дефектологии, медицине, социальной реабилитации и адаптации населения.
* ***Использование в обслуживании современных технических средств, компенсирующих дефекты и  расширяющих возможности приобщения к культурной и общественной жизни граждан с ограниченными возможностями.*** Пользователям с недостатками зрения необходимы книги, напечатанные шрифтом Брайля (т.е. рельефно-точечные издания), а также «говорящие» книги, изготовленные с использованием современных цифровых форматов. «Говорящие книги» – специальное предложение для слабовидящих людей. Сберегая время и драгоценное зрение, теперь можно получить информацию простым и естественным путем. Классика, фантастика, детективы, история, учебники – на аудиокассетах и дисках.

Пользователям с нарушение слуха необходимы документы, в которых информация представлена в форме видеорядов жестовых сообщений. Рабочее место незрячих и слабовидящих читателей должно быть оборудовано специализированными компьютерными устройствами, которые позволяют обрабатывать тексты, представленные шрифтами Брайля, – брайлевскими дисплеями и брайлевскими принтерами, а также цифровыми проигрывателями, которые подают озвученные текстовые материалы.

Предоставление ресурсов сети Интернет позволяет социально незащищенным гражданам чувствовать себя полноценными, быть более самостоятельными и независимыми в получении информации. Желательно проводить в библиотеке бесплатное индивидуальное обучение основам навигации в сети Интернет. Кроме того можно оказывать услуги электронной почты, электронной доставки документов и сканирование. Работа с сайтами, виртуальная справка. Электронная доставка документов актуальны для людей, не имеющих возможности выйти из дома.

Создание библиотечного веб-сайта, доступного незрячим пользователям, еще один шаг к осуществлению принципа равных возможностей по доступу к информации социально незащищенных групп читателей. При разработке библиотечного сайта во главу угла ставятся информационные потребности пользователей. На сайте могут быть представлены такие рубрики, как виртуальная справка, форум для общения, перечень библиотечных услуг, оказываемых инвалидам по зрению, полезные телефоны (района, населенного пункта), информация о работе реабилитационных центров, обществ инвалидов, нормативно-правовая документация, Интернет-ресурсы для незрячих пользователей, электронные версии местной периодики и др.

* ***Организация библиотечно-информационного обслуживания с использованием различных форм и методов, в том числе внестационарных.*** Необходимо расширить работу библиотеки с социально-незащищенными гражданами посредством:
* издания библиографической продукции (планы чтения, аннотированные списки литературы, тематические дайджесты, пресс-досье, информационные бюллетени, буклеты с социально-значимой информацией);
* создание тематических, фактографических картотек («Куда обратиться, если…». Например, в картотеке «Полезная информация для вас» выделить рубрики «Все о льготах, пособиях, пенсиях», «Новое в лекарственном обеспечении» и др.);
* создание информационных баз данных и др. по основным направлениям работы с пользователями, создания информационного ресурса на сайте библиотеки;
* создания адресных баз социальных учреждений – районных, городских и др.;
* выполнения справок и запросов, в том числе с использованием информационных технологий (Интернет, электронная почта, «Виртуальная справка» и др.);
* предоставления услуг с использованием электронных правовых баз данных;
* проведения индивидуального и группового информирования («Социальное обеспечение и защита пенсионеров, ветеранов», «Социальная защита населения. Социальное законодательство», «Социальные вопросы», «Пенсионное право», «Социальные пенсии», «Права инвалидов» и др.);
* проведения мероприятий информационного характера (Дней информации, обзоров, бесед и др.);
* оформления тематических уголков и полок, информационных стендов на социально значимые темы («В помощь инвалидам», «Социальная защита»);
* оформления постоянно и периодически действующих тематических выставок («Социальная защита населении», «Пенсия. Льготы», «Инвалид. Право. Общество» и др.);
* использование межбиблиотечного абонемента;
* проведения культурно-просветительских мероприятий и организации досуга с целью психологической реабилитации и социальной адаптации социально незащищенных слоев населения.

В обслуживании людей, которым недоступно посещение библиотеки, практикуются внестационарные формы работы, например книгоношество. В библиотеке целесообразно завести базу данных (картотеку) данной группы читателей. Обслуживание строится на основе заказа книг по телефону, согласования графика посещений, информирования о новых поступлениях и др. Для обслуживания на дому можно привлекать волонтеров из среды молодежи и постоянных пользователей библиотеки.

Наиболее распространенным направлением культурно-досуговой деятельности библиотек является создание клубов, творческих объединений, кружков. Работа клубов и кружков создает оптимальные условия для проведения досуга, приобщения к социально культурным ценностям, формирования культуры чтения, удовлетворения духовных потребностей пользователей библиотек, среди которых инвалиды, люди пожилого возраста, дети с различными формами физических ограничений.

Библиотечные формы обслуживания, применяемые в работе с инвалидами, должны быть ориентированы на организацию неформального общения и такого досуга, который помог бы читателю-инвалиду преодолеть или предотвратить чувство собственной неполноценности. При этом отмечается, что библиотеки в общении не должны проводить никакой грани между инвалидами и другими пользователями. При проведении библиотечных мероприятий очень важно относиться к читателям-инвалидам как к равноправным участникам.

С целью психологической и профессиональной реабилитации безработных библиотеки могут взаимодействовать с Центром занятости населения, размещать информацию на стендах в библиотеках, издавать буклеты с перечнем сайтов, газет и др., где можно найти информацию о работе, наполнять папки по основам поиска работы и путеводители по миру профессий, выпускать листовки с советами профессионалов.

Развитие творческих способностей и помощь в творческой самореализации читателей-инвалидов реализуется с помощью организации творческих фестивалей. Включение инвалидов в различные виды художественного и прикладного видов творчества расширяют их коммуникативные связи, возможности интеллектуального и физического развития. Рекомендуется планирование различных книжных выставок по поддержке разнообразных увлечений: по рукоделию, физической культуре, художественному творчеству, а также организация персональных и коллективных выставок творчества. В обслуживании особых групп читателей библиотеки переходят к планомерной работе по осуществлению технологий социокультурной реабилитации (библиотерапия, арт-терапия, музыкотерапия, игровая терапия, сказкотерапия и т.д.).

Библиотерапия – важное терапевтическое и профилактическое средство, рассчитанное на различные категории, возрастные группы (дети, молодежь, люди среднего возраста, пожилые, инвалиды и т.п.), с помощью чтения специально подобранной литературы в целях нормализации или оптимизации его психического состояния. Библиотерапия довольно сильно и длительно воздействует на человека. Терапевтический успех достигается не только за счет узнавания в тексте своей травмирующей ситуации и типа эмоционального реагирования, но и за счет формирования у читателя активной самостоятельной жизненной позиции, которая помогает справляться с проблемами в будущем. Иными словами, за счет возможности стать психотерапевтом для самого себя. Таким образом, выбор книг становится делом весьма ответственным и сугубо индивидуальным, книги, выбранные библиотерапевтом, должны быть качественными во всех отношениях. При проведении библиотерапии подбираются книги о людях, живших и живущих в экстремальных условиях, то есть заболевших тяжелой болезнью или получивших физическое увечье. Проводится обсуждение прочитанного: как жить дальше, как найти свое место в жизни, превозмочь себя и радоваться жизни.

* ***Методическое обеспечение работы библиотек с социально незащищенными пользователями.*** Организационно-методическая деятельность библиотек в направлении работы с особыми группами пользователей может быть представлена следующим образом: отбор материалов по данному направлению в папки-накопители, роспись статей в систематическую картотеку методических материалов, создание методических рекомендаций по организации обслуживания и др.
* ***Постоянное повышение квалификации библиотекарей, работающих с социально*** ***незащищенными группами населения.*** Помимо знания библиотечных технологий, библиотекарю, работающему с людьми с ограниченными физическими возможностями, необходимо владеть навыками социальной и педагогической работы, иметь базовые знания в области медицины и психологии. Большую роль в работе с инвалидами играют такие качества, как такт, желание помочь, терпение, внимание, коммуникабельность, отзывчивость. Работа с социально незащищенными категориями пользователей требует от библиотекаря высокого профессионального мастерства, постоянного повышения квалификации. К проведению занятий нужно привлекать психологов, дефектологов, социальных педагогов, социальных работников.

Повышению квалификации будет способствовать и проведение научно-практических конференций, семинаров, курсов, экскурсий в специализированных учреждениях, стажировок. На сайтах библиотек создаются специальные разделы, главной целью которых является систематизация, обобщение информации, анализ передового опыта библиотек, служб, различных организаций по работе с людьми с ограниченными физическими возможностями, а также установление и укрепление социального партнерства. Представленная информация помогает библиотекам и организациям выявить коллег, которые работают по данному направлению, обменяться опытом для улучшения работы и получения наилучших результатов.

Осуществление всего комплекса мероприятий по социальной адаптации социально незащищенных групп населения обеспечит им право на беспрепятственный доступ к информации, предоставление такого же круга услуг, который получают и другие категории читателей, и право на участие в социальной жизни.

**Формы работы с читателями, имеющими ограничения в здоровье**

Формы, применяемые библиотеками в работе с инвалидами, рассчитаны не только на индивидуальную помощь каждому читателю. Они ориентированы на организацию неформального общения и такого досуга, который помог бы читателю-инвалиду преодолеть или предотвратить чувство собственной неполноценности.

Организуя массовые мероприятия для инвалидов, библиотеки способствует их межличностному общению, взаимоподдержке. При этом библиотеки в общении не должны проводить никакой грани между инвалидами и другими пользователями. Поэтому все, что бы ни проводилось в библиотеках, становится достоянием всех желающих, в т.ч. и инвалидов. Читатели-инвалиды могут приглашаться на все мероприятия, проводимые библиотеками. При проведении мероприятий очень важно относиться к читателям-инвалидам как к равноправным участникам, не акцентируя внимания аудитории на их присутствии. Однако организаторам следует помнить о специфике различных категорий инвалидов.

Наиболее распространенным направлением культурно-досуговой деятельности библиотек является создание клубов, творческих объединений, кружков. Вовлечение лиц с ограниченными возможностями в эти неформальные объединения способствует развитию творческих способностей участников, эффективной социальной реабилитации и интеграции в местном сообществе, расширению коммуникативных связей, созданию непринужденной обстановки межличностного общения, реализации возможностей психологической разгрузки.

Проводя различные мероприятия по интеграции детей с ограниченными возможностями в среду здоровых сверстников можно пользоваться одним из методов привлечение детей-инвалидов к работе клубов по интересам и библиотечным конкурсам. Дети-инвалиды получают приглашение принять участие в различных конкурсах детского творчества. Их творческие работы расцениваются на общих основаниях, не делаются никакие скидки. И это верный подход — особый ребенок должен почувствовать себя равным с другими сверстниками, чтобы не закрепилась потребительская черта в характере — мне все должны уступать, потому что я инвалид.

Творческие фестивали как форма презентации достижений людей с ограниченными возможностями. Многие библиотеки ставят перед собой задачу развития творческих способностей и помощи в творческой самореализации читателей-инвалидов (всех возрастов) и с успехом ее выполняют. Следует подчеркнуть, что основная задача терапии творчеством состоит не столько в восстановлении утраченных функций организма и приобщении к труду, сколько в восстановлении индивидуальной и общественной ценности инвалидов. Включение инвалидов в различные виды художественного, технического и прикладного видов творчества расширяют их коммуникативные связи, возможности интеллектуального и физического развития. Стимулировать творческую активность читателей помогают разного рода выставки, устраиваемые в библиотеках и раскрывающие таланты ее читателей.

В работе с особыми читателями так же можно использовать и другие формы работы, учитывая специфику данной категории читателей:

- беседы;

- громкие чтения;

- викторины;

- праздники;

- экскурсии;

- театрализованные представления;

- устные журналы;

- обзоры;

- обзоры новой литературы;

- утренники;

- чаепития;

- конкурсы чтецов;

- конкурсы рисунков и поделок;

- встречи с писателями;

- тематические литературные вечера;

- спектакли;

- специальные кружки для особых детей;

- регулярные выставки творчества особых детей;

- благотворительные акции и подбор литературы в дар;

- обучение компьютерной грамотности;

- творческие фестивали инвалидов;

- уроки доброты;

- встречи с людьми, чья жизнь стала доказательством того, что можно добиться значительных успехов, преодолев недуги;

- индивидуальное обслуживание, "Домашний абонемент": посещения на дому, поздравление с праздничными и юбилейными датами;

- сотрудничество с психологами для проведения тренингов, бесед, развивающих игр (индивидуально и в группах);

- «Акция милосердия»: поздравление детей-инвалидов в рамках проведения ежегодной Недели детской и юношеской книги;

- для слепых и слабовидящих организовать громкие чтения, создать кружки громкого чтения, что позволит посредством живого слова донести интересующую информацию тем, кто не может воспользоваться печатными источниками.

**Формы работы с родителями детей с ограниченными возможностями**

Работа с детьми с ограниченными возможностями невозможна без контакта с их семьями:

- консультации по выбору книг;

- индивидуальные беседы;

- выделен специальный фонд;

- приглашения на мероприятия;

- приоритетное обслуживание;

- беседы психолога;

- консультации врачей;

-консультации юрист;

- информационные дни для родителей;

- информационные стенды;

- выставки книг и периодических изданий;

- обзоры новой литературы;

- рекомендательные списки и указатели литературы;

- круглые столы с участием библиотекарей, психологов, педагогов;

- клубная работа;

- посещение на дому (книгоношество с привлечением родственников (семейный формуляр) или волонтёров).

**Формы работы с безработными гражданами**

Известно, что оказавшиеся в зрелом и трудоспособном возрасте без работы люди испытывают настоящий шок и получают психологические травмы. У библиотек есть возможность оказывать помощь таким гражданам, проводя индивидуальные беседы, анкетирование с целью выявления их читательских интересов и проблем. С целью психологической и профессиональной реабилитации безработных библиотеки могут налаживать контакт с Центром занятости населения, размещать информацию на стендах в библиотеках, издавать буклеты с перечнем сайтов, газет и др., где можно найти информацию о работе, наполнять папки по основам поиска работы и путеводители по миру профессий, выпускать листовки с советами профессионалов.

**Формы работы с пожилыми людьми**

Одна из многочисленных категорий читателей библиотек – пенсионеры. И им в первую очередь нужна не только и не столько информация, сколько простое человеческое участие, общение. Ведь самая большая человеческая драма – равнодушие, неумение или нежелание дать частицу своей души другому. Именно поэтому перед библиотекарями стоит не менее важная задача, чем предоставление информации, а именно – организация досуга и общения для людей старшего поколения. В библиотеках предлагается использование следующих форм работы:

- празднования Дня или Декады инвалида, Дня пожилого человека, Дня Матери, - проведение вечеров старинных песен и романсов;

- организация индивидуальных выставок творчества пожилых людей (рукоделие, фотовыставки, художественные выставки, декоративно-прикладное творчество, вечера литературного творчества) с целью дать почувствовать себя нужным, социально востребованным;

- встречи и консультации со специалистами;

- познавательные беседы;

- литературно-музыкальные встречи;

- тематические вечера;

- вечера поэзии;

- часы здоровья;

- выставочные экспозиции литературы;

- праздничные мероприятия;

- конкурсы и викторины.

Как показывает опыт, в работе с пожилыми людьми хорошо себя зарекомендовала клубная работа. Задачей клубов является организация конкурсных программ, вечеров, чайных посиделок к праздникам, проведение мероприятий по укреплению здоровья людей старшего поколения, советы докторов и информация об укреплении здоровья. Доброе участие и полезные советы библиотекарей могут вернуть отчаявшегося человека к полноценной жизни. Пора старости и жизненных невзгод приходит столь неожиданно, что человек оказывается просто не готов к ней, внезапно случившиеся перемены в жизни иногда приводят к тому, что уже без посторонней помощи не обойтись, и тогда человеку нужна серьезная поддержка и помощь, мобилизация скрытых резервов организма. И тут на помощь может прийти чуткое сердце и доброе слово библиотекаря. Ведь дать почувствовать человеку его нужность, подарить в нужный момент просто теплое слово или улыбку – это уже особый дар и талант.

Задача библиотеки  — помочь социально-незащищенным группам пользователей быстрее адаптироваться в обществе, обеспечить развитие их творческих возможностей путем получения доступной информации, приобщения к книге, культурной и духовной жизни. Для них библиотека стала практически единственным бесплатным учреждением культуры, где они могут найти информацию, знания, эмоциональную разрядку, читая книги, журналы, газеты, участвуя в литературных вечерах, встречах. Библиотека для таких людей — «аптека для души», исцеляющая посредством книги, общения, дающая новые стимулы.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

**Этика общения с людьми с ограниченными возможностями здоровья**

1. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку – даже те, кому трудно двигать рукой, или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку – правую или левую, что вполне допустимо.
2. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.
3. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.
4. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, хотя имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам. Разговаривая с теми, кто может, расположитесь так, чтобы на вас падал свет, и вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки) не мешало.
5. Расслабьтесь. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность.

### При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении:

1. Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или передвигаться по ковру с длинным ворсом.
2. Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.
3. Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.
4. Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.
5. Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

### При общении с людьми, имеющими плохое зрение и незрячими:

1. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.
2. Не обижайтесь, если вашу помощь отклонили.
3. Опишите коротко, где вы находитесь. Например: "В центре зала, примерно в шести шагах от вас, стоит стол." Или: "Слева от двери, как заходишь, – кофейный столик." Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Обратите внимание на наличие бьющихся предметов.
4. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние. Учтите, однако, что не всем это нравится. Делитесь увиденным.
5. Не отнимайте и не стискивайте трость человека.
6. Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Если вы знакомите его 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 и брать его рукой этот предмет.
7. Вполне нормально употреблять выражение "смотреть". Для незрячего человека это означает "видеть руками", осязать.
8. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде: "стакан находится где-то там на столе", "это поблизости от вас...". Старайтесь быть точным: "стакан посередине стола", "стул справа от вас". Пытайтесь облечь в слова мимику и жесты.
9. Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.
10. При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладывайте руки назад – это неудобно.

### При общении с людьми с нарушением слуха:

1. Разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него.
2. Не затемняйте свое лицо и не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица.
3. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, можно слегка тронуть человека за руку или плечо или же помахать рукой.
4. Говорите ясно и ровно. Не нужно излишне подчеркивать что-то. Кричать, особенно в ухо, тоже не надо.
5. Если вас просят повторить что-то, попробуйте перефразировать свое предложение. Используйте жесты.
6. Убедитесь, что вас поняли. Не стесняйтесь спросить, понял ли вас собеседник.
7. Если вы сообщаете информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес, напишите ее, сообщите по факсу или электронной почте или любым другим способом, но так, чтобы она была точно понята.
8. Если существуют трудности при устном общении, спросите, не будет ли проще переписываться. Не говорите: "Ладно, это неважно..." Сообщения должны быть простыми.
9. Не забывайте о среде, которая вас окружает. В больших или многолюдных помещениях трудно общаться с людьми, которые плохо слышат. Яркое солнце или тень тоже могут быть барьерами.
10. Не меняйте тему разговора без предупреждения. Используйте переходные фразы вроде: "Хорошо, теперь нам нужно обсудить..."
11. Очень часто глухие люди используют язык жестов. Если вы общаетесь через переводчика, не забудьте, что обращаться надо непосредственно к собеседнику, а не к переводчику.
12. 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 три из десяти слов хорошо прочитываются.
    * Нужно смотреть в лицо собеседника и говорить ясно и медленно, использовать простые фразы и избегать несущественных слов.
    * Нужно использовать выражение лица, жесты, телодвижения, если хотите подчеркнуть или прояснить смысл сказанного.

### При общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения:

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. Не говорите "свысока". Не думайте, что вас не поймут.
4. Говоря о задачах или проекте, рассказывайте все "по шагам". Дайте возможность вашему собеседнику обыграть каждый шаг после того, как вы объяснили ему.
5. Исходите из того, что взрослый человек с задержкой в развитии имеет такой же опыт, как и любой другой взрослый человек.
6. Если необходимо, используйте иллюстрации или фотографии. Будьте готовы повторить несколько раз. Не сдавайтесь, если вас с первого раза не поняли.
7. Обращайтесь с человеком с проблемами развития точно так же, как вы бы обращались с другими людьми.
8. Если это необходимо, можете записать свое сообщение или предложение на бумаге, предложите вашему собеседнику обсудить его с другом или семьей. В записке укажите свой номер телефона, предложите обсудить это при следующей встрече.

### При общении с людьми с психическими проблемами:

Психические 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 и изменчивый взгляд на мир.

1. Не надо думать, что люди с психическими нарушениями обязательно нуждаются в дополнительной помощи и специальном обращении.
2. Обращайтесь с людьми с психическими нарушениями как с личностями. Не нужно делать преждевременных выводов на основании опыта общения с другими людьми с такой же формой инвалидности.
3. Не следует думать, что люди с психическими нарушениями более других склонны к насилию. Это миф. Если вы дружелюбны, они будут чувствовать себя спокойно.
4. Неверно, что люди с психическими нарушениями всегда принимают или должны принимать лекарства.
5. Неверно, что люди с психическими нарушениями не могут подписывать документы или давать согласие на лечение. Они, как правило, признаются дееспособными.
6. Неверно, что люди с психическими нарушениями имеют проблемы в понимании или ниже по уровню интеллекта, чем большинство людей.
7. Неверно, что люди с психическими нарушениями не способны работать. Они могут выполнять множество обязанностей, которые требуют определенных навыков и способностей.
8. Не думайте, что люди с психическими нарушениями не знают, что для них хорошо, а что – плохо.
9. Если человек, имеющий психические нарушения, расстроен, спросите его спокойно, что вы можете сделать, чтобы помочь ему.
10. Не думайте, что человек с психическими нарушениями не может справиться с волнением.
11. Не говорите резко с человеком, имеющим психические нарушения, даже если у вас есть для этого основания.

### При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи:

1. Не игнорируйте людей, которым трудно говорить, потому что понять их – в ваших интересах.
2. Не перебивайте и не поправляйте человека, который испытывает трудности в речи. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль.
3. Не пытайтесь ускорить разговор. Будьте готовы к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет у вас больше времени. Если вы спешите, лучше, извинившись, договоритесь о другом, более свободном времени.
4. Смотрите в лицо собеседнику, поддерживайте визуальный контакт. Отдайте этой беседе все ваше внимание.
5. Не думайте, что затруднения в речи – показатель низкого уровня интеллекта человека.
6. Не думайте, что человек, испытывающий затруднения в речи, не может понять вас.
7. Не играйте с чужими голосовыми приспособлениями, поскольку они – личная принадлежность человека.
8. Если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать.

# При общении с людьми пожилого возраста:

1. Для установления психологического контакта, всегда будьте тактичны. Помните, что неподдельное участие и любовь могут преодолеть все трудности в общении с престарелым человеком. Всегда призывайте на помощь юмор
2. Избегайте споров, конфликтов, резкой критики в разговоре с пожилым человеком.
3. Относитесь серьезно к страхам и тревогам старого человека. Помогите ему озвучить свои страхи, рассказать о них. Это частично снимет психическое напряжение и будет служить толчком к поиску решения проблемы, вызвавшей страх.
4. Нередко тревога пожилого человека связана с ухудшением состояния здоровья. Его пугают мысли о том, что медицинская помощь не будет оказана вовремя. Напишите большими цифрами номер нужного телефона, вбейте его в телефонную книжку.
5. Выслушивайте пожилого человека при любых обстоятельствах до конца; если это невозможно, мягко остановите разговор, пообещайте продолжить его при первой же возможности.
6. Никогда не навязывайте насильно своего общения пожилому человеку, но и не отказывайте ему в этом.
7. Всегда обращайтесь к человеку в годах с уважением, произносите слова медленно, достаточно громко; отложите разговор, если он находится в состоянии раздражения, гнева, обиды.
8. Никогда не заставляйте пожилого человека что-либо делать насильно. Уговаривайте и убеждайте, прибегайте к помощи людей, имеющих у него авторитет, приводите примеры из книг, истории, жизни известных людей.
9. Не забывайте о ласке - смотрите в глаза человеку, касайтесь рукой, обнимайте, садитесь рядом. Часто престарелые люди, особенно плохо видящие и слышащие, нуждаются в тактильном контакте так же остро, как и маленькие дети.
10. Никогда не ведите себя так, будто пожилой человек, который находится рядом с вами, является древним (даже если так и есть!) или «стариком». У пожилых людей тоже есть чувства, и они такие же люди, как и все остальные. Относитесь к ним с уважением и добротой.

### И, наконец...

Пусть вас не смущает столь обширный список того, что правильно, а что неправильно. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Будьте спокойны и доброжелательны. Если не знаете, что делать, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении. Если вы стремитесь быть понятым – вас поймут. Не бойтесь шутить. Шутка, тактичная и уместная, только поможет Вам наладить общение и разрядить обстановку. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте, и тогда все будет хорошо.

**Список использованной литературы:**

1. Гайдай, В. А. Консультационный центр по работе библиотек с инвалидами [Текст] / В. А. Гайдай // Библиотечное дело. – 2012. – No 14. – С. 40-43.
2. Гусева Е. Мы нужны друг другу / Е.Гусева // Библиотека.–2001.–№1.–С. 21.
3. Захарова, Е. Библиотеки для слепых [Текст] / Е. Захарова // Библиотечное дело – ХХI. – М., 2006. – С. 43-55.
4. Конихина О. Шаг навстречу / Е.Конихина // Библиополе.–2012.–№8.–С. 2-5.
5. Милькова, В. Окно в мир [Текст] / В. Милькова // Библиотечное дело. – 2010. – N23. – С. 22-24.
6. Михнова, И. Доступная среда [Текст] / И. Михнова // Библиотечное дело. – 2011. – N 14. – С. 20-22.
7. Паўлава С.А. Абслугоўванне карыстальнікаў бібліятэк з фізічнымі і псіхалагічнымі недахопамі // Бібліятэчны свет. – 2000. – №1. – С. 14-16

Нетрадиционные формы взаимодействия библиотеки с социально незащищенными читателями

*Методические рекомендации*

Составитель Л.В. Горбач

Редактор С.А.Чусовлянкина

Ответственный за выпуск Э.Ю. Морозова

Тираж 25 экз.

октябрь 2014

225001, Брестский район,

д.Черни, Пионерская, 16,

Сектор библиотечного маркетинга

8(016) 94-39-05

Е-mail: [brerailib@mail.ru](mailto:brerailib@mail.ru)