

Алгоритм оказания ситуационной помощи инвалидам различных категорий при посещении библиотеки

1. Ситуационная помощь для инвалидов, использующих для передвижения кресло-коляску, инвалидов с нарушением опорно-двигательного аппарата

При поступлении информации о желании попасть в помещение библиотеки (получения сигнала – вызова, телефонного звонка) читателя - инвалида на коляске, ответственный сотрудник помогает инвалиду попасть в помещение библиотеки, в центральной детской библиотеке на помощь читателю колясочнику выходят два сотрудника, где оказывает читателю необходимую помощь в получении услуги в помещениях отдела обслуживания читателей. Читателю – инвалиду на костылях необходимо при посещении предложить удобный стул или кресло.

При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить следующие советы:

- инвалидная коляска – неприкосновенное пространство человека. Не облакачивайтесь на нее, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида- то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения;

- не подхватывайте коляску за колеса или другие выступающие части, на ваш взгляд, предназначенные для ее подъема. Это может быть не безопасно и грозит складыванием коляски или ее поломкой, а для инвалида чревато падением;

- всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее;

- предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь;

- если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать и четко следуйте инструкциям;

- если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно, так как коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия;

- не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске по спине или плечу;

- если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову;

- будьте снисходительны к излишней эмоциональности и любознательности человека в коляске. Инвалиды, использующие для передвижения кресло-коляску, не часто выбираются из дома, поэтому могут задержаться в библиотеке дольше и им следует уделить внимание;

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

2. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением слуха

Инвалиды по слуху чаще всего нуждаются в специализированной помощи – услугах сурдопереводчика. При отсутствии сурдопереводчика во время посещения библиотеки ответственный сотрудник сопровождает инвалида при передвижении в помещении библиотеки, знакомит с письменной информацией об услугах библиотеки, в случае необходимости - материалами со стенда, на рабочем месте при обслуживании использует индукционную систему (при наличии).

При общении с глухими людьми или людьми, имеющими плохой слух, необходимо знать:

- 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;

- чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, назовите его (ее) по имени. Если ответа нет, вы можете привлечь его внимание, тихонько дотронувшись до его плеча или махнув рукой. Смотрите на собеседника. Не начинайте разговор, пока не убедитесь, что собеседник видит ваше лицо, не загораживайте его руками, волосами или какими-то предметами. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица;

- постарайтесь общаться с инвалидом с нарушением слуха коротко и в простых выражениях.

3. Ситуационная помощь для инвалидов с нарушением зрения

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.

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 передвижении необходимо направлять инвалида с нарушением зрения, не нужно стискивать его руку, следует идти так, как обычно. 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 наличии у читателя - инвалида собаки - поводья не следует обращаться с нею так, как с обычными домашними животными. Также не следует ей отдавать команды, трогать ее и играть;

- 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;

- 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;

- если вы собираетесь прочесть текст незрячему читателю, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если об этом не попросят, т.е. необходимо читать все от заголовка до конца: название, даты, комментарии и т.д.;

- всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его, например, зрячему сопровождающему;

- всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку - скажите об этом;

- когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь;

- не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его;

- в общении с незрячим вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека оно означает «видеть руками», «осознать»;

- избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.