

Культура общения с читателями, имеющими ограничения по зрению: язык и этикет

Современные социально-экономические условия, изменения всех сфер жизнедеятельности нашего общества поднимают вопросы, связанные с социальной интеграцией инвалидов, созданием приемлемых условий для получения ими необходимых услуг.

Понимая важность данной проблемы, библиотеки стремятся сделать свою деятельность максимально доступной для людей с ограниченными возможностями здоровья. Специфика библиотечной работы предполагает постоянное общение между библиотекарем и читателем, поэтому одной из основных целей библиотечного обслуживания является создание комфортной коммуникативной среды, которая учитывала бы физические и психологические особенности наших пользователей.

Библиотечное общение.

Библиотечное общение не случайно выделяют как отдельный вид. В современном отечественном и зарубежном библиотековедении проблемы такого общения с психологической точки зрения стали предметом исследования и анализа. Библиотекарь постоянно находится в контакте с коллегами, общественными организациями и, конечно же, с пользователями. Предметом общения в библиотеке является все, что интересует ее сотрудников и посетителей, о чем они хотят говорить, чтобы понять реальную обстановку, определить свои действия и поступки, свое отношение к источникам информации, людям, событиям, фактам.

Процесс общения в библиотечных учреждениях ориентирован и на то, чтобы между всеми его участниками складывались доброжелательные отношения, поэтому важно соблюдать определенные правила и выбрать тот стиль общения, который будет для Вас наиболее приемлемым. Некоторые работники предпочитают деловые, официальные отношения, позволяющие ограничить рамки общения, установить некоторую дистанцию, другие выбирают доброжелательный, теплый тон общения. Независимо от выбора, библиотекарь следует обладать тактичностью, предупредительностью, терпимостью и понимать возможности незрячего посетителя в восприятии речи. Также следует помнить, что развитие коммуникативных навыков складывается из следующих основных умений, которые необходимо вырабатывать в себе:

- управлять собой;
- проявлять гибкость в общении;
- ясно выражать свои мысли;
- устанавливать контакты;
- слушать;
- разрешать конфликтные ситуации.

Развитие этих умений особенно важно при выстраивании отношений с пользователями, имеющими ограничения по зрению. Отсутствие или ограничение зрительного контакта затрудняет процесс общения. Необходимо

помнить, что жесты, движения, выражение лиц не воспринимаются незрячими совсем или воспринимаются слабо. Следовательно, основная эмоциональная нагрузка ложится на смысловые, интонационные и ритмические характеристики речи. Долгие паузы, молчание, затягивание с ответом дезориентируют незрячего человека, вызывают у него напряжение и беспокойство.

Общаясь с незрячими, не показывайте жалости, которая их часто раздражает, не спешите высказать свое сочувствие, проявляйте заботу, но вместе с тем и необходимую требовательность. Помните, что чтение в жизни незрячих людей играет более важную роль, чем в жизни зрячих, поскольку многие предметы и явления недоступны для слухового и осязательного восприятия, а устное и письменное слово в такой ситуации приобретает особую значимость в познании мира.

Психологические особенности незрячих читателей.

К специалисту, 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.

Специфика незрячих читателей заключается, прежде всего, в том, что потеря или нарушения зрительных функций у человека ведут к нарушениям взаимодействия со средой. В связи с этим процессы познания, формирования сенсорного опыта у слепых и слабовидящих замедлены, имеют свои особенности. На индивидуальность незрячего оказывают влияния причины потери зрения; возраст, в котором наступила слепота; состояние зрительных функций; характер течения глазного заболевания и его прогноз; наличие сопутствующих заболеваний. Эти же факторы являются определяющими при выстраивании межличностных отношений. В частности, врожденная или рано приобретенная слепота затрудняет образование социальных связей и отношений, а появление дефекта у человека со сложившимися связями и навыками общественного поведения ведет к их разрыву, смещению. В качестве компенсации отсутствия зрения у них развиваются слуховая память, способность запоминать объекты, обследованные на ощупь. Если зрячий составляет представление об окружающих, в первую очередь, через внешние признаки, то у слепого этот процесс идет в обратном направлении. По отдельным деталям, движениям, поведению, внутренним свойствам у незрячего складывается представление о внешности. Наряду с компенсаторными способностями у слепого обостряется внимание к «мелочам». Он улавливает мельчайшие подробности, чтобы на их основе сделать необходимые выводы. Разговаривая с кем-либо, слепой воспринимает на слух не только речь собеседника, но одновременно фиксирует и другие звуки, ведь его слух находится в постоянной работе.

При нарушениях зрения изменяются способы восприятия человеком окружающего предметного мира, может снижаться уровень адекватности отражения. Слепые и слабовидящие испытывают трудности не только в

познании окружающего мира, но и выполнении различных социальных ролей, так как из-за отсутствия или слабого зрительного контроля не всегда могут усваивать общепринятые формы поведения, навыки, действия путем подражания, как зрячие и без посторонней помощи исправлять недостатки.

За годы отсутствия зрительного восприятия у человека ослабевает внимание к своим действиям, движениям. Постепенно это перерастает в нежелательную привычку и осложняется невозможностью зрительно контролировать окружающую обстановку. В результате появляются ненужные движения: раскачивание корпусом, похлопывание руками, притопывание и др. Такие привычки нельзя рассматривать как неизбежность при слепоте. Это является больше индивидуальной особенностью.

Важно помнить, что первое впечатление о человеке, собеседнике, в том числе библиотекаре, у незрячего складывается от звучания голоса. Тембр, окраска создают впечатление о внешности человека, походка, рукопожатие, движение при оказании помощи незрячему – о характере, а манера говорить, грамотность речи – об интеллекте.

Таков в общих чертах психологический портрет данной категории читателей.

Наши читатели – люди с ограниченными возможностями по зрению.

Привлечение инвалидов в число пользователей библиотек во многом зависит от того, насколько полно в процессе библиотечного обслуживания учитываются их информационные потребности и психофизические особенности.

Общение библиотекаря с отдельным читателем проявляется в таких основных точках процесса обслуживания, как запись в библиотеку, выяснение читательских запросов, выдача справок, документов, консультации по различным вопросам т.д.

Общение начинается с установления контактов. Как правило, библиотекарь связывается с незрячим по телефону или высылает письменное приглашение. Разрабатывая приглашение, важно продумать текст обращения, стараясь избегать официальности, чтобы люди, имеющие недуг, почувствовали искреннее внимание и заботу. Следует иметь в виду, что далеко не все инвалиды и члены их семей с готовностью идут на контакт, так как многие из них с недоверием относятся к попыткам привлечь их в библиотеку и не верят в возможность устранения психологических барьеров, или же они совсем не хотят получать какую-либо информацию.

При записи в библиотеку постарайтесь получить как можно больше сведений о том, какими услугами читатель хотел бы воспользоваться: домашний, заочный абонемент; какими техническими средствами он располагает и, соответственно, какие формы и виды изданий ему удобнее получать – «брайлевские» (напечатанные шрифтом Брайля), «говорящие» (аудиозаписи) - на кассетах или дисках, периодике, музыкальные записи.

При оформлении читательского формуляра вопросы незрячему человеку о состоянии здоровья, группе инвалидности и дополнительных заболеваниях следует задавать крайне осторожно. Если читатель замкнут, начинает

нервничать, лучше отложить вопросы до следующего визита и ограничиться вопросами об образовании, профессии, месте жительства и т.п. И всё же при первой беседе постарайтесь выяснить состав семьи незрячего читателя, как зовут его близких родственников, кто его будет сопровождать в библиотеку, если он не ориентируется самостоятельно. Все данные о читателе обязательно пригодятся вам при дальнейшей работе с ним: не надо будет постоянно интересоваться его читательскими интересами, а, задав вопрос о самочувствии мужа (жены, родителей) или как растут дети (внуки), можно устранить психологический барьер в общении с особым читателем.

При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему. После записи читателя в библиотеку обязательно ознакомьте его с помещением, негромко расскажите ему, как расставлена мебель, и кто еще присутствует в помещении. Коротко и четко опишите место, где сейчас находитесь или куда должен пойти инвалид. Например, «При входе в зал в пяти метрах от двери слева находится Ваше кресло». Избегайте в разговоре расплывчатых инструкций типа «Это недалеко от Вас», «Книга лежит на столе». Старайтесь быть точными: «Книга лежит посередине письменного стола, который находится перед Вами в двух метрах». Покажите, как он может пройти, например, из абонементов в читальный зал или другое помещение.

Если Вы с незрячим пользователем зашли в помещение, то следует информировать о находящихся там людях. Не оставляйте его без сопровождения в незнакомом помещении. Не уходите молча, обязательно сообщите, что с ним будут работать другие сотрудники. В том случае, когда вы входите в помещение, где находится незрячий, поприветствовав его, не спрашивайте, узнал ли он Вас. Всегда следует сразу представиться.

Имейте в виду, что для незрячих важен строго установленный порядок в помещении обслуживающих отделов. Старайтесь, чтобы предметы, которыми пользуется незрячий читатель, находились в помещении на определенных местах (например, стул, кресло у кафедры выдачи).

Очень часто незрячие просят библиотекаря что-то прочесть ему. Чтец является «глазами» слепого, поэтому не заменяйте чтение пересказом содержания. Вы обязаны внимательно читать все: названия, даты, комментарии, документы – от заголовка до последнего предложения, ничего не пропуская. Если будет необходимость, незрячий сам попросит об этом. Читающий должен воздерживаться от комментариев прочитанного. При чтении личной корреспонденции необходимо сначала назвать имя отправителя, если оно указано. Незрячий сам решит: читать письмо или нет. Если незрячий просит дальше письмо не читать, предвидя, что это сделает кто-то другой, читающему тут же следует прекратить чтение и дальше не читать письмо глазами. Читающий корреспонденцию, не должен распространять содержание прочитанного.

Если Вы даете что-либо незрячему в руки, то сообщите ему, куда он может этот предмет потом убрать. Если знакомите незрячего с каким-либо

предметом, не водите с силой его руку по поверхности, а слегка направьте руку на предмет, создайте такие условия, чтобы незрячий мог свободно потрогать его руками.

Делитесь с незрячим увиденным. Не отказывайте им в общении. При рассказе не следует избегать цветowych понятий. Поздноослепшие сохраняют представления о цвете, а для слепорожденного цветowe описания будут представлять цветowe символы натуральных предметов. Например, зеленой травы, белого снега и т.п.

Если при общении с незрячими людьми Вы сомневаетесь, что правильно, а что неправильно, не смущайтесь. Если не знаете, как поступить, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

Конфликтные ситуации. Как их избежать?

Работа с людьми всегда связана с повышенной опасностью возникновения конфликтов. В библиотеке, куда приходят читатели разных возрастов, уровней развития, социального положения, вероятность возникновения конфликтов очень высока. Исправить ситуацию может только конструктивный диалог между работником библиотеки и читателем. А его возможность напрямую зависит от коммуникативных навыков библиотекаря. Собранные рекомендации позволят вам улучшить качество обслуживания читателей и избежать конфликтных ситуаций.

- При обслуживании читателей, библиотекарю необходимо полностью концентрировать свое внимание на посетителе. Встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринуждённо, здороваться первым. Преимущественно использовать деловой стиль общения, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать говорящего, не смотреть в сторону, не быть рассеянным. Не допускается при появлении читателя продолжать заниматься делами, не связанными с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы.

- На обращение читателя сотрудник должен отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом следует порекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости - проводить посетителя в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение.

- Претензии посетителя выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации библиотеки, стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить извинения.

- В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником библиотеки самостоятельно, он направляет пользователя к вышестоящему лицу (заведующему сектором, отделом, директору библиотеки). При рассмотрении конфликтной ситуации работник должен избегать

формулировки «так приказано сверху», а объяснять свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность библиотеки.

- В отношении нарушителей правил пользования библиотекой проявлять сдержанность и доброжелательность, разъяснять установленный правилами порядок и предлагать его соблюдать.

Значимость культуры речевого общения

- Речь сотрудников при общении друг с другом и читателями должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. «Доброе утро», «Добрый день», «Спасибо», «Большое спасибо», «Я сам(а) займусь Вашей проблемой», «С удовольствием» сотрудник должен произносить так, чтобы с помощью языковых средств создать позитивную, конструктивную, дружественную атмосферу общения.

- Обращаться к читателю рекомендуется по имени и отчеству, если это неизвестно, то употреблять слова «Уважаемый читатель», «Уважаемый посетитель», к членам коллектива также по имени и отчеству, либо «Коллега». Во время разговора рекомендуется как можно чаще употреблять слова «Вы», «Пожалуйста», «Прошу вас», «Простите». В ответ на благодарность читателя необходимо обязательно ответить «Был(а) рад(а) помочь вам», «Не стоит», «Не беспокойтесь». При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, фривольность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

- Стремление помочь читателю должно выражаться в форме вопросов: «Чем я могу помочь Вам?», «Не хотите ли посмотреть эти документы или книги?», «Не можем ли мы перенести сроки выполнения запроса?» и т.п. При отсутствии возможности быстро и полно удовлетворить запрос (запрос требует более длительного поиска, сотрудник занят выполнением запроса другого пользователя и др.) необходимо извиниться, затем время от времени успокаивать ожидающего словами: «Подождите, пожалуйста, Ваш запрос уже выполняется», «Вам необходимо подождать ещё пять или десять минут», «Простите, если Вам пришлось долго ждать». Работник должен избегать слов «Нет» и «Не знаю», не допускается говорить «Ждите!» или, тем более, «Сколько надо, столько и будете ждать!», «Не торопите меня!», «Не шумите и не мешайте работать!» и т.п.

- При необходимости напомнить пользователю о чём-либо можно использовать следующие выражения: «Эту книгу хотят прочитать многие, в библиотеке имеется ограниченное количество экземпляров, поэтому постарайтесь её не задерживать и вернуть в установленный срок», «Уважаемые читатели! Пришло время закрытия зала (отдела), просим вас сдать документы и не забывать свои вещи». Не допускается настойчиво торопить, употребляя выражения «Собирайтесь, пора!», «Сдавайте побыстрее книги! Закрываемся, меня уже дома ждут!», «Что вы копаетесь, побыстрее выбирайте книги, я не собираюсь тут с вами до ночи сидеть!» и т.п.

- При нарушении пользователем правил библиотеки или других ошибках, рекомендуется деликатно обратиться с просьбой: «Прошу вас, давайте спокойно обсудим проблему», «Пожалуйста, постарайтесь впредь не повторять эту ошибку, так как это может привести к неприятным последствиям». Не допускается строго отчитывать и тем более порицать: «Как вы могли это сделать?», «Какое безобразие!», «Разве вы не видели?!» и т.п.

- Сотрудник библиотеки при прощании говорит «До свидания», «Всего Вам доброго!», благодарит посетителя, желает ему приятного дня и обязательно приглашает вернуться.

Уважаемые коллеги! В нашей повседневной жизни мы часто слышим: человек с инвалидностью; человек, имеющий инвалидность; человек с ограничениями жизнедеятельности, человек с ограниченными физическими возможностями, человек с нарушениями функций движения/зрения/слуха; и т.д. Всегда подчеркивается: «Человек», «Гражданин», «Читатель», а не постигшее его ограничение или болезнь. Таким образом, каждый раз отмечается: инвалидность – не медицинское, а социальное понятие. **Важно помнить**, что потеря зрения не является препятствием к организации насыщенной и интересной жизни. Общение незрячего человека со зрячими открывает широкие возможности в социокультурной реабилитации инвалидов.

Успехов в общении!

Литература по теме:

1. Графов А. П. Слепой и зрячий / А. П. Графов ; РГБС. – Москва, 2003.
2. Дик Г. Простые советы для приятного общения со слепыми / Г. Дик. – Новосибирск : НОСБ, 2003.
3. Диянская Г. П. Библиотечно-библиографическое обеспечение социальной реабилитации незрячих рабочих : практ. пособие / Г. П. Диянская. - Москва, 1992.
4. Захарова Е. В. Работа библиотек в помощь слепым и слабовидящим людям : метод. материалы / Е. В. Захарова ; РГБС. – Москва, 2011.
5. Захарова Е. В. Обслуживание читателей-инвалидов в публичных библиотеках, России : (отчет по итогам исслед.) / Е. В. Захарова ; РГБС. – Москва, 2007.
6. Коновалова М. П. Инвалид – общество – библиотека : учеб.-метод. пособие. – Москва : «ЛИБЕРИЯ-БИБИНФОРМ», 2006.
7. Развитие системы профессиональных коммуникаций специальных библиотек для слепых России как основа профессиональной интеграции : сб. ст. по материалам заседания Секции спец. б-к,

обслуживающих инвалидов (XIV ежегод. конф. РБА, Вологда, 17-22 мая 2009 г.) / РГБС. – Москва, 2009.

8. Литвак А. Г. Психология слепых и слабовидящих : учеб. пособие для студентов высших пед. учеб. заведений. – Санкт-Петербург, 2006.
9. Шапошникова А. Е. Библиотечное обслуживание лиц с ограниченными возможностями : материалы в помощь б-кам, обслуживающим инвалидов / РГБС. – Москва, 2002.