



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

# **Этика общения с инвалидами по зрению**

*Методические рекомендации*

Краснодар, 2022

ББК 87.7  
Э 90

Составитель: П.А. Дворецкая  
Редактор: В.В. Дудникова  
Ответственный за выпуск: Л.С. Финогина

Этика общения с инвалидами по зрению : методические рекомендации / Министерство культуры Краснодарского края ; Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П.Чехова» ; составитель П.А. Дворецкая ; редактор В.В. Дудникова ; ответственный за выпуск Л.С. Финогина. – Краснодар, 2022. – 18 с. – Текст : непосредственный.

Данное издание адресовано специалистам библиотек, других учреждений и организаций, работающих с инвалидами по зрению, а также для всех, интересующихся проблемой адаптации инвалидов в современном обществе.

## От составителя

Основным международным документом, устанавливающим права инвалидов во всем мире, является Конвенция о правах инвалидов, принятая Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 г.

Данная Конвенция после ратификации ее Российской Федерацией 25 сентября 2012 г. в соответствии со статьей 15 Конституции РФ стала частью российского законодательства. Ее применение на территории нашей страны осуществляется путем принятия государственными органами нормативно-правовых актов, конкретизирующих способы реализации конкретных положений Конвенции.

В статье 1 Конвенции установлено, что ее цель заключается в поощрении, защите и обеспечении полного и равного осуществления всеми инвалидами всех прав человека и основных свобод, а также в поощрении уважения присущего им достоинства.

Для достижения этой цели в статье 3 Конвенции закреплена ряд принципов, на которых базируются все ее остальные положения. К этим принципам, в частности, относятся: полное и эффективное вовлечение и включение в общество; равенство возможностей; недискриминация; доступность.

Указанные принципы логически вытекают один из другого. Для того, чтобы обеспечить полное вовлечение и включение инвалида в общество, необходимо предоставить ему равные с другими людьми возможности. Для этого инвалид не должен подвергаться дискриминации. Основным способом устранения дискриминации инвалидов является обеспечение доступности.

Важной составляющей деятельности по обеспечению доступности зданий, сооружений и предоставляемых населению услуг является соблюдение этических норм общения с инвалидами.

## 1. Понятие «этика»

Этика – учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Составной частью этики является профессиональная этика – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения специалиста в соответствующей профессиональной сфере. Профессиональная, или так называемая деловая этика призвана регулировать деятельность специалиста в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда.

Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности. Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам: соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности учреждения, созданию и поддержанию репутации учреждения, а также формированию положительной культуры в учреждении или организации.

В целях дальнейшего совершенствования государственной социальной политики Российской Федерации в соответствии с Указом Президента РФ от 07.05.2012 г. № 597 Правительством РФ разработан комплекс мероприятий по принятию кодексов профессиональной этики.

За последние годы приняты: кодекс этики и служебного поведения федеральных государственных гражданских служащих Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации; кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания; кодекс профессиональной этики и служебного поведения работников федеральных государственных учреждений медико-социальной экспертиз.

В указанных кодексах определены важнейшие составляющие профессиональной этики. Среди них такие требования как добросовестность, гуманизм, беспристрастность, компетентность, нейтральность, корректность, терпимость, бесконфликтность, ответственность, порядочность и строгое соблюдение конфиденциальности.

Традиционно в философии социальной защиты инвалидов выделяется ряд основополагающих, научно обоснованных принципов. Эти принципы не

всегда едины по сущности, но объединены заботой об объекте и направленностью на предмет. Представляет интерес группа принципов «нищего», «барина» и «равного».

*Принцип нищего.* Этот принцип родился в древности, в рамках милосердия, религиозных общин. Как правило, он предполагает предоставление небольшой помощи каждому, кто может чем-то пожертвовать, а эффект защиты складывается из сложения посильной помощи конкретному индивиду за счет многих людей. При этом никто не беднеет, а кому-то оказывается помощь.

Метод можно принимать в качестве скорой или временной неотложной помощи инвалиду или другому лицу. Его слабые стороны – выработка установки на пассивное иждивенчество с постепенным разрушением активного начала личности. В условиях свободного общества принцип не может быть долговременным, так как будет порождать армию иждивенцев, безвольных людей.

*Принцип барина.* Основан на законодательном или насильственном изъятии результата чужого труда и передачи его нуждающимся. Этот принцип используется лицами, присваивающими результат чужого труда, и по их усмотрению или повелению часть этих плодов труда передаются нуждающимся. Таким «барином» мог быть помещик, капиталист, царь, правитель государства. Метод хорош тоже как временная мера. Его недостатки проистекают из того, что он основан на социальной несправедливости, и, опять-таки, порождает иждивенчество, а также бюрократический аппарат государства, связанный с распределением льгот.

Число льготников растет как снежный ком, и, достигая критической массы, угрожает социальным взрывом, т.е. нарушает основу социальной безопасности любой страны. Любое явление, основанное на саморазвитии, стремится к бесконечности. Такой бесконечностью в системе защиты на принципе барина является постепенное и неуклонное нарастание числа защищаемых при уменьшении числа защищающих. Этот принцип привел к падению Римской и других империй, основанных на рабстве. На его смену приходит следующий принцип.

*Принцип равного.* Средства, которые используются в принципе барина для пассивного пенсионирования, направляются не столько на объект помощи, сколько на предмет, т.е. на установление связей между человеком и социумом: на систему медицинской, профессиональной, социальной, психолого-педагогической реабилитации и абилитации инвалидов; на создание условий для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры и др.

После этого человек начинает сам зарабатывать, оставаясь личностью, несмотря на недостатки собственного здоровья. Примеры этому – Франклин Рузвельт, Николай Островский, Людвиг Бетховен, Гомер, Альберт Эйнштейн, Стивен Хокинг и другие известные деятели науки и искусства.

Таким образом, идеи обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной инфраструктуры, которые нашли отражение в современном российском законодательстве, направлены на реализацию принципа равного и отражают закономерное прогрессивное развитие философии социальной защиты инвалидов в нашей стране.

Составной частью философии социальной защиты инвалидов является философия независимой жизни. Понятие «*независимая жизнь*» в концептуальном значении подразумевает два взаимосвязанных момента:

1. Независимая жизнь – это право человека быть неотъемлемой частью жизни общества и принимать активное участие в социальных, политических и экономических процессах, иметь свободу выбора и свободу доступа к жилым и общественным зданиям, транспорту, средствам коммуникации, страхованию, труду и образованию, возможность самому определять и выбирать, принимать решения и управлять жизненными ситуациями.

2. Независимая жизнь – это способ мышления, это психологическая ориентация личности, которая зависит от ее взаимоотношений с другими личностями, ее физическими возможностями, системой служб поддержки и окружающей средой.

Норман Кюнк, родившийся с ДЦП, и его жена Эмма, с аутизмом, – известные ораторы, защитники прав инвалидов, авторы нескольких книг. Они своим примером доказали, что каждый человек в мире способен вести активную, яркую жизнь и быть полезным обществу, независимо от диагноза. Они создали целую философию, которая нашла отражение в *Декларации независимости инвалида*.

## **2. Декларация независимости инвалида**

- Не рассматривайте мою инвалидность как проблему.
- Не надо меня жалеть, я не так слаб, как кажется.
- Не рассматривайте меня как пациента, так как я просто ваш соотечественник.
- Не старайтесь изменить меня. У вас нет на это права.
- Не пытайтесь руководить мною. Я имею право на собственную жизнь, как любая личность.
- Не учите быть меня покорным, смиренным и вежливым. Не делайте мне одолжения.

➤ Признайте, что реальной проблемой, с которой сталкиваются инвалиды, является их социальное обесценивание и притеснение, предубежденное отношение к ним.

➤ Поддержите меня, чтобы я мог по мере сил внести свой вклад в общество.

➤ Помогите мне познать то, что я хочу.

➤ Будьте тем, кто заботится, не жалея времени, и кто не борется в попытке сделать лучше.

➤ Будьте со мной, даже когда мы боремся друг с другом.

➤ Не помогайте мне тогда, когда я в этом не нуждаюсь, если это даже доставляет вам удовольствие.

➤ Не восхищайтесь мною. Желание жить полноценной жизнью не заслуживает восхищения.

➤ Узнайте меня получше. Мы можем стать друзьями.

➤ Будьте союзниками в борьбе против тех, кто пользуется мною для собственного удовлетворения.

➤ Давайте уважать друг друга. Ведь уважение предполагает равенство. Слушайте, поддерживайте и действуйте.

### **3. Общие правила при общении с инвалидами**

Инвалиды – особая группа пользователей библиотек, нуждающаяся в социокультурной и психологической поддержке. Задача специалистов библиотек создать максимально комфортную обстановку для своих особенных читателей, оказать им помощь в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами услуг наравне с другими лицами.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется *коммуникативная эффективность*.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность. Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги в учреждении.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;

- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;

- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;

- цивилизовано противостоять манипулированию.

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться специалисты библиотек в зависимости от конкретной ситуации:

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: 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.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

4. Предложение помощи: если вы предлагаете помощь, ждите, пока ее примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Адекватность и вежливость: обращайтесь с взрослыми инвалидами как с взрослыми. Обращайтесь к ним по имени и на ты, только если вы хорошо знакомы.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться или виснуть на чьей-то инвалидной коляске – то же самое, что опираться или виснуть на ее обладателе, и это тоже раздражает. Инвалидная коляска – это часть неприкасаемого пространства человека, который ее использует.

7. Внимательность и терпеливость: когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте его и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам – понять его.

8. Расположение для беседы: 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. Разговаривая с теми, кто может, читать по губам, расположитесь так, чтобы на Вас падал свет, и Вас было хорошо видно, постарайтесь, чтобы Вам ничего (еда, сигареты, руки), не мешало.



9. Привлечение внимания человека: чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите четко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. Не смущайтесь, если случайно допустили оплошность, сказав «Увидимся» или «Вы слышали об этом...?» тому, кто не может видеть или слышать.

Также разработаны правила этикета для лиц с разными расстройствами функций организма. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому, точно так же его уважайте – и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

#### **4. 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.

## **5. 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 высылают 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, периодику, 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 абонемента 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 цветowych описания будут представлять цветowych 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.

## **6. 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 непринужденно, 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.

## **7. Правила взаимодействия с инвалидами по зрению**

По установленной в Российской Федерации классификации принято считать, что:

1. Слепые (незрячие) – люди с остротой зрения, от 0 (0%) до 0.04 (4%) включительно с коррекцией на лучше видящем глазу;

2. Слабовидящие - острота зрения от 0.05 (5%) до 0.4 (40%) на лучшем видящем глазу с коррекцией.

3. Люди с пониженным зрением или с пограничным зрением между слабовидением и нормой - острота зрения от 0,5 (50%) до 0,8 (80%) на лучшем видящем глазу с коррекцией.

Среди лиц, относящихся к категории слепых, принято выделять:

1. Абсолютно или тотально слепых, у которых полностью утрачиваются светоощущение и цветоразличение;

2. Частично или парциально слепых, имеющих либо светоощущение (способность различать свет и тьму), либо формальное зрение (возможность различения формы предмета, т.е. выделения фигуры из фона), острота которого варьируется от 0,005 до 0,04.

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 учитывать при общении.

✓ При встрече с инвалидом по зрению необходимо представиться, представить всех присутствующих рядом людей, сообщая при этом об их местонахождении относительно незрячего, используя слова: «справа», «слева», «спереди» и т.д. Ни в коем случае не использовать слова «там», «здесь» и т. д.

✓ Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему сопровождающему.

✓ Если Вам нужно изменить свое первоначальное местоположение, например, выйти куда-то или сесть в другой части комнаты, обязательно сообщите инвалиду по зрению о своем передвижении, чтобы не вести незрячего в заблуждение относительно местоположения собеседника.

✓ Если Вы предлагаете передвигаться инвалиду по зрению с Вашей помощью, дождитесь согласия незрячего и инструкций (консультации) по его сопровождению. Не нужно хватать незрячего человека за руку, она помогает ему сохранять равновесие, кроме того, Вы своими действиями можете испугать незрячего. Не трогайте и не забирайте у инвалида по зрению трость – это техническое средство реабилитации, с помощью которого инвалид ориентируется в пространстве. Опишите коротко, где Вы находитесь. Например: «в центре зала, примерно в шести шагах от Вас, стоит стол». Обратите особое внимание при описании на наличие поблизости опасных (бьющихся) предметов.

✓ Для удобства передвижения при сопровождении инвалида по зрению старайтесь при ходьбе находиться спереди от инвалида, при этом он должен держать Вас под руку (под локоть, чуть выше локтя)

✓ При обращении к незрячему, например, на улице, назовите его по имени и дотроньтесь рукой до его плеча.

✓ Предупреждайте инвалидов по зрению о различных препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.

✓ Если человек передвигается с помощью собаки-поводыря, в этом случае нельзя отвлекать собаку своими действиями (не трогайте, не кормите, не давайте команды собаке). Своими некомпетентными действиями вы можете помешать инвалиду по зрению в ориентировке. Инвалид по зрению имеет при себе документ, подтверждающий специальное обучение собаки-проводника (паспорт на собаку-поводыря). Собака-поводырь обеспечена специальным снаряжением (шлейка с опознавательными знаками).

✓ При необходимости прочесть инвалиду по зрению необходимую информацию (задание, текст и т.д.) сначала предупредите его об этом. Говорите спокойным голосом, не пропускайте информацию, если он об этом не попросит. Если есть сопровождающий инвалида по зрению, желательно передать текст ему. Если сопровождающего нет, предупредите, что именно Вы собираетесь читать. Можно с доскональной точностью словесно описать структуру документа. Если Вас сознательно об этом не попросили, не пропускайте строки и не заменяйте чтение пересказом. Если человек не был официально признан недееспособным, то его подпись имеет юридическую силу. То, что он не видит документ – не освобождает его от ответственности.

✓ Если вы хотите пожать руку инвалида по зрению, сначала сообщите незрячему об этом.

✓ При общении с незрячими необходимо озвучивать все свои действия. Надо иметь в виду, что в шумных помещениях способность незрячих людей ориентироваться на слух утрачивается. Также, большие сложности возникают в незнакомом помещении, так, предложение «присаживайтесь» будет невыполнимым, если вы не скажете инвалиду по зрению, где относительно него находится кресло.

✓ Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник.

✓ Если вы знакомите инвалида по зрению с незнакомым предметом, не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно посмотреть (потрогать) предмет руками. Если Вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету и брать его рукой этот предмет, необходимо подать предмет незрячему.

✓ Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

✓ Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

✓ Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными: «Стакан посередине стола».

✓ Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

✓ При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

✓ Всегда выясняйте, в каком виде инвалид по зрению хочет получить информацию: обычный текст, текст, написанный шрифтом Брайля, крупношрифтовой формат текста (размер шрифта не менее 16 –18), дискета, аудиокассета. Если у Вас нет возможности перевести информацию в нужный формат, отдайте ее в том виде, в котором она есть. Предложите свою помощь в прочтении документа.



## Список использованной литературы

1. Культура общения с читателями, имеющими ограничения по зрению: язык и этикет. – Текст : электронный // Алтайская краевая специальная библиотека для незрячих и слабовидящих : официальный сайт. - 2022. - URL: <https://bibl22.ru/docs/dossr/1.pdf> (дата обращения: 15.02.2022).
2. Методическое пособие для обучения (инструктирования) сотрудников учреждений МСЭ и других организаций по вопросам обеспечения доступности для инвалидов услуг и объектов, на которых они предоставляются, оказания при этом необходимой помощи / Р. Н. Жаворонков, Н. В. Путило, О. Н. Владимирова и др. ; Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации ; Фонд содействия научным исследованиям проблем инвалидности. – В 2-х ч. – Ч. 1. – Москва, 2015. – 555 с. – URL: [https://kemsu.ru/upload/education/inclusive-education/metodicheskoe\\_posobie\\_dlya\\_obucheniya.pdf](https://kemsu.ru/upload/education/inclusive-education/metodicheskoe_posobie_dlya_obucheniya.pdf) (дата обращения: 15.02.2022). – Текст : электронный.

## Оглавление

От составителя	3
1. Понятие «этика»	4
2. Декларация независимости инвалида	6
3. Общие правила при общении с инвалидами	7
4. Психологические особенности незрячих читателей	9
5. Наши читатели – люди с ограниченными возможностями по зрению	10
6. Конфликтные ситуации. Как их избежать?	12
7. Правила взаимодействия с инвалидами по зрению	13
Список использованной литературы	17