



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

**Основы эффективной коммуникации
с незрячим и слабовидящим читателем:
снижаем барьеры, создаем доверие**

Методические рекомендации

Краснодар, 2026

ББК 78.073

О-75

Основы эффективной коммуникации с незрячим и слабовидящим читателем: снижаем барьеры, создаем доверие : методические рекомендации / Министерство культуры Краснодарского края ; Государственное бюджетное учреждение культуры «Краснодарская краевая специальная библиотека для слепых имени А.П. Чехова» ; составитель Н. А. Дубовик ; ответственный за выпуск В. В. Полторанина. – Краснодар, 2026. – 27 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Методические рекомендации по организации библиотечно-информационного обслуживания инвалидов по зрению предназначены для специалистов, обслуживающих эту группу пользователей.

СОДЕРЖАНИЕ

От составителя.....	4
Глава 1. Принципы контакта – фундамент доверия незрячего читателя	
1.1. Основы вербальной коммуникации.....	5
1.2. Невербальная и тактильная коммуникация: язык действий.....	9
1.3. Барьеры в общении: что мешает на и нашим читателям.....	13
Глава 2. Правила и алгоритмы. Готовые решения для типичных ситуаций	
2.1. Первая встреча и ориентирование в библиотеке. Пошаговый диалог.....	15
Приложение	20
Список используемой литературы	21

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Современная библиотека переживает серьезные изменения. Как отмечается в профессиональной литературе, новым этапом развития специальных библиотек становится их трансформация в Центры информации, образования и досуга инвалидов. Библиотека сегодня — это не просто место хранения и выдачи книг, это пространство для общения, творчества, социализации. Для человека с нарушением зрения качество этого пространства во многом определяется тем, насколько комфортно он себя чувствует, насколько профессионально и уважительно с ним выстраивают диалог.

Важно подчеркнуть, что создание доступной среды – это не только пандусы, тактильная плитка и адаптированные сайты, это прежде всего человеческий фактор. Как справедливо отмечают специалисты, правильная коммуникация — это ключ к созданию атмосферы доверия и комфорта. Без этого никакие технические средства не сделают библиотеку по-настоящему открытой для особого читателя.

Снижение барьеров и создание доверия — это не разовая акция, а постоянный, кропотливый труд, требующий внимания к деталям, готовности постоянно учиться и меняться. Ожидаемый результат – читатель, который чувствует себя в библиотеке желанным и понятым, становится не просто пользователем услуг, а настоящим другом, соратником, активным участником библиотечной жизни.

Предлагаемые вашему вниманию методические рекомендации о построении грамотной коммуникации библиотечного специалиста и инвалида по зрению составлены психологом отдела делового и досугового чтения. Рекомендации станут надежным помощником для библиотекарей, работающих с незрячими и слабовидящими читателями.

Библиотека без барьеров начинается с библиотекаря, который видит в читателе прежде всего человека. И в этом – главная миссия нашей профессии.

ГЛАВА 1. ПРИНЦИПЫ КОНТАКТА – ФУНДАМЕНТ ДОВЕРИЯ НЕЗРЯЧЕГО ЧИТАТЕЛЯ

1.1. Основы вербальной коммуникации.

Эффективное библиотечно-информационное обслуживание незрячих и слабовидящих читателей начинается не с технического оснащения библиотеки и не с наличия специальных форматов книг, хотя это, безусловно, важно. Оно начинается с человеческого контакта. Качество этого контакта определяет всё: захочет ли читатель вернуться, будет ли он чувствовать себя в библиотеке комфортно, сможет ли полностью реализовать свои информационные потребности. Опыт показывает, что главная причина, по которой люди с нарушением зрения избегают библиотек, — это не физическая недоступность, а психологическая: страх столкнуться с непониманием, неловкостью, бестактностью или навязчивой жалостью. Поэтому первая и главная задача библиотекаря — создать атмосферу доверия и безопасности.

Слово — это основной рабочий инструмент библиотекаря, и в общении с незрячим читателем его значение возрастает многократно. Когда человек не получает визуальную информацию, слово становится для него главным источником знаний о мире, о пространстве, о людях и о вашем к нему отношении. То, как мы говорим, какие слова выбираем, как строим фразы, напрямую определяет, почувствует ли читатель себя комфортно, захочет ли вернуться, будет ли доверять нам. В этой главе мы подробно разберём все аспекты вербальной коммуникации, чтобы сделать ваше общение максимально эффективным, понятным и человечным.

Начнём с самого распространённого страха, который испытывают библиотекари, впервые начинающие работать с незрячими людьми. Это боязнь случайно обидеть человека неправильным словом, особенно словами, связанными со зрением. Многие начинают судорожно избегать глаголов «смотреть», «видеть», фраз «увидимся завтра», «посмотрите эту книгу». Возникает внутренний запрет, который рождает неестественность, скованность, а иногда и комичные ситуации, когда человек мучительно подбирает обходные формулировки. Важно раз и навсегда понять и принять: слова «видеть» и «смотреть» — это естественная часть русского языка, они не имеют никакого дискриминационного подтекста. Сами незрячие люди постоянно используют эти слова в своей речи. Они говорят «пойду посмотрю новую книгу», «я смотрел этот фильм по телевизору», «увидимся завтра». Это общеупотребительные языковые конструкции, отказ от которых создаёт искусственность и напрягает собеседника гораздо больше, чем спокойное использование привычной лексики. Поэтому первое и главное правило: говорите естественно, не избегайте зрительной лексики, гораздо важнее ваш тон, интонация и общая доброжелательность, чем формальный набор «безопасных» слов.

Гораздо более серьёзная проблема, чем боязнь «зрительных» слов, — это наша привычка к неопределённым указателям. В обычной речи мы постоянно используем слова «там», «тут», «здесь», «вон там», «этот», «тот», сопровождая их жестами. Для незрячего человека эти слова не несут никакой информации. Они превращают вашу речь в белый шум, заставляя его чувствовать себя беспомощным

и раздражённым. Поэтому главное правило вербальной коммуникации с незрячим человеком — никакой неопределённости. Вместо «книга лежит вон на том столе» нужно сказать: «книга лежит на столе, который находится прямо перед вами, примерно в двух метрах, если вы сделаете два шага вперёд и протянете правую руку, вы коснётесь её обложки». Вместо «ваша заявка вон в той папке» — «ваша заявка находится в синей папке, которая лежит слева от вас на краю стола». Описывая местоположение предмета, используйте систему координат, привязанную к телу самого читателя: справа или слева от вас, прямо перед вами, на расстоянии вытянутой руки, за вашей спиной. Обязательно используйте предлоги и наречия, указывающие точное направление: вперёд, назад, вверх, вниз, в сторону. Это требует от нас большей собранности и продуманности речи, но именно такая конкретика создаёт у читателя ощущение предсказуемости и безопасности.

Когда вы знакомите незрячего человека с библиотекой, описываете новую книгу или выставку – вы на время становитесь его глазами. Библиотекарям важно овладеть искусством описания, которое должно быть информативным, но не перегруженным. Описывая пространство, двигайтесь от общего к частному: сначала общая картина помещения, его размеры, форма, основные зоны, затем детали.

Используйте понятные ориентиры: вход в читальный зал находится справа от стойки регистрации, дверь деревянная, широкая, открывается от себя. Описывая путь, делайте это последовательно, шаг за шагом, предупреждая о препятствиях: сейчас мы идём прямо вдоль стеллажей, через пять метров будет небольшой порог высотой примерно два сантиметра, затем сразу поворот налево.

Обязательно предупреждайте о важных деталях: ступеньках, дверях, низких притолоках, выступающих углах мебели. Описывая предметы, используйте все каналы восприятия: размер, форму, фактуру, материал, запах. Для книг важны не только автор и название, но и объём, формат обложки, есть ли иллюстрации. Даже если читатель их не видит, он может захотеть узнать, что на них изображено, чтобы иметь более полное представление о книге.

Особое внимание стоит уделить голосу как инструменту коммуникации. Для незрячего человека ваш голос становится главным источником информации о вашем состоянии, отношении, настроении, ведь он не видит вашей мимики, жестов, выражения глаз. Всю эту эмоциональную составляющую он считывает с вашего голоса. Поэтому интонация должна быть доброжелательной, спокойной, уверенной.

Избегайте двух крайностей: излишней бодрости, которая звучит фальшиво, и унылой усталости, которая демотивирует. Старайтесь, чтобы ваши эмоции соответствовали смыслу сказанного. Темп речи должен быть умеренным, не торопливым.

Сложную информацию, такую как маршрут, перечень услуг или подробное описание, лучше давать медленнее, с паузами, чтобы человек успел её воспринять и запомнить. Не бойтесь пауз — они дают возможность осмыслить сказанное. Говорите голосом обычной громкости, не кричите – незрячие люди не глухи. Исключения составляют только ситуации, когда в помещении действительно очень

шумно. Обязательно говорите внятно, не проглатывая окончания, особенно это важно при произнесении имён, названий, цифр и другой точной информации.

Начало разговора задаёт тон всему дальнейшему общению, поэтому важно правильно выстроить первый контакт. Если вы подходите к незрячему читателю, который вас не видит, обязательно представьтесь первым, назовите своё имя и должность. Простое *«здравствуйте, меня зовут Анна, я библиотекарь справочной службы»* мгновенно снимает неопределённость и тревогу.

Даже если читатель пришёл с сопровождающим, все вопросы задавайте непосредственно ему, сопровождающий — это помощник, а не переводчик, и общение с ним вместо самого читателя воспринимается как грубое нарушение личных границ. Если вы знаете имя читателя, обращайтесь по имени, это создаёт более тёплую, доверительную атмосферу, но не переусердствуйте с частым его повторением, это может выглядеть навязчиво. Обязательно здоровайтесь при встрече и прощайтесь при расставании, предупреждайте о своём уходе, потому что незрячий человек может не видеть, что вы ушли и оказаться в неловкой ситуации, продолжая говорить в пустоту.

Существуют темы и фразы, которые могут быть болезненны для человека с нарушением зрения, поэтому важно быть тактичным. Избегайте оценочных суждений вроде *«вы такой мужественный»*, *«я восхищаюсь вами»*, *«как вы вообще справляетесь»*. Это не поддержка, а оценка, которая ставит человека в позицию «героя» или «бедняжки», что часто неприятно, лучше просто общаться на равных.

Не спрашивайте о причинах слепоты без необходимости, если человек сам не начинает этот разговор, не стоит задавать вопросы *«а почему вы потеряли зрение?»*, *«а вы с рождения не видите?»*, это личная информация, и её обсуждение уместно только в доверительном разговоре, когда сам человек готов ею поделиться. Избегайте навязчивых формулировок в предложении помощи, фразы *«давайте я вам помогу, а то вы сами»*, *«вам же трудно»*, *«без меня вы не справитесь»* звучат как приговор к несостоятельности. Заменяйте их на нейтральное предложение, оставляющее право выбора: *«я могу помочь, если хотите»*.

Никогда не обесценивайте чувства человека фразами *«не переживайте, всё будет хорошо»*, *«у других ещё хуже»*, *«это всё ерунда»*. Если человек говорит о своих трудностях, он ждёт не оценок и утешений, а признания его реальности, поэтому лучше просто сказать: *«да, это, наверное, действительно сложно»*.

Рассмотрим несколько типичных ситуаций и правильные речевые реакции. Если читатель нуждается в помощи, но не просит, неверно будет сказать *«давайте я провожу, а то вы упадёте»*. Правильно сделать так: подойти, представиться и спросить *«здравствуйте, я библиотекарь, могу я вам чем-то помочь, если хотите, я провожу вас до нужного отдела»*.

Если незрячий читатель ошибся и идёт не туда, не кричите издали *«куда вы пошли, вам не туда»*, лучше подойти, представиться и мягко сказать *«вы сейчас идёте к выходу из зала, а нужный вам стеллаж находится справа от вас, разрешите я покажу»*. Если читатель просит описать незнакомый предмет, избегайте неопределённых описаний *«ну это такая штука, как коробочка»*. Дайте полную информацию: это небольшой деревянный ящичек примерно двадцать на

пятнадцать сантиметров, высотой около десяти сантиметров, поверхность гладкая, покрыта лаком, сверху открывающаяся крышка на металлических петлях.

Если нужно передать информацию, содержащую визуальные образы, например описать картину, делайте это подробно, создавая мысленный образ: на картине изображён летний пейзаж, на переднем плане широкая спокойная река, вода голубовато-зелёная, берег песчаный светлый, за рекой густой тёмно-зелёный лес, небо голубое с лёгкими белыми облаками, в целом, картина создаёт ощущение простора и спокойствия.

Важнейший элемент вербальной коммуникации — обратная связь, умение слышать и уточнять. После того, как вы объяснили маршрут или описали что-то сложное, мягко уточните: *«вам понятно, как пройти?»*, *«нужно повторить ещё раз?»*. Не делайте это покровительственным тоном, просто искренне заботьтесь о комфорте. Будьте активным слушателем, незрячий человек не может давать вам визуальную обратную связь, он не кивает, не улыбается, не хмурится, поэтому внимательно вслушивайтесь в его реплики, интонации, и, если сомневаетесь, понят ли вопрос или ответ, переспросите.

Никогда не перебивайте, дайте человеку закончить мысль, особенно если ему трудно формулировать или он говорит медленно. Если вы не расслышали или не поняли, что сказал читатель, спокойно переспросите *«извините, я не расслышал, повторите пожалуйста»*, это гораздо лучше, чем делать вид, что поняли, и потом ошибиться.

Вербальная коммуникация — это навык, который развивается только с практикой. Не бойтесь ошибаться, учитесь при каждом взаимодействии, и помните, что ваше искреннее желание помочь и уважение к собеседнику — это лучшая основа для нужных слов. Главное не в том, чтобы говорить «правильно» по учебнику, а в том, чтобы ваш голос звучал тепло, а слова несли реальную информацию и поддержку.

1.2 Невербальная и тактильная коммуникация: язык действий.

Когда мы говорим о коммуникации, мы чаще всего имеем в виду слова, но в общении с незрячим человеком невербальная составляющая приобретает особое значение, хотя и совсем в другом ключе, чем в общении со зрячими. Если зрячий собеседник считывает огромный пласт информации через мимику, жесты, позы, взгляды, то для незрячего человека эти каналы закрыты. Однако это не значит, что невербальная коммуникация перестаёт работать. Просто она смещается в другие плоскости: на первый план выходят тактильные ощущения, голосовые характеристики, запахи, температурные изменения и, что самое важное, осознанность наших действий, которые могут быть как поняты, так и не поняты, как приняты, так и отвергнуты.

Для библиотекаря, работающего с незрячими читателями, критически важно понимать: вы всегда находитесь в поле невербальной коммуникации, даже если не говорите ни слова. То, как вы подходите, как прикасаетесь, как двигаетесь, как располагаетесь в пространстве относительно собеседника, как дышите, — всё это считывается и интерпретируется. Если в общении со зрячим человеком вы можете позволить себе некоторую неосознанность жестов, надеясь, что мимика сгладит впечатление, то здесь ваше тело становится открытой книгой, которую читают без искажений.

Первый и главный принцип невербальной коммуникации с незрячим человеком — это осознанность. Вы должны отдавать себе отчёт в каждом своём движении, каждом прикосновении, каждом изменении положения в пространстве, потому что для вашего собеседника это единственный способ понять ваши намерения и ваше отношение.

Рассмотрим самый деликатный и сложный аспект — тактильный контакт. В нашей культуре прикосновения между малознакомыми людьми — это всегда вторжение в личное пространство, требующее особого разрешения. Для незрячего человека это правило усугубляется тем, что он не видит приближающейся руки, не может подготовиться к прикосновению, не знает, чего ожидать. Внезапное прикосновение может вызвать испуг, защитную реакцию, резкое отторжение. Поэтому золотое правило тактильной коммуникации: никогда не прикасайтесь к незрячему человеку без предупреждения и без явной необходимости. Это касается даже таких, казалось бы, безобидных действий, как желание поправить одежду, стряхнуть пылинку, взять за руку, чтобы перевести через дорогу. Любое прикосновение должно быть либо инициировано самим читателем, либо предварено чёткими словами и получением согласия.

Как же правильно предложить тактильную помощь незрячему читателю? Если вы видите, что нужно проводить читателя до стеллажа, не хватайте его под локоть молча. Сначала обратитесь голосом: *«Здравствуйте, я библиотекарь. Могу я вам помочь? Если хотите, я провожу вас до нужного отдела»*. Если читатель соглашается, предложите ему свою руку правильным образом — согните руку в локте и предложите человеку взяться за него чуть выше локтя. Это стандартная, общепринятая норма для сопровождения незрячего человека, которая даёт ему

возможность почувствовать ваши движения через собственную руку и идти на полшага сзади, следуя за вами.

Важно именно предложить руку, а не взять человека под руку. Разница принципиальна: в первом случае вы даёте опору, сохраняя за ним контроль и инициативу, во втором — захватываете контроль, лишая человека самостоятельности. Когда вы идёте, не тащите человека за собой, а двигайтесь плавно, предупреждайте о препятствиях, ступеньках, поворотах, делайте это коротко и чётко, не превращая прогулку в бесконечный комментарий.

Особого внимания требует ситуация, когда нужно помочь человеку сесть. Не пытайтесь усадить его силой, направляя за плечи или толкая в сторону стула. Правильный способ: подведите человека к стулу, положите его руку на спинку стула или на сиденье и скажите: *«Стул прямо перед вами»*. Этого достаточно. Дальше человек самостоятельно ориентируется и сядет. Если нужно, можно коротко описать: *«Стул с высокой спинкой, с подлокотниками»*. Такой подход сохраняет достоинство и самостоятельность человека, он садится сам, а не чувствует себя объектом манипуляции.

Существуют ситуации, когда тактильный контакт происходит через предметы. Например, вы передаёте книгу, формуляр, ручку. Никогда не кладите предметы в пустоту, не сопровождая их голосом и не обеспечивая тактильный контакт. Не ставьте книгу на стол в стороне от человека, надеясь, что он её найдёт. Правильно: взять руку человека и положить её на предмет, либо положить предмет прямо в руку, одновременно озвучивая действие: *«Я кладу вам в руку книгу, это роман такого-то автора»*. Если вы ставите чашку с чаем на стол, обязательно проведите рукой человека до чашки или поставьте её так, чтобы рука, лежащая на столе, естественно на неё наткнулась, и предупредите: *«Чашка с чаем стоит перед вами, справа от вашей руки»*.

Рассмотрим важную тему – отношение к личным предметам незрячего человека. Трость, брайлевский дисплей, тифлофлешплеер, смартфон со специальными программами, собака-проводник — это не просто вещи, это продолжение тела человека, его органы чувств, его инструменты ориентации в мире. Важное правило – трогать их без разрешения человека категорически запрещено! Не переставляйте трость, не пытайтесь сами взять её в руки, не трогайте собаку, не отвлекайте её — она работает. Если нужно переместить какой-то предмет, принадлежащий читателю, сначала спросите разрешения и объясните, зачем и куда вы его перемещаете. Если предмет нужно передать, делайте это через руки человека, а не через пространство.

Рассмотрим тему использования голоса как инструмента невербальной коммуникации. Сам по себе голос — это вербальный канал, но его невербальные характеристики — тембр, интонация, громкость, темп, ритм, паузы — несут огромный объём информации об эмоциональном состоянии говорящего, его отношении к собеседнику, его искренности.

Незрячий человек лишён возможности видеть ваше лицо, но он слышит ваш голос с обострённой чувствительностью. Он мгновенно считывает фальшь, раздражение, усталость, равнодушие, даже если вы говорите правильные слова.

Поэтому так важно работать над своим голосом, учиться контролировать интонацию. Старайтесь, чтобы ваш голос звучал спокойно, доброжелательно, уверенно. Не повышайте тона без необходимости, не говорите на одной монотонной ноте — это утомляет. Используйте паузы, чтобы дать человеку осмыслить информацию. И помните: улыбка меняет голос. Когда вы улыбаетесь, ваши интонации становятся теплее, даже если собеседник этого не видит. Он это слышит.

Важный аспект невербальной коммуникации — расположение в пространстве. Когда вы разговариваете с незрячим человеком, старайтесь находиться на уровне его лица, не нависайте сверху, если он сидит, а вы стоите. Если разговор предстоит долгий, лучше сесть рядом. Не стойте слишком далеко, но и не вторгайтесь в личное пространство без необходимости. Оптимальная дистанция для разговора — примерно полтора метра, если вы не выполняете совместные действия. Если вы отошли, обязательно предупредите об этом голосом, иначе человек может продолжать говорить в пустоту, не понимая, что вы его уже не слышите. Если в разговоре участвует несколько человек, обязательно называйте того, к кому обращаетесь, чтобы незрячий собеседник понимал, кому адресована речь.

Важная деталь, на которую стоит обращать внимание — это так называемые «паралингвистические» сигналы: вздохи, покашливания, хмыканья, постукивания. Для зрячего человека они часто остаются незамеченными на фоне визуальной информации. Для незрячего они могут быть очень значимы. Вздох может быть воспринят как выражение усталости или раздражения, постукивание пальцами по столу — как нетерпение. Старайтесь контролировать эти произвольные звуки или, если они всё же прозвучали, и вы чувствуете, что могли быть неправильно поняты, лучше прокомментировать: *«Извините, я просто задумался, это не связано с вами»*.

Особое место занимает коммуникация через запахи. Для незрячего человека запах — важный источник информации о месте, человеке, ситуации. Библиотека должна пахнуть чистотой, книгами, деревом, может быть, лёгким ароматом кофе, если есть кафетерий. Резкие запахи духов, бытовой химии, еды могут быть неприятны и дезориентировать. Старайтесь, чтобы ваше личное пространство (рабочее место, одежда) не имело слишком сильных, навязчивых запахов. Это не значит, что нужно отказываться от парфюма совсем, но лучше выбирать лёгкие, ненавязчивые ароматы.

Важно также понимать, что невербальная коммуникация работает в обе стороны. Незрячий человек тоже посылает вам невербальные сигналы, просто они другие. Он может отворачиваться, прислушиваясь к звуку, или наклонять голову, чтобы лучше слышать. Он может замирать, пытаясь сориентироваться, или, наоборот, совершать мелкие движения руками, осяпывая поверхность. Его поза может быть напряжённой, если он чувствует себя неуверенно, или расслабленной, если ему комфортно. Научитесь считывать эти сигналы. Если человек замер и напрягся, возможно, ему нужна помощь или он чего-то испугался. Если он отворачивается от вас, это не признак неуважения, просто он пытается лучше

слышать звук, который его заинтересовал. Если он трогает предметы вокруг, он осваивает пространство, не мешайте ему, не одёргивайте руку.

Важно понимать, что в невербальной коммуникации с незрячим человеком нет мелочей. Каждый жест, прикосновение, вздох имеют значение и могут быть интерпретированы. Не бойтесь этого. Ваше искреннее желание помочь, уважение и осознанность — лучшая защита от ошибок. Если вы сомневаетесь, как поступить, просто спросите. *«Как вам будет удобнее?»*, *«Можно я помогу?»*, *«Вам комфортно?»*. Эти простые вопросы, заданные вовремя, решают большинство проблем. Помните, что тактильный контакт, предложенный правильно, в нужный момент и с согласия человека, может стать не просто помощью, а мощным сигналом принятия и поддержки. Рука, на которую можно опереться, — это не только физическая опора, но и символ того, что вы рядом, что вы готовы поддержать, что этот человек не один. И если вы научитесь давать эту опору тактично и уважительно, ваше общение станет по-настоящему глубоким и человеческим.

1.3 Барьеры в общении: что мешает нам и нашим читателям

В профессиональной деятельности библиотекаря, направленной на библиотечно-информационное обслуживание людей с инвалидностью по зрению, ключевым условием успешного взаимодействия становится не только наличие материально-технической базы, но и психологическая и коммуникативная готовность самого специалиста. Зачастую главным препятствием для установления контакта выступают не физические ограничения читателя, а внутренние установки, неосведомленность и неверно выстроенная коммуникация со стороны сотрудника библиотеки.

Данные рекомендации систематизируют основные группы барьеров, с которыми сталкиваются обе стороны диалога, и предлагают алгоритмы их преодоления.

Прежде всего, специалисту необходимо провести рефлексию собственных профессиональных и личностных дефицитов.

Выделяются три основные категории внутренних барьеров библиотекаря.

Первая — психологические барьеры, к которым относятся страх совершить ошибку, неуместная жалость и гиперопека. Страх проявить некомпетентность или неловкость часто провоцирует избегание общения либо излишнюю официальность.

Вторая категория — профессиональные барьеры, связанные с незнанием специфики фондов (наличие аудиокниг, брайлевских изданий, тифлофлешплееров) и технологий (принципы работы скринридеров). Для их устранения необходимо обучение: сотрудник должен изучить ресурсы своей библиотеки, освоить базовые навыки ориентирования незрячего человека в пространстве и научиться четко вербально описывать маршруты.

Третья категория — языковые барьеры. Использование стигматизирующей лексики («слепой», «калека» в бытовом контексте) или уничижительных эвфемизмов («убогий») недопустимо. Рекомендуется применять нейтральные и корректные формулировки: «незрячий читатель», «человек с нарушением зрения».

В свою очередь, читатель с нарушением зрения также приходит в библиотеку не с «чистого листа», а с грузом предшествующего социального опыта. Понимание его «входных» барьеров необходимо для выстраивания эффективной коммуникации.

Первый и наиболее тяжелый барьер — *негативный прошлый опыт взаимодействия с обществом* (грубость, навязчивая «помощь», отказы). Этот опыт формирует настороженность и психологическую защиту, которая может проявляться как замкнутость или излишняя резкость.

Второй барьер — *информационная и эмоциональная усталость* от необходимости постоянно объяснять свои потребности и отстаивать свои права.

Третий барьер — *защитная реакция*, возникающая как следствие первых двух. Она может выражаться в демонстративной независимости, отказе от помощи или раздражительности. Важно понимать, что эти реакции направлены не на

личность библиотекаря, а являются щитом от потенциальной угрозы достоинству человека. Задача сотрудника — не пробивать эту защиту, а создать предсказуемую и безопасную среду, позволяющую читателю снизить уровень тревоги.

Для своевременной коррекции общения библиотекарю необходимо уметь распознавать **сигналы напряжения**. Их можно разделить на три группы. **Вербальные сигналы** включают односложные ответы, сухой или саркастичный тон, фразы-отмашки («я сам разберусь») при очевидной необходимости помощи. **Невербальные сигналы** проявляются в закрытых позах (скрещенные руки, отстраненный разворот корпуса), напряженном выражении лица, беспокойных или, наоборот, «замороженных» движениях, а также в хаотичных движениях тростью. **Ситуационные сигналы** выражаются в отказе от логичной помощи, поспешности и стремлении сократить диалог.

При фиксации данных сигналов специалисту рекомендуется придерживаться следующего алгоритма действий:

- не давить и не пытаться «разговорить» читателя силой;
- сменить тактику с общих вопросов на конкретные и практические;
- предоставить паузу и личное пространство, отойдя на шаг с фразой о готовности помочь при необходимости;
- использовать спокойный, ровный и уверенный тон голоса.

Если напряжение возникло по вине сотрудника (неловкая фраза), корректным будет тактичное извинение.

Резюмируя вышесказанное, следует подчеркнуть, что качественное библиотечно-информационное обслуживание данной категории пользователей базируется не на жалости, а на профессиональном уважении и готовности оказать ровно ту помощь, которая требуется, без нарушения личных границ и ущемления достоинства человека. Осознание собственных барьеров и понимание психологического состояния читателя позволяют превратить библиотеку в пространство равных возможностей и доверия.

ГЛАВА 2 ПРАВИЛА И АЛГОРИТМЫ. ГОТОВЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ТИПИЧНЫХ СИТУАЦИЙ

2.1 Первая встреча и ориентирование в библиотеке. Пошаговый диалог.

Данный скрипт представляет собой детализированную модель поведения библиотекаря при первой встрече с незрячим или слабовидящим читателем. Его задача — не только обеспечить качественное обслуживание, но и создать психологически комфортную среду, снять тревожность, заложить фундамент доверия. Скрипт построен по принципу «от первого контакта – до завершения» и учитывает возможные варианты развития ситуации.

ШАГ 1. ЗАМЕЧАЮ И ВСТРЕЧАЮ

Ситуация: читатель входит в библиотеку. Он может идти с тростью, с собакой-поводырем, в сопровождении или самостоятельно. Важно не пропустить момент входа, но не набрасываться с помощью, а дать человеку возможность осмотреться (прислушаться, сориентироваться).

Библиотекарь (подходит на расстояние комфортного разговора, примерно 1,5 метра, говорит спокойным, доброжелательным тоном, слегка приглушая громкость, если человек с собакой, чтобы не отвлекать её):
— Здравствуйте! Добро пожаловать в библиотеку. Меня зовут [Имя], я библиотекарь. Рада вас видеть.

Пауза 2-3 секунды, дать человеку ответить, привыкнуть к голосу, понять, где находится источник звука.

Читатель (может ответить по-разному):

— Здравствуйте. / Добрый день. / (Кивок, молчание).

Библиотекарь (если читатель молчит или выглядит растерянно, продолжает мягко):

— Вы впервые у нас или уже были раньше?

Этот вопрос позволяет сразу понять, нужна ли полная экскурсия или достаточно точечной помощи.

ШАГ 2. ВЫЯСНЯЮ ЗАПРОС И ПОТРЕБНОСТИ

В зависимости от ответа читателя строится дальнейший диалог.

Вариант А: Читатель здесь впервые.

Читатель:

— Да, я первый раз. Хотел бы записаться и посмотреть, что у вас есть.

Библиотекарь:

— Отлично! Я с удовольствием помогу вам сориентироваться. Давайте я сначала расскажу вам коротко, как у нас всё устроено, а потом мы пройдем, куда вам необходимо. Вы предпочитаете, чтобы я подробно описывала помещение по ходу движения, или вам достаточно, чтобы я просто сопровождала и предупреждала о препятствиях?

Важно: этот вопрос даёт читателю право выбора, показывает уважение к его индивидуальному стилю ориентирования. Кто-то хочет максимально полную информацию, кого-то она утомляет.

Вариант Б: Читатель уже был, но ориентируется неуверенно.

Читатель:

— Я был пару раз, но ещё не очень хорошо запомнил расположение отделов.

Библиотекарь:

— Понимаю, большое пространство сразу запомнить сложно. Куда вы сегодня хотели пройти? Я провожу или подробно объясню маршрут, как вам удобнее.

Вариант В: Читатель пришёл целенаправленно, ориентируется хорошо.

Читатель:

— Я знаю, куда идти, мне только нужно сдать книги и взять новые по списку.

Библиотекарь:

— Хорошо. Если понадобится помощь — я рядом. Можете обращаться в любой момент.

Этот вариант показывает уважение к самостоятельности читателя, но оставляет дверь открытой для помощи, если она понадобится.

ШАГ 3. ПРЕДЛАГАЮ РУКУ (ТАКТИЛЬНЫЙ КОНТАКТ)

Если читатель согласен на сопровождение или просит проводить, важно правильно предложить физический контакт.

Библиотекарь:

— Тогда разрешите, я предложу вам руку. Согните, пожалуйста, свою руку в локте или возьмите меня под локоть — так вам будет удобно чувствовать мои движения.

Библиотекарь сгибает руку в локте и подносит её к руке читателя, но не хватая его руку, а ждёт, когда читатель сам возьмётся. Если читатель не уверен, можно мягко направить его руку на свой локоть со словами: «Вот так, возьмитесь здесь».

Важно: Никогда не хватайте человека за кисть, не тяните его за собой. Ваша рука — это опора, которую он контролирует, а не рычаг управления.

Библиотекарь (когда контакт установлен):

— Хорошо. Я буду идти с вашей стороны и немного впереди. Если будут ступеньки, повороты или препятствия, я буду предупреждать.

ШАГ 4. ОРИЕНТИРОВАНИЕ В ПРОСТРАНСТВЕ (ДВИЖЕНИЕ ПО МАРШРУТУ)

Во время движения библиотекарь выполняет две задачи: обеспечивает безопасность и даёт информацию для формирования мысленной карты пространства.

Общие правила комментирования:

- говорить чётко, спокойно, в умеренном темпе;
- предупреждать о препятствиях заранее (за 2-3 шага);

- использовать привязку к телу читателя (справа/слева от вас, прямо перед вами);

- описывать ориентиры (звуковые, тактильные, обонятельные);

- не говорить без остановки, давать паузы для восприятия.

Примерный диалог при движении:

Библиотекарь:

— Сейчас мы находимся в холле. Прямо перед нами, метрах в пяти, — стойка регистрации и выдачи книг. Справа от нас, вдоль стены, — мягкие кресла для отдыха и чтения периодики. Слева — стеллажи с новыми поступлениями. Мы сейчас повернём направо и пойдём вдоль кресел к читальному залу.

Начинают движение.

— Идём прямо. Через три шага будет небольшой коврик, край ковра, будьте внимательны. Прошли ковёр. Сейчас мы проходим мимо кресел. Справа от вас будет мягкая спинка кресла, если захотите, можете коснуться, чтобы понять, где они находятся.

— Приближаемся к двери читального зала. Дверь деревянная, широкая, открывается от себя, то есть на нас. Я сейчас открою дверь, придержите её левой рукой, проходите, пожалуйста.

— За дверью сразу начинается помещение зала. Здесь светло, пол покрыт линолеумом. Сразу за дверью справа — столик дежурного библиотекаря. Мы пройдем чуть дальше вглубь.

Важно: Если читатель хочет запомнить маршрут, можно проговаривать ключевые ориентиры и счёт шагов: «От входа до поворота — примерно десять шагов». Но не перегружайте информацией, если человек не просит.

ШАГ 5. ЗНАКОМСТВО С КЛЮЧЕВЫМИ ЗОНАМИ

Если читатель впервые и хочет получить общее представление о библиотеке, стоит провести краткую экскурсию, останавливаясь в ключевых точках и описывая их.

Пример описания абонементов:

Библиотекарь:

— Мы подошли к стойке абонементов. Это длинная деревянная стойка высотой примерно по пояс. Перед ней — небольшое свободное пространство. Здесь вы будете заполнять формуляры, получать и сдавать книги. За стойкой обычно находится дежурный библиотекарь. Если вам нужно будет что-то спросить или оформить, просто подойдите сюда и позовите — вас сразу услышат.

Пример описания стеллажей:

Библиотекарь:

— Слева от вас располагаются стеллажи с художественной литературой. Стеллажи высокие, до потолка, деревянные, с полками. Между стеллажами — проходы шириной примерно метр. Если вы захотите самостоятельно посмотреть книги, вы можете пройти между стеллажами и проводить рукой по корешкам. На торцах стеллажей есть таблички с названиями разделов, но они написаны

плоскопечатным шрифтом. Если вам нужна конкретная книга или раздел, лучше спросить у библиотекаря — он быстро найдёт и принесёт.

Важно: Предложите читателю тактильно исследовать пространство, если ему это комфортно. Проведите его рукой по стойке, корешкам книг, табличке с шрифтом Брайля (если есть).

Библиотекарь:

— Хотите потрогать? Это край стеллажа, это полки. Книги стоят плотно, корешки разные на ощупь — гладкие, тканевые, с тиснением. Так вы сможете лучше представить их.

ШАГ 6. РАБОТА С ЗАПРОСОМ (ВЫДАЧА КНИГ, ЗАПИСЬ, КОНСУЛЬТАЦИЯ)

Когда читатель оказался в нужном месте (стойка, стол, отдел), важно продолжить коммуникацию в том же ключе ясности и уважения.

Библиотекарь:

— Мы пришли. Сейчас вы стоите лицом к стойке, прямо перед вами её край. На стойке лежит формуляр читателя и ручка. Я положу вашу руку на формуляр, чтобы вы понимали, где он находится.

Кладёт руку читателя на формуляр.

— Здесь нужно написать вашу фамилию и дату. Если вам удобнее, я могу заполнить всё сама под вашу диктовку, или вы напишете сами?

Важно: Не предполагайте, что незрячий человек не может писать. Многие владеют навыками письма, используют специальные трафареты, могут поставить подпись. Оставьте выбор за ним.

При выдаче книги:

— Я нашёл для вас книгу, которую вы заказывали. Это роман [автор, название]. Книга в твёрдом переплёте, тёмно-синяя, довольно объёмная, примерно 500 страниц. Я положу её вам в руки. Вот, возьмите. Хотите, я расскажу, как выглядит обложка, какая она на ощупь? Может быть, на ней есть рельефные элементы?

Передавая книгу, обязательно вложите её в руки, не оставляйте на стойке. Дайте подержать, оценить вес, фактуру.

ШАГ 7. ОБУЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОМУ ОРИЕНТИРОВАНИЮ

Если читатель хочет научиться самостоятельно находить нужные отделы, можно потратить время на обучение, используя техники формирования мысленной карты.

Библиотекарь:

— Хотите, я помогу вам запомнить дорогу от входа до абонеента? Это совсем несложно. Давайте пройдем этот путь ещё раз, но теперь я буду давать меньше подсказок, а вы будете пробовать запоминать ориентиры.

Медленно проходят маршрут, акцентируя внимание на ключевых точках:

— Запоминайте: сразу при входе справа от вас — стена. Вдоль неё вы будете идти. Через 10 шагов вы почувствуете под ногами смену покрытия —

заканчивается плитка, начинается ковровая дорожка. Это значит, что вы подошли к зоне отдыха. Ещё через 5 шагов — поворот налево, здесь нужно повернуть, и вы упрётесь прямо в стойку абонемента. Давайте попробуем пройти так, чтобы я только страховала, а ориентировались вы сами.

Дайте человеку возможность пройти маршрут самостоятельно, под вашим контролем, но без активного ведения. Это бесценный опыт уверенности.

ШАГ 8. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА. ПРОЩАНИЕ

Очень важно правильно завершить общение, чтобы читатель не остался в неопределённости.

Библиотекарь:

— Мы закончили с оформлением. Ваши книги у вас. Чем еще я могу вам помочь?

Читатель:

— Нет, спасибо, я пойду.

Библиотекарь:

— Хорошо. Сейчас вы находитесь у выхода из читального зала. До выхода из библиотеки нужно пройти прямо по коридору примерно 15 метров. Там есть дверь, она открывается от себя. Если вам понадобится помощь — обращайтесь к любому сотруднику, мы всегда рядом. Я сейчас отойду, но буду в библиотеке. До свидания, рада была познакомиться. Приходите ещё!

Важно: Обязательно предупредите, что вы уходите, и скажите, где человек находится в данный момент относительно выхода. Не оставляйте его в неведении.

Этот алгоритм — не жёсткая инструкция, а живая схема, которую нужно адаптировать под конкретного человека и ситуацию. Главный принцип: уважение, ясность и искреннее желание помочь, но не задушить опекой. С практикой эти действия станут естественными, и вы будете выполнять их автоматически, освобождая внимание для настоящего человеческого общения.

ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ БИБЛИОТЕКАРЯ (КЛЮЧЕВЫЕ ДЕЙСТВИЯ)

1. **Первые слова:** представиться, поздороваться, спросить, впервые ли человек.
2. **Выбор формата:** спросить, как удобнее получать информацию (подробно или кратко).
3. **Предложение руки:** согнуть локоть, дать возможность взяться, не хватать самому.
4. **Движение:** идти на полшага впереди, предупреждать о препятствиях заранее.
5. **Описания:** чёткие, привязанные к телу, без «там» и «тут».
6. **Предметы:** вкладывать в руки, а не ставить рядом.
7. **Выбор:** всегда спрашивать, как удобнее (писать самому или диктовать, брать книгу самому или с помощью).
8. **Прощание:** сказать, где человек находится, предупредить о своём уходе, пригласить посетить библиотеку.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гусева, М. Р. Основы тифлопсихологии : учебное пособие / М. Р. Гусева. – Москва : Педагогика, 2010. – 192 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
2. Елисеев, К. И. Этика взаимодействия с людьми с инвалидностью / К. И. Елисеев, Л. В. Руднева, С. В. Кораблев. – Текст (визуальный) : электронный // Адаптивная физическая культура. – 2021. – № 3 (87). – С. 48–50. – URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?id=46580311> (дата обращения: 19.03.2026).
3. Информационно-библиографическое обслуживание незрячих и слабовидящих читателей : методическая консультация / Ульяновская областная специальная библиотека для слепых. – Текст (визуальный) : электронный // Ульяновская областная специальная библиотека для слепых : официальный сайт. – 2020 – URL: <https://uslb.ucoz.ru/index/0-6> (дата обращения: 19.03.2026).
4. Культура общения с незрячими пользователями / Архангельская областная специальная библиотека для слепых. – Текст (визуальный) : электронный // Архангельская областная специальная библиотека для слепых : [блог]. – 2021. – URL: <https://aosbs.biblioteka29.ru/blog/kultura-obshcheniya-s-nezryachimi-polzovatelayami/> (дата обращения: 19.03.2026).
5. Малофеев, Н. Н. Обучение слепых в России XIX века: государства и филантропия / Н. Н. Малофеев – Текст (визуальный) : непосредственный // Дефектология. – 2004. – № 5. – С. 74–82.
6. Смирнова, Л. Н. Шаг навстречу : методическая разработка по этике общения с незрячими /Л. Н. Смирнова ; Всероссийское общество слепых, Культурно-спортивный реабилитационный комплекс. – Москва, 2017. – 45 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
7. Феоктистова, В. А. История советской тифлопедагогики и школы слепых и слабовидящих / В. А. Феоктистова. – Ленинград, 1980. – 70 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.