



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

**Библиотека как пространство поддержки:
методики психологического сопровождения
незрячих и слабовидящих пользователей
в процессе библиотечно-информационного обслуживания**

Методические рекомендации

Краснодар, 2026

ББК 78.073

Б 59

Библиотека как пространство поддержки : методики психологического сопровождения незрячих и слабовидящих пользователей в процессе библиотечно-информационного обслуживания : 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. – 33 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. Психологические особенности и потребности незрячего пользователя: что нужно знать библиотекарю	5
1.1. Мифы и правда о незрячести: от «сверхспособностей» к реальной картине мира.	5
1.2. Ведущие каналы восприятия: слух, осязание, обоняние, кинестетика.	8
1.3. Ключевые потребности: независимость, безопасность, уважение, равноправие, социальное включение	11
1.4. Возрастные аспекты (ребенок, взрослый, пожилой человек) и вторичные нарушения	15
Глава 2. Методики библиотечно-информационного обслуживания с учетом психологического комфорта	22
2.1. Первичный контакт и выявление запроса: Техника активного слушания и уточняющих вопросов. Как понять неочевидную потребность?	22
2.2. Подбор и презентация библиотечного фонда. Как описать печатное издание, аудиокнигу, рельефно-графическое пособие?	26
Заключение	30
Список используемой литературы	31

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

Данные методические рекомендации, составленные психологом Краснодарской краевой специальной библиотеки для слепых имени А.П. Чехова, адресованы библиотечным специалистам, осуществляющими библиотечно-информационное обслуживание незрячих и слабовидящих пользователей.

Цели методических рекомендаций – дать практические инструменты для создания психологически комфортной и безопасной библиотечной среды, нацеленной на предоставление равных возможностей всем читателям, независимо от их возраста и возможностей здоровья; устранить барьеры во взаимодействии и перейти от формального понятия «доступной среды» к реальному доступному общению.

Рекомендации акцентируют внимание на коммуникативных, этических и психологических аспектах библиотечно-информационного обслуживания инвалидов по зрению, часто остающихся «за кадром» стандартных инструкций.

Для библиотекарей очень важно осознавать суть понятия «доступная среда», которое включает в себя не только физическую, но и психологическую доступность. Это должно стать фундаментом для дальнейшей работы.

Психологическая открытость, чуткость библиотечного специалиста, его готовность понять и профессионально помочь незрячему и слабовидящему читателю – именно эти качества побудят особенного читателя прийти в библиотеку и стать ее постоянным читателем, активным участником интересных проектов и акций. Читатель должен почувствовать, что он – желанный гость, а не «объект социальной работы». Ему важно, чтобы с ним разговаривали, а не говорили через него, не боялись, не жалели, видели в нём прежде всего личность.

Путь к настоящей инклюзии начинается не с покупки тифлооборудования, а с разговора.

ГЛАВА 1. ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ И ПОТРЕБНОСТИ НЕЗРЯЧЕГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ: ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ БИБЛИОТЕКАРЮ

Библиотечным специалистам необходимо знание и понимание психологических особенностей и потребностей незрячих и слабовидящих пользователей для обеспечения им комфортного и полноценного доступа к библиотечно-информационным услугам.

Существуют распространенные мифы об инвалидах по зрению, которые важно пояснить. Понимание реальных фактов и мифов помогут не только библиотечным специалистам, но и зрячим читателям в построении эффективной коммуникации.

1.1. Мифы и правда о незрячести: от «сверхспособностей» к реальной картине мира.

В обществе существует множество стереотипов о незрячих людях. Одни романтизируют слепоту, наделяя незрячих «особым чутьём» или «шестым чувством». Другие, наоборот, рисуют картину абсолютной беспомощности. И то, и другое далеко от реальности. Попробуем разобрать самые распространённые мифы и посмотреть на них объективно – через опыт самих незрячих людей и специалистов, работающих с ними.

Миф 1. «Если человек не видит, у него обостряются другие чувства»

Правда: действительно, незрячие люди часто лучше слышат, лучше различают запахи и тоньше чувствуют прикосновения. Но это не «магическая компенсация». Это результат тренировки. Человек, который полагается на слух и осязание каждый день, развивает эти каналы восприятия. Точно так же, как слепой музыкант тренирует слух годами, а зрячий дегустатор – обоняние. Нет никакой мистики. Есть ежедневная практика. И далеко не каждый незрячий обладает «абсолютным слухом» или может отличить десять оттенков запахов.

Миф 2. «Незрячие люди видят полную темноту»

Правда: это верно только для очень небольшого процента людей, которые ослепли в раннем детстве или родились без глазных яблок. Большинство людей с инвалидностью по зрению имеют **остаточное зрение** – светоощущение, способность различать силуэты, цвета, контрастные предметы. Кто-то видит мир как через мутное стекло, кто-то – как в тумане, кто-то различает только свет и темноту. Поэтому универсального «чёрного экрана» нет. Каждый незрячий человек живёт в своём визуальном мире.

Миф 3. «Слепые люди – гении. Они все музыкальны, талантливы и умны»

Правда: среди незрячих есть одарённые музыканты, поэты, математики, программисты. Но есть и обычные люди. Слепота не делает человека автоматически гением. Она просто меняет способ получения информации. Незрячий ребёнок так же нуждается в хорошем образовании, мотивации и поддержке, как и зрячий. Романтизация так же вредна, как и обесценивание: она

создаёт нереалистичные ожидания и давит на человека («Ты же слепой – ты должен быть особенным!»).

Миф 4. «Незрячие люди не могут работать, учиться и вести самостоятельную жизнь»

Правда: это, пожалуй, самый разрушительный миф. С помощью реабилитации, специального оборудования (скринридеры, брайлевские дисплеи, голосовые помощники) и, главное, – правильного отношения окружения незрячие люди успешно работают в самых разных сферах: IT, юриспруденция, психология, преподавание, переводы, музыка, ремёсла, даже спорт высоких достижений. Незрячий человек может готовить себе еду, убирать квартиру, пользоваться общественным транспортом, воспитывать детей, путешествовать. Не всё и не сразу, но он может. Вопрос не в «может ли», а в «созданы ли условия».

Миф 5. «К незрячим нужно относиться с жалостью и постоянно помогать»

Правда: жалость – худшее, что можно предложить. Она унижает, лишает человека достоинства и усиливает чувство беспомощности. Незрячий человек – не «бедный инвалид». Это взрослый (или ребёнок) со своими желаниями, способностями и границами. Помощь нужна не всегда. И даже когда нужна – её нужно **предлагать корректно**: спросить: «Вам помочь?», а не настойчиво брать под руку и тащить. Лучшее отношение – уважительное и равноправное – без жалости, восхищения, снисхождения. Обычное человеческое отношение.

Миф 6. «Трость – это признак слабости и беспомощности»

Правда: трость – не символ слабости. Это **инструмент**, как очки для зрячего человека. Трость даёт незрячему человеку свободу передвижения, безопасность и независимость. Человек с тростью не «сломан». Он просто использует приспособление, чтобы жить полноценной жизнью. Более того, белая трость – это международный знак, который говорит окружающим «у меня проблемы со зрением» и предупреждает окружающих и водителей. Кстати, далеко не все незрячие пользуются тростью – кто-то ориентируется с помощью собаки-проводника, звуковых маяков, кто-то имеет остаточное зрение.

Миф 7. «Незрячие люди не пользуются смартфонами и компьютерами»

Правда: пользуются, и очень активно. Скринридеры (программы экранного доступа, например, JAWS, NVDA, TalkBack) озвучивают всё, что происходит на экране. С их помощью незрячий человек читает книги, переписывается в мессенджерах, заказывает еду, использует навигатор, узнаёт погоду, слушает музыку. Смартфон для незрячего – это не роскошь, а жизненно важный инструмент. Фраза «А как ты пишешь в телефоне, если не видишь?» выдаёт неосведомлённость.

Миф 8. «Незрячие люди лучше ориентируются в пространстве, потому что у них «особое чутьё»

Правда: у них есть навык, который называется **пространственная ориентировка**. Он включает память, внимательность, умение считать шаги, запоминать повороты, использовать звуковые и обонятельные ориентиры.

Например, шум оживлённой улицы – значит, что впереди, выход к метро. Запах хлеба – рядом булочная. Этот навык тренируется годами. Никакой магии. Зрячий человек с закрытыми глазами тоже может научиться ориентироваться в своей квартире, если потренируется. А незрячий – в городе, если есть условия.

Миф 9. «Незрячие дети должны учиться только в специальных школах для слепых»

Правда: инклюзивное образование возможно и эффективно, если созданы условия: адаптированные программы, тьюторы, специальное оборудование, подготовленные учителя. Многие незрячие дети успешно учатся в обычных школах, ходят в кружки, общаются со зрячими сверстниками. Главное – желание родителей, готовность школы и правильная психологическая поддержка. Изоляция в спецшколах часто приводит к тому, что незрячий человек оказывается не готов к жизни в обществе зрячих.

Миф 10. «Незрячие не смотрят кино и не понимают живопись»

Правда: смотрят. И очень любят. Им помогают **тифлокомментарии** – закадровое описание того, что происходит на экране: «герой встаёт, надевает пальто, смотрит в окно». В театрах, музеях, кинотеатрах всё чаще предлагают тифлокомментарии. Незрячий человек может «увидеть» спектакль, фильм, экспонат – через слово. Кроме того, многие незрячие любят живопись тактильно – существуют рельефные копии картин, которые можно трогать руками. Так что мир искусства для них не закрыт.

От мифов – к реальности

За каждым мифом стоит либо незнание, либо желание упростить сложную реальность. Незрячий человек – не герой и не мученик. Он не обладает «волшебными» способностями и не является обузой. Он просто живёт, учится, работает, любит, ошибается – в общем, делает всё то же, что и зрячие. Только немного другими способами.

Задача общества – не жалеть и не восхищаться, а **создавать условия**. Начинается это с малого: задать вопрос, дослушать ответ, не бояться, не навязывать помощь, не делать поспешных выводов. И тогда за мифами мы увидим живого человека.

1.2. Ведущие каналы восприятия: слух, осязание, обоняние, кинестетика.

Когда человек теряет зрение – полностью или частично – его мозг не прекращает получать информацию об окружающем мире. Просто меняются каналы, через которые эта информация поступает. То, что зрячий человек получает через глаза, незрячий получает через уши, кончики пальцев, нос и собственное тело. Понимание того, как работают эти каналы, – ключ к эффективной коммуникации и созданию по-настоящему доступной среды.

Слух – главный дистанционный канал для незрячего человека. Он становится основным окном в мир и позволяет «увидеть» пространство на расстоянии, не вступая в физический контакт.

Специалистам, работающим с незрячим человеком, важно знать, что незрячие люди лучше различают звуки по громкости, высоте, направлению и удалённости. Это не сверхспособность, а тренировка – они полагаются на слух ежедневно. По звуку шагов, эху, шуму улицы они могут определить размеры помещения, наличие препятствий, тип покрытия. Резкие, неожиданные звуки могут быть не просто неприятны, а дезориентировать и даже испугать, потому что за ними не следует визуальное объяснение.

Что это значит для библиотекаря:

- Говорите чётко, в умеренном темпе, не громко.
- Не начинайте разговор издалека – сначала подойдите, представьтесь, потом задавайте вопрос.
- Предупреждайте о своих перемещениях: «Сейчас я отойду к стеллажу», «Я села слева от вас».
- Не хлопайте дверьми, не переставляйте мебель без предупреждения.
- Если в библиотеке шумно – пригласите читателя в более тихое место для разговора.

Осязание (тактильное восприятие) – главный контактный канал.

Если слух позволяет незрячему человеку получать информацию на расстоянии, то осязание – это способ проверить, уточнить, «увидеть» вблизи. Можно сказать, что руки заменяют глаза. Кончики пальцев у незрячих людей часто более чувствительны – опять же, из-за постоянной тренировки. Чтобы понять форму предмета, его размер, фактуру, температуру – важно к нему прикоснуться и изучить наощупь. Но, при этом, неожиданное прикосновение может быть воспринято как агрессия или вторжение в личное пространство.

Что это значит для библиотекаря:

- Всегда предупреждайте о своём намерении прикоснуться: «Я сейчас положу вашу руку на книгу», «Можно, я помогу вам взять стул?».
- Не хватайте читателя за руку или локоть без его согласия.
- Предлагайте тактильное знакомство с предметами: «Хотите потрогать обложку этой книги? Она бархатистая».

- При передаче предмета (книга, формуляр, ручка) – вкладывайте его в руку или кладите руку читателя на предмет, а не оставляйте на столе в надежде, что он сам найдёт.
- Используйте тактильные ориентиры в библиотеке: рельефные таблички, разную фактуру покрытий.

Обоняние – важный, но часто недооценённый канал. Запахи дают незрячему человеку информацию, которую зрячий получает через глаза: где он находится, чем пахнут предметы, кто рядом. Запахи помогают ориентироваться в пространстве: запах хлеба – рядом булочная, запах хвои – парк, запах книг – библиотека. Резкие, сильные запахи могут быть неприятны и дезориентировать. Слишком насыщенный парфюм библиотекаря может отвлекать или даже вызывать головную боль у читателей с повышенной чувствительностью.

Что это значит для библиотекаря:

- Старайтесь не использовать духи с резким, навязчивым ароматом.
- В библиотеке должно пахнуть чисто, но без химических освежителей воздуха.
- Если в помещении есть естественные запахи (например, цветущие растения), можно ненавязчиво обратить на них внимание: «У нас на подоконнике цветёт жасмин, чувствуете запах?».

Кинестетика (ощущение движения и положения тела).

Кинестетика – это способность чувствовать своё тело в пространстве: где находятся руки и ноги, в какую сторону повёрнута голова, движешься ты или стоишь на месте. Для незрячего человека этот канал критически важен для сохранения равновесия и координации.

Что важно знать о кинестетическом восприятии незрячих:

- Незрячие люди часто более осознанно чувствуют своё тело, потому что не могут полагаться на зрительную обратную связь.
- Им трудно «скопировать» движение, которое они не видят, – поэтому не говорите «сделайте, как я», а подробно описывайте действие: «поднимите правую руку, согните её в локте, поверните ладонь к себе».
- Неожиданные препятствия (открытая дверца шкафа, оставленный на проходе стул) могут не только напугать, но и привести к травме, потому что у незрячего нет времени среагировать визуально.

Что это значит для библиотекаря:

- Всегда предупреждайте о препятствиях на маршруте: «Сейчас справа от вас будет стоять стул, обойдите его».
- Не переставляйте мебель без крайней необходимости. Если переставили – сообщите об этом постоянным читателям с нарушением зрения.
- При сопровождении идите на полшага впереди, ведите за согнутый локоть – так человек может чувствовать ваши движения через руку.

- Обучая ориентировке, не торопите, дайте время «прочувствовать» пространство: простучать тростью, прислушаться, сделать несколько пробных шагов.

Как все каналы работают вместе: пример из практики

Незрячий человек входит в библиотеку (впервые). Как он её «увидит»?

1. **Слух:** услышит, насколько помещение большое (по эху), где находятся люди (по голосам), есть ли музыка или шум.

2. **Обоняние:** почувствует запах книг, дерева, возможно, кофе – понимает, что это библиотека, а не, скажем, поликлиника.

3. **Осязание:** проведет рукой по стойке, чувствуя её высоту и материал. Берёт в руки книгу, оценивая её вес и фактуру обложки.

4. **Кинестетика:** ощущает собственные шаги, понимает, ровный ли пол, есть ли пороги. Чувствует, как меняется температура – он подошёл к окну или к батарее.

Все эти каналы работают одновременно, создавая целостную картину. И библиотекарь, который понимает это, может стать идеальным «навигатором» в этом мире, не заменяя собой зрение, а помогая использовать другие чувства.

Практическое задание для библиотекаря:

Попробуйте в течение 15 минут выполнять свои обычные действия (пройти до стеллажа, взять книгу, написать на листочке) с закрытыми глазами или в плотной повязке. Обратите внимание:

- Какие звуки вы слышите? Что они вам говорят?
- Что вы чувствуете кончиками пальцев?
- Какие запахи вас окружают?
- Как меняется ощущение тела, когда вы не видите, куда ставите ногу?

После этого упражнения вы поймёте, какой колоссальный объём работы выполняют не ведущие каналы восприятия у незрячего человека. И, возможно, станете чуть внимательнее к деталям, которые раньше не замечали.

Итог по разделу:

- Слух, осязание, обоняние и кинестетика – это не «компенсаторные сверхспособности», а усиленные тренировкой каналы восприятия.
- Библиотекарь, понимающий, как работают эти каналы, может:
 - чётко и предсказуемо говорить (для слуха),
 - предлагать тактильное знакомство (для осязания),
 - создавать комфортную среду без резких запахов (для обоняния),
 - предупреждать о препятствиях и описывать движения (для кинестетики).
- Уважение к этим каналам – уважение к личности читателя, его способам познавать мир. «Уверенность в себе: от самооценки к самоценности»

1.3. Ключевые потребности: независимость, безопасность, уважение, равноправие, социальное включение

Когда мы говорим о незрячих и слабовидящих читателях, мы часто фокусируемся на их физических потребностях: доступность помещений, наличие книг специальных форматов, специальное оборудование. Это важно. Но не менее важны – глубинные, психологические потребности, которые определяют, будет ли человек чувствовать себя в библиотеке комфортно, захочет ли он прийти снова, будет ли он доверять библиотеке как месту, где его понимают и уважают.

Эти потребности универсальны для любого человека: независимость, безопасность, уважение, равноправие, социальное включение. Но для человека с нарушением зрения они приобретают особую остроту, потому что его повседневный опыт часто строится вокруг их нарушения: его независимость ограничена, безопасность под вопросом, уважение часто заменяется жалостью, равноправие – снисходительностью, а социальное включение – изоляцией.

Понимание этих потребностей – ключ к тому, чтобы библиотека стала не просто «доступной», а по-настоящему тёплым и принимающим пространством.

1. Независимость – «Я могу сам»

Незрячий человек ежедневно сталкивается с ситуациями, где его самостоятельность ограничена. Ему нужна помощь, чтобы перейти дорогу, найти нужную книгу, заполнить формуляр. Но постоянная зависимость от других истощает и подрывает самооценку. Потребность в независимости – одна из самых сильных.

Что это значит для библиотекаря:

- **Предлагайте помощь, но не навязывайте.** Вместо «Давайте я помогу вам пройти» лучше спросить: «Вам нужна помощь, чтобы пройти к стеллажу?» Оставьте за читателем право выбора.

- **Помогайте так, чтобы сохранялась самостоятельность.** Не ведите за руку, а дайте возможность идти рядом. Не выполняйте всё за читателя, а дайте ему сделать то, что он может, самому. Например, предложите руку для опоры, но не берите его за локоть без спроса. Дайте ему самому взять книгу с полки, если он может до неё дотянуться.

- **Обучайте, а не делайте.** Если читатель хочет научиться пользоваться компьютером с голосовым управлением – не делайте это за него, а покажите, где кнопки, объясните, как работает программа, дайте ему потренироваться.

- **Создайте пространство, которое «работает» на самостоятельность.** Чёткая навигация, тактильные ориентиры, логичное расположение книг, понятные таблички с Брайлем – всё это позволяет незрячему человеку ориентироваться без посторонней помощи.

Важно! *Независимость – это не отказ от помощи. Это возможность выбирать: нужна ли помощь сейчас, какая и от кого.*

2. Безопасность – «Я не боюсь»

Для незрячего человека окружающее пространство часто воспринимается как враждебное и непредсказуемое. Незнакомое место – это источник тревоги: где ступенька, острый угол, куда идти, чтобы не упасть. Потребность в безопасности – это не только физическая безопасность, но и психологическая: уверенность, что тебя не осудят, не засмеют, не обидят.

Что это значит для библиотекаря:

- **Сделайте пространство предсказуемым.** Если переставили мебель – сообщите об этом постоянным читателям с нарушением зрения. Если появился новый стеллаж – объясните, где он находится.
- **Предупреждайте о препятствиях.** Если на пути есть ступенька, порог, открытая дверца, приоткрытое окно – скажите об этом заранее: «Сейчас будет поворот налево, там небольшой порог».
- **Говорите о своих действиях.** «Я сейчас отойду к стеллажу за книгой, вернусь через минуту». «Я кладу книгу на стол прямо перед вами». Не исчезайте молча – незрячий человек не видит, куда вы ушли, и может чувствовать себя брошенным и дезориентированным.
- **Создайте психологически безопасную среду.** Не допускайте насмешек, бестактных вопросов, навязчивой жалости. Если в библиотеке есть другие читатели, которые могут проявлять бестактность – мягко, но твёрдо пресекайте это.

Важно! *Чувство безопасности – это не только отсутствие травм, но и уверенность в том, что тебя не обидят, не осмеют, не оставят в неловком положении.*

3. Уважение – «Я – личность, а не диагноз»

Самая частая и болезненная ошибка, которую совершают люди при общении с незрячими, – это привязка личности к диагнозу. Человека перестают видеть как личность с её характером, интересами, историей. Его начинают видеть как «слепого», «инвалида», «несчастливого». Жалость, снисходительный тон, общение со взрослым как с ребенком, обращение через сопровождающего – всё это проявления неуважения.

Что это значит для библиотекаря:

- **Обращайтесь непосредственно к читателю.** Даже если он пришёл с сопровождающим, все вопросы задавайте ему. Сопровождающий – помощник, а не переводчик.
- **Используйте нормальную речь.** Не общайтесь со взрослым как с ребенком, не говорите с завышенной интонацией, не кричите (незрячие люди не глухи). Говорите на равных, как с любым другим читателем.
- **Обращайтесь по имени.** Если вы знаете имя читателя, используйте его. Это признак уважения и внимания.

- **Не спрашивайте о причинах слепоты без необходимости.** Если человек сам не начинает этот разговор – не влезайте в его личную историю. Это частная информация.

- **Не обесценивайте чувства.** Если читатель говорит о своих трудностях – не говорите «у других ещё хуже», «не переживай, всё будет хорошо». Лучше: «Да, это действительно трудно. Я рядом».

Важно! *Уважение – это умение видеть человека, а не его особенность. За простотой, за темными очками, за собакой-проводником – всегда личность.*

4. Равноправие – «Я имею право на то же, что и другие»

Незрячие люди часто сталкиваются с тем, что к ним относятся по-особому. С одной стороны – жалость и снисходительность. С другой – исключение из «нормальной» жизни: «Он же не видит, зачем ему это?». Потребность в равноправии – это потребность быть частью общества, иметь доступ к тем же возможностям, что и все, не оправдывая своё существование каждый раз.

Что это значит для библиотекаря:

- **Не делайте скидку на «особенность», если она не нужна.** Если читатель пришёл за книгой, не спрашивайте: «А вы вообще читаете?» или «Вам, наверное, аудиокнигу дать?». Спросите, в каком формате ему удобно читать, предложите формат на выбор – как и любому другому читателю.

- **Относитесь к незрячему как к взрослому.** Если читатель – взрослый человек, не разговаривайте с ним как с ребёнком. Даже если ему нужна помощь – это не значит, что он некомпетентен в других вопросах.

- **Инклюзия – это не благотворительность.** Человек с инвалидностью не «пользователь с льготами», а такой же читатель, как и все, со своими запросами и интересами. Просто его доступ к информации организован иначе.

- **Дайте возможность выбора.** Если в библиотеке есть и брайлевские книги, и аудиокниги, и издания с укрупненным шрифтом – спросите, что удобнее сегодня. Выбор – признак равноправия.

Важно! *Равноправие – это не «одинаковое отношение» (потому что потребности разные). Это «равная ценность», одинаковое право на доступ к информации, культуре, общению.*

5. Социальное включение – «Я – часть этого мира»

Человек с нарушением зрения часто оказывается в изоляции. Не потому, что он этого хочет, а потому что мир не готов его включать. Друзья отдаляются, потому что не знают, как общаться. Родственники излишне опекают. Общественные места оказываются недоступными. Потребность в социальном включении – это потребность быть частью сообщества, иметь связи, быть нужным, чувствовать, что ты не один.

Что это значит для библиотекаря:

- **Приглашайте на мероприятия.** Не только на «специализированные» (для слепых), но и на общие библиотечные события.

Обеспечьте доступность: тифлокомментарии, удобное расположение, адаптированные материалы.

- **Создавайте пространство для общения.** Незрячий человек может не видеть, кто находится рядом, не узнать знакомого. Помогите: «Здесь сидят наши постоянные читатели, Иван Петрович и Анна Сергеевна, они обсуждают новую книгу».

- **Не изолируйте «особых» читателей.** Если в библиотеке есть кружки, клубы, литературные гостиные – приглашайте незрячих читателей к участию наравне со всеми. Пусть они сами решают, интересно им или нет.

- **Помогайте находить сообщество.** Если у вас есть группы поддержки, клубы, встречи для незрячих и слабовидящих – информируйте читателей. Возможно, они ищут людей, которые их понимают, но не знают, где их искать.

Важно! Социальное включение – это не «пригласим их к нам». Это «мы вместе создаём общее пространство, где у каждого есть место, где каждый услышан».

Итог по разделу

Пять ключевых потребностей незрячего пользователя:

Потребность	Смысл	Что может библиотекарь
Независимость	«Я могу сам»	Предлагать помощь, но не навязывать; Обучать, а не делать за человека
Безопасность	«Я не боюсь»	Делать пространство предсказуемым; Предупреждать о препятствиях
Уважение	«Я – личность, а не диагноз»	Обращаться напрямую; Не обращаться как с ребёнком; Не спрашивать о причинах слепоты
Равноправие	«Я имею право на то же, что и другие»	Предлагать выбор; Относиться как к взрослому; Не делать скидку на «особенность»
Социальное включение	«Я – часть этого мира»	Приглашать на мероприятия; Создавать пространство для общения; Помогать находить сообщество

Эти потребности – не «особые запросы». Это базовые человеческие потребности, которые есть у каждого.

Библиотекарь, который это понимает, становится не просто «обслуживающим персоналом». Он становится навигатором, помощником, другом, который возвращает человеку чувство: «Ты – человек. Ты нужен. Ты здесь на равных». И это – самое важное, что может дать библиотека.

1.4. Возрастные аспекты (ребенок, взрослый, пожилой человек) и вторичные нарушения

Психологические особенности и потребности незрячего человека невозможно понять без учёта его возрастных рамок. Восприятие и адаптация к слепоте существенно варьируются в зависимости от возраста. Потеря зрения в раннем детстве, на этапе становления личности, предполагает формирование идентичности в условиях отсутствия зрительного опыта. Потеря зрения в зрелом возрасте, напротив, происходит после накопления и осмысления обширного визуального опыта. Третий сценарий – утрата зрения в пожилом возрасте – осложняется сопутствующими возрастными дегенеративными процессами и физическими ограничениями, требуя комплексного подхода к реабилитации.

Кроме того, почти у каждого незрячего человека есть вторичные нарушения – сопутствующие заболевания, которые влияют на его состояние, мобильность, способность к общению.

Понимание возрастных и сопутствующих особенностей помогает библиотекарю выстраивать более точное, чуткое и эффективное взаимодействие.

1. Дети с нарушением зрения. Особенности развития.

Работа с незрячим или слабовидящим ребёнком требует от библиотекаря особого понимания его психологических особенностей. В отличие от взрослого, который потерял зрение в зрелом периоде жизни, ребёнок с самого начала своего жизненного пути, с врождённой или рано приобретённой слепотой, формируется как личность в условиях дефицита зрительной информации. Это означает, что его картина мира, представления о себе и о других, способы познания и общения складываются иначе, чем у зрячих сверстников, поэтому требуют особого внимания и поддержки со стороны взрослых.

Прежде всего, необходимо понимать, что формирование личности и картины мира у незрячего ребёнка происходит в условиях постоянного дефицита зрительной информации, которая для зрячих людей является основным каналом познания. Ребёнок, который не видит, вынужден познавать мир через другие каналы восприятия – слух, осязание, обоняние, движение. Это требует от него значительно большего времени и усилий, а также постоянной поддержки и терпеливого объяснения со стороны взрослых. То, что зрячий ребёнок схватывает мгновенно, взглянув на картинку или на движение, незрячий ребёнок должен освоить через многократные прикосновения, прослушивания, обонятельные впечатления и собственные движения в пространстве.

Библиотекарь, работающий с такими детьми, должен учитывать этот замедленный, более трудоёмкий процесс познания, не торопить ребёнка, давать

ему достаточно времени на исследование предметов и освоение новой информации.

Важнейшую роль в психологическом развитии незрячего ребёнка играют родители и ближайшее окружение. Именно от их отношения к инвалидности – принимающего, уважительного, спокойного или, наоборот, тревожного, гиперопекающего, полного жалости – зависит, с каким чувством ребёнок будет расти: с ощущением собственной ценности и уверенности в своих силах или с чувством, что он является обузой для близких.

Если родители относятся к слепоте ребёнка как к трагедии, жалеют его и делают всё вместо него, ребёнок усваивает модель беспомощности. Если же родители относятся к нему как к полноценному человеку, который просто нуждается в особых способах обучения и передвижения, ребёнок вырастает с чувством собственного достоинства и готовностью к самостоятельной жизни.

Библиотекарь, взаимодействуя с незрячим ребёнком, становится частью этого окружения и может либо укрепить его уверенность, либо, наоборот, подорвать её – своим тоном, словами, отношением. Поэтому так важно общаться с незрячим ребёнком на равных, без показной жалости, но с искренним интересом и уважением.

Незрячие дети часто испытывают значительные трудности в социальной коммуникации, и это связано с тем, что они не видят мимики и жестов собеседника, не могут считать невербальные сигналы, которые составляют огромную часть человеческого общения. Улыбка, хмурый взгляд, кивок, пожатие плеч – всё это остаётся для незрячего ребёнка невидимым, поэтому ему приходится догадываться о настроении и намерениях собеседника по голосу, интонации, паузам. Это требует от него постоянного напряжения и внимания, он может ошибаться в интерпретации, что приводит к недопониманию и обидам.

Кроме того, незрячий ребёнок не видит, кто входит в комнату и выходит, кто на него смотрит, улыбается или отворачивается. Ему сложнее понимать контекст ситуации, потому что он не видит всей картины происходящего. Библиотекарь может существенно облегчить ребёнку эту задачу, если будет называть людей по имени, описывать свои действия и действия других людей, предупреждать о своём приближении и уходе, а также объяснять, что происходит вокруг, кто вошёл или вышел из помещения, кто улыбнулся или нахмурился. Это помогает ребёнку чувствовать себя включённым в происходящее и снижает его тревогу от неопределённости.

В подростковом возрасте особенно важны вопросы самоидентификации, принадлежности к группе и принятия себя. Для любого подростка этот период является временем бурных изменений, поиска себя и своего места в мире. Для незрячего подростка эти задачи усложняются многократно. Он уже осознаёт свою особенность, понимает свое отличие от сверстников – это может вызвать у него чувство стыда, неполноценности, желание быть «как все».

Подросток может стесняться своей трости, стараться не использовать её в присутствии сверстников, скрывать слепоту, избегать ситуаций, где его особенность станет заметной. Он может замыкаться в себе, избегать общения,

отказываться от участия в общих мероприятиях из-за боязни насмешек, неловких вопросов или жалости. В этот период особенно важна поддержка не только родителей, но и всех взрослых, с которыми подросток взаимодействует, включая библиотекаря.

Библиотекарь может стать для подростка тем взрослым, который видит в нём не «слепого», а личность с её интересами, способностями, мечтами. Он может помочь подростку найти книги о незрячих людях, которые достигли успеха, предложить участвовать в мероприятиях наравне со всеми, дать возможность проявить свои сильные стороны – будь то отличная память, музыкальный слух, умение выразительно читать или глубоко анализировать тексты. Важно, чтобы подросток чувствовал, что его ценят не вопреки слепоте, а как человека с множеством достоинств, а его особенность – лишь одна из многих его черт.

Что нужно знать библиотекарю:

- Детям с нарушением зрения нужны не только издания специальных форматов, но и другие тактильные, звуковые, интерактивные материалы. Им важно «увидеть» руками, услышать ушами, почувствовать телом.
- Общение должно быть на равных, но с учётом возраста ребенка. С малышом – больше игры, с подростком – больше диалога и уважения к его мнению.
- Подросткам важно давать право выбора: какую книгу читать, в каком формате, оставаться в библиотеке или уйти. Это формирует ответственность и самостоятельность.
- При организации мероприятий для детей важно учитывать разновозрастность и разные уровни мобильности, предлагайте задания, где каждый может проявить себя.

2. Взрослый, потерявший зрение. Возрастные аспекты.

Человек, потерявший зрение в возрасте от 18 до 60 лет, представляет собой, пожалуй, самую психологически сложную категорию незрячих пользователей. В отличие от ребёнка, который растёт в условиях дефицита зрения и адаптируется к этому с раннего детства, и в отличие от пожилого человека, для которого потеря зрения часто становится лишь одним из многих возрастных изменений, взрослый человек теряет зрение, будучи уже полностью сформировавшейся личностью. У него есть профессия, семья, устоявшийся образ жизни, привычный круг общения, планы на будущее. Внезапное или даже постепенное исчезновение зрения воспринимается им не как медицинский факт, а как полный и безвозвратный крах всего привычного мира, крушение всех опор, на которых держалась его жизнь до этого момента.

Переживания человека, потерявшего зрение во взрослом периоде жизни, по своей глубине и интенсивности сравнимы с переживаниями горя.

Человек, потерявший зрение, проходит через классические психологические стадии:

- **отрицание**, когда он отказывается верить в случившееся и продолжает вести себя так, будто ничего не изменилось;
- **гнев**, когда он злится на врачей, судьбу, близких, себя за то, что не уберёт своё зрение;
- **торг**, когда он готов на любые жертвы, лишь бы вернуть зрение;
- **депрессию**, когда наступает осознание необратимости потери и опустошённость, чувство полной бессмысленности жизни;
- **принятие** наступает после прохождения этого сложного пути.

К сожалению, многие застревают на промежуточных стадиях, особенно на стадии депрессии, поэтому нуждаются в профессиональной психологической помощи. К отчаянию и другим переживаниям добавляется чувство беспомощности: он больше не может перейти дорогу, налить себе чай, найти нужную книгу, прочесть надпись на вывеске. Каждое простое действие, которое раньше выполнялось автоматически, теперь требует огромных усилий или помощи другого человека. Всё это ежедневно напоминает незрячему о его несостоятельности. Одновременно с этим приходит страх будущего – потеря работы или невозможность ее найти, быть обузой для семьи, одиночество, отсутствие счастья.

Одна из самых больших трудностей для библиотекаря в работе с такой категорией читателей заключается в том, что взрослый человек, потерявший зрение, часто не готов принимать помощь. Помощь воспринимается им как болезненное подтверждение его несостоятельности, как удар по его самооценке и достоинству. Ещё вчера он был самостоятельным профессионалом, а сегодня кто-то предлагает проводить его до стеллажа, как будто он ребёнок или беспомощный старик. Это вызывает у него внутреннее сопротивление, раздражение, агрессию. Незрячий может быть резким, замкнутым, отказываться от помощи даже тогда, когда она ему объективно нужна.

Библиотекарю необходимо проявлять особую деликатность: не навязывать помощь, а предлагать её мягко, с уважением, оставляя за человеком право выбора. Вместо «давайте я вам помогу» лучше сказать «если вам понадобится помощь, я рядом». Вместо того, чтобы настойчиво брать за руку и вести, лучше предложить свою руку и дать человеку самому решить, браться за неё или нет. Важно помнить, что за раздражительностью и замкнутостью часто стоит глубокая боль, страх и стыд, а не плохой характер.

Особенно остро для взрослого незрячего человека стоит вопрос профессиональной самореализации. Потеря зрения для многих означает потерю профессии, особенно если она была связана с визуальной деятельностью – водитель, художник, дизайнер, хирург, пилот, архитектор. Но даже если профессия не была напрямую связана со зрением, человеку приходится учиться выполнять свои рабочие задачи заново, осваивать специальные программы, использовать голосовые помощники, перестраивать весь рабочий процесс.

Многие не видят для себя других вариантов, не знают, как теперь зарабатывать на жизнь, содержать семью, быть полезным и нужным. Чувство профессиональной беспомощности становится одним из самых сильных источников отчаяния, потому что работа для взрослого человека – это не только источник дохода, но и основа его самоуважения, идентичности, места в обществе.

В данной ситуации библиотека может стать для взрослого незрячего человека не просто местом выдачи книг, а важным ресурсным центром. Библиотекарь может предложить ему не только адаптированную литературу по реабилитации и профессиональной переориентации, но и информацию о центрах поддержки, возможностях обучения новым профессиям, сообществах незрячих людей, которые успешно работают в самых разных сферах.

Важно помочь человеку понять: его жизнь не закончена, его профессия не обязательно потеряна навсегда, есть множество примеров незрячих юристов, психологов, программистов, преподавателей, переводчиков, музыкантов. Возможно, библиотека станет тем местом, где он впервые за долгое время почувствует, что его ещё могут принять не как «инвалида», а как равного – человека, имеющего право на знания, общение, будущее. Для библиотекаря это значит не только быть профессионалом, но и обладать эмпатией и способностью видеть за гневом и отчаянием живую личность, которая нуждается в уважении и поддержке, а не в жалости.

Что нужно знать библиотекарю:

- Будьте максимально деликатны. Не навязывайте помощь, не говорите «я понимаю, как вам трудно» (вы не понимаете). Лучше: «Я не знаю, что вы почувствуете, но я готов помочь, если вам это нужно».
- Не ждите быстрой адаптации. Человек может годами проживать потерю – это нормально. Не обесценивайте его чувства фразами «не переживайте», «будет лучше».
- Помогайте профессионально: предлагайте книги по реабилитации, информацию о центрах поддержки, контакты психологов.
- Дайте возможность быть полезным. Если человек умел что-то делать до потери зрения – предложите применить эти навыки в библиотеке: вести кружок, помогать с аудиозаписями, консультировать других читателей. Это возвращает ощущение ценности.

3. Пожилой человек с нарушением зрения. Возрастные аспекты.

Пожилой человек с нарушением зрения – это особая возрастная группа, работа с которой требует от библиотекаря большого терпения, чуткости и понимания специфических возрастных изменений. В отличие от взрослого, потерявшего зрение внезапно, у пожилых людей потеря зрения происходит чаще всего постепенно, на фоне естественных возрастных изменений организма – катаракта, глаукома, макулодистрофия и другие заболевания развиваются медленно, и человек в какой-то степени привыкает к ухудшению зрения, адаптируется к ограничениям шаг за шагом.

Однако это не означает, что адаптация даётся ему легко. Напротив, несмотря на то, что пожилой человек уже имеет некоторый опыт жизни с ограничениями, его адаптационные ресурсы с возрастом значительно снижаются: организм медленнее восстанавливается, когнитивные функции замедляются, появляются новые болезни. Каждая новая потеря – будь то зрение, слух или подвижность – воспринимается как ещё один удар, ещё одно подтверждение приближающейся старости и беспомощности.

Особенность пожилого возраста заключается в том, что потеря зрения почти никогда не приходит одна. Она наслаивается на другие возрастные изменения, создавая комплексную картину ограничений. У пожилого человека часто снижен слух, и тогда он не только не видит собеседника, но и плохо слышит его, что делает общение крайне затруднительным. Ухудшается память, и ему становится трудно запоминать новые маршруты, лица, инструкции.

Замедляются реакции, поэтому пожилой человек не может быстро среагировать на неожиданное препятствие или вопрос. Снижается мобильность из-за заболеваний опорно-двигательного аппарата, поэтому возникают трудности с передвижением. К этому добавляются хронические заболевания – диабет, гипертония, сердечная недостаточность, которые требуют постоянного контроля и приёма лекарств. Всё это вместе превращает жизнь пожилого незрячего человека в постоянное преодоление.

В работе с пожилыми незрячими людьми библиотекарь важно учитывать, что мотивация к освоению нового у них часто снижена. Им трудно учиться пользоваться смартфоном с голосовым управлением, осваивать сложные программы для чтения, переучиваться на новые способы получения информации. Это связано не с отсутствием способностей, а с возрастными изменениями памяти и внимания, а также с психологическим барьером: «Мне уже поздно учиться», «Это для молодых – не для меня».

Библиотекарь должен предлагать новые технологии и форматы работы не как обязательное требование, а как возможность, помощь, которая облегчит жизнь незрячему. Объяснять нужно медленно, возможно, несколько раз повторяя ключевую информацию, не раздражаясь и не торопя человека. Важно создавать ситуацию успеха: хвалить даже за маленькие шаги, попытку освоить новое, благодарить за посещение библиотеки, просьбу о помощи. Пожилой человек нуждается в том, чтобы его не торопили, дали время подумать, вспомнить, принять решение. Каждый раз, когда он делает шаг навстречу новому – будь то новая книга, новое устройство или новый человек, – он преодолевает свой страх и укрепляет веру в себя.

Библиотекарь, который относится к пожилому читателю с уважением и терпением, становится для него не просто сотрудником, а тем человеком, благодаря которому он продолжает чувствовать себя полноценным и нужным членом общества. Именно такие отношения – основанные на тепле, внимании и безусловном принятии – делают библиотеку по-настоящему доступной для пожилых незрячих людей.

Что нужно знать библиотекарю:

- Говорите медленнее, чётче, громче, но не кричите. Если у человека есть нарушения слуха – сядьте ближе, чтобы он мог видеть/чувствовать ваше лицо.
- Предлагайте помощь спокойно, без суеты. Дайте время на ответ и на действие. Пожилым человек не любит, когда его торопят.
- Используйте крупный шрифт, контрастные цвета, хорошее освещение для слабовидящих.
- Помните, что для пожилого человека библиотека часто становится единственным местом социального общения. Будьте не просто «библиотекарем», а собеседником, внимательным слушателем. Спросите, как дела, здоровье, внуки. Это не фамильярность – это теплота.
- Поддерживайте связь. Если пожилой человек не приходит долгое время – позвоните, спросите, всё ли в порядке, не нужна ли помощь. Для пожилого человека, особенно если он одинок, этот звонок может быть спасением.

Итог по разделу

Возраст – это не «дополнительные сложности», а неотъемлемая часть личности незрячего человека. Ребёнок, взрослый, пожилой – каждый переживает потерю зрения иначе. У каждого – свой темп, страхи, ресурсы и потребности. Библиотекарь, учитывающий эти особенности, перестаёт быть просто «сотрудником» и становится тем человеком, который помогает читателю чувствовать себя понятым, нужным и полноценным.

Помните: за каждым возрастом – своя история. За каждым вторичным нарушением – своя борьба.

Наша задача – не жалеть, не спасать, а быть рядом, быть внимательным и уважать право человека жить так, как он может.

ГЛАВА 2. МЕТОДИКИ БИБЛИОТЕЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧЕТОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОМФОРТА

2.1. Первичный контакт и выявление запроса: техника активного слушания и уточняющих вопросов. Как понять неочевидную потребность?

Первичный контакт с незрячим или слабовидящим читателем – это момент, в котором во многом определяется всё дальнейшее взаимодействие. То, как библиотекарь поприветствует читателя, представится, предложит помощь и начнёт диалог, создаёт либо атмосферу доверия и безопасности, либо, наоборот, напряжение и отчуждение.

В отличие от зрячего посетителя, который может осмотреться, считать невербальные сигналы и самостоятельно сориентироваться в пространстве, незрячий человек с первых секунд полностью полагается на голос, интонацию и слова библиотекаря. Его первое впечатление о библиотеке складывается не из внешнего вида зала и стеллажей, а из того, насколько доброжелательным, чётким и понятным был голос сотрудника, насколько уважительно и деликатно была предложена помощь. Поэтому первичный контакт требует от библиотекаря особой осознанности и владения специальными коммуникативными техниками.

Техника активного слушания: слышать больше, чем сказано

Активное слушание – это не просто умение молчать, пока говорит собеседник. Это целый комплекс приёмов, позволяющих глубже понять запрос и состояние читателя, установить с ним доверительный контакт и показать, что его действительно слушают и слышат. Для библиотекаря, работающего с незрячими и слабовидящими людьми, активное слушание становится основным профессиональным инструментом, потому что человек с нарушением зрения лишён возможности давать невербальные сигналы – кивать, улыбаться, хмуриться, отводить взгляд – и всю информацию библиотекарь должен считывать с его голоса, темпа речи, пауз, интонаций.

Основные приёмы активного слушания включают в себя несколько элементов, которые можно и нужно использовать в общении с незрячим читателем. Прежде всего, это так называемые малые вербальные сигналы – короткие реплики, которые показывают, что библиотекарь включён в разговор и отслеживает содержание беседы. Такие междометия, как «угу», «да-да», «ясно», «понимаю», а также короткие фразы «я вас слушаю», «продолжайте, пожалуйста» дают читателю понять, что его не просто терпят, а действительно внимательно слушают, что он может не торопиться, не бояться пауз, не чувствовать себя обязанным заполнять каждую секунду разговора.

Для незрячего человека, который не видит лица собеседника, эти звуковые маркеры становятся единственным доказательством того, что его слушают, их отсутствие может восприниматься как равнодушие или нетерпение.

Другим важным элементом активного слушания является переформулирование или парафраз – повторение услышанного своими словами, чтобы проверить, правильно ли понята мысль. Это не просто технический приём, а способ избежать недопонимания, которое особенно опасно в работе с незрячими читателями, потому что они не могут что-то уточнить с помощью жеста или взгляда. Вместо того чтобы делать вид, что всё понятно, библиотекарь может сказать: «Правильно ли я вас понял, что вам нужны книги по истории России, но только аудиоформат?», «Если я правильно понял, вы ищете что-то лёгкое, чтобы отвлечься, а не серьёзную литературу?». Такое уточнение не только снимает возможные ошибки, но и показывает читателю, что его слова важны, что библиотекарь не просто механически выдаёт книги, а действительно пытается понять его потребность.

Ещё один важный элемент активного слушания – эмоциональное отражение. Иногда читатель не просто сообщает информацию, а делится переживаниями, говоря о том, что ему трудно, он устал, ему одиноко. В таких случаях библиотекарь может показать, что он слышит не только факты, но и чувства. Например, если читатель говорит «я уже третий раз прихожу, но всё никак не могу найти», библиотекарь может ответить «это правда бывает очень утомительно, когда не можешь найти нужное». Такая простая фраза даёт человеку ощущение понимания и поддержки, а не формального обслуживания.

Уточняющие вопросы: техника «открытых» и «закрытых» вопросов

Правильные вопросы – это ключ к выявлению неочевидной, глубинной потребности читателя. Библиотекари часто допускают ошибку, используя преимущественно закрытые вопросы, на которые можно ответить только «да» или «нет». Например: «Вам нужна книга по Брайлю?», «Вы любите детективы?», «Вам помочь?». Такие вопросы, во-первых, не дают информации о реальных предпочтениях и потребностях, а во-вторых, ставят читателя в пассивную позицию, лишая его возможности рассказать о себе больше. Значительно эффективнее использовать открытые вопросы, которые начинаются с «что», «как», «почему», «расскажите». Например, вместо «Вам нужна книга по Брайлю?» лучше спросить: «В каком формате вам удобнее читать?», «Что вы обычно предпочитаете – слушать или читать руками?». Вместо «Вы любите детективы?» – «Расскажите, что вам нравится читать, какие темы вас интересуют?». Открытые вопросы позволяют библиотекарю получить гораздо более полную картину читательских предпочтений, а также дают читателю возможность почувствовать, что его вкусы и мнение важны, что он не просто «получатель услуг», а собеседник, мнение которого учитывают.

Однако важно помнить, что активное слушание и открытые вопросы – это не дознание. Незрячий читатель может быть усталым, раздражённым, не готовым к длительному разговору, особенно если он только начал адаптироваться после потери зрения. Поэтому библиотекарь должен быть чутким к состоянию собеседника и корректировать глубину вопросов в зависимости от ситуации. Если читатель отвечает коротко и односложно, если в его голосе

слышна усталость или напряжение, лучше сократить расспросы и предложить конкретную, простую помощь, оставив возможность для более глубокого диалога в следующий раз.

Как распознать неочевидную потребность: что скрывается за словами

Одна из главных задач библиотекаря при первичном контакте – понять не только то, что читатель говорит прямо, но и то, что он имеет в виду на самом деле. За внешним запросом часто скрывается более глубокая, не всегда осознаваемая потребность. Человек может попросить «что-нибудь лёгкое почитать», а на самом деле искать способ отвлечься от тревоги после потери зрения. Он может попросить книгу по истории, потому что ему стыдно сказать, что он хочет просто поговорить с живым человеком. Он может прийти за «какой-нибудь книгой», чтобы проверить, не изменилось ли к нему отношение сотрудников, примут ли его, как раньше, или будут жалеть.

Как распознать эти скрытые потребности? Все внимание – к голосу, интонации, выбору слов. Если читатель, делая простой запрос, говорит об этом с нерешительностью, паузами, чувством неуверенности, возможно, его настоящий запрос не о книге, а в возможности убедиться, что его принимают как полноценного человека. Если он говорит о своих трудностях – значит, ему нужна не просто книга, а понимание и поддержка. Если незрячий читатель долго объясняет, что именно он ищет, – значит ему важно, чтобы его услышали, а не обслужили механически. Важно замечать не только слова, но и тон, темп речи, паузы, вздохи. Незрячий человек не может показать состояние мимикой, но его голос говорит яснее любых жестов.

Ещё один способ выявить неочевидную потребность – использовать технику уточняющих вопросов, которые начинаются со слов «мне показалось, что...», «я услышал, что...». Например: «Мне показалось, что вы ищете книгу именно в аудиоформате, потому что вам так удобнее, или вы не уверены, что справитесь с другими форматами?», «Я услышал, что вы говорите о своих трудностях с чтением. Может быть, вам нужна помощь с регистрацией в нашей электронной библиотеке?». Такие вопросы не навязывают готового решения, а приглашают читателя самому прояснить свою потребность, показывают, что библиотекарь готов к диалогу и открыт к разным вариантам помощи.

От простого запроса – к глубокой потребности: практические примеры

Представим несколько типичных ситуаций, которые помогут библиотекарю научиться видеть неочевидные потребности незрячего читателя.

Ситуация первая: читатель просит «книгу по истории, что-нибудь популярное». На первый взгляд, запрос понятен. Но если задать несколько уточняющих открытых вопросов – «Что именно вас интересует в истории? Какая эпоха или тема? Вы хотите что-то серьёзное или лёгкое, как художественная литература?» – может выясниться, что на самом деле читатель ищет не исторический труд, а мемуары или биографии, потому что ему важно понять, как люди справлялись с трудностями в разные времена. Или же может оказаться,

что ему интересна не столько история, сколько возможность обсудить с кем-то прочитанное, потому что он чувствует себя одиноким и ему не хватает общения.

Ситуация вторая: пожилой читатель говорит: «Я хотел бы научиться пользоваться этим, как его, голосовым телефоном, но, наверное, мне уже поздно». На поверхности – просьба о помощи в освоении гаджета. Глубже – страх, что он не справится, слишком стар, боязнь докучить своей неуверенностью или незнанием. Запрос не просто в обучении, а в том, чтобы его не осуждали, дали время, поддержали. В таком случае библиотекарю важно не просто объяснить технические моменты, но и создать атмосферу успеха: хвалить за малейшие шаги, говорить «вы отлично запоминаете», «вы справляетесь гораздо быстрее, чем многие», не торопить, повторять столько раз, сколько нужно.

Ситуация третья: читатель приходит взять аудиокнигу и начинает жаловаться, что «ничего не могу найти в этой библиотеке, всё переставили». На первый взгляд – жалоба на плохую навигацию. Глубже – страх, что привычный мир рушится, что он не сможет адаптироваться. Запрос не просто о книге, а в восстановлении чувства безопасности и предсказуемости. В таком случае библиотекарь должен не просто помочь с поиском книги, а уделить время тому, чтобы заново объяснить расположение отделов, провести по маршруту, дать человеку почувствовать, что он снова может ориентироваться в этом пространстве.

Подводя итог, можно выделить несколько ключевых принципов, которые помогут библиотекарю в первичном контакте и выявлении запроса незрячего и слабовидящего читателя.

Первое – с самого начала разговора создайте атмосферу доброжелательности и безопасности: назовите себя, говорите спокойно и чётко, не торопитесь.

Второе – используйте приёмы активного слушания: короткие реплики, переформулирование, эмоциональное отражение, которые показывают, что вы не просто ждёте своей очереди сказать, а действительно слышите и понимаете собеседника.

Третье – задавайте открытые вопросы, позволяющие читателю рассказать о себе и своём запросе подробно, а не ограничивайтесь «да» и «нет».

Четвёртое – будьте чувствительны к голосу, интонации, темпу речи и паузам, которые могут рассказать о состоянии и скрытых потребностях больше, чем прямые слова.

Пятое – не бойтесь уточнить и переспросить, если что-то осталось непонятным, это гораздо лучше, чем ошибиться или сделать неправильный вывод.

И самое главное – всегда помните, что за любым, даже самым простым читательским запросом стоит живой человек со своими чувствами, страхами, надеждами и желанием быть понятым. Библиотекарь, который способен это увидеть и услышать, становится не просто исполнителем, а настоящим проводником в мир знаний и человеческого тепла.

2.2. Подбор и презентация библиотечного фонда. Как описать печатное издание, аудиокнигу, рельефно-графическое пособие?

Подбор и представление библиотечного фонда для незрячего и слабовидящего читателя – задача, которая выходит далеко за рамки обычного библиотечного обслуживания. Если зрячий человек может взять книгу в руки, оценить её по обложке, пролистать страницы, понять, удобен ли шрифт, быстро принять решение, то незрячий или слабовидящий читатель лишён такой возможности. Для него книга – это не визуальный объект, а комплекс тактильных, слуховых и содержательных характеристик, которые библиотекарь должен уметь подробно и доступно описать. Важно понимать, что правильное представление библиотечного фонда не просто информирует читателя, но и создаёт у него ощущение контроля и предсказуемости, снижает тревогу, связанную с неопределённостью, помогает ему сделать осознанный выбор.

Как описывать книгу для незрячего читателя: больше, чем аннотация

Традиционная аннотация, которую библиотекари привыкли давать зрячим читателям, для незрячего человека оказывается совершенно недостаточной. Зрячий – видит обложку, представляет себе размер книги, толщину, понимает, удобна ли она для чтения, какой у неё шрифт. Незрячий читатель этой информации лишён, поэтому её необходимо восполнить через словесное описание. Описание книги для незрячего и слабовидящего читателя должно включать в себя несколько обязательных блоков, каждый из которых отвечает на конкретные вопросы, возникающие у человека, который не может увидеть книгу глазами.

Первый блок. Прежде всего, это физические характеристики издания. Библиотекарь должен чётко и подробно описать, что представляет собой книга как предмет. Например, если это брайлевское издание, важно сказать, сколько томов входит в комплект, поскольку книги по Брайлю занимают значительно больше места, чем обычные, и читателю нужно знать, сколько книг он уносит с собой. Также стоит упомянуть вес издания, если он значительный, чтобы пожилой человек или человек с ограниченной мобильностью мог оценить свои физические возможности. Если книга напечатана плоскопечатным укрупнённым шрифтом для слабовидящих, важно сообщить размер шрифта (например, «книга напечатана шрифтом 18 кегля, текст чёткий, контрастный»), а также тип переплёта – мягкий или твёрдый, насколько легко книга раскрывается. Если книга имеет рельефные элементы на обложке или внутри, это тоже стоит отметить, потому что это может быть дополнительным ориентиром для незрячего человека.

Второй блок – структура книги. Зрячий читатель может быстро пролистать содержание, оценить, сколько глав, есть ли предисловие, примечания, словарь, иллюстрации. Незрячий и слабовидящий читатель этой возможности не имеет, поэтому библиотекарь должен описать структуру словами. Например, можно

сказать: «В этой книге три части, каждая разделена на небольшие главы по 10–15 страниц. В начале есть краткое предисловие автора, в конце – список литературы и небольшие комментарии к тексту». Если книга содержит важные элементы, которые могут помочь ориентироваться в тексте – номера глав, разделители, специальные заголовки – об этом тоже стоит упомянуть, особенно для слабовидящих читателей, которые могут видеть крупные заголовки.

Третий блок – это характеристики текста с точки зрения восприятия. Здесь важно не только содержание, но и то, насколько текст окажется лёгким или сложным для чтения. Например, если книга содержит много терминов, сложные предложения, нестандартную структуру, это стоит упомянуть, чтобы читатель мог оценить свои силы. Если текст написан простым, живым языком, это тоже важно отметить. Для слабовидящих читателей имеет значение контрастность шрифта, наличие дополнительных средств ориентации в тексте – например, рельефных маркеров или специальных разделителей между главами.

И только после этого – содержательная аннотация. Она должна быть чёткой, сжатой, но при этом достаточно подробной, чтобы читатель понял, о чём книга, кому она адресована, какой эмоциональный отклик может вызвать. Вместо сухого пересказа сюжета лучше дать несколько ключевых образов, которые помогут читателю представить себе книгу: «Это история о человеке, который начинает новую жизнь на берегу моря, сталкивается с одиночеством и учится заново доверять людям», а не просто «роман о любви и преодолении». Также полезно сравнивать книгу с уже знакомыми читателю произведениями или использовать жанровые ориентиры: «Это похоже на детективы Агаты Кристи», «Это в духе историй о приключениях, которые вы любили в детстве». Это помогает незрячему человеку составить представление о книге через уже известные ему смысловые связи.

Особенности описания аудиокниги

Аудиокнига – это один из самых востребованных форматов для незрячих и слабовидящих читателей, но и здесь есть свои нюансы презентации. Незрячий человек выбирает аудиокнигу не только по содержанию, но и по тому, КАК она озвучена, кто является чтецом, какая у него манера чтения. Для многих читателей голос чтеца становится решающим фактором: кому-то нравится спокойное, размеренное чтение, кому-то – более эмоциональное, с акцентами и паузами. Поэтому при презентации аудиокниги библиотекарь должен сообщать не только название и автора, но и подробности озвучивания. Например: «Книга записана в профессиональной студии, читает актёр (имя), у него приятный низкий голос, медленный темп, очень спокойная манера – отлично подходит для прослушивания перед сном» или «Читает сам автор, его голос энергичный, живой, в записи есть небольшие комментарии от него». Также важно сказать о длительности записи – сколько часов занимает прослушивание, есть ли разбивка на файлы или диски. Это помогает читателю планировать своё время и понимать, сколько он сможет прослушать за один раз. Если в аудиокниге есть

музыкальное сопровождение или звуковые эффекты, это тоже стоит отметить – многие слушатели ценят такие детали, создающие атмосферу.

Как презентовать рельефно-графическое пособие

Рельефно-графические пособия – это специальный формат изданий для незрячих и слабовидящих читателей, которые хотят познакомиться с визуальной информацией через осязание. Это могут быть карты, схемы, рисунки, выполненные в рельефе, позволяющие «увидеть» руками форму объекта, его пропорции, расположение частей. При презентации такого пособия библиотекарь должен сделать акцент на его тактильных характеристиках и на том, какую информацию оно может дать читателю. Например, если это рельефная карта, стоит описать, что на ней изображено, какие объекты выделены: «На этой карте вы можете ощупать контур материка, горы обозначены выпуклыми линиями, реки – углублёнными, и, если провести пальцем по линии, можно проследить путь реки от истока до устья». Если это рельефный рисунок животного, важно описать его пропорции, форму, детали: «Это фигура слона. Если провести рукой по спине, вы почувствуете округлость, хобот идёт вниз, длинный, прямые бивни – острые на концах. Уши большие, рельефно выделены». Такое описание не только даёт информацию о пособии, но и обучает читателя, как его использовать, куда класть руки, в каком порядке исследовать объект. Это особенно важно для новичков, которые только начинают осваивать тактильное восприятие. Для слабовидящих читателей при презентации рельефно-графического пособия стоит также описать цветовое решение (если цвета есть) и контрастность, чтобы они могли эффективно сочетать зрение и осязание.

Что важно при презентации библиотечного фонда для незрячих и слабовидящих читателей

Есть несколько универсальных принципов, которые важно соблюдать при презентации библиотечного фонда для незрячих и слабовидящих читателей. **Во-первых**, все описания должны быть даны чётко, понятно, без лишней эмоциональной окраски. Вместо расплывчатых формулировок лучше использовать конкретные характеристики. **Во-вторых**, необходимо соблюдать баланс между полнотой информации и перегруженностью. Не стоит вываливать на читателя все детали сразу – лучше дать сначала общую характеристику, а затем, если читатель заинтересовался, переходить к более детальному описанию. **В-третьих**, важно помнить, что у разных читателей могут быть разные предпочтения: кто-то любит подробные, почти детективные описания, кто-то предпочитает короткие и деловые формулировки. Поэтому всегда полезно уточнять: «Я могу рассказать о книге подробнее или вкратце – как вам удобнее?». И конечно, любое представление издания следует завершить вопросом: «Подходит ли вам эта книга? Хотите ли взять её на дом или посмотреть другие

варианты?». Это оставляет контроль за выбором за читателем и подчёркивает уважение к его мнению.

Таким образом, профессиональная презентация библиотечного фонда для незрячих и слабовидящих читателей – это не просто сообщение информации о книге, а создание у них целостного образа издания, помогающего принять осознанное решение. Это требует от библиотекаря не только знания фондов, но и умения видеть мир глазами читателя, который лишён главного канала восприятия, и говорить на его языке, используя доступные ему смыслы и ориентиры.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Представленные методические рекомендации подчеркивают ключевую роль библиотеки не только как хранилища информации, но и как психологически комфортного пространства для инвалидов различных категорий, в том числе незрячих и слабовидящих пользователей разного возраста. Библиотека, в данном контексте, выступает как пространство поддержки.

Эффективное библиотечно-информационное обслуживание данной категории читателей требует не только технических решений и доступных форматов информации, но и целенаправленного психологического сопровождения.

Библиотечно-информационное обслуживание незрячих и слабовидящих пользователей – это не механическая передача знаний, а глубоко личностный, психологически ориентированный процесс. Библиотекарь выступает не просто хранителем фонда, он – навигатор, помощник и собеседник, который помогает читателю преодолеть барьеры и почувствовать себя полноценным участником общества.

Успешное применение представленных методик требует от библиотекаря не только профессиональных знаний, но и развитой эмпатии, терпения и готовности к постоянному обучению. Реализация этих принципов позволит сделать библиотеку пространством поддержки, где каждый читатель, независимо от особенностей здоровья, сможет получить не только доступ к информации, но и почувствовать свою значимость, раскрыть богатый внутренний потенциал, получить возможность быть услышанным и ценным.

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Демкина, М. А. Помогая жить полноценной жизнью : РГБМ – молодежи с ограниченными возможностями здоровья / М. А. Демкина, Б. Л. Самохин. – Текст (визуальный) : непосредственный // Библиотечное дело. – 2016. – № 13. – С. 33–35.
2. Ермаков, В. П. Основы тифлопедагогики : развитие, обучение и воспитание детей с нарушениями зрения / В. П. Ермаков, Г. А. Якунин. – Москва : Владос, 2000. – 240 с. – Текст (визуальный): непосредственный.
3. Коновалова, М. П. Инвалид – общество – библиотека : учебно-методическое пособие / М. П. Коновалова. – Москва : Либерей-Бибинформ, 2006. – 136 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
4. Коновалова, М. П. Профессиональная компетентность библиотекаря в работе с людьми ограниченных возможностей физического здоровья / М. П. Коновалова. – Текст (визуальный) : непосредственный // Библиотековедение. – 2012. – № 2. – С. 112–117.
5. Литвак, А. Г. Практикум по тифлопсихологии : учебное пособие для педагогических институтов / А. Г. Литвак, Т. П. Головина, В. М. Сорокин. – Москва : Просвещение, 1989. – 110 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
6. Литвак, А. Г. Психология слепых и слабовидящих : учебное пособие / А. Г. Литвак ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : РГПУ, 1998. – 271 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
7. Солнцева, Л. И. Введение в тифлопсихологию раннего, дошкольного и школьного возраста / Л. И. Солнцева. – Москва : Полиграф сервис, 2000. – 124 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
8. Стернина, Э. М. Теория и методика воспитания слепых и слабовидящих детей / Э. М. Стернина. – Ленинград, 1980. – 76 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.
9. Шапошников, А. Е. Библиотечное обслуживание инвалидов : учебное пособие / А. Е. Шапошников ; Московский государственный институт культуры. – Москва : МГИК, 1992. – 180 с. – Текст (визуальный) : непосредственный.

Ответственный за проведение мероприятия:

зав. инновационно-методическим отделом ГБУК ККБС

И.И. Селина