**«Роль личности библиотекаря и руководителя библиотечного учреждения в оказании качества услуг для инвалидов.»**

**Бец Оксана Владимировна**, *заведующая библиотекой-филиалом с.Гора-Подол**МКУК «Гайворонская ЦРБ им. А.С.Пушкина»*

В библиотеке существует особая категория читателей - это читатели-инвалиды; люди, в работе с которыми библиотекарь должен максимально соблюдать правила и нормы профессиональной этики. Основоположник отрасли дефектологического библиотековедения Александр Евгеньевич Шапошников в своих исследованиях описал психологически точный портрет такого специалиста, содержащий представления об этических аспектах его деятельности. Александр Евгеньевич писал: «В духовно-нравственный портрет библиотечного работника входят такие качества, как личная и социальная ответственность, обостренное чувство добра и справедливости, чувство собственного достоинства и уважение достоинства другого человека, толерантность, вежливость, эмпатийность (сопереживание), готовность понять других и прийти к ним на помощь, эмоциональная устойчивость». Главным этическим принципом библиотечного обслуживания инвалидов является принцип безусловного уважения личности читателя. В настоящее время на государственном уровне декларируется необходимость воспитания толерантного сознания, построения общества равных возможностей, библиотекарь, представитель одной из самых гуманных профессий, должен всей своей деятельностью, каждым своим поступком утверждать принципы сострадания, доброты, альтруизма.

Библиотекарь при общении с инвалидами должен соблюдать общие правила этикета:

*1 . Признать его равным*

Обычно, первое, что отображается на лицах здоровых людей, когда в комнате появляется инвалид, – это страх и растерянность. Особенно, к примеру, если перед нами человек, страдающий ДЦП, который не может даже владеть мышцами лица – поздороваться или кивнуть головой. В такие моменты мы чаще всего стыдливо опускаем глаза. А делать этого не нужно! Самое худшее, что можно сделать для инвалида, – это лишний раз напомнить ему, что он какой-то «не такой». Лучше всего сделать вид, что все в порядке. А для этого нужно не бояться смотреть на человека с ограниченными возможностями и активно вступать с ним в контакт. В разговоре с инвалидом надо обращаться непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

*2. Использовать его возможности*

Если предстоит контакт с инвалидом, стоит предварительно уточнить у его близких, каковы его реальные возможности. Например, многие страдающие детским церебральным параличом прекрасно понимают, что им говорят. Но при этом не могут пошевелить руками или ногами. И если вести с ними беседу громко и чересчур членораздельно, как с маленькими, то можно их обидеть. Если человек с ограниченными возможностями что-то умеет делать сам, то не следует предлагать ему помощь.

*3. Не показывать жалость*

Дело в том, что жизнь человека, прикованного к инвалидному креслу, никогда не наладится, если близкие не смирятся с этим фактом и не отнесутся к нему спокойно. Причитания и слезы в данном случае только расстраивают человека. Ему, напротив, требуется мужество, чтобы бороться с болезнью. И лучшей тактикой тех, кто находится рядом, будет не жалость, а вера в его силы и спокойствие. Невозможно бороться с недугом, если человек находится во взвинченном состоянии. Спокойствие – это платформа, на которой будут строиться все достижения. Поэтому, находясь в обществе инвалида, жалостливого взгляда быть не должно. Лучше поднять ему настроение доброй улыбкой.

*4. Слова. Как мы их называем*

Человек устроен так, что какие бы недостатки он не имел, он всегда хочет чувствовать себя наравне с другими людьми. В особенности это касается инвалидов. Поэтому во время общения с человеком с ограниченными физическими возможностями любое неосторожное слово может обидеть его. Что же это может быть за слово? Когда инвалида называют «неполноценным», этот человек ощущает сочувствие и жалость окружающих, которые скорее угнетают его, чем поддерживают. А когда человек, который не может самостоятельно ходить, слышит о себе слова «прикован к инвалидной коляске», он чувствует себя обреченным. Поэтому, упомянутые выше слова, а также все другие, похожие на них не следует произносить. То, как мы говорим, тесно связано с тем, что мы думаем и как ведем себя по отношению к другим людям. Увы, слишком часто в нашем обществе звучат такие неприемлемые слова и сравнения как «больной – здоровый», «нормальный – ненормальный», «умственно отсталый», «обычный – неполноценный», «даун», «калека» и т.п. Русская «толерантная» терминология в отношении людей с инвалидностью до сих пор не устоялась даже в среде инвалидов присутствуют разные точки зрения на правомочность употребления тех или иных терминов.

Параллельно с соблюдением норм профессиональной этики библиотекарь должен обладать профессиональными качествами, требующимися для работы с читателями, в особенности, с читателями-инвалидами: коммуникабельность, ответственность, творчество, организаторские способности, знание библиотечных технологий, педагогики и психологии, адаптивность, компьютерную грамотность, способность к самообразованию, эмоциональный контроль. Профессионализм библиотекаря не ограничивается только характеристиками квалифицированного труда: это и особое мировоззрение человека, и качественно иной образ жизни специалиста. Профессиональное мастерство также связано с особой формой отношения человека к действительности (к людям, обществу, природе), с тем, что можно назвать профессиональным самосознанием.

В работе с читателями-инвалидами библиотекарь должен стремиться к достижению определенных целей, таких как:

-оптимизация психологического состояния читателей: известно, что инвалидность вызывает зачастую серьезные психоэмоциональные проблемы: неуверенность в своих силах, робость, боязнь общения с окружающими, депрессивные состояния;

- содействие преодолению чувства социальной малоценности, которое, по словам создателя отечественной дефектологии Л.С. Выготского, постепенно развивается у человека, имеющего ограниченные возможности интеллектуального или физиологического освоения мира;

- повышение возможности социальной адаптации читателей, содействие их учебе, профессиональному росту, повышению социального статуса;

-содействие творческой самореализации читателей: сегодня во многих специальных и массовых библиотеках действуют творческие клубы, объединяющие читателей с ограниченными возможностями;

- помощь в социокультурной реабилитации ближайшего социального окружения читателя-инвалида: известно, что стрессовое состояние, связанное с последствиями заболевания, испытывает не только сам читатель с ограниченными возможностями, но и члены его семьи, его друзья;

- формирование позитивных взглядов, оптимистической установки, направленной на социальную компенсацию дефекта, помогающую трудовой деятельности и творчеству читателей.

Библиотекарь должен осознавать не только социальную значимость, обслуживая инвалидов, но и свою органичную причастность к процессу социализации, не рассматривая это как некую дополнительную обязанность.

Гора-Подольская муниципальная библиотека является информационным и досуговым центром села: сюда в поисках нужной книги, полезной информации, в получении необходимого общения обращаются люди с ограничением жизнедеятельности, престарелые, родители детей-инвалидов.

Для удовлетворении потребности в общении для инвалидов и пожилых людей создан клуб «Надежда», в котором регулярно проводятся мероприятия различной направленности: тематические вечера, литературно-музыкальные гостиные, творческие мастерские и т.п. Люди, имеющие хобби, представляют свои работы, делятся секретами мастерства.

В работе библиотеки для особой категории читателей практикуется надомное обслуживание. В ходе которого библиотекарь не только доставляет нужную литературу, но и беседует с читателем на интересующую его тему, дает рекомендации, читает вслух , при наличии такой просьбы.

Сельский библиотекарь имеет высшее образование по специальности «психология», которое несомненно помогает при общении с людьми , имеющими ограничения жизнедеятельности. Общение с детьми-инвалидами и их родителями так же не представляет особых затруднений, поскольку сам является родителем ребенка-инвалида. Сочетание приобретенной профессии и статуса родителя ребенка-инвалида, библиотекарю дает большое преимущество в плане понятия и принятия инвалида, по сравнению с коллегами-библиотекарями. Непосредственно как родитель библиотекарь совместно с ребенком принимает участие в различных конкурсах, проводимых ГКУК «Белгородской государственной специальной библиотекой для слепых им.В.Я. Ерошенко». В этом году ребенок получил ценный приз, став лучшим в конкурсе «Под радугой» в номинации «Чудо ручки-чудо штучки». Библиотекарем снято видео на предстоящий конкурс «Ты уникальный», в котором своим творчеством делится читатель-инвалид по общему заболеванию.

Поскольку библиотека находится в небольшом селе, люди друг с другом знакомы, к библиотекарю имеется доверие, что выражается в дружеских беседах, как в стенах библиотеки, так и вне ее.

Люди, в особенности инвалиды, зачастую испытывают одиночество, поэтому не только в предоставлении нужной литературы, информационной поддержке инвалидов заключается работа библиотекаря, но и в поддержании морального духа, раскрытии творческого потенциала, помощи в осознании себя не потерянном для общества человеком- важная социальная миссия библиотекаря.