

## **Категории социально незащищённых граждан**

Инвалиды («особые читатели/дети», люди/дети с ограниченными возможностями здоровья):

Нарушения зрения

Нарушения речи

Нарушения слуха

Глухонемые Психические нарушения Олигофрены Синдром Дауна Аутизм

Заболевания опорно-двигательного аппарата Детский церебральный паралич

Аллергии Сердечно — сосудистые заболевания

Астматики

Сахарный диабет

Родители инвалидов

Пенсионеры

Безработные

Малообеспеченные семьи

Многодетные семьи

Матери одиночки

Дети-сироты

Дети из неблагополучных семей

Переселенцы

Мигранты

Приезжие студенты

Другие категории

Социальное партнерство

Координация работы ЦБС с городскими службами социальной помощи населению и другими организациями, которые занимаются проблемами социально незащищённой категории населения, поможет не только выявить людей, нуждающихся в помощи, участии и определить круг работы с ними, но и организовать на должном уровне работу с ними

Отделы социальной защиты населения

Детские и взрослые поликлиники

Комиссии, инспекторы при отделах милиции по делам несовершеннолетних

Органы власти (Муниципалитеты, управы)

Советы ветеранов

Общества инвалидов

Районные отделы социального обеспечения

Родители

Центр социальной адаптации детей-инвалидов

Центры реабилитации (разного профиля)

Общеобразовательные школы

Классы коррекции в общеобразовательных школах

Специализированные школы

Коррекционные общеобразовательные школы  
Интернаты  
Детские дома  
Коррекционные детские дома  
Приюты  
Группы коррекции в детских садах (логопедические)  
Центры занятости  
Центры психологической помощи  
Благотворительные фонды  
Дома детского творчества  
Художественные и музыкальные школы  
Волонтёры  
Коллеги из библиотек других ведомств  
и другие учреждения и организации  
Основные ресурсы библиотек

Для работы с социально незащищёнными гражданами необходимы:

### **Традиционные носители информации**

Книги. Рекомендация: при покупке художественной литературы рекомендуем приобретать книги по направлению «Особые герои — инвалиды», в последствие организуя выставки с одноименным названием.;

Периодические издания: «Воспитание и обучение детей с нарушениями в развитии» «Защити меня», «Здоровье школьника», «Начальная школа», «Русский инвалид», «Библиотека в школе», «Воспитание школьников», «Дефектология», «Дошкольное воспитание», «Обруч», «Педагогика», «Психология», «Читаем, учимся, играем», «Библиотека в школе», «Здоровье детей» и «Школьный психолог» (приложения к газете «Первое сентября»), журнал «Коррекционная педагогика», газета «Надежда». Данная периодика необходима не только для данной категории читателей, но и даёт возможность заниматься самообразованием, повышать свой профессиональный уровень по обслуживанию читателей-детей с ограниченными возможностями здоровья.

### **Современные носители информации**

Аудио-видео материалы

Мультимедиа

«Говорящие книги» — специальное предложение для слабовидящих людей. Сберегая время и драгоценное зрение, теперь можно получить информацию простым и естественным путем. Классика, фантастика, детективы, история, учебники — на аудиокассетах и дисках.

### **Специализированные ресурсы**

Как известно, слепота относится к наиболее тяжелым формам инвалидности, поскольку влечет за собой самые серьезные ограничения в жизнедеятельности. Слепые и слабовидящие люди нуждаются в изданиях специальных форматов, в специальных технических средствах, в особых услугах, способах предоставления информации и т.д.

«говорящие» книги – книги, которые являются одним из доступных видов изданий и могут использоваться в работе не только с инвалидами по зрению, но и другими категориями инвалидов, испытывающих трудности при чтении обычных текстов; крупношрифтовые издания также доступны для всех групп читателей, как детей, так и взрослых;

рельефно-точечные издания — шрифт Брайля;

настольные игры;

дидактические материалы;

игровые уголки, комнаты, комфортные зоны.

Электронные информационные ресурсы ЦБС

Интернет

Сайт ЦБС

Электронный каталог

Картотека «Краеведение»

База данных «Статья»

«Виртуальная справка»

## **Формы и методы работы**

### **с социально незащищёнными слоями населения**

Социальное партнерство с общественными и иными организациями, занимающимися проблемами социально незащищенными слоями населения.

Например:

Сотрудничество с РСБС может заключаться в следующем:

- Обслуживание читателей публичных библиотек через межбиблиотечный абонемент
- Помощь в комплектовании фондов публичных библиотек
- Проведение профессиональных встреч с участием публичных библиотек: конференции, семинары, круглые столы
- Участие специальных библиотек в проведении мероприятий на базе публичных библиотек
- Методическое руководство
- Выполнение информационных запросов повышенной сложности
- Консультационная помощь библиотекарям по различным вопросам обслуживания людей с ограниченными физическими возможностями
- Предоставление специальными библиотеками технических средств на договорной основе

- Участие в клубной работе библиотек
- Создание и реализация совместных проектов в области обслуживания людей с ограничениями посредством традиционных и инновационных библиотечных технологий
- Обобщение работы региона по обслуживанию читателей-инвалидов
- Предоставление библиографических и информационных изданий
- Помощь в разработке (или предоставлении) нормативных документов
- Информационное обеспечение деятельности в работе с особыми пользователями

Для многих людей с ограниченными возможностями книга является единственным окном в большой мир и библиотекам под силу оказать им помощь в обретении частички утраченных радостей жизни. Библиотеки являются центрами социальной информации, определяя информационное обслуживание как приоритетное направление. Используемые формы информационной работы предоставляют пользователям возможность изучать информационные ресурсы библиотек, знакомиться с новинками изданий социальной направленности, самостоятельно их просматривать и выбирать.

В демократическом обществе всеобщий доступ к новым информационным технологиям является общественным благом, доступ в Интернет можно сравнить с ролью бесплатных и общедоступных библиотек, а возможность свободно им пользоваться становится фактором, позволяющим добиться как повышения уровня социальной интеграции, так и обеспечения гражданских свобод.

Предоставление ресурсов Интернет бесплатно всем жителям города позволяет группам людей с ограниченными возможностями и социально незащищенным гражданам чувствовать себя полноценными, быть более самостоятельными и независимыми в получении информации, образования. Для данной группы пользователей можно проводить бесплатное индивидуальное обучение основам навигации в Интернет. Кроме того, можно оказывать помощь, выполняя справки с использованием ресурсов секторов электронной информации муниципальных библиотек, оказывать услуги электронной почты, электронной доставки документов и сканирование.

- Предоставление услуг правовых систем «Консультант Плюс».
- Оборудование компьютерного места для пользователей из малообеспеченных семей и лиц, с ограничениями в жизнедеятельности.
- Распространение информации о предоставлении библиотек ЦБС услуг «Электронные ресурсы», «Виртуальная справка».
- Издание электронной библиографической или полнотекстовой баз данных «Инвалид. Право. Общество», содержащих официальные и местные документы по данному аспекту.
- Создание адресных баз социальных учреждений – районных, городских, краевых- «Адреса милосердия», «Социальные службы города».

- Издание информационно-библиографических пособий. Издание дайджестов, информационных бюллетеней, буклетов, содержащих социально значимую информацию.
- Индивидуальное и групповое информирование, например, «Социальная интеграция инвалидов», «Социальная защита населения. Социальное законодательство», «Социальное обеспечение и защита пенсионеров, ветеранов», «Знай свои права!», «Ваша пенсия – ваша забота», «Социальные вопросы», «Пенсионное право», «Социальные пенсии», «Права инвалидов» и др.
- Дни информации, например, «Социальные гарантии для вас».
- Открытые тематические просмотры, например, «Правовая неотложка», «Когда в семье ребенок-инвалид».
- Постоянно действующие и периодические тематические выставки, например, «Социальная защита населения», «Пенсия. Льготы», «Инвалид. Право. Общество».
- Тематические уголки и полки, например, «В помощь инвалидам», «Социальная защита».
- Представление социально значимой информации на информационных стендах библиотек.
- Выполнение справок и запросов.
- Тематические, фактографические картотеки «Куда обратиться, если...». Например, в картотеке «Полезная информация для вас» выделить рубрики «Все о льготах, пособиях, пенсиях», «Новое в лекарственном обеспечении» и другие.
- Обслуживание социально незащищённых граждан в общем читательском потоке
- Формуляры помечаются специальными цветными индикаторами или выделяются в отдельную группу (например, 03).
- Предоставление льготы на внеочередное обслуживание в СЭИ, получение книг и периодических изданий.
- Льготы на платные услуги (снижение стоимости либо бесплатно оказание платных услуг).
- Заказ книг по телефону.
- Услуги библиотеки через Интернет и электронную почту.
- Книгоношество. Обслуживание инвалидов и одиноких пенсионеров на дому. Обычно связь поддерживается по телефону или с помощью открыток-заказов или электронной почты.
- Для обслуживания на дому можно привлекать волонтеров из среды молодежи и постоянных пользователей библиотеки.

### **Безработные граждане**

Известно, что оказавшиеся в зрелом и трудоспособном возрасте без работы люди испытывают настоящий шок и получают психологические травмы. У библиотек есть возможность оказывать помощь таким гражданам, проводя индивидуальные беседы, анкетирование с целью выявления их читательских интересов и проблем. С целью

психологической и профессиональной реабилитации безработных библиотеки могут налаживать контакт с Центром занятости населения, размещать информацию на стендах в библиотеках, издавать буклеты с перечнем сайтов, газет и др., где можно найти информацию о работе, наполнять папки по основам поиска работы и путеводители по миру профессий, выпускать листовки с советами профессионалов.

### **Работа с пожилыми людьми**

Одна из многочисленных категорий читателей библиотек — пенсионеры. И им в первую очередь нужна не только и не столько информация, сколько простое человеческое участие, общение. Ведь самая большая человеческая драма — равнодушие, неумение или нежелание дать частицу своей души другому. Именно поэтому перед библиотекарями стоит не менее важная задача, чем предоставление информации, а именно — организация досуга и общения для людей старшего поколения. В библиотеках предлагается использование следующих форм работы:

- празднования Дня или Декады инвалида, Дня пожилого человека, Дня Матери,
- проведение вечеров старинных песен и романсов,
- организация индивидуальных выставок творчества пожилых людей (рукоделие, фотовыставки, художественные выставки, декоративно-прикладное творчество, вечера литературного творчества) с целью дать почувствовать себя нужным, социально востребованным,
- встречи и консультации со специалистами,
- познавательные беседы,
- литературно-музыкальные встречи,
- тематические вечера,
- вечера поэзии,
- часы здоровья,
- выставочные экспозиции литературы,
- праздничные мероприятия,
- конкурсы и викторины,

Опыт работы библиотек России показал, что в работе с пожилыми людьми хорошо себя зарекомендовала клубная работа. Задачей клубов является организация конкурсных программ, вечеров, чайных посиделок к праздникам, проведение мероприятий по укреплению здоровья людей старшего поколения, советы докторов и информация об укреплении здоровья. Доброе участие и полезные советы библиотекарей могут вернуть отчаявшегося человека к полноценной жизни. Пора старости и жизненных невзгод приходит столь неожиданно, что человек оказывается просто не готов к ней, внезапно случившиеся перемены в жизни иногда приводят к тому, что уже без посторонней помощи не обойтись и тогда человеку нужна серьезная поддержка и помощь, мобилизация скрытых резервов организма. И тут на помощь может прийти чуткое сердце и доброе слово библиотекаря. Ведь дать почувствовать человеку его нужность, подарить в нужный момент просто теплое слово или улыбку — это уже особый дар и талант.

### **Формы работы с читателями, имеющими ограничения в здоровье**

Формы, применяемые библиотеками в работе с инвалидами, рассчитаны не только на индивидуальную помощь каждому читателю. Они ориентированы на организацию неформального общения и такого досуга, который помог бы читателю-инвалиду преодолеть или предотвратить чувство собственной неполноценности.

Организуя массовые мероприятия для инвалидов, библиотеки способствует их межличностному общению, взаимоподдержке. При этом отмечается, что библиотеки в общении не должны проводить никакой грани между инвалидами и другими пользователями. Поэтому все, что бы ни проводилось в библиотеках, становится достоянием всех желающих, в т.ч. и инвалидов. Читатели-инвалиды могут приглашаться на все мероприятия, проводимые библиотеками. При проведении мероприятий очень важно относиться к читателям-инвалидам как к равноправным участникам, не акцентируя внимания аудитории на их присутствии. Однако организаторам следует помнить о специфике различных категорий инвалидов.

Наиболее распространенным направлением культурно-досуговой деятельности библиотек является создание клубов, творческих объединений, кружков. Вовлечение лиц с ограниченными возможностями в эти неформальные объединения способствует развитию творческих способностей участников, эффективной социальной реабилитации и интеграции в местном сообществе, расширению коммуникативных связей, созданию непринужденной обстановки межличностного общения, реализации возможностей психологической разгрузки. Работа клубов и кружков создает оптимальные условия для проведения досуга, приобщения к социально-культурным ценностям, формирования культуры чтения, удовлетворения духовных потребностей пользователей библиотек, среди которых инвалиды, люди пожилого возраста, дети с различными формами физических ограничений. В библиотеках можно создавать клубы, объединяющие инвалидов (или другие категории социально незащищенных слоев населения) или особых пользователей вовлекать в работу действующих клубов по интересам.

Проводя различные мероприятия по интеграции детей с ограниченными возможностями в среду здоровых сверстников можно пользоваться одним из методов — привлечение детей-инвалидов к работе клубов по интересам и библиотечным конкурсам. Дети-инвалиды получают приглашение принять участие в городских конкурсах детского творчества. Их творческие работы расцениваются на общих основаниях, не делаются никакие скидки. И это верный подход — особый ребенок должен почувствовать себя равным с другими сверстниками, чтобы не закрепилась потребительская черта в характере — мне все должны уступать, потому что я инвалид.

Творческие фестивали как форма презентации достижений людей с ограниченными возможностями. Многие библиотеки ставят перед собой задачу развития творческих способностей и помощи в творческой самореализации читателей-инвалидов (всех возрастов) и с успехом ее выполняют. Следует подчеркнуть, что основная задача терапии творчеством состоит не столько в восстановлении утраченных функций организма и приобщении к труду, сколько в восстановлении индивидуальной и общественной ценности инвалидов. Включение инвалидов в различные виды

художественного, технического и прикладного видов творчества расширяют их коммуникативные связи, возможности интеллектуального и физического развития. Стимулировать творческую активность читателей помогают разного рода выставки, устраиваемые в библиотеках и раскрывающие таланты ее читателей.

В работе с особыми читателями так же можно использовать и другие формы работы, учитывая специфику данной категории читателей

- беседы,
- громкие чтения,
- викторины,
- праздники,
- экскурсии,
- театрализованные представления,
- устные журналы,
- обзоры,
- обзоры новой литературы,
- утренники,
- чаепития,
- конкурсы чтецов,
- конкурсы рисунков и поделок,
- встречи с писателями,
- тематические литературные вечера,
- спектакли,
- специальные кружки для особых детей,
- регулярные выставки творчества особых детей,
- благотворительные акции и подбор литературы в дар,
- обучение компьютерной грамотности,
- творческие фестивали инвалидов,
- уроки доброты,
- встречи с людьми, чья жизнь стала доказательством того, что можно добиться значительных успехов, преодолев недуги
- индивидуальное обслуживание, «Домашний абонемент»: посещения на дому, поздравление с праздничными и юбилейными датами
- сотрудничество с психологами для проведения тренингов, бесед, развивающих игр (индивидуально и в группах)
- «Акция милосердия»: поздравление детей-инвалидов в рамках проведения ежегодного Фестиваля детской и юношеской книги
- Для слепых и слабовидящих организовать громкие чтения, создать кружки громкого чтения, что позволит посредством живого слова донести интересующую информацию тем, кто не может воспользоваться печатными источниками.

**Формы работы с родителями детей с ограниченными возможностями**



Работа с детьми с ограниченными возможностями невозможна без контакта с их семьями.

- Консультации по выбору книг
- Индивидуальные беседы
- Выделен специальный фонд
- Приглашения на мероприятия
- Приоритетное обслуживание
- Беседы психолога
- Консультации врачей
- Консультации юриста
- Информационные дни для родителей
- Информационные стенды
- Выставки книг и периодических изданий
- Обзоры новой литературы
- Рекомендательные списки и указатели литературы
- Круглые столы с участием библиотекарей, психологов, педагогов
- Клубная работа

Посещение на дому (книгоношество с привлечением родственников (семейный формуляр) или волонтеров)

**1. Проблемы, стоящие перед людьми с ограниченными возможностями здоровья:**

- правовая защита;
- организация общения и досуга;
- социализация в общественную жизнь и др.

**2. Проблемы, стоящие перед родителями детей-инвалидов:**

- оздоровление детей;
- образование и творческое развитие детей;
- интеграция молодого человека в обществе (профориентация, занятие спортом) и др.

**3. Проблемы, стоящие перед специалистами, по роду деятельности связанными**

**с людьми с ограниченными возможностями здоровья:**

- медицинское обслуживание людей этой категории;
- психологические особенности людей с ограниченными возможностями здоровья;
- социальные потребности пожилых и инвалидов и др.

**Социокультурная реабилитация инвалидов** — комплекс мероприятий и усло-

вий, позволяющих адаптироваться инвалидам в стандартных социокультурных ситуациях: заниматься посильной работой, находить и использовать нужную информацию, расширять свои возможности интеграции в обычную социокультурную жизнь. В рамках социокультурной реабилитации инвалидов особое место занимает досуговая реабилитация — это не просто включение инвалида в досуговое окружение, но и формирование у него качеств, позволяющих использовать различные формы досуга.

К числу социокультурных (досуговых) и реабилитационных задач, выполняемых библиотеками, относятся:

- определение круга потенциальных пользователей библиотеки и их характерных особенностей как читателей (в т. ч. исследовательская деятельность, организация мони-торингов);
- организация библиотечного обслуживания аномальных читателей, доведение книги до каждого инвалида, лишенного возможности пользоваться обычными библиотеками или требующего особого подхода;
- разработка специфических средств, форм и методов библиотечного обслуживания в соответствии с типом библиотеки и категорией аномальных читателей; предоставление читателям тех же удобств и преимуществ библиотечного обслуживания, которыми пользуются остальные граждане;
- компенсация дефекта с помощью книги и библиотеки, помощь читателям в элементарной реабилитации, в их трудовой и общественной деятельности, содействие их социальной интеграции.

Среди механизмов компенсации (как принципа обеспечения равных возможностей), в которые сегодня включены библиотеки, можно назвать следующие:

- Компенсация в широком смысле:
  - о искоренение предрассудков и стереотипов (в первую очередь это касается вопросов отражения проблем инвалидов и инвалидности в СМИ);

- 3.
4. социальные инициативы (разработка интернет-сайтов, адаптированных для слепых и слабовидящих пользователей, проектирование зданий, помещений и средств доведения информации с учетом стандартов доступности для людей с физическими ограничениями и т.д.).
- 5.
6. Индивидуальная помощь (услуги библиотекаря-чтеца, надомный и заочный абонементы, индивидуальное консультирование, выполнение справок, электронная до-ставка документов и т. д.)
- 7.
8. Обеспечение доступных для использования инвалидами по зрению возможностей – например, дублирование и воспроизведение (в т. ч. репродуцирование) печатных материалов в аудиоформате или формате Брайля (Гражданский кодекс РФ. Гл. 70.
- 9.
10. Ст. 1275)3 .