

Тренинг:

«Индивидуальный подход к читателям и поиск путей решения проблем»

Основной проблемой инвалидов по зрению является проблема доступа к информации. Библиотекари создают условия безбарьерного доступа к ресурсам библиотеки: оперативно удовлетворяют информационные потребности; обеспечивают реализацию прав на библиотечное обслуживание; содействуют всестороннему развитию личности, социализации, реабилитации и интеграции путем предоставления библиотечно-библиографической информации, проведения массовой работы, участия и организации досуга; оказывают помощь в повышении культурного, общеобразовательного и профессионального уровня.

Работа с данной категорией пользователей является многосторонней и представляет собой разнообразный библиотечный и информационный сервис. Процесс общения в библиотечных учреждениях ориентирован и на то, чтобы между всеми его участниками складывались доброжелательные отношения, поэтому важно соблюдать определенные правила и выбрать тот стиль общения, который будет наиболее приемлемым.

Некоторые работники предпочитают деловые, официальные отношения, позволяющие ограничить рамки общения, установить некоторую дистанцию, другие выбирают доброжелательный, теплый тон общения. Независимо от выбора, *библиотекарь должен обладать тактичностью, предупредительностью, терпимостью и понимать возможности незрячего посетителя в восприятии речи.* Также следует помнить, что развитие коммуникативных навыков складывается из следующих основных умений, которые необходимо вырабатывать в себе:

- управлять собой;
- проявлять гибкость в общении;
- ясно выражать свои мысли;
- устанавливать контакты;
- слушать;
- разрешать конфликтные ситуации.

Развитие этих умений особенно важно при выстраивании отношений с пользователями, имеющими ограничения по зрению. Отсутствие или ограничение зрительного контакта затрудняет процесс общения. Необходимо помнить, что жесты, движения, выражение лиц не воспринимаются незрячими совсем или воспринимаются слабо. *Следовательно, основная эмоциональная нагрузка ложится на смысловые, интонационные ритмические характеристики речи. Долгие паузы, молчание, затягивание с ответом дезориентируют незрячего человека, вызывают у него напряжение и беспокойство.*

Общаясь с незрячими, не следует показывать жалость, которая их часто раздражает, высказывать свое сочувствие, проявлять излишнюю заботу.

Необходимо помнить, что чтение в жизни незрячих людей играет более важную роль, чем в жизни зрячих, поскольку многие предметы и явления недоступны для

слухового и осязательного восприятия, а устное и письменное слово в такой ситуации приобретает особую значимость в познании мира.

При записи в библиотеку незрячего или слабовидящего человека необходимо получить как можно больше сведений. Для этого нужно заполнить анкету для незрячего или слабовидящего читателя (см. анкету в приложении)

При оформлении читательского формуляра вопросы незрячему человеку о состоянии здоровья, группе инвалидности и дополнительных заболеваниях следует задавать крайне осторожно. Если читатель замкнут, начинает нервничать, лучше отложить вопросы до следующего визита и ограничиться вопросами об образовании, профессии, месте жительства и т.п.

При первой беседе необходимо выяснить состав семьи незрячего читателя: как зовут его близких родственников, кто его будет сопровождать в библиотеку, если он не ориентируется самостоятельно. Все данные о читателе обязательно пригодятся при дальнейшей работе с ним: не надо будет постоянно интересоваться его читательскими интересами, а, задав вопрос о самочувствии мужа (жены, родителей) или как растут дети (внуки), можно устранить психологический барьер в общении с особым читателем.

При разговоре с незрячим не избирайте посредником его сопровождающего или родственников, а обращайтесь непосредственно к нему. После записи читателя в библиотеку обязательно ознакомьте его с помещением, негромко расскажите как расставлена мебель, и кто еще присутствует в помещении. Коротко и четко опишите место, где сейчас находитесь или куда должен пойти инвалид. Например: «При входе в зал в пяти метрах от двери слева находится Ваше кресло». Избегайте в разговоре расплывчатых инструкций типа «Это недалеко от Вас», «Книга лежит на столе». Старайтесь быть точными: «Книга лежит посередине письменного стола, который находится перед Вами в двух метрах». Проинформируйте читателя, как он может самостоятельно пройти в другое помещение библиотеки или сопроводите его.

Если Вы с незрячим пользователем зашли в помещение, то следует предупредить его о находящихся там людях. Не оставляйте его без своего внимания в незнакомом помещении. Не уходите молча, обязательно сообщите, что с ним будут работать другие сотрудники. В том случае, когда вы входите в помещение, где находится незрячий, поприветствуйте его, не спрашивайте, узнал ли он Вас. Всегда следует сразу представиться.

Имейте в виду, что для незрячих важен строго установленный порядок в помещении обслуживающих отделов. Старайтесь, чтобы предметы, которыми пользуется незрячий читатель, находились в помещении на определенных местах (например, стул, кресло у кафедры выдачи).

Очень часто незрячие просят библиотекаря что-то прочесть ему. Чтец является «глазами» слепого, поэтому не заменяйте чтение пересказом содержания. Вы обязаны внимательно читать все: названия, даты, комментарии, документы – от заголовка до последнего предложения, ничего не пропуская. Если будет необходимость, незрячий сам попросит об этом. Читающий должен воздерживаться от комментариев прочитанного. При чтении личной корреспонденции необходимо сначала назвать имя отправителя, если оно указано. Незрячий сам решит: читать письмо или нет. Если незрячий просит дальше письмо не читать, предвидя, что это сделает кто-то другой, читающему тут же следует

прекратить чтение и дальше не читать письмо глазами. Читающий корреспонденцию не должен распространять содержание прочитанного.

Если Вы даёте что-либо незрячему в руки, то сообщите ему, куда он может этот предмет потом убрать. Если знакомите незрячего с каким-либо предметом, не водите с силой его руку по поверхности, а слегка направьте руку на предмет, создайте такие условия, чтобы незрячий мог свободно потрогать его руками.

Делитесь с незрячим увиденным. Не отказывайте им в общении. При рассказе не следует избегать цветowych понятий. Поздноослепшие сохраняют представления о цвете, а для слепорожденного цветowe описания будут представлять цветowe символы натуральных предметов. Например, зеленой травы, белого снега и т.п.

Если при общении с незрячими людьми Вы сомневаетесь, что правильно, а что неправильно, не смущайтесь. Если не знаете, как поступить, спросите об этом своего собеседника. Не бойтесь задеть его этим – ведь вы показываете, что искренне заинтересованы в общении.

Конфликтные ситуации. Как их избежать?

Работа с людьми всегда связана с повышенной опасностью возникновения конфликтов. В библиотеке, куда приходят читатели разных возрастов, уровней развития, социального положения, вероятность возникновения конфликтов очень высока. Исправить ситуацию может только конструктивный диалог между работником библиотеки и читателем. А его возможность напрямую зависит от коммуникативных навыков библиотекаря.

Собранные рекомендации позволят вам улучшить качество обслуживания читателей и избежать конфликтных ситуаций.

- При обслуживании читателей библиотекарь необходимо полностью концентрировать свое внимание на посетителе. Встречать радушно, с улыбкой, держаться свободно и непринуждённо, здороваться первым. Преимущественно использовать деловой стиль общения, быть вежливым и учтивым, внимательно слушать говорящего, не смотреть в сторону, не быть рассеянным. Не допускается при появлении читателя продолжать заниматься делами, не связанными с его обслуживанием, включая выполнение внутренних производственных процессов, чтение служебных документов и профессиональной литературы.

- На обращение читателя сотрудник должен отвечать терпеливо и обстоятельно. При затруднении с ответом следует порекомендовать обратиться к соответствующему специалисту, при необходимости – проводить посетителя в нужное ему для получения компетентного ответа структурное подразделение.

- Претензии посетителя выслушивать спокойно и терпеливо, не вступать в пререкания и споры, не допускать конфликтов, способных нанести ущерб репутации библиотеки, стараться погасить конфликт на месте. За причинение неудобств или допущенные сотрудниками ошибки своевременно приносить извинения.

- В случае, если возникшая проблема не может быть решена сотрудником библиотеки самостоятельно, он направляет пользователя к вышестоящему лицу (заведующему сектором, отделом, директору библиотеки). При рассмотрении конфликтной ситуации работник должен избегать формулировки «так приказано сверху»,

а объяснять свои действия требованиями документов, регламентирующих деятельность библиотеки.

- В отношении нарушителей правил пользования библиотекой проявлять сдержанность и доброжелательность, разъяснять установленный правилами порядок и предлагать его соблюдать.

Значимость культуры речевого общения

- Речь сотрудников при общении друг с другом и читателями должна быть умеренной громкости, мягкой по интонации, спокойной, грамотной. «Доброе утро», «Добрый день», «Спасибо», «Большое спасибо», «Я сам(а) займусь Вашей проблемой», «С удовольствием» сотрудник должен произносить так, чтобы с помощью языковых средств создать позитивную, конструктивную, дружественную атмосферу общения.

- Обращаться к читателю рекомендуется по имени и отчеству, если это неизвестно, то употреблять слова «Уважаемый читатель», «Уважаемый посетитель», к членам коллектива также по имени и отчеству, либо «Коллега». Во время разговора рекомендуется как можно чаще употреблять слова «Вы», «Пожалуйста», «Прошу вас», «Простите». В ответ на благодарность читателя необходимо обязательно ответить «Был(а) рад(а) помочь Вам», «Не стоит», «Не беспокойтесь». При разговоре недопустимы интонации и выражения, которые содержат сарказм, иронию, фривольность, колкость, грубый допрос, упрёки, приказной тон, вульгарные, смущающие человека слова.

- Стремление помочь читателю должно выражаться в форме вопросов:

«Чем я могу помочь Вам?»,

«Не хотите ли посмотреть эти документы или книги?»,

«Не можем ли мы перенести сроки выполнения запроса?» и т.п.

- При отсутствии возможности быстро и полно удовлетворить запрос (запрос требует более длительного поиска, сотрудник занят выполнением запроса другого пользователя и др.) необходимо извиниться, затем время от времени успокаивать ожидающего словами:

«Подождите, пожалуйста, Ваш запрос уже выполняется»,

«Вам необходимо подождать ещё пять или десять минут»,

«Простите, если Вам пришлось долго ждать».

Работник должен избегать слов «Нет» и «Не знаю», не допускается говорить «Ждите!» или, тем более, «Сколько надо, столько и будете ждать!», «Не торопите меня!», «Не шумите и не мешайте работать!» и т.п.

- При необходимости напомнить пользователю о чём-либо можно использовать следующие выражения:

«Эту книгу хотят прочитать многие, в библиотеке имеется ограниченное количество экземпляров, поэтому постарайтесь её не задерживать и вернуть в установленный срок»,

«Уважаемые читатели! Пришло время закрытия зала (отдела), просим Вас сдать документы и не забывать свои вещи».

- Не допускается настойчиво торопить, употребляя выражения «Собирайтесь, пора!», «Сдавайте побыстрее книги! Закрываемся, меня уже дома ждут!», «Что вы копаетесь, побыстрой выбирайте книги, я не собираюсь тут с вами до ночи сидеть!» и т.п.

- При нарушении пользователем правил библиотеки или других ошибках, рекомендуется деликатно обратиться с просьбой: «Прошу Вас, давайте спокойно обсудим проблему», «Пожалуйста, постарайтесь впредь не повторять эту ошибку, так как это может привести к неприятным последствиям». Не допускается строго отчитывать и тем более порицать:

«Как вы могли это сделать?»

«Какое безобразие!»,

«Разве вы не видели?!» и т.п.

- Сотрудник библиотеки при прощании говорит «До свидания», «Всего Вам доброго!», благодарит посетителя, желает ему приятного дня и обязательно приглашает вернуться.

(В тексте тренинга использованы методические рекомендации Российской государственной библиотеки для слепых, Санкт-Петербургской государственной библиотеки для слепых и слабовидящих, Свердловской областной специальной библиотеки для слепых, Алтайской краевой специальной библиотеки для незрячих и слабовидящих).