**ПРАВИЛА ЭТИКЕТА ДЛЯ РАБОТНИКОВ БИБЛИОТЕК ПРИ ОБЩЕНИИ С ИНВАЛИДАМИ**

Существуют общие правила этикета при общении с инвалидами, которыми могут воспользоваться работники библиотек, предоставляющие услуги, в зависимости от конкретной ситуации:

1. Когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, это допустимо.

3. Когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь.

4. Если вы предлагаете помощь, ждите, пока её примут, а затем спрашивайте, что и как делать.

5. Обращайтесь со взрослыми инвалидами соответственно возрасту. Обращайтесь к ним по имени и на «ты», только если вы хорошо знакомы.

6. Не опирайтесь на кресло-коляску: опираться на чью-то инвалидную коляску –– то же самое, что опираться на её обладателя, это раздражает. Инвалидная коляска –– это часть неприкасаемого пространства человека, который её использует.

7. Когда вы разговариваете с человеком, испытывающим трудности в общении, слушайте его внимательно. Будьте терпеливы, ждите, когда человек сам закончит фразу. Не поправляйте и не договаривайте за него. Никогда не притворяйтесь, что вы понимаете, если на самом деле это не так. Повторите, что вы поняли, это поможет человеку ответить вам, а вам — понять его.

8. Когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, расположитесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать.

9. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, помашите ему рукой или похлопайте по плечу. Смотрите ему прямо в глаза и говорите чётко, но имейте в виду, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам.

10. Список правил достаточно велик. Если сомневаетесь, рассчитывайте на свой здравый смысл и способность к сочувствию. Относитесь к другому человеку, как к себе самому и так же его уважайте — и тогда оказание услуги и общение будут эффективными.

**Правила этикета при общении с инвалидами, испытывающими трудности при передвижении**

• Помните, что инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на неё, не толкайте. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

• Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать её. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

• Если ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и чётко следуйте инструкциям.

• Если вам разрешили передвигать коляску, сначала катите её медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

• Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить. 21

 • Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

• Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

• Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

• Помните, что, как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

• Не думайте, что необходимость пользоваться инвалидной коляской — это трагедия. Это способ свободного (если нет барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые могут передвигаться с помощью костылей, трости и т. п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и время.