

«Работа библиотек с социально незащищёнными группами населения»
методические рекомендации.

1. Введение

На современном этапе одним из приоритетных направлений государственной социальной политики республики Беларусь является интеграция и адаптация социально незащищённых групп населения, обеспечение их полного участия в политической, экономической, социальной и культурной жизни.

К социально незащищённым группам населения относятся малообеспеченные и многодетные семьи; люди преклонного возраста; семьи, потерявшие кормильца; матери, воспитывающие детей в одиночку; инвалиды; безработные; лица, пострадавшие от стихийных бедствий, политических и социальных конфликтов.

Одним из условий полноценной социальной адаптации данной группы населения является приобщение к книге, к всевозможным информационным ресурсам. В связи с этим, ведущим направлением деятельности современных библиотек является обеспечение возможности широкого доступа к информации социально незащищённых граждан; помощь специалистам, работающим с ними, родителям, имеющим детей-инвалидов, членам семей, в которых есть инвалиды.

Библиотека создаёт условия для независимой жизни и работы, повышении самооценки личности, возможности творческого самовыражения, приобщении людей с инвалидностью к активной жизни в обществе и изменении позиции общества по отношению к инвалидам.

Существует ряд документов, гарантирующих социально незащищённым группам населения, наряду с другими гражданами, право на свободный и равный доступ к информации, к системе библиотечного обслуживания. В ряде декларативных документов всех уровней, начиная с Всеобщей декларации прав человека, фиксируется принцип равенства доступа к информации и знаниям для всех социальных групп. В **Кодексе Республики Беларусь о культуре от 20 июля 2016 года № 413-З в Статье 2. Принципы, на которые основываются общественные отношения в сфере культуры отмечается общедоступность культурных благ, обеспечение возможности для присоединения граждан, которые проживают в сельских населенных пунктах, инвалидов и других физически ослабленных личностей к культурным благам; В Манифесте ИФЛА/ЮНЕСКО о публичной библиотеке говорится: «Публичная библиотека предоставляет свои услуги на основе равенства доступа всех, независимо от возраста, расы, пола, религии, национальности, языка или социального статуса. Особые услуги и материалы должны предоставляться таким абонентам, которые по тем или иным причинам не могут пользоваться обычными услугами и материалами, например представителям языковых меньшинств, инвалидам, стационарным больным или заключённым».**

Деятельность библиотек в сфере адаптации социально незащищённых групп населения направлена на:

— проведение обширной реабилитационной работы по формированию нравственной, правовой, эстетической, экологической культуры личности, культуры чтения;

— оперативное предоставление особым группам пользователей общественно значимой информации, обеспечение их документами на различных носителях;

— всемерное содействие получению образования и трудовых навыков;

— установление тесной связи с организациями, ведущими работу по социальной адаптации инвалидов;

— использование в обслуживании современных технических средств, компенсирующих дефекты и расширяющих возможности приобщения к культурной и общественной жизни граждан с ограниченными возможностями.

Повысить качество деятельности библиотек с социально незащищёнными пользователями поможет систематизация работы, полное удовлетворение их запросов, расширение перечня форм и методов библиотечного обслуживания.

2. Формы и методы работы библиотеки с социально незащищёнными группами населения

Рассмотрим поэтапно деятельность библиотек по социальной адаптации вышеназванной группы населения.

Задачами публичных библиотек по обслуживанию социально незащищённых групп населения являются:

— **выявление и формирование круга потенциальных пользователей, которые нуждаются в услугах библиотеки, и их характерных особенностей как читателей;**

Первостепенным является выявление круга социально незащищённых людей, которые нуждаются в услугах библиотеки. Сбор информации можно осуществлять при помощи социальных служб, общественных организаций. В рекламных целях необходимо наладить регулярную подготовку публикаций о работе библиотек с социально незащищёнными гражданами, размещать информацию на web-странице в Интернете. На базе полученных данных рекомендуется **создать картотеку или базу данных особых категорий пользователей.** Для этого необходимо провести анализ демографического состава, профессионального статуса, рода занятий, анализ информационных потребностей и услуг потенциальных и реальных пользователей, возможно проведение письменных и телефонных опросов, социологических исследований.

— **комплектование библиотечного фонда на основе информационных потребностей различных категорий социально незащищённых пользователей;**

Для более полного удовлетворения информационных потребностей социально незащищённых слоёв населения необходимо располагать

специализированной информационной базой: книгами, периодическими изданиями, электронными ресурсами.

Поэтому следующее направление работы библиотеки связано с **формированием библиотечного фонда** (аудиальных, тактильных, визуальных документов) на основе информационных потребностей различных категорий пользователей в помощь учебной, профессиональной, досуговой деятельности, а также для специалистов, занимающихся проблемами инвалидов, членов семей. В фондах должна присутствовать литература по психологии, дефектологии, медицине, социальной реабилитации и адаптации населения. Пользователям с недостатками зрения необходимы книги, напечатанные шрифтом Брайля, а также «говорящие» книги, изготовленные с использованием современных цифровых форматов. Пользователям с нарушением слуха необходимы документы, в которых информация представлена в форме видеорядов жестовых сообщений.

Рабочее место незрячих и слабовидящих читателей должно быть оборудовано специальным оборудованием (специализированными компьютерными устройствами, которые позволяют обрабатывать тексты, представленные шрифтами Брайля, — брайлевскими дисплеями и брайлевскими принтерами, а также цифровыми проигрывателями, которые подают озвученные текстовые материалы в форматах, регламентированных стандартами консорциума ДЭЙЗИ).

— организация библиотечно-информационного обслуживания с использованием различных форм и методов, в том числе вне стационарных;

Работа библиотеки с социально незащищёнными гражданами ведётся посредством **информационно-библиографического обслуживания**. А это:

— издания библиографической продукции: планы чтения, аннотированные списки литературы, тематические дайджесты, пресс-досье, информационные бюллетени, библиографические памятки, буклеты с социально значимой информацией «Права и интересы инвалидов», «Социальная защита населения», «Кому и сколько положено от государства», «Правовая защита пожилого человека», «Правила умного покупателя».

Оперативности обслуживания пользователей также будут способствовать тематические картотеки, папки-накопители «Пенсии, льготы, пособия», «Правовая неотложка», «Пенсионный курьер», «Юридические консультации», «Социальные льготы», «Дети в приёмной семье» и др.

— создания информационных баз данных и др. (электронные информационные ресурсы на сайте библиотеки «Право на жизнь», «Социальное обеспечение», «Что нового в законодательстве» и др.

— создания адресных баз социальных учреждений — районных, городских, «Адреса милосердия», «Социальные службы» и др.;

— выполнения справок и запросов, в т. ч. с использованием новых информационных технологий (Интернет, электронная почта, «Виртуальная справка» и др.); Предоставление ресурсов сети Интернет позволяет

социально незащищённым гражданам чувствовать себя полноценными, быть более самостоятельными и независимыми в получении информации.

— предоставления услуг с использованием электронных правовых баз данных;

(Информационно-поисковая система (ИПС) «ЭТАЛОН-ONLINE» разработана и ведётся Национальным центром правовой информации и содержит:

- эталонный банк данных правовой информации Республики Беларусь:
- банк данных (БД) «Законодательство Республики Беларусь»
- БД «Решения органов местного управления и самоуправления»
- БД «Международные договоры»
- БД «Судебная практика»
- БД «Правоприменительная практика»
- БД «Формы документов»

— индивидуального и группового информирования, С пользователями пожилого возраста, инвалидами, безработными сотрудниками библиотек осуществляют как **индивидуальное, так и групповое информирование**, проводятся беседы, консультации по вопросам жизнедеятельности с использованием СПС «КонсультантПлюс» и ресурсов интернета.

Повышению правовой культуры пользователей будут способствовать мероприятия информационно-разъяснительного характера: День пенсионного права «Пенсионная азбука», «По лабиринтам семейного права», правовой час «Я – потребитель: мои права» и др. Тематику постоянных запросов этих категорий пользователей могут быть: коммунальные платежи, льготы, о лекарственном обеспечении, льготы ветеранам войны и инвалидам. Одна из основных категорий пользователей ЦПИ – читатели пожилого возраста.

— проведения мероприятий информационного характера:

создание в библиотеках информационных центров “Банк правовой и деловой информации”, «Право.by», проведение Дней информации, обзоров, бесед, встреч с участием юристов, сотрудников социальных служб: «Социальная интеграция инвалидов», «Социальное обеспечение и защита пенсионеров, ветеранов», «Законодательные акты РБ», «Человек на рынке труда. День электронной информации «Социальная защита населения. Социальное законодательство» В программе дня: знакомство с порталом госуслуг, консультации по работе со справочно-правовой информацией «КонсультантПлюс» и поиску информации в Интернете, презентация сайта библиотеки, знакомство с электронными каталогами и ресурсами библиотеки, экскурсия по библиотеке.

— оформления постоянно и периодически действующих тематических выставок, выставок-консультаций, правовых уголков и полок, информационных стендов, столов справок на социально значимые темы; «Спешите делать добро», «Населению о местном самоуправлении», «Ваши права, инвалиды», «Ваши проблемы», «Забота. Внимание. Понимание»,

«Старшему поколению – заботу и внимание», «Реформа. Пенсии. Льготы», «Уголок полезной информации для пенсионеров и инвалидов».

— использования межбиблиотечного абонемента;

— проведения культурно-просветительских мероприятий и организации досуга с целью психологической реабилитации и социальной адаптации социально незащищённых слоёв населения.

Одно из направлений библиотечной работы с особыми категориями населения — организация досуга и межличностного общения.

Библиотечные формы обслуживания, применяемые в работе с инвалидами, должны быть ориентированы на организацию неформального общения и такого досуга, который помог бы читателю-инвалиду преодолеть или предотвратить чувство собственной неполноценности. При этом отмечается, что библиотеки в общении не должны проводить никакой грани между инвалидами и другими пользователями. При проведении библиотечных мероприятий очень важно относиться к читателям-инвалидам как к равноправным участникам.

Проведение массовых мероприятий, отличающихся тёплым и сердечным отношением, оказывает положительное эмоциональное воздействие на людей с особой судьбой, помощь в преодолении своих порой неизбежных комплексов, способствует их социокультурной реабилитации.

Сотрудникам библиотек необходимо использовать самые различные формы культурно-досуговой деятельности: литературно-музыкальные гостиные, встречи с интересными людьми, библиотечные посиделки, часы поэзии, музыки, тематические беседы, дискуссии, литературные путешествия, и др.

Организация и посещение выставок, экскурсий также создаёт оптимальные условия для проведения досуга, приобщения к социально-культурным ценностям, удовлетворения духовных потребностей пользователей библиотек.

Для самообразования и формирования активной социальной позиции, организации досуга пожилых пользователей при библиотеках организуются клубы: «Золотая осень», «Друзья Дамы Пик», «Золотой возраст», «Ивушка», «Искорка», «Рябинушка», «Пенсионерочка», Университет третьего возраста», «Ветеран», «Хозяюшка», «Садовод», «Истоки»;

Собрать творческих людей помогут творческие объединения по эстетическому развитию личности, театры, студии, кружки по интересам «Колорит», «Рукодело», «Мир увлечений», «Рукодельница», «Волшебные петельки», «Литературная гостиная».

Участники киноклубов «Видеоакадемия» и «Ретрокинозал» знакомятся с лучшими художественными и документальными фильмами, узнают информацию о съёмках, актёрах, режисёре, малоизвестных фактах, связанных с историей создания фильма.

Члены клуба «У зелёного абажура» делятся информацией из периодических изданий, о прочитанных книгах, знакомятся с новинками

художественной литературы. Слушатели кружка художественного чтения собираются для того, чтобы послушать поэтические композиции.

При библиотеках работают театры книги, в которых активную роль играют люди с ограниченными физическими возможностями

Организация клубной работы оказывает положительное эмоциональное воздействие на людей с особой судьбой, помощь в преодолении своих, порой неизбежных, комплексов, способствует их социокультурной реабилитации.

Одна из не менее важных задач библиотек – предоставить детям и молодым людям с ограниченными возможностями здоровья осуществить и проявить свои **творческие способности**. Для этой категории пользователей необходима организация творческих фестивалей, персональных и коллективных выставок творчества «Я – человек, который верит в чудо, я – человек, который любит жить», «Дыхание акварели», «Вдохновение в лоскутах», «Рукотворное очарование», «Фантазии полет и рук творенье», «Кукольное хобби», «Кукла на счастье», «Славянские кружева», «Исцеляющее искусство», «Делаем то, что нравится», «Фантазии шелковых лент», «Классные штучки из мусорной кучки», проведение реабилитационно-творческих акций «Смотри на меня как на равного», организация **мастер-классов** в самых различных жанрах «Чудеса из бумаги», «Волшебная спица», «Мастерская доброты».

Рекомендуется планирование различных книжных выставок по поддержке разнообразных увлечений: по рукоделию, физической культуре, художественному творчеству «Найди себя в творчестве».

В обслуживании особых групп читателей библиотеки переходят к планомерной работе по осуществлению технологий социокультурной реабилитации (библиотерапия, музыкотерапия, игровая терапия, сказкотерапия и т. д.).

Библиотерапия — важное терапевтическое и профилактическое средство, рассчитанное на различные категории, возрастные группы (дети, молодёжь, люди среднего возраста, пожилые, пациенты больниц, инвалиды и т. п.) с помощью чтения специально подобранной литературы в целях нормализации или оптимизации его психического состояния. Способность печатного слова оказывать такое же, а иногда и большее воздействие, чем устная речь, служит одним из оснований использования литературы в целях лечения и профилактики заболеваний. При проведении библиотерапии подбираются книги о людях, живших и живущих в экстремальных условиях, то есть заболевших тяжёлой болезнью или получивших физическое увечье. Проводится обсуждение прочитанного: как жить дальше, как найти своё место в жизни, превозмочь себя и радоваться жизни.

Общедоступные библиотеки делают всё возможное, чтобы социально незащищённые граждане не чувствовали себя ущемлёнными, обездоленными, брошенными. Многообразие работы свидетельствует только об одном – полной востребованности подобных мероприятий и дальнейшей необходимости их проведения.

В обслуживании людей, которым недоступно посещение библиотеки, практикуются **вне стационарные формы работы**. В библиотеке надо вести базу данных (картотеку) данной группы читателей. Обслуживание строится на основе заказа книг по телефону, согласования графика посещений, информирования о новых поступлениях. При этом можно использовать такие формы работы как услуга «Библиокурьер», «Часы доброты» по пятницам, «Визиты вежливости» в отдаленные деревни. Цель таких посещений — не дать одинокому человеку замкнуться в себе, помочь ему расширить круг интересов и человеческих контактов и предложить литературу, учитывая его пожелания, оказать посильную помощь по хозяйству. Книги по заявкам для маломобильных читателей доставляются на дом библиотекарями или волонтерами из числа активных читателей, родственников инвалидов.

А также необходимо оказывать услуги электронной почты, электронной доставки документов и сканирование. Работа с сайтами, виртуальная справка, электронная доставка документов актуальны для инвалидов, не имеющих возможности выйти из дома.

— координация работы и проведение совместных мероприятий с различными организациями, ведущими работу по адаптации социально незащищённых групп населения;

Координация работы библиотеки со 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. В состав социальных партнёров могут входить: детские и взрослые поликлиники; органы власти; советы ветеранов; общества инвалидов; районные отделы социального обеспечения; родители; общеобразовательные школы; коррекционные общеобразовательные школы; интернаты; детские дома; центры занятости; волонтеры.

Необходимо заключить договора социального партнёрства с организациями, совместно с которыми библиотеки будут осуществлять, поставленные перед ними цели и задачи. Определяется стратегия дальнейшей деятельности каждой библиотеки в работе с социально незащищёнными гражданами и составляются планы работы по основным направлениям деятельности.

Для повышения эффективности и качества библиотечного обслуживания читателей-инвалидов, рекомендуется создать Банк адресно-фактографических данных организаций и учреждений с указанием адресов, телефонов, часов работы. Здесь же необходимо собрать официальные документы: Указы Президента РБ, законы, постановления и решения областных и местных органов власти, имеющих важное значение для социально незащищённых групп населения.

Ярким примером участия библиотек в процессах интеграции и адаптации социально незащищённых групп в обществе является использование в работе постоянно совершенствуемых технологий

социокультурной реабилитации. Это находит отражение в мероприятиях к Международному дню инвалидов (3 декабря), Международному дню слепых (13 ноября), Международному дню глухих (24 сентября), Дню пожилых людей (1 октября), Международному дню защиты детей (1 июня). Большое воспитательное значение имеют такие мероприятия, как проведение цикл библиотечных мероприятий «Добрая книга. Доброе дело. Доброе имя», Декад, Дней открытых дверей «Каждому человеку открыт путь в библиотеку», «В гармонии с возрастом», «День уважения и мудрости старшего поколения», организация встреч с интересными людьми, проведение праздников «Принимаются поздравления», «Подари добро и радость», «Когда нужна особая забота!», «Благословляем вас на долголетие...», «Тепло души вам дарим, дорогие», «Возраст осени, ты дорог и прекрасен!», творческий вечер «Каких людей земля взрастила, талантов их не перечеть».

Акций доброты, благотворительных акций, акций милосердия «Подарите заботу и внимание старшему поколению», «Читайте с удовольствием», «Поздравь ветерана», «Добро из детских рук», «Маршрут добрых дел», «Забота», «С заботой в сердце», акций по привлечению к чтению пожилых читателей «Выключи телевизор и читай». Интересна акция «Семейная лавочка». На «семейную лавочку» приглашаются супружеские пары, дети и родители, бабушки и дедушки с внуками и им предлагается сделать семейное фото, чтобы запечатлеть еще одну прекрасную минуту совместной жизни.

Декада инвалидов – повод напомнить обществу о существовании рядом людей с ограниченными физическими возможностями. Этому будут способствовать День забот «С верой и надеждой», «Пусть доброты прибавится на свете», акции добрых дел, благотворительные акции «Дарить добро», «Добро другу – добро по кругу», «Твори добро во благо людям», «Белая ленточка и др.

Библиотеки должны оказывать адресную поддержку такой социальной группе, как многодетные и малообеспеченные семьи. Организовывать консультирование по вопросам «Социальная защита семьи, материнства, детства», «Женщина и бизнес».

Работа с родителями детей-инвалидов должна проводиться совместно с педагогами коррекционных учебно-воспитательных учреждений, со специалистами реабилитационных центров. Это беседы «В семье больной ребёнок», «Расти с книгой, малыш».

В День защиты детей проводить театрализованные, благотворительные праздники для многодетных детей района «*Детство*», «*Детство счастливое наше*», акции по сбору книг для многодетных и малоимущих детей «Добрые книги — в добрые руки».

Помимо знания библиотечных технологий, библиотекарю, работающему с людьми с ограниченными физическими возможностями, необходимо владеть навыками социальной и педагогической работы, иметь базовые знания в области медицины и психологии. Большую роль в работе

с инвалидами играют такие качества, как такт, желание помочь, терпение, внимание, коммуникабельность, отзывчивость. Работа с социально незащищёнными категориями пользователей требует от библиотекаря высокого профессионального мастерства, постоянного повышения квалификации. К проведению занятий нужно привлекать психологов, дефектологов, социальных педагогов, социальных работников.

На сайтах библиотек создаются специальные разделы, главной целью которых является систематизация, обобщение информации, анализ передового опыта библиотек, служб, различных организаций по работе с людьми с ограниченными физическими возможностями, а также установление и укрепление социального партнёрства. Представленная информация помогает библиотекам и организациям, выявить коллег, которые работают по данному направлению, обменяться опытом для улучшения работы и получения наилучших результатов.

Информация о проведённых, а также запланированных мероприятиях о работе библиотек с социально незащищёнными группами населения должна быть отражена в прессе, на сайте библиотеки, в соцсетях на своих web-страницах для привлечения внимания спонсоров, распространения информации, установления связей с общественностью.

Осуществление всего комплекса мероприятий по социальной адаптации социально незащищённых групп населения обеспечит им право на беспрепятственный доступ к информации, предоставление такого же круга услуг, который получают и другие категории читателей, и право на участие в социальной жизни.