

9

Instruirea bibliotecarilor pentru activitatea cu persoanele dezavantajate

Repere

- Strategii de instruire a bibliotecarilor
- Importanța instruirii în accesibilitatea bibliotecilor
- Programe de instruire
- Principii și metodologii de realizare a activităților de instruire
- Tehnici și metode de instruire

Cuvinte-cheie

Program de instruire
Metodologii de instruire
Training permanent
Jocuri manageriale
Acvariu
Prezentare
Studiu de caz

Instruire accesibilă
Tehnici de instruire
Briefing
Analiză de caz
Portofoliu
Limbaj
Performanță

Conștientizare
Training
Exerciții de simulare
Cascadă
Proiect
Etichetă
Parteneriate

„(...) pot să le insuflu altora voința de a învăța ceea
ce eu abia știu sau abia întrevăd.”

J.L.Borges

9.1. Orientarea instruirii

Implementarea serviciilor pentru persoanele dezavantajate cere o *instruire accesibilă*. Ce înțelegem prin „instruire accesibilă”? Instruirea accesibilă este un concept bazat pe patru principii generale suprapuse, care împreună descriu caracteristicile Accesibilității și Incluzivității bibliotecii. Aceste principii se concentrează asupra *oamenilor, locurilor, parteneriatelor și politicilor, planurilor și performanței*:

- Oameni: oportunități de instruire mult mai eficiente
- Locuri: crearea mediilor accesibile de instruire
- Parteneriate: constituirea parteneriatelor pentru instruire creativă
- Politici, planuri, performanță: plasarea instruirii în centrul activității de management al bibliotecii.

Instruirea accesibilă ajută bibliotecile să cerceteze și să înțeleagă ce au însușit oamenii din experiența de lucru, din activități și din resursele pe care le furnizează. Instruirea accesibilă pentru toți implică o definiție incluzivă și clară a instruirii ca punct de început pentru relația bibliotecii cu persoanele dezavantajate: instruirea este un proces al angajării active cu potențialul experiențial în asigurarea serviciilor de calitate. Este ceea ce oamenii fac atunci când vor să dea sens lucrurilor înconjurătoare. Aceasta poate implica dezvoltarea sau aprofundarea abilităților, cunoștințelor, înțelegerii, conștiinței, valorilor, ideilor și sentimentelor sau sporirea capacităților de reflectare. Instruirea efectivă duce la schimbare, dezvoltare și dorința de a învăța mai mult.

Bibliotecile pot să anticipeze și să răspundă la multe provocări sociale prin intermediul dezvoltării oportunităților relevante sociale și culturale pentru instruire. Instruirea incluzivă pentru toți va ajuta practicienii să:

- revizuiască și valorifice calitatea mediului de manifestare a bibliotecilor
- intensifice capacitatea de instruire a personalului și bibliotecii în general
- sprijine și intensifice durabilitatea programelor de instruire.

Pe termen mai lung, aceasta va permite bibliotecilor să demonstreze cum instruirea contribuie la:

- valorificarea atingerii diferitor nivele în susținerea instruirii pe tot parcursul carierei
- sporirea abilităților de instruire
- valorificarea incluziunii sociale.

Cercetările în domeniu, statisticile raportate de biblioteci arată că serviciile și colecțiile noastre sunt la momentul actual utilizate de către persoane din diferite comunități etnice, persoane cu dizabilități și cele slab asigurate. Multe biblioteci recunosc că utilizatorii lor permanenți reprezintă doar un mic procentaj al diverselor comunități pe care ar dori să le deservească.

Servirea persoanelor dezavantajate este un proces de diversificare a serviciilor oferite utilizatorilor ce implică schimbări – de la colecții până la personal. În primul rând, biblioteca își asumă următoarele angajamente:

- să încurajeze atitudinea pozitivă din partea întregului personal al bibliotecilor;
- să elaboreze politici care să asigure persoanelor dezavantajate accesul liber la toate resursele informaționale disponibile;
- să respecte drepturile lor, libertatea intelectuală;
- să furnizeze servicii egale și adecvate pentru toate categoriile de dezavantajați;
- să asigure un spațiu adecvat de lucru destinat dezavantajaților;
- ca unul din cele mai eficiente moduri de deservire a persoanelor dezavantajate, să numească o persoană anumită care să fie responsabilă de prestarea serviciilor bibliotecare acestor persoane;
- să școlarizeze personalul bibliotecii, astfel ca membrii lui să poată să comunice și să contacteze confortabil și eficient cu oamenii cu deficiențe.

Deci, aria de activitate a bibliotecarilor cu persoanele dezavantajate include un șir destul de larg de obligații funcționale: furnizarea informațiilor (inclusiv servirea la domiciliu), facilitarea accesului la resursele din afară (împrumut interbibliotecar), sporirea conștientizării publicului dezavantajat de necesitățile serviciilor de bibliotecă, oferirea serviciilor informaționale diferențiat (orbi, surzi, cu deficiențe fizice, înaintați în vârstă, minorități culturale etc.), dar integrat alături și la un loc cu ceilalți utilizatori, oferirea serviciilor culturale, oferirea serviciilor la distanță (e-mail, telefon, fax, poștă), constituirea colecțiilor adecvate necesităților persoanelor dezavantajate, adică în și cu diferite medii de viață și activitate a indivizilor cu diferit handicap; orientarea acestor servicii nu numai asupra persoanelor cu handicap, ci și asupra celor care-i înconjoară, asupra familiilor lor.

Alături de aceste obligații funcționale, personalul care lucrează cu aceste persoane trebuie să întrunească următoarele caracteristici:

- să-i înțeleagă și să-i respecte pe oamenii cu deficiențe;
- să fie la curent cu disponibilitatea resurselor editate, sonorizate și electronice;
- să fie familiarizat cu starea colecțiilor și cu necesitățile persoanelor dezavantajate;
- să fie familiarizat cu utilizarea echipamentului special;
- să cunoască alfabetul Braille și alfabetul cu semne pentru hipoacuzici;
- să fie doritor să învețe;
- să fie destul de flexibil pentru a accepta și implementa schimbările;
- să fie apt să ofere informații din toate sursele existente;
- să fie un ajutor persoanelor dezavantajate.

Dacă biblioteca hotărăște să presteze servicii persoanelor dezavantajate, politica managerială a acesteia trebuie orientată spre:

- a da bibliotecii imaginea că este o instituție vie, deschisă, întotdeauna gata să se adapteze conform schimbărilor;
- a stipula clar că personalul bibliotecilor îi așteaptă pe utilizatorii dezavantajați să frecventeze bibliotecile, să stea acolo atâta cât doresc și să revină cu o altă ocazie.

Programul de instruire a personalului, la rândul său, ar trebui orientat spre următoarele aspecte:

- pregătirea efectivă a personalului pentru a oferi și administra servicii informaționale acestor persoane
- identificarea modelelor eficiente pentru promovarea deprinderilor de lectură a copiilor și adulților dezavantajați
- pregătirea specialiștilor calificați care ar putea furniza informații relevante persoanelor dezavantajate.

Și primul, și al doilea obiectiv pot fi realizate doar de un personal calificat, doar dacă instituția bibliotecară își va baza programul de instruire pe următoarele considerente:

1. De regulă, întregul personal ce oferă servicii de bibliotecă necesită instruire personală în furnizarea serviciilor pentru persoane cu dizabilități. Este unul din cele mai importante elemente în furnizarea serviciilor și este o cale de obținere

- a înțelegerii și confidențialității în personal și crearea culturii de conștientizare a dizabilității. Personalul și instruirea personalului sunt obiectivele în furnizarea serviciilor de calitate pentru persoanele cu dizabilități.
2. Multe din persoanele dezavantajate au încredere mare în asistența bibliotecarilor, în special când acestea sunt pentru prima dată în bibliotecă și necesită confort, atunci când au nevoie de asistență (sau o cer). Personalul trebuie să conștientizeze dificultățile cu care se confruntă persoanele dezavantajate și trebuie să se comporte confidențial în furnizarea asistenței. Lipsa de cunoștințe și instruire pot ușor să ducă la neînțelegeri, descurajări atât din partea utilizatorilor, cât și din partea membrilor bibliotecii (Brophy and Craven, 1999).
 3. O condiție utilă în dezvoltarea programelor de instruire a personalului este cuprinderea unei arii de cunoștințe, abilități, experiență privitoare la servicii pentru persoane dezavantajate. Este util de a identifica campioni la diferite nivele în cadrul organizației. Recomandațiile lui Kinnell (2000) propun o strategie de instruire pentru serviciile publice care include scopuri de instruire a întregului personal în vederea conștientizării problemelor dezavantajaților și a acelor elemente care sunt esențiale atunci când se oferă servicii eficiente acestor persoane.
 4. Programele inițiale trebuie să includă o incursiune generală în conștientizarea acestei dizabilități. Acest tip de personal necesită instruire "proaspătă" și actualizată. Programele specializate trebuie să includă diferite nivele ale acestei dizabilități și diverse probleme cu care se confruntă acestea.
 5. Instruirea trebuie să includă modele de interacțiune a bibliotecarilor cu persoanele dezavantajate, inclusiv eticheta de comportament, utilizarea unui limbaj corespunzător și tehnici descriptive importante pentru abilitățile practice. Nu este întotdeauna ușor de a obține un rezultat și un suport corect – e nevoie de comunicare atunci când patronezi utilizatorul. Personalul de bibliotecă trebuie să recunoască nivelul de căutare a informației și stilurile de studiere și comportament al persoanelor dezavantajate. Personalul necesită instruire în utilizarea echipamentului.
 6. Întregul personal trebuie să aibă cerințe speciale în domeniul selectării și recrutării personalului, în particular de a ridica nivelul de conștientizare a unor subiecte privitoare la dizabilități și oportunități de echitate.
 7. Personalul de bibliotecă trebuie să ia parte la orice instruire de nivel local sau național, prevăzută pentru a ridica nivelul de conștientizare și obținere a cunoștințelor și abilităților.

Un număr de experți din domeniu, așa ca IFLA, EBLIDA, TESTLAB (Sistem de testare ce permite utilizarea și accesarea bibliotecii de către orbi), Comisia Comunității Europene pentru Biblioteci, recomandă ca instruirea să înceapă în facultate, adică în procesul formării profesionale biblioteconomice. Aceasta va asigura ca noii profesioniști să conștientizeze necesitatea serviciilor pentru persoanele cu diverse dizabilități și să cunoască problemele cu care se confruntă aceste persoane.

Instruirea personalului în problemele persoanelor dezavantajate este un instrument valoros pentru schimbare pozitivă, pentru dezvoltarea accesului egal al

persoanelor dezavantajate în biblioteci. Instruirea ridică nivelul conștientizării, înțelegerii, responsabilității, inventivității și ingeniozității personalului; poate conduce la îmbunătățiri substanțiale ale accesibilității și încuraja biblioteca să adopte o abordare holistică și interdisciplinară care informează și instruește întreg personalul, începând cu directorul până la ultimul angajat de la ușa de intrare. Instruirea poate ajuta personalul în convingerea, încrederea că persoanele dezavantajate trebuie să se simtă utilizatori bine-veniți. Un personal convins, încrezut, prietenos și util va găsi cu ușurință calea de a oferi servicii tuturor utilizatorilor incluzând pe cei cu dizabilități. Un personal bine instruit este mult mai pregătit, plin de resurse, mai descurcăreț și inventiv în oferirea soluțiilor de acces, adaptarea serviciilor ca să poată satisface necesitățile specifice ale persoanelor dezavantajate și grupurilor sociale.

Persistă multe concepte greșite despre persoanele dezavantajate. Ipotezele greșite despre dizabilitate rezultă din atitudini, lipsa cunoștințelor, resurse și servicii inadecvate: când cei cu deficiențe de vedere sunt luați drept orbi, când bibliotecarii consideră că persoanele dezavantajate nu pot fi utilizatorii biobliotecii, când sunt vehiculate concepte greșite despre costuri exacerbate pentru a furniza servicii bune acestor persoane, situații care inhibă dezvoltarea serviciilor pentru persoanele dezavantajate.

Bibliotecile pot dezminți aceste concepții prin răspuns adecvat la necesitățile utilizatorilor dezavantajați.

9.2. Forme și abordări

Se cunosc diferite abordări ale instruirii. Mai întâi de toate, biblioteca stabilește ce dorește să realizeze ca să poată identifica ce se poate oferi înainte de a comanda/ iniția/ elabora trainingul, pentru că tema seminarului, atelierului nu întotdeauna spune ce de fapt prezintă și care-i conținutul.

O formă ușor de realizat o constituie așa-numitele **brifinguri**, care sunt niște sesiuni utile în perioada de planificare și implementare a accesibilității în bibliotecă. Ele furnizează cunoștințe despre legislație, caracteristicile dizabilităților, etichete de conduită, resurse, statistici, forme de activitate, feluri de servicii, dar nu pot înlocui programele de instruire. Se numesc brifinguri pentru că au durata de cel mult o oră și abordează îngust subiectul. Ele se practică, de regulă, când se introduce un nou serviciu pentru persoanele dezavantajate.

Training permanent – o formă de instruire realizată de managerii bibliotecii atunci când biblioteca stabilește o prioritate, de exemplu, deservirea persoanelor cu dizabilități de auz. Fiecare direcție de activitate a bibliotecii – serviciul Referință, serviciul Relații Publice sau Organizarea colecțiilor ș.a. – identifică problemele specifice legate de dizabilitate, implementare sau îmbunătățire a unui aspect – colecții, acces fizic, politici și oferă soluții prin ședințe de instruire, ca niște ateliere. Odată stabilită tema, ea rămâne valabilă pe parcursul întregului an, așa încât să acopere cât mai mulți bibliotecari. Este orientat spre grupuri mici – de la 2 la 10 persoane. Nu are o periodicitate stabilită, se efectuează la cerere, când se formează un grup, când managerul convoacă un grup anumit, pornind de la necesitățile bibliotecii, sau când biblioteca-filială optează pentru training permanent, pentru a-și instrui tot personalul la un anumit subiect.

Exercițiile de simulare se utilizează ca traininguri de conștientizare care au ca impact schimbarea atitudinii sociale, cunoașterea experienței și evidențierea valorilor persoanelor dezavantajate. Ele pot fi parte componentă a programului de instruire, pot fi efectuate și aparte ca instrument de evaluare a accesibilității bibliotecii sau a interrelației bibliotecarilor cu persoanele dezavantajate. De exemplu: Biblioteca organizează ședința lunară de evaluare a activității la filiala „Maria Drăgan”. Managerul responsabil de ședință poate implica bibliotecarii în evaluarea accesibilității filialei, împărțind participanții în grupuri mici, fiecare având rol specific: de persoană cu deficiență de auz, cu probleme de mobilitate (ar fi ideal de utilizat un scaun cu rotile), alta – cu probleme de vedere (utilizând ochelari negri, cu sticlele roase, cu o sticlă acoperită etc.), cu probleme de comportament, cu probleme de limbaj, persoană înaintată în vârstă.

Fiecare grup joacă rolul distribuit, ceilalți urmăresc spectacolul – dramă sau comedie, apoi comentează, identifică barierele de acces, propun recomandări de îmbunătățire. La discuții participă și celelalte grupuri care au urmărit prezentările.

Altă variantă a simulării este invitarea unei persoane dezavantajate. La aceeași ședință bibliotecarii ascultă informația pregătită de manageri. În acest timp în bibliotecă intră o persoană înaintată în vârstă, cu deficiență de auz atenuantă, cu probleme de vedere nu chiar grave, sau o persoană cu deficiențe de auz grave sau alt dezavantaj. Managerul cere unui bibliotecar să servească utilizatorul. Toți ceilalți urmăresc procesul. Se implică la cererea managerului și alții. Ulterior se discută formele, metodele utilizate, vocabularul, comportamentul bibliotecarului, se oferă soluții, opțiuni pentru îmbunătățiri, înlăturarea barierelor existente.

Variantele pot fi diverse și depind de creativitatea și inventivitatea formatorului.

Jocurile manageriale sunt o metodă de rezolvare a problemelor și au ca obiective (1) exersarea de către participanți a abilităților și cunoștințelor necesare rezolvării în grup a problemelor profesionale, în cazul dat, a problemelor legate de accesibilitatea bibliotecii; (2) posibilitatea de a expune și argumenta opiniile proprii. Desfășurarea activității include mai multe etape. Prima etapă: participanților li se propune o situație-problemă și mai multe soluții/căi de rezolvare. A doua etapă: participanții lucrează în grupuri mici și selectează cea mai bună soluție. A treia etapă: fiecare grup prezintă soluția selectată, argumentându-și alegerea.

Formatorul pregătește din timp exemple de situații-problemă pe care participanții la instruire vor trebui să le rezolve. Formatorul declanșează discuții în jurul deciziilor luate de participanți referitoare la metodele, formele, soluțiile înaintate de grupuri pentru rezolvarea problemelor. Exemplu de joc managerial vezi la p. 74.

Cascada este o formă acceptată de rețelele mari, cu mulți bibliotecari, cu multe puncte de deservire. În acest caz se alege tema, imperios necesară, se elaborează un pachet de materiale de instruire, se instruește un grup mic de 8-10 bibliotecari care, la rândul lor, instruiesc alți bibliotecari, aceștia din urmă pe alții, de fiecare dată *cascador* fiind altcineva.

Avantajul acestei forme de instruire este delegarea responsabilităților de instruire și celor care în virtutea obligațiilor lor nu se ocupă de instruire, sporirea responsabilităților personalului față de instruire, descoperirea și selectarea bibliote-

carilor cu abilități de predare-comunicare-prezentare bune pentru includerea lor în echipa formatorilor, conștientizarea importanței instruirii profesionale la toate nivelele. Sloganul cascadei „Învață tu și învață-i și pe alții” este imprimat pe materialele pachetului de instruire (același la toate nivelele) și pe ecusonul formatorului.

Formarea formatorilor – o formă practică în cadrul instruirii la nivel național, dar și în cadrul rețelelor mari, bibliotecilor raionale, cu funcții metodice. Reprezentantul bibliotecii, participând la seminarul *formarea formatorilor*, pregătește o acțiune de instruire pe tema dizabilității și o realizează în biblioteca sa.

Diferența dintre cascadă și formarea formatorilor este că prima presupune o temă, un subiect elaborat, un pachet instructiv pe care bibliotecarul instruit și delegat îl reproduce, pe când a doua metodă presupune elaborarea unui subiect, a unor teme de către cel instruit.

Programul de instruire include bineînțeles și alte forme de instruire cum ar fi seminarele, conferințele, simpoziioanele, atelierele, laboratoarele, a căror metodologie este cunoscută de bibliotecari și pe care nu o dezvoltăm.

Oricare ar fi forma, metoda aleasă, utilizată sugerăm câteva idei fundamentale, a căror respectare poate îmbunătăți considerabil programul de instruire a bibliotecii:

- Includerea instruirii referitoare la dizabilități ca parte componentă a strategiei și politici referitoare la persoanele dezavantajate
- Asigurarea mijloacelor relevante din bugetul bibliotecii pentru procesul de instruire
- Găsirea formatorilor din afara bibliotecii care ar putea acoperi cerințele de instruire specifice bibliotecii dvs.
- Utilizarea serviciilor formatorilor cu deficiențe, dacă asemenea formatori sunt în comunitatea dvs.
- Căutarea referințelor de la clienții care s-au folosit de serviciile lor
- Evaluarea trainingului și monitorizarea acțiunilor planificate ca rezultat al trainingului
- Actualizarea permanentă a trainingului.

Programul și conținutul trainingului trebuie să satisfacă cerințele de instruire a grupului pentru care au fost elaborate. Un program comprehensiv de instruire la subiectul dizabilități trebuie să includă obligatoriu următoarele subiecte:

- Contextul actual al dizabilității, istoria, politicile, comunitățile, cultura lor
- Modele sociale și medicale ale dizabilității
- Legislația internațională și națională cu privire la dizabilitate
- Barierele: senzoriale, fizice, intelectuale, instituționale, atitudinale
- Limbaj, etichetă, acceptanța diversității, toleranță
- Informații specifice de dizabilitate pentru identificarea necesităților și soluțiilor de satisfacere a lor
- Asigurarea accesului la informații: local, mediul interior, servicii, personal, evenimente și activități, voluntariat
- Surse de informație și suport.

Implementarea îmbunătățirilor de acces pentru persoanele dezavantajate este un proces continuu și implică permanent necesități de instruire. Un audit al accesibilității ar putea fi un bun instrument pentru identificarea necesităților de instruire.

9.3. Programe de instruire

Informarea, instruirea personalului bibliotecii cu privire la necesitățile diferite ale grupurilor de utilizatori ar putea fi realizate printr-un program structurat, care ar reflecta natura imparțială a bibliotecilor în tentativa de a livra servicii informaționale, ar reflecta diversitatea, schimbarea și dorința de reconcentrare și reevaluare conform necesităților și experienței utilizatorilor.

Rezultate bune pot fi obținute dacă biblioteca ar consulta organizații specializate de instruire, dacă ar invita reprezentanții persoanelor cu handicap pentru consultații sau chiar i-ar implica în elaborarea acestor programe. Numai astfel programul (1) va furniza un nivel rezonabil de cunoștințe, care ar permite personalului să conducă diferite interviuri de referință și să presteze servicii la un nivel adecvat, (2) va oferi ajutor personalului în însușirea și dezvoltarea abilităților necesare de comunicare, (3) va surmonta neînțelegerile și diferențele culturale prin adaptarea la necesitățile utilizatorilor, (4) va furniza abilitățile necesare personalului referitoare la dezvoltarea colecțiilor în formatele necesare persoanelor dezavantajate, (5) va oferi ajutor personalului în evaluarea facilităților curente și viitoare pentru recomandări de îmbunătățire.

9.3.1. Metodologia de elaborare a programului de instruire

Bibliotecile noastre se află la stadiul incipient de îmbunătățire a accesului, de prestare a serviciilor pentru persoanele dezavantajate și au nevoie de instruire inițială mai fundamentală. Oferim un program-model comprehensiv, pe care îl pot utiliza managerii bibliotecilor publice în planificarea instruirii: programul constă din trei sesiuni intensive de instruire (12 ore) și *teme pentru acasă* (poate fi o lună, o săptămână, în funcție de înțelegerea cu participanții și necesitățile bibliotecii). Bibliotecile și filialele mai mari pot forma o echipă de 2-3-4 bibliotecari pentru a participa la acest program.

Prima sesiune, ACCEPTĂM DIVERSITATEA, se concentrează pe: concepte general-umane, legislative, comunitare, societate civilă (1 oră), diversitatea grupurilor sociale, caracteristicile dezavantajului, cauze, consecințe, drepturi, obligații, necesități (2 ore), concepte referitoare la acces – Acces Universal, Biblioteca pentru toți, Design pentru toți, politici internaționale, naționale și locale biblioteconomice, identificarea necesităților de acces comunitare, servicii și programe (2 ore).

Tema pentru acasă a acestei sesiuni – **IMPLICĂM COMUNITATEA** – se concentrează pe: (1) cercetarea datelor demografice ale localității, (2) identificarea ONG-urilor pentru diverse grupuri sociale, contactarea lor, (3) invitarea la colaborare, contactarea instituțiilor locale care au în vizorul activității persoanele dezavantajate, (4) identificarea grupurilor prevalente din comunitate, alegerea unui sau a două grupuri, după posibilitățile bibliotecii (personal, buget, resurse informaționale), (5) identificarea necesităților acestor grupuri și trasarea activităților cu grupurile alese.

Sesiunea a doua, PRACTICI DE CALITATE, se concentrează pe experiențe profesionale de excelență la acest subiect. Poate fi realizată în mai multe feluri: (1) vizitarea bibliotecilor cu realizări în acest domeniu, participarea la sesiunile organizate în cadrul altor instituții comunitare de către persoanele dezavantajate și pentru acestea, participarea la simpozioane, conferințe de nivel național, care abordează subiecte legate de persoanele dezavantajate sau accesul acestora la biblioteci, (2) identificarea practicilor de calitate la nivel local, național, internațional, elaborarea unor materiale instructive descriptive, multiplicarea lor și distribuirea lor participanților, elaborarea unor ghiduri bazate pe metodologia „pas cu pas” ca instrumente de implementare a unor servicii, definite ca valide pentru bibliotecile participante.

Tema pentru acasă a acestei sesiuni. Echipele participante sunt rugate să-și completeze acțiunile planificate anterior, să stabilească serviciile compatibile cu forțele și grupurile alese, să pregătească o prezentare sub forma unui proiect de implementare a unui nou serviciu, unei noi facilități.

Sesiunea a treia, OFERIM OPORTUNITATEA, este o sesiune de prezentare a proiectelor de servicii alese spre implementare de echipele participante. Fiecare echipă prezintă, celelalte evaluează proiectul colegilor. Formatorul incită și încurajează discuții pe marginea prezentărilor, oferă recomandări, sugestii, îmbunătățiri, oferă informații despre instituțiile care ar putea susține financiar proiectele prezentate.

La finele sesiunii formatorul propune o listă electronică de discuții ca instrument de legătură între participanți, de schimb de experiențe, de monitorizare a procesului de implementare, de găsire a soluțiilor la problemele comune. Formatorul oricând poate interveni pentru a consulta, ajuta în situații de criză a procesului de implementare.

Ideal ar fi ca, peste un timp de 6-12 luni, toți participanții să se întrunească la un atelier de evaluare a rezultatelor obținute, care ar fi **a patra sesiune – RAPORTĂM REZULTATE** – o sesiune de trecere în revistă a aplicării cunoștințelor acumulate în cadrul procesului de instruire.

Un alt program de instruire care poate fi organizat pentru personalul bibliotecii numai după desfășurarea celui precedent, adică pasul următor de instruire, și se referă la îmbunătățirea accesului persoanelor dezavantajate la bibliotecă, poate avea genericul „Acces pentru toți – spre practici de calitate în accesibilitatea serviciilor”.

În cadrul acestui program se pot examina metode măsurabile și durabile de îmbunătățire a accesibilității serviciilor pentru persoanele dezavantajate. Scopul programului de instruire: sporirea conștientizării barierelor cu care se confruntă persoanele dezavantajate și abordarea inovativă pentru a îmbunătăți accesibilitatea.

9.4. Principii și metodologii de instruire

Procesul de dobândire și stăpânire a cunoștințelor, deprinderilor începe cu metodologia de instruire care trebuie să fie foarte participativă și experiențială. Metodologia trebuie să orienteze (1) spre explorare și apoi (2) să adauge la cunoștințele deținute. Conținutul exact variază ca abordare în funcție de interesele individuale ale fiecărui grup. Utilizând exerciții, grupuri mici și discuții deschise,

sincere, instruirea poate schimba atitudinile față de persoanele dezavantajate și față de practicile și serviciile destinate lor. Aceasta dărmă dinamica marginalului, îndeamnă participanții să gândească ce pot face la momentul dat, având în vedere posibilitățile lor, în localurile în care sunt în prezent și cu nivelul actual de resurse. Discuțiile oneste, deschise leagă direct teama bibliotecarilor de schimbări, implicând explorarea și reasigurarea, cu perspectiva diminuării anxietății și posibilitatea de identificare a soluțiilor practice de implementare.

Abordarea care începe de la personal și se extinde spre cuprindere organizațională dă posibilitate intervențiilor de instruire să încurajeze schimbări fundamentale de perspectivă. Schimbarea conștientă a atitudinilor personale permite inițiative care introduc noi politici și practici incluzive.

Metodologia de instruire trebuie să fie: (1) practică, (2) participativă, (3) atrăgătoare, care să rezulte în implicare personală și profesională, (4) acumulativă, care să rezulte în stăpânirea la un înalt nivel a deprinderilor acumulate, (5) evaluativă, care să aprecieze participarea, implicația, stăpânirea cunoștințelor și practicilor de calitate.

9.5. Tehnici

Metodologia este susținută prin diverse tehnici. Cele mai eficiente tehnici în abordarea subiectelor legate de persoanele dezavantajate sunt următoarele: acvariul, portofoliul, proiectul, prezentarea, studiul de caz.

Acvariul – o tehnică aplicabilă în orice demers didactic la diferite etape și cu diverse obiective (vine de la „fishbowl” – „acvariu” în engl.). Participanții trebuie să rezolve o sarcină. Cei din acvariu trebuie să fie în jur de 5-6 persoane, să aibă condiții pentru îndeplinirea sarcinii – să rezolve o problemă legată de accesibilitatea persoanelor dezavantajate sau a unui grup foarte specific, de exemplu, a persoanelor cu handicap de limbaj. Ceilalți, sau unul singur din grup, sunt observatori. Ei trebuie instruiți ce trebuie să urmărească:

- Întregul grup sau doar o persoană din grup
- Comportamentul celor din acvariu sau anumite aspecte ale comportamentului
- Modul de comunicare
- Calitatea intervențiilor verbale, profunzimea abordării problemei.

În planificarea activității se solicită claritate *versus* managementul timpului (cât timp este necesar pentru rezolvarea problemei, cât timp se rezervă discuțiilor, cât timp se oferă observatorilor etc.). Observatorii nu trebuie să se implice în realizarea sarcinilor sau să stimuleze persoanele din acvariu.

Formatorul dirijează discuția ulterioară în așa fel încât să fie evaluate nu numai persoanele din acvariu, dar și observatorii.

În cazul când grupul este mare, se poate organiza observarea unei persoane de către 2-3 observatori cu o discuție ulterioară dintre ei și prezentarea evaluării colective. O altă variantă ar fi ca grupul să constituie mai multe acvarii, astfel încât discuția să se desfășoare concomitent în mai multe echipe. Formatorul poate elabora, întocmi din timp pentru evaluatori o listă de comportamente cu note con-

crete. *Tabelul 14* sugerează câteva repere pentru evaluare, însă fiecare formator, în funcție de subiect, de scop, poate formula alte repere.

Tabelul 14. *Evaluare colectivă în cadrul acvariului*

<i>Comportamente</i>	<i>Notă (cum consideră formatorul)</i>
Formulează întrebări	3
Lansează idei	2
Esențializează	2
Concretizează problema	3
Urmărește timpul	1
Implică pe alții în discuție	2
Ascultă activ	1
Monopolizează discuția	-2
Întrerupe colegii	-3
Alte ... în funcție de specificul bibliotecii, grupului dezavantajat, problemelor de acces	
Scor total	

Acvariul este o activitate de rezolvare a unei probleme, care înseamnă largă participare a membrilor grupului, implicarea și demonstrarea cunoștințelor acumulate, și de evaluare totodată, foarte indicată în implementarea serviciilor pentru persoanele dezavantajate și în activitățile de planificare a îmbunătățirii accesului. Evaluarea se transformă, prin participarea tuturor, celor evaluați și evaluatorilor, într-un proces transparent, obiectiv de autoevaluare, cel mai preferat de cursanți.

Altă tehnică utilizată eficient în instruirea personalului la subiectul persoane cu dizabilități este **Portofoliul**.

Portofoliul este constituit din adunarea, stocarea sistematică, funcțională, progresivă și constructivă de materiale referitoare la un subiect sau temă referitoare la persoanele cu dizabilități și include: politici, legislații, programe, prezentări, bibliografii, descrierea practicilor de calitate, modele de proiecte, liste de organizații utile la nivel național, studii de caz, galerie foto, lista formatorilor la subiectul interesat etc. sau din materialele mai multor seminare.

Portofoliul oferă oportunități reale de învățare individuală, de îmbunătățire a cunoștințelor. Nu se constituie peste noapte, ci poate fi acumulat pe parcursul unui an întreg. Portofoliul rămâne permanent deschis pentru completare, îmbunătățire și creativitate. Poate fi tipărit și difuzat bibliotecilor ca suport educațional sau resursă de instruire, de exemplu, pentru forma *Cascadă*.

Proiectul

Este o tehnică de instruire care oferă un produs finit rezultat din cunoștințele, deprinderile, capacitățile membrilor echipei, facilitând și solicitând abordări multidisciplinare și consolidarea competențelor sociale ale participanților.

Proiectul presupune realizarea unei sarcini într-o perioadă mai îndelungată de timp. În cadrul programului de instruire se concretizează, definește sarcina de lu-

cru, se începe rezolvarea acesteia și se continuă ca temă pentru acasă. De regulă, se oferă câteva zile sau săptămâni, timp în care participantul poate solicita ajutorul, sfatul formatorului, și se încheie în clasa de studiu, prin prezentarea în fața colegilor a rezultatelor obținute sau produsului realizat.

Prin această tehnică, formatorul urmărește accentuarea caracterului practic/aplicativ al instruirii și conjugării discursului teoretic cu experiența practică a membrilor echipei. Avantajele acestei tehnici sunt evidente: (1) este o metodă creativă, care scoate bibliotecarul și formatorul din rutina zilnică; (2) stimulează cooperarea, dezvoltă responsabilitatea pentru munca în colectiv pornind de la cea personală; (3) permite formatorului să analizeze în ce măsură participantul folosește adecvat cunoștințele, instrumentele, materialele disponibile în realizarea finalităților propuse; (4) formează abilități de cercetare și prezentare a unui material.

Proiectul presupune un efort sporit din partea formatorului. El asistă cursantul/grupul pe durata elaborării proiectului, consultă, încurajează demersurile întreprinse, evaluează îndemnându-i să reflecteze asupra activităților, asupra achizițiilor realizate, să-și autoevalueze activitatea și progresul, să discute dificultățile, aspecte pe care nu le poate realiza sau le realizează insuficient.

Prezentarea

Prezentarea este un *finis coronat opus* al activității de instruire. În procesul de formare profesională, exersarea abilităților de a prezenta un subiect, un proiect, un punct de vedere, o teză este incontestabilă. Este bine ca cursantul să știe din timp aspectele care vor fi luate în calcul, evaluate. Acestea, de regulă, țin de conținut, dar și de unele aspecte formale și cantitative, de exemplu:

- Reflectarea aspectelor esențiale ale subiectului
- Structurarea logică a prezentării
- Relevanța informației prezentate
- Argumentarea/validitatea argumentelor
- Realizarea unui contact cu auditoriul
- Corespunderea limbajului verbal și nonverbal
- Maniera de prezentare (oral/lectură/powerpoint...)
- Încadrarea în timp
- Utilizarea materialelor ilustrative, grafice, audio/video.

Prezentarea se utilizează în cadrul altor forme de instruire – proiectul, formarea formatorilor, studii de caz, jocuri manageriale etc.

Studiu de caz

Studiul de caz¹ reprezintă o metodă de confruntare a participanților cu o situație reală, cu un exemplu tipic, cu un set de situații problematice. Studiul de caz (1) confruntă participanții cu fapte complexe, autentice pentru dezvoltarea capacităților decizionale, operative și abilităților de soluționare a eventualelor probleme; (2) verifică gradul de operaționalitate a cunoștințelor acumulate, a abilităților și comportamentelor în situații concrete; (3) consolidează cunoștințele, gradul de aplicabilitate în situații create, aproape de real, autoevaluează fiecare participant; (4) abordează competent situațiile, atitudinile față de cazul respectiv; exersează capacitățile organizatorice, de conducere, de evaluare și decizie într-o situație reală.

Resursele necesare pentru practicarea acestei metode pot fi situații autentice și surse informaționale necesare rezolvării cazului. Resursele sunt pregătite de formator în dependență de situație, sarcină. Pentru ca studiul de caz să-și îndeplinească obiectivele, trebuie să întrunească următoarele condiții: (1) să fie real, semnificativ; (2) să aibă valoare instructivă; (3) să fie incitant, motivant; (4) să fie participativ.

Metodologia de realizare a studiului de caz presupune parcurgerea a șase etape:

Etapa 1. Prezentarea cadrului general în care s-a produs cazul respectiv. Formatorul alege un „caz” semnificativ referitor la relația bibliotecă-persoanele dezavantajate. Prezentarea trebuie să fie clară, precisă, completă.

Etapa 2. Sesizarea detaliilor cazului. La această etapă se concretizează aspectele neclare, se pun întrebări, se solicită informații suplimentare referitoare la căile de rezolvare a cazului.

Etapa 3. Studiul individual al cazului. Participanții se documentează, caută, găsesc și notează soluții.

Etapa 4. Dezbaterea în grup a căilor de soluționare a cazului. Se analizează și apoi se prezintă variantele. Fiecare participant își expune varianta, rezultatele sunt analizate, comparate într-o discuție deschisă, moderată de formator.

Etapa 5. Formularea concluziilor optime pe baza luării unor decizii unanime.

Etapa 6. Evaluarea căilor de rezolvare a situației-caz și evaluarea grupului de participanți, analiza gradului de participare. În procesul de evaluare se ține cont de (1) puterea de convingere a argumentelor în favoarea soluției propuse, (2) caracterul practic al soluției propuse, (3) argumente care să demonstreze că membrii grupului au reflectat, discutat și evaluat propria soluție.

Rolul formatorului se reduce la incitare și provocare a demersurilor de rezolvare a cazului, de aplanare a eventualelor conflicte. Avantajele metodei studiului de caz sunt multiple: (1) apropiere participanții de viața reală și de eventualele probleme cu care se pot confrunta; (2) contribuie la dezvoltarea capacităților de analiză critică, de elaborare a deciziilor, de soluționare promptă a cazului, abilităților de argumentare; (3) dezvoltă inteligența interpersonală, spiritul de echipă, toleranța și ajutorul reciproc, învățarea prin cooperare; (4) oferă oportunitatea de conexiune între practică și teorie.

Boxele 3 și 3.1 le puteți utiliza ca bază pentru studii de caz în programele dvs. de instruire.

Concluzii

Metodologia de instruire utilizează ideile, cunoștințele, prioritățile participanților în vederea creării programelor practice pentru schimbări realizabile la fiecare nivel al bibliotecii sau al rețelei. Considerarea marginalului în general s-a mișcat de la angajamentul pasiv, cu idei fixe despre problemele persoanelor dezavantajate considerate dificile, spre angajamentul dinamic cu o arhitectură schimbătoare a posibilităților.

Investițiile în instruire se consideră investiții inteligente. Un personal instruit se simte liber să-și exerseze imaginația și flexibilitatea pentru a crea un nou nivel de

accesibilitate pentru persoanele dezavantajate. Sunt resurse gratuite de acces și pot îmbogăți biblioteca și oportunitățile oferite persoanelor dezavantajate. Primirea bună, binevoitoare de către personal a persoanelor dezavantajate creează cel mai pozitiv efect de percepere pozitivă a bibliotecii de către persoanele dezavantajate.

Audit

1. Are biblioteca dvs. un plan de instruire cu următoarele subiecte – persoane dezavantajate, accesibilitate?
2. Ce subiecte cuprinde programul de instruire?
3. Care este metodologia instruirii abordată de biblioteca dvs.?
4. Ce tehnici sunt utilizate?
5. Ce subiecte ați trecut dvs. personal?

Activități practice

Activitatea 1. Complexitatea handicapului. Vorbitor invitat.

Scop : conștientizarea complexității handicapului.

Puteți invita un formator profesionist cu dizabilitate fizică, utilizator de cărucior, sau alt handicap să vă vorbească despre conștientizarea complexității handicapului fizic, consecințele, impactul asupra vieții și utilizării serviciilor.

Puteți contacta organizațiile sanitare locale, ONG-urile persoanelor cu handicap de mobilitate, instituții educaționale specializate.

Activitatea 2. Probleme cotidiene

Scop: demonstrarea problemelor-cheie ale persoanelor cu deficiență de vedere în situații cotidiene.

Necesar: suficiente fulare, basmale, materiale pentru a lega ochii pentru simularea spectacolului. Provizii uzuale pentru ceaiul de dimineață.

Ce trebuie să faceți:

Leगाți ochii mai multor participanți, folosiți ochelari cu lentilele roase sau doar cu un punct prin care poți vedea. Câțiva participanți rămân „fără deficiență”. Însce-nați micul dejun, servirea ceaiului. Persoanele „cu deficiență de vedere” vor servi ceaiul la aceeași masă cu persoanele „fără deficiență”.

Discuții:

Care au fost problemele? Cum s-au comportat cei „cu deficiență”? Cum s-au simțit? Dar cei „fără deficiență”? Cum s-au simțit ei? Ce au făcut? Ce strategii au adoptat pentru a-i asista? Cine s-a implicat? De ce?

Acest exercițiu trebuie să demonstreze că unii oameni au nevoie de ajutor, alții nu. Diferiți oameni au nevoie de diferite grade de ajutor.

Sarcinile zilnice decurg greu, dar cu puțin ajutor, persoanele cu deficiențe de vedere pot înfrunta mai ușor rutina vieții. Strategiile învățate în cadrul altor activități cu persoane cu probleme de vedere pot ghida tehnic și verbal direcția în care poate fi realizat acest exercițiu.

Activitatea 3. Ce înseamnă să ai o deficiență auditivă?

Scop: conștientizarea deficienței auditive.

Cum prețuim noi auzul nostru?

Rugați participanții să scrie:

- Ce sunete prețuiesc
- Cum prețuiesc faptul că pot auzi / au posibilitatea să audă.

Fiecare execută individual sarcina, apoi împărtășește întregului grup.

Rugați participanții să vorbească despre orice experiență pe care au avut-o sau o au cu cineva cu deficiență auditivă. Are cineva din familie, prieteni, rude deficiență auditivă? Discutați cum percep ei lipsa auzului și cum le afectează viața.

Activitatea 4. Conștientizarea deficienței auditive. Exercițiu de simulare

Scop: conștientizarea deficienței de auz.

Necesar: căști moi, de burete pentru toți participanții, un set stereo.

Este foarte greu să simulezi deficiența de auz, lipsa auzului nu înseamnă pur și simplu că sunetele nu-s destul de puternice. Pentru mulți oameni a avea o deficiență de auz înseamnă că sunetele sunt distorsionate, neclare, iar când tehnica asistivă face vorbirea mai puternică, de obicei, nu o face și mai clară.

Rugați participanții să-și pună căști, ca să înțeleagă ce înseamnă să ai auzul diminuat. Căștile nu reduc volumul sunetelor, nu-l distorsionează.

Ce trebuie să faceți:

- Demonstrați cum să utilizeze căștile
- Formatorul citește un articol lung din revistă sau ziar; citiți-l repede, utilizați o voce sintetizată și un limbaj neclar
- Includeți stereo, muzică sau altceva în timp ce formatorul citește
- Scoateți căștile și discutați dificultățile și sentimentele pe care le aveți.

Activitatea 5. Comunicarea cu hipoacuzicii

Scop: să demonstrăm câteva strategii de comunicare cu persoane cu deficiențe de auz.

Necesar: masă (de la recepție) și căști.

Informații de bază:

Deficiența de auz este una invizibilă, nu o puteți evidenția imediat, la prima vedere. Persoanele cu deficiențe de auz nu întotdeauna vor să-și anunțe deficiența. Comunicarea este extrem de dificilă pentru persoanele cu deficiențe de auz, dacă fața interlocutorului nu se vede, dacă vorbirea este prea rapidă, neclară sau este acompaniată de un zgomot. Oricum, vorbirea exagerat de tare nu vă este de folos și nici indicată.

Ce trebuie să faceți:

Doi membri ai grupului participă în activitate, restul sunt observatori. O persoană cu căști este utilizatorul „cu deficiență de auz”, o altă persoană este bibliotecarul.

Persoana „cu deficiențe” se apropie de masa de recepție când bibliotecarul se uită în jos și scrie. Ea adresează întrebarea: „Cum pot avea acces la informația despre...?” Bibliotecarul îi răspunde fără să-și ridice capul și să se uite la ea. Persoana „cu deficiență” spune „Pardon?”, adică nu a înțeles. Bibliotecarul se uită la utilizator și-i mai răspunde o dată, dar foarte încet și nedeslușit. Persoana „cu deficiență” nu poate urmări ce vorbește bibliotecarul și-l roagă să mai repete o dată. Bibliotecarul mai repetă o dată, dar cu mâinile acoperă fața, se scarpină la nas, la ochi, la frunte, de exemplu, și îi dă instrucțiuni lungi și complicate.

Persoana „cu deficiență de auz” se simte copleșită, bulversată și întreabă dacă aceste instrucțiuni sunt scrise undeva sau cineva poate să-i arate încotro să meargă. Bibliotecarul se irită, nu are răbdare și-i spune că nu are acum timp de pierdut cu el.

Discutați:

Ce a greșit bibliotecarul în comunicarea pe care ați urmărit-o și ce trebuie să facă personalul de bibliotecă în această situație?

Discuțiile trebuie să se refere la comportamentul și comunicarea bibliotecarului:

- Personalul de bibliotecă nu trebuie să se uite în jos când răspunde (lipsa contactului vizual, vorbirea nu este vizibilă și nu indică un răspuns).
- Să nu vorbească prea încet.
- Să nu arate exasperare, nerăbdare (persoanele cu deficiență de auz se simt umilite, neprețuite, neacceptate, intimidat).
- Să nu acopere gura sau fața și să comită alte greșeli.

Participanții sugerează cum poate fi îmbunătățită comunicarea când persoana cu deficiență de auz își anunță deficiența. Oricum, multe persoane cu o deficiență dobândită nu o fac.

Ca să consolidați punctele evidențiate, discutate, multiplicați sau întocmiți un ghid de comunicare și distribuiți-l participanților.

Activitatea 6. Recunoașterea lipsei auzului. Brainstorm

Scop: să înțeleagă că deseori persoanele cu deficiență de auz încearcă să-și ascundă handicapul și să încerce să recunoască deficiența auzului la membrii din public.

Informații de bază:

Deficiența de vedere este considerată deficiență invizibilă. Dacă persoana poartă proteză sau alt fel de dispozitiv, este ușor să o depistăm. Mulți, și acum, când handicapul auditiv este înțeles, totuși se tem, crezând că evocă o varietate de sentimente negative.

Lipsa auzului este cea mai prevalentă dizabilitate – una din șase persoane adulte are dificultate auditivă de diferite nivele și una din trei persoane după 60 de ani are o deficiență de auz.

Cunoscând gradul înalt de deficiență în comunitate, structurați căile prin care puteți identifica persoanele cu posibile deficiențe de auz.

Răspunsurile pot fi următoarele:

- Nu răspunde dacă vorbitorul nu se uită la el
- Are proteză de auz
- Are dificultăți de a utiliza telefonul
- Arată vorbitorului cu mâinile la urechi
- Întoarce o ureche spre vorbitor
- Se înclină înainte și se uită direct la vorbitor, în grupuri și locuri zgomotoase
- Țipă sau șoptesc; vorbirea poate fi neclară, de neînțeles, iar răspunsurile neadecvate.

Încurajați discuțiile despre surditate. De ce de multe ori aceasta nu poate fi detectată?

Puncte pe care le puteți urma:

- Persoanele cu deficiență de auz neural-senzorială pot percepe anumite sunete, dar au dificultăți de înțelegere a vorbirii
- Ele pot auzi, înțelege în situații când se află într-un spațiu liniștit, fără zgomote adiacente
- Ele pot citi după buze, astfel compensând deficiența
- Oamenii nu-s conștienți de gradul sporit de deficiențe de vedere la toate vârstele, nu numai la cei în vârstă (percepții de genul „La ce vă mai așteptați la vârsta aceasta?”)
- Personalul nu totdeauna știe căror semne să le acorde atenție în depistarea persoanelor cu deficiență auditivă
- Neatenția, răspunsurile incorecte, neînțelegerea se pot constata și la deficiența de vedere, nu numai la cea legată de însușire, comportament sau de dezvoltare.

Activitatea 7. Labiolectura

Scop: să illustreze câteva raționamente, argumente care să demonstreze de ce citirea după buze este dificilă și cum să o facem mai ușoară pentru persoanele care o utilizează.

Participanții fac un exercițiu în perechi, urmat de o discuție generală. Pot fi utilizate căștile.

Instrucțiuni:

Rugați participanții să formeze perechi la alegere; acestea pot fi numite de formator. Un reprezentant din pereche este A, altul este B. Fiecare primește individual

instrucțiuni clare, pe care celălalt nu trebuie să le audă.

Participanții încearcă să citească după buze, în timp ce celălalt partener citește o listă de cuvinte utilizând doar buzele fără voce.

Ei au trei liste pentru a le citi:

- cuvinte aparte
- propoziții scurte, simple, fără puncte de reper
- propoziții scurte cu puncte de reper.

În fiecare pereche trebuie:

- să se citească fiecare cuvânt sau frază doar o singură dată
- să citească întreg exercițiul înainte de a arăta unul altuia răspunsurile
- să arate unul altuia răspunsurile după ce se termină complet exercițiul. Folosiți câteva minute pentru ca fiecare participant să relateze despre cele văzute, despre lectura după buze, înainte de a se întoarce în grup și a împărtăși ideile lor.

Discuții:

După 15 minute de exercițiu în perechi, chemați participanții înapoi în grup. Încurajați discuțiile despre citirea după buze și despre posibilitatea de a o face mai ușoară pentru persoanele cu deficiență de auz.

Puneți întrebări de felul:

- Cât de reușită a fost experiența de citire după buze?
- Cum putem face mai ușoară citirea după buze?
- Ce ne învață acest exercițiu despre citirea după buze?

Detalii despre lectura după buze:

- Lectura după buze nu este un exercițiu ușor
 - Multe lucruri străine sunt implicate
 - Mulți oameni au abilități de lectură după buze
 - Unii oameni sunt mai buni cititori decât alții
 - Unii oameni învață mai ușor decât alții
 - Este imposibil de citit dacă fața sau gura vorbitorului nu se văd foarte clar.
- Multe cuvinte se aseamănă după buze, limbajul colocvial este foarte greu de descifrat, la fel și ritmul cu care se vorbește.
- Căi de a face lectura după buze mai ușoară:
- Persoana care vorbește trebuie să se uite la cel care-i vorbește
 - Gura, fața, ochii vorbitorului trebuie să fie clar vizibile (lumină adecvată, vorbitorul să se afle la o distanță adecvată de cel căruia i se vorbește, să nu se utilizeze țigara, ceașca de cafea, ceai sau alte impedimente, ochii nu trebuie ascunși de ochelari de culoare închisă)
 - Utilizați mai degrabă propoziții decât cuvinte separate (persoanele cu deficiențe de auz pot ghici din context)
 - Lansați puncte de reper la subiectul conversației
 - Vorbiți mai rar decât de obicei, mențineți un ritm stabil al vorbirii
 - Dacă nu ați fost înțeles, încercați să formulați mesajul, făcându-l mai simplu
 - Vorbiți mai clar.

Exerciții

Instrucțiuni pentru persoana A:

Așezați-vă confortabil în fața partenerului. Citiți cuvintele din listă încet, fără voce sau în șoaptă. Lăsați partenerului timp, după fiecare cuvânt, să scrie ce a înțeles. Spuneți cuvântul doar o singură dată.

Cuvinte: *masă, casă, coasă, carte, poate, șapte, soare, pâine, apă, bibliotecă, primărie, calculator.*

1. Acum blocați urechile (utilizând căști sau degetele) și încercați să citiți cuvintele pe care le spune partenerul dvs. Scrieți ce credeți că a spus, ce ați înțeles. Nu vă întristați dacă este foarte dificil.

Mai departe, citiți următoarele propoziții partenerului, la fel fără voce tare. Nu oferiți nici un punct de reper și spuneți propoziția o singură dată. După fiecare propoziție, lăsați timp partenerului să scrie ce a înțeles:

- Doriți cafea sau ceai?
 - Cu zahăr?
 - Aici aveți lapte pentru cafea.
 - Mai vreți pâine?
 - Preferați gem sau marmeladă?
 - Doriți și ouă?
2. Acum blocați urechile din nou și încercați să citiți după buze propozițiile pe care le citește partenerul dvs. Scrieți pe o foaie ce credeți că a zis.
3. Dați câteva repere partenerului că vorba este despre micul dejun. Citiți propozițiile din nou, fără voce, dar utilizând gesturi. Din nou oferiți timp partenerului să scrie pe o coală de hârtie ce a înțeles. Partenerul dvs. vă oferă la rândul său repere despre subiectul propozițiilor înainte de a le citi. Blocați din nou urechile și încercați să scrieți pe hârtie ce ați înțeles.
4. Arătați unul altuia cuvintele și propozițiile pe care le-ați citit. Însemnați câte din ele sunt corecte și discutați între voi despre dificultățile de lectură după buze înainte de a vă întoarce în grup.

Instrucțiuni pentru persoana B:

Așezați-vă confortabil în fața partenerului dvs.

1. Blocați urechile (utilizând căști sau degetele) și încercați să citiți cuvintele pe care le spune partenerul dvs. Scrieți pe o coală de hârtie sau într-un blocnotes ce spune el. Nu vă întristați dacă este dificil. Citiți apoi cuvintele din lista pe care o aveți, încet, fără voce sau în șoaptă.

Oferiți timp ca partenerul dvs. să reușească să scrie ce a înțeles. Spuneți cuvântul doar o singură dată: *om, pom, pat, pod, el, ea, leu, ceai, foaie, semn, frunză, casă, raft.*

2. Acum blocați urechile din nou și încercați să citiți propozițiile pe care le spune partenerul. Scrieți ce ați înțeles. Citiți acum propoziții scurte partenerului, prin aceeași metodă. Nu oferiți nici un punct de reper referitor la subiectul propozițiilor și citiți-le doar o singură dată. Așteptați să scrie ce a înțeles:

- Astăzi este cam înnorat
 - Va fi foarte cald
 - Cred că-i spre furtună
 - Parcă arată a zi cu vânt
 - Se arată să fie o zi frumoasă.
3. În continuare partenerul vă oferă puncte de reper despre subiectul din propoziții înainte de a le citi. Blocați urechile din nou și încercați să citiți propozițiile pe care vi le spune partenerul, scrieți-le pe o foaie. Acum oferiți-i dvs. partenerului repere prin care să înțeleagă că subiectul propozițiilor pe care le veți citi este despre timp. Citiți din nou propoziția rar, folosind aceeași tehnică. Utilizați și gesturi, mimică. Așteptați să scrie ce a înțeles.
4. Când ați terminat, arătați unul altuia cuvintele și propozițiile. Însemnați câte sunt corecte și discutați despre dificultățile lecturii după buze. După aceasta vă întoarceți în grup.

Activitatea 8. *Adevărat sau fals*

Scop: scoaterea în evidență a supozițiilor și concepțiilor greșite ale comunității vizavi de persoanele cu deficiență auditivă.

Vom ilustra:

- Câteva situații în care persoanele cu dizabilitate auditivă sunt desconsiderate
- Câteva căi în care mediul poate fi neadecvat și refuză accesul
- Câteva atitudini negative față de persoanele cu dizabilitate auditivă.

Puteți selecta câteva reguli pentru participanți, oferindu-le timp stabilit pentru a le utiliza.

Difuzati participanților lista cu reguli. Invitați-i apoi să lucreze în perechi sau grupuri mici, ca să poată discuta eficient despre regulile prezentate, despre plusurile și minusurile lor.

După 15 minute chemați participanții în grup, încurajați reacții, discuții despre concluziile trase de ei.

Fals sau adevărat – reguli pentru discuții:

- Pierderea auzului este fenomen inevitabil al bătrâneții (ce mai vreți la anii dvs.?)
- Ea/el aude când și dacă vrea
- Nu face s-o întrebăm, totuși nu aude
- El/ea e prea bătrân/ă ca să-i mai oferim proteză sau alte dispozitive. La ce bun?
- Oamenii cu deficiențe de vedere vor să se bucure de viață ca și ceilalți, vor să fie tratați ca și ceilalți și să beneficieze de aceleași servicii comunitare
- Oamenii cu deficiențe auditive pot fi o problemă în cazuri de urgență, mai ales în aziluri, chiar în casele proprii (în caz de incendiu, ei nu pot striga, nu aud sirena, alarma).
- Surditatea este o tragedie devastatoare personală și duce la izolare.

Activitatea 9. *Exercițiu de supraviețuire*

Timp sugerat pentru desfășurare – 30-40 de minute.

Scop: revizuirea cunoștințelor de comunicare cu persoanele cu dizabilități auditive. Începeți exercițiul, lămuriți cum se va desfășura, fără a explica scopul adevărat.

Aveți nevoie de:

Instrucțiuni personale (câte una pentru fiecare); căști sau playere stereo personale (de cele distribuite în avion pentru a asculta muzică).

Explicați că vor lucra în grupuri. În fiecare grup va fi un „neuzitor”. Rugați-i să-și imagineze că au rămas în deșert, în urma unei catastrofe aviatice. Grupul are sarcina de a face o listă, în succesiune prioritară, în ordinea importanței pentru supraviețuire. Mai întâi, fiecare își determină lista sa cu priorități, apoi se găsește un consens pentru grup. Votarea nu este permisă.

Distribuiți-le participanților instrucțiunile și oferiți-le cinci minute ca să decidă individual ordinea priorităților în listă.

Rugați-i să formeze grupuri de 5-6 persoane (în funcție de mărimea grupului). În fiecare grup repartizați 1-2 voluntari, care vor simula surditatea utilizând căștile sau alte dispozitive.

Asigurați-vă că toate căștile sunt bine fixate, iar volumul sunetului este suficient pentru a nu auzi ce se petrece în grup.

Grupurile încep discuția. La momentul potrivit, anunțați-i că le-a rămas puțin timp. Observați comunicarea și dinamica grupului, faceți însemnări pe marginea acestor aspecte.

Informații de bază:

Imaginați-vă că avionul în care zburăți dvs. s-a prăbușit în deșertul Sahara. E luna iulie, cea mai fierbinte lună cu temperatura medie a zilei de peste 40°C. Este sezonul uscat, când ploile nu cad timp de câteva luni la rând. Pilotul a murit în timpul „aterizării forțate” și nu a avut timp să lanseze semnalul SOS, să ceară ajutor prin radio, să precizeze poziția aflării avionului sau alte coordonate. Sunteți la o depărtare de foarte mulți kilometri de vreo așezare populată.

Înainte de cădere, pilotul a întocmit dosarul zborului și a raportat pasagerilor detalii despre planul zborului, viteză, a estimat ora sosirii, tipul de avion, numărul de persoane la bord etc. Căutați dosarul sau, dacă nu-l găsiți, amintiți-vă informațiile raportate și estimați unde sunteți, având date despre viteză, timpul cât ați zburat până la cădere.

Sunt 14 articole disponibile care vă pot ajuta să supraviețuiți. Rugați participanții să le evalueze și, în funcție de valoarea pe care cred ei că o au pentru a supraviețui, să le claseze în ordinea de la 1 (cel mai important) la 14 (cel mai puțin important). Decideți mai întâi individual și faceți lista dvs. de priorități, apoi discutați în grup, pentru a suprapune listele și a găsi un consens colectiv.

Lista:

- Brichetă
- Un pistol cu cartușe
- Compas

- O bucată foarte mare de polietilenă
- Ciocolată (foarte multe baxuri)
- Lanternă cu baterii
- Cuțit
- Un rând de haine de rezervă
- O trusă medicală pentru primul ajutor
- O oglindă mică
- Mape de zbor
- Reviste, ziare
- Tablete de sare.

După 25 minute de discuții, chemați grupurile împreună și încurajați discuții generale.

Punctul care nu a fost luat în considerație: necesitățile de comunicare ale participanților cu „handicap auditiv”. Situația de forță majoră, timpul care-i presa i-au făcut pe participanți să uite de colegii lor cu deficiență.

Fabula: Noi uităm de ei (sau nu știm a comunica cu ei) în situații obișnuite, cotidiene, dar în situații de criză fiecare se gândește mai întâi la sine.

Note

¹ După: Evaluarea în cheia dezvoltării gândirii critice, Ch., 2005.

Bibliografie

1. Galler, A.M. Sensiting the library community to needs of disadvantaged persons// IFLS. – Newsletter. – Nr. 39. – P.10.
2. Galler, A.M. Strategies to educate Librarians, to Introduce new Technologies, to Users Especially Disadvantaged Ones// IFLA 61 Papers. – Booklet nr 3. – P. 42-47.
3. Goldman, CH.D. Dizability right guide: Practical solutions to problems affecting people with dizabilities.- Lincoln. – 1991. – 250 p.
4. Gollop, C. Library and Information Science Education: Preparing Librarians for a Multicultural Society// College#Research Libraries. – 1999. – July (v.60). – P. 385-397.
5. Butdisuwan, S. Information Services to the Disadvantaged Persons: A Challenge for Information professionals in Thailand// Iflanet. –2000.
6. Eldridge, L. Personal and professional View on library Service for the Blind and Physically Handicapped Individuals. – Washington DC. – 1982.
7. Şleahțișchi, M. Clasic și modern în psihopedagogia socială. – Chișinău. – 1996. – 246 p.
8. Velleman, R.A. Meeting the needs of people with dizabilities: a guide for librarians, educators, and other service professionals. – Phoenix. – 1990.
9. Verza, E. Elemente de psihopedagogia handicapatilor.- București. – 1990.
10. Viziuni moderne asupra psihopedagogiei. – Chișinău. – 2000. – 283 p.
11. Kulikovski, L. Bibliotecarul secolului XXI: competențe, responsabilități, abilități//Magazin bibliologic. – 2000. – nr.1. – P. 12-16.
12. Kulikovski, L. Prestarea serviciilor de bibliotecă destinate persoanelor dezavantajate: Ghid. – Chișinău. – 1999. – 14 p.
13. Kulikovski, L. Profesiograma bibliotecarului care lucrează cu persoanele dezavantajate // Symposia professorum: seria Psihologie. Biblioteconomie. Științe reale. – Chișinău. – 2000. – P. 57-59.

14. Kulikovski, L. Servicii informaționale pentru persoanele dezavantajate: Aspecte ale instruirii profesionale a bibliotecarilor // Conferința corpului didactico-științific „Bilanțul activității științifice a USM pe anii 1998-1999”. – Chișinău. – 2002. – P. 248.
15. Trening rewards and challenges of serving library users with disabilities // Public Libraries 42 (1), – 2003, – P. 34-37.

Lecturi pentru aprofundare

1. Evaluarea în cheia dezvoltării gândirii critice. – Chișinău. – Centrul Educațional PRO DIDACTICA. – 2005, 72 p.
2. Minder, Michel. Didactica funcțională: obiective, strategii, evaluare. – Chișinău. – Cartier. – 2003. – 360 p
3. Reardon, Betty, A. Toleranța – calea spre pace. – Chișinău. – ARC. – 2004. – 340 p.

Web utile

- www.ifla.org secțiunile „Servicii pentru persoane dezavantajate”, „Biblioteci Publice”, „Biblioteci pentru populații multiculturale”, „Biblioteci specializate”, „Biblioteci pentru nevăzători”.
- www.ala.org secțiunile „PLA” (Asociația Bibliotecilor Publice), „RUSA” (Asociația bibliotecilor care prestează servicii de referință și speciale), „Professional Tools” (Instrumente profesionale).
- www.openroad.net.au/access/dakit conștientizarea dizabilității – instruire și resurse pentru personalul bibliotecilor publice

„...Când mi-a venit ideea, cu câteva săptămâni înainte de moartea lui năprasnică, să-i dedic lui *M A citi, a reciti*, versiunea românească a lui *Rereading*, am simțit că mă achit de-o veche datorie; trebuia s-o fac cu zece ani înainte, la apariția ediției englezești. Interesul meu pentru problemele lecturii deriva în parte din faptul că eram profesor de literatură, că învățam să citesc texte literare pentru că, la rândul-mi, să-i învăț pe studenții mei să citească și să recitească. Dar făceam asta ca un lucru de la sine înțeles și în paralel cu predarea unor cursuri pe teme doar în subsidiar literar, cursuri despre concepte fundamentale ale modernității, despre etica modernității, despre istoria ideii de cenzură, despre literatură și ideologie etc. Cursurile de literatură universală pe care le ținusem la București între 1964 și 1973, când am luat drumul exilului, presupuneau desigur lectura, dar numai ca un punct de pornire pentru considerații mai largi despre mișcări, curente, epoci sau stiluri culturale. Lectura propriu-zisă, cu lupa și apoi cu telescopul, și iarăși cu lupa, nu conta. Abia în Statele Unite, de prin 1984-85 (când *M* avea 7- 8 ani și, după o perioadă de băjbâieli medicale, i se pusese diagnosticul de autism), am început să acord atenție, pe plan universitar, problemelor lecturii ca atare, nu totuși fără să stabilesc o legătură, prin contrast, între acestea și ceea ce învățam despre enigma dureroasă a autismului și despre dificultățile de lectură a persoanelor cu autism. Dar multă vreme mi-am dat seama doar vag că cele două noi direcții ale preocupărilor și reflecțiilor mele erau de fapt convergente, ba chiar că de la un punct încolo se suprapuneau.

Am început să fiu deplin conștient de aceasta abia în 1987-88, când proiectul cărții mele despre lectură/relectură mi se cristalizase în minte, și, mai ales, în toamna 1988, în timpul semestrului sabatic petrecut la University of Chicago. Acolo de altfel am început redactarea cărții, în paralel cu cercetarea arhivei Mircea Eliade la secția de manuscrise și cărți rare a Bibliotecii Regenstein. Într-un fel, și aceasta avea o legătură, privată, cu *M*, căruia Mircea și Christinel Eliade îi erau nași – botezul lui *M*, la o biserică românească din Chicago, avusese loc cu 11 ani înainte; Mircea Eliade murise în 1986; Christinel, văduvă neconsolată, era încă în viață, și o vizitam frecvent împreună cu Nene Culianu.”

Călinescu Matei. Portretul lui M. Ed. Polirom, 2005, p. 41