

6 Servicii

Repere:

- Servicii și programe pentru persoanele dezavantajate
- Servicii pentru adulți
- Servicii pentru copii
- Forme specifice
- Interacțiunea cu persoanele dezavantajate
- Ghid de elaborare a serviciilor

Cuvinte-cheie:

Servicii accesibile
Servicii specializate
Programe incluzive
Testarea programelor
Creativitate
Comportament
Lecturi cu voce tare
Ludoterapie

Servicii informaționale
Servicii personalizate
Programe pentru adulți
Activități extramuros
Diversitate
Confidență
Biblioterapie

Servicii multiculturale
Servicii integrate
Programe pentru copii
Planificarea programelor
Comprehensiune
Abilități umane
Artoterapie

*MILA vine de la o atitudine ce spune "vezi ce nu pot face ei!"
SURPRIZA vine atunci când vedem ce pot face ei!*

6.1. Servicii și programe pentru persoanele dezavantajate

Resursele financiare nu sunt unicele prerechizite pentru dezvoltarea și îmbunătățirea accesului și a incluziunii într-o bibliotecă. Conceptul de alternativă pozitivă și gândirea imaginativă sunt mult mai importante. Acestea se referă la abordarea creativă a furnizării serviciilor, a elaborării și implementării programelor accesibile pentru diverse grupuri sociale.

Orice serviciu, program, activitate inițiate, susținute, realizate de biblioteci au un scop comun – de transfer de informații – și se pot tipologiza ca funcții în felul următor: *de orientare* (localizează, găsește, semnalează, reperează surse, date, fapte etc.); *de consultare* (vizualizare cataloage, expoziții, acces direct); *de extragere*

(împrumut, consultare, fotocopiare, culegere date factice); *de exploatare* (lectură, studiu în incinta bibliotecii, în arii speciale, săli speciale – de calculatoare, de exemplu, de referință etc.).

Funcțiile trecute în revistă sunt totalmente aplicabile serviciilor pentru persoane dezavantajate, interesele cărora sunt la fel ca și ale celorlalți utilizatori. Receptivitatea față de necesitățile informaționale ale publicului dezavantajat, furnizarea resurselor, materialelor adecvate, atmosfera binevoitoare reprezintă astăzi succesul bibliotecilor.

Bibliotecile oferă servicii în incinta așezământului și în afara lui, în comunitate, facilitând astfel accesul la serviciile sale pentru persoanele dezavantajate. Dintre ele nominalizăm următoarele:

- împrumutul cărților, revistelor, materialelor audio / video și altor documente
- servicii de lectură și studiu în sălile de lectură
- servicii informaționale bazate pe tehnologie
- servicii informaționale de referință
- servicii de consultanță, rezervare
- servicii de informații comunitare
- instruirea tehnologică a utilizatorilor
- sprijinirea instruirii continue pentru adulți
- programe și activități culturale.

Serviciile enumerate sunt servicii de bază ale bibliotecilor publice și trebuie să fie accesibile tuturor. Lista poate fi extinsă în funcție de interesele și necesitățile persoanelor dezavantajate, de interesele lor legate de petrecerea timpului liber, activitățile comunitare, lecturile de recreere, de situația lor socială. Lista de mai sus poate fi complementată cu servicii tradiționale de lectură și altele mai noi ca:

- Întreabă bibliotecarul
- Clase, săli computer
- Colecții de cărți electronice
- Colecții de reviste electronice
- Împrumut interbibliotecar
- Colecții de periodice cu tematică referitoare la dizabilitatea fizică, probleme de sănătate mintală
- Colecții de romane istorice
- Colecții de biografii ale oamenilor celebri și de romane autobiografice, memorii
- Colecții audio /video.

Persoanele dezavantajate instituționalizate care nu pot vizita biblioteca pot beneficia de:

- servicii la domiciliu
- servicii la locul de instituționalizare
- echipament special pentru lectură oferit persoanelor cu handicap fizic sau senzorial, de exemplu, nevăzători sau hipoacuzici
- materiale speciale pentru persoanele cu dificultăți de lectură, de exemplu, materiale pentru lecturi facile, casete

- servicii multiculturale
- servicii de comunicare electronică.

Serviciile pentru persoanele dezavantajate pot fi într-adevăr accesibile dacă bibliotecile respectă cele 5 principii de furnizare a serviciilor:

1. Să fie orientate spre beneficiari
2. Să fie socialmente incluzive
3. Să fie utile
4. Să fie eficiente
5. Să fie întotdeauna disponibile.

Respectarea acestor principii presupune, mai întâi de toate, cunoașterea profundă a necesităților persoanelor dezavantajate și, în al doilea rând, cunoașterea barierelor de studiu și lectură cauzate de condiția de handicap pe care o are persoana dezavantajată. Tabelul de mai jos ilustrează nivelele la care se manifestă diverse bariere și sugerează soluții la fiecare dintre ele.

Tabelul 3. *Bariere de studiu / soluții posibile*

<i>Barierile se pot manifesta la nivelul:</i>	<i>Soluții sugerate:</i>
1. Confidenței	Planuri și informații accesibile, binevoitoare
2. Concentrației	Varietate de activități
3. Comportamentului, conduitei, regimului	Politici, ghiduri flexibile, dar ferme
4. Comprehensiunii	Limbaj clar, mesaj limpede
5. Instruirii	Puncte prompte vizuale
6. Limbajului	Comunicare augmentativă / alternativă
7. Vederii	Inputuri tactile, auditive
8. Auzului	Inputuri vizuale
9. Mobilității	Conștientizarea barierelor fizice, de mediu
10. Vitezei răspunsului	Paciență, răbdare, îngăduință
11. Memoriei	Repetare, consolidare
12. Abilităților de judecată	Pași mici, puncte prompte de reper

Pe parcursul acestui capitol ne vom referi mai detaliat la unele nivele, alte nivele au fost elucidate în capitolele precedente, altele vor fi elucidate mai detaliat în capitolele următoare.

Incluziunea rămâne cuvântul-cheie – includerea adulților dezavantajați în activități, programe, în procesul de planificare și implementare a serviciilor și programelor. Persoanele angajate în programe devin, aproape automat, promotorii acelor servicii în grupurile și comunitățile lor. O astfel de susținere a programelor

este extrem de importantă pentru ca biblioteca să poată deservi cu eficiență persoanele cu handicap.

Începem prin evaluarea programelor împreună cu personalul bibliotecii și utilizatorii dezavantajați. Unele idei pot să nu meargă, să nu putem să le punem în practică, dar nu le neglijăm – ideile bune, care se bucură de susținerea grupului, trebuie să fie incluse într-o listă de așteptare pentru vremuri financiare mai bune. Testarea programelor, serviciilor din punctul de vedere al accesibilității este un început bun. În primul rând trebuie să ne întrebăm:

- *Este programul, serviciul bibliotecii accesibil fizic?*

Dacă accesibilitatea este o problemă, atunci întrebarea se pune astfel: „Pot fi făcute localul, încăperea accesibile?”. În cazul când biblioteca dezvoltă o strategie de lichidare a barierelor, răspunsul poate fi „da”. Dacă încăperea, localul în care se desfășoară programul, serviciul nu poate fi modificat, apare întrebarea: „Unde putem transfera programul pentru a-l face accesibil?”. Testând în așa fel câteva programe, putem identifica necesitatea modificării în scopul rezolvării, îmbunătățirii accesibilității unor sectoare, localuri, dacă nu este cu putință întreaga bibliotecă.

Următoarea întrebare va fi:

- *Este programul accesibil sub aspect intelectual?*

Programele, serviciile sunt inaccesibile sub aspect intelectual atunci când informația nu este disponibilă în formatul în care poate fi utilizat de persoanele dezavantajate sau nu are nivelul de lectură corespunzător (lecturi ușoare). În situațiile când în grup sunt vorbite mai multe limbi, utilizarea unei singure limbi face programul inaccesibil din punct de vedere intelectual. Programele în care se folosesc materiale vizuale pot fi modificate pentru a oferi concomitent materiale vizuale și tactile. Programele al căror grup-țintă sunt persoanele cu deficiențe auditive și de vedere pot fi prezentate simultan: o persoană vorbește, alta traduce prin limbajul semnelor. Și amplificarea volumului de sunet în sălile bibliotecii va face programele vorbite mai accesibile pentru cei cu auzul slab.

Cea de-a treia întrebare este:

- *Care va fi efectul includerii persoanelor dezavantajate în acest program?*

Unele persoane dezavantajate pot avea sentimente negative privind încadrarea în programe, activități și servicii. Personalul bibliotecii trebuie să înțeleagă stereotipurile pe care le simt utilizatorii dezavantajați și să-i ajute în schimbarea atitudinii. Sunt recomandate activități de instruire.

Petrecerea timpului împreună în programele de lectură de vară, la orele de lectură poate influența pozitiv schimbarea atitudinii și dezvoltarea sensibilității față de diferabilitate.

- *Sunt persoanele cu handicap interesate de acest program?*

Nu știm până nu le întrebăm. Multe probleme pot fi rezolvate prin crearea unor relații bune cu publicul. Sprijinul autorităților locale de asemenea poate fi de folos. Aflăm care sunt căile de comunicare folosite de persoanele cu handicap și susținătorii lor și le folosim oricând avem posibilitate.

- *Este programul relevant pentru comunitate?*

Literatura de specialitate deseori recomandă programe speciale și servicii „noi” oferite de alte biblioteci. Câteodată aceste servicii sau programe par foarte potrivite, dar ceea ce este operant într-o comunitate poate fi inoperant în alta.

6.2. Accesul persoanelor înaintate în vârstă la serviciile bibliotecii

Boxa 6. Atelier de lectură. J.L. Borges, *Trecutul*

OCLANDER: Aș vrea să facem o călătorie undeva unde nu ați fost niciodată.

BORGES: Aș spune că acel „undeva” este trecutul, deoarece este foarte greu să schimbi prezentul. Prezentul are ceva dur și rigid în el. Cât despre trecut, pe acesta îl schimbăm tot timpul. De fiecare dată când ne amintim ceva, amintirea se schimbă puțin. Și cred că trebuie să fim recunoscători întregului trecut, istoriei omenirii, tuturor cărților, tuturor amintirilor, din moment ce, până la urmă, singurul lucru pe care îl avem este trecutul, iar trecutul este un act de credință. De exemplu, eu spun: „M-am născut la Buenos Aires în 1899”. Acesta este un act de credință. Bineînțeles că nu-mi pot aminti asta. Dacă părinții mei mi-ar fi spus „Te-ai născut în secolul al treilea în Timbaktu”, probabil că i-aș fi crezut. Dar rămân la acest fapt din moment ce consider că nu m-au mințit. Așa că, atunci când afirm că m-am născut la Buenos Aires în 1899, fac într-adevăr un act de credință.

Dar să ne întoarcem la trecut: trecutul este comoara noastră. Este singurul lucru pe care îl avem și care ne stă la dispoziție. Îl putem schimba, ne putem gândi că personajele istorice au fost altfel; ceea ce este într-adevăr minunat este faptul că trecutul este alcătuit nu numai din lucruri care s-au întâmplat, ci și din vise. Aș spune că Machbeth este pentru noi la fel de mult un personaj al trecutului și un personaj al prezentului, pe cât este, să zicem, prințul Carol al Suediei, Iulius Caesar sau Bolivar. Noi avem cărțile și aceste cărți sunt de fapt vise și, de fiecare dată când recitim o carte, cartea s-a schimbat puțin, iar noi ne-am schimbat puțin la rândul nostru. Cred, așadar, că ne putem reîntoarce în siguranță la acest imens depozit care este trecutul. Sper că voi continua să-mi găsesc calea prin el și să adaug la el experiența mea fizică de viață.

(**Borges despre Borges.** Convorbiri cu Borges la 80 de ani. Cluj, Dacia, 1999 (volum îngrijit de Willis Barnstone. Traducere Mihaela Simion Constantinescu) – P. 18.

Îmbătrânirea rapidă a populației constituie cauza creșterii interesului comunitar pentru bătrâni. Se urmărește o schimbare a imaginii sociale a fenomenului numit bătrânețe, schimbare susținută de (1) studiile gerontologice și geriatrice care au dus la apariția unor noi concepții despre îmbătrânire, (2) abordarea fenomenului din punct de vedere cultural, (3) realitatea care ne confruntă permanent cu persoane în vârstă de alt „model”. Pierderea „capacităților cognitive și practice, a intereselor și motivațiilor, izolarea și autoizolarea nu mai reprezintă, în imaginarul colectiv, inevitabilul destin al celui ce îmbătrânește” (B. Zani, A. Palmonari, 2003, p. 347).

Activitatea cu persoanele de vârstă a treia trebuie abordată de către biblioteci în toată complexitatea fenomenului: ca resursă socială, culturală, ca oportunitate individuală, iar când se transformă în dificultate, în problemă, e necesară sprijinirea segmentului din cadrul contextului comunitar.

Deci, zona de intervenție a bibliotecii în sprijinul vârstei a treia este foarte vastă. Iluzia că acest grup poate fi ajutat prin „pachete de programe” speciale pentru

grupul de vârstă este depășită. Persoanele de vârstă a treia nu sunt un grup social omogen, el de fapt este un grup foarte divers din punctul de vedere al capacităților, competențelor, motivațiilor, potențialului creativ și evolutiv al fiecărui individ pe care le pot consuma în microcontextul bibliotecii și în contextul comunității în general.

Bibliotecile își găsesc nișa de sprijin în ariile „loisir”, învățare, asociere, arii care sunt importante pentru segmentul în vârstă, dar banalizate, la noi, și considerate neînsemnate în rețeaua socială de sprijin al comunității. Bibliotecile astăzi nu trebuie să se întrebe „*Ce să facem pentru bătrâni?*”, dar să caute răspuns la întrebarea „*Ce fac și ce ar dori să facă bătrânii?*”. Nu ne referim la un răspuns mecanic, ci la analiza cererii, nu ne așteptăm la cererea unui serviciu sau facilități, ci la o colaborare între bibliotecă și individ sau grup. Altfel pierdem sensul, consistența și calitatea activității.

Bibliotecarii trebuie să se pregătească pe sine și biblioteca pentru ca să poată servi numărul în creștere al populației înaintate în vârstă. Datele statistice confirmă (2004) că 477 de mii de persoane, din populația RM, sunt persoane trecute de 55 de ani și mai mult. Aceasta constituie peste 13 % din populația totală a țării, ori fiecare al 7-lea locuitor al ei. Acest număr constituie un semnificativ segment de utilizatori pentru bibliotecile publice. Chiar dacă, sumare, aceste date demografice generează pentru biblioteci alte abordări ale acestui grup ca utilizatori. Noile abordări le cer bibliotecarilor o pregătire specială de servire a celor bătrâni adecvată caracteristicilor speciale ale necesităților acestui grup. Persoanele de această vârstă, de regulă, sunt puse în fața multor schimbări din viața lor. Schimbările majore includ diferențele de:

- Roluri (pensionare, pierderea statutului social, puterea controlului)
- Finanțe (reducerea veniturilor, securitatea socială, pensii)
- Relații, legături (bunici, relații familiare, relații comunitare)
- Emoții (izolare, deprimare, neîncredere, singurătate)
- Sănătate (deficiențe, incapacități, boală, medicații)
- Activități (timp liber, voluntarism, hobby)
- Independență (aranjamente de trai, venituri)
- Aparențe (atitudini negative, stereotipuri).

Ținând cont de schimbările amintite mai sus, bibliotecile pot ajuta persoanele înaintate în vârstă prin implicarea în activități, servicii, prin furnizarea informațiilor și materialelor pertinente, ca să poată face față mai efectiv schimbărilor survenite în viața lor. Dincolo de schimbările enumerate, persoanele înaintate în vârstă sunt foarte diverse ca nivel de instruire, profesie, handicap, etnie. Servind persoanele înaintate în vârstă, bibliotecarii se confruntă cu o varietate de caracteristici, mereu în schimbare, ale acestui grup (enumerate în cap. II). În continuare urmăriți în tabelul 4 cum afectează vârsta abilitățile umane la nivel perceptiv, cognitiv și fizic, nivele care influențează direct accesul persoanelor în vârstă la servicii, facilități, informații.

Tabelul 4. *Vârsta versus abilități umane la nivel perceptual, cognitiv, fizic/motor*

	<i>vârsta medie (45-64 ani)</i>	<i>vârsta înaintată (65-74 ani)</i>	<i>vârsta foarte înaintată (75 +)</i>
<i>perceptual</i>			
Vedere	slăbirea vederii și necesitatea ochelarelor pentru lectură sau chiar bifocali. Crește receptivitatea la strălucire, lucire. Adaptarea mai mică la întuneric. Micșorarea acuității statice și dinamice a vederii. Unele greutăți în distingerea culorilor	scade abilitatea de concentrare a vederii, necesită lentile pentru corecție. Retina transmite cu 1/3 mai puțin lumina față de perioada tinereții, receptivitate sporită la lucire, strălucire. Adaptare cu dificultate la întuneric, schimbări diminuate în acuitatea statică și dinamică a vederii, a câmpului cuprins de vedere și a distingerii culorilor.	pierderi semnificative ale vederii (acuitate dinamică, statică, diferențierea culorilor, îngustarea câmpului vizual). Risc semnificativ al disfuncției vederii din cauza glaucomului, cataractei și a degenerării maculare
Auz	diminuarea acuității auzului	diminuarea semnificativă a acuității auditive. Poate apărea nevoia de aparate auditive. Receptivitate la zgomot.	pierderi esențiale ale auzului. Apare nevoia utilizării dispozitivelor, aparatelor auditive.
Simț, miros, sensibilitate cutanată	diminuări minime	pierderi minore	pierderi esențiale
<i>cognitive</i>			
Timp de răspuns	încetinire a timpului de răspuns	încetiniri semnificative ale timpului de răspuns.	încetinire în pronunție și în timpul de răspuns
Activitatea memoriei/ atenției	slăbiri minore ale abilităților de învățare și de concentrare a atenției	slăbiri moderate ale ratei și abilităților de studiu și de concentrare a atenției	rata de învățare este înjumătățită la fiecare a 12-a persoană.
Baza cunoașterii	mici schimbări în fluidul inteligenței și în stabilitatea creșterii și cristalizării inteligenței	unele micșorări ale fluidului inteligenței descreșterea stabilității și cristalizării inteligenței	micșorări semnificative în stabilitatea și cristalizarea inteligenței

<i>fizic, motor</i>			
Mărime	creșterea limitată a greutateii sau pierderea limitată a înălțimii	creșteri și pierderi considerabile ale înălțimii și greutateii	pierderi semnificative ale mărимii, ale greutateii, înălțimii
Direcție fizică	slăbiri modeste în capacitățile aerobice și ale direcției	micșorări moderate ale capacității aerobice și ale direcției	declin semnificativ al direcției fizice și al capacității aerobice
Balanță și mobilitate	micșorare neînsemnată a abilității de balansare cu mici pierderi ale mobilității	micșorări semnificative ale abilității de balansare și ale mobilității	balanța afectată și mobilitatea restricționată
Sănătate	încă bună	receptivitate sporită la condiții cronice (artrite, diabet, osteoporoză, hipertensiune)	prezența multiplă a condițiilor cronice de boală

Adulții vârstnici, susțin mulți specialiști, au interese la fel ca și tinerii. Înșiși vârstnicii afirmă că ei mai mult recitesc decât citesc, afirmație susținută de Paul Cornea¹, Matei Călinescu², specialiști în teoria literaturii și lecturii. Boxa următoare confirmă cele afirmate:

❖ **Boxa 6.1. Atelier de lectură. J.L. Borges, *Recitirea***

❖ COLEMAN: Borges, acum citiți cu ajutorul altora. Citind o carte, o ascultați. Mi se pare că majoritatea cărților la care vă referiți sunt cărți pe care le-ați citit în copilărie, în paradisul bibliotecii tatălui dumneavoastră.

❖ BORGES: Prefer mai mult să recitesc decât să citesc.

❖ COLEMAN: Recitiți în memorie sau prin intermediul altora?

❖ BORGES: Ambele, aș spune. Memoria mea este plină de citate, după cum știți. Însă am și prieteni buni care vin să mă vadă și atunci luăm o carte, în general de Conrad, Stevenson sau Kipling și citim.

Destăinuirile lui Jorge Luis Borges amintesc bibliotecarilor că majoritatea persoanelor în vârstă au și deficiențe de vedere de diferite gravități. Unul din serviciile pentru aceste persoane este lectura cu voce tare, program susținut de către biblioteci în activitatea extramuros atât cu adulți vârstnici, cât și cu copii. Materialele variate în format tradițional sau special cum ar fi cărți vorbite, casete video cu titre, cărți cu tipar mărit sunt binevenite și acceptate.

Persoanele înaintate în vârstă trăiesc mai mult cu amintirea trecutului – trecutului în care ei erau viguroși, sănătoși, realizați, fericiți, trecutului pe care, cum spunea J. L. Borges, îl putem modifica, îl putem schimba. Acest aspect trebuie valorificat de către bibliotecari din procesul constituirii colecțiilor până la procesul proiectării programelor de lectură pentru oamenii în etate. Importanța și

rolul lecturii anumitor cărți pentru persoanele în etate le evidențiază și Matei Călinescu³:

Boxa 6.2. Atelier de lectură. M. Călinescu, Memoria – axa identității

„Memoria mea mi s-ar părea săracită fără imagini concrete și simbolice totodată – și fără schimbarea acestor imagini unele în altele prin magia metaforei – și fără fenomenul amintirii regăsite prin lectură – amintiri care pot semăna, dar care cel mai adesea nu seamănă deloc cu înălțuirea faptelor, cu imaginile, cu senzațiile evocate în textul citit. E o variantă a memoriei proustiene care e declanșată nu de gusturi (faimoasa Madlenă) sau de senzații tactile (șervețele scrobite din restaurantul de la Balbec etc.), ci de procesele mintale care formează actul lecturii – al lecturii anumitor cărți, literatura subiectivă sau autobiografică. Memoria e axa identității, așa zice. Cum altfel ne construim identitatea decât din amintiri? Și amintirile cele mai diferențiate, cel puțin pentru mine, sunt amintiri regăsite prin lectură, scoase din fireasca hibernare în zăpezile uitării printr-o lectură care fluctuează imprevizibil între text și lectura de sine”.

Materialele referitoare la interesele speciale ale adulților vârstnici – informații despre sănătate, medicină, beneficiile pensionării și legislația specială – trebuie să fie prezente în biblioteci și ținute la zi. Să dispună de informațiile despre organizații și fundații care ajută adulții vârstnici să-și găsească de lucru, să organizeze călătorii sau programe educaționale, culturale. Studiile în domeniu au demonstrat că vârstnicii care participă activ în diferite activități, programe educaționale, de învățare de durată sunt mai fericiți, satisfăcuți de viața lor, mai sănătoși.

Echipamentul adaptiv asigură fiecărui vârstnic care are un handicap de lectură să poată utiliza informațiile disponibile în colecțiile bibliotecii (*vezi cap. 4, Tehnologie asistivă*). Informația prin telefon, poștă sau e-mail este foarte utilă. Furnizarea materialelor prin servicii mobile sau prin curier la domiciliu acoperă cerințele celor care au dificultăți de mobilitate și-i ajută să combată izolarea și singurătatea (*vezi Activități extramuros*). Colecții ambulante pot fi stocate temporar sau permanent la Centrele de zi, la ospicii, case de bătrâni.

Grupuri de biblioterapie care citesc și apoi discută materialele împreună ajută vârstnicii să înțeleagă și să își exprime emoțiile rezultate în urma schimbărilor din viața lor.

Necesitățile categoriei *adulți vârstnici*, interesele și caracteristicile acestui grup schimbă și oferă oportunități pentru serviciile de informare furnizate de toate tipurile de biblioteci. Recunoașterea acestui fapt și planificarea corectă, bazată pe necesități, caracteristici pot asigura vârstnicilor obținerea multor avantaje de la bibliotecă și serviciile ei.

6.3. Diversitate culturală, minorități, coeziune comunitară

Orice individ are nevoie de un sentiment al identității, al apartenenței la o comunitate, la un loc, la o cultură. Cu toate acestea, după cum spunea și Ghandi, *Nici o cultură nu poate dăinui dacă încearcă să fie exclusivă*. Astfel, diversitatea culturală se leagă de incluziunea socială; coeziunea comunității există într-o societate incluzivă

social, în care culturi diferite conviețuiesc prin înțelegere reciprocă. Romano Prodi (pe timpul președinției Comisiei Europene), în februarie 2004, a descris Europa ca *O Uniune a diversității în care diferențele sunt acceptate și percepute ca îmbogățind întregul*. Viviane Reding, Comisarul european pentru Societatea Informațională și Media, a promis că va fi „comisarul pentru inovație, incluziune și creativitate”; „...incluziunea va combate diferențele digitale și va întări identitatea europeană și diversitatea sa culturală”.

Bibliotecile susțin acțiuni menite să stimuleze prezervarea, dezvoltarea și promovarea culturii, sprijinirea diversității ei și accesibilitatea ei pentru toți, sprijină coeziunea comunității printr-o varietate de acțiuni, politici, teme, programe. Bibliotecile trec gradual de la conceptul *Oportunități egale* la conceptul mult mai larg și incluziv *Diversitate*. O diferență subtilă, dar importantă între conceptele *șanse egale* și *diversitate* urmărim în tabelul de mai jos:

Tabelul 5. Conceptul *Oportunități egale* versus conceptul *Diversitate*

<i>Diversitate</i>	<i>Oportunități egale</i>
Toți angajații maximizează potențialul și contribuția lor la organizație	Concentrarea pe probleme de discriminare
Cuprinderea cât mai multor categorii de oameni, nu numai cei excluși	Perceperea ca pe o problemă a minoritarilor și persoanelor cu dizabilități
Concentrarea pe probleme de cultură organizațională, acceptarea obiectivelor creative, îndrăznețe incluzive	Lipsa schimbării în cultura organizațională și a obiectivelor lucrative
Este o preocupare a întregului personal, în special a managerilor	Tratarea ca pe o problemă de personal
Nu este o acțiune pozitivă; este o acțiune afirmativă	Raliere la acțiuni pozitive

Odată cu integrarea noilor țări în Uniunea Europeană, în mai 2004, populația totală a UE va fi de aproape 500 de milioane la 1 ianuarie 2007, reprezentând o bogăție fără margini de diversitate culturală. În calitate de depozite ale acestei moșteniri culturale diferite, bibliotecile din Europa au fost implicate demult într-o varietate de activități menite să sprijine accesul la cultură. Există două tendințe de dezvoltare a serviciilor informaționale multiculturale în Europa:

- asigurarea accesului unui potențial public general la resursele culturale locale printr-o cât mai bună folosire a ICT
- asigurarea accesului unei comunități locale distincte din punct de vedere cultural la servicii și resurse.

Oricare ar fi calea aleasă, bibliotecile vor trebui să cunoască componența demografică, profilul cultural al comunităților lor, să stabilească barierele pe care le întâmpină diferitele grupuri și să identifice orice lacună a serviciilor oferite. Sprijinirea diversității culturale, consideră UE, aduce beneficii educaționale, economice

și sociale și contribuie la realizarea agendelor pentru educație permanentă, incluziune socială și regenerare economică. UE recunoaște rolul important pe care bibliotecile îl pot avea în promovarea și întărirea coeziunii comunității.

Diversitatea culturală nu presupune divizarea, ci coeziunea comunității care implică existența unui sentiment comun al apartenenței, a unei înțelegeri și a unui respect pentru ceea ce este diferit, din punct de vedere lingvistic, etnic, religios și cultural.

Viziunea UE este că tuturor europenilor trebuie să li se acorde șansa de a-și dezvolta un sentiment al identității cu Europa și cu comunitatea lor locală, bucurându-se în același timp de propria lor identitate culturală.

IFLA, fiind un element constant ce însoțește și încurajează dezvoltarea serviciilor de bibliotecă pentru toate grupurile sociale, consideră bibliotecile ca fiind instituții interesate în dezvoltarea serviciilor de bibliotecă care ar satisface necesitățile culturale și lingvistice ale minorităților. IFLA prin secțiunea *Servicii de Bibliotecă pentru populații multiculturale* diseminează experiența bibliotecilor referitoare la servicii multiculturale în vederea garantării că fiecare membru în societatea globală are acces deplin în bibliotecă și la serviciile informaționale. Pentru a atinge acest scop, IFLA a identificat următoarele obiective:

- * promovarea ideii de diversitate prin disponibilitatea resurselor bibliotecare, experienței relevante, materialelor în toate formatele pentru minoritățile culturale și lingvistice, care planifică și furnizează astfel de servicii;
- * integrarea serviciilor multiculturale, multilingvistice în managementul general al bibliotecii;
- * promovarea serviciilor multiculturale prin programele și proiectele de cercetare IFLA;
- * promovarea includerii cursului "Servicii de bibliotecă pentru populații multiculturale" în curriculumul universitar pentru viitorii bibliotecari;
- * sprijinirea dezvoltării serviciilor multiculturale în bibliotecile publice din țările în curs de dezvoltare;
- * sprijinirea politicilor culturale și educaționale orientate spre lectură în toate limbile;
- * sprijinirea accesului echitabil al minorităților lingvistice la tehnologiile informaționale.

În sprijinul realizării obiectivelor propuse secția organizează acțiuni de instruire, elaborează strategii, ghiduri, instrumente indispensabile în planificarea, organizarea și furnizarea serviciilor pentru aceste grupuri. Activitatea acestei secții este concentrată totalmente asupra promovării unuia din cele patru roluri ale bibliotecii publice identificate în Declarația de la Copenhaga "Diversitate culturală și lingvistică".

Bibliotecile din RM respectă prevederile Declarației de la Copenhaga. Colecțiile bibliotecilor corespund componenței etnice, lingvistice a populației, furnizează servicii foarte diverse, informații în limbile minorităților. Există două abordări în servirea populației multiculturale ale RM. Prima – servicii integrate în serviciile pentru publicul general, practică de majoritatea bibliotecilor publice, universitare, academice, naționale și a doua – servicii specializate pentru minoritari, practica-

tă de Biblioteca Municipală „B.P. Hasdeu” prin deschiderea în structura sa a filialelor specializate : „Ițic Mangher” – pentru comunitatea evreiască din Chișinău, „Mihail Lomonosov” – pentru comunitatea rusă, „Lesia Ukrainka” – pentru ucraineni, „Hristo Botev” – pentru bulgari, „Mihail Ciachir” – pentru populația găgăuză, „Adam Mickiewicz” – pentru comunitatea polonezilor din Chișinău.

În prezent nici o comunitate etnică nu-și închipuie viața în afara bibliotecii, deoarece la fiecare filială s-a știut să se identifice oportunitățile și prioritățile grupurilor etnice, pentru care au fost create și astăzi activează în corespundere cu necesitățile acestora.

Pe lângă asigurarea accesului la informație în limbile minorităților, bibliotecile desfășoară o vastă activitate bibliografică, incluzând consultații, bibliografii la cerere, cercetări bibliografice, elaborarea și editarea diverselor bibliografii tematice, a cataloagelor care contribuie la procesul de cercetare științifică și se încadrează în prevederile art. 5, alineatul 2 din Legea citată mai sus „*Statul asigură efectuarea de cercetări științifice în domeniul istoriei, limbii și culturii minorităților naționale*”.

Limba maternă reprezintă factorul permanent de formare a conștiinței culturale naționale, iar bibliotecile publice sunt importante instituții menite să influențeze pozitiv acest proces. Acum, când se încearcă crearea unei identități europene comune, când noile tehnologii ne impun un proces global de omogenizare, aspirația majoră a oricărui individ este să vorbească în limba sa maternă. Îngrădirea acestei libertăți duce la degradarea libertății interioare. Biblioteca publică îi ajută să păstreze acest sentiment, fără de care nici un individ nu va putea depăși bariera de adaptare la noua societate globală.

6.4. Accesul la informație al persoanelor private de libertate

Un exemplu relevant de activitate extramuros sunt serviciile de bibliotecă pentru persoanele private de libertate.

Societățile moderne adoptă gradual practici mai umane și edificatoare ale justiției și ale încarcerării în acord cu *Declarația Universală a Drepturilor Omului*, adoptate de ONU, își schimbă și deplasează atenția de la pedeapsă la educare, reabilitare constructivă a timpului în închisori.

Biblioteca în închisori este un suport de oferire a programelor educaționale, recreaționale și de reabilitare. Serviciile de bibliotecă asigură un nivel de „normalitate” într-un mediu închis, un loc unde indivizii sunt liberi să aleagă și să se angajeze în ameliorarea problemelor personale. Serviciile de bibliotecă prezintă pentru ei o fereastră în afară, furnizează informații utile pentru a se pregăti de relația lor cu lumea de dincolo de pereții închisorii.

Persoana încarcerată nu renunță și nu este lipsită de dreptul de a învăța, de accesul la informații. Comunitatea îi acordă, asigură acest drept organizând servicii de bibliotecă, colecții comparabile cu cele din lumea „liberă”.

Serviciile de bibliotecă în închisori trebuie să funcționeze la aceleași standarde ca și bibliotecile publice în comunități, să corespundă intereselor informaționale și culturale ale deținuților. Ele furnizează acces deschis pentru deținuți, servicii și suporturi educaționale și activități de lectură. Bibliotecile din închisori emulează

modelul bibliotecii publice – furnizează resurse pentru educație, reabilitare, oferă colecții de materiale, documente juridice cu atenție specială pentru necesitățile utilizatorilor multiculturali, multilingvi. Deci, serviciile bibliotecii oferă oportunități de dezvoltare a abilităților de instruire, interese personale și culturale, învățare pe tot parcursul vieții. Fundament pentru aceasta sunt:

1. Regula 40 din Regulile Standard ONU de tratare a deținuților (1955)
2. Carta cititorului (1994), elaborată de Comitetul Internațional al Cărții și Asociația Editorilor și publicată de UNESCO, stipulează că „lectura este un drept universal”
3. Manifestul IFLA/ UNESCO pentru bibliotecile publice (1994) cere bibliotecilor publice să servească deținuții
4. Conceptul *Educația în închisori*, adoptat de Consiliul Europei (Strasbourg, 1990), include un capitol despre biblioteci și închisori.

Deținuții sunt un grup eterogen – unii sunt analfabeți, alții cu abilități de instruire minime, alții au fost utilizatori ai bibliotecilor publice sau academice. Lectura, instruirea deținuților depind de relevanța colecțiilor puse la dispoziția lor, de calificarea și competența bibliotecarilor.

Biblioteca pentru ei reprezintă linia de contact cu lumea liberă.

Organizarea accesului deținuților la serviciile bibliotecii este ghidată de principiile:

1. Accesul la serviciile bibliotecii trebuie să fie disponibil tuturor deținuților fără restricții de clasificare de securitate, locație. Accesul poate fi restricționat doar de încălcarea regulamentului de utilizare a bibliotecii.
2. Deținuții fără restricție de mișcare pot vizita biblioteca în fiecare săptămână, pentru o perioadă suficientă, pentru a selecta, împrumuta, rezerva, a pune întrebări de referință, comanda teme, a citi materiale care nu pot circula, pot participa la activități culturale organizate de bibliotecă.
3. Orele de servire trebuie coordonate cu direcția instituției.
4. Dacă deținutul are permis de ieșire pe termene scurte, el poate utiliza serviciile bibliotecii publice din comunitate sau alte tipuri de biblioteci – națională, academică etc.
5. Deținuții pot utiliza servicii de împrumut interbibliotecar.

Diversitatea, extinderea și nivelul serviciilor de bibliotecă pentru deținuți trebuie să se bazeze pe profilul demografic, social, educațional al deținuților. Serviciile includ, dar nu se limitează la:

- Serviciile informaționale, de referință, resurse Internet
- Serviciile de îndrumare a lecturii în funcție de interese și nivelul de lectură
- Orientarea și instruirea sistematică de utilizare a bibliotecii și informațiilor
- Împrumutul interbibliotecar al rețelei naționale, locale, resurse cooperative utilizate de către deținuți
- Resursele materiale speciale pentru deținuții cu dizabilități.

Bibliotecile organizează activități și programe de promovare a lecturii, instruirii, culturii, gândite ca oportunități pentru utilizarea creativă a timpului și îmbunătățirea nivelului cultural, educațional, programe orientate să sporească abilitățile sociale, să fortifice stima de sine a deținuților.

Exemple de programe interesante, relevante:

- Lectură de autor
- Cluburi de discuții / clubul iubitorilor de cărți
- Laboratoare, ateliere de scriere creativă
- Instruire tutorială
- Celebrarea sărbătorilor culturale
- Târguri de posturi.

Adițional serviciilor informaționale, educaționale, culturale trebuie să se organizeze și elaboreze:

- Bibliografii pe subiecte
- Liste de noi achiziții
- Semne de carte, indicatoare
- Expoziții de artă și carte.

6.5. Servicii pentru copii

În ultimul timp tot mai multe biblioteci publice se implică în servirea copiilor dezavantajați. Perioada de tranziție a generat schimbări mari care, fiind amplificate de crize și schimbări de nivel național, local, au influențat și serviciile bibliotecii.

Astăzi, cifra copiilor care nu frecventează școala a sporit considerabil și rămâne în creștere. Numărul copiilor străzii și al copiilor cerșetori, al copiilor care lucrează, la fel, a sporit și aceste fenomene negative au tendința de creștere. Aproape toți acești copii sunt analfabeți sau au dificultăți de lectură. În categoria copiilor dezavantajați se includ și copiii cu dificultăți de însușire sau cu altă incapacitate, cu deficiențe psihice și fizice, care devin tot mai mulți la număr din cauza mediului poluant, subnutriției și sărăciei. Nimeni nu cunoaște de asemenea numărul precis al celor cu astm, cu alergii, diabet. Datele statistice vehiculate de Ministerul Sănătății, Asistenței Sociale, Educației nici pe departe nu pot corespunde realității, pentru că nu se ține o evidență la nivel național.

Un aspect negativ, apărut de curând, este cel al copiilor fără părinți (părăsiți sau lăsați temporar de părinții plecați în străinătate la muncă). Datele recensământului din 2004 indică cifra de 273 056 persoane aflate în străinătate. Numărul adevărat este de două ori, poate și mai mult, mai mare decât cel declarat. Acest aspect este specific localităților urbane și celor rurale în egală măsură. Problemele sociale de acest fel plasează noi atribuții și responsabilități vizavi de copiii vulnerabili tuturor tipurilor de biblioteci, în special, bibliotecilor publice care servesc copii și celor școlare, inclusiv ale școlilor specializate și școlilor internat.

Toate programele și serviciile bibliotecare sunt potențial utile copiilor în dificultate. Dar nu toate serviciile sunt accesibile. Principiul de bază de organizare a activităților și serviciilor bibliotecare pentru copiii în dificultate este incluziunea lor în activitățile bibliotecii. Principiul incluziunii nu presupune includerea copiilor cu handicap în toate activitățile. Principiul incluziunii înseamnă adaptarea posibilă a tuturor programelor, serviciilor bibliotecii, încât copiii cu handicap să participe la cele pe care le doresc, pentru că copiii, ca și adulții, selectează activitățile în baza intereselor, nu în baza accesibilității.

Primul lucru pe care trebuie să-l faceți pentru a începe activitatea cu copiii dezavantajați este de a revizui programele și serviciile pentru ei. Schema testării programelor sub aspectul incluziunii este foarte simplă, ușor de realizat:

- Denumirea programului (*ora poveștilor, de exemplu*)
- Locul (*sala de lectură, secția copii etc.*)
- Accesibil fizic (da/nu) (*nu*)
- Necesită modificare (*da, intrarea, acustica, signaletica*)
- Accesibil intelectual (da/nu) (*nu*)
- Necesită modificare (constituirea unei colecții de povești din cărți cu tipar mărit, lecturi facile etc.).

Astfel bibliotecile ar ști ce au de făcut, care segment din activitatea lor trebuie îmbunătățit, reorientat, diversificat, înnoit.

Boxa 6.3. Exemple de servicii 1.

- Bibliotecile publice din Chișinău, în colaborare cu Centrele de zi, școlile auxiliare, școlile internat, organizează activități pentru copii – ora poveștilor, lecturi cu voce tare etc.
- Bibliotecile pentru copii din Chișinău organizează pentru copiii în dificultate programul estival „Lecturile verii”
- Biblioteca „I. Mangher” organizează cluburi de lectură
- Biblioteca „Ovidius” a organizat clubul pentru pregătirea temelor de acasă
- Bibliotecile „I. Manger”, „Alba Iulia” și „Transilvania” organizează tabere de lectură
- Biblioteca „Târgu Mureș” – clubul pentru copii cu deficiențe de vedere „O rază de lumină”
- Biblioteca „Transilvania” – Ludoteca

Asociația Bibliotecarilor Americani (ALA) recomandă ca obligatorii următoarele servicii pentru copiii dezavantajați:

- Întreabă un tutore
- Timpul bebelușilor
- Născut ca să citești
- Program de lectură pentru părinți.

Programele recomandate sunt susținute de ALA ca niște campanii naționale și includ instruirea bibliotecarilor, seturi de materiale de promovare (logo-uri, mascote, publicitate, afișe, semne de carte etc.), organizarea concursurilor, elaborarea sistemului de evaluare, motivare. Serviciile obligatorii sunt complementate de:

- *Resurse pentru părinți* care includ informații despre copiii dezavantajați, metodologii de educare, îngrijire, adrese internet de resurse pe diverse tipuri de handicap, site-uri utile părinților în creșterea și educarea copiilor cu handicap;
- *Resurse pentru profesori și îngrijitori* – informații despre dezvoltarea curriculumurilor referitoare la dizabilități, forme și metode de educare a copiilor cu handicap;
- *Resurse pentru teme pentru acasă* – informații în diverse formate pentru copii, baze de date on-line, pagini web pe subiecte specifice, servicii tutoriale on-line;

- *Servicii de lectură* – Lecturile verii, liste de bibliografie școlară, cluburi de lectură, servicii pentru bebeluși, ora poveștii pentru diverse grupuri de vârstă – de la bebeluși la tineri.

6.5.1. Ora poveștii

Ora poveștii este un program tot mai mult acceptat de bibliotecile publice și cele pentru copii din RM, program care oferă posibilitate bibliotecarilor de a se manifesta foarte creativ în activitatea cu copiii dezavantajați, de aceea vom stăruia mai detaliat asupra metodologiei de organizare, petrecere, impact a acestui program.

Scopul programului este utilizarea poveștii ca mijloc pentru dezvoltarea multiculturală, multidimensională a activităților cognitive pentru preșcolari și școlari, promovarea toleranței și valorilor imanente ale diversității în comunitatea noastră.

Ora poveștii este un proces comunicațional care continuu creează, transformă, modifică cunoștințe, comportamente, experiențe, abilități. Ora poveștii, prin diverse formate și versiuni, prin diverse conținuturi culturale contribuie la îmbunătățirea experienței de viață a ascultătorilor prin crearea, transformarea și modificarea înțelegerii lor personale a diversității comunităților, oamenilor.

Selectarea poveștilor:

Sunt o mulțime de povești care pot fi utilizate în activitatea cu copiii dezavantajați. Bibliotecile dețin toate genurile de povești, iar bibliotecarii pot alege din următoarele: *basme* din diferite țări și culturi, *povești cumulative*, *povești amuzante (hazlii)*, *povești tradiționale* în versiuni diferite, *povești magice*, *cu șmecherii*, *mituri*, *legende* și *povestiri cu eroi legendari*, *fabule cu animale*, *povești cu monștri*, *folclor orășenesc*, *povestiri biblice*, *povestiri literare*, *povestiri „decelușe”*. Cu timpul, acumulând experiență, bibliotecarii încearcă povestirea *poveștilor proprii* sau *poveștile copiilor* din bibliotecă, *povești personale*, *povești improvizate*.

De regulă, în activitatea cu copiii dezavantajați sunt recomandabile basmele populare, cu elemente simple. Caracteristicile unei povești bune pentru copii cu dezavantaj ar fi:

- O singură temă, clar definită
- Un conținut interesant, atractiv, bine dezvoltat
- Stil simplu, clar
- Narațiune captivantă
- Apropierea de ascultători.

Sunt multe căi de prezentare a unei povești practicate de bibliotecari sau de povestitori și lectori invitați, voluntari. Cea mai des utilizată este (1) *Citirea poveștii*. Copiilor le place când li se citește, în special celor cu dificultăți de lectură (lipsa abilităților de lectură sau dislexie); altă variantă este (2) *Împărtășirea unei experiențe* din viață, preferabil să nu fie una care să arate obligatoriu un exemplu „bun”, dar mai bine exemple de „încurcături”, „situații de dificultate”, mai aproape de situațiile lor etc.; povestea mai poate fi prezentată ca (3) *Discuție și/sau Întrebare și răspuns*.

Oricare ar fi forma de prezentare a poveștii, povestitorul o adaptează la public (audiență). Publicul/audiența joacă un rol important în desfășurarea poveștii – pentru povestitor, ascultătorii sunt pânzele de canava pe care el brodează/desfășoară povestea. *Povestirea orală implică multă interacțiune între narator și ascultă-*

tor. Mulți din copiii dezavantajați (cărora, de regulă, părinții nu le-au citit povești) nu dețin unele deprinderi de a urmări o poveste narată și de a vedea lucrurile prin mintea lor. După Mucchielli (1972), copiii învață, în condiții de atenție, aproximativ: 10% din ceea ce citesc, 20% din ceea ce aud, 30% din ceea ce văd, 50% din ceea ce văd și aud în același timp, 80% din ceea ce spun, 90% din ceea ce spun în timp ce fac ceva în legătură cu ceea ce se gândesc și care îi implică. Implicare înseamnă participarea copiilor în poveste sau delegarea anumitor elemente ale poveștii. Participarea poate fi verbală, folosind „cântece” (copiii repetând după povestitor); sau copiii interpretează porțiuni din poveste (pe roluri); sau improvizarea „conversației” cu copiii în timp ce se spune sau citește povestea. Există mai multe feluri de implicare a copiilor în procesul povestirii, citirii, prezentării poveștilor:

- *povești cu implicarea neplanificată a copiilor.* Copilul/copiii sunt implicați în poveste neașteptat, la fel ca și când un magician folosește pe cineva din public;
- *povești cu elemente repetitive.* Încurajează copiii să se alăture, mai întâi printr-o pauză și contact vizual anticipat, prin limbajul corpului și gesturi de încurajare, construind și variind intensitatea și ritmul corespunzător. Se lucrează cel mai bine cu povestiri scurte și conținuturi simple;
- *povești corale / spuse în cor, cântate și povești ecou / imitate.* Povestitorul citește un rând sau două și copiii imită (prin ecou) cuvinte, mișcări, sunete sau implică copiii să producă efecte sonore, când acestea sunt sugerate. Este surprinzător cât de repede aceste lucruri sunt memorizate;
- *povești pantomimă,* spuse în mai multe feluri. Este eficientă în special cu copiii mai mici și grupuri mai tinere, unde ei participă în poveste prin interpretarea ei pe roluri, în cazul când handicapul copilului permite;
- *interpretarea poveștii.* După ce spui povestea, lasă copiii să devină personaje (sau personaje neînsuflețite, de ex., „copac...”).

Copiii dezavantajați necesită mai multă stimulare vizuală. Uneori o singură imagine face cât 1000 de cuvinte. Ajutorul vizual este în special util când obiectele din poveste sunt nefamiliare, cu greu imaginabile de către copii, pot ajuta la ilustrarea unei povești simple. Uneori povestitorul folosește obiecte pentru a concentra atenția vizuală și a ilustra povestea. Alte ajutoare vizuale includ modele (mostre), hârtia colorată, tablele de scris cu cretă sau flipchart, mape etc.

Teatrul este cel mai bun mijloc pentru ilustrarea aplicațiilor. Abilitățile teatrale nu sunt prea dezvoltate la copiii dezavantajați. Jocul pe roluri e diferit de înscenarea sau dramatizarea unei povești. În acest fel de joc copiii își asumă diferite roluri, însă rezultatul poveștii va depinde numai de ei și nu de textul original. Aceasta ajută la căutarea situațiilor „Ce-ar fi dacă?” sau rezolvarea aplicațiilor unui principiu în situații reale. Jocul pe roluri ne permite să refacem povestea în funcție de condiții.

Marionetele sunt de ajutor în special atunci când situațiile au nevoie de rezolvarea unei probleme. Așa cum copiii sunt asociați indirect cu marionetele, e bine ca un personaj de marionetă să fie și să se comporte „copilăros”. Există diverse tipuri de marionete: *marionete de mână* (care se îmbracă pe mână) *cu gură*, *marionete de mână cu mâini marionete de mână (cu gură)* și *de lemn (cu mâini)* și pur și simplu *păpuși* etc.

Localul: Povestirea se face cel mai bine într-un mediu relaxat, comod și adecvat amenajat. Publicul trebuie să se simtă confortabil. Se pot utiliza diferite „accesorii” pentru spunerea poveștilor. Povestitorul are nevoie să acorde o atenție deosebită decorului de lângă el și să fie pregătit de a rearanja o cameră pentru a-și aduce ascultătorii mai aproape sau de a folosi draperii pentru a crea atmosferă – în special în condițiile unei săli de bibliotecă. Costumele, mersul, mișcarea, de asemenea, pot ajuta în menținerea atenției și crearea dispoziției.

Lectura poveștilor este o artă. O poveste bine dezvoltată și prezentată, lucru pe care nu oricine îl poate face, depășește barierele de vârstă, de handicap. Cunoșcând și aplicând bazele metodologiei povestirii, veți fortifica și consolida experiența dvs. în organizarea lecturii poveștilor cu utilizatorii-copii dezavantajați ai bibliotecii dvs., iar cunoașterea metodologiei de elaborare a programului vă va ajuta să evitați greșelile, să îmbunătățiți calitatea programului.

Pași spre elaborarea, organizarea, realizarea unui Program „Ora poveștilor”

Faza întâi:

- stabilirea grupurilor-țintă
- identificarea, selectarea poveștilor pentru fiecare grup dezavantajat, pentru fiecare grup de vârstă
- stabilirea periodicității sesiunilor
- stabilirea datelor și a timpului desfășurării programului
- stabilirea termenului de elaborare a programului
- stabilirea unei ședințe de brainstorming cu personalul bibliotecii
- elaborarea planului

Faza a doua:

- stabilirea contactelor cu școlile, grădinițele sectorului, sponsorilor
- stabilirea unei ședințe de brainstorming comună cu cei interesați
- rectificarea planului, multiplicarea
- lansarea promovării/publicității acțiunii în școli, grădinițe, comunitate
- înregistrarea doritorilor, selectarea lor după interese, vârstă, constituirea grupurilor

Faza a treia:

- identificarea necesităților de instruire a personalului
- instruirea personalului implicat
- elaborarea materialelor promoționale (stabilirea setului obligatoriu pentru fiecare grup, logoul, mascota programului)
- stabilirea strategiei de motivare și încurajare (semne de carte nominale, certificat de participant, diplomă pentru implicare activă, alte forme, în funcție de bugetul programului)
- elaborarea portofoliului povestitorului (materiale auxiliare, copii ale ilustrațiilor utilizate, cărți sau copii ale cărților pe care le va citi, eroi-păpuși, obiecte, artefacte, panou, tablă flipchart, magnet, șevalet, rechizite de desen)

Faza a patra:

- pregătirea spațiului pentru desfășurarea programului (decor, mobilă, lumină)
- pregătirea pachetului pentru participanți
- pregătirea pachetului pentru părinți

Faza a cincea:

- desfășurarea programului propriu-zis
- respectarea programului (periodicitate, tematică, frecvență)
- încheierea programului

Faza a șasea:

- mulțumiri personalului
- colectarea formelor de evaluare, a sugestiilor, evaluarea costului proiectului
- lecții învățate
- recomandări pentru programul următor
- diseminarea rezultatelor în bibliotecă pentru ceilalți utilizatori, în comunitate, inclusiv în cea profesională (comunicări, articole).

Pentru a face programul cât mai incluziv posibil, trebuie să luăm în considerare necesitățile specifice ale copiilor în dificultate. Personalul trebuie să fie conștient de ele și pregătit pentru diverse situații care pot apărea:

- Când citesc povestea cu glas tare, ei trebuie să explice multe ilustrații,
- Copilul trebuie să se simtă capabil să spună personalului unde vrea să se așeze, ca să-l vadă și audă mai bine pe povestitor,
- Copilul care vine la ora poveștii are nevoie de echipament adițional, ca să se bucure din plin de această activitate. Aceasta presupune că în față copilul are un exemplar de carte, pe care o poate utiliza urmărind povestitorul,
- Copilul poate solicita cartea în format mărit sau alte materiale și instrucțiuni necesare,
- Utilizarea artefactelor poate înfrumuseța ora poveștilor, la care asistă în particular copiii aflați în dificultate – care înțeleg mai greu sau au dificultăți de lectură, sau, de exemplu, cei orbi,
- Orice activitate practică trebuie să ia în considerare necesitățile specifice ale copiilor dezavantajați și să includă elemente tactile, sonore și orice altceva ce poate fi solicitat,
- Activitățile de promovare trebuie adaptate la necesitățile copiilor în dificultate și ale părinților lor. (Exemplu: pachetul de materiale tactile trebuie să includă și o variantă tipărită pentru părinți.)

6.5.2. Programul „Teme pentru acasă”

Motivația pentru a dezvolta asemenea programe este evidentă. Necesitatea de a ocupa și ajuta grupul numeros de copii rămași fără supraveghere după lecții este privită drept o soluție pentru problemele copiilor: ei primesc ajutor la pregătirea temelor pentru acasă, asistență și interacțiune umană pozitivă.

Concluzia unui studiu (Ministerul Educației și Ministerul Justiției, SUA, 2000) arată că cea mai periculoasă perioadă a zilei pentru copii cuprinde primele trei ore după finisarea lecțiilor. În această perioadă copiii sunt tentați să se implice în acțiuni ilegale și se află sub presiunea celor mai în vârstă. Copiii lăsați fără supraveghere după școală au mai multe deficiențe cu lucrul din clasă decât copiii care participă la programele de după lecții. La aceștia din urmă se îmbunătățește vizibil nu numai reușita, dar și atitudinea față de sine și față de cei din jur. Acești copii au o posibilitate mai mare de a-și dezvolta deprinderile sociale de a învăța cum să evite un conflict. Pentru o mai mare eficacitate, programele de după lecții trebuie să pună accentul pe dezvoltarea relațiilor dintre copii, constituind parteneriate cu familiile acestora, școlile și comunitățile.

Pregătirea temelor pentru acasă influențează rezultatele elevului, sporește performanța lecturii, oferă timp pentru creativitate și cercetare mai profundă a temelor, ajută la formarea deprinderilor organizaționale și manageriale, îi oferă oportunitatea de a învăța să lucreze de sine stătător.

Temele pentru acasă pot fi stresante, în special dacă elevul este lipsit de resurse pentru a evolua, ca în cazul persoanelor dezavantajate. Din păcate, astăzi părinții nu cunosc întotdeauna ce studiază copiii lor sau cu ce se ocupă în timpul liber și nu dispun de timp sau abilități pentru a-și ajuta copiii la lectură sau matematică. Familiile puțin asigurate sunt lipsite și de resursele mari cerute astăzi în procesul de instruire în școli, copilul neavând o altă alternativă decât să caute asistență la temele pentru acasă în altă parte. Biblioteca își asumă responsabilități vizavi de necesitățile copiilor legate de pregătirea temelor, în special în cazul copiilor din familiile puțin asigurate și a celor cu deficiențe de însușire.

Astfel de programe demonstrează rolul educațional al bibliotecii, programele de asistență a temelor pentru acasă fiind o componentă a rolului educațional și o contribuție la progresul educațional al elevilor. Bibliotecile „suport formal de instruire” pot oferi acces la Internet, asistență calificată la pregătirea temelor pentru acasă, tutela, săli pentru studierea în grup și săli, laboratoare de calculatoare.

Pe lângă personal calificat, spații și colecții, bibliotecile publice oferă și o conduită educațională, un mediu mult mai flexibil pentru studiere. Ele reprezintă un loc bun pentru a merge acolo unde copiii comunică între ei și unde sunt întotdeauna bineveniți.

Bibliotecile, dacă nu au destul personal calificat pentru aceste programe, pot invita specialiști și pot organiza servicii de ajutorare doar în week-end – „Întâlniri în week-end”, „Ajutor în week-end”. Aceste programe includ o combinație între pregătirea temelor pentru acasă, ocupația cu o meserie, hobby, ore de lectură, jocuri educaționale, activități bibliotecare (învață ce înseamnă a fi voluntar).

Prin instituționalizarea programelor de după lecții, bibliotecarii afirmă că pot mult mai ușor redirecționa energia copiilor în cadrul proiectelor de scurtă durată, pe lângă, bineînțeles, îndeplinirea lucrului pentru acasă.

Biblioteca poate motiva și stimula participarea elevilor în dificultate prin încurajări, premii, nominalizări ca „Elevul săptămânii” etc. Anume în această activitate biblioteca poate utiliza Planul Centrat pe Persoană (*detalii vezi în cap. 8, p. 214*)

Beneficiile programelor de asistență a lucrului pentru acasă sunt multiple: (1) copiii citesc mai mult; (2) sporește dorința de a merge la bibliotecă; (3) elevii învață să coopereze cu adulții și între ei, petrecând după-amiezile în bibliotecile lor publice; (4) elevii învață unii de la alții, făcând schimb de păreri în timpul jocurilor educaționale, oferind soluții pentru problemele lor. Sporește autoevaluarea și stima de sine.

În RM personalul bibliotecar nu conștientizează necesitatea acestor servicii în cadrul bibliotecii, considerând că lectura bibliografiei școlare este contribuția lor la îndeplinirea temelor pentru acasă ale elevilor. Unicul exemplu de program, în termenii descriși mai sus, este la Biblioteca „Ovidius”, filiala BM „B.P. Hasdeu” – „Treci clasa cu biblioteca Ovidius.

6.5.3. Lecturile verii

În secolul XXI, biblioteca își schimbă optica, abordează altă înțelegere a rolului pe care trebuie să-l joace. Și, paradoxal, acest rol nou este lectura - *lectura, creativitatea, instruirea*. Noua abordare cere bibliotecilor să fie provocative, incitante, stimulative pentru toți cei implicați în competiția cu Societatea Cunoașterii. Cercetările, studiile au demolat mitul conform căruia lectura este o preocupare personală și prin esență pasivă. Oamenii nu pot fi cetățeni activi, informați, dacă nu pot citi. Lectura este o prerezcută pentru toate activitățile culturale și sociale.

Societatea Cunoașterii (1) *acceptă* creativitatea ca vehicul major al creșterii economiei și al prosperității, valabilă și pentru realizarea potențialului uman; (2) *consideră* lectura, deși aceasta este adesea percepută ca pasivă și receptivă, o activitate creativă și un important element în alte procese creative; (3) *încurajează* oamenii să fie „echipați” cu abilități înalte de lectură, să poată obține multe, să acumuleze mai multe deprinderi culturale și sociale pentru a putea face față schimbărilor din sec. XXI și pieței muncii; *recunoaște* (4) biblioteca parte a lumii creative și rolul pe care trebuie să-l joace în a-i ajuta pe oameni să fie mai creativi; (5) *încurajează* bibliotecile să ofere spații creative, activități, programe; (6) *cere* bibliotecilor standarde înalte de servicii de lectură.

Din această perspectivă lectura are un viitor, și acest viitor este unul mai social. Încrucișată și înghesuită în diferite medii, tv, film, texte obscure de bestseller, lectura va rămâne, și în secolul XXI, un fenomen cultural important.

Bibliotecile sunt, prin excelență, locurile care satisfac curiozitatea, care oferă multiple puncte de intrare în lumea cunoștințelor, iar bibliotecarii sunt cei care susțin și încurajează conexiunea cu lumea cunoașterii.

Atitudinea multor oameni conform căreia bibliotecile nu sunt spații atractive pentru ei, o susținem noi, bibliotecarii, prin atitudinea noastră față de bibliotecile în care lucrăm, față de interesele utilizatorilor care ne vizitează, față de prioritățile comunității pe care o servim. Astăzi biblioteca nu mai este doar spațiu pentru studiu, aici cărțile stau alături de dischete, CD, audio-video, Internet, e-cărți, picturi, tablă pentru cursuri, demonstrații, flipchart, caraoce, computere, xerox, camere digitale. Cum spunea primarul orașului Boston la lansarea unui program de servicii pentru comunitate: „cărțile sunt doar începutul...” Biblioteca este și un spațiu

psihologic valorabil în termeni de creativitate, pentru că nu-i nici ca acasă, nici ca la școală, nici ca la shop sau ca în stradă, ea oferă un spațiu securizant pentru activități informale de instruire și delectare personală.

Aici nu sunt cerințe curriculare, nu treci examene. Este un spațiu de relaxare, dar nu anemic, neutral. Un spațiu care oferă confort mintal, adică un spațiu care stimulează și încurajează reflecțiunea, explorarea și activitatea intelectuală fără a-și impune punctul de vedere.

Locul pe care îl ocupă bibliotecile în viața copiilor, tineretului nu trebuie subestimat. Într-o lume a serviciilor standard și proviziilor de masă, bibliotecile trebuie să-și croiască ofertele după necesitățile individuale, pentru că stimularea creativității este un fenomen foarte individual. Creativitatea unora poate fi stimulată prin știință, a altora prin muzică, pictură. Abordarea personalizată este cheia succesului. Exemple de modele, de cum lectura poate fi încurajată utilizând interesele individuale, sunt *ora poveștii* și *lecturile verii*.

Programul *Lecturile verii* este un exemplu de motivare a lecturii, un program creativ de încurajare a autonomiei, el educă sensul realizării unui obiectiv, scop prin diverse aplicații, participări. Un program eficient de lectură, care dezvoltă imaginația, creativitatea, deprinderile artistice, estetice.

Practicat de multe biblioteci pentru copii, acest program diferă ca scop, metodologie și depinde mult de măiestria bibliotecarului. Unele biblioteci elaborează și dezvoltă vaste, complexe programe de lectură pentru diverse grupuri sociale și de vârstă, altele doar întocmesc liste de lecturi, unele deschid cluburi de lectură pe vară, un număr mai mic de biblioteci organizează programe de lectură în *ludotecile* pe care le au.

O formă nouă de activitate cu copiii în dificultate sunt *taberele de lectură*. Unele biblioteci organizează tabere doar vara ca *program estival de lectură*. Alte biblioteci organizează taberele în timpul vacanțelor de iarnă și de vară. De regulă, durata lor este de la o săptămână până la o lună, în funcție de numărul de copii în dificultate, de potențialul tehnic, material și profesional al bibliotecii, de scopul taberei – este un atelier de lectură, un laborator de creație sau divertisment, sau toate conjugate.

Extinderea acestor programe, servicii de lectură și asupra copiilor defavorizați conduce la un aflus de cititori la biblioteci. Aceasta demonstrează că acești copii solicită servicii de informare, ceea ce obligă bibliotecile să-și revadă politicile informaționale, formele și metodele de activitate, colecțiile și, implicit, îi fac pe bibliotecari să mediteze asupra rolului și asupra capacităților lor manageriale, asupra serviciilor și „grijii față de utilizator”, iar aceasta necesită schimbări în atitudinea unora din ei.

Serviciile de bibliotecă pentru copii în secolul XXI trebuie să includă programe și servicii tradiționale îmbunătățite și servicii, programe noi, pentru că fiecare generație cere alte tipuri și feluri de servicii. Ce pot face bibliotecile pentru copiii dezavantajați cu resursele lor limitate? Experiența acumulată de bibliotecile din Occident și de la noi ne permite să concluzionăm că bibliotecile pot servi și ajuta **copiii în dificultate** prin:

- Contribuirea la formarea unei atitudini pozitive a comunității față de acești copii;
- Constituirea bazelor de date și furnizarea informațiilor despre educația și problemele copiilor dezavantajați;
- Facilitarea utilizării bibliotecilor de către aceste categorii de copii prin îmbunătățirea designului și a accesului fizic;
- Includerea copiilor dezavantajați în activitățile de bibliotecă;
- Implicarea lor în diferite activități de bibliotecă;
- Dezvoltarea relațiilor de colaborare cu alte organisme care sprijină nevoile și problemele lor;
- Dezvoltarea de programe și servicii care ar ajuta copiii dezavantajați să înfrunte viața și să se integreze în comunitate;
- Explorarea continuă a căilor de prestare a acestor servicii cât mai eficiente, căutând mai insistent surse și fonduri;
- Stabilirea unei sume din bugetul bibliotecii pentru necesitățile copiilor dezavantajați.

Fiecare bibliotecă trebuie să dețină o strategie a serviciilor pentru copiii dezavantajați, care ar identifica foarte clar serviciile pentru copiii în dificultate care trebuie susținute și îmbunătățite. Strategia trebuie să acopere marketingul și promovarea, colecția, instruirea personalului, designul localului, resursele informaționale, activități și evenimente și să includă și sarcini, norme, costuri pentru a promova servicii incluzive pentru copiii dezavantajați.

Pentru ca serviciile să fie eficiente și să poată răspunde necesităților specifice, managementul instituției trebuie să instituie un post cu responsabilitate pentru serviciile cu copii în dificultate. Poate fi un post întreg sau parte, în funcție de bibliotecă. În bibliotecile mari această activitate necesită implicarea unei echipe. Totuși, trebuie desemnată o persoană careia i se deleagă responsabilitatea primară pentru această activitate. Persoana delegată trebuie să fie responsabilă pentru:

- Analiza și evaluarea situației curente,
- Planificarea și determinarea cadrului de sarcini, norme,
- Coordonarea și conducerea activității în baza consultațiilor cu utilizatorii,
- Consultarea cu personalul referitor la resurse și necesități,
- Reprezentarea intereselor copiilor în dificultate în grupurile interne,
- Reprezentarea bibliotecii în grupurile externe,
- Cercetarea, căutarea, găsirea resurselor și materialelor necesare,
- Instruirea personalului.

Politica unei biblioteci arată cât de mult planul de ansamblu al bibliotecii reflectă interesele copiilor în dificultate, în ce măsură planificarea activității este acordată la necesitățile copiilor în dificultate. În cazul copiilor dezavantajați aceasta se referă la politica de taxe. Bibliotecile trebuie să renunțe la orice taxe referitoare la utilizare și servicii.

O problemă de care trebuie să ținem cont în furnizarea unor servicii bune este evaluarea necesităților. Profilul comunității include date demografice despre numărul copiilor în dificultate, felul de handicap, grupuri majoritare, organizații și

școli speciale sunt în aria de deservire a bibliotecii. Pentru a obține toate aceste date trebuie utilizate sondajele, chestionarea lor, consultanța cu copiii înșiși, părinții lor, îngrijitorii și alți specialiști în domeniu.

Un aspect important în activitatea cu copiii în dificultate este contactul cu părinții acestora. Bibliotecile trebuie să aibă și resurse pentru informarea părinților. Colecțiile bibliotecii trebuie să conțină informații la subiectele:

- Organizațiile locale și naționale ale copiilor cu handicap,
- Site-uri utile,
- Îngrijiri,
- Beneficii,
- Resurse educaționale,
- Studii referitoare la tipurile de handicap,
- Informații despre condiții medicale.

6.5.4. Activitate extramuros

Acest compartiment oferă ghidare practică pentru dezvoltarea și susținerea proiectelor de activitate extramuros, parteneriate cu alte instituții interesate din comunitate.

Activitatea extramuros începe acolo unde sunt oameni care au nevoie de dvs., deci pretutindeni unde sunt centre de zi, centre de sănătate, spitale, centre comunitare ale diferitor grupuri sociale, centre culturale ale minorităților, ale refugiaților, centre de voluntari, penitenciare, colonii pentru copii, ospicii, case de bătrâni, case de copii, adăposturi ale vagabonzilor etc.

Fiind activitate de parteneriat cu organizații comunitare, activitatea extramuros aduce audiențe noi în biblioteci, diversifică componența utilizatorilor, diversifică nomenclatorul de servicii oferite comunității.

Bineînțeles, este mai ușor să ne afundăm în rutina continuă din bibliotecă și să omitem multe beneficii ale extinderii spre audiența care nu poate veni la bibliotecă susținând-o, încurajând-o să facă parte din utilizatorii noștri, demonstrându-i că biblioteca poate să-i satisfacă necesitățile informaționale, culturale, sociale.

În ultimul timp sporește popularitatea activității extramuros printre biblioteci și chiar printre alte instituții culturale, de exemplu, galerii, muzee (expoziții itinerante, mobile). Oricum, principiul fundamental al activității extramuros este unul de colaborare, cooperare, conlucrare, consultare – conduce la parteneriate de colaborare, împărtășire de resurse informaționale, bunuri materiale și de personal. Abordată integral, această formă de activitate deschide multe posibilități, adaugă noi deprinderi și experiență, schimbă metodele și căile prin care își vede munca sa bibliotecarul. Este un beneficiu de lungă durată pentru biblioteci de a extinde audiența și a dezvolta o bază solidă care să rămână sustenabilă și în viitor.

Activitatea extramuros cultivă capacitatea noastră de a ne uita și în exteriorul așezământului bibliotecii noastre, de a cunoaște cum să îmbunătățim performanța prin acest proces.

Dizabilitatea de multe ori înseamnă excludere de la activitățile de bază acceptate și utilizate de mulți oameni. Persoanele dezavantajate de multe ori nu pot participa activ, deplin în multe activități culturale percepute ca fiind de bază în

biblioteci. Aflarea în afara comunității, întregului creează imediat bariere de încredere, cu toate consecințele pe care le simți când ești deconectat, subapreciat. Activitatea extramuros oferă calea de a trece aceste bariere, de a deschide biblioteca la un număr tot mai mare de oameni. Prin definiție, ne indică să ne extindem în afară, în comunitate, pentru a lucra împreună, în parteneriate, în rețele.

Esențialmente, extinderea în afară permite bibliotecilor să contacteze, să influențeze viața unui număr mare de oameni – oameni care pot fi potențiali utilizatori sau chiar angajați ai bibliotecii. Aceasta înseamnă să extindem accesibilitatea bibliotecii, să rezolvăm problema de acces al unei largi proporții de populație care niciodată nu a vizitat biblioteca. Excluziunea, atât cea reală, cât și cea percepută, poate submina, slăbi valoarea diversității noastre culturale, ingredient esențial care permite bibliotecilor să prospere, să-și adauge valoare socială. Biblioteca are nevoie să construiască cât mai multe poduri și legături durabile între sectoarele cultural, educațional, social, voluntar, de sănătate din comunitate.

Ca deținători și păstrători ai culturii comunitare, bibliotecile se cade să reprezinte cât mai deplin posibil ce sunt și ce pot fi. Activitatea extramuros permite bibliotecilor să exploreze foarte profund diversitatea culturală a comunității, să înțeleagă mai bine și să promoveze diferențele noastre. Biblioteca prin activități extramuros poate juca un rol vital în regenerarea climatului de incluzivitate, încurajând o perspectivă de amploare, de participare foarte extinsă a comunității. Prin implicarea în activități diverse biblioteca poate încuraja membrii în dificultate ai comunității să fie proactivi, nu recipienți pasivi ai informației, activitate care are un efect pozitiv de bumerang în dezvoltarea societală în general.

Parteneriatul susținut în activitatea extramuros conduce la căpătarea de noi abilități de comunicare și fonduri, deschide noi oportunități de activitate în rețea și adaugă sens echității, încurajează spiritul de cooperare, nu de competiție. De asemenea poate fi un imbold și stimulent util în crearea noilor căi de dezvoltare profesională, cu posibilitate de creștere, de utilizare a instruirii comune cu sectoarele marginale.

Activitatea extramuros declanșează sarcini care impun bibliotecarul să fie pregătit să înțeleagă și să experimenteze lucruri noi. Câteva principii-cheie pe care bibliotecarul trebuie să le cunoască înainte de a elabora proiectul de activitate extramuros:

Cel mai important și vital este timpul. O bună activitate extramuros nu poate fi făcută în grabă. Timpul planificat de obicei nu corespunde niciodată cu cel real cheltuit. Bibliotecarul trebuie să fie pregătit pentru lucruri neprevăzute, la multe cești de cafea, ceai, la ore flexibile de lucru, bibliotecarul trebuie să vină la oameni acolo unde ei sunt și când ei au nevoie.

Activitatea extramuros este calea esențială spre punctul zero. Aceasta înseamnă că trebuie să începem de la nivelul cel mai de jos, să căutăm forme pentru potențialii utilizatori și modalități de a răspunde la ele. Consultarea cu persoanele dezavantajate este esențială în acest proces, căutați, acordând atenție la ceea ce aveți să oferiți. Faceți schimb de idei.

Începeți de unde oamenii se află de obicei. Pentru persoanele dezavantajate aceasta înseamnă pretutindeni, dar de obicei include centre de zi, ONG-uri, comunități ale grupurilor sociale, școli speciale, agenții specializate, organizații nelipsite în procesul de lucru în rețea. Un contact duce la altul...

Vorbiți altor comunități și persoane-cheie care fac acest lucru – persoane care conduc centre, profesori, profesioniști medicali, îngrijitori, reprezentanți ai serviciilor medicale, organizațiilor culturale, artistice, lucrători ai educației pentru adulți, angajați ai grupurilor sociale, lideri de grupuri specifice, alții care au sau fac ceva similar.

Este un scop bun pentru parteneriat. De exemplu: biblioteca organizează cu persoanele dezavantajate lecturi cu voce tare, mese rotunde, ora poveștii, scene din cele citite, muzică, arte vizuale, pictură ... activități ce pot fi puncte de început ale unui parteneriat cu toate instituțiile enumerate mai sus.

Începeți cu o atitudine deschisă, receptivă. Fiți foarte clari în ceea ce poate oferi biblioteca dvs. la faza inițială a oricărei munci cooperante. Nu promiteți mai mult decât puteți face, decât puteți oferi, mai bine să fiți ghidați în activitate de un produs gata, funcțional, experimentat.

Nimic nu se pierde, nu se irosește în acest domeniu. Contactele generează idei pe care le puteți pune în aplicare imediat sau poate așteptați să vină timpul perfect pentru ele, sau pot fi puse într-o altă piesă a rețelei, a activității, neprevăzută sau într-un timp mai târziu.

Odată ce proiectul de implementare a activității extramuros este finisat, elaborat pe principiile de mai sus, câteva considerații oferite vor fi de folos bibliotecarilor:

- Asigurați-vă cât mai curând posibil că toți participanții ședinței sunt informați despre timpul, locul întâlnirii, toate detaliile sunt clare, sunt pregătite variante de rezervă dacă se schimbă ceva, pentru că niciodată nu se întâmplă exact cum am scris pe hârtie. Transportul pentru persoanele dezavantajate este o problemă importantă.
- Activați consultându-vă în permanență, în timp ce evaluați și când acumulați feedback. Utilizați abilitățile tuturor participanților și încurajați, susțineți autonomia lor de până la proiect.
- Dacă utilizați spațiul din cadrul bibliotecii, trebuie să luați în considerație cum poate continua să funcționeze această formă de activitate comunitară pe termen lung. De exemplu: la biblioteca „O. Ghibu” un grup de scriitori bătrâni vor să utilizeze spațiul bibliotecii pentru a se întâlni în orele de dimineață, când biblioteca este închisă pentru cititori, sau în zilele de odihnă. La biblioteca „I. Mangher” intelectualii vârstnici sunt utilizați ca resurse umane pentru a organiza diferite activități, în timpul vacanțelor, pentru copii care nu obișnuiesc să viziteze biblioteca.
- Totdeauna să fiți pregătiți pentru rezultate neașteptate, neplanificate. Activitatea extramuros este un proces organic și captivant, poate genera dezvoltări spontane, în funcție de timp, grup, temă. De exemplu, un grup care face cu-

noștință cu aria destinată istoriei colectivității locale vrea să vadă cum sunt reprezentate vizual aceste cunoștințe adunate aici.

- Activitatea extramuros de multe ori implică muncă sau contacte în timp nepotrivit. Dacă timpul este inconvenient, fiți amabil în aranjarea altei perioade. Nu trebuie să spuneți „da” doar pentru că v-a contactat o persoană dezavantajată sau un grup dezavantajat, când de fapt vreți să spuneți „nu”.
- Căutați forme inovative din experiența dvs., a altora și inspirați această activitate în toată comunitatea.
- Sărbătoriți reușitele, diseminați rezultatele pozitive.

Cerințele persoanelor dezavantajate sunt foarte diferite și oferă de multe ori căi creative de a ne interconecta cu lumea. Apreciate și valorificate, ele oferă oportunități pentru schimbarea ideilor preconceptuate și sporesc creativitatea tuturor – atât a bibliotecarilor, cât și a persoanelor dezavantajate. Exemplele creative de activități extramuros din boxa 6.4 vin în sprijinul acestei ipoteze:

Boxa 6. 4. Exemple de servicii 2.

Proiectul „Biblioteca vine la tine cu un prieten” – biblioteca „Alba Iulia”,
 Proiectul „Servicii informaționale pentru persoanele private de libertate” – biblioteca Cricova (exemplu de activitate a bibliotecii mici – au idei, foarte puțini bani, doar trei angajați, dar muncesc împreună și în rețea),
 Proiectul „Deservirea informațională a deținuților” – biblioteca publică din Rezina,
 Proiectul „Integrarea copiilor cu handicap” – biblioteca „I. Mangher”, în colaborare cu Centrul „Motivație”,
 „Case calde” – servicii de lectură la domiciliu – biblioteca „I. Mangher”

Activitatea extramuros, ca și celelalte aspecte de muncă cu persoanele dezavantajate, necesită training permanent. Instruirea depinde de nivelul de pregătire a personalului, dar și de grupurile implicate în această activitate, de resursele disponibile, necesare bibliotecarilor și persoanelor dezavantajate. Aici sunt utili specialiștii din domeniile marginale (medici, psihologi, îngrijitori etc.).

Activitatea extramuros este asemenea unui aisberg. Ceea ce se vede real reprezintă doar 1/3 din ceea ce este cu adevărat. Învățăm să apreciem importanța timpului în special când lucrăm cu persoanele dezavantajate. Sarcinile zilnice pot cere mai multă muncă cu unele grupuri, dar cu ajutor, cu o abordare mai creativă, nu va părea așa. Dacă vom conștientiza acest lucru, rezultatele nu se vor lăsa așteptate, vor fi de lungă durată și vor adăuga valoare, beneficii bibliotecii și dvs. ca persoane.

Formele și metodele noi de activitate de obicei provoacă panică, descurajează. Activitatea extramuros este un exemplu de confruntare cu schimbarea, care ne oferă o bogată varietate de forme, idei, căi, exemple, experiențe, care învață bibliotecile cum să se concentreze asupra necesităților comunităților lor, audiențelor lor, cum să elaboreze și să dezvolte strategii de satisfacere a acestor necesități, ne oferă posibilitatea să simțim mai bine legătura cu comunitatea prin servicii și practici împărtășite, este un exemplu care demonstrează cum oportunitățile se transformă în beneficii.

Există și forme specifice de activitate, pe care bibliotecarii nu le prea utilizează ca forme aparte, deși elemente ale acestor forme sunt prezente în toate activitățile cu copii și cu persoanele dezavantajate.

6.6. Forme specifice de activitate cu copiii și persoanele dezavantajate

6.6.1. Biblioterapia

Omul contemporan este supus multor stresuri de natură psihologică și informațională generate de mediu care, la rândul său, este mereu supus la schimbări tehnologice, naturale, demografice. Aceste schimbări influențează mult starea fizică și spirituală a omului. Apare problema adaptării la situații dificile, formării deprinderilor de acțiune optimă în situații neadecvate, construirii reacțiilor adecvate stilului rațional de comportament.

Ideea de bază a Obiectivelor Milenare, pe care se construiește strategia educațională a sec. XXI, este ca fiecare individ să-si formeze deprinderi și oportunități, să se poată adapta și dezvolta, satisfacă necesitățile sale vitale într-un socium agresiv și competitiv, să se poată apăra în situații socioeconomice dinamice.

O așa schimbare de accent a condiționat noi forme și metode, apărute ca răspuns la necesitățile publice, printre care și biblioterapia. Ea presupune pregătirea oamenilor ca să reziste și să se descurce în situații de criză și disconfort.

Mișcarea biblioterapeutică a apărut în biblioteconomie la sfârșitul veacului XIX. Unul din fondatori este N. Rubakin, care a atras atenția asupra psihologiei de receptare a operelor literare la diferite categorii de oameni. Aceasta a fost preocuparea lui de o viață, dovedind că lectura oferă sprijin spiritual, moral și modele de a ieși din situații de criză.

În diferite țări s-au ocupat de acest aspect medici, psihologi și, tot cam din aceeași perioadă, și specialiști în bibliologie.

Obiectivul acestor preocupări a fost omul, care s-a pomenit, la nivel planetar, în epicentrul schimbărilor destructive globale foarte rapide. Aceste schimbări sunt consecințele activităților umane, iar rădăcina lor nu se găsește doar în sferele economică, tehnică, politică, dar și în sfera umană – în viziunea, educarea, instruirea omului. Dintre cele mai frecvente contradicții ale contemporaneității putem evidenția patru, cele mai importante, și care generează toate celelalte probleme:

- Între om și lumea înconjurătoare, imaginea lumii, natura...
- Între oameni
- Între om și el însuși
- Între om și noul mediu informațional.

Prima cauză o găsim în lipsa cunoștințelor despre lume... (educarea ecologică, istorică).

A doua o găsim în dezumanizare, în aspectul tehnocratic al omului și mediului (toleranță).

A treia o găsim în lipsa cunoștințelor psihologice – aprecierea neadecvată a sa: *subapreciere* sau *supraapreciere* – teama pentru viitor, neîncrederea în puterile proprii – de aici putem justifica multitudinea de secte religioase, mișcări. Omul caută realizarea necesităților și le găsește în funcție de educație, cunoștințe, informare...

A patra cauză este generată de fluxurile mari de informație, de tehnologia care pentru unii trezește un sentiment de disconfort și încărcătură psihologică...

Procesul de globalizare, pe cât de multe oportunități de dezvoltare oferă, pe atât de multe sincope creează. De oportunități se vor folosi doar cei ce posedă cunoștințele necesare, iar de sincope cei care nu le posedă sau nu le posedă în măsura necesară.

Astăzi, granițele temporale, geografice s-au extins. Mijloacele tehnologice ne ajută să fim legați de toată lumea, să fim parte a lumii, să participăm la tot ce se întâmplă – bine sau rău, deși nu întotdeauna ne privește pe noi – actele de terorism, calamitățile naturale etc.

Apare problema reacționării la ceea ce receptăm și schimbă atitudinea față de sine însuși, dar amplifică sentimentul de dependență de alți oameni.

În veacul XVIII, termenul *bibliotecar* nu se referea la post, ci la vocație, formație – profesor, academician. Gânditorul spaniol Ortega y Gasset a numit bibliotecarul *medicul lecturii*.

Fondator al biblioterapiei este considerat neuropatologul suedez Iarob Bilstrem. În 1916, la congresul Asociației bibliotecarilor americani, tehnica satisfacerii cererilor pacienților, cărora le trebuie ajutor, pentru a înțelege problemele lor, a fost numită *biblioterapie*.

În faza incipientă biblioterapia se utiliza doar în spitale, unde era considerată ca serviciu bibliotecar adițional, prestat veteranilor Primului Război Mondial.

Un interes mare și o largă utilizare a căpătat biblioterapia în SUA în timpul celui de al Doilea Război Mondial, iar în Europa la sfârșitul lui. Serviciile de biblioterapie în acest răstimp erau numite *biblioterapie artistică*. Din 1946 biblioterapia în această accepțiune a început să se folosească în tratarea copiilor. Biblioterapia artistică era bazată pe modele clasice din literatura artistică.

În anii '60 ai sec. XX, de dezvoltare dinamică a biblioterapiei, s-a pus baza ei teoretico-metodologică, s-au desfășurat multiple cercetări ale aspectelor de interacțiune „biblioteca-cititorul-carte”.

Biblioterapia era un instrument politic în timpul totalitarismului. Scopul era educarea unui bun adept și apărător al ideii, formarea prin influențare ideologică.

Biblioterapia era utilizată ca mijloc foarte divers, bogat, de influență, cu durată mare și forță de acțiune. Rezultatul depindea de abilitatea bibliotecarului de a utiliza diversitatea și bogăția mijloacelor de influențare asupra cititorului.

Era chiar o politică de stat. Statul a susținut elaborarea și utilizarea diferitor forme de influențare psihologică asupra conștiinței, viziunilor cititorului, proces numit *dirijarea lecturii*. Această politică stătea la baza activității bibliotecilor din acea epocă. În regulamentul de împrumut era stipulat clar: se împrumută 5 cărți – 3 beletristică, 2 politice etc.

Bibliotecarii utilizau metodele de influențare psihologică a cititorului: interviuarea, analiza formularelor, interviu tete-a-tete, testări, metode reflexive, observarea reacției cititorului în urma lecturii, metode psihanalitice, intuitive...

Se elaborau liste tematice de recomandare, lecturi cu voce tare, campanii de lectură – zile, săptămâni, luni, consacrate anumitor tematici, caravane, carnavaluri, conferințe, concursuri, seri de critică muncitorească, procese politice.

Boxa 6.5. Biblioterapie.

În SUA oficial a fost aprobat postul de biblioterapeut. În California sunt biblioterapeuți de categoria I și II. Ei sunt incluși în statele de personal ale bibliotecilor publice, specializate.

În Israel se numesc bibliotecari sociali și biblioterapeuți.

În Rusia se pregătesc specialiști biblioterapeuți la Universitatea de Cultură din Sankt Petersburg, Academia de Cultură și Artă din Kazan, la Institutul de Cultură din Moscova. Celelalte instituții care pregătesc bibliotecari includ cursuri de pedagogie și psihologie generală, dar și cursuri speciale: psihologia vârstelor, psihologie și pedagogie socială, psihodiagnostică, bazele psihocorecției, psihologia lecturii copiilor, tinerilor... Având pregătire necesară, specialiștii bibliotecari deschid servicii psihologice în bibliotecile pentru copii și școlare. La Institutul de Cultură din Altai s-a introdus o nouă specialitate – bibliotecar - lucrător social. Catedra de biblioteconomie a realizat un șir de cercetări sociologice și s-a ajuns la concluzia că acum oamenilor, mai ales în zonele rurale, le trebuie nu atât servicii bibliotecare, ci mai mult bibliosociale. Socio-bibliotecarul, consideră specialiștii, contribuie la îmbunătățirea *sănătății* sociumului, stimulând refacerea capacității cetățenilor de a trăi normal în societate.

Bibliotecile se confruntă în activitatea de zi cu zi cu problemele sociale ale umanității: nevoia, sărăcia, singurătatea, probleme tehnice naționale, discriminare, conflicte sociale, situații de criză și stres, dezadaptare profesională, comportamente neadecvate, abuzuri și violență.

Pentru a face față interrelației cu oameni afectați de diverse aspecte enumerate mai sus, bibliotecarul are nevoie de pregătire sintetică bazată pe portretul profesiei, scopul ei, funcțiile și rolurile speciale, codexul profesional, atribuții și drepturi, sfera de acțiune a profesiei.

Biblioterapia este o tendință/direcție de perspectivă umanitară, baza componentă a căreia este biblioteconomia.

Scopul general al biblioterapiei este de a contrapune tendințelor negative din societate valori și paterne pozitive, de a forma condiții psihologice de realizare personală a diferitor categorii de populație, de a susține integritatea individuală.

Biblioterapia este categorisită ca parte componentă a domeniului umanitar, pentru că obiectul este individul, omul din societatea concretă. În același timp biblioterapia însumează cunoștințe din biblioteconomie, pedagogie, psihologie, sociologie ș.a.

Știința și practica au evidențiat trei abordări metodologice ale biblioterapiei omologate în diferite etape istorice de dezvoltare și utilizare:

1. Abordare (medicală) recetică – caracteristică în etapa de apariție a biblioterapiei în spitale și sanatorii. Era înțeleasă foarte concret, ca tratare prin carte, corecția unui diagnostic cu ajutorul literaturii special selectate.
2. Motivațională – abordarea se caracterizează prin recunoașterea valorilor literaturii artistice ca model de transformare a personalității. Procesul biblioterapeutic se considera ca proces de schimbare a situației, condiției pacientului prin mobilizarea puterilor sale spirituale și morale. Biblioterapia nu mai tratează prin carte, dar ajută omul în situații critice. (Situația de criză este considerată ca deficit de sens în viața omului.)

3. Pedagogică – această abordare metodologică înaintea scopuri biblioterapeutice strategice: dezvoltarea spirituală a lumii, autorealizarea personală, individuală și necesitatea lecturii ca o condiție a realizării și formarea altor necesități – căutarea de sine stătător a soluțiilor la problemele personale cu ajutorul literaturii, informației.

Așadar, sistematizarea diferitor abordări, înțelegerea tendințelor și prognozei de dezvoltare ne-au dat posibilitatea de a formula definiția biblioterapiei:

Biblioterapia, deci, este legată de complexul disciplinar biblioteconomico-informațional: cartea și informația au condiționat apariția ei. Se află foarte aproape de sociologia lecturii, dirijarea lecturii, servirea informațională a indivizilor.

Primul aspect al biblioterapiei este educare și instruire – funcțiile bibliotecilor.

Activitatea terapeutică se definește astfel: *activitate orientată spre păstrarea și întărirea sănătății spirituale, a integrității individuale în situații nefavorabile pentru dezvoltarea ei prin intermediul realizării potențialului biblioterapiei.*

Procesul biblioterapeutic se definește ca *fiind interacțiunea special organizată dintre biblioterapeut și cititor/pacient, orientat spre realizarea scopurilor activității biblioterapeutice.*

Pentru o activitate de succes biblioterapeutul trebuie să corespundă următoarelor cerințe:

- nivelul intelectual trebuie să fie mai înalt decât al cititorului, pentru a putea realiza contactul interuman de calitate
- nivelul cunoștințelor profesionale trebuie să fie mai înalt decât al cititorului, să-i dea posibilitate să poată determina caracterul și cauza dizarmoniei interne a cititorului
- nivelul psihofizic personal trebuie să inspire cititorului încredere
- nivelul deprinderilor de comunicare trebuie să asigure o comunicare eficientă.

Activitatea biblioterapeutică este o activitate creativă și depinde mult de individul care o prestează. Dar se bazează pe motivațiile și necesitățile utilizatorului.

Știm că un rol foarte important în realizarea unei motivații optime joacă realizarea necesităților: putere, succes, participare (Mak-Klelland).

După A. Maslow, există următoarele feluri de necesități, nevoi:

- fiziologice
- siguranță, apărare, dorința de a scăpa de insucces și teamă
- sociale
- stimă și apreciere, stima de sine, de competență și recunoașterea lor
- necesitatea de autorealizare.

Pornind de la acestea, situația biblioterapeutică apare în urma insatisfacerii unor necesități. Identificarea acestor necesități, a cauzelor prin metode psihodiagnostice și determinarea soluțiilor adecvate sunt obiectivele biblioterapiei.

În concluzie:

Scopul biblioterapiei: a identifica cauzele disconfortului psihic, fizic, moral și a ajuta prin modele clasice din literatură să schimbe în pozitiv situația cititorului.

Subiectul biblioterapiei: cititorul sau grupul social.

Obiectul biblioterapiei: procesul biblioterapeutic, legitățile lui, principiile, conținutul, forma de organizare, metodele, mijloacele.

Mijloacele biblioterapiei: cărțile și alți purtători ai informației, materiale audio-video.

Produsele biblioterapiei: modele, resurse informaționale, literare psihoterapeutice, diagnoze, strategii și tactici ale proceselor de biblioterapie, programe, instrucțiuni, politici.

6.6.2. Meloterapia

Este o formă a psihoterapiei prin artă. Muzica fiind cea mai accesibilă, are valoroase influențe asupra psihicului uman. Ea declanșează procese afective foarte variate și exercită efecte pozitive asupra ascultătorului:

- induce o serie de stări afective
- determină apariția unei stări de calm, liniștire, relaxare, prin reducerea stărilor de tensiune și anxietate
- facilitează comunicarea între persoane
- contribuie la dezvoltarea unor funcții și procese psihice, începând cu cele primare, senzații, percepții, reprezentări și terminând cu cele mai complexe, cum ar fi afectivitatea, imaginația, creativitatea
- susține tonusul individului și rezistența la efort, contribuind în același timp la depășirea unor obstacole inerente existenței, cum ar fi stările de boală sau handicap
- ameliorează comportamentul și socializează individul.

Activitățile de meloterapie se utilizează individual sau în grup și se practică forme active (când cântă persoanele handicapate) și receptive (când persoanele cu handicap audiază muzica).

Bibliotecile nu practică meloterapia ca formă de sine stătătoare de activitate cu utilizatorul dezavantajat, dar utilizează audițiile muzicale, interpretarea live a cântecelor (cântăreți profesioniști) sau intervenții muzicale sau chiar concerte organizate de persoanele dezavantajate în cadrul programelor culturale. Deci, meloterapia nu este scopul final al activității muzicale a unei biblioteci.

Bibliotecile țin cont de cerințele și interesele culturale, muzicale ale grupurilor sociale la selecția formatelor audio. Planifică activități complexe muzicale, istorice, culturale, de exemplu, „Audiții Enescu”, consacrate Anului ENESCU, prin intermediul cărora persoanele dezavantajate îl cunosc pe Enescu ca personalitate culturală, muzicală, ca om, apoi creația lui. Un alt exemplu este programul de audiții „Romante” pe versurile lui Eminescu sau Coșbuc. Ambele exemple pot fi extrem de solicitate de persoanele de vârstă a treia.

Cu copiii dezavantajați, ca și cu ceilalți, biblioteca organizează „Jocuri muzicale” (de recunoaștere a cântecului, a ritmurilor melodice), „Jocuri cu text și cântec”, „Audiții muzicale”.

6.6.3. Terapia de expresie grafică și plastică

Acest tip de terapie ajută copilul să asimileze limbajul plastic, pentru a se exprima uneori mai bine și mai repede decât prin limbajul verbal. Cu ajutorul acestui mod

de terapie copilul cu deficiențe își exprimă mai ușor experiențele, trăirile, atitudinile sale, se relaxează, se liniștește, își dezvoltă simțul estetic.

La bibliotecă aceste feluri de expresie se practică în cadrul programelor pentru copii ca „Ora poveștilor”. După lectura poveștii de cele mai multe ori bibliotecarul îi roagă pe copiii care nu pot povesti să deseneze ce au auzit. Un exemplu de utilizare foarte productivă a acestei tehnici de exprimare este cartea „Poveștile zânei” realizată de copiii de la Centrul „Motivație” cu ajutorul bibliotecii „I. Mangher”.

Alt exemplu este Concursul de desen pe calculator la biblioteca „Alba Iulia”, realizarea revistei „Bobostar” în cadrul „Taberei de vară pentru copiii dezavantajați din sectorul Buiucani”, atelierul de ceramică, de batic la biblioteca „I. Mangher”.

6.6.4. Ludoterapia

Jocul, în biblioteci, este utilizat ca supliment la actul cunoașterii și ca formă de diversificare a cunoașterii. Unele biblioteci consideră activitățile ludice forme și părți componente ale programelor pentru copii. Alte biblioteci, în ultimul timp tot mai mult abordează activitatea ludică sub formă de serviciu specializat „LUDOTECA”, orientat spre jocuri cognitive, didactice, sociale, imaginative, creative, de comunicare.

Pentru copiii cu handicap jocul este o modalitate de a-și exprima propriile capacități, dar ei au nevoie de ajutor în selectarea activităților, jucăriilor.

Jucăriile pentru copiii cu deficiențe trebuie să îndeplinească unele condiții. Au fost stabilite 16 criterii (Aufauvre, 1984) de care trebuie să ținem cont la selectarea jucăriilor pentru Ludoteci:

- Securitate
- Manevrabilitate
- Adaptare la copil
- Soliditate
- Interesul manifestat de copil
- Descoperirea activă
- Achiziții
- Adaptarea la joc (la activitatea propusă)
- Raport calitate-preț
- Posibilitatea de creație
- Dezvoltarea personalității și afectivității
- Estetica
- Cererea copilului
- Relații copil-copil
- Relații copil-adult
- Polivalența.

Selectarea jucăriilor se deosebește de selectarea cărților (vezi capitolul *Colecții*), criteriile comune fiind raportul calitate-preț și cererea copilului. Aceste criterii de selectare a jucăriilor apreciază valoarea funcțională, experimentală, relațională sau structurală.

În Occident sunt biblioteci de jucării, iar în Anglia a fost constituită Asociația Bibliotecilor de Jucării. În aceste biblioteci copiii și părinții găsesc jucării speciale și chiar echipament special pentru copiii cu handicap. Jucăriile, ca și echipamentul, pot fi împrumutate. Bibliotecile au contracte de colaborare cu serviciile sociale, medicale, astfel se asigură informarea familiilor cu copii cu handicap.

6.7. Interacțiunea bibliotecarilor cu persoanele dezavantajate

În relația cu persoanele dezavantajate nu este nevoie ca bibliotecarii să caute să abordeze o cale specială sau diferită de cele practicate cu ceilalți utilizatori. Persoanele dezavantajate nu așteaptă altceva decât să fie tratați cu respect, binevoitor, ca, de altfel, oricare persoană care intră pe ușa bibliotecii.

Persoanele dezavantajate sunt mai sensibile, simțind de multe ori discriminarea, la detalii neintenționate ale comportamentului, la limbajul utilizat de bibliotecari. Aceasta reclamă angajaților bibliotecii să-și controleze acțiunile și limbajul.

Dizabilitatea este foarte diversă și afectează persoane de orice vârstă, de orice etnie și cu diverse nivele și forme de educare. Dar oricare ar fi nivelul lor intelectual, ele au dreptul la servicii fără discriminare. Unii utilizează bastonașe albe, alții merg cu căruciorul, unii vorbesc limbajul prin semne. Pe aceștia îi recunoaștem ușor, nici nu trebuie să-i întrebăm despre dizabilitatea lor. Mai puțin îi recunoaștem pe cei care au o formă ascunsă de dizabilitate.

Înlăturarea barierelor pentru persoanele dezavantajate înseamnă mult mai mult decât modificările arhitecturale ale bibliotecii, adică nu se reduc doar la acestea. Înlăturarea barierelor se referă și la atitudini. Necesitatea de acces se extinde asupra serviciilor disponibile în spațiile bibliotecii, asupra informației și comunicării despre aceste servicii și asupra personalului care le prestează. O bună politică a utilizatorului începe de la masa de recepție și este de obicei o parte esențială a experienței de vizitare a bibliotecii.

Respectarea următoarelor repere va asigura, în mare măsură, interacțiunea eficientă cu persoanele dezavantajate.

Întâmpinați persoanele dezavantajate ca pe orice alți utilizatori de bază ai serviciilor bibliotecii:

- Oferiți-le ajutorul apropiat de cel pe care-l solicită, dar fiți siguri că îl vor accepta sau, mai întâi, întrebați-i, ca să fiți mai siguri.
- Persoanele dezavantajate sunt experții propriilor necesități, ele trebuie să spună ce vor, ce puteți face ca să le ajutați.
- Tratați persoanele dezavantajate cu același respect pe care-l manifestați față de orice persoană. Utilizați primul lor nume, numai dacă vă adresați la fel și altora. Tratați persoanele dezavantajate adulte ca pe adulți.
- Nu glumiți și nu puneți întrebări referitoare la deficiența lor, căruciorul sau câinele însoțitor; nu faceți remarci personale despre serviciile speciale sau altele existente în bibliotecă; nu comentați aceasta cu persoanele dezavantajate.
- *Ca rezumat:* întotdeauna întrebați, omiteți percepțiile, orientați-vă spre necesitățile, doleanțele persoanelor dezavantajate.

Dacă persoanele dezavantajate sunt acompaniate...

- De multe ori persoanele dezavantajate vizitează biblioteca cu un însoțitor sau un asistent. Personalul nu trebuie să ignore persoanele dezavantajate și să vorbească cu asistentul sau însoțitorul. Nu uitați că persoana dezavantajată a fost inițiatorul de a vizita biblioteca, deci el este potențialul nostru utilizator, el trebuie să fie în vizor, în primul rând.
- Dacă persoana dezavantajată face o vizită de informare, oferiți-i o informație generală, binevoitoare. Fiți siguri că adresați întrebările referitoare la accesibilitate direct persoanelor dezavantajate. Dacă persoana dezavantajată are asistent, este bine să practicați următoarea metodologie:
 1. vorbiți direct persoanei dezavantajate; dacă vă întreabă ceva, răspundeți direct celui ce vă întreabă, nu asistentului
 2. lăsați-vă ghidați de persoana dezavantajată, poate să vă prezinte asistentul
 3. oferiți pliante informaționale
 4. ignorați prezența câinelui însoțitor, dacă persoana dezavantajată vă întreabă ceva, răspundeți întâi, apoi puteți să vă uitați și la însoțitor
 5. încercați să nu faceți comentarii despre interpret, asistent sau ajutor. Aceste comentarii ar incomoda persoana dezavantajată.

6.7.1. Limba și comunicarea

Noi vorbim ca să fim auziți și ca să comunicăm. Noi suntem de multe ori inconștienți cât de multe cuvinte și expresii utilizăm în munca noastră zilnică de comunicare. Utilizarea unui limbaj fără prejudecăți, ignorând aspectele negative ale persoanelor dezavantajate, poate creiona servicii și comunicare accesibilă cu persoanele dezavantajate. Trebuie să acordăm atenția cuvenită limbajului, atitudinilor și să furnizăm un bun exemplu de comportament și comunicare.

„Comunicarea e un lucru infinit mai complex decât vorbirea articulată: în cuprinderea ei intră deopotrivă gesturile și cuvântul, spiritul și litera, reacțiunea și necuvântul, dialogul și dialogul interior, secretul și mărturisirea, comunicarea verbală și nonverbală despre felul cum trebuie citată comunicarea, precum și diferitele combinații dintre acestea, precum și, lăsând la o parte comparațiile și metaforele, numeroasele forme ale oblicității ironice sau poetice.”⁴

6.7.2. Limbajul acceptabil

Sintagma *persoana dezavantajată* este utilizată în manualul nostru pentru a sublinia că persoana este dezavantajată de barierele din societate mai degrabă decât de dizabilitatea pe care o are. Această sintagmă în general este agreată ca practică bună de multe ONG-uri ale persoanelor cu handicap, fiind centrată pe bariere mai întâi, și nu pe condițiile individuale.

Sintagme ca *persoane cu deficiențe de vedere*, *persoane cu deficiențe de auz*, *persoane cu dificultăți de învățare*, *persoane cu probleme de sănătate mintală* sunt utilizate în limbajul comun și sunt în general considerate inofensive. Sintagmele precum *orb* și *parțial orb*, *surd* sau *persoane cu dificultăți de auz* sunt de asemenea utilizate, mai ales atunci când trebuie specificate diferite cerințe speciale pentru

a le putea satisface necesitățile informaționale, de studiu sau culturale. Termenul *persoane cu probleme de sănătate mintală*, de asemenea, se utilizează în limbajul comun, dar se recomandă sintagma *persoane cu necesități de sănătate mintală*. Alții preferă termenul *persoane cu dizabilități*, care indică mai întâi că este o persoană și în al doilea rând că are o deficiență. (Vezi cap. II, *Grupuri*)

Bibliotecarii trebuie să noteze, să rețină ce termen preferă persoana dezavantajată. În contactul individual, față-n față, este recomandată utilizarea termenului pe care-l preferă persoana cu dizabilități. În dialogul cu ea nu trebuie să ne ferim de expresiile „uită-te”, „am să te văd mai târziu”, persoanele dezavantajate tot le utilizează.

6.7.3. Limbaj dezavantajat

Un limbaj inadecvat, vorbit sau scris, prin semne sau utilizând alfabetul Braille, întărește stereotipurile, generează ură și ofensă. Istoria ne furnizează o listă lungă de cuvinte pe care trebuie să le evităm, chiar să le omitem din vocabularul nostru.

Persoanele dezavantajate nu au necesități diferite ori speciale, pentru că aceasta presupune o diferență de ceilalți, iar necesitățile lor sunt aceleași, de informare, socializare, culturale, de instruire, ca ale oricărui alt om. Persoanele dezavantajate nu sunt *bravi*, *afecțați*, *victime tragice*, *suferinzi*. Ei sunt persoane care au experimentat acțiunea atitudinilor negative.

Mulți specialiști recomandă evitarea termenului *handicapat*. „Mână în căciulă” inversat „căciulă în mână”, adică „pomană”. Alții recomandă evitarea utilizării cuvintelor care arată sau lasă impresia că persoanele dezavantajate sunt dependente de alte persoane, sunt oameni fragili sau sunt obiectul milei și compasiunii.

La fel este indicat să se evite substantivele colective „deficienți”, „orbi”, „surzi” – acestea plasează persoanele dezavantajate aparte de majoritate – și eticheta „schilod”, „invalid”, „infirm”, „retardat”, „surd” și „mut” acolo unde sunt persoane dezavantajate, dar chiar și acolo unde nu sunt.

Termenii medicali „spastic”, „quadriplegic” nu reflectă abilitățile persoanelor dezavantajate și nu sunt relevante pentru serviciile de bibliotecă. Dacă trebuie să aflăm despre condițiile personale de handicap, ne interesăm numai pentru a ști ce servicii să-i oferim.

Persoanele cu necesități de sănătate mintală nu sunt „țicniti”, „nebuni” sau „schizici”. Persoanele cu dificultăți de învățare nu sunt „retardați”, „înapoiați”, „retrograzi”, „handicapați mintal” sau caracterizați ca „mongoloizi”. Acestea reflectă preocuparea de simptome și nu de necesitățile lor.

Sintagma *persoane cu nevoi speciale* nu este pentru societățile incluzive. Pentru prima dată acest termen a fost utilizat în sistemul educațional pentru necesități speciale de instruire și mulți adulți îl utilizează, dar supără.

6.7.4. Repere de comunicare cu diverse grupuri dezavantajate

Cunoaștem deja că există un spectru foarte larg de deficiențe și că o persoană poate avea una sau mai multe deficiențe. Dizabilitatea se referă la necesități fizice, senzoriale, intelectuale, iar necesitățile unei persoane racordate la mediu și circumstanțe pot varia de la zi la zi.

Persoane cu dificultăți auditive

Aceste persoane pot comunica și vă pot auzi într-un spațiu liniștit, fără zgomote de mediu sau generate de alte persoane. Persoanele cu dizabilitate auditivă comunică și aud doar când vorbesc cu o singură persoană. Mulți asemenea oameni pot utiliza echipament specific sau limbajul prin semne. Puteți comunica mai eficient și clar cu ei dacă luați în considerație următoarele:

- Asigurați-vă că persoana se uită la dvs. înainte de a începe să vorbiți, puteți să-i atrageți atenția prin a o atinge ușor de umăr sau mână;
- Aflați cum vrea el/ea să comunice cu dvs., vrea să vorbească rar, clar cu semne, să schimbați poziția, locul, să utilizați un traducător sau să-i scrieți ce vreți să-i spuneți;
- Dacă utilizează vreun suport de comunicare (traducător, labiolectura/cititor de buze), adresați-vă direct persoanei cu dizabilitate auditivă, nu asistentului, chiar și atunci când asistentul traduce ce aveți de spus;
- Dacă persoana cu dizabilitate auditivă poate înțelege/citi după buze, vorbiți mai lent și mai clar posibil;
- Diminuați zgomotul cât mai mult posibil și asigurați-vă că persoana cu dizabilitate de auz vă vede, că între dvs. și el/ea nu se află oameni, mobile, plante, artefacte etc.;
- Asigurați-vă că nimic nu acoperă fața dvs., nici o șuviță de păr, ca să vă poată vedea bine când vorbiți;
- Nu utilizați gesturi exagerate;
- Rămâneți răbdător, fiți atenți dacă persoana cu care dialogați vă urmărește și repetați din când în când „mă urmărești?”, „sunteți de acord cu aceasta?”; mai bine să folosiți cuvântul *urmărești* decât *înțelegi*, care presupune că așteptați ca el/ea să aibă vreo problemă intelectuală;
- Dacă persoana cu deficiență auditivă folosește limbajul prin semne, scrieți pe hârtie ce vreți să-i spuneți sau ce vrea să vă spună. În acest caz lumea scrisă poate crea o barieră. Dacă scrieți, nu formulați propoziții pompoase, lungi, greu de înțeles. De exemplu, vreți să întrebați ceva referitor la preferințele de lectură. În acest caz nu este indicată formularea „aș vrea să vă întreb dacă v-ar plăcea să citiți un roman polițist”, scrieți doar „roman polițist?”.

Persoane cu dizabilitate de vedere

Dizabilitatea de vedere rareori înseamnă lipsa totală a vederii. Există foarte multe și diferite condiții de dizabilitate de vedere cu diferite efecte asupra văzului. Persoanele care utilizează câini însoțitori, bastoane albe, ochelari negri sau citesc Braille sunt minoritate. Rețineți următoarele ca să comunicați eficient:

- Asigurați-vă că persoana cu deficiență de vedere știe unde vă aflați în timp ce vorbiți cu ea, spuneți-i dacă vă mișcați sau schimbați locul în spațiu. De exemplu, pornind spre altă sală, trebuie să-i spuneți acest lucru: „acum merg spre altă sală”;
- Când îi oferiți mâna, spuneți-i: „vă voi lua de mână”;

- Dacă persoana în dificultate are nevoie de ajutor, oferiți-i mâna și ghidați-o, dar întrebați-o mai întâi: „vreți să mă luați de mână?” sau: „cum să vă ajut?”. Întrebați-o dacă trebuie s-o preîntâmpinați despre scări, uși, alte obstacole;
- Dacă-i oferiți un scaun, explicați ce faceți și ghidați-i mâinile spre speteaza scaunului, spunându-i: „aici, este speteaza scaunului dvs.”;
- Evitați plasarea diferitor obiecte, mobile, obstacole în ariile pe unde persoanele cu deficiență de vedere se deplasează;
- Trebuie să cunoașteți ce fel de ajutor tehnic, asistiv este disponibil în bibliotecă, dacă va fi nevoie de mărit tiparul sau de transcris în Braille, de mărit sau micșorat sursa de lumină etc.;
- Când lucrați cu persoane cu deficiențe parțiale de vedere, asigurați-vă că echipamentul cu care lucrează să nu fie mutat de nimeni din locul în care l-au pus sau îl preferă să stea. Persoanele cu deficiență de vedere sunt considerate „oameni ai ordinii” în virtutea necesității păstrării obiectelor în locuri bine determinate pentru a fi ușor găsite. Sunt foarte disciplinați și își autocontrolează mereu comportamentul pentru sincronizarea cu necesitățile celor din jur. Trebuie să țineți seama de aceste caracteristici în procesul amenajării spațiului, interiorului bibliotecii;
- Țineți minte că persoanelor cu deficiență de vedere le pot lipsi expresiile faciale sau gesticulația și răspunsul lor poate suna inadecvat pentru dvs.

Persoane cu deficiențe de vedere și auz

Persoanele pot fi cu deficiență auditivă sau de vedere sau pot avea o combinație a deficienței de auz cu cea de vedere, fapt ce creează mari probleme de comunicare, informare și mobilitate. 65% din oamenii surzi/orbi sunt persoane înaintate în vârstă. Țineți cont de sfaturile ce urmează:

- Cele mai multe persoane cu dizabilitate combinată au câte ceva din vedere și auz;
- Abordați persoanele din față și dați-le de știre că sunteți lângă ele atingându-le cu mâna sau brațul;
- Dacă oferiți ghidare, puneți mâna persoanei cu deficiență de vedere și auz pe cotul dvs., multe din aceste persoane au echilibru aerobico-prost;
- Puteți comunica cu ei scriind clar literele mari în palmă, utilizând toată palma;
- Dacă persoana vă roagă să scrieți, folosiți un creion negru-închis, gros, scrieți litere foarte mari, găsind mărimea adecvată, pe care persoana cu deficiență o poate desluși, înainte de a continua să scrieți mai departe.

Persoane cu deficiențe de vorbire

Deficiențele de vorbire nu au relație cu inteligența. Cu răbdare și concentrație e posibil să puteți înțelege ce spune:

- Acordați-i atenție sporită, fiți răbdător, nu-l corectați, nu vă sfiți. Rezistați tentației de a-i finisa propoziția;
- Nu pretindeți că ați înțeles, dacă, de fapt, nu ați înțeles. Mai bine mai întrebați o dată;
- Ascultați și ordonați informația de care aveți nevoie, întrebați și apoi spuneți ce ați înțeles.

Persoane cu dificultăți de însușire

Multe persoane care s-au născut cu dificultăți de învățare ori care mai târziu au avut afecțiuni sau leziuni pe creier, trăiesc deplin și independent în comunitate, pot face alegerea pe care și-o doresc cu diferite nivele de suport. Când prima dată întâlniți o așa persoană:

- Asigurați-vă că ea urmărește și înțelege ce-i spuneți,
- Fiți gata să explicați în diferite feluri și mai mult decât o dată,
- Ordonati informația în propoziții simple,
- Limitați la minimum distracția în mediul bibliotecii,
- Oferiți-i posibilitatea să scrie pe tablă sau hârtie ce vrea să spună și ce vreți dvs. să-i spuneți.

Persoanele cu fața desfigurată

Aceasta nu indică sau se referă la vreo condiție de handicap. Dar mulți dintre noi au avut experiența de interacțiune cu astfel de persoane. Și multe persoane de acest fel au simțit experiența discriminatorie, dată fiind desfigurarea și datorită atitudinii altor oameni.

- Dacă sunteți surprinși sau vă simțiți inconfortabil, nu dați pe față;
- Având contact cu ochii, vorbiți, dar nu evitați să-l fixați;
- Concentrați-vă atenția la ce spune și nu lăsați ca înfățișarea lui să vă distragă;
- Înfrunțați curiozitatea și nu întrebați despre desfigurare;
- Controlați-vă limbajul corpului – mirarea, spaima, grimasa, gesturile spontane pot ofensa;
- Țineți minte că el se simte și mai jenant și înfricoșat de oameni, știindu-se desfigurat, temându-se de reacții inadecvate, negative ale oamenilor.

Persoanele cu necesități de sănătate mintală

Persoanele cu un trecut cu probleme de sănătate mintală au avut destulă experiență discriminatorie, dar își pot reveni total și pot fi membri deplini ai comunității.

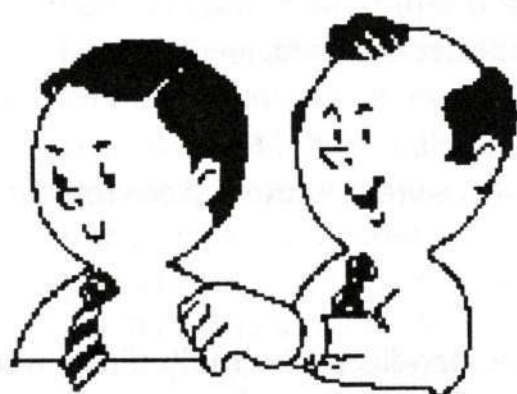
- Sunt multe mituri referitoare la sănătatea mintală și la alte dizabilități; cea mai bună cale e să evitați percepțiile negative;
- Întrebați-i ce ajutor dorește și fiți atenți la ce vă răspund;
- Cei care sunt emotivi și confuzi pot găsi ca fiind foarte grele pentru ei activitățile și metodologia de servire a bibliotecii;
- Fiți răbdători și fără percepții și permiteți persoanelor cu necesități de sănătate mintală să decidă și să aleagă singure;
- Rezistați tentației de a face presupuneri ori de a judeca despre persoanele cu necesități de sănătate mintală și tratați-le cu curtoazie.

Persoanele în cărucioare

- Încercați să fiți la aceeași înălțime cu ele, ca să aveți contact cu ochii lor;
- Aveți grijă de contactul fizic cu căruciorul – studierea căruciorului cuiva este violarea spațiului personal, ceea ce nu toate persoanele în cărucioare acceptă. Dacă aveți nevoie de ceva de la ele, atingeți-le de mână, făcând aceasta gentil.

Persoanele dezavantajate au nevoie de cei din jur, dar mai ales de cei care prestează servicii publice, de respectul, colaborarea, cooperarea cu ei în procesul de satisfacere a necesităților lor într-o manieră care evită patronajul, mila, sentimentalismul. Câteva repere în formă grafică vă oferă *Figurile 8 și 9*.

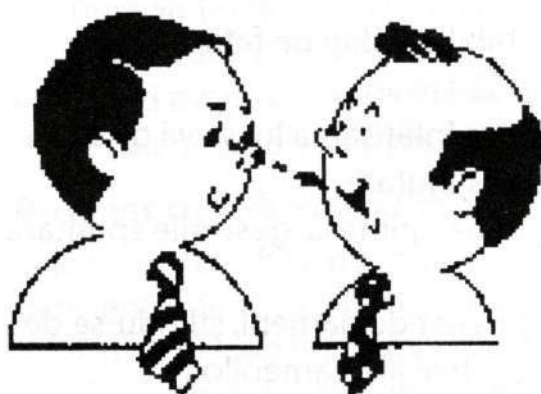
Figura 8. Comunicarea cu persoanele hipoacuzice



Atrage-mi atenția înainte de a-mi vorbi



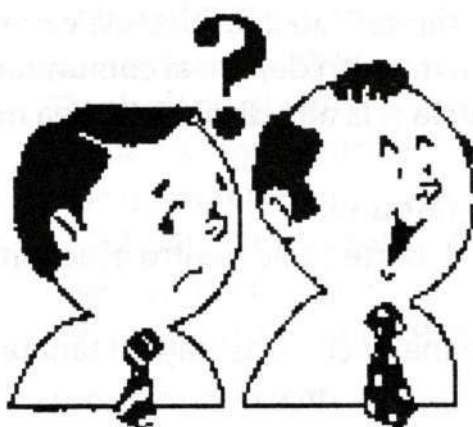
Treci la subiect



Vorbește-mi în față



Nu striga



Nu te întoarce cu spatele când îmi vorbești



Nu vorbi prea repede



Nu-ți acoperi gura când îmi vorbești

GHID PRIN SEMNE DE GHIDARE A PERSOANELOR CU DEFICIENȚĂ DE VEDERE ȘI NEVĂZĂTOARE

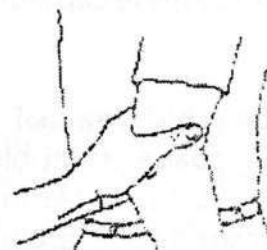
Contactează

Bibliotecarul atinge cu mâna spatele mâinii persoanei cu deficiență de vedere.



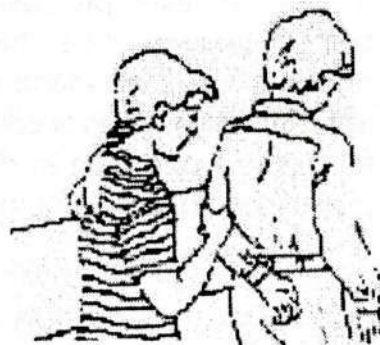
Strânge

Bibliotecarul strânge brațul în dreptul trunchiului. Persoana cu probleme vizuale apucă însoțitorul de braț.



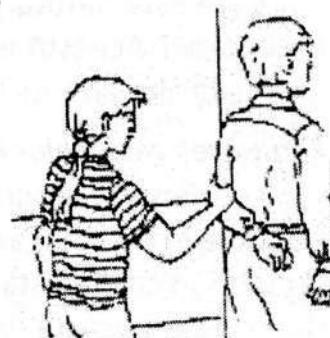
Poziția

Bibliotecarul însoțitor ține brațul relaxat. Mâna persoanei cu probleme de vedere trebuie să fie la fel relaxată. El/ea apucă însoțitorul de braț și merge alături de el.



Spații înguste

În spațiile înguste persoana cu probleme de vedere ține în continuare însoțitorul de braț, dar mâna însoțitorului este la spate și persoana oarbă va fi cu un pas mai în urma lui. Când au trecut spațiul îngust, însoțitorul îndreaptă mâna la poziția inițială (în dreptul trunchiului) și persoana cu probleme de vedere va reveni în poziția inițială.

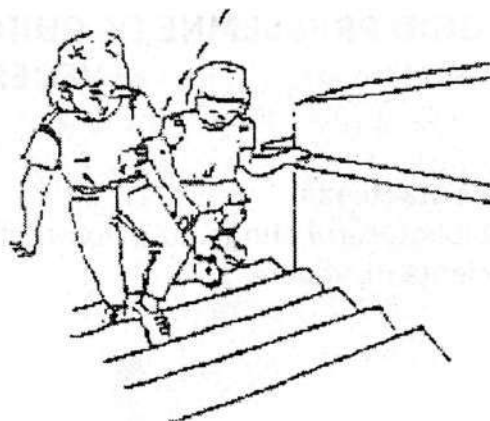


Scări

Însoțitorul spune persoanei cu deficiență de vedere că se apropie de scări și în ce direcție merg: în sus sau în jos.

Însoțitorul oferă locul persoanei cu deficiențe de vedere de lângă balustradă, ca să se sprijine, orienteze mai bine. Persoana oarbă ține în continuare de braț însoțitorul, ca în poziția inițială.

Însoțitorul anunță persoana oarbă când au ajuns la capătul scărilor.



Deschiderea ușii

Persoana cu probleme de vedere trebuie să fie în partea în care se deschide ușa. Însoțitorul îi spune în ce parte se deschide ușa – de exemplu, „ușa se deschide în stânga”. Însoțitorul deschide ușa cu mâna dreaptă, roagă persoana oarbă să treacă, apoi închide ușa. Procedura se repetă la fel dacă se deschide în dreapta – atunci persoana oarbă se află în dreapta însoțitorului.

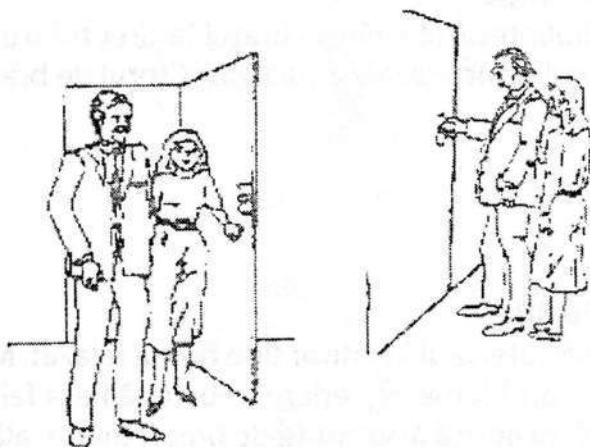


Figura 9. Ghidarea persoanelor cu deficiențe de vedere

6.8. Servicii de bibliotecă pentru persoane dezavantajate:

Pași spre organizarea serviciilor. Ghid pentru bibliotecari

Ca bibliotecari, scopul nostru este de a furniza cele mai bune și accesibile servicii pentru toți. Totuși, după cum a fost demonstrat, persoanele dezavantajate cer anumite acomodări, adaptări și asistență pentru utilizarea eficientă a bibliotecii și a serviciilor acesteia. În următoarele repere se vor evidenția câțiva pași care pot ajuta bibliotecarii în organizarea activităților pentru utilizatorii dezavantajați și în învingerea în comun a barierelor de acces.

Determinarea necesităților locale

Care este natura și numărul persoanelor cu handicap care utilizează serviciile bibliotecii? Această informație poate fi aflată prin organizarea diferitor cercetări sau de la alte agenții locale care servesc acești oameni.

Evaluarea resurselor locale

- *Resurse umane*

Cine în bibliotecă este deja instruit sau are experiență de activitate cu persoanele cu handicap? Există organizații locale, biserici sau voluntari care ar fi interesați sau doriți să consacre timp și resurse? Există agenții locale care deja deservește persoanele dezavantajate și cu care biblioteca ar putea coopera sau coordona programe?

- *Resurse fizice*

Cât de accesibile sunt edificiul bibliotecii și împrejurimile? Sunt acestea în conformitate cu standardele de accesibilitate? Este biblioteca înconjurată de străzi aglomerate? Există trotuare, spații pentru parcare, iluminare adecvată?

- *Resurse financiare*

Ce parte a bugetului poate fi alocată pentru prestarea de servicii pentru persoanele dezavantajate? Poate biblioteca să asigure bani adiționali pentru programe locale, de stat sau chiar internaționale? Dacă da, atunci sunt aceste fonduri permanente, stabile sau ocazionale? Va trebui biblioteca să le solicite în fiecare an? Dacă da, vor pune în pericol programele, serviciile destinate persoanelor dezavantajate?

Stabilirea serviciilor pe care le va furniza biblioteca

Ce rol vrea biblioteca să aibă? De ce tipuri de servicii vor beneficia cel mai mult persoanele cu handicap? Luând în considerație resursele disponibile, cum ar putea biblioteca să găsească metode prin care aceste persoane ar beneficia cel mai mult de bibliotecă?

Stabilirea scopurilor și obiectivelor

Ce scopuri și obiective pot fi stabilite pentru a sprijini rolul și tipurile de servicii pe care biblioteca dorește să le presteze?

Cumpărarea materialelor și echipamentelor

Cum ar putea biblioteca să investigheze și să evalueze materialele și echipamentul care trebuie să fie folosite în activitatea cu persoanele dezavantajate? Care este cel mai bun mod de a selecta și achiziționa materialele? Este cumpărarea en-gros o posibilitate? Câți bani ar trebui să fie alocați pentru mentenanță, înlocuire și reparație?

Politici, proceduri

Cine va fi responsabil de elaborarea documentelor, procedurilor folosite la furnizarea serviciilor pentru persoanele cu handicap? Cât de des politicile, procedurile și documentele-cadru vor fi revizuite sau modificate?

Pregătirea personalului

A fost personalul bibliotecii informat despre efectele unor handicapuri des întâlnite? Există cineva care să ajute personalul să lucreze cu persoanele dezavantajate? A fost personalul corect instruit referitor la etichetă și politețe cu aceste persoane? Cum ar putea managerii de bibliotecă să monitorizeze angajații pentru o atitudine și acțiune corectă? A fost personalul bibliotecii instruit pentru a servi persoanele dezavantajate?

Promovarea serviciilor

Care este modalitatea cea mai bună de a promova serviciile destinate persoanelor dezavantajate? Cum poate fi făcut acest lucru într-o manieră cât mai senzitivă? Există oportunitatea de a vorbi asociații, ONG-uri, cluburi locale și organizațiile

prestatoare de servicii? Poate biblioteca fi o casă deschisă? Ar putea bisericile sau organizațiile locale care servesc aceste persoane să transmită anunțurile? Ar putea ziarele, radioul și televiziunea să participe la campania publicitară a bibliotecii? Pot fi incluse și școlile?

Implementarea serviciilor

Ce metode pot fi folosite pentru monitorizarea eficienței programelor și materialelor utilizate? Ce feluri de modificare și evaluare pot fi folosite? Ce proceduri pot fi folosite pentru achiziționarea de noi materiale, echipament și personal? Cum ar putea biblioteca să îmbunătățească programul? Cum ar putea biblioteca să învețe mai mult despre noile dezvoltări, materiale și echipament din acest domeniu?

Răspuns la toate aceste întrebări găsiți în cap. 7, 8.

AUDIT

1. Ce servicii pentru persoanele dezavantajate prestează biblioteca dvs.?
2. Prestează biblioteca dvs. servicii extramuros? Dacă da, cui – persoane, instituții?
3. Enumerați programele pentru persoane înaintate în vârstă derulate la biblioteca dvs. Sunt eficiente? Sunt inițiate de bibliotecar, de persoanele înaintate în vârstă sau de comun acord?
4. Cunoașteți experiențe ale altor biblioteci care vă pot servi ca model?
5. Cunoașteți alte instituții comunitare care prestează servicii persoanelor dezavantajate? Colaborați cu ele?
6. Considerați biblioterapia o formă eficientă pentru persoanele dezavantajate? Dvs. sunteți pregătiți să utilizați biblioterapia? Sau aveți nevoie de instruire suplimentară?
7. Considerați costisitoare pentru bibliotecă susținerea serviciilor pentru persoanele dezavantajate?



Activități practice

Activitatea 1. Atelier de lectură. Coșmaruri

BARNSTONE: Aveți și alte coșmaruri care revin ? Care sunt ?

BORGES : Am două sau trei. În acest moment cred că labirintul este cel mai frecvent. Mai am și altul, care provine din faptul că am orbit. Acesta este coșmarul în care încerc să citesc și nu pot pentru că personajele se însuflețesc, fiecare literă se transformă în alta, iar cuvintele, scurte la început, devin lungi cuvinte olandeze cu vocale care se repetă când încerc să le descifrez. Sau, dacă nu, spațiile dintre rânduri se lărgesc, literele încep să se întindă, totul apare scris în negru și roșu pe hârtie lucioasă și este atât de mare, încât devine intolerabil. Și când mă trezesc literele îmi țin companie un timp. Pentru o clipă îmi trece prin minte: n-am să le pot uita niciodată

și o să înnebunesc. Asta pare să mi se întâmple tot timpul. În special după ce mi-am pierdut vederea am avut mereu acest vis al cititului, al neputinței de a citi din cauză că personajele se însuflețesc. Acesta este unul din coșmarurile mele. Celelalte sunt despre oglinzi, despre oameni mascați. Presupun că am trei coșmaruri esențiale: labirintul, scrisul și oglinzile... Le am aproape în fiecare noapte...

Borges despre Borges. Convorbiri cu Borges la 80 de ani. Cluj, Dacia, 1999 (volum îngrijit de Willis Barnstone. Traducere de Mihaela Simion Constantinescu) – P. 26.

Discuții:

Formatorul ghidează discuția prin următoarele întrebări:

1. Labirintul, scrisul și oglinzile – aceste trei coșmaruri ale lui Borges după orbire – ce au în comun?
2. Cum credeți, orice om care orbește are aceleași coșmaruri?
3. Enumerați frustrările pe care le simte Borges după orbire. Legați aceste frustrări de lecturi?
4. Cum, prin ce servicii ar putea biblioteca diminua frustrările unui orb în relația sa cu tiparul, cu accesul la informație, la alte activități și servicii ale bibliotecii?

Activitatea 2. Orbire

CAVETT: Ce schimbări s-au petrecut atunci când ați orbit?

BORGES: Am descoperit că orbesc încetul cu încetul, așa că n-a existat un moment anume. A venit treptat, ca un amurg de vară. Eram bibliotecar-șef la Biblioteca Națională și am început să descopăr că sunt înconjurat de cărți fără litere. Apoi prietenii mei și-au pierdut chipurile. Apoi am descoperit că nu mai e nimeni în oglindă. Apoi toate lucrurile s-au întunecat, iar acum pot să deslușesc doar albul și griul. Două culori îmi sunt interzise: negru și roșu. Pe amândouă le văd maro. Orbilor le este interzis întunericul. Eu trăiesc înconjurat de o ceață luminoasă.

CAVETT: O ceață luminoasă.

BORGES: Cenușie sau albăstruie, nu sunt sigur. Este mult prea întunecată. Aș spune că acum trăiesc înconjurat de o lume albăstruie.

CAVETT: Albăstruie.

BORGES: Tot așa de bine poate să fie și gri.

CAVETT: Când v-ați dat seama că orbiți, ați încercat să citiți cât mai mult și cât mai repede?

BORGES: Nu. Bineînțeles că așa ar fi trebuit să fac. De atunci – asta se întâmpla în anul revoluției – am recitat foarte mult, dar de citit, n-am citit prea mult.

CAVETT: Foloseați alfabetul Braille și prieteni care vă citeau?

BORGES: Nu, n-am încercat niciodată Braille. Însă am continuat să citesc aceleași cărți pe care le citeam când eram copil.

Borges despre Borges. Convorbiri cu Borges la 80 de ani. Cluj, Dacia, 1999 (volum îngrijit de Willis Barnstone. Traducere de Mihaela Simion Constantinescu) – P. 39-40.

Discuții:

1. Cum credeți, de ce n-a încercat, Jorge Luis Borges, niciodată Braille?
2. Cum ați înțelege răspunsul lui Borges: „...am recitat foarte mult, dar de citit, n-am citit prea mult”?
3. Cum credeți, răspunsul lui Borges îl putem atribui orbirii sau vârstei?
4. Ce servicii poate oferi biblioteca la necesitățile de recitare ale persoanelor cu deficiență de vedere sau ale persoanelor înaintate în vârstă?

Activitatea 3. Comunicare cu persoanele cu handicap intelectual

Scop: ilustrarea frustrațiilor cu care se confruntă persoanele cu handicap intelectual, care nu pot comunica verbal, cerințele și necesitățile lor.

Informații de bază:

Persoanele cu handicap intelectual de cele mai multe ori au dificultăți de comunicare și pot avea un limbaj limitat de receptare și de expresie. Este dificil să înțelegi și să traduci ceea ce ei încearcă să comunice.

Aveți nevoie de:

Flipchart, markere, creioane, pixuri, foi de hârtie.

Ce trebuie să faceți?

Scrieți un enunț pe o foaie de hârtie, de exemplu, "Biblioteca n-are cărți sonore". Arătați enunțul unui participant și rugați-l să-l transmită la restul grupului, fără să scrie sau să vorbească, dar poate utiliza mimica, gesturile, litere din alfabet.

Discutați:

Este greu să comunici utilizând această metodă?

Această activitate se poate folosi și la experiențe cu persoanele cu handicap auditiv.

Activitatea 4. Interacțiunea cu persoanele cu handicap intelectual

Scop: de a ilustra dificultățile cu care se confruntă persoanele cu handicap intelectual când citesc un text complicat.

Informații de bază:

Formele cuvintelor scrise sunt părți majore ale sistemului nostru de comunicare pe care le recunoaștem. O persoană cu handicap intelectual de obicei are și dificultăți de lectură sau aceasta îi ia mai mult timp decât altora.

Aveți nevoie de:

Flipchart, markere sau pixuri, creioane și foi de hârtie.

Ce trebuie să faceți?

Scrieți câteva enunțuri de la sfârșit spre început pe câte o foaie de hârtie și dați-le la diferite grupuri să le citească și să le descifreze.

Exemplu:

Ma titic o etsevop (am citit o poveste).

Discutați:

Ce fel de dificultăți ați întâlnit la descifrarea propozițiilor?

Activitatea 5. Comunicare cu persoanele cu deficiență de auz

Scop : de a demonstra dificultățile de receptare a limbajului experimentat de persoanele cu deficiență de auz.

Informații de bază:

Receptarea limbajului este identificată ca un aspect al dificultății întâlnit de persoanele hipoacuzice. Abilitatea de învățare și însușire a cunoștințelor poate fi experimentată în diferite nivele.

Aveți nevoie de:

Pixuri, creioane, hârtie și scaune.

Ce trebuie să faceți?

Invitați participanții să se așeze spate-spate. Unul din ei ia o foaie de hârtie cu o configurație abstractă pe ea. Primul participant trebuie să-i lămurească configurația celui de-al doilea, care încearcă să reproducă întocmai desenul.

Discutați:

Discuții deschise (dificultăți de comunicare)

Activitatea 6. Declanșatori de stres

Scop: să identifice și să înțeleagă tipurile de situații și evenimente care pot cauza stres persoanelor cu probleme de sănătate mintală.

Instrucțiuni: Formați grupuri mici de 4–6 persoane, în funcție de numărul de participanți. Fiecare grup identifică situații și evenimente potențiale de declanșare a stresului pe care le pot experimenta în activitatea lor. Utilizați următoarele categorii ca ghid:

- Luni, zile, timp care stresează sau generează stresul
- Spații aglomerate, închise
- Zgomot, lumină strălucitoare
- Securitate și siguranță
- Libertate personală limitată
- Plictiseală
- Lipsa unui suport semnificativ

- Schimbări vizavi de controlul personal.

Desemnați câte un membru din fiecare grup care să urmărească discuțiile, să noteze repere pentru raport în fața întregului grup.

Discuții: grupurile mici raportează rezultatele la care au ajuns. Formatorul și participanții din celelalte grupuri explorează soluții practice la situațiile de stres pe care participanții au raportat că le-au sau le experimentează.

Lansați întrebări de felul:

- Ce puteți face ca persoana să se simtă confortabil și mai puțin stresată?
- Ce lucruri, gânduri puteți spune persoanei ca să se simtă mai puțin stresată?
- Ce ați face, pe termen lung, ce ați schimba din design, metodologii, servicii, dacă ați identificat că provoacă stare de stres persoanelor care vizitează biblioteca?

Activitatea 7. Măsoară, evaluează serviciile bibliotecii tale

Scop: conștientizarea practicilor de calitate de furnizare a serviciilor persoanelor dezavantajate prin examinarea principiilor serviciilor de calitate.

Instrucțiuni: participanții lucrează în perechi utilizând tabelul de mai jos, evaluează cum serviciile lor se măsoară, compară cu „Principiile serviciilor de calitate”. Gândiți-vă și la celelalte două (servicii taxi și servicii de sănătate) și comparați-le, analizați și cele două servicii din experiența proprie și comparați-le cu principiile enumerate.

Discuții: se discută în grup mare răspunsurile participanților și se lansează un brainstorming ca o cale de îmbunătățire a serviciilor bibliotecii lor⁵.

Tabelul 6. Cotează serviciile pentru utilizatorii bibliotecii tale, compară-le cu alte servicii comunitare

	<i>Servicii principale (la nivel comunitar pentru persoanele dezavantajate)</i>	<i>Servicii de bibliotecă</i>	<i>Servicii de taxi</i>	<i>Servicii de sănătate</i>
1.	Oamenii au dreptul la informație și acces la servicii bazate pe necesități și disponibilitatea resurselor			
2.	Oamenii au nevoie de servicii furnizate în acord cu necesitățile lor individuale			
3.	Oamenii au dreptul să spună cum sunt furnizate și cum ar trebui să fie furnizate serviciile			
4.	Oamenii au dreptul la confidențialitate și respect în furnizarea serviciilor			
5.	Fiecare persoană cu handicap trebuie tratată ca cetățean valoros, nu ca cetățean-problemă sau cetățean cu diagnoză			

6.	Fiecărei persoane să i se ofere oportunități de realizare a rolului său, nu s-o marginalizeze din cauza condițiilor și necesităților speciale			
7.	Fiecare client sau utilizator să se poată plânga, să facă sugestii despre servicii și să rezolve problema fără teamă de urmări sau restituiri			
8.	Fiecare client ori utilizator trebuie să aștepte servicii bune, legale, sigure, etice, sănătoase și practice			
9.	Fiecare persoană, utilizând servicii, trebuie să nu simtă abuz sau neglijență			

Activitatea 8. Leonardo – geniu dislectic. Exercițiu practic

Informație generală

Participanții vizitează paginile web:

- Leonardo's Science
- Leonardo: Right to left
- Leonardo's Codex Leicester

Citiți articolul „Leonardo, portretul unui geniu dislectic”.

Încercați exercițiul „Right to left”, urmând instrucțiunile, foarte simple și ușoare, și verificați cum ar arăta scrisul dvs. utilizând metoda de sciire a lui Leonardo da Vinci.

Formatorul lansează discuții despre Leonardo da Vinci și condiția sa de handicap:

- Ați știut că Leonardo era dislectic?
- Metoda lui de scriere „oglină” a fost dictată de condiția de handicap pe care o avea Leonardo sau era o strategie de codificare, tănuire a descoperirilor sale științifice, cu care nu era de acord Biserica Romano-Catolică?
- Este vreo legătură între informația pe care ați citit-o în „Codul lui Da Vinci” (de D. Brown) și informația cunoscută astăzi despre Leonardo da Vinci?

Note

¹ Cornea, Paul. Introducere în teoria lecturii. – Ed. a II-a. – Iași: Polirom, 1998. – 219 p.

² Călinescu, Matei. A citi, a reciti. Către o poetică a (re)lecturii. – Iași: Polirom. – 405 p.

³ Călinescu, M., op. cit., p.136.

⁴ Călinescu, Matei „Portretul lui M”, p. 82.

⁵ Adaptat după: Nine principles of Public Service Delivery. www.servicefirst.gov.uk/1998/introduc/nine.htm

Bibliografie

1. Blanshard, C. Managing library services for children and young people: a practical handbook. Library Association. London, 1998.

2. Brophy, P., Graven, J. The integrated accessible library: a model of service development for the 21 century. – Manchester, 1999.
3. IFLA, UNESCO: Manifestul pentru bibliotecile publice // Magazin bibliologic. – 1995. – Nr.4. – P. 7-8.
4. Lovejoy, E. Portraits of Library Service to people with Disabilities. – Boston, 1990.
5. Popovici, D.V. Elemente de psihopedagogia integrării. – București, 1999.
6. Kulikovski, L. Bibliotecile mileniului III și copiii dezavantajați // Cartea. Biblioteca. Cititorul: Buletin metodic și bibliografic. Fasc.10. – Chișinău, 2001. – P. 14-20.
7. Acces și servicii pentru persoanele cu handicapuri fizice și senzoriale. Linii Directoare PULMAN.- www.pulmanweb.org
8. Guidelines for Library Services to Older Adults/ Approved by RUSA Board Directors.- ALA Publications. – 1999.
9. IFLA. Guidelines for Library Service to Braille Users.- 1998.
10. IFLA. Guidelines for Library Service to Deaf people.- 2000.
11. Libraries as User-Centered Organizations: Imperatives for Organizational Change. – Ed. Butler, M.A. – New York. – 1993.
12. Multicultural Communities: Guidelines for library Service. Compiled by V. Ballance. – IFLA Publication. – 1997.
13. Servicii de bibliotecă pentru minoritățile naționale/ Biblioteca Municipală „B.P.Hasdeu”.- Chișinău. – 1995. – 15 p.
14. Wright, K.C., Davis, J.F. Serving the Disabled. – New York / London.- 1997.
15. Kulikovski, L., Vulpe, E., Ioncu, O. PRO SENECTUTE. Ghid pentru pensionari și bibliotecari. – Chișinău.- 2001.- 126 p.
16. Kulikovski, L. Biblioteca în contextul comunității multiculturale // Magazin bibliologic. – 2001. – Nr. 1.- P. 6-11.
17. Mazilu, V. Scenarii pentru activitatea educațională extrașcolară. – Ch., 2003.- Labirint. – 352 p. (Meșterul Manole – p. 314, Miorița – p.229),
18. Jocuri didactice și probleme de perspicacitate matematică pentru preșcolari și școlarii claselor I-IV. – București. – Universal PAN, 1997. – 144 p. (p. 45 – Ghici ce poveste este).
19. Cemortan, S. Matinee literare. Ch.- 1990. – Lumina. – 172 p. (P. 31 – A fost odată ca niciodată; P. 53 – Trei iezi, cucuieți, I. Creangă; P. 113 – Bobocel cu ale lui, I. Druță).
20. Cemortan, S. Indicații metodice la dezvoltarea literar-artistică a preșcolarilor. – Ch., 1987. – Lumina. – p. 86 (Spicul de grâu – poveste populară ucraineană; Gâștile – poveste populară rusă; De ce n-are ursul coadă – poveste populară moldovenească; Broscuța cea isteasă – P. Cărare; Moși Gerilii – S. Vangheli).
21. Granaci, L. Instruirea prin joc. – Ch.: Epigraf, 1999.- 126 p. (P. 73 – Trăistuța cu povești, recunoaște autorul, Ghicește, Povestea în cerc, Ghici din ce poveste este).
22. Atelierul de lectură în demersul educațional: Strategii de dezvoltare a gândirii critice. – Ch.: Centrul Educațional Pro Didactica, 2004. – 68 p.
23. Educație pentru toleranță. Auxiliar didactic în ajutorul dirigintei. – Ch.: Centrul Educațional Pro Didactica, 2005. – 92 p.
24. Mateiaș, A. Copiii preșcolari, educatoarele și părinții. Ghid de parteneriat și consiliere. – București, 2005. – 48 p.

Lecturi pentru aprofundare

1. Lelord, F. Cum să ne purtăm cu personalitățile dificile. București, Editura Trei, 2003.
2. Pro senectute. În obiectiv vârsta a treia / Kulikovski, L., Vulpe, E., Ioncu, O./ – Ch., 2001, 124 p.

3. Bologa, A. Potențialul psihoprofilactic al basmului popular (Studiu comparativ). – Ch. – CEP, USM. – 2005. – 274 p.
4. Designs for Change: Libraries and Productive Aging. Washington, DC. – 2005. – 50 p.

Lecturi pentru cultura generală

1. Borges, Jorge Luis. Cărțile și noaptea. Iași. – Junimea. – 1988. – p. 9-120.
2. Saramango, Jose. Eseu despre orbire. – București. – Polirom. – 2005. – 331 p.
3. Călinescu, Matei. Portretul lui M. București. – Polirom. – 2003. – 240 p.
4. Petean, Ana, Petean, Mircea. Ocolul lumii în 50 de jocuri creative. – Cluj-Napoca, – Ed. Limes – 2005. – 212 p.

Web utile

www.lifelonglibraries.org Idei, practici, programe, recomandări, informații despre activitatea bibliotecilor cu populația vârstnică.

www.ea.webjunction.org web de joncțiune a bibliotecilor care oferă servicii populației vârstnice, instruirea bibliotecarilor la subiectul dat

www.geocities.com/~drm resurse pentru bibliotecar, site de legături cu alți bibliotecari care prestează servicii pentru persoane dezavantajate

www.chipublib.org/012dizabilitz/ Biblioteca Publică din Chicago, exemplu de servicii cu categorii dezavantajate

www.libraryphila.gov Biblioteca accesibilă din Philadelphia, cunoscută pentru preocupările de accesibilitate pentru persoanele dezavantajate

www.houstonlibrary.org Servicii de excelență la Biblioteca Publică din Houston

www.nlbuk.org/bpm Servicii de bibliotecă pentru persoanele cu deficiențe de vedere: Manual de bune practici

„Niciodată n-am fost mai trist decât când mi-am dat seama că el nu va putea să citească niciodată *Război și pace*. Eram la Chicago și stăteam de vorbă cu doctorul Leventhal, directorul secției de psihiatrie pentru copii și adolescenți a spitalului Universității din Chicago, care cu puțin timp înainte îl văzuse pe *M*, și-l întrebam dacă are copii, și el îmi spunea că are un băiat de 16 ani care tocmai citea *Război și pace* și că serile discuta cu el despre Tolstoi. Pe atunci *M* avea 10-11 ani. Oare va fi *M* vreodată capabil să citească *Război și pace*? L-am întrebat prevăzând răspunsul lui negativ, dar neprevăzând, în acea discuție amical-superficială, pumnalul pe care avea să mi-l înfigă în inimă *nu-ul* lui, urmat de „Dar ce importanță are asta ?” Mi-am amintit atunci cum o forțasem pe Irina, într-o vacanță, să citească pe la 16-17 ani *Anna Karenina* și după aceea să scrie un eseu rezumativ despre această carte. Se achitase, săraca, foarte bine de această sarcină impusă de un tată ambițios, cu prejudecăți literare din lumea din care venea și care n-aveau mai nimic de-a face cu lumea în care crescuse ea. Dar băiatul doctorului Leventhal citea *Război și pace* și *M* n-avea s-o facă niciodată...”

Călinescu Matei. Portretul lui M., Ed. Polirom, 2005, p. 222