

Máme rádi seniory (?), část 1

Zlata Houšková

V poslední době se knihovny věnují stále více vzdělávacím aktivitám, ideálně pro osoby v produktivním věku či adolescenty, rozvíjejí se i nové projekty na podporu dětského čtenářství, zaměřené na děti a jejich rodiče. Jsou to trendy zcela správné a žádoucí, perspektivní. Bylo by však dobré nezapomínat při tom ještě na jednu skupinu osob se specifickými potřebami – na seniory. Jednak proto, že tvoří minimálně třetinu, v mnohých knihovnách i daleko větší část, většinou vděčných a častých uživatelů, jednak proto, že jejich procento v populaci dlouhodobě trvale roste a v horizontu dalších minimálně třiceti let i narůstá bude a knihovny by měly vědět, jak tento klientský potenciál vhodně obsloužit a motivovat k využívání služeb.

V roce 2016 vydala Národní knihovna ČR ve spolupráci se SKIP ČR pro tuto práci metodický text či standard *Rovný přístup – knihovna přátelská seniorům*, který zpracovala Sekce 60+ SKIP. Zkusme si v něm po skoro třech letech od vydání zalistovat a připomenout si některé základní požadavky a doporučení – a možná také trochu zhodnotit, zda a kam jsme se v této oblasti posunuli.

Personál

Lidé v knihovně jsou vždy její hlavní devízou – v širším slova smyslu samozřejmě lidé na obou stranách pultu. Pro zamyšlení nad požadavky na personál ve službách knihoven seniorům hovoříme však především o lidech „za pultem“. Pro práci s kteroukoli skupinou se specifickými potřebami platí ovšem pravidlo, že nejen **všichni pracovníci ve službách**, ale také ti, kteří se **v knihovně potkávají na jakékoli úrovni s veřejností** (ředitel, vedoucí pracovníci, vrátní, služba v recepci, šatnáři...), mají mít (alespoň) základní znalosti projevů a důsledků konkrétního specifika – v tomto případě stáří – a také nezbytné dovednosti pro poskytování služeb těmto uživatelům. Všichni by měli znát specifické projevy stáří, zejména pak ty, které ovlivňují vzájemnou komunikaci se seniory, její základní pravidla, ale také třeba možnosti využívání kompenzačních pomůcek (často jde o drobnosti) nebo například typy životních strategií. Nutno podotknout, že znalost a uplatňování všech těchto parametrů není věc jednoduchá. I když standard požaduje od všech zmíněných pracovníků základní odborné školení v rozsahu čtyř hodin, předpokládá také, že tato kvalifikace je trvale prohlubována, ať už ve formálních, neformálních či informálních formách učení.

Jak víme, jen kvalifikace není nikdy dostatečnou zárukou toho, že budeme se seniory komunikovat a poskytovat jim služby adekvátně. K tomu je třeba také respektu k nim a jejich důstojnosti, taktu, empatie, trpělivosti, dostatku pozornosti i času, který komunikaci věnujeme, dodržování zásad slušného chování a dalších měkkých dovedností.

V knihovnách větších měst (nad 20 000 obyvatel) či knihovnách vykonávajících regionální funkce je doporučena přítomnost jednoho **specialisty na práci se seniory**, tedy osoby s hlubší specializací v oblasti gerontopsychologie či geragogiky. Ten by měl garantovat relevantní zařazení problematiky seniorů do koncepčních a strategických plánů i všech ostatních relevantních dokumentů knihovny, tvorbu projektů v této oblasti, zapojení do celostátního plánu aktivního stárnutí a obdobných celostátních, regionálních či lokálních strategií, koordinaci spolupráce knihovny s vhodnými partnery a měl by být i garantem kvality služeb knihovny seniorům. Zároveň by měl být pro seniory hlavní kontaktní osobou, která pomáhá řešit problematické situace, poskytuje potřebné informace apod. Požadavek standardu vypadá neobvykle či nadstandardně, ale jen na první pohled. Obdobnými specialisty pro jinou specifickou skupinu disponuje přece většina knihoven – jsou to kolegové „děckaři“, tedy knihovníci v knihovnách pro děti; v některých knihovnách navíc dnes již pracují i specialisté na klienty se smyslovými či fyzickými handicapy, proč tedy ne specialista na práci se seniory?

Ještě jednou si tedy zopakujme, že pro práci se seniory je první a podstatnou podmínkou kvalifikovaný, motivovaný a poučený personál. Dokáže zajistit, nahradit či kompenzovat všechny ostatní požadavky, které standard definuje, rozhoduje.

Fondy a služby

Oproti jiným skupinám osob se specifickými potřebami není třeba pro seniory v knihovně budovat **speciální fond**, s výjimkou fondu pro seniory se smyslovým, fyzickým či mentálním handicapem; tam samozřejmě platí plně ustanovení standardu Handicap Friendly. Uživatelům seniorům jsou tedy v knihovnách většinou k dispozici stejné fondy jako všem ostatním čtenářům. Přesto i tady lze využít možností, jak vyjít jejich specifickým potřebám vstříc: např. posilovat ve fondu (fyzickém i elektronickém) některá témata, jako je zdraví, bezpečnost, „šmejdi“ a finanční gramotnost, odebírat speciální periodika zaměřená na seniory, bohatěji doplňovat audiotéku knihovny, po předchozím proškolení nabízet čtečky, např. na cesty hromadnými dopravními prostředky atd.

Co je však rozhodující pro služby: knihovny by měly mnohem více **využívat všech prostředků vzdálené komunikace a nabízet dálkové služby**, přesněji řečeno, všechny služby fyzické by měly mít svou alternativu ve virtuálním prostředí. Není to opět nic „seniorsky“ specifického, knihovna by měla podle možností nabízet co nejvíce způsobů pro přístup ke službám a pro komunikaci se

všemi kategoriemi uživatelů. Pro mnoho seniorů, např. imobilních, těch se sníženou hybností či jinými obtížemi však tyto služby mají mnohem větší a často zcela zásadní význam; nejsou-li poskytovány, nevyužívají je vůbec. Vedle elektronických služeb se jedná v této souvislosti i o služby poštovní či jiné formy dodávání dokumentů, tedy výpůjční služby (dovážka, donáška, kurýrní služby aj.). Pro řadu knihoven jde o standard, většina knihoven však tyto služby ani zdaleka dostatečně neposkytuje a tím znemožňuje některým skupinám rovný přístup k nim. Jejich zavádění by mělo být jedním z hlavních úkolů v práci se seniory. Podrobnější praktické rady pro postupnou implementaci těchto služeb přináší právě standard, a to i s odkazy na dobrou praxi knihoven: více na https://www.skipcr.cz/dokumenty/rovny_pristup.pdf.

MAZUROVÁ, Hana a HOUŠKOVÁ, Zlata. *Rovný přístup – knihovna přátelská k seniorům: metodická příručka pro práci knihoven se seniory*. 1. vydání. Praha: Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut, 2016. 87 s. ISBN 978-80-7050-674-5.

Kontakt na autorku: zlata.houskova@gmail.com

© 2000-2010 Studijní a vědecká knihovna v Hradci Králové · pujcovna@svkhk.cz · knihovna@svkhk.cz