

Эффективные услуги публичной библиотеки для пожилых

<https://infobase.com/blog/public-libraries/effective-public-library-services-for-seniors/>

Перевод с английского Ю. Яковлевой



«Волна старения», «серебряное цунами». Как бы это явление ни называли, Америка стареет быстро – и само понятие старения меняется. Учитывая то, что каждый день 10 000 представителей поколения бэби-бумеров достигают 65-летнего возраста, пожилые люди сейчас составляют около 15% населения страны, а к 2060 году их доля составит почти четверть. Мы живем дольше, способны быть более активными большую часть нашей жизни. Библиотекам следует задуматься над тем, как они могут оказывать равноправные, доступные и важные услуги для этого растущего сегмента наших сообществ.

В то же время, когда предоставление услуг пожилым людям становится все более значимым для библиотек, мы должны понимать, что универсальной модели обслуживания не существует. Пожилые люди – это разнообразная группа. Некоторые находятся на пенсии, другие работают. Одни разбираются в технологиях, другие – нет. Одни окружены семьей и активно участвуют в жизни сообщества, другие оказались в изоляции или вынуждены покинуть свои дома. Физические и психические последствия старения влияют на людей по-разному и на разных этапах их жизни. И, как и люди любого возраста, пожилые люди обладают широким спектром пересекающихся идентичностей.

Как библиотеки могут обслуживать пожилых посетителей, когда их цели и потребности могут быть настолько разными? Ничто не может заменить знакомство с пожилыми людьми в вашем сообществе и сотрудничество с ними для создания соответствующих потребностям услуг и программ. Однако в этой статье вашему вниманию будут предложены несколько возможных

вариантов. Ни один подход не подойдет для всех пожилых людей в вашем сообществе, но тщательно подобранное сочетание методов поможет вам обслуживать самую разнообразную группу.

Социальные связи

Библиотеки поддерживают социальные связи и чувство групповой принадлежности у людей любого возраста. Это особенно важно для представителей старшего поколения, которые подвержены более высокому риску социальной изоляции и одиночества. Это наиболее характерно для представителей меньшинств, коренных народов или иммигрантов и беженцев. Социальная изоляция – важный фактор, определяющий здоровье, она связана с 50% повышением риска развития деменции и серьезных заболеваний. Библиотеки могут помочь поддерживать социальные связи посредством программ, способствующих ведению дискуссий и установлению взаимоотношений, таких как книжные клубы, обсуждения фильмов и занятия рукоделием.



Одна из моделей, способствующих установлению социальных связей между пожилыми людьми, – «Кафе мудрости». Эта модель модерлируемых дискуссий, разработанная Венди Пендер из библиотечной системы округа Кинг (штат Вашингтон), распространилась по всей стране. Модераторы выбирают темы, исходя из интересов участников. Вот что написал Бэгшоу, член городского совета Сиэтла: «Прелесть этих встреч в том, что люди заводят новых друзей, получают полезные практические советы и покидают место проведения с чувством единения и того, что они не изолированы. Общение с другими и содержательные дискуссии помогают бороться с чувством изоляции. Цель «Кафе мудрости» – быть услышанными и почувствовать к себе уважение». Вы можете узнать больше о модели «Кафе мудрости» в главе, написанной Пендер, в книге «Актуальная библиотека: эссе об адаптации к меняющимся потребностям» Веры Губницкой и Кэрол Смоллвуд с предисловием Скотта Уолтера.



Библиотеки также могут поддерживать налаживание социального взаимодействия, предоставляя пожилым людям возможности для участия в волонтерской работе. Такая работа может быть так же разнообразна, насколько разнообразны представители старшего поколения: от простых заданий вроде расстановки книг на полках и помощи с рукоделием до сложных, самостоятельных проектов, в которых пожилые посетители могут применить свой многолетний опыт и знания. Может быть вышедший на пенсию директор компании или бизнесмен захочет провести тренинг для людей, занятых поиском работы, или молодых предпринимателей? Возможно любитель природы поможет сотрудникам библиотеки разбить сад или основать библиотеку семян и ухаживать за ними? Есть ли в вашем сообществе известные ученые или эксперты, которые смогут провести образовательные программы? Возможно, в вашей библиотеке уже есть Молодежный консультативный совет, а что насчет Консультативного совета для пожилых, который бы помог с выбором, реализацией и продвижением библиотечных услуг для старших пользователей? Пожилые люди, в особенности те, кто вышел на пенсию или сократил свое рабочее время, могут иметь много свободного времени и смогут внести свой значимый вклад.

Финансовое планирование

Пожилые люди могут находиться на абсолютно разных этапах своей трудовой и финансовой жизни. Некоторые находятся на пике карьеры, другие уже вышли на пенсию или живут на фиксированный доход, а третьи готовятся к «второму этапу», например, к открытию собственного бизнеса или превращению своего увлечения в источник дохода. Библиотеки могут предлагать программы и ресурсы для каждой из этих групп. Темы самые разные, но могут включать планирование выхода на пенсию, инвестиции, понимание системы медицинской и социальной помощи, смену профессии или запуск бизнеса. Поскольку многие мошеннические схемы нацелены именно на пожилых людей, этой группе также может быть полезна информация о том, как избежать финансового вреда. Группа по интересам в области финансовой грамотности Американской библиотечной ассоциации создала статью в блоге и вебинар, специально посвященные удовлетворению потребностей пожилых людей в финансовом планировании.



Кроме того, в этот период жизни люди могут проявлять больший интерес к улаживанию дел на случай смерти и планированию наследства. Сюда входят финансовое планирование, например, составление завещания или назначение пожертвований, а также другие важные вопросы, в т.ч. составление доверенности на принятие решений в сфере медицинского обслуживания. Например, библиотека Вестпорта (Коннектикут) ведет руководство по улаживанию дел на случай смерти. Некоторые библиотеки проводят информационные программы или общественные дискуссии на эти темы.

Обучение для удовольствия

Мы все любим учиться. Пожилые люди не испытывают давления, связанного с необходимостью получения обязательного образования или прохождением профессионального обучения, поэтому они могут искать возможности для обучения ради удовольствия, обогащения и личностного роста. Библиотеки способны ответить на этот запрос, предлагая широкий спектр образовательных возможностей, основанных на интересах. Мы можем познакомить их с новыми идеями, навыками и культурами через такие темы, как творчество и искусство, путешествия, современные события и история. Хотя пожилые люди представляют собой разнообразную группу, многие из них имеют общие исторические и культурные связи с важными событиями, от высадки на Луну до танцев в стиле свинг, которые могут послужить основой для программы.

Технологии – ещё одна область интереса. Не стоит предполагать, что всем пожилым людям нужна помощь в освоении основ (хотя некоторым она, безусловно, необходима, и программы обучения работе с технологиями или программы технической поддержки могут быть полезными и популярными). Пожилые люди, хорошо разбирающиеся в технологиях, могут быть больше заинтересованы в освоении или изучении новых технологий. Некоторые библиотеки предлагают пожилым людям возможность попробовать воспользоваться виртуальной реальностью, роботизированными питомцами, записывающим оборудованием и многое другое. (Моя свекровь – активный пользователь мастерской в местной библиотеке.

Недавно она научилась пользоваться лазерным резаком, чтобы вырезать деревянную табличку на дверь спальни внука.)



Программы, объединяющие разные поколения, могут принести пользу как пожилым людям, так и молодежи, причем пожилые люди могут выступать либо в роли учеников, либо в роли учителей. Например, пожилые люди могли бы выступать в роли «друзей по чтению» для начинающих читателей, а подростки могли бы оказывать пожилым людям индивидуальную помощь в использовании технологий.

Решение проблем, связанных с физическими и психическими последствиями старения

Возрастные проблемы со здоровьем влияют на людей по-разному и на разном этапе жизни. Некоторые пожилые люди, которым вы оказываете услуги, еще совсем не затронуты этими проблемами, в то время как другие могут быть прикованы к домам престарелых, также есть и промежуточные варианты. Чтобы предоставлять услуги, доступные для всех, полезно учитывать различные физические и умственные возможности.

Сделайте использование устройств усиления звука стандартной практикой. Потеря слуха очень распространена среди людей в пожилом возрасте и часто бывает незаметной. Некоторым докладчикам (включая сотрудников) поначалу может быть некомфортно использовать микрофон, или они могут считать, что говорят достаточно громко и без него. Тем не менее, мы никак не можем узнать о том, насколько хорошо слышит каждый человек в зале. Даже если мы спросим, всем ли слышно, несправедливо возлагать на участников обязанность публично сообщать о наличии у них проблем со слухом перед всеми присутствующими. Если есть возможность использовать помещение, оборудованное звуковой индукционной петлей или другими вспомогательными устройствами, работающими непосредственно со слуховыми аппаратами, сделайте это.

Аналогичным образом, подумайте о проблеме потери и нарушений зрения. При использовании или демонстрации печатной продукции отдавайте предпочтение крупному шрифту, лаконичному оформлению и высокой цветовой контрастности. Это необходимо для людей со слабым зрением, а для остальных они безвредны или даже полезны. В ходе презентации не следует предполагать, что люди легко и быстро смогут прочитать большие объемы текста на слайде. Важные моменты следует излагать как устно, так и демонстрировать визуально, чтобы все участники могли понять ключевую информацию.

Что касается физической доступности, желательно, чтобы ваша библиотека уже соответствовала стандартам Закона об американцах с ограниченными возможностями (ADA) и предприняла усилия по снижению барьеров для использования здания людьми с ограниченными возможностями передвижения. Помимо основных мер, библиотеки могут рассмотреть другие способы повышения доступности библиотечных услуг. Посетители, которым трудно покидать свой дом или учреждение по уходу, могут получить помощь в виде выездного обслуживания, например, доставки книг на дом или ежемесячного выезда сотрудников в учреждения. Вы можете рассмотреть способы облегчения нагрузки на посетителей, находящихся в «средней» категории – тех, кто может посещать библиотеку хотя бы иногда, или тех, кто может посещать библиотеку, но не может нести тяжелые кипы книг. Увеличение сроков выдачи или резервирования книг может помочь людям, которым необходимо организовать транспорт или помощь для продолжения использования библиотеки.

С возрастом у некоторых людей могут наблюдаться когнитивные нарушения, такие как деменция и потеря памяти. Библиотека может разработать услуги и ресурсы специально для людей, страдающих деменцией, и их опекунов или партнеров по уходу. Подобно тому, как библиотеки могут предлагать отдельные мероприятия, разработанные для людей с особенностями обработки сенсорной информации, они могут предлагать программы и услуги, созданные с учетом потребностей семей, столкнувшихся с деменцией. Например, библиотека округа Пима предлагает наборы для восстановления памяти. Наборы для восстановления памяти – это коробки с материалами, тематически подобранными для того, чтобы стимулировать воспоминания. Например, коробка в стиле 1950-х годов может включать музыкальные пластинки, фильм, действие которого происходит в тот период, и фотографии или памятные вещи той эпохи. Их можно выдавать напрокат отдельным посетителям, приносить в дома престарелых или центры для пожилых людей, или использовать в библиотечных программах. Например, публичная библиотека Шрусбери (штат Массачусетс) предлагает программы «Кафе памяти» для людей с болезнью Альцгеймера и их партнеров по уходу.

Звучит сложно? Рассмотрите возможность учреждения отдельной должности

В некоторых библиотеках есть отдельная должность библиотекаря или координатора по обслуживанию пожилых посетителей. Наличие отдельного специалиста, ответственного за это направление, может помочь библиотеке обеспечить учет социальных, эмоциональных, интеллектуальных и физических потребностей пожилых людей. Например, в Денверской публичной библиотеке есть менеджер по работе с пожилыми людьми, и она ведет веб-страницу с информацией о ресурсах и мероприятиях для пожилых людей. Человек на этой должности может определять необходимые услуги и создавать программы, налаживать связи с другими организациями, обслуживающими пожилых людей, следить за тем, чтобы библиотека была в курсе тенденций, исследований, проблем и событий, связанных со старением. Хотя объем работы достаточен для найма специалиста с полной занятостью, существуют и другие варианты, если ваша система не располагает бюджетом или возможностями для создания отдельной должности. В качестве примера можно использовать

модель, при которой некоторые библиотекари, работающие с детьми, сосредотачиваются на более узких возрастных группах, таких как подростки или дети от 0 до 5 лет, при этом занимаясь обслуживанием детей и поддерживая работу библиотеки в целом. Можно ли аналогичным образом попросить существующую библиотеку для взрослых специализироваться на работе с пожилыми людьми?



Подводя итог

Пожилые люди, как и люди любого возраста, представляют собой неоднородную группу, для которой свойственно множество пересекающихся идентичностей. Для того чтобы удовлетворить их разнообразные потребности и поддержать их в достижении целей, библиотекари должны прекратить подыгрывать стереотипам, связанным со старением. В то же время мы хотим эффективно обслуживать эту группу населения и иметь для этого идеи. Мы можем учитывать общие потребности и цели пожилых людей, такие как социальные связи, финансовое планирование и обучение на протяжении всей жизни, и предлагать широкий спектр программ и услуг в этих категориях. Мы также можем сделать наши библиотеки более доступными для всех, включая пожилых людей, заблаговременно приняв во внимание различные зрительные, слуховые, двигательные и когнитивные особенности при планировании наших помещений, услуг и программ. Реагируя на растущее число пожилых людей в нашей стране, мы можем сделать наши библиотеки более инклюзивными, гостеприимными и инновационными для всех.