

Poznámky z webináře 28. 4. 2022

Bylo nastíněno 5 situací, které byly komentovány, a sbírala se doporučení:

Situace 1: Knihovna funguje, žádní lidé z Ukrajiny k nám nechodí

Proč to tak je? Nevědí o knihovně; potřeby splňuje někdo jiný; knihovny na Ukrajině fungují jinak; mají obavy, že by se tam nedomluvili nebo by nemohli využívat služby...

Překonání bariér

- **Nevědí o knihovně** → spolupráce; informace do krajského asistenčního centra; kontaktovat zřizovatele, případně centrum krizového řízení daného kraje; kontakt na neziskové organizace; napojit se přímo na zástupce dané menšiny; napojení na komunitu v podobě člověka, informování přes média, která jsou jim dostupná; označení knihovny; prohlídky pro účastníky kurzů; přeložit informace o knihovně
- **Nepovažují knihovnu za relevantní pro svou situaci** → akce: kurzy češtiny, integrační informace, možnost setkávání atd.; internet; fond atd.
- **Mají obavy, že by se tam nedomluvili** → interkulturní práce (člověk-most); jazykové vzdělávání zaměstnanců; zaměstnanci vědí, jak se domluvit s člověkem, který nemluví česky (+ pomůcky + technologie)
- **Mají obavy, že by nemohli využívat služby** → registrace zdarma, prohlídky knihovny atd.

Konkrétně:

- zjistit si, jak funguje centrum krizového řízení, přes zřizovatele se na ně napojit, informovat o službách knihovny
- nabídnout pomoc dobrovolnicím např. ubytování
- poskytnout dobrovolnicím/interkulturním pracovnícím/styčné osobě telefon
- webové stránky: jazykové mutace, s jasným odkazem z úvodní stránky
- zřetelné označení knihovny z venku i v jiných jazycích
- krajské metodičky - by měly podporovat malé knihovny
- dávat letáčky všude, kde to jde (např. ÚP)

Situace 2: Chci uzpůsobit prostor a vybavení knihovny, aby byla přívětivá i pro lidi prchající z Ukrajiny, kdyby náhodou přišli

- klidný prostor
- klávesnice - nejsou vždy k sehnání, lze alespoň vytisknout nebo polepit jednotlivé klávesy
- internet, možnost telefonování přes internet (sluchátka, mikrofony, oddělený prostor)
- orientace a značení - popisky v cyrilici
- vítající/přátelský prvek

- usměvavý personál se chová přátelsky
- personál/dobrovolník povídající si s příchozími
- nástěnka, letáčky...
- vybavení pro rodiče s malými dětmi, herny (ale s odkazem na knihovnické prostředí)
- tištěná informace o portálu ukrajina.knihovny.cz

Situace 3: Chci nabídnout pro lidi prchající z Ukrajiny nějaké dokumenty

- vhodný fond speciálně označit (piktogramy, štítky)
- chtějí dokumenty v češtině (např. komiksy - fungují i pro starší děti)
- žádané jsou také knihy v angličtině či dvojjazyčné
- oblíbené jsou i deskovky, didaktické pomůcky a hračky
- zjednodušená četba - jednoduché čtení v češtině - Sova Libris
<http://www.adaptovanacetba.cz/about/>
- dětské knihy, leporela - kde jsou například i slovíčka (zároveň se učí rodiče)
- lidé, kteří neznají latinku - netextové dokumenty
- MVS ([Dům národnostních menšin](#), Slovanka)
- elektronické dokumenty z ukrajina.knihovny.cz, včetně ukrajinských učebnic
- v Ústí se chystá vydání knížky v češtině a angličtině, která poutavě provádí po regionu, bude k tomu napojení na mluvený text, zlevněné vstupenky
- vyjádření Slovanské knihovny:

„Obecně se na nabídce poskytovaných služeb nic nemění, osoby s ukrajinským občanstvím si domů knihy půjčovat nemohou.

Pravidla pro bezplatnou registraci ukrajinských uprchlíků jsou zde:

https://www.nkp.cz/aktuality/novinky-titulni-strana/ukrajina_zdarma

Pravidla absenčních výpůjček z fondu SK jsou zde: <https://www.nkp.cz/slovanska-knihovna/sluzby-slovanske-knihovny/vypujcni-sluzby> Absenčně půjčujeme monografie vydané po roce 1950 lidem nad 18 let věku – občanům ČR, občanům zemí EU, dalším cizincům s trvalým pobytem v ČR. Měnit se to nebude, uprchlíci budou muset chodit do studovny.

MVS funguje v běžném režimu, řídíme se pravidly NK: <https://www.nkp.cz/sluzby/ms> Případně náš web: <https://www.nkp.cz/slovanska-knihovna/sluzby-slovanske-knihovny/meziknihovni-vypujcni-sluzba> Knihovny si objednávají zpravidla dokumenty, které máme v režimu absenčního půjčování (jen zřídka jiné), ale o tom, co skutečně půjčíme a co ne, rozhoduje správce fondu. Určitě nepůjčujeme periodika, historické a vzácné fondy, knihy z příručky a svazky ve špatném fyzickém stavu. Další poskytnutí zapůjčené knihy čtenáři je již zodpovědností partnerské knihovny.

Situace 4: Do knihovny přišla ukrajinsky mluvící žena

- Často s sebou mají doprovod, který může tlumočit
- Někdy se lze domluvit přes angličtinu nebo překладаč

- Zkušenost: anglicky mluví jen mladí, někteří umí rusky
- Někdy je v knihovně osoba-koordinátor, který řídí služby pro prchající z Ukrajiny
- Zásadní informace dát písemně
- Často chtějí mluvit česky (učit se, procvičovat si češtinu)
- Komunikační karty - KJM Brno

Komunikační karty pro knihovníky ve službách

Již v minulém roce jsme při řešení projektu integrace cizinců diskutovali také o obavách a potřebách knihovníků ve službách, které vyplývají z práce se čtenáři ze zahraničí. Největší obavy vzbuzovaly především bariéry v komunikaci v cizím jazyce. Inspiraci jsme hledali v jiných oblastech a našli jsme komunikační karty pro pacienty cizince a zdravotníky. Nápad vytvořit obdobné karty pro knihovníky ve službách jsme realizovali právě s nárůstem uživatelů z Ukrajiny.

Karty obsahují základní fráze z provozu knihovny a jsou rozdělené na jednotlivé tematické oblasti. Kromě překladu do ukrajinštiny obsahují také fonetický přepis. Pracovníci ve službách mohou potřebnou frázi přečíst, nebo ji ukázat uživateli.

Samozřejmě neočekáváme, že díky komunikačním kartám budou knihovníci ve službách schopni plynule komunikovat s cizinci, karty ale dávají knihovníkům jistotu, že alespoň omezený rozsah informací dovedou cizincům poskytnout.

Připravujeme varianty karet také pro pobočky a zjišťujeme, zda je potřeba karty připravit i v jiných jazycích.

Odkaz na komunikační karty:

https://www.kjm.cz/data/fotogalerie_2022/komunikacni_karty_ukr_20220404.pdf

Situace 5: Ukrajinsky mluvící žena s dítětem se chce zaregistrovat

- jak na jazykovou bariéru - viz výše
 - předvyplněný formulář - paní Vzorová, stolní kalendář - ukázat datum
 - výtah z knihovního řádu
 - nejdůležitější informace písemně
 - další knihovnice může rovnou navázat prohlídkou knihovny
 - ilustrační fotky, obrázky - co dělat a co se nesmí,
- je možné udělat „vstupenky“ do knihovny - pro bezplatné využívání prezenčních služeb a prostor knihovny; rozdávají je ukrajinské spojky, které také poučí o fungování knihovny; registrace je zdarma
 - registrace je někde zdarma, potřeba je nějaký doklad, může to být i doklad o pobytu v ČR, požaduje se, aby nebylo nutné vyplňovat adresu, zdarma využití MVS v omezeném počtu
 - zvláště upozornit, jaké služby lze využívat bez registrace (pobyt v knihovně, internet, čtení v knihovně atd.)
 - každý z knihovny by měl vědět, co knihovna nabízí, aby to mohl doporučit