

Národní knihovna České republiky
Knihovnický institut

Rovný přístup Knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením

Metodická příručka pro práci knihoven
se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením
ohroženými skupinami uživatelů



MINISTERSTVO
KULTURY

skip



Národní knihovna České republiky
Knihovnický institut

Rovný přístup Knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením

Metodická příručka pro práci knihoven
se sociálně vyloučenými
a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů

K vydání připravily
Jarmila Burešová, Miroslava Sabelová

Praha 2018

KATALOGIZACE V KNIZE - NÁRODNÍ KNIHOVNA ČR

Burešová, Jarmila

Rovný přístup : knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením : metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů / k vydání připravily Jarmila Burešová, Miroslava Sabelová. -- 1. vydání. -- Praha : Národní knihovna České republiky - Knihovnický institut, 2018. -- 1 online zdroj

ISBN 978-80-7050-709-4 (online ; pdf)

024.5/6 * 021 * 024.01 * 027.4/5 * 001.102:024.5 * 028.6/8 * 028-051 * 316.775 * 316.344.6-056.26/3 * 316.344.7 * (437.3) * (072)

– 21. století

– knihovní služby – Česko – 21. století

– činnost knihoven – Česko – 21. století

– využívání knihoven – Česko – 21. století

– veřejné knihovny -- Česko -- 21. století

– dostupnost informací -- Česko -- 21. století

– práce se čtenářem -- Česko -- 21. století

– čtenáři -- Česko -- 21. století

– uživatelé informací -- Česko -- 21. století

– sociálně ohrožené skupiny -- Česko -- 21. století

– osoby se zdravotním postižením -- Česko -- 21. století

– osoby se specifickými potřebami -- Česko -- 21. století

– metodické příručky

024 – Služby knihoven [12]

K vydání připravily: Mgr. Jarmila Burešová, Mgr. Miroslava Sabelová

Autorka textu: Mgr. Jarmila Burešová (Knihovna města Ostravy)

Lektorka: Mgr. Kateřina Sidiropulu Janků, Ph.D.

Publikace vychází s podporou Ministerstva kultury ČR

© Národní knihovna České republiky, 2018

ISBN 978-80-7050-709-4

Obsah

Úvodem	7
Definice sociálně vyloučených obyvatel	9
Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách	9
Oficiální postoje a stanoviska	12
Vláda a ministerstva ČR	12
Kraje, města, obce	13
Knihovní legislativa, standardy a doporučení	14
I. Obecné požadavky	16
II. Personál	18
III. Fond a služby	20
IV. Technické a materiální podmínky	22
V. Webové stránky	23
VI. Spolupráce a propagace	24
VII. Akce – služby	27
Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví	28
Služby pro děti a rodiny, rodiče na mateřské či rodičovské dovolené	30
Služby pro rizikové děti a mládež	31
Služby pro stárnoucí populaci 60+ a seniory	33
Služby pro etnické menšiny	34
Služby pro jazykové menšiny, cizince	36
Služby pro uprchlíky	38

Služby pro lidi s postižením	40
Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi	41
Služby pro nemocné	43
Služby pro lidi se závislostmi	44
Služby související s výkonem spravedlnosti	45
VIII. Ochrana zaměstnanců a spolupracovníků knihovny	46
Závěrem	50
Dovětek: Krize sociální soudržnosti na půdě veřejné knihovny Mgr. Kateřina Sidiropulu Janků, Ph.D.	51
Literatura k dovětku	57
Doporučeno ke studiu – Člověk v tísni	58
Publikace ke stažení. In: Člověk v tísni Česká republika [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/publikace	58
Použitá a doporučená literatura	59

Úvodem

„Základem služeb je včlenit uživatele do knihovny a udělat knihovnu odpovídající jejich potřebám v každodenním životě a učinit z knihovny cíl cesty a ne dodatečnou možnost. Knihovny by měly reflektovat sociální síť a částečně tomu přizpůsobit své služby. Měly by jít za uživateli, to znamená přidat se a připojit všude tam, kde jsou uživatelé, a reflektovat jejich požadavky“.¹

Pokud k těmto slovům přidáme knihovnickou legislativu promítající se do zřizovací listiny knihovny a také do dokumentů vymezujících způsoby spolupráce knihovny s okolím, určujících práva a povinnosti obou stran, dostáváme se k současnému modernímu pojetí knihovnictví: všeobecný a rovný přístup pro všechny občany a instituce.

Jak je uvedeno v současné Koncepci rozvoje knihoven na léta 2016–2020 s výhledem do roku 2025, která byla v listopadu 2016 vzata na vědomí vládou České republiky², mezi klíčové priority nesporně patří posilování významu komunitní funkce knihoven. V praxi to znamená, že knihovny mají působit jako přirozená informační, kulturní, vzdělávací centra pro potřeby komunity, ve které a pro kterou působí. Již v Koncepci rozvoje knihoven 2011–2015 se uvádí, že služby by měly být přístupné bez jakýchkoliv bariér a dostupné všem bez rozdílu sociálního a ekonomického postavení, vzdělání, věku, etnické či náboženské příslušnosti, bez ohledu na jakýkoliv handicap. Předpokládá se,

1 MARVANOVÁ, Eva. *Knihovna 2.0: model služeb*. [online]. Dostupný z: <http://sdruk.mlp.cz/data/xinha/sdruk/2007-1-168.pdf>

2 Usnesení vlády České republiky [online]. Dostupný z: http://files.ukr.knihovna.cz/200000233-0be970ce30/usneseni_vlady_1032.pdf

že knihovny jsou příjemným a neutrálním místem pro studium, trávení volného času i setkávání všech generací, místem reflektujícím požadavky veřejnosti na moderní funkční i estetické prostředí.

Knihovny nejsou jen komunitním místem ve smyslu setkávání různých skupin uživatelů a obyvatel obecně, nýbrž se aktivně podílí na svém pevném začlenění do života lokality společensky odpovědným přístupem všech nabízených služeb.

Knihovna vytváří příležitosti k zapojování zájmových skupin a dobrovolníků, reaguje na výzvy okolí a s výzvami aktivně přichází. K této práci je třeba poznat dobře své uživatele (i ty potenciální), pojmenovat jejich potřeby a přizpůsobit jim nabídku služeb. To lze za předpokladu, že s komunitami či jedinci budou pracovat poučení, celoživotně vzdělávaní a motivovaní zaměstnanci s podporou zřizovatele, v součinnosti s orgány místa a organizacemi neziskového sektoru.

V současnosti postrádáme komplexní informace o činnostech, které pracovníci knihoven nabízejí skupinám sociálně vyloučených osob ve městech i v malých obcích.

Předkládaný materiál je určen všem typovým profesím zaměstnanců knihoven, prioritně však knihovníkům ve službách a knihovníkům v knihovnách pro děti. Poskytuje teoretický přehled, nabízí metodickou oporu, podává návody, jak se k práci s danými skupinami uživatelů postavit nejen v širší rovině, ale také v konkrétních případech. Tato metodická příručka může sloužit jako přehledný nástroj pro zpracovávání strategie knihovny, zdroj inspirace pro rozšíření a zkvalitnění služeb pro knihovnu a jejího zřizovatele. Vychází z praktických zkušeností práce s těmito uživateli v Knihovně města Ostravy, obohacena je příklady dobré praxe dalších knihoven České republiky se sociálně vyloučenými či sociálním vyloučením ohroženými skupinami.

Definice sociálně vyloučených obyvatel

Existuje celá řada definicí popisujících z různých hledisek sociální vyloučení. Obvykle sociálně vyloučené obyvatele chápeme – i kvůli častému způsobu medializace – jako vyloučené pro jejich etnicitu³ či chudobu.

Lze říci, že sociálně vyloučení jsou ti obывatelé, kteří mají ztížený přístup k institucím a službám (tedy k institucionální pomoci), jsou vyloučení ze společenských sítí a nemají dostatek vertikálních kontaktů mimo sociálně vyloučenou lokalitu⁴.

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálních službách), hovoří v § 3, odstavci b) o „osobách v nepříznivé sociální situaci“. Vymezuje nepříznivou sociální situaci jako „oslabení nebo ztrátu schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situací tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením“. Dodává, že sociální vyloučení lze chápat jako

3 Etnicita – žádoucí i nežádoucí kulturní hodnoty, normy a životní styl, které identifikují a odlišují členy určité skupiny osob od jiných lidí, též etnikum. Čerpáno z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/etnicita>

4 Definice z portálu Agentury pro sociální začleňování: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/co-je-socialni-vyloucení>

„vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.“⁵

Podle tohoto zákona můžeme za sociálně vyloučené (nebo tímto ohrožené) označit následující skupiny obyvatel:

- osoby handicapované z důvodu věku – senioři (nad 65 let věku, cca 20 % celkové populace⁶);
- osoby se zdravotním postižením;
- děti, mládež a mladí dospělí;
- etnické menšiny a osoby z jiného sociokulturního prostředí, např. národnostní menšiny, které setrvale a dlouhodobě žijí na území ČR;
- imigranti a azylanty, mezi které zahrnujeme nelegální imigranty, žadatele o azyl, uznané azylanty, cizince s uděleným dlouhodobým nebo trvalým pobytem v ČR;
- osoby bez přístřeší – osoby, které nemají ubytovací možnosti, popř. obývají nouzová obydlí;
- osoby opouštějící dětské domovy;
- osoby opouštějící zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy a osoby opouštějící výkon trestu odnětí svobody;
- oběti trestné činnosti, oběti domácího násilí, oběti obchodu s lidmi, osoby komerčně zneužívané;
- osoby pečující o osobu blízkou, která je z různých příčin ohrožena sociálním vyloučením, a které se samy díky této péči dostávají do situací, kdy jsou znevýhodněny v přístupu ke službám či na trh práce.

Jinak pojmenováno: sociálnímu vyloučení podléhají ekonomicky anebo sociálně slabí jedinci, což mohou být příslušníci etnických, národnostních, náboženských, případně jiných menšin. Také to mohou být cizinci ze zemí vnímaných mnohými občany ČR jako druhořadé, rovněž ekonomičtí a političtí imigranti, osoby s nízkým vzděláním, dlouhodobě nezaměstnaní, osoby po výkonu trestu, bezdomovci, mladiství, ale také běžné rodiny a jednotlivci s nízkými příjmy, senioři a tělesně nebo duševně handicapovaní.

Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence, která může být inspirací pro přístup pracovníků knihoven

5 ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. [online]. Dostupný z: <http://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-o-socialnich-sluzbach/uplne/#cast1>

6 Český statistický úřad. Age structure on December 31. st, 2017 Czech republic. [online]. Dostupný z: <https://www.czso.cz/staticke/animgraf/cz/>

k sociálně vyloučeným a sociálním vyloučením ohroženým skupinám uživatelů knihoven, uvádí:

„Cílovou skupinu sociálního kurátora v rámci činnosti obecních úřadů obcí s rozšířenou působností vymezuje Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v § 92 písm. b), ve kterém se jedná o:

- osoby ohrožené sociálním vyloučením z důvodu předchozí ústavní nebo ochranné výchovy nebo výkonu trestu,
- osoby, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.“⁷

Seznam osob ohrožených sociálním vyloučením podle sociologů je širší než podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., neboť na rozdíl od něj nezahrnuje pouze obyvatele, kteří mohou pobírat sociální dávky; výčet je konkrétnější:

- dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaní;
- skupiny zaměstnanců s nejistými a nevýhodnými pracovními smlouvami (zejména starší a mimo ochranu mechanismů regulujících pracovní trh);
- lidé s nízkými příjmy a chudí;
- nekvalifikovaní (zejména s nedokončenou základní školou);
- mentálně či psychicky handicapovaní;
- drogově závislí;
- děti vyrůstající v problémových rodinách (zejména týrané děti);
- delikventi (věznění i na svobodě, ale se záznamem v trestním rejstříku);
- mladí (bez pracovních zkušeností);
- imigranti (zahraniční pracovníci, uprchlíci i azylanti);
- různě vymezené minority (rasově, nábožensky, jazykově a kulturně);
- příjemci sociálních dávek (včetně osob, které je nečerpají pro svou nezpůsobilost o ně požádat);
- obyvatelé upadajících území nebo lokalit majících charakter ghett;
- bezdomovci;
- osoby, jejichž způsob života je vnímán a stigmatizován jako deviantní;
- osoby neschopné mobility;
- sociálně izolovaní bez přátel a rodin.⁸

7 Sekce sociálních kurátorů. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. [online]. Dostupný z: <http://socialnipracovnici.cz/sekce-socialnich-kuratoru/aktuality/metodicka-prirucka-pro-socialni-kuratory-a-metodiky-socialni-prevence>

8 Různé sociologické přístupy k tomuto tématu rozebírá ve své studii Petr Mareš. Viz MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení* [online]. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_193.pdf

Oficiální postoje a stanoviska

Vláda a ministerstva ČR

Vládou ČR byla přijata Strategie boje proti sociálnímu vyloučení na roky 2011–2015⁹, kterou předložila vládní zmocněnkyně pro lidská práva a připravila vládní Agentura pro sociální začleňování v romských lokalitách, což ovlivňuje její zaměření. Na tento materiál navazuje širěji pojatá Strategie sociálního začleňování 2014–2020¹⁰ Ministerstva práce a sociálních věcí, vládou ČR přijata v lednu 2014 jako rámcový dokument pro sociální začleňování. Rovněž byla schválena Strategie boje proti sociálnímu vyloučení 2016–2020¹¹.

Tyto dokumenty obsahují řadu konkrétních opatření, do jejichž plnění budou zapojeny zejména resorty školství, práce a sociálních věcí, vnitra, místního rozvoje a také Agentura pro sociální začleňování. Opatření jsou zaměřena především na podporu zaměstnanosti, zapojení sociálně znevýhodněných dětí do hlavního vzdělávacího

9 Vláda České republiky. Vláda schválila Strategii boje proti sociálnímu vyloučení na období 2016 až 2020. [online]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/pri-uradu-vlady/jiri-dienstbier/aktualne/vlada-schvalila-strategii-boje-protisocialnimu-vyloucení-na-období-2016-az-2020-140311/>

10 Ministerstvo práce a sociálních věcí. Strategie sociálního začleňování 2014–2020 [online]. Dostupné z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf

11 Agentura pro sociální začleňování. Strategie boje proti sociálnímu začleňování. [online]. Dostupné z: <http://www.socialni-zaclenovani.cz/dokumenty/strategie-boje-proti-socialnimu-vyloucení/>

proudu, prevenci rozpadu rodiny a odebírání dětí do ústavní péče či bezpečnost uvnitř a v okolí sociálně vyloučených lokalit. Na přípravě strategie se podílela více než stovka odborníků z jednotlivých resortů, Sekce pro lidská práva Úřadu vlády, Agentury pro sociální začleňování, akademické sféry a také z neziskového sektoru.

Táž agentura vytvořila materiály o spolupráci s veřejnými knihovnamí¹².

Kraje, města, obce

Na úrovni krajů, měst a obcí vznikají pracovní skupiny, které připravují souhrn opatření – od strategií, ve kterých určují směr a způsob pomoci ohroženým skupinám, přes sociální odbory ke konkrétním úkolům praktické pomoci. Dokumenty jsou k dispozici na všech krajích úřadech.

Statutární město Ostrava například zřídilo pro zájemce samostatné webové stránky socialnizaclenovani.ostrava.cz. Na webu kpostrava.cz lze nahlédnout celou šíři komunitního plánování. Těto problematice věnují pozornost nejen velká města, ale každá obec v ČR.

Posláním komunitního plánování je především zajišťování místní dostupnosti sociálních služeb a souvisejících aktivit (tedy podpůrných činností, které nejsou sociální službou podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ale síť sociálních služeb vhodně doplň).

Bez těchto souvisejících aktivit by pomoc a podpora osobám v nepříznivé situaci byla neúplná (např. vzdělávání, volnočasové aktivity, alternativní doprava pro lidi s handicapem, dobrovolnictví apod.). Mezi přínosy komunitního plánování patří například zvýšení zájmu cílových skupin na spolupráci při zpracování dokumentu i jeho realizaci, zvýšení pocitu sounáležitosti a motivace. Dlouhodobá spolupráce se pak stává základem pro partnerství subjektů při realizaci náročných rozvojových projektů, je předpokladem pro uplatňování vícezdrojového financování. Dalšími přínosy jsou pružné přenosy informací v rámci utvořených struktur, odborné zázemí pro politické rozhodování, efektivnější využívání finančních prostředků, nasměrovaných dle potřeb uživatelů služeb.

12 ČÁP, Petr. Činnost veřejných knihoven v procesech integrace sociálně znevýhodněných osob (s ohledem na prevenci konfliktů) a PROTIVÍNSKÝ, Tomáš, Milan HRUBEŠ a Petr ČÁP. *Komunitní činnost veřejných knihoven v procesech integrace sociálně znevýhodněných osob: výzkumná zpráva*.

Na úrovních obcí, měst a krajů výrazně pomáhají nejen terénní pracovníci, ale také množství neziskových organizací a občanských sdružení.

Knihovny nejsou až na výjimky provozovateli sociálních služeb dle Zákona o sociálních službách (z praxe víme zatím pouze o Městské knihovně Louny a její Sociálně terapeutické dílně Jeroným), poskytují především podpůrné činnosti a nemají obvykle zejména personální kapacitu na účast v pracovních skupinách či jiných strukturách profesionálně se zabývajících sociální oblastí. Svou roli zde může hrát také fakt, že knihovny patří do oblasti „kultury“. Přesto by se knihovny měly snažit o svých aktivitách v oblasti práce s ohroženými skupinami informovat právě na místech, které služby v této oblasti plánují od úrovně místní (místní úřad, jeho sociální odbor, pracovní skupiny pro komunitní plánování, neziskové organizace působící v místě) až po ministerskou či vládní (Agentura pro sociální začleňování).

Knihovní legislativa, standardy a doporučení

Kromě základní české legislativy – Knihovního zákona 257/2001 Sb. a návazných prováděcích předpisů a Koncepce rozvoje knihoven ČR na léta 2017–2020¹³ – existují doporučení ze zahraničí, např. Manifest UNESCO/IFLA o multikulturální knihovně¹⁴, 10 doporučení k postupu při realizaci činnosti veřejné knihovny Aktualizujte vaše knihovny¹⁵. Další materiály, např. Zákon o svobodném přístupu k informacím č. 106/1999¹⁶ a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů¹⁷ rovněž úzce

13 Ústřední knihovnická rada ČR. Koncepce rozvoje knihoven na léta 2017–2020. [online]. Dostupné z: <http://files.ukr.knihovna.cz/200000226-bbd23bcca2/Koncepce.pdf>

14 Národní knihovna České republiky. Informace pro knihovny. Manifest UNESCO/IFLA o multikulturální knihovně. [online]. Dostupné z: http://ipk.nkp.cz/docs/manifest_knihovny_CZ.pdf

15 Národní knihovna České republiky. 10 doporučení k postupu při realizaci činnosti veřejné knihovny / Aktualizujte vaše knihovny [online]. Dostupné z: <http://ipk.nkp.cz/legislativa/mezinarodni-doporuceni/Desdop.htm>

16 ČESKO. Zákon ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím č. 106/1999 Sb. [online]. Dostupné z: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?c-d=76&typ=r&zdroj=sb99106>

17 Ministerstvo vnitra České republiky. Legislativa. [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/gdpr-web-legislativa-legislativa.aspx>

souvisí s činností knihoven. Dobrými pomocníky jsou již vydané příručky Rovný přístup: Standard Handicap Friendly a Rovný přístup: Knihovna přátelská k seniorům. Nezapomínáme na Standard pro dobrou knihovnu a Standard pro dobrý knihovní fond, vše je k nalezení na webových stránkách Národní knihovny¹⁸. Metodické vyjádření k principu rovnosti podle knihovního zákona zveřejněné na webových stránkách ministerstva kultury doplňuje náhled na problematiku přístupu k uživatelům¹⁹.

Knihovna obvykle přispívá velmi výrazně ke kultivaci a stabilizaci skupin sociálně vyloučených, pohotově reaguje na místní podmínky a na jejich změny. Připravuje přesně cílenou nabídku s ohledem na potřeby obyvatel v daném místě. Pravidelně a intenzivně spolupracuje se školami, neziskovými organizacemi, občanskými sdruženími apod. a svou spoluprací ovlivňuje myšlení o handicapech sociálně vyloučených obyvatel ve většinové společnosti.

Jako významný partner bývá i přes pravidelnou a dlouhodobou propagaci své činnosti v regionálních médiích všeho druhu, v odborném tisku či na seminářích přesto opomíjena veřejnou či státní správou²⁰. Ta s působením knihoven v této oblasti obvykle nepočítá, neboť o dlouholeté kvalitní práci knihoven nemá povědomí. K řešení problematiky sociálního vyloučení zapojuje veřejná správa organizace z oblasti sociálních služeb, zčásti rovněž vzdělávací instituce zřizované městem či krajem.

Je otázkou, jakým způsobem představíme svou dlouholetou kvalitní kvalifikovanou práci, abychom navázali spolupráci i v oblasti školství, sociální práce a dosáhli tak na možnost čerpat dotace mimo oblast kultury a knihovnictví.

18 Národní knihovna České republiky. Informace pro knihovny. Rozcestník ke knihovnické legislativě. [online]. Dostupné z: https://ipk.nkp.cz/legislativa/01_LegPod

19 Ministerstvo kultury. Metodiky a koncepce. [online]. Dostupné z: <https://www.mkcr.cz/metodiky-a-koncepce-345.html>

20 Ministerstvo vnitra České republiky. [online]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/soc-vylouzeni-dobra-praxe-reseni-pdf.aspx

I. Obecné požadavky

1. Knihovny mají vytvářet podmínky pro rovný přístup ke službám a informacím:
 - mají zahrnout sekci Sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených do strategie knihovny, reflektovat materiály zpracované městem, obcí, obvykle odborem pro sociální služby;
 - nenabízet služby a ve svém Knihovním řádu neuvádět výjimky, které by popíraly rovný přístup pro všechny;
 - přizpůsobit, na základě zájmu uživatelů a poptávky zřizovatele, část svých kulturních a vzdělávacích akcí právě pro skupiny sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených uživatelů, požadavky začlenit do přípravy a plánu pro nejbližší období, ideálně zpracovat strategii na určité období;
 - mapovat a aktualizovat situaci v místě podle změněných skutečností, reagovat na potenciální partnery.
2. Registrace do knihovny

Vzhledem k častému materiálnímu znevýhodnění seniorů, osob s handicapem, nezaměstnaných, rodičů na mateřské či rodičovské dovolené či rodin s více dětmi je třeba pohlížet na tyto skupiny jako na sociálně znevýhodněné, mnohdy sociálně vyloučené.

Dočasně či trvale snížený registrační poplatek umožní využívání knihovny i lidem, kteří jsou handicapovaní nedostatkem finančních prostředků.

Doporučení:

- nabízet snížený registrační poplatek pro evidované na úřadu práce;
- poskytovat snížený registrační poplatek pro jednoho z rodičů na mateřské a rodičovské dovolené;
- umožnit snížený registrační poplatek obvykle pro seniory do 70 let, ve většině knihoven je registrace od 70 let zdarma;
- zavést možnost ve výjimečných a odůvodněných případech uhradit registraci z jiných finančních zdrojů;
- poskytnout sociálně vyloučeným uživatelům slevu v případě vybírání vstupného na akci.

II. Personál

Kvalifikace pracovníků v přímých službách v odděleních pro dospělé a adekvátním způsobem v oddělení pro děti je pravidelně rozšiřována o problematiku práce s osobami sociálně vyloučenými či sociálním vyloučením ohroženými.

Knihovna vyhovující pravidlům metodické příručky Knihovna přátelská k seniorům²¹ s odborně vzdělaným pracovníkem tímto splňuje dané požadavky i v případě sociálně vyloučených uživatelů seniorského věku; ideální stav nastává, pokud je jeden z kolektivu zaměstnanců knihovny absolventem andragogiky; lze užívat metodu Knihovna přátelská seniorům.

Knihovna pracující v duchu metodické příručky Standard Handicap Friendly²² je rovněž způsobilá práce se sociálně vyloučenými uživateli s handicapem.

V odděleních pro děti a mládež se ukazuje, že absolventi učitelství či vychovatelství jako zaměstnanci činnost oddělení významně obohacují a posilují.

Knihovna bez pracovníka s požadovaným vzděláním (např. gerontogika či andragogika) by měla mít pověřeného garanta služeb pro sociálně vyloučené např. z odboru sociálních věcí nebo z akreditované

21 Národní knihovna České republiky. Informace pro knihovny. Rozcestník ke knihovnické legislativě. [online]. Dostupné z <http://ipk.npk.cz/docs/rovny-pristup-knihovna-pratelska-k-seniorum>

22 Národní knihovna České republiky. Informace pro knihovny. Rozcestník ke knihovnické legislativě. [online]. Dostupné z: <http://ipk.npk.cz/legislativa/normy-standardy-doporuceni/rovny-pristup.-standard-handicap-friendly>

neziskové organizace působící v místě, který se podílí na koncepci a plánování strategií v této činnosti.

Doporučení:

- postupně vzdělávat zaměstnance knihoven ke znalosti problematiky sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených obyvatel;
- průběžně vzdělávat pracovníky oddělení pro děti a mládež, ideálně také v oblasti pedagogického minima zahrnujícího základy vývojové psychologie, didaktiky, čtenářské gramotnosti atd.; zajistit pro ně přednášky o alternativních způsobech výuky, iniciovat sledování nových trendů ve výchově a vzdělávání;
- zaměřovat semináře pro knihovníky na základy psychologie adolescentů a dospělých, na seznámení se sociálním vyloučením a možnostmi práce v této oblasti, na práci s problémovými uživateli, na ochranu pracovníků v přímých službách, zvládání krizových situací s uživateli v přímých službách;
- přidávat relaxační témata seminářů a společné neformální aktivity jako prevenci syndromu vyhoření;
- využívat dobrovolníků s pedagogickým vzděláním či zaměřením na sociální služby v roli asistentů;
- využívat při spolupráci s neziskovými organizacemi a organizacemi podobného typu jejich vyškolené zaměstnance;
- osvojit si základní znalost romské historie, kultury a specifika etnika – je to podmínkou k pochopení jednání uživatelů z této komunity; výhodou je základní znalost romského jazyka, která může zvýšit prestiž pracovníka knihovny;
- odstraňovat společnými aktivitami, vstřícným a pozitivním nastavením stereotypy v myšlení zaměstnanců i uživatelů;
- motivovat se k proaktivnímu přístupu – příklady dobré praxe, stážemi;
- seznámit se s publikacemi organizace Člověk v tísni a využívat je podle místních podmínek a potřeb konkrétní knihovny;
- seznámit se se Studií o stavu bezdomovectví²³;
- myslet na rovnost přístupů a příležitostí při plánování a vykonávání činností na jakékoli úrovni;
- nezapomínat na Kodex etiky českých knihovníků²⁴.

23 ACCENDO vědecko-výzkumný ústav. Studie o stavu bezdomovectví v Ostravě. [online]. Dostupné z: <http://accendo.cz/studie-o-stavu-bezdomovstvi-v-ostrove/>

24 Svaz knihovníků a informačních pracovníků. Kodex etiky českých pracovníků. [online]. Dostupné z <https://www.skiprcr.cz/co-je-skip/kodex-etiky/kodex-etiky-ceskych-knihovniku?searchterm=kodex+etiky>

III. Fond a služby

Knihovna využívá prostředků vzdálené komunikace, nabízí dálkové služby

Doporučení:

- skupinám sociálně vyloučených a sociálním vyloučením ohrožených uživatelů je třeba pravidelně, důsledně a srozumitelně nabízet tyto možnosti komunikace, aby byly schopny je účelně využívat;
- komunikovat se čtenáři a návštěvníky také pomocí emailů a telefonů, sociálních sítí a využívat dalších možností nových médií;
- zveřejňovat aktuality s tematikou sociálního vyloučení a ohrožení na svých webových stránkách a facebookovém profilu.

Knihovna poskytuje donáškovou službu svým registrovaným uživatelům

Doporučení:

- knihovna může zajistit donáškovou službu imobilním uživatelům minimálně 1× měsíčně;
- knihovna může zajistit donáškovou službu na vyžádání imobilních uživatelů také při dočasné indispozici;
- knihovna může zajistit donáškovou službu klientům v domech sociálních služeb, azylových domech a v zařízeních podobného typu prostřednictvím sociální pracovníce, nebo přímo jmenovitě registrovaným klientům v těchto domovech, a to svými zaměstnanci nebo dobrovolníky.

Práce s knihovními fondy

Doporučení:

- zajišťovat akvizici knihovních fondů s přihlédnutím ke specifickým jednotlivých skupin uživatelů;

- poskytovat uživateli při výběru literatury individuální péči podle jeho aktuálních potřeb s přihlédnutím k jeho momentálnímu stavu a čtenářským možnostem;
- propagovat prostřednictvím aktualizovaných výstav knih populárně naučnou i beletristickou literaturu pro konkrétní skupiny uživatelů (např. téma finanční gramotnosti, PC gramotnosti, péče o rodinu, výchovy dětí, hygieny a zdraví, psychologie, sebemotivace, relaxace apod.);
- při setkáních s uživateli na akcích knihovny pracovat s knihou v ruce, názorně ukazovat, předčítat, ukázat snadnost přístupu k informacím či příběhům;
- nabízet tematické kufříky či batůžky s knižním fondem a specifickými pomůckami pro děti z vyloučených lokalit a ohrožených rodin, které se zabývají např. tématem logopedie, hygieny, ročních období apod.
- mít v knihovně deskové hry, didaktické hračky a jiné pomůcky pro rozvoj motorických a intelektových schopností především pro děti zasažené sociálním vyloučením. Prostřednictvím pomůcek usnadnit navázání kontaktu s knihovnou, užívat je k rozvoji schopností dětí, usnadnit jejich cestu k práci s knihou;
- nabízet vyřazené knihy do nemocnic, zdravotnických a sociálních zařízení, věznic a také neziskovým organizacím pracujícím s ohroženými skupinami obyvatel;
- zajistit předplatné časopisu *Nový prostor*, případně navázat spolupráci s *Novým prostorem*²⁵.

Příklady dobré praxe

Knihovna Jiřího Mahena, Krajská knihovna Karlovy Vary, Knihovna města Hradec Králové, Masarykova veřejná knihovna Vsetín, Městská knihovna Klatovy – lekotéka;

Městská knihovna Hodonín – nákup naučné literatury pro uživatele s mentálním handicapem Easy read, která je ve fondu vyznačena;

Knihovna Kroměřížska – v nabídce je také fond s velkým písmem;

Městská knihovna Orlová – na městském úřadě je umístěna MBK – Malá bezplatná knihovna, kde jsou umísťovány knižní dary a vyřazené knihy;

Knihovna města Ostravy – systematicky budovaný fond v romštině, češtině a dalších jazycích na téma romologie (dříve romistika) v rámci projektu Romani Kereka v pobočce Ostrava-Vítkovice.

25 *Nový prostor* [online]. Dostupný z: <http://www.novyprostor.cz/>

IV. Technické a materiální podmínky

Knihovna splňující podmínky metodické příručky Knihovna přátelská k seniorům a metodické příručky Standard Handicap Friendly vytváří vhodné fyzické a technické podmínky pro všechny typy sociálně vyloučených uživatelů.

Doporučení:

zajistit dostupnost knihovny včetně čítárny a studovny všem, vstup není podmíněn registrací;

- vytvořit přehledný a jednoduchý orientační systém budovy i fondů;
- najít místo pro kočárky, přebalovací pult pro zlepšení podmínek návštěv rodin s dětmi a rodičů na mateřské či rodičovské dovolené, přímo vyloučených či sociálním vyloučením ohrožených;
- budovat koutky pro děti – nabízet bezpečný prostor pro děti z vyloučených lokalit, zajistit esteticky a hygienicky vyhovující vybavení;
- vytvořit oddělené místo pro adolescenty, sloužící pro prevenci a spolupráci se skupinami ohrožených mladších uživatelů, naplňovat jejich zvýšenou potřebu samostatného prostoru pro práci i zábavu, např. pro společnou přípravu do školy;
- vytvořit místo (ve smyslu prostoru) pro sociálního pracovníka, který by zajišťoval bezplatné poradenství (jakési detašované pracoviště odboru sociálních služeb) po vzoru např. britských knihoven;
- poskytnout prostory knihovny pro konání vzdělávacích a poradenských akcí sociálních pracovníků místních úřadů.

V. Webové stránky

Knihovna vytváří své webové stránky v souladu s pravidly přístupnosti podle metodiky WCAG 2.0. Pro děti i dospělé, kteří mohou mít problém se čtením, jsou potřebné webové stránky s možností úprav a zjednodušení: např. možnost zvětšení písma, dostatečný barevný kontrast a čitelnost, možnost vypnutí grafiky, vícejazyčné mutace webových stránek či alespoň překlad části webu, je nutné nezapomínat na překlady např. do romštiny, vyhovující strukturování obsahu, zpětná vazba pomocí dotazníků a anket, kontaktní formuláře.

Příklady dobré praxe

- Městská knihovna Hradec nad Moravicí** – základní informace o knihovně lze vyslechnout pomocí služby Přechíst nahlas;
- Knihovna města Ostravy** – jazykové mutace části webu i v romštině;
- Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě** – kromě jazykových mutací nabízí videa o knihovně a jejích službách ve znakovém jazyce.

VI. Spolupráce a propagace

Doporučení:

- knihovna může spolupracovat s organizacemi sdružujícími a zastřešujícími různé typy sociálně vyloučených ve všech částech města či obce;
- knihovna může spolupracovat se školami všech stupňů poskytujícími studium sociální práce, sleduje výstupy jejich práce – metodické příručky, závěrečné práce apod. jako možné inspirace;
- knihovna může spolupracovat s odborem sociálních věcí, školství, sportu a volnočasových aktivit, má informovat o své činnosti pracovníky veřejné a státní správy, zvat je na své akce;
- knihovna může nabízet své prostory ke vzájemnému setkávání a vzdělávání knihovníků, dobrovolníků, pracovníků neziskových organizací, zaměstnanců odboru sociálních služeb města;
- knihovna může nabízet prostor pro vzdělávání sociálně vyloučených svými zaměstnanci či prostřednictvím jiných organizací;
- knihovna může své strategické záměry konzultovat s pracovníky odboru sociálních služeb a pracovníky dalších organizací, tím bude zlepšovat vzájemnou informovanost, zamezovat duplicitě nabídek a současně propagovat práci knihovny.

Knihovna propaguje služby, fondy a akce pro sociálně vyloučené

Knihovna může kromě svých akcí propagovat také aktivity spolupracujících organizací, může zveřejňovat aktuality na webových stránkách a facebookovém profilu knihovny. Pro všechny uživatele musí zajistit online přístup ke katalogu a čtenářskému kontu

a pro potřebnou část sociálně vyloučených také provádět školení k užívání těchto přístupů.

Knihovna může zpracovávat elektronické a tištěné verze informací o možných sociálních službách pro tzv. první pomoc – kontakty, adresy, podmínky pro žadatele o pomoc (a uložit je v tištěné verzi ve své příručce knihovně, elektronicky např. na intranetu či webových stránkách).

Knihovna může využívat příručku tohoto typu (existuje-li) nebo webové portály s informacemi tohoto typu²⁶.

Propagaci služeb pro sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené lze zajistit:

- na webových stránkách knihovny a na užívaných sociálních sítích;
- na webových stránkách zřizovatele;
- v regionálních médiích;
- v institucích věnujících se práci se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými;
- ve školách a institucích věnujících se vzdělávání sociálně vyloučených;
- ve zdravotnických a sociálních zařízeních;
- ve školách všech stupňů věnujících se výuce oboru sociálních služeb;
- na místech v dané lokalitě obvyklých.

Řada knihoven spolupracuje na vzniku komunitního prostředí, které může zabránit sociálnímu vyloučení, setrvale mapuje situaci a přizpůsobuje svou nabídku.

Spolupracovat lze:

- se všemi typy škol – provádět tak zčásti prevenci sociálního vyloučení u dětí díky získání čtenářské gramotnosti a organizaci jejich volného času;
- s místními spolky – navázat místní komunity na knihovny;
- s neziskovými organizacemi – tvořit společné akce a podporovat se, vzájemně propojovat jednotlivé činnosti;
- s ubytovacími zařízeními (od dětských domovů přes různé druhy bydlení např. pro matky s dětmi, azylové domy, domy na půl cesty,

26 V Ostravě je to např. OSTRAVA!!! Webový portál sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava. [online]. Dostupné z: <https://socialnisluzby.ostrava.cz/>

domy sociální péče či domy pro seniory) – nabízet klientům vhodné volnočasové aktivity, nabídnout zřízení „knihobudek“;

- se zdravotnickými zařízeními – nabídnout zřízení „knihobudek“;
- s Městskou policií a preventisty Policie ČR;
- s úřadem práce;
- s organizací Člověk v tísni;
- s Centry na podporu integrace cizinců.

VII. Akce – služby

Služby a akce, které knihovna pořádá, jsou primárně určeny všem uživatelům bez zvyhodňování jednotlivých skupin. Po zjištění situace v místě a čase může knihovna přistoupit ke specializované nabídce na základě poptávky podpořené průzkumem mezi uživateli. Nabídka služeb i struktura akcí je připravována a realizována s ohledem na potřeby a schopnosti příjemců.

Knihovna využívá spolupráci s dalšími subjekty a dobrovolníky. Jedním z cílů se může stát získání sociálně vyloučených k dobrovolnické spolupráci pro činnost v knihovně – aktivně zapojuje uživatele do přípravy aktivit, využívá jejich schopností, podporuje tím jejich sebevědomí, schopnost soustavně a kreativně pracovat, pomáhá snížit míru sociálního vyloučení.

Cílem knihoven není sociálně vyloučené uživatele podpořit nahodilými službami a tím jejich vyloučení paradoxně prohloubit. Reflexí jejich skutečných potřeb a jejich postupným začleňováním do aktivit společných s majoritní společností lze promyšleně a s opatrností propojovat skupiny údajně nesourodé a pomoci jim tak k vzájemnému pochození a možné integraci do běžné společnosti.

Pro snazší orientaci je zde uvedeno rozdělení částí našich uživatelů se zvláštním zřetelem na jejich status podle Zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Služby pro nezaměstnané, služby reagující na chudobu a bezdomovectví

Knihovna může spolupracovat s úřadem práce a podle možností zaměstnávat stážisty z řad dlouhodobě nezaměstnaných.

Knihovna může nabídnout:

- přístup k PC s připojením k internetu k vyhledávání pracovních příležitostí;
- bezplatné krátké školení základů práce na PC;
- možnost osobní asistence při vypracování životopisu či seznámení s portály nabízejícími práci atd.;
- sleva při registraci do knihovny;
- bezplatný přístup na kulturní a vzdělávací akce pořádané knihovnou.

Bezdomovectví zatím nebyla v knihovnách věnována zvláštní pozornost, neboť návštěvy bezdomovců přímo v knihovně nejsou příliš časté a obvykle bývá jejich pobyt realizován posedáváním v chodbách a vstupních prostorách jako varianta úkrytu před nepřízní počasí.

Jestliže knihovnu navštíví uživatelé vykazující znaky bezdomovectví a vyžadují služby, které jsou jim podle Knihovního řádu k dispozici, knihovna nemá důvod odmítnout.

Pokud však na takového uživatele oprávněně negativně reagují ostatní návštěvníci knihovny (nepřiměřený hluk, pach, špína, vši, alkohol) a žádají řešení, knihovna musí citlivě zvážit situaci a případně tyto uživatele, s odkazem na knihovní řád, požádat o opuštění knihovny.

Příklady dobré praxe

Městská knihovna Slavoj Dvůr Králové nad Labem a Knihovna města Ostravy – zapojení do projektu Noc venku: pro osoby bez domova sbírka potravin, v Ostravě Noc venku navíc v pasáži a okolí knihovny;

Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem, Knihovna města Hradce Králové, Knihovna města Ostravy – spolupracují s úřadem práce a nabízejí zaměstnání v knihovně formou stáží nebo jiného druhu pracovního poměru; nabízejí bezplatné i pokročilejší školení práce na PC, tabletu, telefonu; nabízejí pomoc při psaní životopisu;

Knihovna Kroměřížska a Masarykova veřejná knihovna ve Vsetíně – snaží se sociálně vyloučené integrovat, proto nabízejí více společného vzdělávání s ostatními uživateli než speciální

služby, např. školení práce na PC je zčásti obsazeno uživateli registrovanými úřadem práce, zčásti běžnými zájemci a nikde není veřejně proklamováno, že probíhá školení uchazečů o zaměstnání;

Městská knihovna Havířov – přístup k PC pro nezaměstnané s průkazem z úřadu práce;

Městská knihovna Hodonín – lekce digitální gramotnosti pro nezaměstnané Vím, jak na to, individuální lekce u PC s konkrétním obsahem: životopis, e-shopy, sociální sítě apod.;

Knihovna města Hradce Králové – knihovna funguje jako informační rozcestník k zajištění individuální pomoci: informace o službách, bydlení apod.; pracovní stáže s mentorem²⁷.

27 Knihovna města Hradce Králové. Nabídka pracovních příležitostí. [online]. Dostupné z: <https://www.knihovnahk.cz/o-knihovne/nabidka-pracovnich-prilezitosti>

Služby pro děti a rodiny, rodiče na mateřské či rodičovské dovolené

Velkou část rodin s dětmi, rodičů na mateřské či rodičovské dovolené mezi sociálně vyloučené uživatele nelze řadit, ale existuje nemalé množství těch, které postihne finanční nouze a mnohdy se dostávají až na hranici chudoby – např. rodiče registrovaní na úřadu práce či matky samoživitelky. Jiní se po přerušení běžných sociálních vazeb stávají vyloučenými ze společnosti – proto se knihovny musí naučit citlivě rozlišovat mezi uživateli a přizpůsobovat nabídku svých služeb.

Doporučení:

- ve všech odděleních pro děti, i v knihovnách bez těchto zvlášť vyčleněných oddělení pro děti, by se měl nabízet pravidelně bezplatný program pro rodiny s dětmi, zaměřený zpravidla na podporu čtenářství, kterého se mohou účastnit také neregistrovaní návštěvníci;
- v některých knihovnách je realizován projekt S knížkou do života (v rámci již zavedeného mezinárodního projektu Bookstart) pracující s rodiči a jejich dětmi již od jejich narození. Rodiče zdarma dostávají materiály k práci s literaturou pro děti, metodiku ke způsobu realizace, děti jsou do knihovny registrovány zdarma na dobu určenou knihovnou. Zde je velmi důležité získat zájem sociálně nejslabších, neboť tímto způsobem mohou být kladeny základy ke čtenářské gramotnosti v rodinách, kde to doposud nebylo obvyklé;
- v knihovnách existují kluby pro práci s rodiči, prarodiči a předškolními dětmi a součástí setkávání bývá nabídka odborné literatury s tematikou péče o dítě, psychologie a mnohdy následující diskuse o fungování rodiny. Součástí setkání je četba, dramatizace příběhů a výtvarná dílna. V rámci projektů může být nabídka rozšířena o společné výlety, regionální poznávací aktivity, soutěže a tyto společné zážitky mohou zlepšit vazby v rodině (úhradu nákladů lze realizovat z prostředků grantů, sponzorů etc.);
- knihovny mohou pravidelně spolupracovat s dětmi předškolního či školního věku prostřednictvím návštěv školních tříd v knihovnách;
- knihovny mohou spolupracovat s mateřskými centry, azylovými domy pro matky s dětmi a dalšími zařízeními tohoto typu.

Služby pro rizikové děti a mládež

Setkávání se v esteticky příjemném a bezpečném prostředí knihovny s promyšleně koncipovaným programem jsou pro tyto děti mnohdy jedny z mála pozitivních životních zkušeností.

Doporučení:

- dětmi a mládeží z rizikového prostředí, sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými a také uživateli z romské komunity se mají zabývat nejen oddělení pro děti knihoven umístěných v oblastech se zvýšeným výskytem těchto potenciálních uživatelů, ale tyto především;
- dětem a mládeži z rizikového prostředí mohou knihovny nabízet zdarma kulturní a vzdělávací programy, pomáhající snížit kulturní, sociální a vzdělanostní handicap a rozdíly mezi minoritní a majoritní společností;
- dětem a mládeži z rizikového prostředí mohou knihovny nabídnout chybějící prostor pro setkávání jako prevenci nežádoucích jevů, nemusí jít vždy o samostatný prostor, stačí příjemně upravené zákoutí s náznakem soukromí o rozloze několika metrů čtverečních;
- knihovny mohou pravidelně a cíleně spolupracovat se školami; mohou využívat dotační programy na podporu práce s těmito skupinami dětí a mládeže.

Příklady dobré praxe

Prostor pro teenagery se podle možností postupně buduje v mnoha knihovnách, vznikají tzv. „teen kluby“;

Živá knihovna – jedná se o akci, kde si zájemci mohou **na základě výběru z katalogu místo knih vypůjčit živé lidi**. Ti jsou jim pak po vymezený čas ochotni vyprávět svůj osobní příběh či odpovídat na otázky.²⁸ Často se živými knihami stávají právě lidé, kteří mají osobní zkušenost se sociálním vyloučením;

28 Amnesty International. Živá knihovna. [online]. Dostupné z: <https://www.amnesty.cz/ziva-knihovna>

- Městská knihovna Havířov** – čtenářské kluby vedené dvěma učitelkami a dvěma knihovnicemi určené dětem se specifickými vzdělávacími potřebami ze sociálně znevýhodněného prostředí, je budován K klub s cílem dostat z ulice dospívající mládež;
- Knihovna Václava Čtvrťka v Jičíně** – klub pro mladé od 11 do 19 let Free Time jako prevence možných patologických jevů, k dispozici jsou časopisy, deskové hry, stolní hry, PC, iPady, PSP, Xbox;
- Knihovna města Ostravy a Knihovna Třinec** – kluby s pravidelným programem aktivně tvořeným samotným teenagery;
- Knihovna města Ostravy** – spolupráce s diagnostickým ústavem, návštěvy klientů v knihovně. Spolupráce s dětským domovem při vydávání vlastního časopisu;
- Městská knihovna ve Svitavách** – spolupráce se speciální základní školou a dětmi z resocializačních bytů navazujících na azylový dům pro matky s dětmi, v rámci sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi probíhá tzv. Mentorská asistence – projektu města, jejíž část aktivit se odehrává v knihovně;
- Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem** – zapojení všech uživatelů knihovny; spolupráce s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež Člověka v tísní (Matičnická ulice v Krásném Březně) a Charity (Střekov), podpora v rámci programu Knihovna 21. století MK ČR.

Služby pro stárnoucí populaci 60+ a seniory

Knihovny nabízejí pro seniory velkou část svých služeb, metodická příručka Knihovna přátelská k seniorům představuje správné postupy pro práci s touto početnou skupinou uživatelů.

Také zde se však mohou vyskytovat sociálně vyloučení či sociálním vyloučením ohrožení senioři. Jde obvykle o samostatně žijící osoby s nízkými příjmy, které se mohou dostat do skupiny lidí ohrožených chudobou. Extrémní vyloučení představuje osamělost seniorů. Pro obě skupiny se stává knihovna bezpečným místem s možností navázat kontakty, a to vše bez zvláštních finančních nároků.

Služby pro etnické menšiny

Nejpočetnější etnickou menšinou navštěvující knihovny v ČR jsou Romové, především romské děti. Cílená práce s romskou komunitou byla zahájena v mnoha knihovnách, vznikly první rozsáhlé projekty pro práci s romským etnikem v knihovnách, které zohledňují romské návštěvníky, ale přitom se snaží o co největší možné propojení aktivit minoritní i majoritní společnosti.

Doporučení:

- zajistit knihovníkům teoretické znalosti o romské komunitě, které v praxi rozšíří o konkrétní specifika práce s těmito dětmi, při přípravě a vedení lekcí či besed je třeba k nim přihlížet;
- zajistit knihovníkům informace z romské historie, kultury a specifík etnika jako podmínky k pochopení jednání uživatelů z této komunity a jejich porozumění;
- stanovit striktní pravidla spolupráce a pobytu v knihovně a na jejich respektování pak trvat; nastavená pravidla musí stejným způsobem dodržovat i všichni zaměstnanci knihovny;
- připravovat čtení v knihovně v kombinaci s výtvarnou aktivitou, která dokáže prodloužit čas soustředění naslouchajících dětí;
- nabízet knihovnu jako prostor pro výuku, kdy pedagogové přivádějí své žáky do knihovny;
- naplnit mimoškolní aktivity dětských uživatelů knihovny pestřými aktivitami – děti hůře pracují samostatně, proto je vhodné práci s knihou nebo časopisem prokládat jinými činnostmi: jsou vhodné omalovánky, jednoduché testy, stolní hry, čtení s kreslením, taneční podložky, multimediální PC, PlayStation 3, internet apod. s tím, že činnosti jsou střídány;
- nabízet dětem službu pomoci se školní výukou, obvykle za asistence studentů či jiných dobrovolníků;
- spolupracovat s asistenty romských školních tříd;
- spolupracovat intenzivně s neziskovým sektorem.

Výhodou je alespoň základní znalost romštiny, knihovníci si tak zvýší prestiž u dětí.

Zkušenosti z praxe

Místně příslušní romští dospělí se aktivit v knihovně zúčastňují takřka výhradně jako doprovod dětí, snahy o jejich začlenění v podobě spolupráce s knihovnou selhávají, jsou spíše výjimkou.

Romští hosté vystupující v knihovně nejsou zpravidla z místní komunity – zde hraje významnou roli příslušnost k přetrvávajícím jednotlivým kastám.

Příklady dobré praxe

Městská knihovna Hodonín – spolupráce s Muzeem romské kultury, výstavy, přednášky;

Knihovna města Ostravy – projekt Romani Kereka v pobočce v Ostravě Vítkovicích, o projektu zpracována Monitorovací zpráva 2006–2016²⁹, která obsahuje řadu konkrétních postupů a doporučení (lze získat v elektronické verzi na webu KMO). V této pobočce je budován knihovní fond v romském jazyce, odebírají se romská periodika, součástí jsou knihy v českém jazyce na téma Romipen, romství³⁰; pobočka KMO v Kunčičkách realizovala rok trvající projekt *Bavíme se učením*, který učil romské děti vnímat knihovnu jako přirozenou součást svého života. Velmi intenzivní je spolupráce s neziskovými organizacemi; do zařízení různého typu dáváme v rámci projektu *Druhý život knih* vyřazené a darované knihy; daří se zčásti ovlivnit myšlení lidí v místní komunitě – vidí-li, jak jsou děti zručné, talentované a nadšené pro činnost v knihovně;

Severočeská vědecká knihovna v Ústí nad Labem – spolupráce s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež *Člověka v tísní* (Matiční ulice v Krásném Březně) a *Charity* (Střekov).

29 KNIHOVNA!!! [online]. Dostupné z: <http://cms.kmo.cz/www/cl-900/91-projekt-romani-kereka-romsky-kruh/8882-projekt-romani-kereka-romsky-kruh/>

30 Tamtéž.

Služby pro jazykové menšiny, cizince

V ČR dlouhodobě žijí, s různým geografickým zastoupením, silné slovenské, vietnamské, polské a řecké jazykové menšiny, které se postupně přizpůsobily či zcela asimilovaly a obvykle nevyžadují speciální přístupy. Zároveň se zvyšuje počet anglicky hovořících osob různých národností, které v ČR pobývají dlouhodobě a vážou je zde především pracovní povinnosti, což s sebou přináší pobyty celých rodin včetně dětí, které jsou často odkázány pouze na informace z prostředí rodiny či školy.

Doporučení:

- budovat cizojazyčný nebo vícejazyčný knihovní fond, např. pomocí projektu Ministerstva kultury ČR realizovaného Moravskou zemskou knihovnou v Brně Cizojazyčná literatura, který je zaměřen na podporu doplňování cizojazyčné literatury v knihovnách pro potřebu rozvoje jazykových dovedností obyvatel;
- nabízet služby knihovny např. zahraničním studentům a vědeckým pracovníkům v rámci výměnných pobytů;
- využít spolupráce s Centrem na podporu integrace cizinců pro migranty ze zemí tzv. třetího světa (a také mimo EU), Centrem pro integraci cizinců apod.
- spolupracovat s Multikulturním centrem Praha, využít služeb jejich knihovny;
- přizpůsobit webové stránky knihovny – měly by mít minimálně část informací k dispozici v jazyce anglickém, německém, ruském, francouzském, španělském, polském, maďarském, ukrajinském, vietnamském a romském
- navazovat spolupráci s partnerskými knihovnami v příhraničních regionech, mnohdy lze využít společné dotační programy, pak je možné zprostředkovat pro jazykové menšiny kulturní či vzdělávací program a nakoupit knihy pro děti a dospělé v daném jazyce;
- připravit akce outdoorového typu: dny jednotlivých menšin s ukázkou kultury, folkloru, jídla – seznámit tak obyvatele města s tím, že jejich sousedé, přestože jsou původem odjinud, jsou přátelé začlenění do fungování města; zmírňovat tak xenofobní nálady ve společnosti.

Příklady dobré praxe

Masarykova veřejná knihovna Vsetín a Městská knihovna Mariánské Lázně – kurz češtiny pro cizince;
Městská knihovna Český Těšín, kavárna a čítárna Avion – přeshraniční aktivity: česko-polské diskusní pořady Bez stereotypů, mezinárodní festival Čtení nad Olzou;

- Knihovna města Hradce Králové** – kulturní a vzdělávací akce představující jednotlivé země ve spolupráci s menšinou žijící u nás a umožňující setkání dané komunity;
- Krajská vědecká knihovna v Liberci** – Evropský den jazyků v Liberci: přednášky, kvízy, speak-dating s rodilými mluvčími, zkoušky tlumočení a kurzy mluvených i znakových jazyků;
- Knihovna města Ostravy** – spolupráce s Centrem na podporu integrace cizinců – pozvání hosté zastupující národy, žijící v kraji, prezentují svou kulturu, kuchyni, folklór; celoměstský projekt pro děti Všichni jsme tady doma, zábavnou formou spojenou se soutěží se v Ostravě tímto způsobem navzájem seznámily jednotlivé menšiny; přeshraniční projekt s Krajskou knihnicou v Žilině – výměnné poznávací pobyty dětí spojené s výtvarnou aktivitou, doplňování knihovnických fondů a aktivní práce s knihou;
- Městská knihovna ve Svitavách** – projekt Česko-polská mozaika má za cíl popularizovat polskou kulturu v regionu, partnerem se stala knihovna základní školy v městečku Ladek-Zdrój: prostřednictvím workshopů, autorských čtení a besed se snaží seznamovat děti a veřejnost s osobnostmi polské kultury a polskými tradicemi s tím, že existují nejen specifika obou kultur, ale také jejich blízkost.

Služby pro uprchlíky

*Uprchlíci a žadatelé o azyl představují nezřídka značně různorodé skupiny. Pocházejí z různých zemí s rozdílnými jazyky a odlišnou kulturou. Knihovny jim tak zpočátku mohou nabídnout pouze obecnou podporu. Příspěvek knihoven ke kultuře vstřícnosti spočívá tedy v první fázi ve snadnějším přístupu k informacím a vědění a projektech podporujících setkávání. Teprve tehdy, vzbudí-li tyto aktivity zájem, se mohou knihovny cíleněji věnovat specifickým požadavkům jednotlivců.*³¹

Práce s těmito skupinami potenciálních i reálných uživatelů je v drtivé většině knihoven zatím na okraji zájmu, především vzhledem k malému počtu zájemců o ni.

Existují pobytová střediska Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR, např. integrační azylová střediska s volným pohybem cizinců a Zařízení pro zajištění cizinců bez možnosti volného pohybu mimo ono zařízení. O zařízeních pro cizince a rozdělení těchto příchozích podle právních předpisů v České republice a jejich počtu informuje např. materiál Člověka v tísní Žadatelé o azyl a držitelé mezinárodní ochrany v Česku³². Relevantní informace k problematice migrantů najdeme na webových stránkách Ministerstva vnitra ČR³³.

Připravíme-li nabídku, vzbudíme o ni zájem.

Informace, inspirace, školení a workshopy k tématu uprchlictví lze získat v Multikulturním centru Praha³⁴, přístupná je také knihovna tohoto centra.

Příklady dobré praxe

Městská knihovna Kostelec nad Orlicí – knihovna se snaží pomoci uprchlíkům a zároveň pracuje na osvětě obyvatel Kostelce a prevenci xenofobního chování. Každý zaměstnanec knihovny musí hovořit

31 GOETHE INTITUT. Tschechien. [online]. Dostupné z: <https://www.goethe.de/ins/cz/cs/kul/mag/20622325.html>

32 Člověk v tísní. Asylum seekers and beneficiaries of international protection in V4 countries. [online]. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/media/publications/875/file/report-cz-cz-v8.pdf>

33 Ministerstvo vnitra České republiky. Zprávy o situaci v oblasti migrace. [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zpravy-o-situaci-v-oblasti-migrace.aspx>

34 Multikulturní centrum Praha. [online]. Dostupné z: <http://mkc.cz/>

světovým jazykem, což je perfektní základ, chceme-li doopravdy pracovat s cizinci. Témata akcí pořádaných knihovnou jsou laděna multikulturně a zaměřují se na různorodé oblasti: Svět je otevřen každému (o romské kultuře, historii a zvycích); pásmo akcí věnovaných Tibetu. Zároveň je knihovna spolupřadatelem výstav prací klientů pobytového střediska.

Služby pro lidi s postižením

Uživatelé s postižením v mnohých případech mohou být současně řazeni mezi sociálně vyloučené. Lidé, kteří se v knihovnách systematicky zabývají problematikou handicapu, se obvykle účastní projektu Bezbariérová.knihovna.cz³⁵, byť i bez možnosti splnit podmínky udělení standardu Handicap Friendly.

Metodická příručka Rovný přístup: Standard Handicap Friendly je věnována uživatelům se zrakovým, sluchovým, tělesným a mentálním postižením, proto zájemci o tuto problematiku využívají právě ji.

35 KISK. Bezbariérová.knihovna.CZ. [online]. Dostupné z: <https://kisk.phil.muni.cz/cs/co-resime/studentske-projekty/bezbarierova.knihovna.cz>

Služby reagující na krize a služby pro lidi trpící duševními nemocemi

Služby v krizových situacích knihovny neposkytují, není to jejich poslání. Práce s duševně handicapovanými uživateli je realizována především prostřednictvím návštěv organizovaných skupin v knihovně ve spolupráci s odpovědným pracovníkem dané organizace.

Výjimku tvoří několik málo knihoven, např. Knihovna Kroměřížska, která se již několik let intenzivně věnuje biblioterapeutické práci s duševně nemocnými. V poslední době se pokoušejí problematikou biblioterapie zabývat další knihovny, vznikají seznamy knih vhodných k biblioterapii. Využívání této metody je vhodné ve spolupráci s odborníky z oblasti psychologie či psychiatrie.

Díky iniciativě „Nevypuť duši!“ se hovoří více o lidech trpících duševními nemocemi a knihovny mohou být místy, kde se konají semináře této a obdobných iniciativ, které se snaží odbourat zažitá stereotypy o duševních poruchách a lidech jimi trpících.

Knihovny v posledních letech organizují častěji přednášky na téma zvládání stresu, syndromu vyhoření, k podpoře duševního zdraví apod. Pomůckou je samozřejmě i četba odborné literatury na dané téma ať pro veřejnost, tak pro zaměstnance.

Příklady dobré praxe

Knihovna Jiřího Mahena Brno – prožitkové relaxace prostřednictvím muzikoterapie;

Knihovna města Hradce Králové – přednášky v rámci projektu Nevypuť duši, umístění tzv. psychobudky, projekt Biblioterapie ve spolupráci s univerzitou;

Knihovna Kroměřížska – systematické dlouhodobé odborné poskytování biblioterapie ve spolupráci kvalifikované knihovnice a odborníka z pedagogického či psychiatrického zařízení, na webových stránkách knihovny je také soupis literatury vhodné k biblioterapii; knihovna také poskytuje skupinová biblioterapeutická sezení;

Knihovna města Ostrava – aktivní prezentace aktivit knihovny na výstavě Život bez bariér; pravidelná spolupráce se školami a žáky se specifickými vzdělávacími potřebami (návštěvy knihovny, dramatizace textů, vzdělávání v oblasti IT) komentované prohlídky knihovny pro skupiny klientů s mentálním postižením a duševními chorobami; odpolední komponované pořady pro veřejnost z autorské tvorby klientů s duševními poruchami, vzdělávací akce pro zaměstnance – např. seminář Duševně nemocný mezi námi;

Studijní a vědecká knihovna Plzeňského kraje – biblioterapeutická setkávání pro veřejnost;

Městská knihovna v Praze – kino ústřední knihovny každoročně hostí festival Na hlavu, který je filmovým festivalem o duševním zdraví a myslí, je doplněn workshopy, diskusemi a přednáškami;

Městská knihovna v Rožnově pod Radhoštěm – od roku 2007 spolupracuje s občanským sdružením Iskérka, kdy se v podkroví knihovny odehrávají aktivity v rámci Týdnů pro duševní zdraví;

Městská knihovna v Třebíči – mnohaletá spolupráce s Paprskem naděje, (charitním zařízením poskytujícím pomoc duševně nemocným dospělým), jednou měsíčně knihovna připravuje hudebně-literární program pro skupinu cca 15 účastníků s terapeutem, obsah je zaměřen pozitivně;

Knihovna Třinec – projekt Společně bez bariér realizuje v knihovně muzikoterapii pro osoby s duševním onemocněním a pro klienty stacionáře pro mentálně postižené; arteterapii pro osoby s duševním onemocněním; výstavu prací osob s duševním onemocněním v Café čítárně, autorské čtení a besedu s autorem trpícím duševním onemocněním, divadelní představení, divadelní dílny pro psychicky nemocné a veřejnost, přednášky s odborníky pro širokou veřejnost zaměřující se na duševní onemocnění a koncert žáků ZŠ pro Sdružení osob nevidomých a slabozrakých v Třinci.

Služby pro nemocné

Doporučení:

- knihovna může nabízet pro neinfekčně nemocné registrované čtenáře donáškovou službu zajišťovanou zaměstnancem knihovny nebo dobrovolníkem v minimálním rozsahu jedné návštěvy v měsíci. V případě trvalé imobility může jít o službu trvalou, v případě přechodného onemocnění o službu dočasnou. Na základě písemné dohody se čtenářem lze výpůjčky realizovat jím určenou pověřenou osobou;
- knihovna může realizovat předčítání v nemocnicích pro děti a dospělé, zde zajistit a následně udržovat „knihobudky“ v rámci tzv. Druhého života knih;
- knihovna může nabídnout dobrovolnickým organizacím tipy na vhodnou četbu pro konkrétní cílovou skupinu;
- knihovna může nabídnout tipy na vhodné knižní tituly psychologům, speciálním pedagogům, kteří v nemocnicích dlouhodobě působí.

Příklady dobré praxe

Městská knihovna Havířov 1x měsíčně besedy se čtením v nemocniční škole;

Krajská knihovna Karlovy Vary – jazykové kurzy pro rodiče a osoby celodenně pečující o těžce nemocné děti a pro držitele průkazů ZTP;

Služby pro lidi se závislostmi

Lidé se závislostmi nejsou pravděpodobně obvyklými uživateli knihovny a metodika práce s nimi nebyla doposud zpracována. Za určitých okolností jsou pracovníci knihovny schopni rozeznat závislost uživatele na návykových látkách (tzv. látková závislost), desítky nelátkových závislostí zůstávají mnohdy utajeny.³⁶

Knihovny v současné době pracují spíše v oblasti prevence prostřednictvím besed pro školy i veřejnost, léčba nespadá do naší kompetence. S obezřetností lze využít biblioterapeutickou metodu práce se čtenářem.

Na základě potřeb vyplývajících z praxe výjimečně některé knihovny připravují program i pro tyto skupiny uživatelů.

Příklady dobré praxe

Městská knihovna Hodonín – besedy a přednášky pro ZŠ a SŠ, výstavy na téma závislosti: odvykání kouření, anorexie, bulimie apod.;

Knihovna Kroměřížska – systematické dlouhodobé odborné poskytování biblioterapie ve spolupráci kvalifikované knihovnice a odborníka z pedagogického či psychiatrického zařízení, na webových stránkách knihovny také soupis literatury vhodné k biblioterapii.

36 prevcentrum. [online]. Dostupné z: <https://www.prevcentrum.cz/informace-o-drogach/nelatkove-zavislosti/>

Služby související s výkonem spravedlnosti

Tento segment uživatelských potřeb specifikovaných sociálními službami obvykle nepokrýváme. Osoby v režimu výkonu spravedlnosti jsou pro veřejné knihovny pouze výjimečnými klienty, metodika práce s nimi nebyla dosud zpracována. V době výkonu trestu mohou být využity vězeňské knihovny.

Příklady dobré praxe

Knihovna města Hradce Králové – spolupráce s vězeňskou knihovnou Vazební věznice v Hradci Králové, poskytování veřejného internetu pro vězně na vycházce, legislativní informace (Sbírka zákonů, ASPI);

Krajská vědecká knihovna v Liberci – poskytuje prostor pro projekt Evropského sociálního fondu – operační program Zaměstnanost, Vězeňské služby ČR a Probační a mediační služby ČR s názvem Křehká šance II: např. vychovatel-terapeut z Věznice Liberec hovoří o svých zkušenostech a o tom, co považuje v této náročné práci za úspěch;

Knihovna města Ostravy – v rámci projektu Druhý život knih jsou věnovány vyřazené a darované knihy do vězeňských zařízení.

VIII. Ochrana zaměstnanců a spolupracovníků knihovny

Pro výše jmenované skupiny obyvatel existuje poměrně široká škála organizací se snahou pomoci vyřešit jejich obtížnou životní situaci. Na všech úrovních veřejné správy jde o sociální služby podle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách; realizují se také projekty s přispěním finančních dotací z EU (Evropský sociální fond v ČR) – např. statutární město Ostrava má koncepci nazvanou Komunitní plánování sociálních služeb³⁷. Pro základní orientaci všech obyvatel je přístupný Katalog sociálních služeb³⁸.

Velkou měrou se podílejí na práci s touto stále početnější skupinou ohrožených obyvatel organizace neziskového sektoru, dobrovolníci a další subjekty³⁹.

Knihovna, jako veřejné kulturní a vzdělávací zařízení financované z daní obyvatel, by neměla plnit služby sociální, nicméně její zaměstnanci by měli mimo jiné poskytovat relevantní informace o možnostech těchto služeb v daném místě.

37 KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA [online]. Dostupný z: <http://bit.ly/1uFGiYm>

38 Katalog sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava [online]. Dostupný z: <http://www.kpostrava.cz/dokumenty-ke-stazeni/katalog-soc-sluzeb-a-souvisejich-aktivit/>

39 Neexistuje jediný komplexní souhrn organizací a jednotlivců, zabývajících se touto tematikou, který by pro region poskytoval úplný přehled. Odkazy na několik webových adres, kde lze tyto informace nalézt, najdete v závěru v oddíle doporučené literatury.

V souladu s Knihovním řádem (vycházejícím z Knihovního zákona č. 257/2001 o knihovnictví⁴⁰) a etickým kodexem pracovníka v knihovnictví má knihovna zajistit rovný přístup všem potenciálním zájemcům.

Současné jsou v knihovním řádu jednotlivých knihoven přesně určeny podmínky, za kterých může pracovník knihovny uživatele vykázat mimo prostor veřejné knihovny. To poskytuje poměrně uspokojivou škálu možností, jak vyjít vstříc těm, kteří služby pro sociálně vyloučené a sociálním vyloučením ohrožené potřebují, a současně nepoškodit ty, kteří do žádné z uvedených kategorií nepatří a mimořádný přístup nepotřebují či nechťejí. Odhadnout situaci, kdy je už třeba hledat řešení, je ovšem velmi obtížné.

První kontakt s možným sociálně vyloučeným uživatelem

Je nutné:

- vyhodnotit situaci – zda je uživatel ohrožen sociálním vyloučením či zda je přímo sociálně vyloučen;
- zjistit, zda netrpí navíc zdravotním znevýhodněním;
- uvědomit si, že sociálně vyloučený nerovná se mentálně handicapovaný;
- jednat s uživatelem s respektem a důstojností;
- nehodnotit jeho požadavky ani situaci, ve které se ocitl;
- nekritizovat, nekomentovat;
- zachovat klidný hlas, přiměřený oční kontakt;
- sdělovat informace v jednoduchých a jednoznačných větách s přihlédnutím k druhu sociálního vyloučení;
- ověřovat si vzájemné porozumění;
- vysvětlit nabídku služeb, navrhnout způsob pomoci;
- vysvětlit pravidla, za kterých služby poskytujeme, práva a povinnosti obou stran.

Kde najdeme informace k práci s výše zmiňovanými uživateli? Ideálně v podrobně zpracovaném Knihovním řádu.

40 ČESKO. *Zákon 257/2001 Sb. ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)* [online]. Dostupný z: <http://bit.ly/1oDfmTy>

Příklady dobré praxe

Z Knihovního řádu Knihovny města Ostravy⁴¹:

čl. 3 Přístupnost knihovny

- (1) *Uživatelé a návštěvníci mají volný přístup do půjčoven, čtáren a studoven, do dalších služebních prostor jen výjimečně se souhlasem a v doprovodu pracovníků knihovny.*

čl. 4 Podmínky registrace čtenáře a ochrana osobních údajů

- (1) *Uživatelem se stává fyzická nebo právnická osoba zaregistrováním do interní evidence knihovny, vydáním čtenářského průkazu a zaplacením registračního poplatku (viz Příloha č. 1). Registračním poplatkem jsou hrazeny náklady vynaložené na administrativní úkony spojené s evidencí uživatelů.*

Registrační poplatek je nevratný. To platí také v případě, že uživatel přestane využívat služby KMO před vypršením jeho platnosti.

KMO může v opodstatněných případech od platby registračního poplatku upustit (např. z důvodu finanční tísně, z důvodu podpory marketingových cílů KMO v oblastech motivování ke čtenářství a zvyšování čtenářské gramotnosti apod.) Toto rozhodnutí podléhá vždy schválení vedoucího pracovníka KMO.

- a) *Uživatelem knihovny se může stát každá osoba s trvalým nebo dlouhodobým pobytem v České republice, která tuto skutečnost doloží občanským průkazem nebo jiným platným průkazem totožnosti.*

Občan členského státu Evropské Unie, Norska, Islandu, Lichtenštejnska a Švýcarska starší 15 let po předložení průkazu totožnosti (platného cestovního pasu nebo národního průkazu totožnosti) nebo jiného průkazu totožnosti, v němž jsou potvrzeny údaje o trvalém či přechodném pobytu na území ČR.

Občan třetího státu a občan bez státní příslušnosti starší 15 let po předložení platného cestovního dokladu, povolení k pobytu, nebo diplomatického průkazu maximálně na dobu omezenou platností předloženého dokumentu.

Má-li žadatel o registraci omezenou svéprávnost, jedná za něj jeho zákonný zástupce.

41 KNIHOVNA!!! *Knihovní řád Knihovny města Ostravy* [online]. Dostupný z: <http://cms.kmo.cz/www/cl-900/81knihovni-rad/8679-knihovni-rad-knihovny-mesta-ostavy/>

- (1) *Uživatelé se stávají fyzická nebo právnická osoba zaregistrováním do interní evidence knihovny, vydáním uživatelského průkazu a zaplacením registračního poplatku. Registračním poplatkem jsou hrazeny náklady vynaložené na administrativní úkony spojené s evidencí uživatelů.*
- a) *Uživatelé knihovny se může stát každá osoba s trvalým nebo dlouhodobým pobytem v České republice, která tuto skutečnost doloží občanským průkazem nebo jiným platným průkazem totožnosti.*

Ostatní uživatelé a zaměstnanci knihoven nejsou zcela bezmocní vůči návštěvníkům porušujícím některá z ustanovení Knihovního řádu KMO. Např. z bodu 17 přímo vyplývá povinnost ochránit návštěvníky před riziky přenosu nakažlivých chorob a nejen jich.

čl. 6 Povinnosti čtenáře knihovny

- (14) *Uživatel je povinen zachovávat ve všech prostorách KMO klid, pořádek a čistotu.*
- (15) *Uživatel je povinen respektovat práva a majetek ostatních návštěvníků, neobtěžovat a neomezovat je svým chováním a svými projevy.*
- (16) *Jestliže uživatel nedodrží tato ustanovení, může být dočasně nebo trvale zbaven práva používat služeb knihovny. Tím není zbaven povinnosti nahradit způsobenou škodu, ani odpovědnosti podle platných předpisů.*
- (17) *Právo používat služeb knihovny je možné odebrat uživateli i z hygienických důvodů.*

Otázkou je, jakým způsobem má pracovník knihovny – obvykle žena – jednat s takto ohrožující osobou obzvlášť v případě, že odmítá veřejný prostor knihovny opustit. Ač se knihovníkům nechce proti handicapovanému člověku na okraji společnosti a mnohdy i lidské důstojnosti volat policii, ukazuje se, že je to optimální řešení poté, co selhala vyjednávání v rámci knihovny.

Doporučuje se mít přímo u výpůjčního pultu kontakty na pracovníky městské policie, vhodné je dohodnout se s vedením příslušného okrsku MP, že konkrétní policista-pochůzkář v rámci preventivní činnosti pravidelně zkontroluje také prostor knihovny.

Častým řešením v knihovnách je tzv. panikové tlačítko u výpůjčního pultu, které je propojeno s pracovištěm policie, nebo jen spustí alarm. Různé obranné pomůcky typu „pepřový sprej“ a jejich užití v praxi je sporné a odborníci od něj odrazují.

Závěrem

Knihovny často představují veřejnosti a také oborovým odborníkům svou práci s romskými dětmi, propagují práci s uživateli s handicapem či seniory. V této publikaci se snažíme upozornit na to, že jde o mnohem širší skupinu a zároveň na to, že vzniká překvapivě široký přehled aktivit potvrzující, že nejen Romové, a nejen lidé s fyzickým a mentálním handicapem mají v knihovně své místo. Téměř každá knihovna, každé oddělení podle místních podmínek a potřeb věnuje pozornost alespoň některé z výše jmenovaných skupin uživatelů, byť je nepreferuje na úkor většiny. Zástupci knihoven by měli zvážit možnost realizace dlouhodobého knihovního projektu pro dospělé se zaměřením na sociálně vyloučené – v daném místě, regionu, či na celostátní úrovni.

Potvrzuje se, že knihovny mají ohromnou schopnost propojovat místní partnery od zájmových spolků přes instituce samosprávy a veřejné správy až k zástupcům soukromého sektoru. Dlouhodobě spolupracují se školami, od doby jejich vzniku také s místními občanskými iniciativami, zapojují se aktivně do různorodých kulturních a vzdělávacích akcí místa své působnosti. Vznikají tak příležitosti pro spolupráci se všemi skupinami obyvatel, možnosti pro zapojení sociálně vyloučených skupin.

Pocit, že jde o samozřejmost, který je vlastní většině knihovnic a knihovníků, je v podstatě správný. Mělo by jít o samozřejmost, s jakou bychom měli přistupovat ke všem, kteří se liší od obvyklého středu. Dobře však víme, že ještě nežijeme ve společnosti, pro kterou by otevřený přístup bez xenofobních pachutí byl běžný.

Jsme součástí občanské společnosti, kterou můžeme svým působením postupně ovlivňovat. Můžeme se vzájemně inspirovat, můžeme si pomáhat a předávat si své dobré, ale i negativní zkušenosti. A také můžeme být hrdí na svou práci. Je jen málo institucí, které mohou nabídnout a nabízejí své služby tak demokraticky celé společnosti a všem jejím součástím.

Dovětek: Krize sociální soudržnosti na půdě veřejné knihovny

Mgr. Kateřina Sidiropulu Janků, Ph.D.

*Institut pro výzkum inkluzivního vzdělávání Pedagogické fakulty
Masarykovy univerzity*

Metodická příručka, kterou jste právě dočetli, shrnuje východiska, zkušenosti a příklady dobré praxe sepsané pracovníci knihovny ve městě, které má pověst města s kumulací sociálních problémů. Když se však podíváme na příklady dobré praxe v příručce, zřetelně uvidíme, že sociální vyloučení je fenoménem rozprostřeným po celém Česku, a prakticky neexistuje veřejná knihovna, která by existenci sociálního vyloučení o ohrožení sociálním vyloučením mohla ve své praxi opomíjet.

Konec snu o velké integraci

Česko se aktuálně nachází v situaci, kterou není z hlediska parametrů sociálního vyloučení snadné jednoznačně hodnotit. Ukazatele nezaměstnanosti či úhrnné sociální nerovnosti vycházejí v celoevropském srovnání velmi příznivě; v roce 2013 bylo méně osob ohrožených chudobou či sociálním vyloučením než v Česku pouze na Islandu a v Norsku (ČSSÚ 2014). Toto zdánlivé rovnostářství je však potřeba hodnotit v kontextu zdvojnásobení počtu sociálně vyloučených lokalit od roku 2006 (Čada 2015) a setrvalé silné habituální reprodukce (což znamená, že většina dětí nevzdělaných rodičů zůstává také nevzdělaná) navzdory působení vzdělávacího systému (Katrňák 2004). Přičteme-li přetrvávající a mnohdy zvyšující se regionální

disparity⁴², kdy na mnoha místech Česka dochází k omezení dopravní obslužnosti a setrvale nepřátelskou společenskou atmosféru vůči etnickým menšinám a lidem pocházejícím z odlišných kultur (s výjimkou těch, které Češi považují za movitější a pracovitější, než jsou oni sami), nemělo by nás příznivé srovnání parametrů chudoby v celoevropském měřítku nijak zvlášť uklidňovat.

Pojem sociálního vyloučení vstoupil do všeobecného povědomí v souvislosti se sociálně vyloučenými lokalitami – sídelními celky od velikosti jednoho činžovního domu až po celá sousedství (velikost sousedství je podle Nového definovatelná tím, že oblast přejdeme napříč zhruba za pět minut pěší chůze, viz Duany, Plater-Zyberk 2003), obývaná chudými romskými rodinami a dalšími sociálně deprivovanými obyvateli, často ne zcela o vlastní vůli, neboť se jedná o zde umístěné dlužníky na nájemném v obecních bytech. Patologickým vyústěním nezvládnuté politiky sociálního bydlení posledních let je fenomén soukromých ubytoven, v nichž v často nevyhovujících materiálních podmínkách vyrůstají nastupující generace sociálně nejohroženějších lidí. Sociálně vyloučené lokality se staly všeobecně známým pojmem také proto, že se často jedná o vizuálně výrazné prostory náchylné k mediální bulvarizaci. Že jde pojem sociálního vyloučení ruku v ruce s párovým pojmem sociálního začleňování neboli inkluze, to již široké veřejnosti tolik známo není. V českém kontextu se pojem sociální inkluze poněkud nepřesně omezuje na politiky inkluzivního vzdělávání, které se zase mnohdy ve zkratce zužují na propagaci multikulturního společenského modelu. Přitom jde především o to, že pojem sociálního vyloučení má vyjadřovat možnosti, jak napomáhat na různých úrovních tomu, aby lidé ze společnosti vylučování nebyli a aby se je pokud možno dařilo, ať již vlastními silami či s dopomocí, zpět do společnosti začleňovat. Jaká je však dnes ona společnost, do níž by se měl sociálně vyloučený člověk pokusit znovu zařadit? Zde je na místě upozornit, že spíše než cestu k zámku na kopci připomíná sociální začleňování bloudění v zamlženém lese, kde jedinou nadějí může být,

42 Ministerstvo pro místní rozvoj ČR vymezuje regionální disparity jako „neodůvodněné regionální rozdíly v úrovni ekonomického, sociálního a ekologického rozvoje regionů“. Disparitami, které je třeba řešit, jsou „rozdíly vyvolané subjektivní lidskou činností, nikoliv rozdíly vzniklé z objektivních příčin, například na základě přírodních podmínek“. Disparita je často chápána ve smyslu nežádoucího jevu, tj. jako problém <http://www.regionalnirozvoj.cz/index.php/diskuze.437/items/definice-pojmu-disparita.html>

že se mlha trochu rozptýlí a jedinec najde vnitřní síly a souputníky, kteří mu znovu pomůžou vybudovat přístřeší. S tím, jak se životní styly a standardy stávají stále rozmanitější, je stále složitější udržet všeobecnou společenskou solidaritu a sociální soudržnost se tak dostává pod velký a konstantní tlak. Můžeme se na to dívat tak, že lidé ve vzájemném společenském kontaktu ochládají, méně si hledí jeden druhého, můžeme to ale také vidět jako přirozený důsledek širších společenských procesů, jejichž vědomí může každému jedinci otevřít cestu k větší vnímavosti a porozumění životním situacím; jak svých, tak ostatních lidí. Sen o moderním ideálu všeobecně fungující společnosti je stále silným lákadlem, a protože ještě stále mobilizuje snahy politiků, učitelů i rodičů, bude dobré se na něj podívat blíže.

Na první pohled by se mohlo zdát, že plně inkludovaná společnost je společností lidí, kteří netrpí, ani nejsou ohroženi sociálním vyloučením. Prototyp společensky začleněného člověka je vlastně vyjádřením moderního společenského ideálu, jedná se jednoduše řečeno o člověka, který má plné a stálé zaměstnání, ze kterého se vrací domů k úplné rodině. V kontextu Střední Evropy je pak nezanedbatelná příslušnost k etno-majoritní skupině toho kterého státu a zvládnutí oficiálního jazyka státu bez cizího přízvuku. Jedině tak se zdá mít člověk zajištěny šance na pocit náleženosti (Janků 2003) a úspěšné zvládnutí nástrah cesty životem. Výjimku v tomto ideálně-typickém konstruktivním tvoří děti, ale děti jsou vlastně považovány za čekatele na dosažení plně inkludovaného člena společnosti v dospělosti. Se seniory je to složitější. Svou roli biologické a kulturní reprodukce již splnili, ekonomicky aktivní jsou jen omezeně, ne-li v pozdějším seniorském věku vůbec. Postoj společnosti ke stárnoucí části populace je měřítkem její vyspělosti a materiálních i psychologických kapacit pomáhat slabším (Vidovičová 2008). Ekonomicky neaktivní, nebo překérně aktivní (Keller 2011) jsou terčem nápomocných a nápravných opatření sociální politiky. Symbolicky nejsložitější situaci mají etnické a sexuální menšiny. Tito lidé se totiž svou existencí dotýkají tabu společenské reprodukce; svým projevem nabourávají kolektivní identitu, zvláště je-li udržována její monolitní podoba jako jediná správná a myslitelná.

Pojem sociální inkluze v sobě v pozdně moderní společnosti nutně musí obsahovat zvládnutí odlišností, a to nejen etno-kulturních, ale také ekonomických, životně-stylových a tělesných. V tomto smyslu mají jeho kritikové svým způsobem pravdu, neboť bez kritické revize porozumění tomu, kým vlastně jsme, není možné dosáhnout úspěšného začlenění těch, kteří jsou jiní než my. To ovšem v první řadě znamená, přiznat si své vlastní odlišnosti a selhání. Každý je někdy nemocný, nezaměstnaný, osamělý, nerozumějící pravidlům chování

společnosti, ve které se ocitne. To v dnešní době zbytnění sociálních médií a ekonomicky dostupného cestování na velké vzdálenosti platí mnohonásobně více než před čtvrt stoletím. Společnost se mění natolik, že se doslova pod rukama proměňuje i těm, kteří nikam necestují. Znamená to tedy, že i když by se na první pohled mohlo zdát, že plně inkludovaná společnost je společností lidí, kteří netrpí, ani nejsou ohroženi sociálním vyloučením, bude se spíše jednat o společnost lidí schopných a ochotných neustálému ohrožení sociálního vyloučení čelit.

Vrátíme-li se k základním dvěma podmínkám možnosti plně společensky náležet, a to plně a stále zaměstnanosti a rodinnému životu odvislému od základní jednotky nukleární rodiny⁴³, je dnes zcela jasné, že sociální exkluzí je svým způsobem ohrožen de facto každý z nás. Více než polovina českých dětí dnes nevyrostá v domácnosti s oběma svými biologickými rodiči, rozvodovost dlouhodobě osciluje kolem 50 % uzavřených manželství. Je také stále častější během aktivní části života vystřídat několik zaměstnání, a z toho z definice vyplývá, že stále více lidí prožívá kratší či delší periody nezaměstnanosti či neúplné zaměstnanosti, případně alternativních forem zaměstnanosti. Přesto přetrvává fetišizace ideálního modelu života v dospělosti, což může představovat zdroj motivace, ale také životní frustrace z nenaplnění tohoto ideálu a, což je v kontextu sociálního vyloučení poměrně závažné, důvodu k opovržení těmi, kterým se tohoto ideálu nedaří dosahovat. Při knihovnické práci se sociálně vyloučenými nebo s osobami sociálním vyloučením ohroženými to může znamenat nevědomou snahu napomáhat klientům v tom, aby tohoto ideálu mohli v budoucnu dosáhnout. Je však na místě zdůraznit, že knihovník/knihovnice zde není proto, aby životní situaci návštěvníka knihovny jakkoliv hodnotil, je zde proto, aby všem, kteří se do knihovny dostaví, poskytoval knihovnické služby, a to s ohledem na možnosti návštěvníka a za podmínek, které určuje knihovní řád. Přílišná empatie s životními obtížemi návštěvníků knihovny totiž může vést jednak k přetěžování knihovnické role, což může vést až k syndromu vyhoření, ale také k nežádoucím „nápravným“ snahám, které může čtenář vnímat jako vnucující a mohou ho od další návštěvy knihovny odradit.

43 Nukleární nebo také atomární rodina je tvořena rodiči (manžel, manželka) a jejich dětmi.

V tomto smyslu je specifickou a zvláště zranitelnou skupinou návštěvníků knihovny adolescentní klientela. Jak píše knihovnice Michelle Hamiel (2017), teenageři mohou mimořádně dobře těžit z kvalitních knihovnických programů, které, pokud se jim podaří atraktivní formou představit spolehlivé zdroje informací, mohou pozitivně ovlivnit jejich budoucí směřování do dospělosti. To platí dvojnásob u nízkopříjmových adolescentů, ti totiž chodí do placených sportovních klubů, létají s rodiči a kamarády na eurovíkendy a vybírají si z možností, které se jim otevírají. Ovšem i takoví adolescenti mohou prožívat konflikty s autoritami a v tomto smyslu může mít knihovník/knihovnice velkou výhodu, neboť nepůsobí ze silové pozice učitele či rodiče.

Při čtení textu Jarmily Burešové si jistě mnozí z vás kladli otázku, kde má na všechno to zohledňování speciálních potřeb zranitelných sociálním vyloučením ohrožených či stížených skupin obyvatel brát knihovnice čas a sílu. Vzhledem k tomu, jak se společnost neustále proměňuje a vyvíjí, je v tomto smyslu nanejvýš žádoucí vždy spolupracovat se specializovanými spolky v místě působení veřejné knihovny, ať již zájmovými, svépomocnými nebo pomoc nabízejícími. Knihovna může výměnou nabídnout neutrální půdu setkávání a kvalitní informační program. Knihovna je také z definice své práce výbornou platformou, kde se může rozvinout intersekcíální místní spolupráce. Aby se toto dařilo, je více než žádoucí, aby se knihovníci neustále vzdělávali, ale také aby sdíleli příklady dobré praxe (a to více než jejich výčetem či popisem, ale také formou hospitací a zážitkových seminářů, na kterých mohou navzájem sdílet, co v jejich praxi dobře funguje, ale také hledat východiska ze zdánlivě bezvýchodných situací). Inspirace ze zahraničí pak může být vítaným bonusem, bylo by ovšem dobré nezapomínat na to, že naopak dobrá praxe z Česka (které je navíc, jak jsme uvedli na začátku, zemí sociálně relativně stabilní) může být inspirující pro zahraniční kolegy. Je proto potřeba motivovat jazykově vybavené zaměstnance knihoven k tomu, aby své zkušenosti dále sdíleli s mezinárodní knihovnickou komunitou.

Sociálně vyloučení jedinci, nebo skupiny?

Celou publikací prolíná dvojí přístup k sociálnímu vyloučení – individuální a skupinový. Knihovníci/knihovnice často citlivě na každodenní bázi pracují s jednotlivými návštěvníky knihovny, přesto mají tendenci také uplatňovat hledisko skupinové. Může tomu tak být prostě proto, že se sociálně vyloučení návštěvníci jako skupina chovají a ve skupině objevují, a to buď organizovaně (ve spolupráci s místním komunitním centrem či zájmovým sdružením) nebo spontánně (typicky to mohou být dětské party). Obecně, tam, kde je taková

spolupráce možná, je spolupráce s formálními sdruženími vždy méně náročná a jistější z hlediska udržitelnosti nastavovaných programů. Knihovnice/ík může být iniciátorem takové spolupráce, a je jeho úkolem přesvědčit danou instituci, že spolupráce pro ni neznamena ohrožení a konkurenci v získávání cenných dotací na spolkovou činnost, ale může představovat prostor vzájemné inspirace a pomoci.

Druhou možností, proč se na sociálně vyloučené skupiny dívat jako na skupinu, je ten případ, kdy knihovníci a knihovnice racionalizují péči o své klienty. Pomáhat všem na vysoce individuální bázi zkrátka není pro knihovny personál dlouhodobě zvládnutelné. Tím je ovšem také možné pobídnout sociálně vyloučené návštěvníky ke vzájemné spolupráci a výpomoci. Participativní způsob poskytování služeb se tak může stát inspirací, motivací a návodem, jak svému sociálnímu vyloučení, byť po malých krocích, úspěšně čelit.

Knihovna jako brána do města, k lidem, i sama k sobě

Sociální inkluze není na půdě českých knihoven tématem novým (MKC 2005, SKIP 2009). Na závěr bych se ještě ráda zmínila o zdánlivě nesouvisejícím tématu, které nebývá příliš akcentováno, a tím je zařízení knihovních poboček (inspirací v tomto může být příprava projektu Romaňi Kereka, viz Janků 2006). Flexibilita, je-li to materiálově možné, by měla být v souvislosti s prací se sociálním vyloučením v knihovně prioritou. Možnost přeskládat nábytek podle potřeby jednotlivých odpoledních klubů, operativně poskytnout soukromí zvláště citlivému nebo problematickému návštěvníkovi, kvalitní inventář, to vše činí práci se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými návštěvníky knihovny nejen efektivnější, ale také pro zaměstnance knihovny zvladatelnější. Kvalitní vybavení by také mělo být dostatečně udržováno a obměňováno. Nejde jen o pohodlí a optimální podmínky k náročné práci. Se vstupem do knihovny se návštěvníkovi otevírá komunikační brána k městu, sousedské komunitě a ke svému lepšímu, protože vzdělanějšímu a v dnešním světě plném sociálních rizik připravenějšímu já. První dojem, daný z velké míry materiálním vybavením knihovny, může rozhodnout o tom, jestli návštěvník vstoupí dále mezi regály, přijde znovu či se napříště při vyzvednutí dítěte zdrží trochu déle. A není pochyb o tom, že pravidelná návštěva knihovny, ať již za účelem výpůjčky knih, četby periodik na místě, hraní deskové hry s rodinou a známými či jen prostě setkání u obyčejného lidského popovídání může sociální vyloučení účinně umírnit.

Literatura k dovětku

- ČADA, Karel. ed. 2015. Analýzy sociálně vyloučených lokalit v ČR. Praha: GAC.
- ČSSÚ 2014. Česká republika v mezinárodním srovnání – 2014. Práce, sociální statistiky. 3.31. Osoby ohrožené chudobou nebo sociálním vyloučením. [<https://www.czso.cz/csu/czso/prace-socialni-statistiky8198>] Navštíveno 12. 10. 2018.
- DUANY, Andres, Elizabeth PLATER-ZYBERK. 2003. *The Neighborhood, the District, and the Corridor. from Peter Katz and Vincent Scully, Jr. (eds), The New Urbanism: Toward Daban Architecture of Community (1993)*. Pp. 207–211 in Richard T. LeGates, Frederic Stout (eds.). *The City Reader*. London: Routledge.
- HAMIEL, Michelle. 2017. Woven into My Fabric, No One Is Invisibile. BARLOW, Diane L. a Paul T. JAEGER, ed. *Celebrating the James Partridge Award: Essays Toward the Development of a More Diverse, Inclusive, and Equitable Field of Library and Information Science*. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited, s. 61-68. *Advances in Librarianship*, vol. 42. ISBN 9781786359322.
- JANKŮ, Kateřina. 2003. Romové a jiní „téměř-Češi“: Pozice kandidátů sociální inkluze do české společnosti. *Sociální studia*. Brno, 2003(10), 115–129. ISSN 1803-6104.
- JANKŮ, Kateřina. ed. Na cestě k romské knihovně: Příprava projektu v Ostravě-Vítkovicích. Ostravě: Ostravská univerzita, 2006. ISBN 80-736-8257-5.
- KATRŇÁK, Tomáš. 2004. Odsouzení k manuální práci: Vzdělaností reprodukce v dělnické rodině. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-044-5.
- KELLER, Jan. 2011. Tři sociální světy: sociální struktura postindustriální společnosti. Druhé vydání. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie. ISBN 978-80-7419-044-5.
- MKC. Knihovny pro všechny: role veřejných knihoven v multikulturní společnosti. 1. Praha: Multikulturní centrum, 2005. ISBN 80-239-5021-5.
- SKIP. Společné cesty: Veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatelstva ohrožené sociálním vyloučením: mezinárodní seminář Ostrava, 10.–11. 11. 2008 = Gemeinsame Wege : öffentliche Bibliotheken in Mitteleuropa und die von sozialer Ausgrenzung bedrohten Bevölkerungsgruppen : internationales Seminar Ostrava, 10.–11. 11. 2008. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2009. Aktuality SKIP. ISBN 978-80-85851-19-9.
- VIDOVIČOVÁ, Lucie. 2008. Stárnutí, věk a diskriminace – nové souvislosti. Brno: Masarykova univerzita Brno, Mezinárodní politologický ústav. EDIS : ediční řada disertačních prací Fakulty sociálních studií Masarykovy univerzity. ISBN 978-80-210-4627-6.

Doporučeno ke studiu – Člověk v tísní

Publikace ke stažení. In: **Člověk v tísní Česká republika** [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <https://www.clovekvtisni.cz/co-delame/publikace>

Domluvme to ve škole

Dluhová problematika

Etnická segregace v bydlení – Andrea Baršová

Interkulturní vzdělávání: příručka nejen pro SŠ pedagogy

Kdo drží černého Petra – Ladislav Toušek, Miroslav Brož, Petra Kintlová

Kluby matek – podpora rodin předškoláků – Petra Sedláčková a kol.

Metodika finančního poradenství

Metodika motivačních a podpůrných aktivit pro mládež

Metodika pracovního poradenství

Metodika programu Kariérní poradenství – Lada Šuláková, Daniel Hůle a kolektiv

Metodika programu Podpora vzdělání Petra Klingerová, Štefan Gabčo, Monika Schweidlerová, Vendula Karasová

Obezřetnost se vyplácí: Průvodce nejen pro seniory

Očernění – František Pospíšil, Martin Šimáček, Lenka Vochocová

Průvodce skupinovým doučováním

Předškolní kluby – metodika práce, teorie a praxe – Karolína Ranglová a kol.

Systémová spojení – předškolní vzdělávání – Petra Klingerová a kol.

Teoretická východiska multikulturní andragogiky – Jaroslav Faltýn

Zaměstnanostní projekty a fundraising

A mnoho dalších...

Simulační PC hra k životu v ghettu:

GhettOut – vítejte ve Vybydlově. In: **Člověk v tísní Česká republika** [online]. [cit. 2017-12-07].

Dostupný z: <http://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/ghettout-vitejte-ve-vybydlove?src=7>

POUŽITÁ A DOPORUČENÁ LITERATURA

BARTÁK, Miroslav. *Zdravotní stav populace bezdomovců v ČR a jeho determinanty I.: (bezdomovství v zrcadle veřejné politiky)*. Kostelec nad Černými lesy: Institut zdravotní politiky a ekonomiky, 2004. 102 s. Zdravotní politika a ekonomika, č. 7/2004. ISBN 80-86625-35-4.

BARTUŠKOVÁ, Zlata. *Knihovnické služby pro bezdomovce*. [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-10-07]. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova, Filozofická fakulta. Ústav informačních věd a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Radka Římanová, PhD. Dostupný z: <https://is.cuni.cz/webapps/zpp/detail/147833/>.

Bezdomovec napadl ochranku vědecké knihovny. [online]. *Policie.cz* [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.policie.cz/clanek/bezdomovec-napadl-ochranku-vedecke-knihovny.aspx>

Bezdomovectví. *Bezdomovci.estranky.cz* [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.bezdomovci.estranky.cz/clanky/definice-bezdomovectvi.html>

BUREŠOVÁ, Jarmila. Není to jen bezdomovectví – sociálně vyloučení v knihovnách. In: *Knihovna pro všechny: sborník ze semináře konaného ve dnech 12.–13. 5. 2015 v Městské knihovně Havířov*. Ostrava: Moravskoslezská vědecká knihovna v Ostravě, 2015. s. 110–116. ISBN 978-80-7054-220-0. Dostupný také z: http://www.svkos.cz/data/soubory/2015_knihovnaprovsechny.pdf.

BUREŠOVÁ, Jarmila. Sociálně vyloučení v knihovnách. [online]. *Knihovna plus*. Praha: Národní knihovna, 2018, (2). [cit. 2018-10-07]. ISSN 1801-5948. Dostupný z: <https://knihovnaplus.nkp.cz/archiv/2018-02/informace-a-konference/socialne-vylouceni-v-knihovnach>

CERNIŇÁKOVÁ, Eva. Služby veřejných knihoven uživatelům se speciálními potřebami. *Knihovna* [online]. Praha: Národní knihovna, 2011, 22(1) [cit. 2018-10-24]. ISSN 1801-3252. Dostupné z: <http://knihovna.nkp.cz/knihovna111/11124cernic.htm>

CERNIŇÁKOVÁ, Eva a Helena HUBATKOVÁ SELUCKÁ, ed. *Rovný přístup – Standard Handicap Friendly: metodická příručka pro práci knihoven s uživateli s postižením*. Praha: Národní knihovna České republiky, 2014. ISBN 978-80-7050-641-7.

ČESKO. *Zákon 257/2001 Sb. ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozování veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon)* [online]. [cit. 2018-10-07].

Dostupný z: http://knihovnam.nkp.cz/sekce.php3?page=03_Leg/01_LegPod/Zakon257.htm

DAVIDOVÁ, Ivana. *Metodická příručka pro sociální kurátory a metodiky sociální prevence*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. 150 s. ISBN 978-80-7368-628-4. Dostupné také z: <http://socialnipropracovnici.cz/sekce-socialnich-kuratoru/aktuality/metodicka-prirucka-pro-socialni-kuratory-a-metodiky-socialni-prevence>

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Dotisk 3. vyd. Praha: Karolinum, 2006. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

FALTEJSKOVÁ, Renata, Klára JAMPÍLKOVÁ, Kateřina NEKOLOVÁ a Zuzana SIKOROVÁ. České knihovny a uprchlíci. *Ikaros* [online]. 2016, 20(2) [cit. 2018-10-07]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17688>

HRADECKÝ, Ilja. *Profily bezdomovství v České republice. Proč spí lidé venku a kdo jsou ti lidé. Tematická zpráva 2005 zpracovaná pro Evropskou observatoř bezdomovectví* [online]. Praha, 2005 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.nadeje.cz/imgcontent/files/docs/odborne/pslvakj05cz.pdf>

HRUŠKA, Lubor a kol. *Studie o stavu bezdomovectví v Ostravě* [online]. Moravská Ostrava: Proces, ACCENDO, 2012 [cit. 2018-10-07]. Dostupné z:

https://www.ostrava.cz/cs/urad/magistrat/odbory-magistratu/odbor-socialnich-veci-skolstvisportu-a-volnocasovych-aktivit/oddeleni-socialnich-sluzeb/aktualni-informace/c-users-zivcakzddesktop-komplexna-socialna-pra-ce-bezdomovstva-studie-processtudie_o_stavu_bezdomovectvi_v_ostrove_final.pdf

Jinakost – postižení – kritika: společenské konstrukty nezpůsobivosti a hendikepu: antologie textů z oboru disability studies. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2012. 581 s. ISBN 978-80-7419-050-6 (brož.).

KABÁTOVÁ, Šárka. Zapáchající bezdomovci obtěžují čtenáře. *Knihovny si nevědí rady. Lidovky.cz* [online]. 24. 3. 2014 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: http://www.lidovky.cz/zapachajici-bezdomovci-obtezuji-ctenare-knihovny-si-nevedi-rady-pxv/zpravy-domov.aspx?c=A140323_135644_ln_domov_sk

KELLER, Jan. *Posvácení bezdomovců: úvod do sociologie domova*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2013. 290 s. ISBN 978-80-7419-155-8 (brož.).

Klíče pro život. *Nestátní neziskové organizace* [online]. [cit. 2017-12-07]. Dostupný z: <http://www.nidm.cz/projekty/realizace-projektu/klice-pro-zivot/podpora-informacniho-systemu-pro-mladze/i-katalogy/moravskoslezsky-kraj/ostrava/volny-cas/nestatni-neziskoveorganizace>

KNIHOVNA!!! *Knihovní řád Knihovny města Ostravy* [online]. Ostrava, KMO, ©2009 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://cms.kmo.cz/www/cl-900/81-knihovni-rad/8679-knihovni-radknihovny-mesta-ostrove/>

Knihovna jako brána k integraci cizinců v EU. Praha: Multikulturální centrum Praha, 2006. 172 s. ISBN 80-239-7826-8.

Knihovny pro všechny: role veřejných knihoven v multikulturální společnosti. Praha: Multikulturální centrum, 2005. 106 s. ISBN 80-239-5021-5.

KOMUNITNÍ PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB OSTRAVA. *Budoucnost sociálních služeb v Ostravě, aneb „Kam směřujeme“* [online]. ©ha-vel family, 2009 [cit. 2017-12-07]. Dostupný z: http://www.kpostrava.cz/struktura-kp-v-ostrove/manazersky-tym-kp-ostrava/clanky/budoucnost-socialnich-sluzeb-v-ostrove-aneb-kam-smerujeme_700.html

KOPECKÝ, Milan. Mezi police přímo do žďárské knihovny se chodí ohřívat bezdomovci. *Český rozhlas, stanice Vysočina* [online]. 27. 11. 2017 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: http://www.rozhlas.cz/vysocina/zpravy/_zprava/1771695

Liberec: Bezdomovci dělali neplechu v knihovně. *Liberecký deník* [online]. 11. 3. 2010 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://liberecky.denik.cz/kratce/liberec-bezdomovci-delali-neplechu-vknihovne-653494.html>

LOUDOVÁ STRALCZYNSKÁ, Barbora. *Knihovny pro všechny: evropská strategie pro multikulturální vzdělávání (ESME): příručka*. Praha: Multikulturální centrum, 2010. 11 s. Dostupné také z: http://aa.ecn.cz/img_upload/c6c4a45f33523777ffa714b9a6fc7868/Guidelines_ESME_CZE_WEB_3.pdf

Malý hrdina: šestiletý chlapec vytvořil knihovnu pro děti bezdomovců. In: *Blog Martinus* [online]. 11. 9. 2015 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://blog.martinus.cz/2015/09/maly-hrdinasestilety-chlapec-vytvoril-knihovnu-pro-deti-bezdomovcu>

MAREŠ, Petr. *Faktory sociálního vyloučení* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2006 [cit. 2018-10-07]. ISBN 80-87007-15-8. Dostupný z: http://praha.vupsv.cz/fulltext/vz_193.pdf

MAREŠ, P., HORÁKOVÁ, M. a M. RÁKOCZYOVÁ. *Sociální exkluze na lokální úrovni*. Praha: VÚPSV, 2008. 75, 10 s. ISBN 978-80-7416-014-1.

MARVANOVÁ, Eva. Knihovna 2.0: model služeb. In: *Knihovny současnosti 2007: sborník z 15. konference, konané ve dnech 11.–13. září 2007 v Seči u Chrudimi* [online]. Brno: Sdružení knihoven ČR, 2007, s. 170 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://sdrk.mlp.cz/data/xinha/sdruk/2007-1-168.pdf>

MAZÁČOVÁ, Pavlína. Knihovny v kontextech celoživotního kompetenčního vzdělávání pro sociální inkluzi. *Proinflow: časopis pro informační vědy* [online]. 2007, č. 2, s. 39–47 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/article/view/1674/1902>

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

Najisto.cz: *sekte Neziskové a příspěvkové organizace v regionu Ostrava-město* [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://najisto.centrum.cz/urady-a-organizace/neziskove-aprispevkove-organizace/region/moravskoslezsky/ostrava-mesto/>

NEDELNÍKOVÁ, Dana, ed. at al. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce* [online]. [cit. 2018-10-07].

Dostupný z: http://projekty.osu.cz/metakor/dok/met_prirucka_tsp.pdf

NEKOLOVÁ, Kateřina. Evropské knihovny a uprchlíci. In: *Migraceonline.cz: Portál pro kritickou diskuzi o migraci v České republice a v zemích střední a východní Evropy* [online] 26. 5. 2016 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/evropske-knihovny-auprchlici>

NEKOLOVÁ, Kateřina. *Možnosti rozvoje interkulturních knihovnických služeb – zahraniční inspirace*. [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z:

<http://eprints.rclis.org/20896/8/InterkultKnihovnictvi.pdf>

NEKOLOVÁ, Kateřina. Nabídka interkulturních služeb knihovní sítě města Vídně. *Ikaros* [online]. 2012, **16**(4) [cit. 2018-10-04]. ISSN 1212-5075. Dostupné z:

<http://ikaros.cz/node/13845>

NEKOLOVÁ, Kateřina. Specifika poskytování služeb romským uživatelům ve veřejných knihovnách ČR a možnosti rozvoje těchto služeb. *ProInflow: časopis pro informační vědy* [online]. ©2009-2014 [cit. 2018-10-07]. ISSN 1804-2406. Dostupný z: <http://www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/article/view/752>

NEKOLOVÁ, Kateřina. Zpráva z workshopu Živá knihovna. *Ikaros* [online]. 2017, **21**(1) [cit. 2018-10-07]. ISSN 1212-5075. Dostupné z: <http://ikaros.cz/node/17947>

Noc venku Ostrava: podpora lidí bez domova [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupné z: <http://www.nocvenku.cz/>

- Nový prostor* [online]. 2008- [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.novyprostor.cz/>
- OPPELT, Robert. Fuj, sem na záchod nechodte! V knihovně se v zimě ohřívají bezdomovci. [online]. *Metro.cz*. 5. 2. 2013 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: http://www.metro.cz/fuj-sem-nazachod-nechodte-v-knihovne-se-v-zime-ohrivaji-bezdomovci-1d2/co-se-deje.aspx?c=A130204_154712_co-se-deje_row
- PROTIVÍNSKÝ, Tomáš a Milan HRUBEŠ. *Komunitní činnost veřejných knihoven v procesech integrace sociálně znevýhodněných osob*. [online]. Praha: Agentura pro sociální začleňování a Národní knihovna ČR, 2015 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z http://ipk.nkp.cz/statistikapruzkumy-dokumenty/pruzkumy/zprava_sazba_S.pdf
- RESSLER, Miroslav. Služby knihoven pro tělesně a smyslově postižené občany a občany, kteří mají problémy s učením: hlavní zásady uvedené v Doporučeních projektu PULMAN (Public Libraries Mobilising Advanced Net). In: *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. Praha: Národní knihovna ČR, 2004, s. 70–81. ISBN 80-7050-455-2.
- RICHTEROVÁ, Daniela a Lenka HANZLÍKOVÁ. Knihovna menšinám otevřená – tipy a rady, jak vytvořit multikulturní knihovnu v ČR. In: *Knihovny pro všechny: role veřejných knihoven v multikulturní společnosti*. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2005, s. 26–34. ISBN 80-2395021-5.
- RIS – Regionální informační servis. *Nevládní neziskové organizace* [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/moravskoslezsky-kraj/regionalni-informace/nno/>
- Společné cesty: veřejné knihovny ve střední Evropě a skupiny obyvatelstva ohrožené sociálním vyloučením: mezinárodní seminář Ostrava, 10.–11. 11. 2008 = Gemeinsame Wege: öffentliche Bibliotheken in Mitteleuropa und die von sozialer Ausgrenzung bedrohten Bevölkerungsgruppen: internationales Seminar Ostrava, 10.–11. 11. 2008*. Praha: Svaz knihovníků a informačních pracovníků ČR, 2009. 87 s. ISBN 978-80-85851-19-9.
- Strategie sociálního začleňování 2014–2020* [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí – sociální začleňování, 2014 [cit. 2017-10-07]. Dostupný z: http://www.mpsv.cz/files/clanky/17082/strategie_soc_zaclenovani_2014-20.pdf
- STREIT, Vincenc. *Služby knihoven zdravotně postiženým uživatelům*. Praha: Národní knihovna ČR, 2004. 152 s. ISBN 80-7050-455-2.
- ŠOURKOVÁ, Michaela. Bezdomovectví a služby knihoven – ukázky služeb a přístupů v zahraničí a u nás. *UISK – Library services today*. 17. 10. 2017 [online]. [cit. 2017-10-07]. Dostupný z: <https://bit.ly/2SBseSj>
- Usnesení vlády České republiky ze dne 23. listopadu 2016 č. 1032 o Koncepci rozvoje knihoven na léta 2017–2020. [online]. Dostupný z: http://files.ukr.knihovna.cz/200000233-0be970ce30/usneseni_vlady_1032.pdf
- Ústřední knihovnická rada ČR. *Koncepce rozvoje knihoven v České republice na léta 2017–2020*. [online] [cit. 2018-10-04]. Dostupné z: <http://files.ukr.knihovna.cz/200000226-bbd23bcca2/Koncepce.pdf>
- VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Vyd. 4., rozšířená a přepracovaná. Praha: Portál, 2008, 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.
- VAŇKOVÁ, Markéta. *Společné cesty*. *Ikaros* [online]. 2010, 14(6) [cit. 2018-10-07]. ISSN 1212-5075. Dostupný z: <http://www.ikaros.cz/node/6250>

VÁVROVÁ, Tereza. Překvapivá nová role tradiční instituce – knihovna jako nástroj integrace sociálně vyloučených [online]. *Romea.cz*. 10. 8. 2015 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.romea.cz/cz/publicistika/analyzy/prekvapiva-nova-role-tradicni-instituce-knihovnajako-nastroj-integrace-socialne-vyloucenych>

Webový portál sociálních služeb a souvisejících aktivit ve městě Ostrava [online]. Ostrava!!!: Komunitní plánování sociálních služeb Ostrava. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <https://socialnisluzby.ostrava.cz/>

ZÁKONY PRO LIDI.CZ. *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách* [online]. [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

ZELENÁ KŘÍŽOVÁ, Helena. Bezdomovci začali chodit do městské knihovny. In: *Žďárský deník.cz* [online]. 27. 11. 2017 [cit. 2018-10-07]. Dostupný z: https://zdarsky.denik.cz/zpravy_region/bezdomovci-zacali-chodit-do-mestske-knihovny20171127.html

ZOUFALÁ, Kateřina. Fenomén bezdomovectví a knihovny = The phenomén of homelessness and librarians. In: *Knihovny současnosti 2013*: sborník z 21. konference, konané ve dnech 10.–12. září 2013 v areálu Univerzity Palackého v Olomouci. Ostrava: Sdružení knihoven ČR, 2013, s. 140-147. ISBN 978-80-86249-68-1.

Rovný přístup

Knihovny a skupiny ohrožené sociálním vyloučením

Metodická příručka pro práci knihoven se sociálně vyloučenými a sociálním vyloučením ohroženými skupinami uživatelů

K vydání připravily: Mgr. Jarmila Burešová, Mgr. Miroslava Sabelová
Autorka textu: Mgr. Jarmila Burešová (Knihovna města Ostravy)

Vydala Národní knihovna České republiky – Knihovnický institut
1. vydání
Praha 2018