

PLAN POSTĘPOWANIA DLA PRACOWNIKÓW BIBLIOTEKI Z ZAKRESU KONTAKTU Z „TRUDNYM” CZYTELNIKIEM ORAZ RELACJI W ZESPOLE PRACOWNICZYM

Lp.	Cel	Zagrożenia	Działania naprawcze
OBSZAR I – KONTAKT Z „TRUDNYM” DOROSŁYM CZYTELNIKIEM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ SENSORYCZNĄ (DYSFUNKCJĄ SŁUCHU I WZROKU)			
1.	Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dorosłym czytelnikiem z dysfunkcją słuchu (niestyszącymi, niedosłyszającymi i słabosłyszającymi)	Komunikacyjne zagrożenia dla dorosłego czytelnika: - brak możliwości pełnego zrozumienia poleceń lub zasad bibliotecznych, - poczucie wykluczenia w sytuacjach grupowych (np. spotkania autorskie), - trudności z wyrażaniem potrzeb, gdy pracownik nie zna języka migowego.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozmowa bezpośrednio z osobą z niepełnosprawnością. 2. Dostosowanie komunikacji (używanie krótkich, jasnych, prostych komunikatów i gestów). 3. Utrzymywanie kontaktu wzrokowego. 4. Korzystanie z aplikacji w telefonie lub pisanie.
2.		Emocjonalne zagrożenia dla dorosłego czytelnika: - frustracja wynikająca z braku skutecznej komunikacji, - poczucie niezrozumienia lub lekceważenia, - obniżenie motywacji do korzystania z biblioteki.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szkolenie pracowników z podstawy Polskiego Języka Migowego lub systemu gestów wspierających komunikację. 2. Zakup pętli indukcyjnej. 3. Zainstalowanie aplikacji Live Transcribe do tworzenia napisów w czasie rzeczywistym.

3.		Zagrożenia bezpieczeństwa czytelnika: - brak reakcji na sygnały ostrzegawcze (np. alarm pożarowy, komunikat głosowy), - nieusłyszenie poleceń w nagłych sytuacjach, - zagrożenie zdrowia i życia w sytuacji awaryjnej.	Udogodnienia w przestrzeni - wizualne oznaczenia wyjść ewakuacyjnych, system alarmowy z sygnałem świetlnym, materiały edukacyjne i książki dostosowane do osób z dysfunkcją słuchu, (np. z większą liczbą piktogramów, napisy w filmach).
4.		Psychiczne i organizacyjne zagrożenia pracowników biblioteki: - stres i poczucie bezradności w sytuacji trudności komunikacyjnych, - obawa przed urażeniem przez niewłaściwe zachowanie, - brak znajomości podstaw języka migowego.	1. Spotkania zespołu w celu omówienia trudnych sytuacji. 2. Konsultacje z psychologiem.
5.	Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dorosłym czytelnikiem z dysfunkcją wzroku (niewidomym i słabowidzącym)	Fizyczne zagrożenia dla dorosłego czytelnika: - potknięcie się, zderzenie z meblami lub innymi osobami,	Przygotowanie przestrzeni (utrzymanie drożnych przejść, oznakowanie kontrastowe schodów i drzwi, zabezpieczenie kabli i ostrych krawędzi).

6.		<p>- urazy spowodowane nieodpowiednim oznaczeniem przestrzeni.</p> <p>Emocjonalne zagrożenia dla dorosłego czytelnika:</p> <p>- poczucie izolacji, jeśli pracownik nie wie, jak nawiązać kontakt,</p> <p>- frustracja wynikająca z braku dostosowanych materiałów (książki tylko drukowane),</p> <p>- poczucie bycia traktowanym „inaczej”,</p> <p>- zagubienie w przestrzeni biblioteki,</p> <p>- wystąpienie agresji słownej lub fizycznej, prowadzącej do obniżenia poczucia bezpieczeństwa i braku szacunku dla personelu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozbudowa oferty bibliotecznej poprzez zakup dodatkowych zasobów i wyposażenia (m.in. książek z dużą czcionką, książek w języku Braille’a, audiobooków, lup optycznych). 2. Zakup i zainstalowanie nadajnika YourWay. 3. Zakup lupy elektronicznej z mową syntetyczną. 4. Zakup klawiatury z powiększonymi oznaczeniami klawiszy. 5. Zakup odtwarzacza cyfrowego książek mówionych Czytak 4. 6. Szkolenia z poprawnego reagowania w trakcie trudnych sytuacji - techniki deeskalacji konfliktów i radzenia sobie z agresją - 1 raz na kwartał. 7. Wdrożenie procedur reagowania na agresję – jasne wytyczne krok po kroku w sytuacjach kryzysowych.
7.		<p>Komunikacyjne zagrożenia dla dorosłego czytelnika:</p> <p>- nieporozumienia wynikające z niewłaściwego sposobu przekazywania informacji (komunikacja w sposób niewłaściwy, np. rozmowa z opiekunem zamiast z osobą z niepełnosprawnością),</p> <p>- brak jasnych wskazówek słownych.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozmowa bezpośrednio z osobą z niepełnosprawnością. 2. Dostosowanie komunikacji (używanie krótkich, jasnych, prostych komunikatów). 3. Opisywanie słowami wykonywanych czynności, tak by czytelnik wiedział, co bibliotekarz robi w danej chwili. 4. Szkolenia z zakresu komunikacji z dorosłym czytelnikiem niepełnosprawnością wzroku.

OBSZAR II – KONTAKT Z „TRUDNYM” DOROSŁYM CZYTELNIKIEM Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

1.	<p>Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dorosłym czytelnikiem z niepełnosprawnością intelektualną</p>	<p>Komunikacyjne zagrożenia dla dorosłego czytelnika: - brak możliwości pełnego zrozumienia poleceń lub zasad bibliotecznych.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozmowa bezpośrednio z osobą z niepełnosprawnością. 2. Próba dostosowania języka i komunikatów do poziomu rozmówcy. 4. Przyjazne nastawienie. 5. Cierpliwość. 6. Profesjonalizm.
2.		<p>Emocjonalne zagrożenia dla dorosłego czytelnika: - frustracja wynikająca z braku skutecznej komunikacji, - poczucie niezrozumienia lub lekceważenia, - obniżenie motywacji do korzystania z biblioteki. - zagubienie się w przestrzeni biblioteki, - wystąpienie agresji słownej lub fizycznej, prowadzącej do obniżenia poczucia bezpieczeństwa i braku szacunku dla personelu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Okazywanie szacunku. 2. Cierpliwość i wyrozumiałość. 3. Indywidualne podejście. 4. Podmiotowe traktowanie. 5. Przyjazne nastawienie. 6. Szkolenia z zakresu pracy z osobami z niepełnosprawnością intelektualną.
3.			

OBSZAR III - KLASYFIKACJA "TRUDNYCH" DOROSŁYCH CZYTELNIKÓW WEDŁUG RENATY AUGUSTYN I MICHAŁA FIJAŁA¹

1.		<p>Czołg - skłonny do konfrontacji, zaczepny, gniewny, agresywny.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asertywność. 2. Przeczekać atak. 3. Wyłuszczyć krótko i konkretnie swoje racje, aby skupić jego uwagę. 4. Warto powtórzyć jego imię, np. "pani Agnieszko". 5. Nie kontratakować. 6. Nie usprawiedliwiać. 7. Nie tłumaczyć (Czołg nie jest zainteresowany wyjaśnieniami). 8. Nie zamykać się i nie unikać konfrontacji (Czołg dojedzie do wniosku, że atak był usprawiedliwiony i będzie go ponawiał przy nadarzającej się okazji).
2.		<p>Granat - wybucha, niekoniecznie w związku z aktualną sytuacją, zwykle neutralny, w sytuacji kryzysowej wrzeszczy i obraża.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wysłuchać i okazać życzliwość. 2. W czasie wybuchu mówić do niego głośno, stopniowo redukować emocje. 3. Dać czas na uspokojenie. 4. Zawsze postępować przy Granacie uważnie, a jeżeli tylko się da, to omijać sytuacje konfliktowe
3.		<p>Profesor - nie znosi sprzeciwu ani podważania własnego stanowiska, skutecznie broni swojego punktu</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wycofać się z powagą i szacunkiem. 2. Docenić jego punkt widzenia. 3. Podzielić jego zastrzeżenia i życzenia.

¹ Augustyn, R., Fijał, M. (2008). Strategia obsługi czytelnia. Biuletyn EBIB, 1.

		widzenia, poucza głosem nieznoszącym sprzeciwu.	4. Nie prezentować swojego zdania wprost. 5. Zwrócić się do Profesora o radę i wtedy zaprezentować swoje zdanie. 6. Wykazać się cierpliwością i elastycznością.
4.		Naburmuszony - bierny, milczący, widać w nim tłumioną agresję, nie daje informacji zwrotnej.	1. Zarezerwować dla niego więcej czasu. 2. Zadawać pytania otwarte, które pozwolą odnaleźć przyczynę niezadowolenia. 3. Wystrzegać się złości.
5.		Maruda - narzeka na wszystko i wszystkich.	1. Wysłuchać. 2. Przerwać narzekania i przejść do konkretów. 3. Zachować neutralność. 4. Skierować rozmowę na rozwiązanie problemów. 5. Pytając czego oczekuje, nie pytać dlaczego narzeka.
6.		Niechluj - jest brudny, wydaje nieprzyjemny zapach.	1. Traktować go jak każdego innego czytelnika, potem dokładnie wywietrzyć salę.
7.		Spryciarz - łamie regulaminy i zasady.	1. Podejść do niego z poczuciem humoru. 2. Cierpliwie i z uśmiechem wytłumaczyć mu zasady.
OBSZAR IV – KONTAKT Z „TRUDNYM” CZYTELNIKIEM - DZIECKIEM/MŁODZIEŻĄ Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ SENSORYCZNĄ (DYSFUNKCJĄ SŁUCHU I WZROKU)			
1.	Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dziećmi i młodzieżą z dysfunkcją słuchu (niestyszacymi, niedostyszacymi i słabostyszacymi)	Komunikacyjne zagrożenia dla dziecka/młodzieży: - brak możliwości pełnego zrozumienia poleceń lub zasad bibliotecznych, - poczucie wykluczenia w sytuacjach grupowych,	1. Budowanie zaufania i otwartości dziecka. 2. Dostosowanie komunikacji (używanie jasnych, prostych komunikatorów i gestów). 3. Prowadzenie warsztatów z zakresu komunikacji alternatywnej, savoir-vivre wobec osób z niepełnosprawnościami.

		- szydzenie z odmiennych sposobów komunikacji (np. języka migowego).	
2.		Emocjonalne zagrożenia dla dziecka/młodzieży: - frustracja wynikająca z braku skutecznej komunikacji, - poczucie niezrozumienia lub lekceważenia, - obniżenie motywacji do korzystania z biblioteki.	1. Szkolenie pracowników z podstawy Polskiego Języka Migowego lub systemu gestów wspierających komunikację. 2. Zakup pętli indukcyjnej.
3.		Zagrożenia bezpieczeństwo dziecka/młodzieży: - brak reakcji na sygnały ostrzegawcze (np. alarm pożarowy, komunikat głosowy), - nieusłyszenie poleceń w nagłych sytuacjach, - zagrożenie zdrowia i życia w sytuacji awaryjnej.	Udogodnienia w przestrzeni - wizualne oznaczenia wyjść ewakuacyjnych, system alarmowy z sygnałem świetlnym, materiały edukacyjne i książki dostosowane, (np. z większą liczbą ilustracji, napisy w filmach).
4.	Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dziećmi i młodzieżą z dysfunkcją wzroku (niewidomych i słabowidzących)	Fizyczne zagrożenia dla dziecka/młodzieży: - potknięcie się, zderzenie z meblami lub innymi osobami,	Przygotowanie przestrzeni (utrzymanie drożnych przejść, oznakowanie kontrastowe schodów i drzwi, zabezpieczenie kabli i ostrych krawędzi).

5.		<p>- urazy spowodowane nieodpowiednim oznaczeniem przestrzeni.</p> <p>Emocjonalne zagrożenia dla dziecka/młodzieży:</p> <p>- poczucie izolacji, jeśli pracownik nie wie, jak nawiązać kontakt, - frustracja wynikająca z braku dostosowanych materiałów (książki tylko drukowane), - poczucie bycia traktowanym „inaczej”, - zagubienie się w przestrzeni biblioteki, - wystąpienie agresji słownej lub fizycznej, prowadzącej do obniżenia poczucia bezpieczeństwa i braku szacunku dla personelu.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozbudowa oferty w bibliotece poprzez zakup dodatkowych zasobów i wyposażenia (m.in. książek z dużą czcionką, książek w języku Braille’a, audiobooków, lup optycznych. 2. Zakup i zainstalowanie nadajnika YourWay. 3. Zakup lupy elektronicznej z mową syntetyczną. 4. Zakup klawiatury z powiększonymi oznaczeniami klawiszy. 5. Szkolenia z obsługi trudnych sytuacji - techniki deeskalacji konfliktów i radzenia sobie z agresją - 1 raz na kwartał. 6. Wdrożenie procedur reagowania na agresję – jasne wytyczne krok po kroku w sytuacjach kryzysowych - 1 miesiąc.
6.		<p>Komunikacyjne zagrożenia dla dziecka/młodzieży:</p> <p>- nieporozumienia wynikające z niewłaściwego sposobu przekazywania informacji (komunikacja w sposób niewłaściwy, np. mówić do opiekuna zamiast do dziecka), - brak jasnych wskazówek słownych.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Używanie konkretnych określeń: „po prawej”, „przy drzwiach”, zamiast „tam”. 2. Informowanie o zmianach w przestrzeni („ Po prawej stronie jest regał z książkami”). 3. Szkolenia z zakresu komunikacji z dziećmi i młodzieżą z niepełnosprawnością wzroku.

8.		<p>Zagrożenia na zajęciach, warsztatach dzieci i młodzieży z niepełnosprawnością wzroku (niewidomych i słabowidzących):</p> <ul style="list-style-type: none"> - brak przygotowanych materiałów alternatywnych, np. tekstów powiększonych, audiodeskrypcji, rekwizytów dotykowych, - nieprzeszkolony personel może nie wiedzieć, jak właściwie wspierać dziecko, - źle dobrane aktywności (np. warsztaty oparte wyłącznie na obrazkach) mogą wykluczać z uczestnictwa. 	<p>Zakup materiałów audiowizualnych z audiodeskrypcją, książek dotykowych.</p>
OBSZAR V – KONTAKT Z „TRUDNYM” CZYTELNIKIEM - DZIECKIEM/MŁODZIEŻĄ Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ RUCHOWĄ			
9.	<p>Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dziećmi i młodzieżą z niepełnosprawnością ruchową</p>	<p>Psychologiczne zagrożenia dla dziecka/młodzieży:</p> <ul style="list-style-type: none"> - lęk dziecka przed odrzuceniem, brakiem akceptacji lub oceną, - niska samoocena dziecka, wycofanie z aktywności. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Regularne rozmowy indywidualne. 2. Zachęcenie do wyrażania emocji poprzez rozmowę, rysunek, książkę.
10.		<p>Komunikacyjne zagrożenia dla dziecka/młodzieży:</p> <ul style="list-style-type: none"> - trudności w nawiązaniu kontaktu – dziecko może być zamknięte w sobie lub nieśmiałe, - nadmierna opiekuńczość pracownika zamiast partnerskiego podejścia, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nawiązywanie kontaktu poprzez rozmowę poprzez rozmowę, empatię i akceptację. 2. Stosowanie komunikacji wspierającej (wolniejsze tempo, unikanie presji).

		- nieumiejętne reagowanie na potrzeby dziecka (np. używanie niewłaściwego języka).	
11.		Organizacyjne zagrożenia dla dziecka/młodzieży: - bariery architektoniczne w bibliotece(brak podjazdu, wąskie przejścia, brak windy, jeśli budynek jest piętrowy, brak dostosowanych stanowisk, - brak procedur i doświadczenia personelu w obsłudze osób z ograniczeniami ruchowymi, - trudności logistyczne przy ewakuacji w sytuacjach zagrożenia.	Dostosowanie przestrzeni (dostępność wind, podjazdów dla wózków inwalidzkich i szerokich drzwi).
12.		Społeczne zagrożenia dla dziecka/młodzieży: - izolacja dziecka od grupy rówieśniczej (np. podczas zajęć grupowych), - nieświadome zachowania dyskryminacyjne ze strony innych czytelników lub pracowników.	1. Organizacja wspólnych zajęć z rówieśnikami (czytanie grupowe, projekty literackie). 2. Promowanie postaw akceptacji i empatii w grupie.

OBSZAR VI – KONTAKT Z „TRUDNYM” CZYTELNIKIEM - DZIECKIEM/MŁODZIEŻĄ Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ INTELEKTUALNĄ

1.	Poprawa relacji (interakcji) pracowników z dziećmi i młodzieżą z niepełnosprawnością intelektualną	Psychologiczne zagrożenia dla dziecka/młodzieży: - brak wiary we własne możliwości, - lęk przed porażką, ośmieszeniem,	1. Uczenie się rozpoznawania sygnałów stresu i emocji. 2. Regularna autorefleksja personelu nad własnym zachowaniem i reakcjami.
----	---	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> - trudności w rozumieniu emocji własnych i innych osób, - zależność od dorosłych, - niska motywacja poznawcza i społeczna, - brak pochwał, nadmierna krytyka lub porównywanie z innymi dziećmi. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Stały, powtarzalny schemat zajęć. 4. Obecność znanej osoby (np. rodzica, opiekuna). 5. Wzmacnianie pozytywne („Świetnie próbujesz”). 6. Dobór zadań do możliwości.
2.		<p>Komunikacyjne zagrożenia dla dziecka/młodzieży:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dezorientacja, frustracja, wycofanie, utrata poczucia kompetencji - obniżenie samooceny, - zniechęcanie do kontaktu, lęk przed błędem, unikanie rozmów, - niezrozumienie sensu polecenia, niechęć do współpracy, - trudność w skupieniu, rozdrażnienie, wybuchy emocji. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mówienie wolno, używanie prostych zdań i słów. 2. Zachowanie spokoju, chwalenie za wysiłek, unikanie krytyki. 3. Zmiana formy aktywności (np. zabawa, rysowanie). 4. Dobieranie tematyki zgodnie z zainteresowaniami. 5. Opracowanie wewnętrznych procedur dotyczących pracy z dziećmi o szczególnych potrzebach.

OBSZAR VII – Plan postępowania dla pracowników z zakresu relacji w zespole

1.	Poprawa komunikacji w zespole	<ul style="list-style-type: none"> - niejasne kanały komunikacji, - domysły, brak feedbacku, - niewysłuchanie opinii innych członków zespołu 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szkolenie z komunikacji interpersonalnej i aktywnego słuchania 2. Ustalenie i praktykowanie codziennych krótkich check-inów (5–10 minut) 3. Wprowadzenie jasnych protokołów komunikacyjnych (np. e-maile, wiadomości, spotkania) 4. Odpowiedzialny: Kierownik ds. zasobów ludzkich / Koordynator zespołu
----	--------------------------------------	---	--

			<p>5. Termin realizacji: 4–6 tygodni</p> <p>6. Metryka: ankieta satysfakcji z komunikacji, liczba nieporozumień zgłaszanych na spotkaniach</p>
2.	Zwiększenie efektywnego rozwiązywania konfliktów	<p>- długi czas reakcji na konflikt</p> <p>- tłumienie konfliktów zamiast ich rozwiązywania</p>	<p>1. Wprowadzenie mediacji wewnętrznej prowadzonej przez przeszkolonego pracownika lub zewnętrznego mediatora</p> <p>2. Szkolenie z mediacji i technik rozwiązywania konfliktów</p> <p>3. Procedura zgłaszania konfliktu i jasno określone etapy rozwiązywania</p> <p>4. Odpowiedzialny: Kierownik, koordynator ds. relacji w zespole</p> <p>5. Termin realizacji: 6–8 tygodni</p> <p>6. Metryka: liczba rozstrzygniętych konfliktów, czas od zgłoszenia do rozwiązania</p>
1.	Budowanie zaufania i bezpieczeństwa psychicznego	<p>- podejrzenia o obserwowanie lub ocenianie, brak poufności</p> <p>- naruszanie granic i kultury szacunku</p>	<p>1. Warsztaty o budowaniu zaufania, asertywności i empatii</p> <p>2. Wdrożenie polityki „bezpiecznego zgłaszania” incydentów</p> <p>3. Regularne pojedyncze rozmowy 1:1 z pracownikami</p> <p>4. Odpowiedzialny: Liderzy zespołu</p> <p>5. Termin realizacji: 8–12 tygodni</p> <p>6. Metryka: wskaźnik bezpieczeństwa psychicznego (anonimowa ankieta), liczba zgłoszonych incydentów</p>

2.	Klarowanie ról i obowiązków w zespole	<ul style="list-style-type: none"> - nakładanie się obowiązków, brak jasnych odpowiedzialności - konflikty wynikające z niejasnych oczekiwań 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przegląd i aktualizacja opisów stanowisk i zakresów obowiązków 2. Spotkania wyjaśniające role i oczekiwania 3. Ustalenie zasad pracy zespołowej i kontaktów między działami 4. Odpowiedzialny: Kierownik działu 5. Termin realizacji: 4–6 tygodni 6. Metryka: poziom zrozumienia ról (ocena pracowników), liczba nieporozumień dotyczących zakresu obowiązków
5.	Wzrost zaangażowania i współpracy między pracownikami	<ul style="list-style-type: none"> - izolacja, brak wymiany informacji między pracownikami - rywalizacja zamiast współpracy 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Projekty zespołowe i sesje burzy mózgów 2. Program „buddy systems” lub mentoringu między członkami zespołu 3. Regularne spotkania integracyjne i wspólne planowanie zadań 4. Odpowiedzialny: Liderzy zespołu, Koordynator ds. rozwoju pracowników 5. Termin realizacji: 8–12 tygodni 6. Metryka: liczba wspólnych projektów, ocena współpracy w ankietach
6.	Zapobieganie mobbingowi i nadużyciom w relacjach	<ul style="list-style-type: none"> - naruszenie godności, nękanie, zastraszanie, wymuszanie informacji 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Szkolenie antymobbingowe i etyki pracy 2. Uaktualnienie polityk antydyskryminacyjnych i antymobbingowych 3. System zgłaszania incydentów z ochroną zgłaszającego 4. Odpowiedzialny: Kierownik działu 5. Termin realizacji: 6–8 tygodni

			6. Metryka: liczba zgłoszeń, czas reakcji na incydent, wynik audytu kultury organizacyjnej
7.	Zapewnienie stałej komunikacji zwrotnej i monitoringu postępów	- brak systematycznej informacji zwrotnej, stagnacja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wdrożenie cyklicznych ocen 360 stopni i feedbacków 1:1 2. Harmonogram kwartalnych przeglądów relacji w zespole 3. Platforma/narzędzia do anonimowego feedbacku 4. Odpowiedzialny: Kierownik zespołu 5. Termin realizacji: 4–6 tygodni na uruchomienie, kontynuacja co kwartał 6. Metryka: wskaźnik zadowolenia z feedbacku, wskaźnik realizacji działań naprawczych