



PROCEDURY DLA BIBLIOTEKARZY PEŁNIĄCYCH DYŻUR W POJEDYNKĘ

Martyna Stanowska

Bezpieczna Biblioteka

Procedury dla bibliotekarzy pełniących dyżury w pojedynkę

Celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie procedur bezpieczeństwa dla bibliotekarzy pracujących na co dzień samotnie w swoich placówkach, w godzinach wieczornych oraz podczas dyżurów sobotnich. Dokument ma charakter praktyczny i ma wspierać bibliotekarzy w reagowaniu na sytuacje kryzysowe, zwłaszcza w kontekście braku monitoringu i dodatkowych wyjść ewakuacyjnych. Poniższe opracowanie odnosi się przede wszystkim do małych i średnich bibliotek publicznych zlokalizowanych w małych miasteczkach oraz na wsiach, gdzie w bibliotekach zatrudniona jest zazwyczaj tylko jedna osoba, pełniąca jednocześnie rolę kierownika oraz bibliotekarza, niemniej opisane w dokumencie sytuacje zagrożenia, mogą zachodzić także w większych i bardziej rozwiniętych ośrodkach.

Naszym celem jest zapewnienie bibliotekarzom praktycznych narzędzi i procedur bezpieczeństwa, które mogą być wykorzystane w każdej sytuacji i każdej placówce. Dokument łączy aspekty reagowania na agresję, pracę z osobami w kryzysie psychicznym, nietypowe zachowania czytelników, zagrożenia związane z bezpieczeństwem osobistym a także sposoby postępowania w sytuacji zagrożeń technicznych oraz środowiskowych a także rozwiązania organizacyjne w sytuacjach gdy brak jest możliwości szybkiej ewakuacji lub wezwania pomocy. Zawiera zarówno procedury krok po kroku, jak i karty szybkiej reakcji oraz checklisty przygotowujące do dyżuru.

Dokument został przygotowany w formie czytelnego zestawienia, zawierającego : opisy zagrożeń, procedury postępowania oraz uwagi dodatkowe.

Rozdział 1. Różnice między teorią a praktyką czyli dlaczego ucieczka nie zawsze jest możliwa?

W koncepcjach bezpieczeństwa, na szkoleniach z zakresu samoobrony czy bhp często przyjmuje się, że w sytuacjach zagrożenia pracownik może opuścić miejsce pracy, szukać pomocy lub w jakikolwiek sposób odizolować się od osoby agresywnej. W praktyce bibliotekarza pełniącego dyżur w pojedynkę, sytuacja wygląda jednak zupełnie inaczej. Biblioteka to nie otwarta przestrzeń, lecz miejsce pełne regałów, wąskich przejść i ograniczonych dróg ewakuacji. Zasady, które w teorii wydają się oczywiste, w praktyce mogą być trudne lub wręcz niemożliwe do realizacji.

Przed wszystkim należy podkreślić, że bezpieczeństwo osobiste pracownika **zawsze** ma nadrzędne znaczenie – jest ważniejsze niż zapisy regulaminu czy jakiegokolwiek procedury opisane w różnorodnych dokumentach. Nawet jeśli sytuacja wymaga odejścia od przyjętych zasad obsługi użytkowników, priorytetem jest ochrona zdrowia i życia bibliotekarza. Istnieją liczne okoliczności, w których ucieczka z miejsca pracy nie jest realną opcją:

- a) Lokalizacja biblioteki – placówki mieszczące się w mało uczęszczanych rejonach, z dala od innych instytucji lub ruchliwych ulic, pozbawione sąsiedztwa, narażone są na dodatkowe ryzyko. Opuszczenie budynku nie musi oznaczać bezpieczeństwa – zagrożenie może czyhać również na zewnątrz.
- b) Ograniczone drogi wyjścia – biblioteki mieszczące się na wyższych piętrach, do których prowadzą jedne schody lub posiadające tylko jedno wyjście, uniemożliwiają swobodną ewakuację. W takiej sytuacji agresywny lub nachalny czytelnik może łatwo zablokować jedyną drogę ucieczki, pozostawiając pracownika bez możliwości szybkiego opuszczenia pomieszczenia.
- c) Wielopoziomowe wnętrza i układ przestrzenny – regały, szafy katalogowe, wąskie przejścia, brak dodatkowych pomieszczeń w których można się ukryć i brak alternatywnych wyjść sprawiają, że schowanie się lub ucieczka „między półki” jest złudną nadzieją. Bibliotekarz nie dysponuje przestrzenią umożliwiającą skuteczne ukrycie się i bezpieczne odseparowanie od napastnika.
- d) Brak świadków i wsparcia – podczas dyżurów popołudniowych, wieczornych lub w weekendy, bibliotekarz przebywa sam. Nawet jeśli dojdzie do gwałtownych sytuacji, krzyk o pomoc pozostanie niesłyszany, a reakcja osób postronnych będzie niemożliwa. W grę nie wchodzi także wezwanie natychmiastowej pomocy bez odpowiednich narzędzi czy urządzeń alarmowych.

W obliczu takich zagrożeń, kluczowe stają się inne umiejętności niż fizyczna ucieczka. Najważniejsze to:

- zachowanie spokoju – kontrola emocji (mimo strachu), opanowany ton głosu i unikanie eskalacji mogą zapobiec pogorszeniu sytuacji,
- ocena ryzyka i przewidywanie zagrożeń – umiejętność dostrzegania sygnałów ostrzegawczych pozwala na wcześniejsze reagowanie, zanim dojdzie do konfrontacji,
- elastyczność w działaniu – pracownik musi wiedzieć, kiedy należy odstąpić od zasad przyjętych w regulaminie i np. zaprzestać obsługiwanie i nie wydawać materiałów lub zamknąć przestrzeń dla użytkownika.

Rozumienie różnic między teorią a praktyką to fundament tworzenia realnych procedur bezpieczeństwa. Bibliotekarz pracując samotnie, potrzebuje nie tylko instrukcji, ale również świadomości, że jego bezpieczeństwo jest priorytetem. Zamiast polegać wyłącznie na modelach ewakuacyjnych, należy opracować strategię oparte na komunikacji, prewencji i zdolności oceny sytuacji, które będą dostosowane do rzeczywistych warunków w bibliotece.

Podsumowując, realia pracy bibliotekarza w pojedynkę wymagają nie tylko świadomości zagrożeń, ale i świadomego przygotowania przestrzeni oraz własnych reakcji. Skoro fizyczna ucieczka nie zawsze jest możliwa, kluczowe staje się stworzenie środowiska, które już na etapie codziennej organizacji pracy zwiększa poczucie bezpieczeństwa. Dlatego w kolejnym rozdziale zostaną przedstawione narzędzia pozwalające planować ustawienie stanowiska pracy, wyznaczyć strefy ryzyka oraz wykorzystać meble jako bariery ochronne. To przejście od świadomości zagrożenia do realnych rozwiązań, które można zastosować w każdej bibliotece, nawet tej najmniejszej i najmniej uczęszczanej.

Rozdział 2. Samotny dyżur w praktyce – mapa bezpieczeństwa

Praca bibliotekarza w pojedynkę, zwłaszcza podczas popołudniowych lub weekendowych dyżurów, wymaga nie tylko świadomości zagrożeń, ale przede wszystkim odpowiedniego przygotowania przestrzeni. Tzw. „mapa bezpieczeństwa” to praktyczne narzędzie, które pozwala świadomie zaplanować układ sali, rozmieszczenie stanowiska pracy oraz możliwe drogi reakcji w sytuacji kryzysowej. Nie mamy tu na myśli projektu architektonicznego, ale proste określenie gdzie znajdują się miejsca kontaktu z użytkownikiem, gdzie bibliotekarz jest najbardziej narażony na ryzyko, a gdzie pracownik może znaleźć chwilową ochronę. W tej części zawarte zostaną takie informacje jak:

- ustawienie stanowiska pracy by zapewnić widoczność drzwi, kontrolę nad przestrzenią i możliwość szybkiego wycofania się,
- wykorzystanie mebli jako barier ochronnych, które mogą spowolnić dostęp agresywnej osoby lub stworzyć dystans,
- wyznaczenie stref w pomieszczeniu – m.in. strefę kontaktu z czytelnikiem, strefę ryzyka oraz strefę bezpieczeństwa, czyli miejsce, do którego pracownik biblioteki może się wycofać w razie zagrożenia.

Wspomniana powyżej „mapa bezpieczeństwa” nie jest oznakowana na podłodze, ale powinna istnieć w świadomości bibliotekarza. To sposób myślenia o przestrzeni, który pozwala działać i reagować szybciej, pewniej i spokojniej wtedy, gdy liczy się każda sekunda. Dzięki niej, bibliotekarz nie pozostaje bezbronny – zyskuje przewagę wynikającą z przygotowania. Nie działa instynktownie ani chaotycznie, ale według wcześniej przemyślanej strategii. Poniżej prezentujemy dokładne wskazówki dla pracownika biblioteki.

1. Ustawienie stanowiska pracy:

- a) Wybierz pozycję z widokiem na wejście by móc obserwować drzwi i wejście do sali bez obracania się plecami do użytkownika;
- b) Zachowaj przestrzeń między sobą a wejściem, pozwala to na szybkie wycofanie się i daje czas na reakcję jeśli ktoś zbliża się w sposób niepokojący;
- c) Nie blokuj się meblami, ich ustawienie powinno umożliwić swobodne poruszanie się w kierunku wyjścia lub strefy bezpieczeństwa;
- d) Utrzymuj wyraźną linię widoczności – usuń wszelkie przeszkody, które ograniczają widok na drzwi, alejki i strefy bezpieczeństwa;

- e) Wykorzystaj biurko, ladę biblioteczną jako barierę w razie potrzeby – blat może spowolnić agresywną osobę i dać Ci chwilę na ocenę sytuacji.
2. Wyznaczenie stref w bibliotece:
- Strefa kontaktu z użytkownikiem – obszar, w którym odbywa się bezpośrednia obsługa. Powinien być dobrze oświetlony i pozbawiony barier by ułatwić interakcję;
 - Strefa ryzyka – miejsca w których osoba dyżurująca może być najbardziej narażona: wejście do biblioteki, wąskie przejścia między regałami, ciasne, kręte schody, ukryte zakamarki. Tu należy zachować szczególną uwagę i kontrolować te obszary wzrokiem;
 - Strefa bezpieczeństwa – miejsce do którego można się wycofać w razie zagrożenia. Powinno być blisko stanowiska pracy, zapewnić ochronę fizyczną np. za ladą lub biurkiem. W miarę możliwości dawać sposobność do zamknięcia lub zasygnalizowania alarmu np. sms do osoby kontaktowej lub wezwania służb;
 - Oznaczenie stref i schematów w myśli – nawet bez fizycznych znaków na podłodze czy ścianach, pracownik powinien umieć wyobrazić sobie te obszary i wiedzieć gdzie się znajdują, by móc reagować świadomie;
 - Regularna ocena układu – zmieniające się układy mebli, nowe regały lub zmiana przestrzeni użytkowej mogą wpływać na strefy ryzyka i bezpieczeństwa. Należy je okresowo aktualizować w świadomości pracownika.
3. Meble jako bariery ochronne:
- Wykorzystaj ladę lub biurko jako pierwszą linię ochrony – stanowią one fizyczną barierę między bibliotekarzem a użytkownikiem;
 - Regały jako element ograniczający dostęp – odpowiednie ustawienie regałów (inne dla każdej biblioteki) może ograniczyć agresorowi dostęp do pracownika i dać czas bibliotekarzowi na reakcję i przemieszczenie do strefy bezpieczeństwa;
 - Unikanie ciasnych narożników – NIGDY nie ustawiaj stanowiska pracy w miejscu, gdzie nie można się wycofać i które nie daje możliwości swobodnego przejścia z dwóch stron lub wycofania się. Bariery mają chronić, a nie ograniczać ruch;
 - Dynamiczne wykorzystanie mebli – w razie potrzeby zmieniaj ustawienie krzeseł, przesuwaj stoliki, dostosowuj przestrzeń do danej sytuacji – twórz z nich bariery by zwiększyć ochronę i odgrodzić się nieco od agresora.

Rozdział 3. Procedury reagowania na trudne sytuacje

W tym rozdziale przedstawione zostaną procedury reagowania w formie tabelarycznej. Każda sytuacja zawiera opis, wskazówki dotyczące działań bibliotekarza, czego unikać, oraz przykładowe gotowe komunikaty, które można przekazać. Procedury te, mają charakter instrukcyjny i są przeznaczone dla bibliotekarzy, pracowników biblioteki oraz osób dyżurujących, by mogli reagować w sposób bezpieczny i kontrolowany

Sytuacja zagrożenia	Procedura postępowania	Zachowania nieprawidłowe	Gotowe komunikaty
	<ul style="list-style-type: none"> Zachowanie spokoju, utrzymanie dystansu Mówienie spokojnym głosem 	<ul style="list-style-type: none"> Próby samodzielnego i siłowego wyprowadzenia osoby 	<ul style="list-style-type: none"> Nie obsługujemy osób pod wpływem alkoholu. Proszę opuścić bibliotekę

<p>Czytelnik pod wpływem alkoholu/środków odurzających</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitorowanie zachowania • Uprzejme ale stanowcze poinformowanie o konieczności opuszczenia biblioteki • W razie eskalacji wycofanie się w bezpieczne miejsce, wezwanie służb porządkowych lub wiadomość tekstowa do osoby kontaktowej • Użycie alarmu osobistego 	<ul style="list-style-type: none"> • Wchodzenie w pole agresji • Próby dyskusowania z agresorem, wdawanie się w kłótnię • Próby dokumentowania zdarzenia np. nagrywanie 	<ul style="list-style-type: none"> • Proszę mówić ciszej, znajdziemy rozwiązanie
<p>Agresywny czytelnik</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zachowanie spokoju • Oddalenie się na bezpieczną odległość • Wezwanie wsparcia – jeśli to możliwe • Wejść za biurko – utrzymuj barierę • Natychmiastowe wezwanie policji • Natychmiastowy sygnał „sos” do osoby pozostającej „kontaktem bezpieczeństwa” 	<ul style="list-style-type: none"> • Wdawanie się w dyskusje i kłótnie • Odpowiadanie agresją i krzykiem 	<ul style="list-style-type: none"> • Proszę nie podnosić głosu, możemy porozmawiać spokojnie • Jeżeli Pan/i nie wyjdzie będą zmuszony/a wezwać policję
<p>Nieobyczajne zachowanie, natarczywość, ekshibicjonizm, zaburzenia psychiczne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Utrzymanie dystansu • Odizolowanie osoby – utrzymanie jej w strefie ryzyka • Nie reagowanie w sposób emocjonalny, utrzymanie spokojnego tonu wypowiedzi • Używanie krótkich, prostych komunikatów • Unikanie gwałtownych ruchów i zachowań • Wezwanie pomocy – osobiście lub przez osobę będącą „kontaktem bezpieczeństwa” • Sporządzenie notatki ze zdarzenia i powiadomienie dyrekcji o sytuacji (działanie następujące po zdarzeniu) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ignorowanie sytuacji • Wchodzenie w interakcję fizyczną – próby wyprowadzenia osoby • Wpadanie w panikę • Agresja słowna • Próby diagnozowania zaburzenia 	<ul style="list-style-type: none"> • Takie zachowanie jest niedopuszczalne, proszę wyjść

Kradzież/wandalizm	<ul style="list-style-type: none"> • Zachowanie spokoju • Brak konfrontacji • Wezwanie policji/ochrony • Wezwanie pomocy – „Kontakt bezpieczeństwa” 	<ul style="list-style-type: none"> • Ściganie sprawcy • Dotykanie uszkodzonego i zniszczonego mienia • Fizyczna konfrontacja, próby powstrzymywania sprawcy, blokowanie wyjścia 	<ul style="list-style-type: none"> • Proszę natychmiast przestać • Sprawa zostanie zgłoszona na policję
Odmowa opuszczenia biblioteki po zamknięciu	<ul style="list-style-type: none"> • Ponowne poinformowanie o zamknięciu • Zachowanie dystansu – pozostanie w strefie bezpiecznej • Powiadomienie przełożonego/policji 	<ul style="list-style-type: none"> • Próby wyprowadzenia siłą • Agresja słowna • Podniesiony ton głosu 	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteka jest zamknięta, proszę opuścić lokal • W tej chwili biblioteka nie jest dostępna dla użytkowników
Czytelnik blokujący drzwi wejściowe	<ul style="list-style-type: none"> • Próba odwrócenia uwagi agresora np., informacja o konieczności sprawdzenia czegoś w systemie • Utrzymanie dystansu – pozostanie w strefie bezpiecznej • Uruchomienie alarmu osobistego, • „kontakt bezpieczeństwa” – sms alarmowy do ustalonej osoby 	<ul style="list-style-type: none"> • Wejście w konfrontację • Fizyczne próby odsunięcia osoby blokującej wejście 	<ul style="list-style-type: none"> • Proszę się odsunąć, drzwi wejściowe nie mogą być zablokowane • Proszę się odsunąć, muszę mieć dostęp do drzwi wejściowych
Wymuszenie wejścia pomiędzy regały	<ul style="list-style-type: none"> • Ocena sytuacji przed opuszczeniem miejsca za ladą • Nakazanie czytelnikowi pozostania przy ladzie • Nie opuszczanie lady w sytuacji poczucia braku bezpieczeństwa • Poinstruowanie czytelnika gdzie znajduje się książka – czytelnik sam zdejmuje ją z regału • Stałe posiadanie przy sobie telefony, osobistego alarmu bezpieczeństwa, gazu pieprzowego podczas samotnych dyżurów 	<ul style="list-style-type: none"> • Długie przebywanie w trudno dostępnym miejscu • Narażenie się na zamknięcie lub odizolowani • Pozwolenie czytelnikowi na wejście pomiędzy regały • 	<ul style="list-style-type: none"> • Proszę poczekać przy ladzie. • W tej chwili nie mogę odejść od komputera, proszę zdjąć sobie książkę z regału

	<ul style="list-style-type: none"> • Zapewnienie sobie drogi wyjścia 		
Użytkownik przy komputerze – brak umiejętności obsługi	<ul style="list-style-type: none"> • Zachowanie spokoju • Udzielenie instruktażu w strefie kontaktu • Informowanie, że komputery są do samodzielnego korzystania • W przypadku agresji i frustracji użytkownika – nie odbieranie sprzętu siłą • Wycofanie się i wezwanie pomocy • Przerwanie sesji komputerowej 	<ul style="list-style-type: none"> • Siłowe odsuwanie od sprzętu • Konfrontacja słowna 	<ul style="list-style-type: none"> • Mogę pomóc w obsłudze komputera, proszę poczekać przy stanowisku • Być może komputer ma awarię, poproszę informatyka o pomoc, jednak teraz musimy wyłączyć sprzęt
Nagła eskalacja agresji – rzucanie przedmiotami, agresja fizyczna	<ul style="list-style-type: none"> • Usunięcie się z pola zasięgu agresora • Oddalenie się na bezpieczną odległość • Schronienie się w bezpiecznym miejscu • Uruchomienie alarmu osobistego • Wezwanie policji • Nieodpowiadanie agresją 	<ul style="list-style-type: none"> • Próba fizycznego powstrzymania agresora • Reagowanie agresją lub w sposób emocjonalny 	<ul style="list-style-type: none"> • Przekracza Pan/Pani granice. Nie mogę pozwolić na takie zachowanie. Wzywam policję.
Samotny dyżur wieczorny lub weekendowy oraz problem z lokalizacją biblioteki (brak wyjścia ewakuacyjnego, ciemna i ciasna klatka schodowa, siedziba biblioteki na wysokich piętrach budynku)	<ul style="list-style-type: none"> • Wdrożenie zasady check-in (kontakt telefoniczny z wyznaczoną osobą dyżurną co godzinę) • Stosowanie tzw. checklisty samotnego dyżuru • Rozpoczęcie i zakończenie pracy sygnalizowane wyznaczonej osobie smsem • Trzymanie telefony w pobliżu siebie • Kontrolowany dostęp do biblioteki (zamknięcie drzwi, wezwanie bibliotekarza domofonem, weryfikacja przed wpuszczeniem, możliwość odmówienia wejścia osobie budzącej obawy) • Ustalenie słowa -klucza dla wiadomości 	<ul style="list-style-type: none"> • Pozostawienie bez kontroli otwartych drzwi wejściowych • Wpuszczanie każdej osoby, bez weryfikacji • Ignorowanie sygnałów zagrożenia np. bełkotliwej mowy, agresywnej postawy osoby za drzwiami itp. • Pozostawienie telefonu na biurku lub w torebce • Ignorowanie zasady check-in • Lekceważenie intuicji – otwarcie drzwi osobie, która wzbudza 	-

	wysyłanej do „Kontaktu bezpieczeństwa” <ul style="list-style-type: none"> • Zabezpieczenie się dodatkowym sprzętem np. gazem pieprzowym 	niepokój, „bo tak wypada”	
Awaria instalacji elektrycznej, wodnej lub gazowej, pożar	<ul style="list-style-type: none"> • Zabezpieczenie własnego bezpieczeństwa • Powiadomienie odpowiednich służb • Szybka ewakuacja z zagrożonego obszaru 	<ul style="list-style-type: none"> • Samodzielne próby usunięcia awarii • Pozostawanie w miejscu zagrożenia 	-

Do każdej sytuacji opisanej w tabeli warto przygotować wskazówki, które w pracy, na samotnym dyżurze pomogą bibliotekarzowi krok po kroku zadbać o jego bezpieczeństwo m.in. kartę szybkiej reakcji, checklistę samotnego dyżuru oraz wzór notatki służbowej po incydencie.

Karta szybkiej reakcji powinna być dostępna przy stanowisku pracy (wydrukowana i zalaminowana), umiejscowiona w taki sposób, by pracownik łatwo mógł ją odczytać i w sytuacji stresowej zastosować. Takie wytyczne pomogą opanować emocje i panikę związaną z sytuacją zagrożenia.

Załącznik 1

Karta szybkiej reakcji

1. Ocena sytuacji

- Czy czuję się bezpiecznie?
- Czy czytelnik zachowuje się agresywnie, irracjonalnie lub mi zagraża?
- Czy mogę kontynuować obsługę, czy muszę się wycofać?

2. Decyzja o podjęciu działania

- **Ścieżka 1 – kontynuacja rozmowy z zachowaniem dystansu**
- Proszę mówić spokojnie, wtedy będę mógł/mogła pomóc
- **Ścieżka 2 – Przerwanie kontaktu i wycofanie się**
- Muszę teraz przerwać rozmowę i sprawdzić coś w systemie (wezwanie pomocy np. poprzez wysłanie alarmowego smsa)
- **Ścieżka 3 - Wezwanie pomocy/alarm**
- Telefon pod 112 i krótki komunikat np. „Biblioteka (nazwa/adres) agresywne zachowanie, potrzebuję wsparcia

3. Zasada Bezpieczeństwa

- Moje życie i bezpieczeństwo są najważniejsze
- Mam prawo wyjść, zamknąć drzwi, odmówić obsługi, zadzwonić po pomoc

4. Sporządzenie notatki po zdarzeniu wg wzoru:

- *data/godzina*
- *opis sytuacji*
- *podjęte działania*
- *czy konieczna była interwencja służb*

Załącznik 2

Checklista samotnego dyżuru

1. Sprawdź działanie telefonu i alarmu osobistego. Zawsze miej je przy sobie.
2. Zaopatr się w gaz pieprzowy i zawsze miej go przy sobie.
3. Ustal osobę kontaktową (tzw. „kontakt bezpieczeństwa”) na czas dyżuru i poinformuj ją o godzinach pracy.
4. Upewnij się, że wszystkie korytarze i przejścia są drożne.
5. Sprawdź oświetlenie w drodze do wyjścia.
6. Miej pod ręką numery alarmowe oraz do przełożonego.
7. Zabezpiecz torebkę i rzeczy osobiste w zamkniętej szafce.
8. Zamknij drzwi i wywieś informację, że osoby chcące skorzystać z biblioteki mają użyć domofonu w celu przywołania bibliotekarza.
9. Nie wpuszczaj do biblioteki osób budzących w tobie obawę.
10. Zachowaj dystans podczas obsługi czytelników zwłaszcza pomiędzy regałami.
11. Nie wychodź zza biurka lub lady jeśli nie jest to absolutnie konieczne.

Rozdział 4. Wzywanie pomocy w trudnych warunkach

W sytuacji gdy bibliotekarz pełni samotny dyżur, a w miejscu pracy dochodzi do zagrożenia, wezwanie pomocy innych osób może być utrudnione, należy więc wypracować metody i procedury, które szybko i niezauważalnie pozwolą pracownikowi poradzić sobie w momencie niebezpieczeństwa.

1. System osoby kontaktowej („kontakt bezpieczeństwa”)
 - Wyznaczenie jednej lub dwóch osób (przełożony, współpracownik, członek rodziny), które pełnią rolę kontaktową podczas samotnych dyżurów bibliotekarza, i które zobowiązane są do posiadania telefonu przez cały czas przy sobie.
 - Ustalenie stałych godzin meldowania (np. co godzinę), przy braku kontaktu, osoba kontaktowa ma obowiązek podjęcia próby połączenia telefonicznego z osobą pozostającą na dyżurze, w razie braku odpowiedzi, jest zobowiązana wezwać pomoc.
 - Ustal kody alarmowe dla rozmów telefonicznych i w wiadomości sms, neutralne hasła informujące o zagrożeniu. Muszą one brzmieć naturalnie i nie budzić podejrzeń u osoby agresywnej np.
 - „Sprawdź w systemie” – sygnał ostrzegawczy
 - „Potrzebuję raportu” – potrzebna pomoc
 - „Zamówmy nowości” – Wezwij służby, sytuacja bardzo poważna
2. Narzędzia i aplikacje wspierające bezpieczeństwo
 - Alarm osobisty – małe urządzenie lub aplikacja generująca głośny sygnał dźwiękowy, który może „spłoszyć” agresora lub na chwilę odwrócić jego uwagę, co pozwoli pracownikowi zyskać kilka sekund na zwiększenie dystansu lub ucieczkę.
 - Szybkie wybieranie numeru – konfiguracja telefonu w taki sposób, by jednym naciśnięciem klawisza dzwonić do osoby kontaktowej lub pod 112.
 - Aplikacje alarmowe np. funkcja SOS, która po kilkukrotnym naciśnięciu przycisku blokady wysyła sygnał alarmowy.
3. Wzywanie pomocy gdy nie można zadzwonić i prowadzić zwykłej rozmowy:
 - Sms do osoby kontaktowej z kodem alarmowym lub hasłem zamiast rozmowy
 - Wybranie numeru 112, pozostawienie połączenia otwartego aby operator mógł monitorować sytuację. W trakcie rozmowy z agresorem próby wplatania słów, które mogą naprowadzić operatora i zarysować obraz zdarzenia np. Biblioteka, agresja, potrzebna pomoc.
 - Jeżeli tylko istnieje taka możliwość – natychmiastowe opuszczenie stanowiska i zamknięcie się w bezpiecznym pomieszczeniu i kontynuowanie próby kontaktu.

Rozdział 5. Postępowanie po zdarzeniu. Dokumentacja i wsparcie

- Natychmiastowe zgłoszenie sytuacji przełożonemu i sporządzenie notatki służbowej według wzoru:
 - data/godzina, opis sytuacji, podjęte działania czy konieczna była interwencja służb**! Zawsze należy zgłaszać każde zdarzenie – budowanie historii incydentów!**
- Skorzystaj z pomocy psychologicznej lub wsparcia instytucji

Zakończenie

Bezpieczeństwo w bibliotece nie jest stanem ale procesem. Nawet najlepiej przygotowane procedury nie przyniosą efektu jeśli nie zostaną przećwiczone i oswojone przez personel. Praca na samotnym dyżurze, w mało uczęszczanym obiekcie, w weekendy lub w godzinach wieczornych wymaga nie tylko wiedzy, ale przede wszystkim umiejętności szybkiego reagowania – bez wahania, bez paraliżu, z poczuciem prawa do ochrony siebie. Dlatego niezwykle ważnym elementem budowania bezpieczeństwa w bibliotece są regularne szkolenia połączone z symulacjami sytuacji zagrożenia. Ćwiczenia takie mogą przybrać formę krótkich scenek odgrywanych przez dwie osoby – jedna odgrywa rolę użytkownika prezentującego zachowania trudne (np. agresję słowną, odmowę wyjścia, nietrzeźwości, próby naruszenia nietykalności, agresję na tle seksualnym itp.), druga reaguje zgodnie z opracowanymi procedurami. Dobrą praktyką w prowadzeniu tego typu ćwiczeń i szkoleń dla bibliotekarzy jest korzystanie ze wsparcia służb mundurowych: policjantów, strażaków a także psychologów czy ratowników medycznych. Często osoby te chętnie angażują się w akcje edukacyjne (również nieodpłatnie) i stają się stałymi partnerami w prowadzeniu warsztatów, a ich wsparcie daje lepszy ogłód sytuacji i dokładniejsze przećwiczenie scenariuszy.

Tego typu trening uczy:

- jasnego stawiania granic i używania gotowych komunikatów
- podejmowania decyzji o przerwaniu rozmowy
- zachowania spokoju mimo presji i stresu
- rozpoznawania momentu, w którym najważniejsze jest zadbanie o własne bezpieczeństwo – jedna minuta zawahania może zaważyć o naszym zdrowiu i życiu.

Cele takich ćwiczeń jest wypracowanie automatyzmu, odruchów bezwarunkowych, aby w chwili zagrożenia reakcja była natychmiastowa i zgodna ze schematem, bez potrzeby zastanawiania się czy „wypada” i czy „wolno”. W sytuacji kryzysowej nie liczy się uprzejmość lecz konsekwencja i pewność działania.

Bibliotekarz nie musi być sam, nawet jeśli samotnie pełni dyżur weekendowy, o zmroku, w pustym budynku. Procedury, przygotowanie psychiczne i świadomość prawa do bezpieczeństwa są jego najważniejszym narzędziem.

