

Кутерницкая Екатерина Андреевна,
*библиотекарь отдела основного абонемента
СПб ГБУК «Центральная городская публичная
библиотека им. В. В. Маяковского»,
г. Санкт-Петербург*

ЧТО ТАКОЕ СОЦИАЛЬНЫЙ АБОНЕМЕНТ?

Что у всех нас кроется за словом старость? Только честно. Старость. Морщины. Одиночество. Равнодушие людей. Нищета. Ничего себе! А ведь именно так, по результатам социологических опросов, 96% россиян видит свою старость! Удручающе, не правда ли? При таком раскладе совсем не хочется быть старым, а лозунг современной молодежи «буду умирать молодым!» даже обретает некий смысл. Но самое ужасное, что часы все равно бьют полночь и даже Золушке нужно убегать с веселого бала обратно к ненавистным швабрам, а нам, увы, приходится стареть.... Но знаете что? Все совсем не так! Я узнала это и спешу донести радостную новость до всех!

Испытывая смущение и страх перед старостью, надо помнить: она предстоит всем. А значит, если мы до сих пор ее боимся, то просто до сих пор чего-то не понимаем или не хотим видеть. Мы так навязчиво боимся морщинок и седины, что не замечаем чего-то особенного, что кроется за ними. Ведь это тоже красиво! Старость ничем не хуже юности. Она прекрасна! И чтобы рассеять тучи, сгустившиеся в ваших головах над красивым алмазным словом «старость», я начну... со сказки.

Замечали ли вы, что добрых волшебников часто изображают стариками и старушками? Это что – случайность? Это мудрость веков. Замечали ли вы, что стариков очень любят дети и животные, которые всегда чувствуют малейшую фальшь? Это неслучайно. Простые, тихие, седые старики – настоящие сокровища любой нации, которых надо окружить заботой и душевным вниманием. Потому что в них живет чудо. Волшебство. Радость.

Насколько же наше с вами общество готово проснуться и увидеть старость во всем ее великолепии, признать за ней право на удивительную статью и красоту? Все знают поговорку: «Ах, если бы юность умела, ах, если бы старость могла!» И так – можем ли мы?

Рост и широкий спектр услуг для пожилого населения в последние годы внушает определенный оптимизм. Уже существуют интернет-журналы для пенсионеров, форумы со всевозможными объявлениями о социальных услугах. Здесь можно находить новых друзей, вместе ходить на экскурсии. Многие салоны красоты сегодня специально выделяют линии услуг для пенсионеров. Появились курсы компьютерной грамотности, занятия, повышающие правовую информированность, и, конечно, нигде не исчезли культурные вечера, где пожилые люди могут приятно и интересно провести время.

Есть программа, адресованная пожилым людям, и в нашей библиотеке им. Маяковского. Программа «Библиотека – старшему поколению», впервые разработанная в 2009 году, включает целый комплекс услуг для лиц пожилого возраста:

- социальный абонемент (обслуживание пожилых читателей на дому);
- обучение компьютерной грамотности;
- бесплатные консультации специалистов (юристы, врачи);
- лекции на актуальные социально- правовые темы
- изучение английского языка (начальный уровень) на основе видеокурса.
- лекции по музыке и современному искусству;
- бесплатные кинопоказы фрагментов лучших отечественных и зарубежных художественных и документальных фильмов из фондов библиотеки (в сопровождении кратких лекций) с последующим обсуждением;
- бесплатные концерты и многочисленные познавательные экскурсии по самой библиотеке;
- цикл книжно-иллюстративных выставок на актуальные социально значимые темы и темы, представляющие интерес для пожилых людей.

Библиотека взяла на себя роль довести до этих людей необходимые знания, которые помогли бы им в конкретных жизненных ситуациях.

А что же такое социальный абонемент? Это тоже форма социальной защиты, и, прежде всего - это нестационарное библиотечное обслуживание.

Мы начали искать своих социальных читателей через знакомых и тех, кто постоянно пользовался нашими услугами и имел пожилых родственников. Стали обзванивать потенциальных желающих. К нашему удивлению многие отказывались от услуги, говоря: «Ходить в вашу библиотеку для нас удовольствие. Если не ходить – то куда же нам?»

Тогда мы разместили в отделе социального обслуживания Центрального района Санкт-Петербурга объявление:

«Отдел основного абонемента ЦГПБ им. В.В. Маяковского осуществляет бесплатный подбор литературы по предварительным заявкам и бесплатную доставку заказанной литературы на дом людям преклонного возраста, проживающим в Центральном районе Санкт-Петербурга: ветеранам Великой Отечественной войны; инвалидам, имеющим III степень ограничения способности к трудовой деятельности; пользователям пожилого возраста (от 75 лет)».

Оставив объявление, мы, затаив дыхание, стали ждать. Появились первые 5-6 человек, откликнувшихся на услугу, и мы с энтузиазмом приступили к работе. Довольно быстро количество социальных читателей стало расти. Сразу же возник ряд вопросов:

- как воспринимается подобная услуга?
- кто сегодняшние пенсионеры и какие они?

- чем они интересуются и что их волнует?
- на что нужно обратить внимание сотрудникам библиотеки в первую очередь?
- не воспринимают ли пожилые люди нашу услугу как милость, свидетельство собственной немощи?

Как оказалось – все наоборот! Пожилые люди с радостью соглашаются на домашнее обслуживание.

Бытует мнение, что старики только и делают, что сидят в креслах-качалках, вздыхая о прошедшей старине. Это совсем не так! Пожилые люди – одна из самых активных социальных групп современности.

Многие библиотеки в нашей стране уже много лет успешно реализуют идею социального абонеента, и мы охотно взяли на вооружение богатый опыт наших коллег. Используя последние достижения в этой сфере, Библиотека Маяковского прочно заняла свое место среди библиотек, заботящихся о пожилых людях. Мы счастливы, что всех нас объединяет такое доброе и хорошее дело и с каждым годом количество таких библиотек растет.

Услуги пожилому населению оказываются по всему миру. Мы знаем, что социальный абонемент давно существует в странах Европы и США. Забота о пожилom населении стала признаком развития нации и ее культуры.

В России всегда были волонтеры и книгоноши. Для примера: в 80-х годах прошлого века в СССР работало более 3000 библиотек-передвижек, было открыто около 700 пунктов книговыдачи, а к распространению книг было привлечено более 5000 книгонош.

Потом был период 90-х годов, когда страна переживала сложнейшие внутренние перемены, а пожилые люди остались не у дел, растерянные, с крохотной пенсией. Великая огромная страна, которой они служили, распалась на глазах, идеологический строй рухнул, к власти пришли новые люди. Обозначились новые ценности, в основном чуждые пожилым людям. Патриотизм стал предметом насмешек, былые заслуги перед родиной словно были стерты. Было от чего растеряться.

Сегодня мы считаем крайне важным возродить культуру надомного обслуживания пожилых людей.

В любом возрасте, выходя на пенсию, человек ощущает дискомфорт, растерянность, ненужность. Его словно выключают из активной жизни и, не желая мириться с этим, многие продолжают работать. У тех же пожилых людей, кто по состоянию здоровья не может выходить на работу, уровень дохода стремительно падает и от многого приходится отказываться.

У нас довольно странное представление о пенсии. Подавляющее большинство рассматривает ее, как некое право на пассивность. Пожилые люди в европейских странах уже давно поняли, что такая привилегия губительна. Отсюда толпы активных западных старичков, которые путешествуют по миру. У нас другие пенсии и

жизнерадостные кругосветки заменил телевизор. Однако люди очень быстро поняли, что именно необходимость активно продолжать жизнь, продлевает их дни.

Подчас на работе, устав, мы мысленно изнываем: «как я сегодня не хочу идти на работу, вот бы побольше выходных – я бы успел то и это...накопилось так много дел, я ничего не успеваю...» Но стоит прийти праздникам, как мы уже на 3-й день начинаем томиться: «Скорей бы выйти на работу!» Знакомо?

А теперь представьте, что многие уже не могут далеко выходить на прогулку, не ходят на работу... Вот откуда такая моральная тяжесть, которая наваливается на старого человека, вот откуда жажда чтения книг, которая просыпается в людях старшего поколения! Не можем далеко ходить, но можем читать! В любом возрасте человеку жизненно необходимо ощущать свое движение.

Непосредственно участвуя в обслуживании социального абонементов, я увидела: для многих людей жизнь после 60-70 становится настоящим Возрождением, одним из самых плодотворных периодов в жизни, новым и вдохновляющим этапом личностного обновления. Не надо растить детей, зарабатывать и содержать семью, каждый день ходить на работу, отдавая ей сотни и тысячи часов времени. Можно наконец-то сделать то, что не успевал и откладывал десятилетиями.

Часто, глядя на старых людей с позиции молодых, мы боимся грядущего будущего, не подозревая, что в большинстве случаев – это расцвет! Люди начинают учить языки, осваивают живопись, ходят в музеи и оперу, записываются на уроки танцев, отваживаются на заграничные поездки.

В течение трех лет наш социальный абонемент рос и развивался. Реализацию программы осуществляли 3 сотрудника отдела основного абонемента. За 2010 год было осуществлено 29 выездов, а число читателей с 6 человек возросло до 20-ти. Для них было подобрано и доставлено на дом около 400 книг и более сотни журналов. К концу 2011 года эти показатели существенно возросли: число читателей с 20 увеличилось до 27 человек, что, естественно увеличило количество выездов по адресам и количество доставленных книг – более 600!

Надо помнить, что демография изменилась. «Отцов» все больше, «детей» все меньше – это в один голос говорят все специалисты, работающие над статистикой и переписью. Человечество стремительно стареет и именно эти люди – наш ресурс!

В чем же специфика нашей работы? Читатели социального абонемента, – люди преклонных лет (средний возраст – 80 лет). Один из важнейших аспектов работы с ними – необходимость подстраиваться под темп и особенности жизни пожилого читателя. Наш визит не может быть нормирован по времени и быть исключительно формальным. Именно теплое человеческое общение ценится социальными читателями больше всего. Неоднократно многие из них высказывают опасения, не будет ли

прекращена данная программа. Чтение стало для них одной из самых крепких нитей, связывающих их с обществом, социумом, реальностью и полноценной жизнью.

Поэтому в нашей работе нам необходимы хорошие коммуникативные навыки, умение общаться, выслушать, подбодрить и утешить. Но самое главное – библиотекарь становится не просто обслуживающим элементом, а другом, которого ждут, предвкушая интересное и плодотворное общение. Социальные читатели рассказывают нам свои истории, делятся страхами, шутят, плачут, дарят подарки. Общение с читателем идет на самой близкой дистанции и предполагает близкий душевный, искренний контакт, взаимное доверие и понимание.

Наши пожилые читатели часто спрашивают: «А что сейчас читают?» «Кто на волне книжной моды?», «Что нравится молодежи?», просят принести книжные новинки. Библиотекарь в данном случае становится своего рода проводником в современный мир книги и это – большая ответственность.

Кроме того, всегда нужно помнить, что полноценного обслуживания пожилого человека необходимо достаточно большое количество времени, ведь пожилые люди медлительны и неторопливы – в то время как мы все еще куда-то бежим и торопимся. Они часто рассеяны, многие плохо слышат или видят. Делать все быстро и в спешке – значить проявлять неуважение к этим людям.

Отдельная тема – биографии и личные истории этих людей. Наши социальные читатели поражают нас своим жизнерадостным настроением. Мужественно перенося сложнейшие операции и болезненный реабилитационный период, они храбро смотрят жизни в лицо и – продолжают читать! Никто из них не заказывает литературу пессимистического содержания. Они хотят красоты и гармонии. Желают оставаться в курсе книжной моды.

Когда мы спрашиваем их – с кем они общаются, как проводят время, иногда слышим обезоруживающие и надрывающие душу ответы: «Я живу в этом социальном доме уже 12 лет. А до этого еще шесть лет в другом доме жила. В прошлом году мы все вместе с соседками ходили гулять, сидели на скамеечке, у нас была веселая компания. Но в этом году все они умерли. Погулять уже не с кем, а новых, молодых, 60-летних – я не знаю, у них – свои разговоры. Зато я читаю. Иногда до ночи засиживаюсь и читаю ваши книги! Спасибо, что вы пришли».

Старейшей читательнице нашего социального абонемента в следующем году исполнится 100 лет!

Стоит отметить, что реклама услуг социального абонемента дошла до заявленного адресата. Появилось гораздо больше желающих пользоваться услугой социального абонемента, но пока охватить его реальные масштабы и включить в обслуживание всех пожилых людей, оставивших заявку, по-прежнему невозможно. Этому препятствуют нехватка человеческих ресурсов и сложности с организацией

доставки книг пожилым людям на машине не только в центральные, но и в другие районы города.

Здесь все взаимосвязано:

- Нам необходимо повышение статистики? – пенсионеры читают много и с удовольствием.
- Нужно повышать престиж и популярность библиотеки? – эффект сарафанного радио уже сделал свое дело – о социальном абонементе знают и звонков в библиотеку поступает все больше.

Но пока создается следующая ситуация: поскольку реально мы можем организовать обслуживание пожилых людей, проживающих только в Центральном районе – читателей не так много, как могло бы быть, а сотрудники библиотеки вынуждены отвечать отказом пожилым жителям из других районов, которые продолжают оставлять заявки.

На сегодняшний день для успешной работы социального абонемента необходимо:

- более разветвленная и мобильная система доставки книг без потери количества социальных читателей;
- серьезная оценка потенциала социального абонемента;
- широкая реклама услуги на всех сайтах, так или иначе посвященные пенсионерам, и социальным услугам в Санкт-Петербурге;
- расширение территории охвата социального абонемента;
- расширение штата сотрудников, обслуживающего социальный абонемент;

Без соответствующей поддержки социальный абонемент просто не сможет дальше развиваться и даже энтузиазма и творческого азарта наших сотрудников тут будет не достаточно.

Что ж, подведем итоги. За эти годы огромный потенциал и несомненная польза социального абонемента стали очевидны. На сегодняшний день его услугами пользуются около 30 человек. С 2011 года к каждому из 30 читателей наши сотрудники приезжали не менее 10 раз. Это около 300 посещений! У сотрудников, задействованных в проекте, сложились крепкие дружеские отношения с читателями, а у читателей окрепла вера в то, что они по-настоящему социально защищены. Они с удовольствием читают отобранную для них литературу и всегда знают, что встретят со стороны наших сотрудников заботу и понимание.

К Новому 2012 году отдел абонемента библиотеки приготовил для читателей социального абонемента приятные сюрпризы. Каждому из них были написаны поздравительные стихи, напечатана яркая памятная открытка с эмблемой библиотеки и преподнесены поднимающие настроение сладкие подарки. Мы стали их друзьями, а это больше, чем просто обслуживание.

Сегодня можно говорить о фактически реально существующем новом отделе нестационарного обслуживания, фактически созданного в нашей библиотеке. Это социальный отдел, ориентированный на заинтересованную и, что не менее важно, – многочисленную аудиторию! В достаточно сложный для всех библиотек момент, когда виртуальный контент, интернет-ресурсы и появление электронной книги все больше отнимает у нас читателя – у всех нас есть еще мало использованный, но великолепный ресурс! Специализированный отдел по работе с пожилыми людьми может стать одним из самых востребованных отделов любой публичной библиотеки.

Создавая социальный абонемент, мы думали, что это мы помогаем этим людям. Да это так. Но по-настоящему – это они помогли нам. Именно пожилые читатели нашего социального абонемента открыли нам глаза на многое, что раньше пугало, смущало душу или крылось в туманной неизвестности будущего...