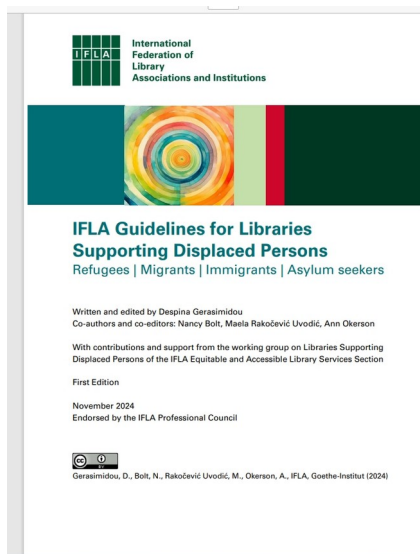


Рекомендації Міжнародної федерації бібліотечних асоціацій та установ (IFLA) для закладів, які підтримують переміщених осіб, біженців, мігрантів, іммігрантів, шукачів притулку



Оприлюднений у червні 2024 р. останній звіт Управління ООН у справах біженців (УВКБ ООН) Global Trends відображає тривожну статистичну тенденцію 2024 року щодо вимушеного переміщення. За даними УВКБ ООН наприкінці 2023 року приблизно 117,3 мільйона людей у всьому світі були вимушено переміщені через переслідування, конфлікти, насильство, порушення прав людини та події, які серйозно порушують громадський порядок. Збільшення до 117,3 мільйона на кінець 2023 року становить зростання на 8 % або 8,8 мільйона осіб, порівняно з кінцем 2022 року, і зростання чисельності вимушено переміщених осіб відбувається на постійній основі останні 12 років поспіль. Станом на 2024 р. за даними УВКБ ООН вимушено переміщеними є 1,5 % всього населення світу, що майже вдвічі більше, ніж 10 років тому¹.

Реагуючи на сучасні виклики і тривожні глобальні тенденції до постійного зростання процесу вимушеного переміщення через конфлікти і порушення прав людини у різних частинах світу, наприкінці 2024 року вперше за весь період свого існування Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій та установ (IFLA) підготувала спеціальні **«Рекомендації для**

¹Global Trends 2024. UNHCR. The UN Refugee Agency. <https://www.unhcr.org/global-trends>

закладів, які підтримують переміщених осіб, біженців, мігрантів, іммігрантів, шукачів притулку».

Міжнародна федерація бібліотечних асоціацій та установ (IFLA) створена у 1927 р., має штаб-квартиру у Гаазі (Нідерланди). IFLA є глобальним голосом бібліотек, який представляє інтереси професії та працює над покращенням послуг у всьому світі. IFLA отримує переваги від сильного членства, активної професійної спільноти та тісної співпраці з партнерами.

Федерація є незалежною, міжнародною, неурядовою, некомерційною організацією, яка просуває інтереси бібліотечно-інформаційних асоціацій, бібліотек та інформаційних служб, бібліотекарів та громад, які вони обслуговують у всьому світі.

Для досягнення своєї мети Федерація прагне:

- сприяти високим стандартам надання бібліотечних та інформаційних послуг і професійної практики, а також доступності, захисту та збереженню документальної культурної спадщини. Це досягається шляхом підвищення професійної освіти, розробки професійних стандартів, поширення передового досвіду та розвитку відповідних наукових і професійних знань;*
- заохочувати широке розуміння цінності та важливості високоякісних бібліотечних та інформаційних послуг у державному, приватному та добровільному секторах;*
- представляти інтереси своїх членів, бібліотечних та інформаційних організацій і спільнот, яким вони служать у всьому світі².*

Перші в історії рекомендації IFLA для бібліотек, які підтримують переміщене населення, мають на меті служити засобом для розширення традиційної ролі бібліотечної справи, відкриваючи новий простір діяльності для бібліотек. Автори Рекомендацій наголошують, що в умовах найбільшої глобальної кризи біженців з часів Другої світової війни бібліотечна підтримка переміщених осіб є однією з найважливіших речей, які бібліотечна спільнота може надати прямо зараз. Бібліотеки відіграють вирішальну роль як надійні громадські простори та гостинні притулки для всіх, незалежно від їхнього переміщення, підвишеного стану чи будь-якої міжсекторальної вразливості, з якою вони можуть зіткнутися одночасно, як-от гендерна ідентичність, дитинство, третій вік чи інвалідність.

²International Federation of Library Associations and Institutions. <https://www.ifla.org/about-us/>

Як зазначається у документі, бібліотеки сприяють двосторонньому процесу інтеграції; вони не тільки допомагають переміщеним особам овогтатися від отриманих травм та інтегруватися в нові спільноти, але вони також дозволяють як переміщеним особам, так і приймаючим громадам вчитися одна в одній і розуміти відмінності. Бібліотеки відіграють ключову роль у задоволенні права доступу до інформації, яке є одним із найважливіших факторів відновлення життя переселенців (С. 3)³.

Документ містить конкретні рекомендації щодо організації роботи із зазначеними категоріями населення. Рекомендації IFLA структуровані за важливими напрямками діяльності бібліотек, які сприятимуть підтримці біженці, переселенців, шукачів захисту і мігрантів:

Програми і послуги

Рекомендації щодо базових послуг і додаткових програм і проєктів бібліотек для підтримки переміщених осіб

1. Мова
2. Інформація
3. Довідкова служба
4. Події
5. Курси
6. Мова ворожнечі
7. Громада
8. Місцеві мешканці
9. Технологія
10. Поза бібліотекою

Бібліотечна політика

Інструкції щодо бібліотечних правил і політики у сфері підтримки переміщених осіб

11. Політика гідності та поваги до кожного

³Gerasimidou, D. Bolt, N. Rakočević Uvodić, M. Siebens, A., Okerson, A. (2024) IFLA Guidelines for Libraries Supporting Displaced Persons: Refugees, Migrants, Immigrants, Asylum seekers, International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) and Goethe-Institut. <https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/3696>

12. Політика конфіденційності
13. Політика рівного доступу
14. Інклюзивна комунікаційна політика
15. Політика бібліотечної картки
16. Політика найму персоналу

Навчання бібліотечних працівників

Інструкції для навчання персоналу бібліотек для покращення підтримки переміщених осіб

17. Обирайте правильні теми навчання
18. Готуйтеся перед тренінгом
19. Дії після тренінгу

Розбудова партнерських стосунків

Рекомендації щодо створення потужної бібліотечної мережі співпраці з громадськими організаціями, органами влади і волонтерськими спільнотами для підтримки переміщених осіб

20. Організуйте співпрацю з ключовими гравцями, які опікуються переміщеними особами
21. Співпрацюйте з самими переселенцями
22. Співпрацюйте з інституціями GLAM (*Спільнота галерей, бібліотек, архівів і музеїв – прим. авт.*)
23. Співпрацюйте з іншими організаціями та особами

Оцінка потреб переміщених осіб

Поради для складання інструкцій і алгоритмів для проведення оцінки потреб переселенців. Необхідність врахування конкретної громади і переважаючої категорії переміщених осіб на території, де розташована бібліотека

24. Що потрібно з'ясувати?
25. Як почати збирати інформацію?
26. Проведіть опитування переселенців
27. Проведіть опитування спільноти
28. Проведіть опитування експертів

Оцінка послуг для переселенців

Рекомендації для формування можливості оцінити бібліотечні послуги для переміщених осіб

29. Яке оцінювання варто провести?
30. Що оцінювати?
31. Поширюйте бланки оцінювання
32. Документуйте вражаючі історії
33. Складіть звіт про оцінювання послуг

Виклики та рішення

Рекомендації бібліотечним установам щодо врахування чотирьох найбільш вагомих факторів для підтримки переміщених осіб

34. Складність політичної ситуації
35. Відсутність довгострокового планування
36. Брак фінансування
37. Ксенофобія

Однією із важливих послуг сучасної бібліотеки є доступ до інформації. Цікаво відмітити, що аналізуючи доступ переміщених осіб до інформації як базової послуги бібліотеки, автори-укладачі рекомендують створювати спеціальні інформаційні продукти (буклети, листівки, роздаткові інформаційні матеріали тощо), організувати спеціальний простір для ресурсів і книг для переміщених осіб. Разом з тим фахівці привертають увагу до обережного ставлення до створення таких інформаційних пакетів і просторів, оскільки, за словами авторів, «існує тонка грань між позитивним простором для посилення конкретного обслуговування та простір, який відчувається як негативна сегрегація» (с. 8).

Інформаційні послуги бібліотеки для переміщених осіб також можуть бути оформлені у вигляді довідкової служби підтримки за принципом «єдиного вікна», де дана категорія відвідувачів бібліотека зможе отримати допомогу із заповненням різного роду форм, бланків, документів, заявок (а за

можливості і роздрукувати їх) або записатися на зустріч і підготувати відповіді для неї на різні теми.

Важливим етапом роботи для організації підтримки вимушених переселенців автори вважають оцінку потреб постраждалих категорій населення. Найбільш ефективна діяльність у цьому напрямку має бути вибудована на принципах співпраці. Укладачі рекомендують провести у бібліотеці заходи-діалоги зі спільнотою біженців (іммігрантів тощо), що призведе до трьох важливих результатів: 1) персонал бібліотеки слухає та навчається у переміщених громадян, 2) бібліотекарі стають уповноваженими розробляти чутливі та специфічні для спільноти переселенців рішення, 3) переміщені особи та персонал бібліотеки зміцнюють свої стосунки. Такі заходи переконують переміщених осіб, що їх почули і до них дослухаються (с. 25).

Для роботи з переселенцями важливо залучати до неї самих переселенців, які вже відвідували бібліотеку і мають можливості долучитися до допомоги іншим переміщеним особам. Бібліотекам варто дотримуватися підходів участі, коли ідеї, проекти і програми можуть бути запропоновані самими переселенцями, а їх реалізація відбувається на базі бібліотечних установ за допомогою можливостей і ресурсів бібліотечного персоналу. Укладачі документу рекомендують бібліотекам залучати переміщених осіб до планування і проведення інклюзивних бібліотечних послуг, наймати персонал із числа переселенців для роботи з мультикультурними проектами бібліотеки.

Діяльність бібліотек у сфері підтримки переміщених осіб має базуватися на поєднанні політики рівного доступу з інклюзивною комунікаційною політикою. Автори рекомендацій звертають особливу увагу на дотримання політики конфіденційності. Враховуючи вразливість переміщених осіб, їх важкий емоційний стан і певні перешкоди у спілкуванні через побоювання упередженого ставлення, конфіденційність відвідувачів бібліотек має бути захищена максимально можливою мірою.

Необхідною складовою роботою бібліотек для підтримки переміщених осіб виступає налагодження партнерської співпраці з усіма установами, які опікуються проблемами переселенців. Автори наголошують на створенні спільної з бібліотекою мережі місцевих, національних і міжнародних ініціатив та організацій громадянського суспільства.

Рекомендації IFLA містять спеціальний розділ, в якому представлені конкретний досвід діяльності у сфері підтримки переміщених осіб трьох бібліотек у різних країнах світу: Бібліотеки Австралійської столичної території – Австралія (Australian Capital Territory Libraries - Australia), Брюссельської бібліотеки Сінт-Янс-Моленбек - Бельгія (Brussels Libraries Sint-Jans-Molenbeek – Belgium), Публічної бібліотеки Денвера – США (Denver Public Library - USA).

Наприклад, Бібліотеки Австралійської столичної території (АСТ) мають вражаючий багатомовний інклюзивний каталог книг. Бібліотеки також пропонують безкоштовне членство всім, хто живе, працює або навчається в АСТ. Для цього потрібно лише документ, що посвідчує особу та адресу проживання. Оскільки шукачі притулку не можуть мати таких офіційних документів, уряд АСТ для полегшення доступу до державних послуг АСТ, включаючи бібліотеки, запровадив спеціальну карту доступу. Кожен може отримати доступ до безкоштовного WI-FI бібліотеки, комп'ютерів, принтерів і копіювальних апаратів. Це цінні ресурси для переміщених осіб, які також можуть відвідувати будь-яку з безкоштовних програм, зокрема:

- Заняття з розмовної англійської мови для переміщених осіб для покращення володіння англійською мовою та налагодження соціальних зв'язків;
- Допомога з цифровими технологіями;
- Дитячі програми, включно з двомовними бесідами і розвагами;
- Програми для дорослих, включаючи самодопомогу, бесіди з авторами й експертами (с. 32).

Рекомендації містять особливий розділ «Додатки». У Додатку А «Приклади» представлено конкретні події, заходи, проєкти і програми у роботі різних бібліотек світу за усіма проаналізованими напрямками діяльності бібліотек у сфері підтримки переміщених осіб. Наприклад, діяльність Публічної бібліотеки Лос-Анджелеса (США) у напрямку «Інформація»: бібліотека розповсюджує в усіх своїх відділеннях спеціальні картки «Знай свої права» 18 мовами, щоб інформувати людей без громадянства про права, які вони мають, і допомогти людям стати більш освіченими в цілому у цій важливій проблемі. Карти також є доступні онлайн. Ідея реалізується у співпраці з мерією Лос-Анджелеса (с. 39).

Додаток В «Договори про права людини та юридичні умови» містить базову інформацію про основні договори про права людини, юридичні умови підтримки переміщеного населення, додаткові відомості про міжнародні організації, які опікуються проблемами переміщених осіб, мігрантів, біженців і шукачів притулку.

Рекомендації IFLA є вкрай актуальними як для українських бібліотек, оскільки практично в усіх областях нашої держави на підконтрольній уряду території тимчасово проживають біля 5 мільйонів внутрішньо переміщених осіб, так і для роботи бібліотек у різних державах світу, де натеper у пошуку захисту від військової російської агресії перебувають майже 7 мільйонів українських громадян. Документ підкреслює вагому роль бібліотечних установ як безпечного громадського простору для адаптації вимушено переміщених осіб та їх активної інтеграції у життя нових громад і територій, спонукає бібліотеки розширювати спектр послуг у сфері підтримки постраждалих категорій населення, посилює значення бібліотек як сучасних соціальних інформаційно-комунікаційних центрів.

*С. Закірова,
завідувач відділу обслуговування
інформаційними ресурсами НЮБ НБУВ*