ШКОЛА СЕЛЬСКОГО БИБЛИОТЕКАРЯ.
ОТ ТРАДИЦИЙ К СОВРЕМЕННЫМ ПРАКТИКАМ

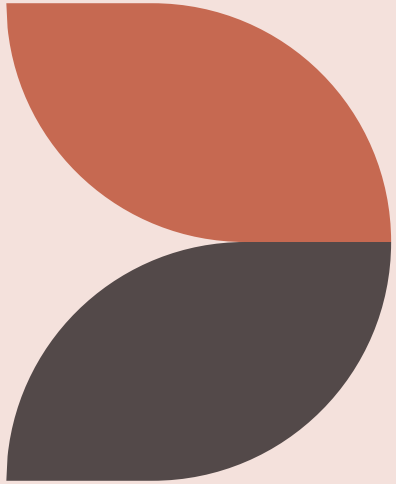
Современные стратегии коммуникативного взаимодействия с пользователями старшего возраста: анализ и практические рекомендации

СОУНБ им. В. Г. Белинского

ТЕМА ДЛЯ ОБСУЖДЕНИЯ

- ✓ **ПОНИМАНИЕ**: кто такие «пожилые пользователи» и почему стереотипы мешают
- ✓ **НАВЫК**: конкретные коммуникативные приёмы для ежедневной работы
- ✓ **ИНСТРУМЕНТ**: рамка для планирования занятий и лекций
- ✓ **ОЦЕНКА**: как оценивать эффект, а не только посещаемость
- ✓ **ИТОГИ**: важные выводы

ПОНИМАНИЕ



КЛЮЧЕВОЙ СДВИГ

- ✓ Было: «делать для пожилых пользователей»
- ✓ Стало: «делать вместе с ними»
- ✓ Исследования показывают: качество реляционных практик (приветствие, разговор, узнавание) влияет сильнее, чем масштаб программ
- ✓ Следствие: внимание к повседневным микровзаимодействиям — не «мягкая надстройка», а ядро работы

ОБРАЗ ПОЖИЛОГО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- ✓ Пожилые люди — не однородная группа
- ✓ Различия: здоровье, мобильность, занятость, культурный и языковой фон, интересы
- ✓ Единый сценарий не работает
- ✓ Задача: увидеть конкретного человека, а не «категорию»

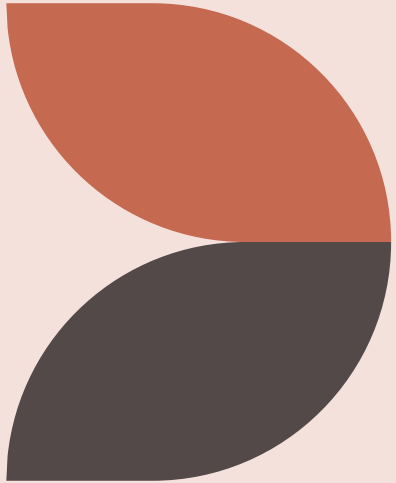
Что мешает слышать пожилого пользователя

- ✓ Миф «все пожилые — не умеют работать с технологиями» → отказ от обучения
- ✓ Миф «им нужен только досуг» → игнорирование запросов на образование
- ✓ Миф «они пассивны» → отсутствие диалога о потребностях
- ✓ Стереотип снижает качество услуг и отталкивает пользователя

Что же ищут пожилые пользователи в библиотеке

- ✓ Формально: досуг, непрерывное образование, здоровье, цифровая грамотность
- ✓ Глубинно: чувство порядка, цели и социальной связи
- ✓ Библиотека — не «пункт выдачи», а место регулярного присутствия и принадлежности
- ✓ Вывод: программа ценна не только содержанием, но и самим фактом встречи

КОММУНИКАЦИЯ



Микропрактики, которые работают

- ✓ Реляционные практики — фокус на выстраивание и развитие отношений между участниками общения, создающие связь (не только передача информации)
- ✓ Они не требуют бюджета и оборудования
- ✓ Эффект накапливается: сегодняшнее приветствие → завтрашнее доверие
- ✓ Это навык, который можно тренировать

Микропрактики в ежедневной работе

- ✓ Активно приветствовать постоянных посетителей — узнавать, обращаться по имени
- ✓ Находить время для короткого разговора, не только для «обслуживания»
- ✓ Механизм «знакомство-приветствие» при первом контакте — назначать сотрудника для первичного контакта
- ✓ Не торопиться завершать мероприятие — дать «остаться, поговорить»

Коммуникационные барьеры

Что может мешать — и как это снять

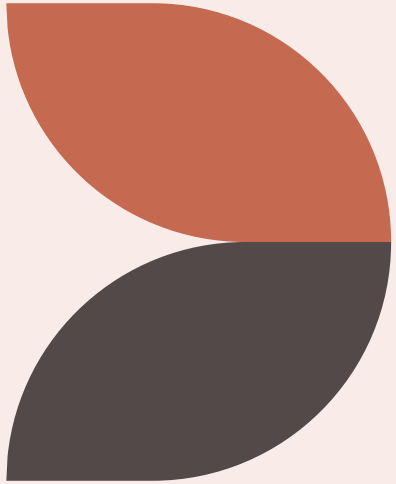
- ✓ Слух и зрение: говорить чуть медленнее, смотреть на собеседника, крупный шрифт в раздатках
- ✓ Скорость обработки: давать паузу после вопроса — человеку нужно время подумать
- ✓ Страх «выглядеть глупо»: вопрос — нормальная часть обучения
- ✓ Принцип: **терпение и ясность важнее скорости**

Цифровая грамотность: особый случай

Обучение технологиям …

- ✓ Различать «знакомство с устройством» и «цифровую грамотность»
- ✓ Конкретные сценарии: запись к врачу, QR-коды, почта, видеозвонки
- ✓ Пошаговые демонстрации, практика «делаем вместе», повторные попытки
- ✓ Преимущество библиотеки: «можно учиться у других, а не у собственных детей» — отсутствие эмоциональной нагрузки

ПРОЕКТИРОВАНИЕ



Проектирование занятий и лекций

Как планировать занятие

- ✓ Пять принципов: предсказуемость, низкий порог, приоритет диалога, гибкость, инклюзивный язык
- ✓ Формат определяется запросом, а не удобством организатора
- ✓ Занятие — это пространство связи, а не только передачи информации

ПРИНЦИПЫ ПЛАНИРОВАНИЯ

ПРИНЦИП	РЕАЛИЗАЦИЯ
Предсказуемость	Фиксированное время и место, группа «ритм»
Низкий порог	Без регистрации, можно наблюдать, без требований
Приоритет диалога	Время на общение, а не только на контент
Гибкость	Дневные и вечерние встречи, учёт тёмного времени
Инклюзивный язык	«Круг чтения», а не «клуб», и не «продвинутый уровень»

Проверенные форматы

Что уже работает

- ✓ «Общение без стресса»: рассказ вслух + обсуждение, без обязательных выполнения заданий
- ✓ Помощь активных слушателей: «отличник» помогает, обмен опытом
- ✓ Регулярные социальные активности: игры, чаепития — ценность в регулярности
- ✓ Индивидуальные консультации

Как избежать снисходительности

Чего пожилые пользователи не хотят

- ✓ Покровительственного тона — «учитель» и «ученик»
- ✓ Чрезмерно упрощённых «детских» занятий
- ✓ Решений, принятых за них
- ✓ Что работает: спрашивать напрямую — анкеты, разговоры, фокус-группы

ОЦЕНКА

Оценка эффективности

Как понять, что получилось

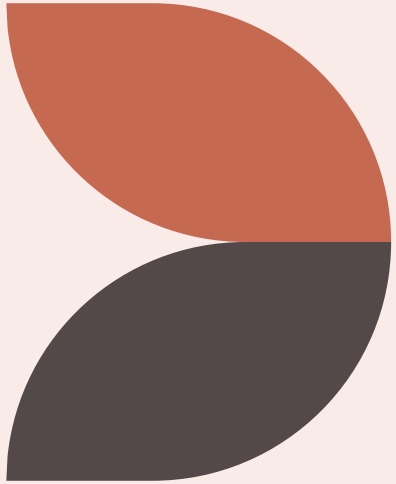
- ✓ Посещаемость — не единственный показатель
- ✓ Сначала — чёткие цели: связь? навык? удовольствие?
- ✓ Неформальные инструменты: отзывы до и после; наблюдения; отдельные истории
- ✓ Фокус на эмоциональном воздействии: ощущения благополучия, принадлежности, осмысленности

После каждого занятия спросите себя

Как понять, что получилось

- ✓ Кто пришёл впервые? Кто вернулся?
- ✓ Было ли время поговорить друг с другом, а не только с ведущим?
- ✓ Ушёл ли кто-то раньше — и знаем ли мы почему?
- ✓ Что можно изменить в следующий раз?

ПРАКТИКА И ИТОГИ



Рекомендации библиотекарям

Что делать — по шагам

- ✓ Сегодня: запомнить имена и интересы трёх постоянных посетителей
- ✓ В этом месяце: пересмотреть одно мероприятие — снизить порог, добавить время на общение
- ✓ В этом квартале: провести неформальное «выслушивание потребностей»
- ✓ Постоянно: выстраивать долгосрочные отношения с сообществом, а не «обслуживать группу»

Практические рекомендации

- ✓ Гарантированная техническая база — одинаковые устройства (компьютеры/ноутбуки/планшеты) с настроенным, чистым рабочим столом.
- ✓ Монитор — 18,5 - 19 дюймов. Больше монитор — дальше расстояние от глаз.
- ✓ Комфортная среда — удобные столы, хорошее освещение, крупный шрифт на экранах и в пособиях, возможность сделать перерыв — обязательные условия.
- ✓ Поддержка после курса — создание чата выпускников в мессенджере, проведение консультационных дней или «клубов встреч» помогает закрепить результат и дает чувство сообщества.

Практические рекомендации

- ✓ Принцип «От простого к сложному через необходимое» — начинать нужно не с теории, а с простейших, но мгновенно полезных действий: включение, использование мыши, запуск программы. Сложные концепции (файловая система, облачные хранилища) объясняются по мере возникновения практической потребности в них.
- ✓ Акцент на кибергигиену и безопасность — это не в один урок, а сквозная тема. Ученики должны знать основные схемы мошенничества, правила создания паролей, признаки фишинга. Это критически важный навык для их самостоятельности и защиты.
- ✓ Интеграция смартфонов и планшетов — для многих это первый и более интуитивный цифровой девайс. Обучение должно включать работу с мобильными приложениями (мессенджеры, онлайн-карты), что повышает вовлеченность.

Ещё практические рекомендации

1. Начинать с цели обучения – для чего конкретно записались на курс. Анкетирование.
2. От простого к сложному: начинать с основ постепенно переходя к темам сложнее.
3. Курс на модули/блоки. Не перегружать информацией.
4. Изучение не только основ, но новой терминологии.
5. Простые пособия: крупный шрифт, яркие иллюстрации, понятные инструкции.
6. Практико-ориентированность: каждая тема должна иметь четкое прикладное значение в повседневной жизни.
7. Индивидуальный подход в группе – методы, позволяющие работать с группой, но уделять внимание каждому.
8. Индивидуальный темп: не торопиться, давать время на осмысление и практику.
9. Повторение и закрепление: регулярные упражнения для закрепления навыков.
10. Индивидуальные консультации !

ИТОГИ

Важные выводы

- ✓ Пожилые пользователи — не категория, а люди с разными потребностями
- ✓ Реляционные микропрактики важнее масштабных программ
- ✓ Язык и тон формируют отношение
- ✓ Занятие — это пространство связи
- ✓ Оценивать нужно эмоциональный эффект, а не только цифры

ИТОГИ

- ✓ Обучение – как способ сохранение активной жизненной позиции.
- ✓ Социализация за счет появления новых дружеских связей, возможности общения посредством коммуникационных средств и современных технологий.
- ✓ Обучение современным компьютерным технологиям делает более простым, удобным и мобильным решение множества задач, а также предоставляет возможность реализации в каких-либо новых для пожилого человека сферах.
- ✓ Улучшает качество их жизни за счет реализации ранее недоступных функций, а также дает большую уверенность в себе – эмоциональную, интеллектуальную, психологическую.

Успех определяется НЕ объемом переданной информации, а созданием безопасной, поддерживающей среды, где страх преодолевается через понятные, пошаговые действия, ведущие к конкретному, полезному в повседневной жизни, результату.





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Закирова Рина Рамизовна
отдел электронных ресурсов

СОУНБ им. В. Г. Белинского

+7 (343) 304-60-20
добавочный 320

zakirova.r.r@ekatlib.ru