

NEKE ZAKONITOSTI I NAČELA INDIVIDUALNOG PRISTUPA POSJETITELJU OŠTEĆENA VIDA

dr. sc. MORANA VOUK □ Tifološki muzej, Zagreb

Muzeji, mjesta gdje se prožimaju i isprepleću iskustva i spoznaje posjetitelja s prezentiranim i oblikovanim izložbenim sadržajem, danas sve veću pozornost pridaju komunikacijskom aspektu svog djelovanja kvalitetnom komunikacijskom politikom, i tako zapravo djeluju kao inkluzijski čimbenik u društvenom angažiranju najšire populacije, uključujući i osobe s invaliditetom. Kako bi takvo djelovanje bilo potpuno uspješno, potrebno je pomno razraditi metode i tehnike rada te poznavati publiku i uspostaviti kvalitetnu komunikaciju. Posjetitelji s invaliditetom, poglavito oni s oštećenjem vida, specifična su populacija posjetitelja kojoj treba prići na ponešto drugačiji način. Specifičnost posjetitelja oštećena vida proizlazi iz njihova oštećenja. Naime, poznato je kako vidom dobivamo više od 75% svih informacija oko sebe. Slijedi sluh, potom dodir te ostala osjetila. Svijet u kojemu nedostaje komponenta vizualnih informacija funkcionira drugačije, nama katkad vrlo strano. Potrebno je pronaći drugačiji modus, koji ne podrazumijeva samo intervencije u prostoru, već i način komunikacije. Kvalitetna komunikacija s posjetiteljem oštećena vida prva je "stepenica" koju treba svladati kako bi se na prikladan način prenijele informacije i dobio zadovoljan posjetitelj. U nedostatku iskustva i potrebnih vještina, često se postavlja pitanje KAKO. Usprkos najboljim namjerama, može se pogriješiti. Zato je potrebno uz pomoć posebnih znanja i vještina profesionalno kompetentnog vodiča mogućnost pogreške svesti na minimum. Posebnost posjetitelja oštećena vida nameće isključivo individualan pristup. Pod takvim se pristupom ne razumijeva samo vodstvo posjetitelja oštećena vida od osoblja muzeja, koji u toj situaciji postaju ne samo fizička pomoć u kretanju i orijentaciji, nego i interpretatori, već se misli i na audiovodič, kojim se posjetitelj može koristiti uz pomoć videće pratnje ili bez nje. Naravno, unutar te dvije navedene mogućnosti postoje varijacije, odnosno kombinacija pristupa, ovisno o željama posjetitelja, znanju stručnog osoblja ili mogućnostima određene muzejske ustanove.

Individualno vodstvo uz pomoć educiranog vodiča

Pri susretu s posjetiteljem oštećena vida važno je uspostaviti prvi kontakt. Treba mu se obraćati izravno, kako

bi bilo jasno da se obraćamo upravo njemu. Potrebno je razgovijetno se predstaviti. Bilo bi dobro reći tko je sve nazočan i predstaviti se svaki put imenom dok vas osoba ne upozna dovoljno dobro da sama identificira vaš glas.

Kako opisati prostor

Na samom ulasku u muzej, odnosno u izložbeni prostor potrebno je objasniti o kakvom je prostoru riječ, koliko je velik i koliko prostorija ima. Treba objasniti stupanj prilagođenosti prostora osobama s invaliditetom. Naime, nije isto ako se u cijelom prostoru nalaze samo određeni muzejski predmeti na različitim mjestima koji su dostupni na dodir ili ako je neka cjelina namjenski koncipirana tako da se može upoznati taktilno. Ako na ulazu postoji taktilna karta, sve je te informacije jednostavnije povezati s njom. Kako se na taktilnoj karti nalaze označeni smjerovi kretanja, eventualne prepreke, raspored i organizacija prostora, svojim dodatnim verbalnim uputama posjetitelju ćemo uvelike pomoći da stvori mentalnu sliku prostora, koja će mu olakšati orijentaciju i kretanje. Posjetitelj je tek tada spreman krenuti dalje. Tijekom kretanja potrebno je spomenuti sve prepreke i situacije do kojih se dolazi. Ako se na putu nalaze stuba, treba napomenuti idu li one prema gore ili prema dolje. Kada posjetitelj dolazi do vrata, vrlo je bitno da zna otvaraju li se vrata prema vama ili od vas, otvaraju li se ulijevo ili udesno, te o kakvim je vratima riječ. Ako se mijenja visina prostora, treba se na trenutak zaustaviti i objasniti o čemu je riječ. Najvažnije od svega jest da posjetitelj cijelo vrijeme treba biti svjestan činjenice kako zauzimate širinu dviju osoba. To je osobito važno imati na umu kad se nailazi na uske prolaze ili hodnike. Tako će se izbjeći mogućnost ozljeđivanja posjetitelja ili eventualne štete, što bi na posjetitelja zasigurno djelovalo loše i demotivirajuće.

Kako opisati izloženi predmet

Potrebno je da vodič bude konstantno svjestan da je on taj koji vidi i da se nalazi u situaciji kada on, kako se to često kaže, predstavlja "oči koje vode". Pri opisanju i interpretaciji muzejskog predmeta osobi koja

ne vidi važno je biti što je moguće deskriptivniji jer se na taj način omogućuje stjecanje što jasnije slike o predmetu. Ako se muzejski predmet nalazi iza stakla i nije dostupan dodiru, detaljni je opis još važniji. Pri opisivanju predmeta, osim njegove povijesti i svrhe, trebaju se objasniti i detalji vezani za njegovu *veličinu*. Pri opisivanju veličine predmeta treba biti što precizniji, a dimenzije predmeta mogu se čak usporediti s nečim poznatim iz svakodnevnog života. Važno je opisati i *oblik* predmeta, odnosno opisati je li nešto ravno, okruglo, pod kutom, jesu li rubovi oštri ili nejasni i sl. Možda je teže opisati *boju*, pogotovo posjetitelju koji nema sjećanje na boju, ali taj dio nikako se ne bi smio izostaviti. Nužno je spomenuti i intenzitet i sjene, jesu li boje možda blijede, tamne ili pastelne, kao i opisati *teksturu*, odnosno materijal od kojega je predmet napravljen. Za dodir je važno je li premet metalni, drveni, stakleni, od terakote... jer su oni različito ugodni na dodir i pobuđuju različite osjećaje.

Individualno vodstvo uz pomoć audiovodiča

Postoji još jedna mogućnost individualnog vođenja osim vodiča, a to je audio vodič, koji ima veliki potencijal za povećanje pristupačnosti osobama oštećena vida. Takav je način vođenja osobito važan za one posjetitelje oštećena vida koji ne umiju čitati Brajevo pismo (a njihov broj nije zanemariv). Prije koncipiranja audiovodiča važno je razmotriti neka pitanja. Prije svega, potrebno je odlučiti želimo li audiovodič koji će sadržavati samo opis izloženih muzejskih predmeta i hoće li to biti samo predmeti koji su dostupni na dodir ili će audiovodič zapravo biti samo vodič za kretanje kroz prostor. U tom slučaju u postavu treba postojati mogućnost upoznavanja s muzejskim predmetima putem taktilnih sadržaja kao što su taktilni crteži i slike, replike te tekstualni materijali dostupni slijepima i slabovidnima. Postoji, naravno, i treća mogućnost, a to je kombinacija obaju pristupa. Taj je način najkompleksniji i zahtijeva najviše znanja i umješnosti.

Nikako se ne smije zanemariti činjenica kako sam audiovodič neće riješiti sva pitanja vezana za pristupačnost muzejskog postava slijepim i slabovidnim posjetiteljima te nikako ne smije biti jedina prilagodba koju im pružamo. Oprema vodiča mora biti što jednostavnija za rukovanje i otporna na udarce i padove. Oznake funkcija moraju biti jasne i dobro taktilno označene. Bilo bi dobro da aparat ima obje slušalice (na taj se način smanjuju šumovi iz okoline) i trebao bi se moći objesiti oko vrata ili staviti u džep, kako bi posjetitelj imao obje ruke slobodne. Rukovanje vodičem mora biti jednostavno jer je posjetitelj ipak došao primarno posjetiti muzejsku izložbu, a ne učiti kako se koristiti određenim uređajem. S tehnološke strane taj je problem moguće jednostavno i jeftino riješiti. Uređaji poput discmana ili mp3 playera nisu skupi. Postoje, naravno, i sofisticiranija i skuplja rješenja.

Kome je audiovodič namijenjen

Bilo da je vodič koncipiran namjenski, za slijepce osobe, ili je opći vodič, od samog početka njegove izrade pristupačnost odnosno dostupnost mora biti temeljni uvjet. Vodič namijenjen slijepima trebao bi sadržavati detaljnije deskripcije i informacije o orijentaciji i kretanju, za razliku od općeg vodiča. Specifični vodič može obuhvaćati cjeloviti sadržaj muzejske izložbe ili postava, s informacijama o orijentaciji i kretanju, ili pak može biti vodič kojim su obuhvaćeni samo određeni muzejski predmeti dostupni dodiru ili na drugi način prilagođeni posjetiteljima oštećena vida, uz pomoć, primjerice, taktilnih karata, crteža, uvećanog tiska ili brajice, a vodič ih vodi od točke do točke u postavu, koje su prilagođene slijepom posjetitelju. Te specifične informacije koje su takvom posjetitelju nužne, mogu se nalaziti i na općem vodiču; drugim riječima, jedan inkluzivni vodič može zadovoljiti potrebe različitih skupina posjetitelja.

Positivan primjer individualnog pristupa posjetitelju s izložbenog projekta *Dodir antike*

Izložbu *Dodir antike* evaluirali smo kako bismo možda odredili smjernice daljnjeg djelovanja. Cilj je toga međunarodnog izložbenog projekta bila promocija dostupnosti umjetnosti svim kategorijama posjetitelja i, sukladno tome, vrednovanje same prilagodbe i izložbenog projekta od osoba s invaliditetom. Na uzorku od 25 odraslih posjetitelja s područja Zagrebačke i Primorsko-goranske županije s oštećenjem vida (10 slabovidnih i 15 slijepih) provedeno je anketno istraživanje. Od 17 varijabli, ovdje ćemo, s obzirom na to da se tematski vežu za ovaj rad, spomenuti njih nekoliko. Sve ispitane posjetitelje oštećena vida (100%) osoblje je upoznao s osnovnim podacima o izložbi prije njezina razgledavanja. Svi su ispitanici pozitivno odgovorili na pitanje je li ih na ulazu u muzej dočekalo stručno osoblje. Ti odgovori potvrđuju potrebu i korisnost individualnog prihvata posjetitelja oštećena vida, pri čemu posjetitelj dobiva sve potrebne informacije vezane za izložbu. Jedno od pitanja odnosilo se na moguće nejasnoće vezane za sadržaj izložbe. Na to je pitanje čak 92% ispitanika odgovorilo kako nakon razgledavanja nije imalo nikakvih nejasnoća. Svi ispitanici (100%) bili su zadovoljni količinom svih informacija koje su dobili na izložbi. Na pitanje vezano za korištenje usluge stručnoga individualnog vodstva kroz izložbu, tj. kustosa, 68% ispitanika je odgovorilo potvrdno. Ostali su se ispitanici koristili audiovodičem te su se kretali uz pomoć vodiča s kojim su došli u muzej. ...*Potvrdilo se kako prilagodba, osim fizičkih intervencija u prostoru, podrazumijeva i individualizirani pristup te educirane djelatnike muzeja koji će znati na primjeren način voditi posjetitelja kroz izložbu...*(Vouk, Sušić, 2007.)

Zaključak

Populacija osoba oštećena vida vrlo je heterogena i upravo je zato važan individualni pristup u svakom aspektu rada. Muzeji kao sve prepoznatljiviji inkluzijski čimbenici svakako trebaju mnogo ulagati kako bi istinski djelovali u smjeru uključivanja osoba s invaliditetom u zajednicu. Ulaganje nije samo materijalno, iako zakonski propisi na to obvezuju, već i ulaganje u stjecanje znanja i vještina, ali i kreativnosti, koje su nužne za rad s tom kategorijom posjetitelja. Važno je ponuditi što više mogućnosti i rješenja kako bi posjetitelj oštećena vida imao mogućnost izbora. Neki će preferirati stručno vodstvo kroz muzej uz pomoć vodiča. To je osobniji pristup, ali u tom slučaju stupanj neovisnog kretanja nije toliko velik. Takav način vođenja ne iziskuje dodatne troškove, ali osoblje muzeja mora biti adekvatno educirano. Vodič treba znati kako voditi posjetitelja oštećena vida i kako komunicirati s njim, ali mora dobro poznavati i sadržaj vizualiziran u muzejskom prostoru. Druga mogućnost jest audiovodič, koji ima mnogo prednosti poput veće neovisnosti u kretanju i konstantno visoke razine deskripcije. No upotrebom audiovodiča gubi osobni pristup. U oba slučaja individualnog vodstva posjetitelja oštećena vida treba voditi brigu da njegove ruke ne budu zauzete jer su mu potrebne za razgledavanje dodirnom.

Primljeno: 3. srpnja 2008.

LITERATURA

1. Revesz, G. *Psychology and art of the blind*. London: Longmans, Green and Co, 1950.
2. Groff, Gerda; Laura Gardner. *What Museum Guides Need to Know: Access for Blind and Visually Impaired Visitors*. New York: America Foundation for the Blind, 1989.
3. *How to use a tactile Map: A small User's Guide*, www.romaccessibile.it/en/Ausili/MappaTattileLeggere.htm, (20. listopada 2005.)
4. *Museums Without Barriers, A new deal for disabled people* / gl. urednik Andrew Wheatcroft. London: Fondation de France / ICOM, 1991.
5. *Resource Disability Portfolio Guide*. Vol. 1 - 9. London: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2001.
6. *The Talking Images Guide, Museums, galleries and heritage sites: improving access for blind and partially sighted people*. London: RNIB and Vocaleyes, 2003.
7. Welsh, Richard; Bruce Blasch. B. B. *Foundations of Orientation and Mobility*. New York: American Foundation for the Blind, 1980.
8. Vouk, Morana; Šušić, Željka. *Evaluacija izložbe "Dodir antike"* (Plava knjiga sažetaka sa 7. međunarodnog znanstvenog skupa *Istraživanja u edukacijsko-rehabilitacijskim znanostima*). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, 2007.
9. *15 godina zajedno* / ur. Mira Katalenić. Zagreb: Hrvatska udruga za školovanje pasa vodiča i mobilitet, 2005.
10. *Disability Directory for Museums and Galleries*. London: Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2001.
11. Stančić, Vladimir. *Oštećenja vida, biopsihosocijalni aspekti*. Zagreb: Školska knjiga, 1991.

SOME LAWS AND PRINCIPLES OF AN INDIVIDUAL APPROACH TO A VISITOR WITH IMPAIRED SIGHT

The population of persons with impaired sight is extremely heterogeneous, and hence an individual approach in every aspect of the work is always very important. Museums, like all well-defined inclusive factors, should certainly invest a lot in order to act very genuinely in the direction of including persons with a disability into the community. Investment is not just material, although legal regulations enjoin this, but also investment in the acquisition of knowledge and skills, as well as of the creativity necessary for work with this category of visitor. It is important to provide as many opportunities as possible for the sight-impaired visitor to be able to have the possibility of choice.

Some will prefer an expert guided tour through the museum; this is a more personal approach, but then the ability to move independently is restricted. It does not require additional costs, but the museum staff has to be properly trained. The guide has to know how to guide persons who cannot see very well and how to communicate with them, and yet also has to know the contents visualised in the museum venue.

A second possibility is the audio-guide, which has many advantages such as greater independence in movement and a constantly high level of description. But the use of the audio-guide does entail a loss of the personal approach. In both cases, care should be taken that the hands of a person with visual impairment are not occupied, since they are necessary for sightseeing via touch.