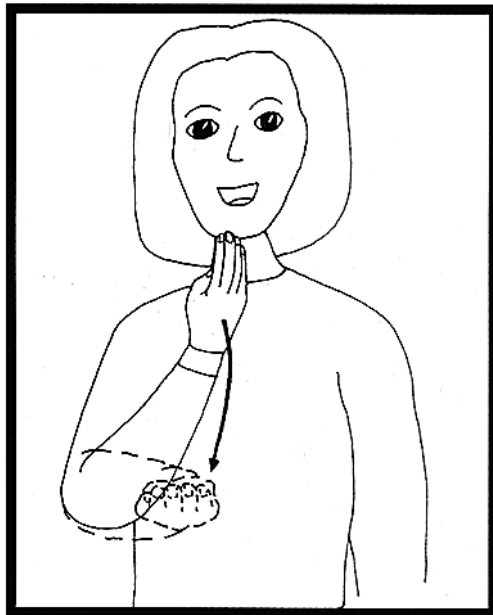


OSOBE OŠTEĆENA SLUHA - RAVNOPRAVNI POSJETITELJI MUZEJA?

MORANA VOUK □ Tiflološki muzej, Zagreb



HVALA

Živjeti znači neprestano se razvijati upoznavajući svoju, ali i tuđe osobnosti. Živjeti znači komunicirati i na taj način dopirati do drugih. Komunikacija je aktivna interakcija jer nam omogućuje izmjenu informacija sa svijetom koji nas okružuje i naš utjecaj na taj isti svijet. Bez komunikacije ne bi bilo razvoja, a kvaliteta ljudskog života bila bi ograničena. Komuniciramo svugdje, na različite načine i na različitim razinama, verbalno i neverbalno, čak i tada kada toga nismo svjesni. Jedno je od mjesta komunikacije i muzej.

Zadatak muzeja danas više nije isključivo izučavanje prošlosti, već aktivno sudjelovanje u kreiranju sadašnjosti i budućnosti, između ostaloga, i poticanjem poštovanja među ljudima. Muzeji postaju mjesto susreta različitosti i jedan od značajnih čimbenika senzibilizacije društvene zajednice, bilo da svoje prostore otvaraju različitim kategorijama invalidnih osoba prilagođivanjem pristupa i samog prostora, bilo da prezentiraju široj javnosti kreativno izražavanje osoba s invaliditetom. Muzeji danas nastoje da im posjetitelji budu sve kategorije stanovništva. U tom nastojanju, ali još više u njegovoj realizaciji, ogleda se kulturološki i civilizacijski stupanj

razvijenosti društva. Različitim se manifestacijama, radionicama, izložbama i akcijama u muzejima obilježava, primjerice, godina osoba s invaliditetom, godina starijih ljudi, dan bijelog štapa i sl. Takvim se akcijama zajednici nastoje približiti ograničenja i mogućnosti osoba s invaliditetom, senzibilizirati je za njihove probleme i potrebe, a istodobno osobe s invaliditetom još čvršće i potpunije integrirati u zajednicu.

Takvo razmišljanje, naravno, nije ništa novo ni u Hrvatskoj, a pogotovo ne u svijetu. Naime, u dokumentu s nazivom *Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom* (The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities)¹, u poglavlju *Područja ostvarivanja ravnopravnosti*, koje se odnosi na kulturu, stoji da se države "...trebaju pobrinuti da osobe s invaliditetom budu integrirane i da mogu sudjelovati u kulturnim djelatnostima na ravnopravnoj osnovi", te da "države trebaju promicati za osobe s invaliditetom pristupačnost i mogućnosti korištenja prostora za kulturne priredbe i usluge, kao što su kazališta, muzeji, kina i knjižnice". Američki zakon o osobama s invaliditetom², djelomično je utjecao na donošenje i sadržaj Standardnih pravila UN-a o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom. Zakon ADA, donesen sa svrhom da se promijeni stanje osoba s invaliditetom jer je Kongres ustanovio kako se "...diskriminacija pojedinaca s invaliditetom održava na tako kritičnim područjima kao što su zapošljavanje, stanovanje, boravak u javnim prostorima, školstvo, prijevoz, komunikacija, rekreacija, institucionalizacija, zdravstvene službe, glasovanje i pristup javnim službama", te da "...pojedinci s invaliditetom neprekidno doživljavaju različite oblike diskriminacije, uključujući otvoreno i namjerno isključivanje, diskriminacijske učinke arhitektonskih, prijevoznih i komunikacijskih barijera... koje prouzročuju njihovo isključivanje, izolaciju i prebacivanje na manje važne službe, programe, aktivnosti, probitke, poslove i ostale potencijalne mogućnosti".

Zanimanje za taj Zakon pokazale su mnoge države, a on može biti i jasan putokaz za Hrvatsku. Osvrćući se na samo na jednu kategoriju osoba s invaliditetom - na osobe s oštećenjem sluha, zaključujemo da bi oni trebali postati ono što još nisu: aktivni, ravnopravni članovi društvene zajednice, koji imaju jednake mogućnosti kao

Standardna pravila o izjednačavanju mogućnosti za osobe s invaliditetom usvojila je Generalna skupština Ujedinjenih naroda na svom zasjedanju . prosinca . godine (Rezolucija 48/96).

² Američki zakon o osobama s invaliditetom - ADA (Americans with disabilities act) donesen je 1990. godine u američkom Kongresu.

ostali građani: pristup svuda, sve šanse za obrazovanje, rad, informiranje i komuniciranje. Suvremena shvaćanja o izjednačenom pravu na pristup i sudjelovanje u društvu svim građanima, uključujući i one s invaliditetom, još uvijek teško prodiru u naše društvo. Zbog toga je status gluhih (ali i ostalih osoba s invaliditetom) takav da zaista često ima razloga za socijalnu skrb. Društvena uvjetovanost radnih i svih drugih mogućnosti gluhih očita je kad pogledamo golemu razliku između položaja gluhih u nas i u razvijenim sredinama koje su oslobođene predrasuda, pa nastoje gluhimima dati slične uvjete za obrazovanje i rad kao i ostalim građanima.

Stručno muzejsko osoblje u Republici Hrvatskoj donekle je poznato s osnovnim standardima kakvi trebaju postojati kako bi u komunikaciji muzej - posjetitelj mogle sudjelovati osobe s tjelesnim invaliditetom ili osobe oštećena vida. Ali postavlja se pitanje kako postupiti kada se susretamo s posjetiteljem muzeja koji ima oštećen sluh ili čak s cijelom skupinom takvih osoba?

Čitatelja bi ponajprije trebalo upoznati s tim što je oštećenje sluha i kako se ono očituje. U *Zakonu o Hrvatskom registru o osobama s invaliditetom*³ oštećenja sluha dijele se na gluhoću i naglušnost.

Oštećenje sluha je senzoričko oštećenje, ima različite stupnjeve, od lakših do težih, različite vrste, od perceptivnih, konduktivnih ili miješanih, a može nastati u svim životnim razdobljima, od prenatalnog razdoblja do treće životne dobi. To mnoštvo navedenih činjenica daje lepezu različitih kliničkih slika. No činjenica koja vrijedi za sve osobe s oštećenjem sluha jest da sve one zbog često nepremostive komunikacijske barijere imaju teškoća u svakodnevnoj komunikaciji sa zajednicom osoba koje čuju. Naravno, neizostavno treba spomenuti i probleme društvene zajednice, odnosno osoba koje zbog različitih razloga dolaze u dodir s osobama oštećena sluha na području komunikacije, koja je nerijetko nedostatna i neprimjerena. Potreba osoba oštećena sluha za primanjem informacija nužna je i važna, jednako kao i onih koji čuju. Neprepoznavanje i nezadovoljavanje osnovne potrebe za punovrijednom komunikacijom niječe temeljna ljudska prava gluhih i nagluhih osoba, zatvara ih u svjetove, kako se često kaže, "tišine", ograničava njihove životne stilove i lišava ih dijela slobode. Osobe oštećena sluha mogu razviti svoj identitet i samopoštovanje samo uz potrebnu izobrazbu, koja omogućuje pristup informacijama u senzibiliziranom okruženju. Samo u takvom okruženju one mogu iskusiti svakodnevni život, uz sve rizike koje on nosi te na taj način u potpunosti razviti svoje potencijale. Uz odgovarajuću potporu na području komunikacije, kretanja i pristupa informacijama, osobe oštećena sluha mogu aktivno sudjelovati u svim oblicima društvenog života.

O pristupačnosti i barijerama rijetko se govori kad je riječ o osobama oštećena sluha jer je uvriježeno mišljenje da oni mogu svuda. Problem ipak postoji i prilagodbe su nužne da bi se gluhi i nagluhi mogli sa što manje teškoća kretati i snalaziti u javnim prostorima. U razvi-



jenim zemljama moraju se zadovoljiti zakonske norme kako bi se olakšao pristup i komunikacija građanima oštećena sluha. Primjerice, javne prostorije opremaju se indukcijskim uređajima (petljama)⁴, čime se omogućuje korištenje slušnih aparata i u bučnom ambijentu, odnosno s mjesta udaljenoga od govornika. To je za nagluhe izvanredno važno. Sve informacije koje se inače publici prenose razglasom, trebaju biti priopćene u oblicima dostupnima gluhim, pomoću natpisa i pisanih informacija. Primjer detaljnog i strogog reguliranja pristupačnosti daje spomenuti američki *Zakon o osobama s invaliditetom*, koji propisuje standarde, ne samo državnim i javnim organima i ustanovama već i privatnim poslodavcima, za nabavu i korištenje svih pomagala i uvođenje mjera za pristup i komunikaciju s gluhim i nagluhim osobama. Iako je Hrvatski savez gluhih i nagluhih (HSGN) na temelju članka 27. svog Statuta donio prijedlog *Pravila o načinu komuniciranja*, općenito gledajući, Republika Hrvatska još nema ni zakonskih propisa, a ni značajnijih kampanja ili nastojanja na tom području. S osobama oštećena sluha možemo komunicirati različitim načinima. Način komunikacije gluhe osobe ovisi o stupnju oštećenja njezina sluha. Očito je da netko tko je nagluh nije u jednakoj poziciji kao onaj tko je gluhi i tko se ne može osloniti na akustičku komponentu govora. Osim stupnja oštećenja, bitno je i vrijeme nastanka oštećenja. Naime, postoji razlika između onoga tko je rođen gluhi ili je oglušio prije usvajanja govora (prelingvalno) i onoga čije je oštećenje nastalo kasnije u životu (postlingvalno). Osobe s umjerenim teškoćama sluha mogu pratiti govorene riječi dovoljno dobro, uz veću ili



Narodne novine broj iz . godine.

⁴ To su uređaji koji pretvaraju zvuk u signal koji putuje između izvora zvuka i slušača koji posjeduje slušni aparat, te se ponovno pretvaraju u zvuk.

manju pomoć očitavanja s lica i usana. Na uspjeh komunikacije utječe mnoštvo činitelja: razgovijetno artikuliranje i sporije govorenje, osvjetljenost govornikova lica, situacija koja pomaže da se nasluti tema razgovora i rječnik koji gluha osoba poznaje. U suprotnome je razumijevanje otežano. Općenito, važnije je tko i kako govori gluhome, nego sama vještina čitača s usana. Zato bi upute svima koji dolaze u doticaj s gluhima bile velika pomoć gluhima. Osim očitavanja s lica i usana, gluhi se koriste i ručnom abecedom, jednoručnom i dvoručnom, za riječi koje je praktički nemoguće sigurno pročitati s usana (prezimenena, strane i nepoznate riječi).

Nameće se i pitanje što je sa znakovnim jezikom? Kakav je to jezik i kolika je korist od njega? Danas je znakovni jezik dobio puno priznanje kao poseban, punovrijedan jezik.⁵ Sastoji se od pokreta ruku i tijela, izraza lica, ručne abecede i znakova, ima vlastitu gramatiku i sintaksu koja se razvila neovisno o govornom jeziku. Među pojedinim nacionalnim znakovnim jezicima postoje manje ili veće sličnosti, ali svaki je znakovni jezik različit, slično kao što su različiti i "govorni" jezici. Tako postoji američki znakovni jezik (ASL), francuski znakovni jezik (LSF), talijanski znakovni jezik (LSI)..., a u Hrvatskoj se rabi znakovni jezik koji ima regionalnih razlika, ali je u svojoj strukturi i u najvećem broju znakova u cijeloj zemlji jednak. Postoji, međutim, i međunarodni znakovni jezik, *gestuno*, koji se gotovo isključivo koristi na međunarodnim susretima gluhih.

Kako, dakle, ostvariti kvalitetnu komunikaciju s gluhim posjetiteljem kad postoje tako velike komunikacijske barijere?

Praksa kvalitetne i punovrijedne komunikacije zaživjela je u nekim muzejima. Autor članka i stručni djelatnik u Cité des Sciences et de l'Industrie u La Villette Guy Bouchauveau (1991.) navodi kako su se u počecima organiziranja stručnih vodstava u pariškim muzejima vodstva organizirala na znakovnom jeziku, ali na način da je prevoditelj na znakovni jezik bio spona između gluhog posjetitelja i vodiča. Nedostatak takvog rješenja bila je nemogućnost izravne komunikacije. Naime, vodičevo predavanje tumač je prevodio na znakovni jezik, te se pojavio problem nemogućnosti izravnog komuniciranja s vodičem putem pitanja i odgovora. Postalo je očito kako treba postojati gluhi zaposlenik kao vodič kroz muzej. Ne smije se zaboraviti važnost direktne komunikacije (Derycke, 1991.). Naime, gluha osoba ne može upoznati predmet samo gledajući ga ili uz odmak zbog posredne komunikacije. To često dovodi do odustajanja od posjeta muzeju ili sličnim mjestima. U gluhih se osoba pojavljuje neugoda da će biti preuočljivi (Mottez, 1991.). Mnogi se gluhi koriste slušnim aparatima koji uvelike pomažu u postizanju bolje razumljivosti govorenog jezika. U javnim prostorima postoji više načina kako povećati razumljivost za korisnike slušnog aparata, primjerice magnetnom indukcijom⁶, visokofrekvencijskom komunikacijom (walkie talkie) ili infracrvenim sustavom (<http://www.rmid.org.uk/index.htm>).

Jedan od primjera jest i Victoria and Albert Museum iz Londona, koji se brine o svim svojim posjetiteljima, kakve god bile njihove potrebe, pa tako i o posjetiteljima oštećena sluha. Na njihovim se web stranicama (<http://www.vam.ac.uk/>) mogu pronaći informacije vezane za programe i prilagodbe osobama oštećena sluha. Programi koji su namijenjeni toj populaciji jesu popularna predavanja ili prezentacije koji se prevode na znakovni jezik (British Sign Language i Sign Supported English), a vodi ih stručna osoba koja je i sama gluha. Takvi se programi provode jedanput u mjesecu, odnosno prema dogovoru. Dostupna je i oprema za poboljšanje zvuka namijenjena predavanjima i obilascima muzeja. Glavna predavaonica opremljena je indukcijskim uređajem, a posjeti se najavljuju unaprijed.

Drugi je primjer nalazimo muzej Cité des Sciences et de l'Industrie u La Villette u Parizu (<http://www.cite-sciences.com>). Naime, taj muzej nudi različite tipove posjeta. Mnogi izložci vizualno su naglašeni i bogati informacijama koje su izravno dostupne. Neki audiovizualni izvori popraćeni su titlom, a predavanja i vodstva održavaju se na znakovnom jeziku. Te se prilagodbe odnose na povremene izložbe, ali i na stalni postav. Od mogućnosti koje muzej nudi navode se videokasete na znakovnom jeziku, namijenjene populaciji gluhih svih dobnih skupina. Ilustracije koje prate tekst omogućuju strancima (izvan francuskoga govornog područja) da dožive povijest. Znakovni jezik "pojačan" je glasom koji omogućuje cjelovito razumijevanje gledanjem samo slika ili, ako se vlada znakovima tek manjim brojem znakova. Naslovi tih kasete prate građu i tematiku kojom se bavi muzej.

Začetak slične prakse u Republici Hrvatskoj nalazimo u Muzeju grada Koprivnice koji se uključio u program zapošljavanja osoba s invaliditetom koji potiče Vlada RH preko Zavoda za zapošljavanje⁷. Taj je muzej zaposlio dvije osobe oštećena sluha na mjesto muzejskog tehničara, koji uz ostalo trenutačno rade na pilot-projektu izdavanja muzejsko-galerijskog vodiča za gluhonijeme osobe koji bi sadržavao osnovne pojmove vezane za muzejsku struku, prikazane na fotografijama u obliku gesti. Iako je tek ideja, projekt je svakako hvale vrijedan i trebalo bi ga podržati. Pri svom nedavnom posjetu koprivničkome muzeju razgledala sam stalni postav Muzeja uz vodstvo kolege Horvata, koji me proveo od antike do Domovinskog rata na gestovnom jeziku.

U skorij bi se budućnosti trebalo razmotriti educiranje kustosa/muzejskih pedagoga u osnovama komunikacije s osobama oštećena sluha. Takva bi se edukacija mogla provoditi u obliku radionica, predavanja, tečajeva ili seminara kao početni tečaj i upoznavanje sa znakovnim jezikom, kao osnova, temelj da se prevlada strah od nepoznatoga koji često osjećaju osobe koje čuju kad sretnu gluho osobu a ne znaju kako bi s njom komunicirali. Pokretanjem takvih predavanja mogli bismo biti primjer zajednici u rušenju komunikacijskih barijera između gluhih i osoba koje čuju. Iako se možda danas takvo razmišljanje čini pomalo egzotičnim, valja podsje-

5 Prema Lane (1996.) znakovni je jezik simbol društvenog identiteta gluhih. Članovi zajednice gluhih ponosni su na pripadnost svojoj zajednici, na svoj jezik, kulturu i običaje ("Deaf pride").

6 Hrvatske savez gluhih i nagluhих na temelju članka 27. Statuta donio je *Pravila o načinu komuniciranja*, u kojima pod točkom 4. Komunikacija na skupovima stoji: "...U prostorijama gdje se održavaju skupovi treba osigurati odgovarajuće tehničke uvjete za komunikaciju (odgovarajuće osvjetljenje, raspored sudionika, indukcijska petlja za korisnike slušnih aparata, projekcijska tehnika i dr. prema potrebi)."

Narodne novine broj iz godine.

titi na Nacionalnu strategiju jedinstvene politike za osobe s invaliditetom od 2002. do 2006. godine⁸. Naime, redefiniranjem politike prema osobama s invaliditetom, koje podrazumijeva i poboljšanje materijalnog položaja, ujednačavanje prava, obrazovanje i rehabilitaciju te osigurava ravnopravno uključivanje u društvenu zajednicu, pridonosi se očuvanju njihova digniteta i integriteta te se osigurava puno i aktivno sudjelovanje u životu zajednice i senzibilizacija društva. U Programu djelovanja, između ostaloga stoji: "Ministarstvo kulture u suradnji s jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave dužno je kontinuirano raditi na uklanjanju arhitektonskih barijera i uvođenju elemenata informacijske podrške za gluhe i slijepe osobe u kulturnim ustanovama. Do 2006. godine potrebno je prilagoditi nacionalne muzeje i nacionalna kazališta i kina."

Težnja je muzeja da se otvore svim kategorijama društva i da postanu mjesto susreta različitosti i jedan od značajnih čimbenika senzibilizacije društvene zajednice na način da, između ostaloga, potiču i interes ostalih posjetitelja za jezik i kulturu gluhih, promicanje tolerancije te tako održe kontinuitet započetog procesa senzibilizacije javnosti prema osobama oštećena sluha. Osobe s invaliditetom sve češće i sve više participiraju u svakodnevnom životu, a osposobljavanje osoba zdravog sluha za komunikaciju s osobama oštećena sluha učinkovito pridonosi uklanjanju jezične barijere i uključivanju gluhih i nagluhih osoba u svakodnevni život.³

LITERATURA

- . Zimmermann, Antun. *Uvodni seminar o komunikaciji s osobama oštećena sluha*. // Zagreb, SOOS, Služba tumača i prevodilaca za osobe oštećena sluha, 1986.
- . Brošura *Tečaj hrvatskog znakovnog jezika*. Zagreb, Hrvatska udruga gluhoslijepih osoba "Dodir"
- . Mottez, Bernard. *The deaf. U: Museums without barriers, A new deal for disabled people*. // Fondation de France and ICOM, 1991.
4. Bizaguet, Eric. *Sufferers from defective hearing and the new techniques communication*. U: Museums without barriers, A new deal for disabled people. // Fondation de France and ICOM, 1991.
5. Bouchauveau, Guy. *Reception services for the deaf at the Cité des Sciences et de l'Industrie at La Villette in Paris*. U: Museums without barriers, A new deal for disabled people. // Fondation de France and ICOM,
6. Derycke, Béatrice. *International Visual Art for the Deaf*. U: Museums without barriers, A new deal for disabled people. // Fondation de France and ICOM,
7. URL: <http://www.hsgn.hr/kodeks.htm>
8. URL: <http://www.cite-sciences.com>
9. URL: <http://www.rnid.org.uk>
10. URL: <http://www.nn.hr/clanci/sluzbeno/2001/1049.htm>
- . *The Standard Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities*. Disabled Persons Unit, Department for Policy Coordination and Sustainable Development, United Nations, New York,
12. URL: <http://www.usdoj.gov/crt/ada/pubs/ada.txt>
13. URL: <http://www.crodeafweb.net>
14. Mihaljević, Robert. *U Koprivnici prvi muzejski vodič za gluhonijeme u RH*. // *Jutarnji list*, 3. izdanje, 27. veljače 2004.

15. Žic, Andrija. *Mrvice znanja o glubima*. // Zagreb, izdanje Hrvatskog saveza gluhih i nagluhih, 1999.

16. Bradarić-Jončić, Sandra. *Manualna komunikacija osoba oštećena sluha*. // Zagreb, Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja,

17. Lane, H.; Hoffmeister, R. & Bahan, B. *A journey into the Deaf-World*. // San Diego, Down Sign Press, 1996.

EQUALITY OF PERSONS WITH IMPAIRED HEARING AS MUSEUM VISITORS?

The task of museums today is not just studying the past but also actively participating in creating the present and the future, among others, in a way that it promotes mutual respect between people, becomes a meeting place of differences and one of the most significant factors of educating the social community, either by opening its doors to different categories of the handicapped, in the way that it adapts access and the space itself, or by presenting the creative expressions of persons with disabilities to the wider public.

Today museums strive to attract visitors from all categories of the population. In these efforts, but even more so in their realization, a cultural and civil degree of society development is reflected. Different manifestations, workshops, exhibitions, and drives are added to, for instance, by the year of the handicapped, the year for the elderly, the year of the blind, etc. By these drives there is an attempt to acquaint the community with the limits and possibilities of the handicapped, to educate them of their problems and needs, and at the same time to more strongly and more fully integrate persons with handicaps into the community.

Such an approach is, obviously, nothing new in Croatia, especially not in the world. By focusing in this text on only one category of handicapped persons, persons with impaired hearing, the intent was to demonstrate the possibility how these users could become something they are not yet: an active, equal part of the social community that has opportunities equal to those as other citizens: access everywhere, all the possibilities of education, working getting informed and communicating.

8 URL: <http://www.mrss.hr>