

April 2024

Medobčinsko društvo slepih in slabovidnih Nova Gorica
Zavod DOSTOP

Vidiš? Ne vidim.

Vodnik za uspešno komunikacijo z ljudmi z
okvarami vida

- Dejstva o slepoti in slabovidnosti
- Pogoste zmete
- Primeri in nasveti za ustrezno komunikacijo s
slepimi in slabovidnimi



Veliko ovir, s katerimi se srečujejo ljudje z okvarami vida, je posledica tega, da ljudje v njihovi okolici slabo poznajo slepoto in slabovidnost.

Publikacijo, ki je pred vami, smo pripravili z namenom, da osvetlimo nekatera najpomembnejša dejstva o slepoti in slabovidnosti, ki vam bodo pomagala pri vsakdanjem delu z gosti in obiskovalci ter oblikovanju ponudbe zanje.

Za vse podrobnejše informacije smo vam z veseljem na voljo.

Medobčinsko društvo slepih in slabovidnih Nova Gorica in Zavod DOSTOP

**Ne gre za predpise, ne gre za invalide.
Ne gre le za peščico ljudi.**

**Gre za vse, tudi zame.
Čeprav mogoče še ne danes.**

Ali veste?

Ljudje z okvarami vida niso homogena skupina ljudi z enakimi zahtevami in potrebami, niti ne gre za dve homogeni skupini, ki ju pogosto omenjamo — slepi in slabovidni. Pisanost te skupine ljudi je takšna, kakršna je raznolikost okvar vida.

Turistični objekti so z vidika uporabe ljudi z okvarami vida bistveno drugačni kot ustanove, ki jih ljudje stalno obiskujejo v domačem okolju, zato se tudi prilagoditve v njih lahko zelo razlikujejo.

Prilagoditve za osebe z okvaro vida so pogosto omejene na napise v brajici in taktilne oznake, spregledane pa ostajajo bistvene prilagoditve, ki koristijo večini ljudi s slabšo vidno zaznavo, kot so močni kontrasti, dobra osvetlitev, dovolj velike črke, odsotnost ovir in podobno.

Ali so vsi uporabniki očal tudi slabovidne osebe?

Dejstvo 1:

Nekatere osebe s slabovidnostjo nosijo očala, druge ne. Medicinsko govorimo o slabovidnosti takrat, ko je vidna ostrina kljub uporabi očal manj kot 0,3 (zdrav vid je 1,0).

Simptomi slabovidnosti so med seboj zelo različni. Lahko gre za slabšo ostrino vida, »zamegljenost«
slike, lahko gre za »slepe«
lise v vidnem polju ali težave samo s centralnim delom vidnega polja. Možne so tudi težave z barvnim vidom, globinskim vidom, s slabšim zaznavanjem kontrastov, občutljivostjo na svetlobo, nočno »slepoto«
in še bi lahko naštevali. Očala oziroma druga optična pomagala v teh primerih ne pomagajo. Slabovidnost se lahko odraža na zelo različne načine in zato se tudi osebe, ki živijo s slabovidnostjo, na zelo različne načine soočajo z vsakodnevnimi izzivi.

Primer

Če slabo vidim, še ne pomeni, da sem slaboviden.

Gospa Minka potrebuje očala, da lahko prebere cene v trgovini. Če gre v trgovino pomotoma brez očal, mora ves čas spraševati mimoidoče in prodajalce o cenah, o količinah in drugih napisih, ki so zelo majhni. Njen mož pa te drobne napise dobro vidi, a pri vožnji potrebuje očala, saj sicer oddaljene predmete in pešce lahko opazi prepozno. Nobeden od njiju ne spada med osebe s slabovidnostjo, saj z očali lahko nemoteno in samostojno opravljata vsakdanje dejavnosti. Kar pa ne pomeni, da jima prilagoditve za slabovidne ne koristijo. Večji napisi, dobri kontrasti, ustrezna osvetlitev in druge prilagoditve, ki so za osebe s slabovidnostjo nujne, so zelo pomembne za vse ljudi, ki imajo nekoliko slabši vid.

Ali slepota pomeni »trdna tema«?

Dejstvo 2:

V redkih primerih to velja, vendar je veliko več oseb, ki so uvrščene v skupino oseb s slepoto, pa imajo kljub temu še nekaj ostankov vida.

Tudi posamezniki, ki so uvrščeni med osebe s slepoto, pogosto zaznavajo svetlobo, prepoznajo večje, dobro kontrastne objekte (npr. stavbe, avtomobile, drevesa), vendar pa njihov vid ne zadostuje za branje, prepoznavanje obrazov in prepoznavanje manjših predmetov (npr. kuhinjskih in drugih hišnih pripomočkov, oblačil, pripomočkov za higieno...). Torej prihaja tudi pri osebah s slepoto do razlik v vsakodnevnem funkcioniranju.



Primer

Vidi ali ne vidi?

Marko se je začudil. Ko je pred vhodom v gostilno čakal prijatelja, je prišel do njega moški z belo palico in ga vprašal, kje je vhod. Seveda mu je pomagal. Pospremil ga je celo do mize, saj mu je gospod rekel, da ne vidi. Čez nekaj minut pa pogleda k njegovi mizi in opazi, da moški bere jedilni list, ki ima tako drobne napise, da jih še sam ne more prebrati brez očal. Je vse skupaj potegavščina?

Moški zaradi močno zožanega vidnega polja spada v skupino oseb s slepoto. Pri gibanju po prostoru ima veliko težav. Brez bele palice, spremljevalca ali psa vodiča zato ne more nikamor. Vendar pa je njegov ostanek vida na sredini vidnega polja popolnoma ohranjen in mu omogoča, da določene stvari od blizu prebere tudi, če so zelo drobne.

So brajevi napisi dovolj, da bodo osebam z okvaro vida vsebine dostopne?

#Dejstvo 3:

Velikokrat se zaradi posebnih prilagoditev za slepe popolnoma spregleda osebe s slabovidnostjo.

Samo napisi v brajici niso dovolj. Razlogov za to je več, med najočitnejšimi je ta, da se osebe, ki izgubijo vid v odrasli dobi, največkrat ne naučijo brajice. Pogosta težava, ki jo opažamo, je da so ti napisi umeščeni v vidno polje videčih, ne pa na mesta, kjer bi jih bilo lahko najti z rokami oz. prsti. Pogosto se napisi v brajici nahajajo sredi prostora, kjer so primerni za videče, vendar jih slepi ne morejo najti, saj niso povezane z elementi pokaterih se orientirajo z belo palico. Velikokrat pa se (tudi zaradi tega, ker se nam zdi, da smo z brajico rešili vse) popolnoma spregleda osebe s slabovidnostjo. Ker brajica vzame veliko prostora, so zato druga besedila na tablah pogosto manjša. Besedila so velikokrat premajhna, premalo kontrastna, uporabljajo se težje berljive pisave. S tem, ko bi napise in druga besedilna gradiva ustrezno oblikovali, bi bil krog ljudi, ki bi jim bile te informacije dostopne, veliko večji. Poleg ljudi z okvarami vida, bi do tako prilagojenih besedil lažje dostopale tudi osebe z disleksijo in drugimi bralnimi motnjami, osebe z motnjami v duševnem razvoju in starostniki.

#Primer

Muzej in brajica

Mateja je kustosinja v muzeju in zelo empatična oseba. Ko je dobila navodila za oblikovanje dostopne razstave, je z vsem srcem sprejela nalogo. Oblikovalcu razstave je naročila izdelavo replik za tipanje, maket in napisov v brajici. Ko je razstavo nato obiskala skupina ljudi z okvarami vida, so bili ti navkljub njenemu trudu zelo nezadovoljni. Od petindvajsetih ljudi je znal napise v brajici brati le eden. Ta je tudi z zanimanjem tipal replike, a je bil po treh tipnih predmetih že utrujen, saj je poleg tega moral brati še dolge napise v brajici. Po pogovoru z njimi se je zavedla, da pri oblikovanju niso pomislili na večino ljudi z okvarami vida - na vse tiste, ki še nekoliko vidijo. Oblikovalec je namreč napise oblikoval z zelo drobno, stilizirano pisavo svetle barve na bleščeči kovinski podlagi, zato so bili vsi napisi zanje nedostopni. Povedali so ji, da je za ljudi z okvarami vida bistveno, da zna kustos, ki jih vodi po razstavi ustrezno opisati predmete in jih voditi po razstavi do stvari, ki jih je možno otipati, poslušati itd. Že naslednji mesec je organizirala usposabljanje za vse svoje sodelavce.

V našem muzeju imamo vse informacije v digitalni obliki. Je to primerno za slepe in slabovidne?



Dejstvo 4:
Dostopnost digitalnih informacij mora biti celostno zasnovana.

Ljudje z okvarami vida so vse bolj večji uporabe pametnih telefonov. S pomočjo posebne programske opreme lahko fotografirajo vsebino, ki jo program pretvori v ustrežno obliko (pdf), nato pa ga lahko preberejo z bralnikom zaslonske slike na pametnem telefonu.

Še boljša možnost, ki doseže večjo skupino ljudi z okvarami vida, pa je uporaba QR kod. Te vodijo uporabnika na spletno stran, kjer lahko dobi vse informacije v zvočni obliki s pomočjo bralnika zaslonske knjige. Seveda morajo biti QR kode tipno zaznavne in nameščene na mestih, kjer jih lahko obiskovalec pričakuje in preprosto najde. Prav tako mora biti spletna stran, na katero vodi QR koda, ustrezno dostopna.

Pri tem pa ne smemo pozabiti na skupino uporabnikov, ki zapletenih aplikacij in postopkov ne znajo uporabljati, kar so večinoma starejši. Če celotna naša informacijska ponudba temelji na QR kodah ali drugih tehnologijah z uporabo mobilnega telefona, moramo priskrbeti tudi podporo za ljudi, ki tega ne morejo oz. ne znajo uporabljati (npr. dodatni gumb za priklic pomoči).

Nevidni rešilni gumb

Primer

Ko je Stanka prišla v hotel, ki ji ga je sin rezerviral po spletu, je iskala recepcijo, vendar je našla le elektronsko napravo, prek katere se je morala prijaviti s svojim mobilnim telefonom. Trudila se je slediti navodilom, a se ji je kljub temu zataknilo. Telefonirala je sinu. Ta ji je skušal pomagati, a ni šlo. Bila je v stiski, saj v bližini ni bilo zaposlenih, ki bi jih lahko pomagali. Mimoidoči gospod je ob napravi opazil majhen gumb, kjer katerem je z drobnimi črkami pisalo »pritisnite za pomoč«. Pritisnila je na gumb ter s tem priklicala uslužbenca, ki ji je z navodili pomagal pri prijavi. Uspešno se je prijavila, po njeni pritožbi pa so gumb povečali in ga dobro označili.

Kaj pa talne taktilne oznake? Kako jih uporabljajo ljudje z okvarami vida?

Dejstvo 5:

Če opremimo naš prostor s talnimi taktilnimi oznakami, še ne pomeni, da bo lahko oseba z okvaro vida, ki pride prvič k nam, samostojno uporabljala prostor.

Osebe s slepoto, ki uporabljajo belo palico, se poti, ki jih uporabljajo v vsakodnevnem življenju, učijo postopoma in sistematično. Če vstopijo v ustanovo, ki je opremljena s talnimi oznakami, to še ne pomeni, da se bodo že takoj samostojno gibali, temveč bodo potrebovali pomoč oziroma čas, da spoznajo objekt. V primerih javnih ustanov, ki jih osebe s slepoto obiskujejo redno (npr. zdravstveni domovi, pošte, banke, upravne enote), se poti po objektu naučijo. V objektih, ki jih obiskujejo redkeje oziroma ob izrednih priložnostih, kot so na primer muzeji, galerije, policijske postaje, kongresni centri itd. pa bodo kljub talnim oznakam, še vedno potrebovali spremstvo, posebej, če gre za večji, kompleksnejši objekt.



Primer

Naučen vsakodnevni poti.

Viljem je izgubil vid. Po uspešni rehabilitaciji in učenju uporabe talnih taktilnih oznak s tiflopedagogom zdaj samostojno hodi v službo, se vozi z avtobusom in gre po vsakodnevni opravi. Vsak nov prostor, ki ga želi redno uporabljati, si najprej ogleda s tiflopedagogom iz svojega društva. Ta ga opozori na morebitne ovire in nevarnosti, na znamenja, ki mu omogočajo orientacijo in taktilne oznake. Tako se nauči vsake poti, ki jo namerava uporabljati redno. Ko gre v muzej ali na razstavo v galerijo, pa gre s spremljevalcem ali s prijateljem, saj so prostori preveč kompleksni, da bi jih lahko kar na hitro osvojil.

Naš obiskovalec ima okvaro vida. Kako naredimo obisk čim dostopnejši?

Dejstvo 6:

Ustrezno usposobljena oseba lahko reši večino zagat z dostopnostjo, ki jih imajo osebe z okvarami vida.

Ko govorimo o dostopnosti za osebe s senzornimi oviranostmi, med katere spadajo tudi osebe z okvaro vida, je pomembno to, da je poleg dostopnosti prostora urejena tudi dostopnost informacij oziroma vsebin. Dostopnost javne ustanove lahko izboljšamo tudi z organizacijskimi prilagoditvami, ne zgolj prostorskimi. Vrtar, receptor oziroma drugi zaposleni, ki so zadolženi za sprejem obiskovalcev, lahko z ustreznim podajanjem informacij ali spremljanjem oseb z okvaro vida po objektu prav tako naredi prostor dostopnejši osebam z okvaro vida. Torej lahko tudi z izobraževanjem zaposlenih, ki so v neposrednem stiku z osebami z okvaro vida, dosežemo boljšo dostopnost in inkluzivnost ustanove.

Primer

Table »za slepe« sredi gozda?

V časopisu je bilo objavljeno, da je nova učna pot v bližnjem gozdu prilagojena za slepe. Boris je oslepel že nekaj let nazaj in ta gozd redno obiskuje z ženo Lucijo. Želela sta si jo ogledati, saj ju je zelo zanimalo, česa še ne vesta o gozdu. Po dolgem iskanju sta le našla eno od tabel. Ta naj bi opisovala rastline v okolici. Lucija je namreč lahko prebrala le naslov na tabli, saj zelo slabo vidi. Ostalo je bilo napisano s tako majhnimi črkami, da jih ni mogla prebrati. Poleg je bila še tablica v brajici. Boris brajice ne pozna, tako da jima table niso koristile. Spraševala sta se, kako bodo drugi, ki niti ne poznajo »njunega« gozda, lahko našli table in kaj prebrali. Naslednjič sta šla na voden ogled, ki ga je organiziralo lokalno turistično društvo. Vodnik je bil posebej izurjen za vodenje ljudi z okvarami vida in ob vsaki tabli je slikovito pripovedoval o zanimivostih okrog njih. Tokrat sta učno pot doživela čisto drugače.

Ali so prilagoditve v gostinskih lokalih enake kot v nastanitvenih objektih?

Dejstvo 7:

Najpomembnejša prilagoditev tako gostinskih lokalov kot nastanitvenih objektov je usposabljanje zaposlenih.

V gostinskih lokalih je zaradi spreminjanja položaja miz v prostoru in hrupnega okolja orientacija oseb z okvaro vida zelo otežena. Talne taktilne oznake so v tem primeru neuporabne, saj ne morejo voditi do vsake mize. Zato je v gostinskih lokalih najpomembnejše usposabljanje osebja za ustrezen pristop do oseb z okvaro vida.

V hotelih, apartmajih, hostlih ter drugih nastanitvenih objektih se bodo ljudje z okvaro vida zadržali več dni, zato bodo prostor tudi podrobneje spoznali. Da bodo lahko čimbolj samostojni, mora biti prostor oblikovan tako, da lahko oseba samostojno najde stopnišče, dvigalo, jedilnico in druge pomembnejše prostore.

V obeh primerih mora biti prostor oblikovan po splošnih načelih za dostopne objekte, torej tako, da v njem ni ovir, da so ustrezno označeni toaletni prostori, kontrastno označene morebitne stopnice itd. Jedilni listi naj bodo oblikovani tako, da bodo dostopni čim širši množici. Pomembna je ustrezna velikost napisov, dober kontrast, enotno ozadje besedila itd.

Primer

Počitnice v hotelu.

Jakob se je odločil za počitnice v hotelu. Ko je želel na večerjo v hotelsko restavracijo, nikakor ni uspel najti jedilnice. Usmerjevalni napisi so bili namreč premajhni, da bi jih uspel prebrati, drugih oznak pa ni opazil. Pri tavanju po hodnikih se je spotaknil na nizki stopnici in padel. Ko je hrup zaslišal receptor, mu je prihitel na pomoč. Jakob mu je razložil svojo stisko in receptor ga je pospremil v jedilnico. Po pogovoru z Jakobom je na vodstvo hotela naslovil pobudo za prilagoditev usmerjevalnih tabel in kontrastnih oznak na stopnicah. Vodstvo se je odzvalo in po nasvetih svetovalca za dostopnost so izvedli še druge prilagoditve ter usposabljanje za vse zaposlene. Jakob se je naslednje leto vrnil v povsem drugačen hotel, v katerem se je odlično znašel. Priporočil ga je vsem svojim znancem.

Kaj pa muzeji, galerije in drugi razstavniki prostori?

#Dejstvo 8:

Razstave naj bodo pripravljene tako, da lahko njihovo vsebino spoznamo z več čuti.

Ključnega pomena je, da imajo zaposleni (vodnik, kustos, kustos pedagog...) potrebna znanja, da osebam z okvaro vida s podajanjem informacij in opisovanjem omogočijo čim bolj celostno doživetje bistvenih vsebin. To pa lahko ustanove dopolnijo z replikami skulptur in razstavnih predmetov, da jih udeleženci lahko otipajo. Dobrodošle so tudi makete, k razumevanju pa pomembno prispevajo tudi obiskovalci ustrezno prilagojene spletne strani, ki omogočajo dostop do besedilnih gradiv.



#Primer

Nevidni razstavniki predmeti.

Jana je obiskala muzej urarstva. Muzej se oglašuje kot dostopen muzej, saj ima talne taktilne oznake. Ob nakupu vstopnice so jo na recepciji napotili, da naj si kar sama ogleda zbirko. Muzejsko poslopje ima več nadstropij in zapleteno zasnovo hodnikov, zato se je Jana v muzeju težko znašla in je večkrat potrebovala pomoč. Prav tako se ni mogla dotakniti nobenega razstavljenega predmeta, saj so bili v vitrinah. Zanj je vsebina muzeja kljub razmeroma dostopnemu prostoru ostala nedostopna.

Ne gre za predpise.
Ne gre za invalide.
Ne gre le za peščico ljudi.
Gre za vse.
Tudi zame.
Čeprav mogoče še ne
danes.



Medobčinsko društvo slepih in slabovidnih Nova Gorica
www.mdssng.si
Tel: 05 333 46 50
E-mail: info@mdssng.si



Zavod DOSTOP
www.dostop.org
Tel: 064 119 180
E-mail: info@dostop.org

Avtorja: Peter Rot in Andreja Albreht

Ilustracije: Boštjan Pavletič

Publikacija je bila izdelana v sklopu operacije LAS »Nasmeh in cvet za boljši svet«, ki jo sofinancirata Evropska unija iz Evropskega sklada za razvoj podeželja in Republika Slovenija v okviru Programa razvoja podeželja 2014 – 2020/ukrep LEADER/podukrep 19.2



Regijska
razvojna agencija
ROD Ajdovščina



PROGRAM
RAZVOJA
PODEŽELJA



Evropski kmetijski sklad za razvoj podeželja: Evropa investira v podeželje



LAS Vipavska dolina
LOKALNA AKCIJSKA SKUPINA