

**SERVING PATRONS WITH DISABILITIES:
PERSPECTIVES AND INSIGHTS FROM PEOPLE
WITH DISABILITIES / EDITED BY KODI LASKIN.
CHICAGO: ALA EDITIONS, 2023.**

U želji da pridonese potpunijem razumijevanju načina na koji se knjižnične usluge, opremu i prostor može učiniti pristupačnima, Kodi Laskin, knjižničarska tehničarka i korisnica psa pomagača, uredila je kratak priručnik *Serving patrons with disabilities: Perspectives and insights from people with disabilities* (Pružanje usluga korisnicima s invaliditetom: Perspektiva i pogled invalidnih osoba), posvećen načinima na koje knjižničari mogu podržati djecu s teškoćama u razvoju i osobe s invaliditetom u knjižničnom okruženju. Priručnik je zamišljen kao alat koji će knjižničarima pomoći prevladati zapreke prema istinskoj inkluziji i donosi detaljne i praktične preporuke koje se temelje na *Američkom zakonu o osobama s invaliditetom* (engl. *Americans with Disabilities Act – ADA*). Zbog toga može poslužiti kao vrijedan izvor osnovnih informacija o osiguravanju pristupačnosti.

Knjiga ima šest poglavlja i u svakom od njih prikazuje se jedna vrsta invaliditeta, uz opis dobre prakse temeljene na osobnom iskustvu. Autori tekstova – osobe s invaliditetom ili roditelji djece s teškoćama u razvoju – koji su i sami djelatnici ili korisnici knjižnica, opisuju situacije iz stvarnog života kojima ilustriraju načine osiguravanja kvalitetnih i primjerenih usluga i sigurnog okruženja svim korisnicima, neovisno o njihovim sposobnostima. Čitateljima se tako daju dragocjene smjernice za interakciju s korisnikom životinje pomagača, praktični savjeti kako knjižnični prostor, opremu i građu učiniti dostupnima osobama s teškoćama u kretanju i osobama s oštećenjem vida, kako pristupiti korisnicima koji se služe pomagalicama za potpomognutu komunikaciju, kako komunicirati i pomoći korisnicima s oštećenjem vida i sluha i kako osmisliti knjižnične programe za one s teškoćama učenja. U svemu tome ključno je znanje praćeno empatijom, strpljenjem i razumijevanjem.

Prvo poglavlje posvećeno je pravima korisnika životinja pomagača, konkretno pasa pomagača. U tekstu se ističe da psi pomagači nisu kućni ljubimci nego životinje školovane za pomoć osobama s invaliditetom. Od iznimne su im pomoći pri sigurnom i samopouzdanom obavljanju svakodnevnih zadataka te pri ublažavanju učinaka invaliditeta. Psi pomagači najčešće su vodiči slijepih i slabovidnih osoba,

zatim gluhih i nagluhih osoba koje upozoravaju na određene zvukove te životinje za pomoć koje onima sa zdravstvenim problemima ili fizičkim, senzornim ili psihičkim poteškoćama pomažu u obavljanju zadataka. Psi pomagači školovani su tako da se pridržavaju higijenskih standarda i ponašanja prihvatljivih na javnim mjestima. Prema spomenutom *Američkom zakonu o osobama s invaliditetom*, životinje koje služe za emocionalnu podršku, društvo i utjehu ne smatraju se životinjama pomagačima. Te životinje pomažu korisnicima s fizičkim ili psihičkim poteškoćama, ali nisu školovane i licencirane prema standardima za životinje pomagače.

Američka praksa opisana u tom poglavlju razlikuje se od hrvatske u smislu da se osobi, koja u javni prostor u koji inače nije dopušteno dovesti životinje uđe s psom, smiju postaviti samo dva pitanja na koja ona treba odgovoriti, ako psa bez toga nije moguće identificirati kao psa pomagača (*Imate li ovog psa kao pomagača zbog invaliditeta?* i *Za koji je zadatak pas dresiran?*). Jedino na temelju odgovora na ta dva pitanja može se odobriti ili zaniijekati ostanak životinje u javnom prostoru, odnosno u knjižnici.

Kada je riječ o hrvatskom zakonodavstvu, psi pomagači sa svojim korisnikom također imaju pravo ulaska u sve javne prostore, jedino što se identifikacija psa pomagača temelji na predočenju radne iskaznice (Zakon o korištenju psa pomagača, NN 39/19).

Autorica teksta također ističe da korisniku koji uđe sa psom pomagačem, nakon što se utvrdi da pas ima pravo ostati u knjižnici, ne treba postavljati pitanja o psu, da psa ne treba dirati ako se prije toga ne zatraži i ne dobije dopuštenje i slično, nego da se prema korisniku treba odnositi kao i prema ostalim korisnicima knjižnice i ponuditi mu pomoć koja se tiče građe i programa.

U drugom poglavlju riječ je o osobama s teškoćama u kretanju i to poglavlje donosi praktične savjete kako uređenjem i organizacijom prostora i načinom komunikacije knjižnicu učiniti sigurnim, ugodnim i pristupačnim mjestom za korisnike koji se služe pomagalima za kretanje.

U tom kontekstu spomenimo da je pristupačnost rezultat primjene tehničkih rješenja pri projektiranju i građenju građevina, čime se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti osigurava nesmetan pristup, kretanje, boravak i rad u tim građevinama na jednakoj razini kao i ostalima (u hrvatskom zakonodavstvu to je Pravilnik o osiguranju pristupačnosti građevina osobama s invaliditetom i smanjene pokretljivosti, NN 78/13).

Pristupačnost ima nekoliko oblika, a osim arhitektonske pristupačnosti koja se odnosi na fizički aspekt, konkretno na vrata, sanitarne čvorove, prijevoz, univerzalni dizajn pristupa dobrima i uslugama te okoliš – što je u kontekstu osoba s teškoćama u kretanju i najvažniji njezin oblik, pristupačnost može biti komunikacijska (odnosi se na upotrebu Brailleova pisma, zvučne i vizualne opreme, znakovni jezik, usluge prevoditelja/tumača, upotrebu dokumenata jednostavnih za čitanje

i sl.) i socijalna, koja se odnosi na podizanje razine svijesti javnosti i uklanjanja stigme, predrasuda i stereotipa o osobama s invaliditetom.

Treće poglavlje obrađuje temu asistivne tehnologije i potpomognute komunikacije. Potpomognuta komunikacija skup je procesa i procedura koje osobi mogu pomoći povećati vlastite komunikacijske vještine da bi lakše i učinkovitije komunicirala s okolinom, a asistivna tehnologija krovni je pojam za asistivne uređaje te sustave i usluge povezane s njima. Asistivni je uređaj bilo koji vanjski proizvod (uključujući opremu, instrumente ili softver) čija je primarna svrha održati ili poboljšati funkcioniranje i neovisnost djece s teškoćama u razvoju, osoba s invaliditetom i starijih osoba (Svjetska zdravstvena organizacija, 2022).

Autorica tog poglavlja ističe, između ostaloga, da je u komunikaciji s korisnicima koji se služe asistivnom tehnologijom važno biti strpljiv i pozoran, da je pri obraćanju takvim korisnicima potrebno gledati u njih, a ne u osobu koja im je u pratnji i slično.

Osiguravanje pristupačnosti knjižničnih prostora, opreme i usluga slijepim i slabovidnim osobama tema je četvrtog poglavlja. Autorica teksta, osim praktičnih savjeta kako komunicirati sa slijepim i slabovidnim korisnicima, kako im omogućiti pravodobnu i primjerenu uslugu te kako knjižnične prostore učiniti pristupačnima toj skupini korisnika, napominje da se teškoće s vidom mogu javiti bilo kad tijekom života, ali da se češće javljaju u starijoj dobi i da bi, u kontekstu sve većeg udjela starijeg stanovništva u populaciji i samim tim sve većeg broja ljudi kojima slabi vid, knjižnice trebale preispitati pristupačnost usluga koje nude korisnicima starije dobi, u smislu da se, primjerice, u većoj mjeri nabavlja građa na uvećanom tisku, građa s većim razmakom između slova i redaka, građa lagana za držanje, zvučne knjige i sl. Napominje da bi u obzir trebalo uzeti i pokretanje usluge donošenja knjiga na kućni prag korisnicima koji sami ne mogu doći u knjižnicu ili pak organizirati čitateljske klubove u domovima za starije i nemoćne.

U SAD-u građu za slijepe i slabovidne osobe ne osiguravaju samo knjižnice za slijepe nego sve više i narodne knjižnice i zato je iznimno važno da i u njima postoji asistivna tehnologija kojom se knjižničari trebaju znati služiti da bi, prema potrebi, mogli educirati korisnike. Autorica ističe da se u knjižnicama trebaju održavati pričaonice za djecu na kojima će se u obzir uzeti i potrebe djece s teškoćama senzorne integracije, kao i da knjižnica treba omogućiti pristup pisaču na Braille-ovu pismu, da spomenemo samo neke od prijedloga.

Knjižnične usluge za gluhe i nagluhe osobe tema su petog poglavlja. U uvodnom dijelu autorica teksta objašnjava nekoliko stručnih izraza te navodi da se „Gluhi“ odnosi na one koji ne čuju od rođenja, a „gluhi“ na one koji su sluh izgubili tijekom života, postupno ili iznenada zbog nesreće, ozljede ili bolesti. Izraz „nagluhe osobe“ odnosi se na one koji sluh gube postupno – od rođenja ili od određenog trenutka u životu. Zatim navodi obilježja američkog znakovnog jezika i ukratko opisuje bogatstvo kulture Gluhih. Najteže posljedice oštećenja sluha vide se u razvoju govora i jezika te posljedično čitanja i pisanja. Kao neke od mogućnosti kojima bi knjižničari mogli pridonijeti smanjenju tih posljedica, autorica

predlaže održavanje tečaja znakovnog jezika u knjižnici, podučavanje nacionalnog jezika kao inog jezika za one kojima je materinski jezik znakovni jezik i uvođenje pristupačnih praksi u redovite knjižnične programe, primjerice, znakovanja za vrijeme pričaonica i radionica.

Pri komunikaciji s gluhim i nagluhim osobama u svakodnevnom radu poželjno je pridržavati se sljedećih uputa: održavati kontakt očima, jednostavno se i razumljivo izražavati, a pojavi li se potreba za privlačenjem korisnikove pozornosti, moguće mu je dodirnuti rame, mahnuti rukom ili upaliti i ugasiti svjetlo.

Autorica između ostaloga ističe da bi knjižničari, ako doista žele osigurati pristupačnost svojih knjižnica, trebali poduzeti korake za poboljšanje komunikacije s osobama oštećena sluha – za početak da barem dio knjižničara usvoji osnove nacionalnog znakovnog jezika, da se barem u nekim knjižnicama ostvari suradnja s prevoditeljem/tumačem znakovnog jezika, makar i na daljinu – i da bi ti mali koraci članovima zajednice gluhih i nagluhih pokazali da su dobrodošli u knjižnice.

Posljednje, šesto poglavlje posvećeno je teškoćama učenja. Teškoće učenja mogu se definirati kao poremećaj stjecanja, zadržavanja ili korištenja vještina i informacija zbog nedostatne pažnje, pamćenja ili prosuđivanja, što umnogome narušava uspješnost obrazovanja. Smatra se da je osnova poremećaja određena nenormalnost moždane funkcije. Kao što postoje različiti uzroci teškoća učenja, autor tog poglavlja ističe da postoje i različiti stilovi učenja koji, uzeti u obzir, osobama s teškoćama učenja mogu olakšati stjecanje znanja. Četiri su dominantna stila učenja (vizualni, auditivni, kinestetički i tekstualni), a kod nekih se ti stilovi međusobno isprepleću. Autor smatra da bi knjižnice trebale osigurati pristupačnost i osobama s teškoćama učenja – da trebaju biti mjesta na kojima će se korisnike podučavati različitim stilovima učenja, na kojima će i sami knjižničari biti upoznati s različitim stilovima učenja, pa će sve što rade činiti u skladu s tim. Također, knjižnice trebaju biti mjesta na kojima će se korisnicima s teškoćama učenja pokazati kako lakše čitati (pomoću straničnika, istodobnog slušanja zvučnog zapisa i praćenja teksta u knjizi ili na čitaču i sl.). Knjižničari korisnike s teškoćama učenja mogu potaknuti na čitanje tako što će im za čitanje predložiti građu koja će im biti tematski bliska, koja opisuje njima zanimljive situacije i slično, a mogli bi i osmisliti aktivnosti koje bi korisnike s teškoćama učenja privukle u knjižnicu.

U Pogovoru urednica ističe da je, kada je riječ o pristupačnosti, potrebno vrijeme za prilagodbu, ali navodi da su i male stvari važne – strpljenje u komunikaciji s djetetom koje se služi asistivnom tehnologijom ili osnovno poznavanje znakovnog jezika – i da one mogu učiniti da se korisnici osjete prihvaćeno i dobrodošlo, odnosno da se ponovno odluče vratiti u knjižnicu.

Snježana Ercegovac
snjezana.ercegovac@kgz.hr