



**MARIA LAURA CORRADETTI**

## **LA VISITA IN UN MUSEO DI UNA PERSONA NON VEDENTE O IPOVEDENTE.**

### **Strumenti cognitivi e rapporto con la guida museale**



#### **1. L'apertura al pubblico**

Il museo è un'istituzione permanente, senza fini di lucro, aperta al pubblico, al servizio della società e del suo sviluppo, che svolge ricerche riguardanti le testimonianze materiali e immateriali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, ne cura la comunicazione e, in particolare, le espone per fini di studio, di istruzione, di diletto». (Icom)<sup>1</sup>

Qui dunque ci occuperemo del museo come servizio, dove l'apertura al pubblico è requisito imprescindibile senza il quale il museo non potrebbe definirsi come tale. Anzi

<sup>1</sup> Acronimo per International Council Of Museums, organizzazione creata nel 1946 sotto l'egida dell'Unesco. L'Icom oggi riunisce circa 30.000 membri provenienti da 140 paesi. È organizzato in 117 comitati nazionali e 31 comitati internazionali.

l'inclusione del pubblico è da intendersi nella sua accezione più ampia, nel senso che il museo è luogo nel quale non si deve mettere in atto alcun tipo di discriminazione di natura sessuale, anagrafica, di appartenenza etnica, di estrazione sociale, per la presenza di disabilità (fisiche, sensoriali, cognitive), per l'orientamento politico, religioso, per l'attività lavorativa, o quant'altro. Il museo è per tutti. Non solo deve accogliere tutti indistintamente, ma deve garantire le migliori condizioni psicofisiche dell'utenza<sup>2</sup>.

Per rendere il museo concretamente accessibile a ogni tipologia di pubblico, occorre innanzi tutto risolvere l'eventuale presenza di barriere architettoniche o, quantomeno, limitarne l'incidenza laddove certe caratteristiche strutturali dell'edificio (in particolare se edificio storico) rappresentano un ostacolo alla libera circolazione di tutte le persone. Cioè si tratta di annullare, fin dove possibile, il disagio dell'individuo soprattutto con capacità motoria ridotta o impedita, sia questa in forma temporanea o permanente. Il museo, però, si dovrebbe dotare di ulteriori requisiti per soddisfare le esigenze di chi soffre di una disabilità sensoriale (sordità e cecità), giacché si definisce barriera architettonica anche:

la mancanza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi»<sup>3</sup>.

L'*handicap* visivo richiede particolari supporti. Per i non vedenti e per gli ipovedenti sussiste non solo una difficoltà di accesso, orientamento e sicurezza negli spostamenti in un ambiente a loro non familiare, ma altresì di conoscenza degli oggetti esposti, per i quali sono allora previste modalità di comunicazione che, per la verità, possono rivelarsi molto accattivanti anche per chi è dotato della vista. Innanzi tutto il museo deve risultare *accessibile e comprensibile*.

Il primo aspetto si riferisce all'edificio come contenitore. È cioè indispensabile, reinserendoci nel discorso dell'abbattimento delle barriere architettoniche, provvedere con segnalazioni che permettano l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi (oltre che delle fonti di pericolo, di affaticamento, ecc.), in modo da garantire una piena autonomia della persona con disabilità sensoriali. Quindi è bene dotare il museo all'ingresso e in altri punti strategici (es. in prossimità degli elementi di collegamento verticale, ecc.) di mappe tattili, cioè rappresentazioni schematiche in rilievo della planimetria del luogo sempre integrate da una legenda scritta in *braille* e (per ipovedenti) da testo a caratteri ingranditi, a rilievo e cromaticamente ben distinti dallo sfondo<sup>4</sup>. Si parla di *mappe di percorso* quando la rappresentazione grafica riporta il percorso tattile per non vedenti esistente nei luoghi raffigurati (es.: i pavimenti tattili, una forma di *walk assistant*). Invece, in assenza di un percorso specificatamente studiato per loro, si opta per *mappe di luogo* dove sono indicati i punti di riferimento naturali necessari per la deambulazione, come pareti, totem o altro. Ancora, si potrebbe implementare le informazioni mediante plastici con riproduzione tridimensionale totale o parziale della struttura museale. Da sottolineare poi come i plastici

<sup>2</sup> Ministero per i Beni e le Attività culturali, *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei* (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998).

<sup>3</sup> Art. 2 del D.M. 236/89.

<sup>4</sup> Queste mappe, nell'ottica dell'*Universal Design*, soddisferanno sia esigenze tattili che visive, cioè saranno fruibili da un pubblico normodotato e no.

possano fungere da sussidi per l'orientamento, così come da sussidi didattici, poiché si prestano per entrambe le funzioni. Sono utili per fornire un'informazione spaziale a scopo orientativo, ma al contempo forniscono indicazioni anche da un punto di vista architettonico, di sviluppo volumetrico, ecc. dell'edificio. Certamente una persona che ha la percezione di dove si trovi durante tutta la visita sarà bendisposta alla comprensione di quello che analizza in una determinata sala, ma, più in generale, le sarà garantita quella sensazione di benessere quale condizione psicologica e fisica necessaria affinché la visita ottenga il risultato sperato. Certo sentirsi spaesati e smarriti, produce solo stress e disattenzione.

Il concetto di «comprensione» fa riferimento invece alla collezione museale e alle metodologie attivate perché il non vedente e ipovedente sfruttino tutti i mezzi di apprendimento di cui possono avvalersi. In ogni caso, però, analogamente a quanto accade nella progettazione di ogni visita guidata, il percorso tattile risponderà a un preciso programma di intenti. Una visita guidata, benché possa apparire di semplice progettazione, è la risposta concreta a un determinato intento didattico/divulgativo che si può delineare in 3 punti:

1. che cosa si intende comunicare e a qual fine;
2. chi è il destinatario del messaggio;
3. in quale modo si verifica tale comunicazione.

Perciò anche un percorso tattile dovrà tener fede a questi principi. Si articolerà in una serie di oggetti che ovviamente devono essere esplorati (meglio se con l'aiuto di una guida specializzata) attraverso il tatto, ma che sono, comunque, la risposta logica al raggiungimento di un certo traguardo. Il tutto integrato da materiale appositamente studiato per il percorso, ossia i sussidi didattici. Circa i supporti informativi in forma grafica (etichette, pannelli, ecc.), per gli ipovedenti dovranno essere pensati con caratteristiche di leggibilità che fanno riferimento a determinate caratteristiche formali, senza le quali lo scritto non potrà essere agevolmente letto: caratteri grandi e a rilievo, *font* che agevolino il riconoscimento delle lettere, il testo ben differenziato dallo sfondo mediante contrasti cromatici adeguati, non sovrapposto a figure, collocato a un'adeguata altezza (che possa soddisfare un adulto come un bambino o soggetti in situazione di *handicap*) e leggibile fino a circa 1 metro di distanza nelle sue informazioni principali. È chiaro che per i non vedenti si dovrà aggiungere l'informazione in carattere *braille*, con l'accortezza di inserire il testo non lontano dall'oggetto cui si riferisce e sempre con lo stesso criterio. Quindi la targhetta, banalmente, dovrà essere collocata o sempre a destra o sempre a sinistra, o sempre in alto o sempre in basso rispetto all'oggetto cui si riferisce; e non una volta a sinistra, una volta in basso o a destra o a sinistra. Tutto questo sarebbe fuorviante per chi non vede.

Come anticipato, ulteriori strumenti didattici sono i plastici, ossia riproduzioni tridimensionali che possono essere esplorati con agio da ogni lato, di modo che il disabile possa muoversi comodamente durante l'esplorazione manuale e possa spostarsi senza pericolo di urti. E poi soprattutto le opere d'arte (copie, calchi od originali)<sup>5</sup> che, se di

---

<sup>5</sup> I calchi sono sempre in scala 1:1 mentre le copie, per ragioni di spazio e costi, possono avere scale variabili. Per

grandi dimensioni, possono essere perlustrate con l'ausilio di scalette mobili.

Tra le più recenti offerte per ipovedenti vi sono i sistemi ICT (*information communication technology*). Hanno ovviamente riscosso successo gli schermi tattili, i *touch screen* appositamente pensati con interfacce grafiche a forti contrasti dove i comandi vengono impartiti, appunto, direttamente dalle mani. Dati dall'unione di un *display* e un digitalizzatore che permette all'utente di interagire con un'interfaccia grafica mediante la pressione delle dita, sono quindi al contempo dispositivi *output* e *input*. Questa soluzione, oltre a essere emotivamente più coinvolgente, velocizza l'interazione tra l'utente e la macchina e annulla le difficoltà legate all'uso della tastiera e del *mouse*. In questo senso ulteriore appetibilità dell'offerta è rappresentata dai *multi touch*, che sotto questo aspetto, per il momento, rappresentano il *non plus ultra* nel mercato dell'informatica. Comunque le scelte operative saranno calibrate in relazione alle risorse economiche, umane e agli spazi a disposizione. È chiaro però che il visitatore con disabilità visiva potrà anche giovare di audio guide e di tutti quegli strumenti didattico/divulgativi che non necessitano dell'uso della vista.

## 2. Sfatare alcuni luoghi comuni

La conoscenza del mondo, per un bambino, è di tipo plurisensoriale. E tra tutti i sensi, il tatto è quello maggiormente usato. Il tatto completa una sensazione visiva e auditiva, dà altre informazioni utili alla conoscenza di tutto ciò che ci circonda. Il senso del tatto viene poi trascurato, come non importante, secondo gli adulti che sono stati a loro volta condizionati da una educazione limitativa, orientata solo sulla vista e l'udito. [...] NON TOCCARE! Quante volte i bambini si sentono ripetere questa imposizione. Nessuno direbbe mai: non guardare, non ascoltare, ma pare che per il tatto sia diverso, molti pensano che se ne possa fare a meno<sup>6</sup>.

La tradizione culturale nell'impartire un codice comportamentale condiviso ha effettivamente sottovalutato il valore conoscitivo del tatto, anzi lo ha letteralmente inibito, attribuendo al bisogno di toccare uno scarso controllo delle proprie pulsioni, quale sintomo di cattiva educazione. Adesso, al contrario, si incentivano numerose iniziative pedagogiche che fanno del tatto il più importante strumento di conoscenza, con il quale si possono reperire informazioni (es. liscio/ruvido, freddo/caldo, ecc.) acquisibili solamente con il contatto fisico.

Per i non vedenti, però, l'uso del tatto non è una scelta, ma un bisogno. Solo garantendo alla persona cieca un percorso di studi che motivi e indirizzi l'esperienza tattile, potremo creare le condizioni affinché non debba privarsi di esperienze culturali anche di natura estetica. Il che implica alcuni aspetti tecnici e considerazioni che, in verità, vanno a sfatare molti luoghi comuni pertinenti i non vedenti, come sulla loro spiccata ed eccezionale sensibilità tattile e sulla loro capacità percettiva per la quale si sospetta un sesto senso a noi sconosciuto, quasi a supplire l'assenza della vista. In realtà non è il caso di sospettare fenomeni paranormali, ma è solo con l'esercizio, l'assiduità della sollecitazione tattile che il non vedente può acquistare una padronanza nel suo uso, al punto da poter fare della

---

ovvie esigenze conservative non sempre è possibile maneggiare oggetti di particolare pregio storico-documentale.

<sup>6</sup> Bruno Munari (a cura di), *I laboratori tattili*, Bologna, Zanichelli, 1985, p. 3.

visita museale un'esperienza di godimento estetico:

Il tatto è un senso analitico, non sincretico come la vista, va quindi educato a comprendere le forme, va affinato con un adeguato supporto teorico e pratico fin dall'infanzia. [...] Se non permettiamo ai ragazzi ciechi, fin dalla più tenera età, di esercitarsi toccando quante più forme possibili, rischiamo di avere percorsi per non vedenti senza un pubblico in grado di fruirne nel modo più adeguato<sup>7</sup>.

Questo rischio non è così remoto. Se infatti il bambino normodotato può, nel tempo, ovviare al divieto di manipolare gli oggetti con la conoscenza veicolata attraverso il senso della vista e con un percorso scolastico strutturato secondo canali percettivi funzionanti, per il bambino cieco significa privarlo di uno strumento basilare che, tra l'altro, deve imparare a usare nel modo corretto.

Ma andiamo con ordine. Non godere del senso della vista è effettivamente un grave *handicap*. Si stima che circa l'80% delle nostre informazioni vengano recepite attraverso questo canale sensoriale. Ora, senza fare un distinguo tra chi non vede dalla nascita e chi ha perso tale facoltà per traumi o malattie in età avanzata (per non parlare di chi ha un residuo visivo), che perciò è in grado di integrare le informazioni che riceve con un bagaglio di esperienze e nozioni derivate dal suo precedente stato fisico, si tratta in ogni caso di una menomazione importante. Quindi il non vedente dovrà supplire a tale carenza in altra maniera, attingendo agli altri sensi residui: il tatto, l'udito, il senso propriocettivo (che informa sull'assetto del corpo), il senso anestetico (che informa sulla presenza e provenienza di correnti d'aria) e l'olfatto.

Ogni senso può tornare utile nel cogliere riferimenti spaziali, ad es. l'odorato, che in genere suscita sorpresa. Eppure, anche per noi cosiddetti normodotati, nel quotidiano quante volte abbiamo constatato che passare in una certa via dava la certezza di sentire l'odore del pane fresco per la presenza di un forno? Fare di necessità virtù non significa però che i non vedenti posseggano doti eccezionali:

Gli psicologi della percezione e i fisiologi hanno ormai definitivamente acclarato che i ciechi non dispongono di una sensibilità particolarmente acuta: le soglie sono uguali a quelle dei vedenti. Il tatto e l'udito dei ciechi sono semplicemente più esercitati e, inoltre, tali soggetti sono molto più attenti ai messaggi che ricevono mediante questi canali<sup>8</sup>.

Di fatto, è l'abitudine a usare questi sensi che rende il non vedente così perspicace nel cogliere tutte le informazioni che possono trasmettere. Chi vede non è istintivamente motivato a spendere energia e attenzione nell'analizzare tutti i dati che provengono dagli altri sensi, semplicemente perché già abbondantemente appagato dalle sollecitazioni visive. Ma esattamente quali informazioni dà la vista e fin dove è sostituibile con gli altri sensi?

Il poter vedere ci fornisce indicazioni sulla distanza, il movimento, le dimensioni, la forma, le caratteristiche delle superfici e i colori. L'udito e il tatto, e qui sta la loro funzione "vicariante", possono assolvere in parte a tali compiti. Circa lo spazio e il relazionarci con esso, il tatto dà informazioni spaziali, ovviamente limitati all'estensione massima delle

<sup>7</sup> Andrea Bellini, *Introduzione*, a cura di Andrea Bellini, Roma, Armando Editore, 2000, p. 14.

<sup>8</sup> Aldo Grassini, *I ciechi e l'esperienza del bello: il Museo Tattile Statale Omero di Ancona*, a cura di Andrea Bellini, Roma, Armando Editore, p. 20.

braccia o di un bastone che impugniamo. In generale le informazioni tattili provengono fin dove la nostra fisicità ce lo permette. Infatti riferimenti spaziali non derivano solo dalle mani, ma da qualsiasi tipo di contatto fisico, ossia la percezione può provenire da qualsiasi nostra parte del corpo, tipo i nostri piedi che sono in grado di rilevare disparità del suolo sul quale camminiamo. A questo principio, infatti, si rifanno i percorsi pavimentali a rilievo. Altrimenti, per distanze maggiori può intervenire l'udito, giacché i suoni sono segnali che sono facilmente collocabili nello spazio, purché però non ci si trovi in posti troppo rumorosi. Inoltre come un suono si propaga informa se la fonte del suono è in movimento o meno.

A questo punto però è d'obbligo appuntare che il non vedente non possiede capacità extrasensoriali che gli consentono di schivare gli ostacoli. Non scomodiamo settori pseudo scientifici. Si tratta solamente di un affinamento dei sensi a sua disposizione, nel senso che ne ha acquisito piena padronanza per il loro assiduo uso. Il saper anticipare un ostacolo è solo la risposta a una serie di segnali che la persona cieca utilizza sapientemente: un ostacolo può riflettere o assorbire i suoni, può interrompere la libera circolazione dell'aria, se vicino a una fonte di calore può, a sua volta, irradiare calore, ecc.

Per quanto concerne la dimensione e forma delle cose, sicuramente il tatto si dimostra utile per certi dettagli che la vista non può evidenziare, come la temperatura, il peso, la durezza, la lavorazione superficiale. Purtroppo però richiede molto tempo, proprio per il tipo di indagine che richiede.

Sul colore non c'è modo di ovviare alla vista. Un non vedente non può sapere che cosa sia il «rosso», tanto per fare un esempio<sup>9</sup>. Si può tuttavia istruirlo su certi tipi di associazioni, partendo da esperienze che può vivere nella quotidianità. Ad esempio dire che quando la polpa di un pomodoro è matura (riconoscibile dalla consistenza e gusto), questa sarà di color rosso.

Purtroppo vi sono altre false credenze che aleggiano intorno all'immagine del minorato della vista. In realtà, in base a quanto già detto, andrebbe respinta la convinzione che questi abbia innata la capacità di conoscere il mondo circostante attraverso l'impiego degli altri sensi. Se si afferma che la padronanza di tali sensi si conquista solo nel tempo, con lo studio e l'esercizio, equivale a sostenere che tali capacità presuppongono un impegno personale non indifferente. Perciò non è innata nemmeno la capacità di saper toccare.

Non ci si riferisce all'azione del toccare, che è un gesto istintivo, come si può appurare osservando i bambini molto piccoli. Si parla di «saper toccare», cioè secondo una modalità che sia funzionale alla formulazione mentale di quello che stiamo toccando. Qui sta il nodo cruciale. La vista è una percezione sincretica, all'unisono coglie molti aspetti, tipo la forma, il colore, le dimensioni. Con il tatto ciò non è possibile. Lo svantaggio del tatto è su 2 fronti: è analitico e procede solo per piccole superfici. Per intenderci, il processo richiede tanto l'azione strettamente percettiva (fatta secondo un certo modo affinché sia utile al fine preposto), quanto uno sforzo intellettuale in termini di astrazione e memorizzazione. Si comprende il motivo per cui l'analisi tattile è considerata un'operazione mentale

---

<sup>9</sup> A meno che, divenuto cieco in età avanzata, non ricorra a ricordi personali. Ma è evidente che tale capacità identificativa deriva da una facoltà fisica purtroppo persa.

molto impegnativa. La formazione dell'immagine di ciò che viene toccato richiede che si componga mentalmente uno schema complessivo attraverso un'esplorazione rapida e sommaria dell'insieme, cui, via-via, andranno aggiunti i dettagli con un'esplorazione più attenta e per piccole aree, con la difficoltà di saper inserire il particolare nell'esatto punto rispetto allo schema mentale che ci si è precedentemente creati. Ecco perché si parla di una buona memorizzazione e capacità di astrazione. Sono abilità che si conquistano con l'esercizio e la perseveranza<sup>10</sup>. Per non parlare del passaggio logico indispensabile per capire un rilievo quale mezzo espressivo di una realtà che il non vedente conosce solo nelle sue tre dimensioni. Ed è bene iniziare il prima possibile:

Se il bambino impara a riconoscere come e perché una mela si può ridurre graficamente a un cerchio o addirittura a una circonferenza a rilievo, vorrà dire che quando in futuro lo studio o la vita lo porteranno di fronte a realtà complesse di architettura, geometria, geografia ecc., saranno sufficienti poche parole precise e pochi disegni a rilievo per attivare la sua capacità di ricostruirla con l'immaginazione, in termini di sorprendente concretezza<sup>11</sup>.

Tra l'altro sarebbe bene che l'apprendimento prevedesse la verbalizzazione delle sensazioni, per rafforzarne il ricordo e le associazioni, e per arricchire il vocabolario del soggetto che sarà allora in grado di comunicare meglio con gli altri. È ovvio che tutto questo processo richiede tempo ed è molto faticoso. Possiamo solo immaginare il salto intellettuale necessario per associare un oggetto reale, tridimensionale, alla sua traduzione secondo un codice rappresentativo di tipo bidimensionale.

In tutto questo il fattore tempo gioca un ruolo importante per tre ragioni. La prima secondo una prospettiva a lungo termine, nel senso che la padronanza nell'uso dei sensi si raggiunge nel corso degli anni attraverso una costanza di studio e pratica. Poi c'è il tempo da concedere al non vedente per analizzare con il tatto ogni singolo oggetto. Infine, poiché l'immagine prodotta dalla percezione tattile è più labile rispetto a quella visiva, c'è il tempo richiesto per ripetere, dopo un certo periodo, l'esplorazione tattile del medesimo oggetto per rinforzarne il ricordo.

### 3. La visita museale del non vedente/ipovedente

È pur vero che, nonostante il tatto sia considerato generalmente come "la vista dei ciechi", da solo non può sostituirla validamente. Per relazionarsi efficacemente con ciò che lo circonda, il non vedente deve attivare l'insieme dei propri sensi residui e utilizzarne interamente le risorse, in particolare la sinergia fra tatto e udito: il primo possiede, infatti, un campo percettivo piuttosto ridotto e quindi procede per successione di frammenti spaziali, ma presenta capacità di analisi particolarmente raffinata e puntuale (non a caso, si parla di ciechi di *percezione aptica*, dal greco *haptomai*, "toccare con attenzione"); il secondo viceversa è percettivamente più esteso e quindi consente un ampio riferimento spaziale, ma fornisce informazioni insufficienti sulle caratteristiche dello spazio circostante<sup>12</sup>.

<sup>10</sup> Nel caso di sculture non astratte, per stimolare la memorizzazione e per verificare quanto formulato mentalmente, si può richiedere la riproduzione, attraverso la mimica del corpo, della posizione della statua analizzata.

<sup>11</sup> Enzo Bizzi, *Considerazioni metodologiche e didattiche sull'educazione immaginativa dell'alunno con disabilità visiva*, a cura di Museo Statale Tattile Omero, Roma, Armando Editore, 2006, pp. 121-122.

<sup>12</sup> Anna Maria Sacchetti, *Vedere con le mani*, Marina di Massa, Edizioni Clandestine, 2005, pp. 39-40.

Inevitabilmente si ritorna al concetto di godibilità della visita museale, giacché l'udito non è solo necessario per stabilire un rapporto dialettico con l'eventuale guida museale, ma in prima battuta è organo percettivo, una sorta di *sonar* con il quale rapportare se stessi rispetto allo spazio circostante. Non può essere un'esperienza piacevole ritrovarsi in un ambiente rumoroso, perché per un non vedente può tradursi in un vero e proprio stato di disorientamento, oltre al fatto che il dialogo con la guida dovrebbe svolgersi in modo sereno, senza essere costretti ad alzare il tono della propria voce. Verrebbe così meno l'intenzione di garantire uno stato di benessere per il visitatore.

Per questo motivo si suggerisce di organizzare la visita, laddove il museo o la mostra riscuota particolare successo, in fasce di orario e/o nei giorni in cui si riscontra un minor afflusso di visitatori. La tranquillità di cui necessita la visita non si misura solo in termini di tempo da concedere al visitatore nell'analisi tattile di ogni opera, ma, per esempio, anche nel livello di inquinamento acustico che si può rilevare nell'ambiente. Non si tratta però di ghettizzare il disabile, ma di ottemperare al proposito di garantire la migliore condizione di godibilità. Spesso è una situazione di insofferenza che colpisce chiunque: chi non si è lamentato della troppa ressa in una mostra, della difficoltà di poter ammirare per il tempo desiderato le opere senza doversi destreggiare tra teste, corpi e chiacchiericcio?

Come già specificato, gli oggetti destinati a una esplorazione tattile dovranno rispondere a un preciso progetto culturale. In altre parole il percorso espositivo, per quanto nato per soddisfare i bisogni di un pubblico con *deficit* visivo totale o parziale, fa anche dell'allestimento uno strumento didattico/divulgativo, funzionale cioè alla comprensione di quello che viene esposto. Non si tratterà cioè di una semplice raccolta di oggetti messi là solo per essere manipolati e basta, senza alcun criterio logico. Infatti la minorazione visiva non deve avere il sopravvento sulla considerazione della persona con un proprio bagaglio culturale e con una personale vivacità intellettuale. La banalità dell'asserzione vuole semplicemente invitare a considerarla, *in primis*, come individuo e poi come disabile.

Spesso si offrono soluzioni espositive che vanno a coinvolgere diversi sensi, come le stimolazioni olfattive. Ecco, allestimenti di questo tipo possono risultare attraenti anche per un vedente. Infatti iniziative del genere non sono precluse al resto della popolazione. Anzi, ne è promossa una partecipazione, non solo per annullare definitivamente una divisione degli spazi e di servizi tra persone affette o meno da disabilità, ma anche per offrire a tutti un'esperienza secondo canali sensoriali di solito trascurati, che in realtà restituiscono sensazioni che la vista non può dare. Come accennato, gli oggetti da manipolare devono avere determinate caratteristiche senza le quali tutta l'operazione può essere compromessa:

Chi realizza per un alunno disabile visivo modelli, plastici o disegni a rilievo dovrà rispettare alcune principali accortezze tecnico-didattiche:

- *chiarezza delle forme proposte;*
- *contrasto tra figura e sfondo* che deve essere sostenuto da: il rilievo dell'oggetto sul piano; la differenza di texture dell'oggetto; il profilo del margine tra la figura e lo sfondo netto, ma non aggressivo, scorrevole, ma non ambiguo; la dimensione del modello;
- *progressività didattica delle tavole;*
- *omogeneità dei simboli* ricorrenti per facilitare la rapida leggibilità;

- gradevolezza delle superfici;
- sicurezza e igienicità;
- sufficiente robustezza: per sopportare l'esplorazione tattile senza deformarsi e senza subire danni che provocherebbero di riflesso nell'osservatore dispiacere e delusione<sup>13</sup>.

D'altronde le caratteristiche formali dei sussidi in rilievo sono la risposta alle esigenze di una conoscenza che richiede un particolare tipo di manipolazione e determinate caratteristiche dell'oggetto per renderlo consono a tale uso.

#### 4. La guida museale per i non vedenti/ipovedenti

È bene ancora ritornare su degli aspetti fondamentali fin qui detti. Il museo deve:

- garantire i requisiti base in termini di sicurezza e benessere del visitatore;
- adottare una serie di supporti per l'orientamento e l'apprendimento appositamente pensati per il disabile visivo;
- mettere a disposizione manufatti e/o copie, calchi, plastici per consentire l'esplorazione tattile del non vedente, purché realizzati con materiali e con caratteristiche idonei.

In tutto questo, però, è basilare l'elemento umano, il ruolo svolto dalla guida museale o, semplicemente, dall'addetto all'accoglienza. Volendo cioè stabilire una gerarchia d'importanza, il sapersi rapportare con i disabili è requisito la cui assenza può inficiare tutti gli altri sforzi. Si è già ampiamente dimostrato il valore del «poter toccare» e del «saper toccare» gli oggetti, e quanto questo rafforzi le capacità mnemoniche dell'individuo non vedente/ipovedente. E le guide? Sappiamo benissimo quanta differenza può fare una buona accoglienza in un luogo nel quale ci sentiamo ospiti. Andrea Sòcrati:

Approccio con la persona non vedente

- considerare i ciechi nelle loro individualità non come categoria
- presentarsi e dare la mano
- essere diretti, spontanei e disinvolti
- farsi prendere sotto braccio per gli spostamenti
- stare davanti e guidare il non vedente con sicurezza
- rivolgersi direttamente al non vedente, non all'accompagnatore
- usare termini come "cieco" "vedere", "arrivederci" per evitare imbarazzo<sup>14</sup>.

Effettivamente qui si toccano i punti nevralgici del rapporto con la persona con *deficit* visivo. Si è detto che questi è prima di tutto una persona con un suo carattere, predilezioni, livello culturale, relativamente ai quali una guida saprà offrire un'opzione di visita che meglio soddisfi le sue aspettative. È vero che le indicazioni di Sòcrati appaiono di una ovvietà disarmante, ma soprattutto per chi è alle prime armi, un naturale imbarazzo può far sì che la disabilità del visitatore prevarichi su tutto il resto.

Di fatto, la guida museale è parificabile al padrone di casa che accoglie degli invitati. Immaginate l'imbarazzo di un ospite che si vedesse accolto con modi bruschi o del tutto

<sup>13</sup> Bizzi, *Considerazioni metodologiche e didattiche sull'educazione immaginativa dell'alunno con disabilità visiva*, cit., pp. 126-127.

<sup>14</sup> Andrea Sòcrati, *Linee guida. L'accessibilità al patrimonio museale delle persone con minorazione visiva*, a cura di Museo Statale Tattile Statale, CD, Ancona, Museo Statale Tattile Omero, 2008, p. 1.

ignorato. Quindi l'accoglienza è indispensabile, tant'è che è stata annoverata tra i servizi di cui un museo non può fare a meno, e che deve essere garantita a tutti. Maggiormente per coloro i quali una disabilità fa sentire più vulnerabili. Si ritorna sempre al concetto di benessere del visitatore. E quale miglior modo di instaurare un rapporto cordiale col visitatore se non presentandosi in modo gioviale e del tutto naturale, come con una qualsiasi altra persona?

Io noto che a volte il vedente si avvicina a chi non vede quasi con un atteggiamento di paura. Questo, chiaramente, genera insicurezza, genera un po' di ansia e crea difficoltà. E allora come ci si approccia, diciamo così, con il cieco nel momento in cui lo si incontra? Io devo dire nel modo, appunto, più semplice e più diretto possibile. Allora, la prima cosa il saluto. E quindi rivolgergli un saluto, direi, così, molto solare se possibile e, importantissimo, una buona stretta di mano. Una stretta di mano vigorosa. Anche qui la mano si può stringere in tanti modi. Ci sono delle strette sfuggenti. Una stretta di mano vigorosa, invece, dà un senso di sicurezza, di calore, di presenza e di apertura della persona che ci sta davanti<sup>15</sup>.

Tutto deve essere improntato alla serenità e tranquillità, instaurare cioè un rapporto non formale. Aldo Grassini, direttore del Museo Statale Tattile Omero di Ancona, giustamente invita a usare un modo colloquiale, un fare scherzoso che tolga ufficialità alla situazione. L'imbarazzo può generarsi anche per futili motivi, per disattenzioni facilmente riparabili una volta riconosciuto l'errore. Per esempio non aiutare il disabile a togliersi il cappotto e/o cappello e, laddove manchi un servizio apposito, a trovare luogo dove riporli o, alla peggio, non offrirsi per tenerli durante la visita, giacché è fondamentale per il non vedente avere le braccia e le mani libere per poter manipolare gli oggetti, analizzare mappe tattili o quant'altro. L'invito deve poi partire dall'operatore museale, altrimenti il visitatore per timidezza non avanzerà nessuna richiesta, rimanendo con il cappotto indosso, impacciato nei movimenti e magari soffrendo pure il caldo.

È raro però che un non vedente si presenti da solo. In genere viene insieme a un parente o amico. E spesso, soprattutto per i gruppi, le visite museali sono organizzate dall'Unione Italiana Ciechi o da altre associazioni. Nel caso non sia presente l'accompagnatore, la guida museale dovrà anche guidarlo negli spostamenti, e per questo è importantissimo che essa si faccia prendere sottobraccio dalla persona cieca, e non viceversa. Il motivo è di ordine pratico: solo facendosi prendere sotto braccio, la guida sarà leggermente avanti rispetto al visitatore e sarà nelle condizioni di guidarlo, facendolo sentire in tutta sicurezza. Se invece c'è l'accompagnatore, la guida non deve cadere nell'errore di rivolgersi all'accompagnatore. Questo è un altro comportamento che può procurare grave disagio. Il servizio di guida è rivolto al disabile, perciò è con lui che deve relazionarsi. Inoltre, se si riesce a creare un buon *feeling*, la guida può anche sostituirsi all'accompagnatore. Diciamo che occorre affinare i propri sensi per capire fin dove spingersi in queste scelte. Bisogna cioè valutare il clima che si instaura e capire se il disabile può accogliere favorevolmente o meno un comportamento del genere.

In sostanza tutto è improntato alla naturalezza della situazione, senza forzare alcunché,

<sup>15</sup> Trascrizione fatta dalla sottoscritta del *file* sonoro di Aldo Grassini, *Accoglienza non vedenti*, a cura di Museo Statale Tattile Omero, Ancona, Museo Statale Tattile Omero, 2008.

tant'è che anche certi termini ed espressioni sono accolti perché facenti parte del colloquiale normale. Perciò nessun tabù per il termine «cieco» anziché il più ufficiale «non vedente», o per parole che facciano riferimento alla dote di cui è privo proprio il disabile che accogliamo (es.: «arriverderci»). Comunque, anche qui, sta alla perspicacia della guida valutare l'atteggiamento da prendere, che include non solo la gestualità, il modo di stabilire un contatto fisico con l'ospite, ma anche il tono e le parole da usare. Per quanto la persona che decida di intraprendere questo lavoro dovrebbe essere predisposta da un punto di vista motivazionale e caratteriale, come per qualsiasi altra professione si richiede un percorso formativo adeguato. I volontari del VAMI (Volontari Associati per i Musei Italiani)<sup>16</sup> si sono attrezzati per la formazione delle proprie guide anche relativamente ai minorati visivi:

il lavoro del gruppo si è avvalso di una formazione specifica sotto la guida di una tifloga e di una insegnante non vedente dell'Istituto dei Ciechi di Milano per l'apprendimento di:

- elementi di psicologia riguardante i non vedenti;
- studio e verifica del linguaggio tridimensionale della scultura;
- tecniche di tattilità per accompagnare, guidare la mano del non vedente nella scoperta dell'opera;
- importanza della descrizione verbale che rende accessibile l'informazione visiva a persone non vedenti o ipovedenti. L'appropriata descrizione verbale, accompagnata dalla esplorazione tattile, aiuta la persona non vedente a concepire delle immagini mentali durevoli delle opere che non può vedere, o che può vedere solo parzialmente;
- infine la corretta modalità per una visita tattile<sup>17</sup>.

C'è da dire che, fin dove possibile, non solo la descrizione degli oggetti ma anche quella di un ambiente deve essere accompagnata dalla possibilità di toccare. Questo concorrerà a una più intima partecipazione emotiva e a una più forte interiorizzazione della conoscenza di quel luogo. Altro punto delicato è quando lasciar fare al non vedente e quando guidarlo:

La prassi si svolge come segue: il visitatore viene accompagnato di fronte all'opera, pone una sua mano sulla sommità o punto più alto dell'opera che corrisponde al punto fisso di riferimento o partenza, inizia l'esplorazione dell'opera con l'altra mano, calcola il tempo necessario perché si sviluppi quell'elemento di reciprocità, propria del tatto, tra la mano e l'oggetto toccato. Il visitatore è libero di impiegare il suo tempo nella scoperta della forma, dei particolari; l'operatore didattico collabora all'indagine fornendo le informazioni essenziali, risponde alle eventuali domande, ma permette al non vedente di scoprire liberamente gli elementi e i particolari facilmente rilevabili sull'opera.<sup>18</sup>

Può capitare però che la guida si imponga in modo inappropriato sull'*iter* esplorativo del visitatore:

<sup>16</sup> La prima associazione dei VAMI è stata costituita a Milano nel 1978. I volontari si impegnano per la conoscenza e promozione del patrimonio culturale italiano.

<sup>17</sup> Anna Targetti, *Servizi di visite guidate ai musei per visitatori non vedenti*, a cura di Selene Carboni, Roma, Armando Editore, 2011, pp. 137-138.

<sup>18</sup> Alberica Trivulzio, *Servizi per visitatori non vedenti, ipovedenti e disabili nei musei: venti anni di tirocinio dei Volontari Associati per i Musei Italiani*, a cura di Museo Statale Tattile Omero, Roma, Armando Editore, 2006, pp. 188-189.

Ora, una cosa che spesso si verifica, che la descrizione precede la mano. Mentre la descrizione deve seguire la mano. Quindi chi descrive deve stare attento a cosa sta toccando in quel momento il non vedente e cercare di descrivere quello che sta toccando. Se io sto toccando le labbra di una statua, è inutile che in quel momento mi si descriva com'è la capigliatura o come sono le sopracciglia, no? E bisogna anche evitare... a volte mi è capitato qualcuno che addirittura mi toglie la mano da ciò che sto toccando per portarla a ciò che invece in quel momento si vuol descrivere. Quindi bisogna procedere in modo... in modo giusto, cioè seguendo il processo del fruitore passo-passo descrivendo le cose che lui sta toccando in quell'istante<sup>19</sup>.

Certo è che non esiste un modo univoco di rapportarsi con il visitatore, ma sarà in base alle esigenze dello stesso, nel senso che si interviene soprattutto quando al disabile manca una tecnica esplorativa acquisita. Sia chiaro che tutto questo, per quanto pensato affinché la visita in un museo possa rappresentare un'esperienza intellettuale completa, andrebbe supportato con una valida preparazione. Sarebbe cioè auspicabile che le offerte promosse per i disabili si inserissero in un progetto educativo di ampio respiro che partendo dalla famiglia coinvolga in particolare la scuola. Il museo non deve sostituirsi a essa, ma può essere luogo dove approfondire le proprie conoscenze di Storia dell'arte sotto il profilo teorico e pratico. Inoltre la ricaduta positiva di tali esperienze si misura anche in termini di forte autostima, migliore capacità nel relazionarsi con gli altri e con l'ambiente circostante. Quando l'età anagrafica dell'individuo esclude una cooperazione tra museo e scuola, si possono organizzare corsi di alfabetizzazione artistica che includano tanto il profilo storico quanto la conoscenza della prospettiva e la comprensione di altri concetti indispensabili per l'interpretazione di ciò che viene toccato. Personalmente ho avuto modo di appurare la finezza intellettuale e tattile di chi nella sua vita aveva frequentato buone scuole e realtà museali che avevano predisposto iniziative, a lungo o a breve termine, destinate ai minorati della vista. In una stessa giornata mi è capitato di assistere due signori, tra l'altro più o meno coetanei (45/55 anni), ma mentre il primo era cieco dalla nascita, l'altro aveva perso l'uso della vista in età avanzata. Istantaneamente verrebbe da pensare che il secondo signore partisse avvantaggiato potendo attingere a un proprio repertorio di esperienze e informazioni avute quando ancora poteva vedere. Contrariamente alle aspettative, questi aveva bisogno di più tempo per focalizzare il soggetto, la sua postura ed eventuali dettagli formali, perché gli era mancato un percorso educativo per sviluppare la sua percezione aptica (i movimenti, il modo in cui esplorare) e la sua capacità astrattiva e mnemonica. Il primo signore invece aveva un'abilità non usuale nella rappresentazione mentale e nella restituzione verbale, rivolta ai presenti, di ciò che toccava. La sua capacità immaginativa era ammirevole per come riusciva a elaborare nella sua mente l'opera che toccava, oltre a un'abilità nell'individuare differenze stilistiche tra le opere che aveva saggiato. Senz'altro nutriva una profonda passione per l'arte (non a caso aveva frequentato corsi di modellazione in argilla), perciò la visita museale produceva i migliori risultati, poiché innescava quel sentimento di gratificazione per la verifica delle proprie conoscenze e di emozione per la scoperta di nuovi aspetti, che vanno a sostenere psicologicamente la fatica comunque richiesta per un'esperienza di questo tipo.

<sup>19</sup> Trascrizione fatta dalla sottoscritta del file sonoro di Aldo Grassini, *Come descrivere arte ai non vedenti*, a cura di Museo Statale Tattile Omero, Ancona, Museo Statale Tattile Omero, 2008.