

# (Анти)методичка про то, как можно сделать музей более доступным

- i** Антиметодичка разработана в рамках работы лаборатории глухих и слабослышащих подростков «Deaf teens» проекта Каскад и Музея Москвы при поддержке фонда «Свет»

## Инструктаж

### Что это такое?

Антиметодичка — это сборник информации, которая поможет сделать первые шаги и разобраться новичку в том, что мешает музею быть более доступным для всех и как с этим быть. В антиметодичке нет ответов на все вопросы об инклюзии и подробно описанных стратегий развития доступности. Авторы-составители антиметодички уверены, что история про развитие доступности в музее должна быть системной, длительной и с обязательным постоянным участием представителей сообщества людей с инвалидностью.

Если о создании доступной физической среды многие организации, в том числе музеи, задумались относительно давно, то пересмотр практик и правил, создание

инклюзивной среды без интеллектуальных, сенсорных, социально-психологических барьеров — шаг, который большинству только предстоит сделать.

[источник: Ярская-Смирнова Е., Большаков Н. Модели понимания инвалидности]

В антиметодичке вы найдёте общие рекомендации, как общаться и не общаться с посетителями с инвалидностью — в частности, с глухими и слабослышащими, базу знаний и материалов от коллег и специалистов области, с которыми можно ознакомиться при желании больше погрузиться в тему инвалидности, и короткие инструкции, которые помогут избежать неловких и досадных ситуаций в самом музее.

#### ▼ Отзыв об антиметодичке

На мой взгляд, главная ценность «антиметодички» — подробно расписанные и конкретные сценарии/ситуации, которые могут возникнуть при посещении музеев у разных людей с инвалидностью.

Вижу и практические цели, которые удалось реализовать: обосновать полезность предварительной работы с командой и сотрудниками разных музеев, составить список полезных навыков, глоссарий, «выходов» из неловких ситуаций.

Работа основывается на материалах, которые собрали сами подростки из проекта «Каскад», виден многосторонний подход, работа с разными источниками и ссылками, а также отдельно хочется выделить структуризацию материала – читать было легко и приятно.

Люда Лучкова, координатор отдела инклюзивных программ Музея современного искусства «Гараж»

## Для кого?

- Для сотрудников Музея Москвы, в частности для администраторов и экскурсоводов, всех, кто так или иначе взаимодействует с посетителями.
- Для тех, кто хочет получить общее представление о проблеме и правилах коммуникации с темой инвалидности.

## Как пользоваться?

- Антиметодичку можно читать по порядку, а можно нажимать на интересующие пункты в содержании, ориентируясь на название подглав.
- Внутри текста вы также можете находить ссылки, обычно обозначенные серым цветом, нажимать на них и напрямую попадать на источники, указанные в тексте.
- Есть и печатная версия, которую можно скачать и распечатать, если неудобно читать страницу на сайте.
- Чтобы найти антиметодичку — обращайтесь за помощью [\[здесь появится имя сотрудника, который может помочь\]](#)

## ▼ Содержание

[Инструктаж](#)

[Что это такое?](#)

[Для кого?](#)

[Как пользоваться?](#)

[Содержание](#)

[Проблема](#)

[Развёрнутый ответ](#)

[Словари](#)

[Кто же такой посетитель с инвалидностью?](#)

[Вопросы](#)

[Трудности](#)

[Вопросы](#)

## Трудности

 [ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЩИЕ ПОСЕТТЕЛИ](#)

 [НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПОСЕТТЕЛИ](#)

[∞ ПОСЕТТЕЛИ С ОСОБЕННОСТЯМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ](#)

 [ПОСЕТТЕЛИ С ДВИГАТЕЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ](#)

## (анти)Рекомендации

### Среда

[Физическая](#)

[Информационная](#)

### Коммуникация

 [ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЩИЕ ПОСЕТТЕЛИ](#)

 [НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПОСЕТТЕЛИ](#)

 [ПОСЕТТЕЛИ С ДВИГАТЕЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ](#)

[∞ ПОСЕТТЕЛИ С ОСОБЕННОСТЯМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ](#)

## Рекомендации

### Среда

[Принципы универсального дизайна](#)

[Физическая](#)

[Информационная](#)

### Коммуникация

 [ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЩИЕ ПОСЕТТЕЛИ](#)

 [НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПОСЕТТЕЛИ](#)

 [ПОСЕТТЕЛИ С ДВИГАТЕЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ](#)

[∞ ПОСЕТТЕЛИ С ОСОБЕННОСТЯМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ](#)

## Спасибо, что дошли до конца Антиметодички!

[Версия для печати](#)

[База знаний](#)

[Карта Глухих тусовок, созданная командой DEAF TEENS](#)

[Куда писать обратную связь?](#)

### **краткое содержание:**

- **проблема** • **словарь** • **кто такой посетитель с инвалидностью** •
- **антирекомендации** • **среда** • **коммуникация** •
- **рекомендации** • **среда** • **коммуникация** •
- **версия для печати** • **база знаний** •

# Проблема

Музей — это пространство встречи человека с культурой и историей, место, которое хранит в себе отпечаток времени. В идеале музей доступен всем и каждому. Однако в реальности оказывается, что не у всех есть равные возможности и доступ к этому месту: для некоторых людей с ограниченными возможностями здоровья посещение возможно только при наличии определённых условий и возможностей.

Но так ли важно, что эти несколько посетителей не смогут прийти в музей? Нужно ли музею ставить перед собой задачу приглашать и обеспечивать возможностями тех, кому, возможно, не так уж интересно в этот музей приходить?

### ▼ Развёрнутый ответ

Однозначно да, музей должен ставить такую задачу и выполнять её. И дело не только в высокой гуманистической идее:

По данным ВОЗ, около 1 млрд (или 15% населения Земли) людей в мире имеет инвалидность, более 100 млн из них — дети. Права людей с инвалидностью защищает **Конвенция о правах инвалидов**, принятая ООН в 2006 году, Россия ратифицировала её в 2008 году. **Согласно этому документу, подписавшие его страны должны обеспечить людям с инвалидностью равенство, доступность среды, образование и возможность трудиться, участие в культурной жизни и индивидуальную мобильность.**

Среди основных принципов Конвенции можно перечислить:

- уважение достоинства человека и его свободы выбора;
- недискриминацию;
- эффективное вовлечение в общество;
- уважение особенностей людей с инвалидностью;
- равенство возможностей;
- гендерное равенство.

В сентябре 2015 года ООН приняла новую программу в области устойчивого развития, состоящую из 17 целей, которые нужно достигнуть к 2030 году. Все они могут называться инклюзивными, потому что призваны обеспечить равенство возможностей. Семь из них имеют непосредственное отношение к людям с инвалидностью, например всеобщий доступ к медицине и образованию. Так что на бумаге и в планах общественных организаций создание инклюзивных среды и общества как будто бы не за горами.

**Реальность пока далека от декларируемых принципов и инклюзии.** На 2022 год в России насчитывается более 11,7 млн людей с инвалидностью, среди них 700 000 детей. В 2020 году больше половины опрошенных инвалидов были готовы и хотели вести активный образ жизни. При этом только 9,6% многоквартирных домов, где проживают люди с инвалидностью, оборудованы лифтом или подъемником, пригодным для инвалидных колясок и могут хотя бы отчасти называться инклюзивными. А среди городских автобусов в России оборудованными для маломобильных пассажиров в 2020 году были 22,8%. Получается, даже имея желание и стремление выйти из дома, большинство людей с особенностями здоровья просто не могут это сделать (что напрямую противоречит статье 3.1 «Недопустимость дискриминации по признаку инвалидности» Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»).

[источник: Алеева Е. Здесь рады всем: что такое инклюзия и зачем она нужна в образовании и бизнесе]

Выше приведённые цитаты подтверждают, что:



Обеспечение людей с инвалидностью возможностями и условиями для посещения музея — это обязанность каждого музея и культурной институции.

Но что же должен делать музей, чтобы обеспечить эффективное вовлечение в общество и равные возможности для участия в культурной жизни для людей с инвалидностью?

Мы предлагаем начать с важных установок:

- **инклюзия** — процесс, а не результат;

▼ цитата

К сожалению, абсолютную инклюзию построить невозможно — это утопическая задача. **Инклюзия — это социальная технология для поддержки тех людей, которые испытывают сложности с доступом и интеграцией в общество и культуру.**

[источник: [интервью куратора программы «Доступный музей» ГМИИ имени Пушкина Евгении Киселёвой](#)]

- **жалость** — это то, что может стать препятствием на пути к полному социальному участию;

▼ цитата

Модель меньшинства (миноритарной группы) работает в социальнополитическом контексте, называя дискриминацию первичным барьером, с которым сталкиваются люди с инвалидностью в их стремлении к полному социальному участию. Приверженцы этой модели активно борются за права инвалидов, выступают против жалости, но за позитивную дискриминацию (особые условия для людей, чьи права постоянно нарушаются). Напрямую связана с этим подходом модель

независимой жизни, сторонники которой выступают за право и возможность людей с инвалидностью полностью контролировать свою жизнь.

[источник: [Ярская-Смирнова Е., Большаков Н. Модели понимания инвалидности](#)]

- Для создания доступной среды **нужно обращаться напрямую к опыту посетителей с инвалидностью и сообществу.**

## Словари

Словарь с коротким перечнем терминов на тему и часть которых мы будем использовать в Антиметодичке:

краткий перечень терминов

Aa Name
<a href="#">словарь антиметодички</a>
<a href="#">словарь «Таких дел»</a>

## Кто же такой посетитель с инвалидностью?

В этом разделе мы узнаем об основных признаках посетителей с инвалидностью, об особенностях, а также какие вопросы и трудности характерные именно для этой группы могут возникнуть.

Но для начала мы предлагаем принять установку, что **посетитель с инвалидностью — это в первую очередь посетитель музея**, и задаться вопросами → какие могут возникнуть вопросы и трудности у посетителя музея?

### ▼ Вопросы

- где гардероб? где уборная? куда пройти?
- где купить билеты?
- можно ли заходить в помещение выставки с рюкзаком?

### ▼ Трудности

- зашёл\_а не на ту выставку, на которую планировал\_а;
- планировал\_а поход в музей на определённую выставку, но пропустил\_а её, потому что на сайте указаны неправильные даты;



- что делать, если нет мест в камере хранения?
- а можно ли записаться на экскурсию? где? как? сколько стоит?

- нет экскурсии на том языке, на котором свободно говорю;
- неочевидно, что в каком корпусе находится.

**Задача музея — это ответить посетителю на имеющиеся вопросы и помочь справиться с трудностями.**

Но у посетителя с инвалидностью кроме указанных трудностей есть и могут возникнуть дополнительные, о которых сотрудник должен знать и быть готовым с ними справиться. Например:

### ▼ Вопросы

- непонятно, все ли сотрудники знают, как помочь?
- нужно позвонить, чтобы узнать про доступность музея побольше?
- помогут ли мне, если я не справлюсь?
- поход только группам? могу приходить один?

### ▼ Трудности

- информация на сайте про доступность в основном про самостоятельное обращение за помощью;
- нет дифференциации (описание для одной группы, а не разных);
- этикетаж на выставке со слишком мелким шрифтом.

Мы напоминаем, что у разных форм инвалидности могут возникнуть разные трудности и вопросы, связанные с посещением музея.

Ниже представлены только некоторые из примеров:

ВЫБЕРИТЕ ГЕРОЕВ И НАЖМИТЕ НА ТРЕУГОЛЬНИК, ЧТОБЫ УЗНАТЬ О ТРУДНОСТЯХ И ВОПРОСАХ ↓

## ▼ ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЮЩИЕ ПОСЕТИТЕЛИ

**Кто такие?**

Рассматривая глухоту в рамках социокультурной (социальной) модели понимания инвалидности важно помнить, что **глухие — лингвистическое меньшинство**. Хотя русский жестовый язык (РЖЯ) с 2012 года признан самостоятельным полноценным языком, использование РЖЯ в системе образования и в публичном пространстве по-прежнему далеко не повсеместно и, более того, становится поводом для дискуссий.

[источник: Сарычева М. Музей ощущений: глухие и слабослышащие посетители. Опыт музея современного искусства «Гараж», 2019]

Сообщество глухих, как и любое другое, чрезвычайно разнообразно и формируется такими факторами как среда, в которой родился и рос глухой и слабослышащий, и владение жестовым языком и его использование (некоторые слабослышащие сознательно отказываются от жестового языка, не идентифицируют себя с сообществом глухих, хотя и сталкиваются с теми же барьерами).

В медицине разделяют четыре степени нарушения слуха: от первой — лёгкая и незначительная, можно обходиться без слухового аппарата — до четвёртой, когда граничит с глухотой. В мире существует несколько тотально глухих людей.

## Вопросы

- есть ли экскурсии на РЖЯ?
- есть ли перевод на РЖЯ в виде видеороликов по QR-коду?

## Трудности

- у видео нет субтитров;
- зрители/администраторы не могут ответить на вопрос;

Основной вопрос посещения связан с наличием экскурсий на РЖЯ и интересующей темой.

## ▼ НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПОСЕТИТЕЛИ

## Кто такие?

Прежде чем говорить непосредственно об адаптации музея для слабовидящих и незрячих посетителей, стоит разобраться, какими бывают особенностями зрения и какие трудности они вызывают. В целом, можно выделить следующие группы посетителей с особенностями зрения:

Незрячие:

- тотально незрячие — совсем ничего не видят;
- незрячие с остаточным зрением — могут различать свет, контуры объектов, цвет, видеть отдельными участками поля зрения.

Слабовидящие — имеют снижение остроты зрения различной степени.

Люди с пониженным зрением — имеют трудности при визуальном восприятии информации, которые поддаются частичной или полной коррекции (посредством очков и т. п.), также могут иметь проблемы с бинокулярностью, из-за чего испытывают трудности с определением расстояния до объекта и т. п.

**У тотально незрячих и незрячих с остаточным зрением ведущим анализатором восприятия является тактильный.**

[источник: Любимова М.. Музей ощущений: слабовидящие и незрячие посетители. Опыт музея современного искусства «Гараж», 2019]

## Вопросы

- есть ли объёмные модели?

- есть ли тифлокомментирование?
- могу ли я попросить описать объект, если нет возможности его потрогать?

## Трудности

- сопровождающий покупает отдельный билет?
- можно ли приходиться с собакой-проводником?

## ▼ ∞ ПОСЕТИТЕЛИ С ОСОБЕННОСТЯМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

### Кто такие?

У людей бывают разные особенности интеллектуального развития (совсем разные особенности и подходы в работе с людьми с синдромом Дауна и с людьми с аутизмом), и мы предлагаем общие вопросы, которые могут возникнуть.

### ▼ Об аутизме

Аутизм (расстройство аутистического спектра, РАС) — это расстройство, которое сохраняется на протяжении всей жизни человека. Оно влияет на коммуникацию и отношения с другими людьми, а также на восприятие и понимание окружающего мира. Каждый человек с аутизмом уникален, у каждого свои сильные и слабые стороны, мечты и таланты. Для аутизма характерны две группы нарушений: нарушения в области социального взаимодействия и коммуникации, а также ограниченность интересов и повторяющийся репертуар поведения.

По данным ВОЗ, каждый 160-й ребенок в мире рождается с аутизмом. По данным Центра по контролю

и профилактике заболеваний США в 2021 году — каждый 44-й.

[источник: Елисей Осин, эксперт фонда «Антон тут рядом»]

Сейчас можно ссылаться на МКБ-11 (2018 года), которая включила новую диагностическую единицу — РАС (6A02: расстройство аутистического спектра). Таким образом РАС — это современный термин. Использование слова «аутизм» не является неверным. Мы используем и формулировку «РАС», и «аутизм». Мы употребляем их как синонимы в общении с широкой аудиторией. В официальных документах точнее будет использовать «РАС», потому что РАС — диагностический термин, который объединяет подтипы, который вводит МКБ-11.

[источник: Любовь Коробова, менеджер по коммуникациям центра «Антон тут рядом»]

#### ▼ О синдроме Дауна

Синдром Дауна — самая распространённая генетическая аномалия. По статистике, каждый 700-й — 800-й ребенок на планете появляется на свет с синдромом Дауна. Это соотношение одинаково в разных странах, климатических зонах, социальных слоях. Оно не зависит от образа жизни родителей, их здоровья, наличия или отсутствия вредных привычек, цвета кожи, национальности.

В России ежегодно рождается около 2200 детей с синдромом Дауна.

Мальчики и девочки с синдромом Дауна появляются на

свет с одинаковой частотой, их родители имеют обычный набор хромосом. Ничьей вины в том, что у ребенка присутствует лишняя хромосома, нет и быть не может. Синдром Дауна — это не болезнь, а генетически обусловленное состояние, его невозможно вылечить. Но детям и взрослым с синдромом Дауна можно помочь.

[источник: <https://downsideup.org/o-sindrome-dauna/sindrom-dauna-cto-eto/>]

Слово «даун» давно стало ругательством, перестав быть только диагнозом, и приобрело негативную окраску.

[источник: Галина Урманчеева, начальник отдела развития Санкт-Петербургской Ассоциации общественных объединений родителей детей-инвалидов (ГАООРДИ)]

## Вопросы

- можно ли у администраторов музея бесплатно взять набор сенсорной разгрузки, который включает в себя противошумные наушники, солнцезащитные очки, игрушку-антистресс, головоломку, а также гимнастический валик?
- нет ли на выставке слишком ярких/шумных инсталляций?

## Трудности

- сопровождающий покупает отдельный билет?
- помогут ли мне, если у меня произойдёт взрыв эмоций?

## ▼ ПОСЕТИТЕЛИ С ДВИГАТЕЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ

### Кто такие?

Это посетители, использующие инвалидную коляску.

## Вопросы

- доступно ли место вообще?
- есть ли возможность зайти без помощи посторонних?
- к кому обратиться за помощью? этот человек знает, как помочь?
- могу ли я везде пройти на выставке?

## Трудности

- сопровождающий, если есть, покупает отдельный билет?
- помогут ли мне, если я не могу воспользоваться пандусом самостоятельно?

Мы узнали о трудностях и вопросах, и теперь нужно понять — как же можно помочь, как решить вопросы? Об этом — наши **антирекомендации** и **рекомендации**.

## (анти)Рекомендации



Описанные ниже рекомендации — это рекомендации действий → что **НЕ НУЖНО** делать в музее. Мы приводим в пример вредные установки, стоп-слова и стоп-действия, так как верим, что всё очевидное неочевидно и дополнительное объяснение не бывает лишним.

## Среда

Неудобно сконструированная физическая и информационная среда — это первые барьеры, с которыми сталкивается посетитель с инвалидностью на пути в музей. Мы также понимаем, что это не всегда вина самого музея, если в физическое пространство непросто попасть. Однако, мы предлагаем обратить внимание на то, что может повлиять на опыт посетителя с инвалидностью:

### Физическая

- нет тряпки, чтобы посетитель мог очистить колёса;

### Информационная

- есть только одна страница на сайте с информацией о

- нет обозначений, к кому можно обратиться за помощью;
  - нет субтитров у видео- и аудиоинсталляций;
  - нет шрифта Брайля;
  - шрифт у этикеток слишком мелкий;
  - проёмы дверей слишком узкие, коридоры тоже;
  - подъёмы тяжело преодолимые;
  - слишком яркий свет/громкие и резкие звуки → нет никаких предупреждающих об этом знаков;
  - не пускают с собакой проводником;
  - грубое и снисходительное отношение охраны;
  - нет уборной для посетителя с инвалидностью.
- доступности музея для всех посетителей с инвалидностью;
  - не указаны цены и что нужно принести с собой заранее (документ, подтверждающий наличие инвалидности);
  - нет специального режима у сайта для незрячих и слабовидящих;
  - администраторы не знают, как коммуницировать с посетителем или информацию, которая касается его/её конкретного кейса;
  - используется некорректные термины, эйблистский язык (примеры приведены ниже).

Кроме среды важной составляющей опыта посетителя в музее является коммуникация с сотрудниками: от охраны и гардеробщиков до экскурсовода. Какой же должна быть коммуникация, чтобы оттолкнуть человека от музея?

## Коммуникация

Чтобы посетитель с инвалидностью почувствовал себя в музее плохо, небезопасно и непонятно в первую очередь вы должны забыть о том, что это посетитель музея и сконцентрироваться на инвалидности, то есть **ЖАЛЕТЬ И ГРОМКО СОЧУВСТВОВАТЬ**.

То есть занимать снисходительную позицию, обращаться с жалостью, называть «бедняжками» и думать о человеке с инвалидностью, как о том, кому «не повезло».



«Личная трагедия» способствует стигматизации людей с инвалидностью — выставляя их «больными», «требующими помощи». В одном из вариантов этой модели героем считается человек, который преодолел «ограничения» и достиг каких-либо высот, словно у него нет инвалидности, он — «обычный». Такой человек воспринимается как «суперкалека» (как правило, это мужчина) — и общество должно восхищаться его подвигом (который, повторимся, на поверку оказывается не чем иным, как подстраиванием под «нормальных» людей).

[источник: [Ярская-Смирнова Е., Большаков Н. Модели понимания инвалидности](#)]

Мы напоминаем, что **у разных форм инвалидности могут возникнуть разные трудности и вопросы, связанные с посещением музея.** Ниже представлены разные действия и слова, которые лучше не совершать и не произносить:

ВЫБЕРИТЕ ГЕРОЕВ И НАЖМИТЕ НА ТРЕУГОЛЬНИК ↓

## ▼ **ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЩИЕ ПОСЕТИТЕЛИ**

**Составлено с помощью и рекомендациями участниками «Deaf teens» Никиты Щербины, Варвары Дзюбы и Евгения Тютнева**

### **Не говорите так**

- Инвалид.
- Человек с особенностями.
- Глухонемой — по отношению к глухому.
- Немой.
- А что это у тебя в ушах?

- Как мне теперь с тобой общаться, если ты глухой?
- Позвоните, пожалуйста.
- Ты слышишь? А если крикну в ухо — услышишь?
- Говори нормально, я не понимаю.

## Не делайте так

- Растерянное выражение лица при новости, что человек глухой;
- Говорить супер медленно;
- Артикулировать чересчур чётко, чтобы глухой «прочитал» по губам;
- Говорить что-то глухому, когда он\_а смотрит в сторону;
- Размахивать руками перед лицом глухого в попытках объяснить что-то;
- Исключать глухого из разговора и обсуждения, смеяться, когда глухой не понимает, что происходит;
- Говорить очень громко, кричать;
- Говорить очень тихо;
- При разговоре смотреть только на сурдопереводчика и совсем не смотреть на глухого.

## ▼ НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПОСЕТИТЕЛИ

### Не говорите так

- Инвалид.
- Человек с особенностями.
- Слепой.
- Ты всё равно не видишь.
- Насколько хорошо ты видишь?
- Наверное, ты обладаешь музыкальным талантом/ даром ясновидца, ведь все слепые музыкальны/провидцы...
- А как ты пользуешься компьютером? Ты же не видишь.
- У тебя, наверное, круто развито шестое чувство.

## Не делайте так

- Говорить громко.
- Говорить медленно.
- Помогать без предварительного уточнения нужна ли помощь;
- Хватать незрячего без спроса и без предупреждения;
- Не спрашивать, с какой стороны удобнее человеку было бы удобнее его взять, грубо поправлять;
- Игнорировать, если протянули руку, чтобы поздороваться;
- Кивать, мотать головой, не озвучивать действие;
- Проводить человека до нужной локации, ничего не объяснить, оставить его там;
- Не говорить с какой стороны находится дверь.

## ▼ ПОСЕТИТЕЛИ С ДВИГАТЕЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ

### Не говорите так

- Инвалид.
- Человек с особенностями.
- Колясочник.

### Не делайте так

- Хватать, трогать коляску без спроса;
- Помогать без предварительного уточнения нужна ли помощь;
- Хватать человека без спроса и без предупреждения;
- Не спрашивать, с какой стороны удобнее человеку было бы удобнее его взять, грубо поправлять;
- Говорить «проезжайте» вместо «проходите»;
- Пристально рассматривать;
- Игнорировать сопровождающего;
- Общаться только с сопровождающим;

- Не обсудить заранее как коммуницировать с сопровождающим;
- Громко и эмоционально реагировать на поведение посетителя;
- Говорить как бы сверху, стоя над человеком.

## ▼ ∞ ПОСЕТИТЕЛИ С ОСОБЕННОСТЯМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Важно, что нельзя забывать, что у людей бывают разные особенности интеллектуального развития (совсем разные особенности и подходы в работе с людьми с синдромом Дауна и с людьми с аутизмом), и мы предлагаем общие анти-принципы и действия:

### Не говорите так

- Инвалид.
- Человек с особенностями.
- Человек дождя.
- Аутёнок, даунёнок.
- Человек с ментальными особенностями.
- Аутист.
- Все люди с синдромом Дауна искренние и солнечные, потому что они как дети, которые никогда не вырастают.
- Все люди с аутизмом имеют невероятный талант и даже гениальны.
- Недоразвитые, глупенькие.

### Не делайте так

- Проявлять снисходительность по отношению к человеку с особенностями интеллектуального развития;
- Говорить длинными и непонятными конструкциями, «много и красиво»;
- Говорить медленно;
- Игнорировать просьбы сбавить громкость/яркость, списывать это на «мягкотелость»;
- Игнорировать сопровождающего;
- Общаться только с сопровождающим;

- Не обсудить заранее как коммуницировать с сопровождающим;
- Громко и эмоционально реагировать на поведение посетителя;
- Говорить как бы сверху, стоя над человеком.

○ Мы выяснили, что не нужно делать, но что делать можно и даже нужно?

Подробнее в [рекомендациях!](#)

## Рекомендации

Когда чётко определено, что делать не нужно, то возникает вопрос — а что делать **можно и нужно?**

### Среда

Первое, что мы хотим предложить, это понятие **универсального дизайна**, введённое американским архитектором [Рональдом Л. Мейсом](#).

...универсальный дизайн — это **конструирование среды, учитывающей разнообразие тел, физических и интеллектуальных потребностей**. Это такое пространство, где удобно всем и где эта универсальность заложена изначально. Инклюзия — это ведь не только создание условий для людей с инвалидностью, это создание среды без исключённых.

[источник: [интервью куратора программы «Доступный музей» ГМИИ имени Пушкина Евгении Киселёвой](#)]

Универсальный дизайн может распространяться не только на физическую среду, но и на каналы коммуникации с посетителями и концепции проектирования событий и выставок. Автор термина заложил основные принципы универсального дизайна:

### ▼ Принципы универсального дизайна

№	Принцип	Описание
1	Равенство использования	Дизайн является полезным и востребованным всеми пользователями, в том числе людьми с разными физическими возможностями. Дизайн обеспечивает безопасность, надёжность и доступность.
2	Гибкость в использовании	Дизайн отвечает широкому спектру индивидуальных особенностей, предпочтений и физических способностей. Дизайн предполагает, что использование может быть разнообразным.
3	Простой и интуитивный дизайн	Простая форма, интуитивно понятно, легко и доступно — независимо от опыта пользователя, его знаний, навыков, языка и текущего уровня концентрации внимания.
4	Легко воспринимаемая информация	Дизайн передаёт полезную информацию эффективно и доступно.
5	Устойчивость к ошибкам	Дизайн сводит к минимуму риски и неблагоприятные последствия случайных действий пользователя. Устойчив к повреждениям.
6	Минимум прилагаемых усилий	Дизайн не требует от пользователя прикладывать большое количество особых физических усилий.
7	Доступное пространство	Дизайн предусматривает пространство для подхода, манипулирования и использования предмета.

[источник: Жук И. Музей ощущений: слабовидящие и незрячие посетители, опыт музея современного искусства «Гараж», 2018]

Перечисленные принципы могут стать опорными точками при планировании и конструировании физической и информационной среды для посетителей с инвалидностью. Мы понимаем, что создание абсолютно инклюзивного пространства невозможно, но при этом предлагаем задаться вопросами о составляющих среды:

## ▼ Физическая

## ▼ Информационная

- обозначить маршрут для посетителей с двигательной инвалидностью и иметь сопровождающих, которые этот путь помогут пройти;
- выделить маршрута контрастным цветом на полу;
- внедрить мнемосхемы;
- иметь тряпку, чтобы посетитель мог очистить колёса;
- обозначить на бейджах смотрителей, администраторов музея, к кому можно обратиться с каким запросом;
- добавлять субтитры у видео- и аудиоинсталляций;
- добавлять шрифт Брайля;
- создать карту сенсорной нагрузки музея (пример);
- создать уборную для посетителей с инвалидностью;
- использовать графические символы (фотографии, картинки и проч.);
- поручни у лестниц;
- добавить на площадку сенсорные сумки для посетителей с аутизмом (пример)
- ввести дифференциацию на сайте: посетителям с разной инвалидностью — разная информация;
- указать цены и что нужно принести с собой заранее (документ, подтверждающий наличие инвалидности);
- внедрить систему аудиоинформирования;
- добавить специальный режим у сайта для незрячих и слабовидящих;
- использовать инструкции и короткие памятки для коммуникации всех сотрудников с посетителями с инвалидностью.

Но, конечно, инклюзия и доступность — это не только создание доступной среды: это включение посетителей в жизнь и существование музея с помощью

коммуникации. Посетители с инвалидностью также имеют право быть услышанными в пространстве музея.

## Коммуникация

Самое главное, что может сделать музей для посетителя с инвалидностью — это обратиться к нему не только как к безымянному представителю целевой аудитории.

Это воплощают в себе два основных принципа:

**Принцип 1. ЧЕЛОВЕК ПРЕЖДЕ ВСЕГО** → сначала обозначить человека, и только потом его особенность

**Принцип 2. НИЧЕГО ДЛЯ НАС БЕЗ НАС** → для создания программ, тестирования и проектирования нужно привлекать самих посетителей и экспертов с инвалидностью.

Для привлечения и выстраивания отношений с разными сообществами людей с инвалидностью (ВОГ, ВОС, например) музей должен работать в четырёх направлениях:

- привлечение представителей сообщества к разработке программ;
- выстраивание отношений для организации регулярных визитов в музей (инициатива должна исходить от музея);
- увеличение информирования о существующих программах;
- обмен опытом между музеями о существующих программах.

Но как работать с конкретными посетителями? Ниже представлены разные действия, о которых мы предлагаем помнить при взаимодействии с посетителями. Мы напоминаем, что **у разных форм инвалидности могут возникнуть разные трудности и вопросы, связанные с посещением музея.** Ниже представлены разные действия и слова, которые лучше не совершать и не произносить:

**ВЫБЕРИТЕ ГЕРОЕВ И НАЖМИТЕ НА ТРЕУГОЛЬНИК ↓**



## ▼ **ГЛУХИЕ И СЛАБОСЛЫШАЩИЕ ПОСЕТИТЕЛИ**

Составлено с помощью и рекомендациями участниками «Deaf teens»  
Никиты Щербины, Варвары Дзюбы и Евгения Тютнева

### Что уместно делать?

- Говорить со спокойной интонацией, но когда глухой и слабослышащий смотрит на вас;
- Легко коснуться предплечья глухого и слабослышащего человека, если он не смотрит на вас, а вам нужно сказать важную информацию;
- Запомнить несколько жестов и фраз на РЖЯ, например, «спасибо», «чем я могу помочь?», «можете ли написать свой вопрос/ответ?» и использовать их при общении;
- Использовать живую и экспрессивную мимику;
- Вы можете написать свой вопрос на стикере, в заметках на телефоне и предложить написать запрос так, если не удаётся по-другому.

## ▼ **НЕЗРЯЧИЕ И СЛАБОВИДЯЩИЕ ПОСЕТИТЕЛИ**

### Что уместно делать?

- Если необходимо привлечь внимание незрячего человека — можно слегка дотронуться до его предплечья и назвать себя;
- Уточнять нужна ли помощь перед тем, как помочь;
- Спросить с какой стороны вам лучше встать, если нужно сопроводить незрячего;
- Озвучивать препятствия, когда сопровождаете незрячего;
- Прочитать текст, если вас попросили, ничего не пропуская.

## ▼ **ПОСЕТИТЕЛИ С ДВИГАТЕЛЬНОЙ ИНВАЛИДНОСТЬЮ**

### Что уместно делать?

- Уточнять нужна ли помощь перед тем, как помочь;
- Опускаться на один уровень глаз, когда говорите с посетителем;
- Помогать преодолевать препятствия, если на ваш вопрос «нужна ли помощь» ответили согласием;

- Спросить, как человеку было бы удобнее пройти.

## ▼ ∞ ПОСЕТИТЕЛИ С ОСОБЕННОСТЯМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

Важно, что нельзя забывать, что у людей бывают разные особенности интеллектуального развития (совсем разные особенности и подходы в работе с людьми с синдромом Дауна и с людьми с аутизмом), и мы предлагаем общие действия:

### Что уместно делать?

- Уточнять нужна ли помощь перед тем, как помочь;
- Опускаться на один уровень глаз, когда говорите с посетителем;
- Снизить требования, если становится понятно, что человек не справляется с задачей/ не понимает вопрос;
- Давать простые инструкции, понятные действия («Сложи руки на груди»);
- Убирать неприятный сенсорный стимул (запах, вкус, свет) или попытаться ослабить его воздействие;
- Назвать человека по имени, чтобы привлечь его внимание;
- Спрашивать, как человек себя чувствует, поддержать его в случае стресса.


## Спасибо, что дошли до конца Антиметодички!

В работе в музее мы предлагаем вам использовать печатные версии анти- и рекомендаций к работе с представителями целевой аудитории и базу знаний с ссылками на исследования, статьи и другие методички.

**Версия для печати**

**База знаний**

**БАЗА ЗНАНИЙ ОТКРОЕТСЯ 1 ноября!**

 [База знаний](#)


## ▼ Карта Глухих тусовок, созданная командой DEAF TEENS

Кураторы — Влад Колесников и Маша Сарычева

[https://s3-us-west-2.amazonaws.com/secure.notion-static.com/c57912a9-d9de-4fc6-ad32-9e0488fc5cfc/deafteen\\_Map\\_A3\\_PRINT.pdf](https://s3-us-west-2.amazonaws.com/secure.notion-static.com/c57912a9-d9de-4fc6-ad32-9e0488fc5cfc/deafteen_Map_A3_PRINT.pdf)

[↑ вернуться в начало ↑](#)

## Куда писать обратную связь?

 Составляла антиметодичку Вита Хан, к ней всегда можно обратиться с вопросами и комментариями:

- по почте ([vitakh1924@gmail.com](mailto:vitakh1924@gmail.com))
- в [телеграме](#)

Для того, чтобы узнать больше о лаборатории Deaf teens и проекте Каскад вы можете подписаться на [ТГ-канал проекта](#).