ИНКЛЮЗИВНЫЙ МУЗЕЙ

# ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

МОСКВА, 2020

# ДОРОГИЕ ЧИТАТЕЛИ!

Документ, который вы держите в руках, создан в рамках проекта «Инклюзивный музей». Целями данного проекта являются развитие лучших практик социализации и самореализации людей с инвалидностью музейными средствами, а также разработка и тиражирование эффективных решений по формированию в музеях доступной среды.

Одно из направлений проекта «Инклюзивный музей» – поддержка и развитие музейных программ для детей с ментальными особенностями. Оно реализуется с 2017 года Российским комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России) совместно с Автономной некоммерческой организацией «Колесо Обозрения» при поддержке Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее».

В партнерстве с музеями и профильными некоммерческими организациями создаются методические материалы, проводятся вебинары, тренинги и семинары для музейных сотрудников, разрабатываются обучающие видеоролики и буклеты с рекомендациями по работе с людьми, имеющими ментальные особенности.

Команда проекта – это сотрудники музеев и других учреждений культуры и образования, занимающиеся развитием инклюзивной среды, специалисты профильных некоммерческих организаций и независимые эксперты, а также представители сообществ людей с инвалидностью.

Мы постоянно работаем с запросами музейного сообщества и анализируем вопросы доступности музеев, на основании чего разрабатываем инструменты, которые помогают достигать системных изменений в инклюзивной деятельности музеев.

С каждым годом в музейном сообществе становится все больше людей, разделяющих и продвигающих ценности и идеи инклюзивной культуры в своей работе.

Мы надеемся, что данный перечень контрольных вопросов и рекомендаций поможет в развитии инклюзивного направления в вашем музее!

***Организаторы проекта «Инклюзивный музей»***

**ПЕРЕЧЕНЬ КОНТРОЛЬНЫХ ВОПРОСОВ И РЕКОМЕНДАЦИЙ (ЧЕК-ЛИСТ) ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ** разработан в рамках проекта «Инклюзивный музей» по направлению работы с детьми с ментальными особенностями, которое реализуется Российским комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России) совместно с Автономной некоммерческой организацией по социокультурной реабилитации людей с инвалидностью «Колесо обозрения» при поддержке Благотворительного фонда Сбербанка «Вклад в будущее».

## ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА:

**ПОЛИНА БОГОРАД**, учитель-дефектолог Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра МГППУ (ФРЦ МГППУ), куратор ресурсных классов, волонтер Региональной общественной организации помощи детям с РАС «Контакт»;

**ЕВГЕНИЯ КИСЕЛЕВА**, куратор и автор идеи проекта «Доступный музей», руководитель отдела междисциплинарных проектов ГМИИ им. А. С. Пушкина;

**АНТОНИНА СТЕЙНБЕРГ**, руководитель проекта поддержки людей с синдромом Аспергера и аутизмом, член совета по доступности Политехнического музея, эксперт проекта «Колесо Обозрения: расширяя границы», эксперт проекта «Доступный музей» Государственной Третьяковской галереи;

**ЛАДА ТАЛЫЗИНА**, магистр психолого-педагогического образования, методист, ведущий педагог группы дневной занятости Благотворительного фонда «Даунсайд Ап», специалист по адаптации текстов для людей с ментальной инвалидностью проекта «Бюро Ч»;

**ДИНАРА ХАЛИКОВА**, член президиума Российского комитета Международного совета музеев (ИКОМ России), куратор проекта «Инклюзивный музей»;

**НАТАЛЬЯ ЧЕРКАСОВА**, основатель и директор АНО по социокультурной реабилитации «Колесо Обозрения», куратор проекта «Инклюзивный музей»;

## НАУЧНЫЕ КОНСУЛЬТАНТЫ:

**АЛЕКСЕЙ ШЕМАНОВ**, доктор философских наук, кандидат медицинских наук; ведущий научный сотрудник Научно-методического центра Института проблем инклюзивного образования МГППУ, профессор кафедры специальной психологии и реабилитологии факультета «Клиническая и специальная психология»;

**АЛЕКСАНДР СОРОКИН**, нейробиолог, научный сотрудник Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра МГППУ, научный консультант ГМИИ им. А. С. Пушкина по развитию проекта «Доступный музей».

## В РАЗРАБОТКЕ И ОЦЕНКЕ ЧЕК-ЛИСТА ПРИНИМАЛИ УЧАСТИЕ:

**ЕЛЕНА ВОЗМИЩЕВА**, куратор инклюзивных программ Фонд «Президентский центр Б. Н. Ельцина»;

**ТАТЬЯНА КУБАСОВА**, заместитель директора по научно-исследовательской работе Государственного Дарвиновского музея;

**СОФЬЯ ПЕТРИКОВА-АГАФОНОВА**, заведующая отделом музейных программ Государственной Третьяковской галереи;

**НАТАЛЬЯ ПОГОСЯН**, заместитель директора по общим вопросам и методической работе Государственного музея – культурного центра «Интеграция» им. Н. А. Островского;

**НАТАЛЬЯ ПОТАПОВА**, директор музея «Огни Москвы»;

**ЮЛИЯ САРВИРО**, старший менеджер проектов G3ict (Global Initiative for Inclusive ICTs);

**ДАРЬЯ СТРАХОВА**, куратор проектов Российского комитета Международного совета музеев (ИКОМ России);

**ЕВГЕНИЯ ХИЛЬКЕВИЧ**, социальный педагог Федерального ресурсного центра по организации комплексного сопровождения детей с расстройствами аутистического спектра МГППУ (ФРЦ МГППУ).

## ЛИТЕРАТУРНОЕ РЕДАКТИРОВАНИЕ:

**ЮЛИЯ БУДИНИНА**

## ВЕРСТКА:

**РУБИНА И САБИНА ХОССЕЙН**

© Проект «Инклюзивный музей», 2020

# АКТУАЛЬНОСТЬ И ПРИКЛАДНАЯ ЗНАЧИМОСТЬ

В последние годы государство, представители некоммерческого сектора и социально ответственного бизнеса прикладывают все больше усилий для поддержки инициатив музейного сообщества по формированию доступной среды. Это проявляется в разработке нормативно-правовых актов, регламентирующих свод правил в области доступности, издании большего количества профессиональной литературы на эту тему, а также развитии социально ориентированных программ в музеях. Однако обратная связь от музеев, а также экспертные сессии с партнерами проекта «Инклюзивный музей» выявили проблему отсутствия стандарта, определяющего критерии доступности музеев для людей с инвалидностью и, в частности, для посетителей с ментальными особенностями.

Данный перечень контрольных вопросов и рекомендаций по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями систематизирует накопленный опыт и знания, а также является практической опорой для музейных сотрудников и всех заинтересованных специалистов для ведения комплексной и системной работы в этом направлении.

Сформулированные в документе критерии и рекомендации ранжированы по степени важности их выполнения. Задача документа – помочь музею задуматься об обязательных, необходимых и желательных изменениях, которые позволят ему стать более доступным и привлекательным для целевой аудитории. Такие изменения должны всегда соотноситься со спецификой музея и конкретной ситуацией: необходимо оценивать свои ресурсы и возможности, целесообразность, а также расставлять приоритеты и осуществлять планирование реализации поставленных задач в краткосрочный и долгосрочный периоды. Следует также помнить, что выполнение каждого из критериев предполагает непрерывную работу по изучению аудитории и совершенствованию всех процессов, а также гибкое реагирование на изменяющиеся реалии общественной жизни.

Перечень контрольных вопросов и рекомендаций создан экспертной группой, состоящей из сотрудников музеев, специалистов профильных некоммерческих организаций, независимых экспертов и представителей сообществ людей с инвалидностью. К участию в работе были привлечены консультанты из междисциплинарных областей (психологии, социальной педагогики, медицины и других сфер), а в итоговом документе учтена обратная связь от профессионального сообщества и родителей детей с ментальными особенностями. Межотраслевой подход и соучастие всех заинтересованных сторон позволили обеспечить научную обоснованность и применимость на практике предлагаемых в документе рекомендаций.

# ЦЕЛЕВЫЕ АУДИТОРИИ И ОБЛАСТИ ПРИМЕНЕНИЯ

## 1. МУЗЕИ И МУЗЕЙНЫЕ СПЕЦИАЛИСТЫ.

Для них применение данного документа позволит:

- повышать уровень компетенций в области создания доступной среды для посетителей с ментальными особенностями;
- совершенствовать инфраструктуру для людей с инвалидностью, а также в целом развивать культуру дружелюбия и гостеприимства;
- оптимизировать и развивать практики инклюзивной работы для повышения качества и увеличения количества разрабатываемых программ и услуг для посетителей с ментальными особенностями;
- корректно описывать и убедительно обосновывать необходимость конкретных изменений (создания и развития программ, внедрения инфраструктурных решений, использования специальных инструментов и методов работы, обучения персонала и т. д.), направленных на формирование доступной среды для посетителей с ментальными особенностями;
- критически оценивать и анализировать текущую деятельность своей организации на предмет наличия барьеров, препятствующих участию людей с ментальными особенностями в музейной жизни;
- выносить корректные суждения относительно успешности внедряемых изменений по формированию доступности своего учреждения для посетителей с ментальными особенностями;
- расставлять приоритеты и формировать оптимальный план развития инклюзивной среды для посетителей с ментальными особенностями;
- повышать информированность общества о вопросах инвалидности и продвигать ценности инклюзивной культуры.

Перечень контрольных вопросов и рекомендаций по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями также может быть использован другими учреждениями культуры с учетом своей специфики.

## 2. ПРОФИЛЬНЫЕ НЕКОММЕРЧЕСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ, РАБОТАЮЩИЕ С ЛЮДЬМИ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ, НЕЗАВИСИМЫЕ ЭКСПЕРТЫ, СООБЩЕСТВА ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ, ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ ВО ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С МУЗЕЯМИ.

Данный документ поможет:

- формировать совместно с музеем план мероприятий, направленных на развитие, разработку, совершенствование инструментов и повышение качества программ для людей с ментальными особенностями;
- оценивать уровень доступности музея по конкретным показателям работы с людьми с ментальными особенностями;
- создавать и реализовывать совместные программы, направленные на социализацию и самореализацию людей с ментальными особенностями, оптимальным образом учитывая возможности музеев.

## 3. ОРГАНИЗАЦИИ, ОКАЗЫВАЮЩИЕ ФИНАНСОВУЮ И РЕСУРСНУЮ ПОДДЕРЖКУ МУЗЕЯМ: ОРГАНЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЕ ФОНДЫ, КОММЕРЧЕСКИЕ КОМПАНИИ, РЕАЛИЗУЮЩИЕ СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ.

Данный документ поможет:

- разрабатывать и совершенствовать стратегии и программы, направленные на поддержку деятельности музеев в области формирования доступной среды (включая курсы повышения квалификации для сотрудников, нормативно-методологическую базу и др.);
- принимать решения относительно выделения средств на поддержку тех или иных музейных проектов с учетом их целесообразности и обоснованности.

# ВВЕДЕНИЕ В ПРОБЛЕМАТИКУ

За последнее десятилетие вопрос социальной инклюзии прочно закрепился в повестке развития общества. С принятием 13 декабря 2006 года Конвенции ООН о правах инвалидов [1] и ее последующей ратификацией Россией в 2012 году [2] на законодательном уровне было закреплено право человека с инвалидностью на беспрепятственный доступ к информации, а также к объектам и услугам, открытым для всего населения. За этим последовал ряд мер, регламентирующих работу публичных институтов, включая музеи, по развитию доступной среды. Вместе с тем изменения в нормативно-правовой сфере происходят на фоне меняющейся философии музейного дела, предполагающей переосмысление профессиональным сообществом взаимоотношений музеев с аудиторией и проникновение ценностей инклюзии на все уровни корпоративной культуры.

Начиная со второй половины XX века музейная деятельность существенно трансформировалась на фоне развития идеи социальной миссии музея. Музеологическая мысль прошла путь от концепции новой музеологии [3], которая рассматривает музей как платформу развития общественного диалога, до постмузеологии [4], изучающей музей как междисциплинарное поле знаний, где каждый человек, будь то сотрудник музея или посетитель, вносит личный вклад в развитие смыслового поля предмета и экспозиции и вместе со всеми формирует новое знание в процессе коммуникации. На сегодняшний день актуализирована концепция музея как агента социальной инклюзии [5]: она продвигает значимость расширения аудитории и привлечения в музей разных посетителей, а также признания проблем (барьеров), которые исключают часть общества из культурной жизни, что требует развития стратегий социальных изменений, направленных на решение вопросов неравенства и дискриминации.

Идеи развития музея как агента социальной инклюзии в значительной степени были сформированы в 1990-х. Сегодня последователи этого направления, в частности Школы музейных исследователей Лестерского университета, отмечают, что музей в процессе социальной инклюзии вносит вклад в развитие как отдельной личности, так и всего общества: с одной стороны, расширяет возможности самореализации и раскрытия творческого потенциала индивида, позволяет повышать его самооценку и благополучие, а с другой стороны, укрепляет права различных сообществ на самоопределение, создает пространство для социализации, формирования доверительного отношения, терпимости и уважения друг к другу [6].

Результаты современных музейных исследований, сфокусированных на социальной проблематике, находят отражение в построении новых концепций музеев как реляционных институций (институтов отношений), которые способны принимать общественное разнообразие, работать с трудными темами, разрешать конфликты, самоорганизовываться и быстро реагировать на меняющиеся обстоятельства сегодняшнего мира [7].

## Доступность и инклюзия

Вначале имеет смысл провести сравнение с применением принципа инклюзии в области образования, тем более что одной из целей современного музея является образовательная. Можно выделить два основных подхода.

**Первый подход** ставит на первое место обязательную совместность в течение большей части времени обучения людей с инвалидностью и людей без нее. Он исходит из убеждения, что всегда можно создать адаптированные условия для включения людей с инвалидностью в обучающий процесс любого уровня сложности. Однако такой подход не во всех случаях достаточно обоснован с точки зрения его целесообразности, поскольку зачастую не учитывает необходимость индивидуальной поддержки учащихся, в которой они могут нуждаться.

**Второй подход** опирается на широкое применение коррекционных методов, направленных на освоение адаптированных образовательных программ. При этом в данном подходе, исходя из психолого-педагогических оснований, люди с инвалидностью обучаются раздельно в том случае, если в таких условиях удается добиться большего учебного прогресса и более эффективной адаптации к жизни в обычной социальной среде.

С нашей точки зрения, необходим **комплексный подход**, который предполагает включение людей с инвалидностью и без нее в совместную, взаимно интересную и развивающую деятельность, в процессе которой происходит и признание развивающейся идентичности каждого участника, и учет индивидуальных и групповых особенностей всех агентов взаимодействия, их возможностей и потребностей. Такой подход к инклюзии можно назвать деятельностным. С этой позиции необходимо рассмотреть и понятия доступности и инклюзии в музее, которые являются близкими по значению, но не идентичными.

Доступность и инклюзия – это близкие, но не тождественные понятия. Доступность выступает как предпосылка, условие инклюзии. Инклюзия же связана с практикой выбора на основе доступности. Формирование доступности музея для людей с инвалидностью связано с реализацией целей, провозглашенных Конвенцией ООН по правам людей с инвалидностью, *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*[1] (ст. 9, 30), в частности предполагает обеспечение доступа в музей таким образом, чтобы наделить посетителей «возможностью вести независимый образ жизни и всесторонне участвовать во всех аспектах жизни» (ст. 9). Это означает создание условий для преодоления технических, сенсорных, пространственных, коммуникативно-смысловых, отношенческих и иных барьеров, препятствующих активному участию людей с инвалидностью во всех формах деятельности музея.

Инклюзию можно определить как практику включения в общедоступную среду всех людей вне зависимости от их особенностей. Это предполагает, что для людей с инвалидностью, в том числе с ментальными особенностями, создается возможность *выбора* ими форм деятельности, обеспечивающих им доступ к наиболее полному *участию* в различных

1 В русском переводе официально принято название «Конвенция ООН о правах инвалидов». Несмотря на терминологию, закрепленную в нормативно-правовых документах, эксперты проекта «Инклюзивный музей» рекомендуют вместо термина «инвалиды» использовать формулировку «люди с инвалидностью», что представляется наиболее корректным и этичным в соответствии с социальным подходом к инвалидности.

видах деятельности, практикуемых в условиях музея прежде всего *на основе изменения преимущественно самой среды*, и уже во вторую очередь *за счет средств индивидуальной адаптации.* Также это могут быть специальные экспозиции, возможность выбора экспонатов и/или экскурсий, в том числе с формами творческого отклика на них, интерактивная деятельность с материалами, копиями, репродукциями и т. п., которые помогут включить людей с ментальными особенностями в интересное и продуктивное взаимодействие.

Применяя логику деятельностного подхода к инклюзивной работе музея, мы ставим на первое место по значимости соответствующий особенностям участников доступ к содержанию экспозиции (здесь подразумевается доступность сенсорная, коммуникативная, информационная, а также смысловая, что становится возможным благодаря адаптации мероприятий в соответствии с особенностями посетителей). Такой подход должен быть основан на постоянном диалоге с посетителями, чтобы позволять участникам активно включаться в осмысление экспозиции и давать творческий отклик на ее содержание. Следует также сказать, что практика выбора в инклюзивном обществе подразумевает право человека наравне с другими как на потребление музейных услуг, так и на активное включение в деятельность музея в духе культуры участия.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ


[1] Конвенция о правах инвалидов.
URL: https://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml

[2] Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции о правах инвалидов». URL: http://base.garant.ru/70170066/

[3] Международное движение за Новую музеологию. URL: http://www.minom-icom.net/about-us

[4] Duclos R. Postmodern… Postmuseum: new directions in contemporary museological critique // Museological Review. Department of Museum Studies, University of Leicester. 1994. Vol. 1, 1. P. 1–13.

[5] Sandell R. Museums as Agents of Social Inclusion // Museum Management and Curatorship. 1998. Vol. 17. № 4. P. 401–418.

[6] Sandell R. Social inclusion, the museum and the dynamics of sectoral change // Museum and Society. 2003. Vol. 1, 1. P. 45–62.

[7] Cameron F. The Liquid Museum. New Institutional Ontologies for a Complex, Uncertain World // The International Handbook of Museum Studies / Ed. by A. Witcomb, K. Message. London, 2015. Vol. 1. Museum Theory. P. 345–361.

# ГЛОССАРИЙ

**АУДИТ ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЯ** – оценка физических, сенсорных, коммуникативных, информационных и других условий, влияющих на доступность музея для разных посетителей. Для людей с ментальными особенностями важной составляющей такой оценки является аудит сенсорной доступности, подразумевающий выявление факторов окружающей среды с потенциально чрезмерным влиянием на органы чувств (освещение, уровень шума, запахи, объем посетительских потоков и иных значимых факторов), которые могут вызвать у них сенсорную перегрузку.

**ВИЗУАЛЬНАЯ ПОДДЕРЖКА** – невербальные способы коммуникации или предоставления информации с опорой на изображения или другие объекты. Визуальная поддержка помогает человеку быть самостоятельным, лучше концентрироваться и удерживать внимание, понимать социальные правила, успешнее учиться и более функционально взаимодействовать с людьми и средой.

**ДОСТУПНАЯ СРЕДА** – совокупность физических, сенсорных, коммуникативных, информационных, отношенческих и других условий, позволяющих людям вести независимый образ жизни и участвовать в любых формах жизнедеятельности. Принципы обеспечения условий доступности для людей с инвалидностью провозглашены Конвенцией ООН, посвященной их правам (Convention on the Rights of Persons with Disabilities) (ст. 9, 30).

**ИНВАЛИДНОСТЬ**[2], или ограничение жизнедеятельности (disability) – это полная или частичная утрата человеком способности или возможности активности или участия (осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью) в результате взаимодействия имеющихся у него устойчивых физических, психических, интеллектуальных и сенсорных нарушений с различными барьерами окружающей среды, включая ее физические, социальные и культурные составляющие.

2 Данное определение составлено на основе следующих положений:

Согласно преамбуле Конвенции ООН о правах инвалидов: «Инвалидность – это эволюционирующее понятие и … инвалидность является результатом взаимодействия, которое происходит между имеющими нарушения здоровья людьми и отношенческими и средовыми барьерами и которое мешает их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими» (Конвенция ООН о правах инвалидов, 2006, Преамбула, пункт е).

Согласно статье 1 Конвенции ООН о правах инвалидов: «К инвалидам относятся лица с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами могут мешать их полному и эффективному участию в жизни общества наравне с другими».

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ (ред. от 02.12.2019) «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2020) в статье 1 утверждает: «Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты».

2 При этом в нем же определяется, что: «Ограничение жизнедеятельности – полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью».

Согласно сокращенной версии МКФ в русском переводе (Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья. СПб: Институт усовершенствования врачей, 2003. Издано Всемирной Организацией Здравоохранения в 2001 г. под названием International Classification of Functioning, Disability and Health, Short Version): «Функционирование (functioning) является общим термином для констатации положительного или нейтрального аспектов функций организма, активности и участия, точно так же термин ограничения жизнедеятельности (disability) относится ко всем нарушениям, ограничениям активности и ограничениям возможности участия. Кроме того, МКФ содержит перечень факторов окружающей среды, которые взаимодействуют со всеми этими категориями. Таким образом, она позволяет пользователю практически отразить профиль функционирования и ограничений жизнедеятельности индивида, отраженный в рамках различных доменов».

**ИНКЛЮЗИЯ** – системный и непрерывный процесс создания возможностей для полноценного участия людей в любых аспектах жизни на основе принципов уважения прав и достоинства личности. Этот процесс происходит с учетом потребностей и интересов человека преимущественно за счет выявления и устранения средовых барьеров, а также благодаря индивидуальной поддержке при ее необходимости.

**ИНКЛЮЗИВНЫЙ МУЗЕЙ** – это концепт, подразумевающий системный и непрерывный процесс создания условий для активного участия людей в любых формах деятельности музея с учетом потребностей и интересов человека преимущественно за счет выявления и устранения средовых барьеров, а также благодаря индивидуальной поддержке при ее необходимости. Предпосылкой инклюзивного музея является обеспечение доступной среды.

**МЕНТАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ**[3] – состояния, обусловленные когнитивными нарушениями развития (врожденными или приобретенными), которые могут сказываться на социальном взаимодействии, поведении и понимании, влияя на каждодневную деятельность человека.

**МЕТОД EASY READ/«ЯСНЫЙ ЯЗЫК»** – метод предоставления информации, который учитывает особенности людей, испытывающих трудности в ее восприятии. Главным образом применяется для предоставления информации в письменном виде, но также актуален и для вербальных коммуникаций. Предполагает составление или адаптацию текста таким образом, чтобы избежать сложных конструкций, излишних деталей, а также слов и фраз (например, специальных терминов, фразеологизмов, аббревиатур и др.), значение которых нуждается в дополнительных пояснениях. В случае письменной коммуникации применение этого метода также обеспечивает читаемость текста с точки зрения его визуальных составляющих (размер и тип шрифта, фон, особенности форматирования, расположение изображений при их наличии и др.).

**САМОРЕАЛИЗАЦИЯ** – реализация потенциала личности через определенную деятельность.

**СЕНСОРНАЯ КАРТА МУЗЕЯ** – план помещений музея, представленный на бумажном носителе или в электронном формате, где размечены зоны музея с повышенной, умеренной

3 Термин «ментальные особенности» не является общеупотребимым в разных областях и дисциплинах. Согласно МКБ-10 (Международная классификация болезней 10-го пересмотра) умственная отсталость, детский аутизм, синдром Аспергера и другие расстройства аутистического спектра, наряду с другими расстройствами личности, психики и поведения различного происхождения объединены в категории «психические и поведенческие расстройства». Англоязычный термин “mental” примерно соответствует русскоязычному термину «психический», поэтому зачастую говорят о нарушениях психического развития. В российской музейной среде закрепился термин «ментальный» во многом благодаря проникновению зарубежного опыта работы учреждений культуры, чем и обосновывается использование данной формулировки в этом документе. Важно отметить, что под этим термином, как правило, подразумевается широкий спектр психических, сенсорных и поведенческих нарушений.

или низкой сенсорной нагрузкой и/или факторы риска (яркий свет, высокий уровень шума, большое скопление людей, запахи и т. д.). Используется для прокладывания маршрута индивидуальных и групповых экскурсий или для самостоятельного перемещения по музею лицами с нарушениями обработки сенсорной информации (гипер- и гипочувствительность), в частности лицами с расстройствами аутистического спектра и др. Сенсорная карта может быть реализована в виде карты сенсорных рисков или карты с обозначением пространств с минимальными рисками (карты сенсорной безопасности).

**СЕНСОРНАЯ КОМНАТА МУЗЕЯ** (также: тихая комната) – место, где люди с сенсорными нарушениями, в том числе с аутизмом, могут побыть в тишине, снизить сенсорную перегрузку и степень тревоги. Такая комната должна быть изолирована от посторонних шумов (звуки речи, вентиляции и т. п.) и затемнена (следует использовать точечное освещение, а не флуоресцентное).

**СЕНСОРНАЯ ПЕРЕГРУЗКА** – состояние, при котором человек не справляется с потоком ощущений, поступающих посредством органов чувств, и может потерять способность к ориентировке в пространстве, самоконтролю и речи. Примеры: невозможность воспринимать одновременно телепередачу и разговаривать, дезориентация в пространстве при сильном шуме и т. п.

**СОЦИАЛИЗАЦИЯ** – в психологии понимается как последовательное включение в социальные отношения, в результате чего происходит активное усвоение и воспроизведение социального опыта. Социализация осуществляется в процессе разнообразной деятельности, общения и формирования самосознания личности.

**СОЦИАЛЬНЫЕ ИСТОРИИ** (Social Stories™)[4] – короткие рассказы, содержащие описание конкретных ситуаций и сопровождающиеся иллюстративным материалом. Они включают в себя специфическую информацию о предстоящих событиях: чего стоит ожидать и как следует себя вести. Каждая социальная история достоверно описывает ситуацию, навык, достижение или понятие. Социальная история для музея представляет собой подробное и актуальное на данный момент описание музейного пространства внутри помещения или снаружи. Она может содержать в себе предполагаемый алгоритм или сценарий действий в той или иной ситуации в максимально позитивном ключе с акцентом на разрешенном и желательном в музее.

**УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН МУЗЕЯ** – концепция, предполагающая обеспечение доступности музея, его продуктов, объектов и среды таким образом, чтобы они могли в полной мере использоваться всеми людьми без необходимости специальной адаптации. Реализация этой концепции направлена на то, чтобы предусмотреть многообразие потребностей посетителей и сотрудников музея для обеспечения их доступа к экспозиции и различным формам деятельности музея, независимо от возраста, языка, наличия инвалидности и других особенностей и социальных характеристик. Следование принципам универсального дизайна не отменяет необходимости индивидуальной поддержки в тех случаях, когда она требуется. Разработка универсального дизайна музея является частью мероприятий по обеспечению его доступности и превращения музея в инклюзивный.

4 Это запатентованный метод вмешательства при аутизме, введенный в обращение Кэрол Грей в 1991 году. На сегодняшний день социальные истории являются инструментом, широко использующимся в обучении для улучшения социального понимания людей (разных возрастов) с аутизмом и другими нарушениями развития.

# КРИТЕРИИ ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

Экспертной группой проекта «Инклюзивный музей» сформирован перечень критериев доступности музея для посетителей с ментальными особенностями по следующим направлениям: посетительский опыт, сенсорная доступность, предоставление сведений о доступности, информационная доступность, цифровая доступность, адаптированность мероприятий, социокультурная репрезентация.

- **ПОСЕТИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ** – совокупность ощущений от взаимодействия с пространством и услугами музея. Охватывает экспозиции, сервисные зоны, цифровые и телекоммуникационные представительства. Методики формирования позитивного посетительского опыта музея включают подготовку персонала и организационные решения, направленные на интуитивно понятное, комфортное и позитивное пребывание в музее разными посетителями.

- **СЕНСОРНАЯ ДОСТУПНОСТЬ** – это комплекс мер, подразумевающих информирование о факторах сенсорного риска (физические объекты, функционирование которых оказывает существенное влияние на органы чувств и потенциально способные вызвать сенсорную перегрузку), предоставление помощи в случаях сенсорной перегрузки, а также (когда это возможно) изменение некоторых объектов, вызывающих сенсорную перегрузку. Сенсорная доступность включает также информирование сотрудников и посетителей, не имеющих измененной сенсорной чувствительности, о правилах поведения в музее и на мероприятиях в случае посещения их людьми с измененной сенсорной чувствительностью и создание иных условий для их пребывания.

- **ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О ДОСТУПНОСТИ** предполагает предоставление учреждением полной и достоверной информации относительно созданных им условий доступной среды, а также предлагаемых программах и услугах, учитывающих особенности и потребности разных посетителей, в том числе людей с инвалидностью. Возможность получения посетителями такой информации обеспечивается путем использования музеем различных каналов коммуникации (сайт, социальные сети, рассылки, городская/мобильная связь и др.), которые помогают аудитории легко и быстро находить необходимые сведения, задавать уточняющие вопросы при их наличии и получать обратную связь.

- **ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ** – реализованный комплекс условий, необходимых для беспрепятственного получения информации в понятной форме каждым посетителем. Информационная доступность основывается на применении метода предоставления информации Easy Read, а также использовании различных

вербальных и невербальных средств коммуникации, учитывающих особенности восприятия и потребности людей.

- **ЦИФРОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ** – возможность использования цифровых технологий и медиапроектов музея самым широким кругом пользователей вне зависимости от каких-либо ограничений.

- **АДАПТИРОВАННОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ** – комплекс мер, при реализации которых мероприятие становится доступным для людей с учетом их особенностей и потребностей. Адаптация музейного мероприятия для людей с ментальными особенностями означает создание информационных, сенсорных, коммуникативно-смысловых, отношенческих и иных средовых условий для их деятельностного и активного участия.

- **СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ** – представление кого-либо или чего-либо в общественном пространстве посредством взаимосвязанных значений и смыслов, которые транслируются в культуре благодаря использованию понятных символов, образов и языковых средств. Корректная репрезентация людей с инвалидностью, в частности людей с ментальными особенностями, должна строиться на основе этических принципов, связанных с признанием человеческого достоинства и равноправия, уважением разнообразия и недопущением дискриминации[5].

5 Основанная на этих принципах стратегия репрезентации опирается на критический анализ общественного дискурса и во многом направлена на преодоление негативных и позитивных стереотипов, порождаемых такими механизмами, как *объективация и обезличивание* – лишение индивида субъектности, рассмотрение его в качестве объекта, носителя определенного набора характеристик, *замалчивание* – редкое и однобокое изображение определенной группы людей, игнорирование их голоса, *гомогенизация* – восприятие группы людей в обобщенном виде, сведение особенностей отдельных личностей к свойствам всей группы, *патологизация* – оценка особенностей и различий людей с точки зрения отклонения, несоответствия общепринятым нормам, и другими механизмами *стигматизации.*

# ПЕРЕЧЕНЬ КРИТЕРИЕВ ДОСТУПНОСТИ И РЕКОМЕНДАЦИЙ ПО ТЕМАТИЧЕСКИМ НАПРАВЛЕНИЯМ

Приоритеты по степени значимости выполнения:

I – обязательно;
II – существенно;
III – желательно.

## ПОСЕТИТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ

### КРИТЕРИЙ 1. СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ ПЕРСОНАЛА

Организация системы обучения взаимодействию с людьми с ментальными особенностями сотрудников, работающих с посетителями (смотрители, администраторы, экскурсоводы, ведущие просветительских программ, охранники, работники кассы, сувенирного магазина, кафе и др.).

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Проводятся ли в музее регулярные тренинги для персонала (работающего с посетителями), в которые включены блоки, обучающие взаимодействию с посетителями с ментальными особенностями? | I | *Каким образом повышать компетенции и где получить методическую поддержку?*<br><br>Привлеките экспертов НКО и сообществ людей с инвалидностью для проведения тренингов для сотрудников.<br><br>Используйте обучающие материалы проекта «Инклюзивный музей» (ролики, буклеты с рекомендациями, вебинары, методические пособия) для обучения сотрудников. Проверить базовые знания можно с помощью тестов проекта.<br><br>Поощряйте участие ваших сотрудников в профессиональных семинарах, круглых столах, воркшопах, посвященных работе с посетителями с инвалидностью. Такие мероприятия зачастую проводятся профильными организациями и музеями, имеющими успешный опыт реализации инклюзивных программ. Узнать о них можно, в частности, в календаре событий на сайте проекта «Инклюзивный музей».<br><br>*Как часто проводить обучение?*<br><br>Проводите плановые тренинги не реже 1 раза в год, а также по мере необходимости с учетом меняющихся обстоятельств (появление новой программы, открытие новой экспозиции, сотрудничество с новыми партнерами и др.).<br><br>*Как и каким темам обучать?*<br><br>Оптимальный и эффективный формат: включить тренинги по общению с посетителями с ментальными особенностями в систему регулярного обучения персонала, а также в обязательное обучение новых сотрудников. |
| ✓ Получаете ли вы систематическую обратную связь от персонала относительно практики работы с людьми с ментальными особенностями? | I | |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| | | Рекомендуемые темы для обучения для соответствующих служб:<br><br>Экскурсионное бюро, отдел просветительских программ, детский центр. Сенсорная чувствительность. Зоны риска в музее. Гибкие правила поведения. Специфика актуальных выставок (сенсорные риски, тактильные возможности); изменения в посетительских зонах и на постоянной экспозиции. Действия в случае наступления нежелательного поведения. Дресс-код. Рекомендации по проведению занятий представлены в разделе «Адаптированность мероприятий».<br><br>Администраторы. Регламент доступа посетителей в тихие часы. Информация о льготах и правилах посещения. Расположение сенсорно дружелюбных зон. Наличие сенсорных карт и дополнительных материалов для сенсорной разгрузки. Гибкие правила для посетителей с ментальными особенностями. Актуальные программы и мероприятия для посетителей с ментальными особенностями.<br><br>Служба безопасности. Этика и дружелюбие. Гибкие правила для посетителей с ментальными особенностями (см. критерий 2 «Гибкие правила посещения»).<br><br>Служба смотрителей. Опасные и безопасные зоны в музее (сенсорные риски). Этика, дружелюбие и стрессоустойчивость. Гибкие правила для посетителей с ментальными особенностями (см. критерий 2 «Гибкие правила посещения»).<br><br>Кассиры, сувенирный магазин и кафе. Этика, дружелюбие и стрессоустойчивость |
| Проводятся ли для сотрудников музея мероприятия с участием людей с ментальными особенностями и тех, кто представляет их интересы? | I | Старайтесь знакомить своих сотрудников с непосредственным опытом и мнением людей с ментальными особенностями и их ближайшего окружения (например, родителями, педагогами), а также с теми, кто отстаивает их интересы (общественные деятели, социально ориентированные художники и др.).<br><br>Личные истории людей вдохновляют, помогают преодолевать стереотипы и находить ответы на собственные вопросы, которые зачастую не артикулируются в публичном пространстве.<br><br>Давайте возможность сотрудникам обсудить те сложности, с которыми они сталкиваются в своей работе, помогайте находить оптимальные решения и способы действий в разных ситуациях, чтобы ваши коллеги знали, как реагировать в тех или иных обстоятельствах, избегая дискомфорта для посетителей и самих себя |
| Имеется ли в музее инструкция по взаимодействию с посетителями с ментальными особенностями, с которой должны и могут ознакомиться все сотрудники? | I | Создайте инструкцию, которая будет обязательна для ознакомления всеми сотрудниками музея, а также легко доступна для них в любое время посредством корпоративных ресурсов (система взаимодействия внутри музея) |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Включает ли ознакомительная документация отдела кадров инструкцию по взаимодействию с посетителями с ментальными особенностями? | I | Включите данную инструкцию в перечень обязательных ознакомительных документов при приеме на работу новых сотрудников, взаимодействующих с посетителями |

## КРИТЕРИЙ 2. ГИБКИЕ ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

Внедрение в работу музея гибких правил посещения для людей с ментальными особенностями:

1. Информирование о часах работы музея с наименьшим потоком посетителей и/или предоставление возможности посещения музея в часы, когда музей закрыт для широкой публики (например, за час до открытия).

2. Предоставление возможности находиться в музее в наушниках, в капюшоне, с предметом сенсорной привязанности.

3. Предоставление возможности получать услуги музея (покупка билетов, запись на мероприятия и др.) различными способами.

4. Предоставление возможности получать информацию о музее и его деятельности удобными способами (см. раздел «Предоставление информации о доступности»).

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Способен ли музей гибко реагировать на потребности посетителей с ментальными особенностями? | I | Создайте рабочую группу из представителей разных департаментов музея с целью оптимизации правил посещения для людей с ментальными особенностями. Процесс оптимизации включает:<br>○ постоянное отслеживание обратной связи с целевой аудиторией;<br>○ внесение корректировок в деятельность музея для создания более комфортных условий пребывания посетителей и получения ими музейных услуг (при необходимости внося изменения в правила посещения) |

## КРИТЕРИЙ 3. ЭФФЕКТИВНАЯ ВНУТРИМУЗЕЙНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Выстраивание системы взаимодействия внутри музея для оперативного информирования администраторов, смотрителей, кассиров, модераторов сайта и социальных сетей о доступности музея для посетителей с ментальными особенностями, а также с целью предоставления актуальной информации.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Обладают ли сотрудники музея, которые общаются с посетителями по телефону, почте и в социальных сетях, достаточно полной информацией о доступности музея для посетителей с ментальными особенностями? | I | Установите постоянную коммуникацию между посетительскими службами и сотрудниками, отвечающими за доступность. Цель: информировать о радикальных переменах в экспозиции, изменении часов работы и других важных для посетителей с ментальными особенностями факторах посетительского опыта. При необходимости используйте следующие инструменты: регулярная рассылка по корпоративной почте, создание инструкций по работе с посетителями в контексте новых выставок и экспозиций, личные беседы и встречи с конкретными службами и сотрудниками с учетом оценки возникающих проблем и рисков |

## КРИТЕРИЙ 4. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ С ЦЕЛЕВОЙ АУДИТОРИЕЙ

Создание системы обратной связи по вопросам доступности музея и проведения программ для людей с ментальными особенностями. Подразумевает регулярный сбор информации о качестве услуг и продуктов с целью их совершенствования.

Может проводиться путем оффлайн- или онлайн-опросов посетителей с ментальными особенностями и/или их сопровождающих как в письменной, так и в устной форме.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Существует ли система обратной связи с посетителями с ментальными особенностями? | I | Используйте те формы обратной связи, которые позволяют вам наиболее эффективным способом выстраивать диалог с аудиторией. В зависимости от конкретной ситуации и возможностей ваших информационных ресурсов это может быть: телефонный звонок, анкета обратной связи, устный опрос по итогам завершения занятия/проекта, опросы по электронной почте или в мессенджерах, книга отзывов и пр.<br><br>Одним из популярных и легко реализуемых методов является использование анкет в электронном виде, которые можно создать через такие ресурсы, как Google Формы, SurveyMonkey и др.<br><br>Рекомендуется создавать анкеты, заполнение которых займет не более 10 минут.<br><br>Обязательно включите вопрос о контактных данных для того, чтобы была возможность связаться с респондентом при необходимости, при этом оставьте возможность ответить на вопросы анкеты анонимно.<br><br>Оставьте место для комментариев и пожеланий.<br><br>При проведении опросов соблюдайте Федеральный закон «О персональных данных».<br><br>Воспользуйтесь методическим пособием «Рекомендации по организации и проведению занятий для людей с ментальными особенностями». АНО «Колесо Обозрения». Пример анкеты на с. 30 |

# СЕНСОРНАЯ ДОСТУПНОСТЬ

## КРИТЕРИЙ 1. АУДИТ СЕНСОРНОЙ ДОСТУПНОСТИ

Выявление факторов окружающей среды с потенциально чрезмерным влиянием на органы чувств посетителей с ментальными особенностями, которые могут вызвать у них сенсорную перегрузку. Предполагает анализ освещения, уровня шума, запахов, посетительских потоков и иных значимых факторов в общедоступных зонах музея.

Аудит проводится с участием экспертов с сенсорными особенностями и специалистов, обладающих необходимыми компетенциями.

Результаты аудита должны быть доступны посетителям, чтобы помогать им учитывать сенсорные риски и выстраивать оптимальный маршрут.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Проводился ли аудит сенсорный доступности постоянной экспозиции? | I | Привлеките представителей местных некоммерческих организаций и/или сообществ людей с аутизмом для проведения сенсорного аудита.<br><br>Аудит рекомендуется проводить каждый раз после смены постоянной экспозиции, а также для каждой новой выставки. Рекомендуется предоставлять информацию о результатах аудита на сайте в разделе конкретной экспозиции/выставки |
| ✓ Проводится ли аудит сенсорной доступности для каждой выставки? | II | |
| ✓ Участвовали ли в проведении аудита эксперты с сенсорными особенностями? | I | |
| ✓ Могут ли посетители ознакомиться с результатами аудита сенсорной доступности? | I | |

## КРИТЕРИЙ 2. СИСТЕМА ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ОТНОСИТЕЛЬНО СЕНСОРНОЙ ДОСТУПНОСТИ МУЗЕЯ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

Создание системы обратной связи по вопросам сенсорной доступности.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Существует ли система обратной связи с посетителями с ментальными особенностями на предмет сенсорной доступности музея? | II | См. критерий 4 «Обратная связь с целевой аудиторией» в разделе «Посетительский опыт» |

## КРИТЕРИЙ 3. ПОНИМАНИЕ ПЕРСОНАЛОМ СЕНСОРНЫХ ОСОБЕННОСТЕЙ

Понимание персоналом сенсорных особенностей людей с инвалидностью (например, аутизмом) подразумевает гибкость в правилах посещения музеев по отношению к людям с ментальными особенностями, а также готовность персонала оказать помощь человеку, испытывающему сенсорные перегрузки.

Учет сенсорных особенностей предполагает осознание музейными сотрудниками, что многие люди, испытывающие сенсорные перегрузки, используют:

- темные очки (защита от сенсорной перегрузки по зрительному каналу);
- капюшоны или кепки (защита от сенсорной перегрузки по зрительному и слуховому каналам);
- наушники (защита от сенсорной перегрузки по слуховому каналу);
- предметы антистресса (игрушки, эспандеры, фиджеты, спиннеры, танглы и пр.), облегчающие стресс и участвующие в самостимулирующем поведении (снижение сенсорной перегрузки).

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Учитывают ли сотрудники в своей работе сенсорные особенности людей с инвалидностью, способствуя их комфортному пребыванию в музее? | I | Скорректируйте правила посещения музеев с учетом потребностей людей с сенсорными особенностями. Предполагается отсутствие требований снять темные очки, головные уборы и/или наушники, а также допустимость использования предметов антистресса при посещении музея.<br><br>Проведите тренинг по пониманию сенсорных особенностей и оказанию помощи людям, испытывающим сенсорную перегрузку для персонала музея, взаимодействующего с посетителями.<br><br>Привлеките экспертов НКО и сообществ людей с инвалидностью для проведения соответствующего тренинга для сотрудников.<br><br>Изучите имеющиеся материалы по теме. Например:<br><br>Запись семинара А. Стейнберг в Государственной Третьяковской галерее «Человек с аутизмом в музейном пространстве».<br><br>Публикацию А. Стейнберг и А. Воскова «Люди с расстройствами аутистического спектра в музейном пространстве» |
| Подготовлены ли сотрудники к тому, что у посетителей с ментальными особенностями и их сопровождающих могут быть при себе предметы помощи и профилактики? | I | Разрешите приносить набор предметов антистресса, будьте готовы уточнить назначение таких предметов.<br><br>Воспользуйтесь примером минимального набора предметов антистресса |
| Знают ли сотрудники, как реагировать в случае сенсорной перегрузки? | I | Привлеките экспертов НКО и сообществ людей с инвалидностью для проведения соответствующего тренинга для сотрудников.<br><br>Ознакомьте персонал с рекомендациями по помощи людям, испытывающим сенсорную перегрузку |

## КРИТЕРИЙ 4. НАЛИЧИЕ КАРТЫ СЕНСОРНОЙ ДОСТУПНОСТИ (КАРТА СЕНСОРНЫХ РИСКОВ, КАРТА СЕНСОРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ)

Разработка карты музея, на которой обозначены риски сенсорной перегрузки или уровень их тяжести. Позволяет спланировать посещение музея и избежать перегрузки. Создается на основе аудита сенсорной доступности.

Сенсорная карта размещается на сайте, а также предоставляется в печатном виде в музее или высылается в электронном виде по запросу посетителей.

На сенсорной карте должны быть обозначены зоны, которые могут повлечь сенсорную перегрузку:

- зоны повышенной зашумленности, звуков высокой частоты, гула, неожиданных звуков от интерактивных экспонатов;
- зоны с люминесцентным освещением, перепады уровня освещенности, световые инсталляции;
- места изменения высоты пола при переходе из зала в зал;
- зоны с наибольшим потоком посетителей.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Есть ли у музея сенсорная карта, на которой обозначены зоны с благоприятной сенсорной средой и/или с сенсорной нагрузкой? | I | Привлеките представителей местных НКО и/или сообществ людей с аутизмом для создания сенсорной карты.<br><br>Ознакомьтесь с примерами сенсорных карт музеев:<br><br>Музей Метрополитен Sensory Friendly Map of The Metropolitan Museum of Art;<br><br>ГМИИ им. А. С. Пушкина «Главное здание. Карта сенсорной безопасности: Галерея Искусств стран Европы и Америки XIX-XX веков»;<br><br>Государственная Третьяковская галерея «Сенсорная карта безопасности здания в Лаврушинском переулке» |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея устройства, издающие звуки высокой частоты (датчики климат-контроля, рамки)? | II | |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея устройства, издающие слышимый гул (вентиляция)? | II | |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея интерактивные экспонаты, издающие звуки? | II | |
| Обозначено ли на сенсорной карте музея люминесцентное освещение? | II | |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея перепады уровня освещенности при переходе из зала в зал? | II | |
| Обозначено ли на сенсорной карте зоны, где отсутствует общее освещение, но ярко подсвечены витрины (экспонаты)? | II | |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея световые инсталляции? | II | |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея места перепадов высоты пола при переходе из зала в зал? | II | |
| Обозначены ли на сенсорной карте музея залы, где постоянно большое количество людей (например, зал с популярным объектом мирового или регионального наследия)? | II | |

## КРИТЕРИЙ 5. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПОСЕТИТЕЛЕЙ О ЗОНАХ ПОВЫШЕННОЙ СЕНСОРНОЙ НАГРУЗКИ В МУЗЕЕ

Информирование посетителей о зонах повышенной сенсорной нагрузки в музее позволяет избежать перегрузки при посещении музея. Предполагает использование предупредительных табличек, маркировок и пр., помогающих посетителям с ориентацией в пространстве музея, с точки зрения его сенсорных рисков. Создается на основе сенсорного аудита, используется совместно с сенсорной картой.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Есть ли в музее предупредительные таблички около экспонатов, издающих звуки? | I | |
| ✓ Предупреждает ли ведущий адаптированных мероприятий о возможных сенсорных нагрузках (перепадах света, высот, большом количестве посетителей, звуках)? | I | |
| ✓ Есть ли на лестницах и в местах перепада высоты соответствующая маркировка? | I | Воспользуйтесь рекомендациями по адаптации лестниц для людей с инвалидностью |

## КРИТЕРИЙ 6. СНИЖЕНИЕ ФАКТОРОВ СЕНСОРНОЙ НАГРУЗКИ В МУЗЕЕ

Снижение факторов сенсорной нагрузки в музее позволяет предотвратить сенсорные перегрузки при посещении музея.

Осуществляется на основе результатов аудита сенсорной доступности.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Используется ли экранированное освещение около лестниц, а также в зонах гардероба, входа, выхода, кафе, касс, камеры хранения? | III | |
| ✓ Отключаются ли световые инсталляции во время адаптированных экскурсий? | I | Отключайте световые инсталляции во время адаптированных экскурсий |
| ✓ Не используется ли в музее люминесцентное освещение? | I | Замените по возможности люминесцентное освещение лампами накаливания или светодиодным освещением |
| ✓ Отсутствуют ли в музее яркие источники света, которые попадают в поле зрения посетителя? | I | Зачастую в музее используется сочетание теплого и холодного света, что приводит к появлению ярких источников света. Необходимо позаботиться о том, чтобы источники света не попадали в поле зрения посетителя. Если источники попадают, то это светотехническая ошибка |

## КРИТЕРИЙ 7. НАЛИЧИЕ СЕНСОРНОЙ КОМНАТЫ

Наличие помещения, где отсутствуют или сведены к минимуму факторы риска сенсорной перегрузки.

Отличительные особенности:

- звукоизоляция, удаление от шумов;
- точечное или экранированное освещение с возможностью выключения;
- отсутствие острых углов, стеклянных предметов;
- отсутствие посетительского потока.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Имеется ли в музее сенсорная комната? | I | Воспользуйтесь рекомендациями НКО и коллег, имеющих опыт создания сенсорных комнат. Например, рекомендациями фонда «Выход» «Как создать сенсорный уголок для детей с аутизмом» |

## КРИТЕРИЙ 8. НАЛИЧИЕ НАБОРА ПОМОЩИ И ПРОФИЛАКТИКИ (СЕНСОРНАЯ СУМКА)

Наличие предметов, предохраняющих от сенсорной перегрузки и помогающих снизить влияние факторов сенсорного риска (например, фиджеты, спиннеры, танглы, эспандеры, кепки, темные очки, наушники, беруши, сидушка, большой платок и т. п.).

Данный комплект формируется исходя из требований санитарной безопасности (одноразовое или многоразовое использование с учетом регулярной гигиенической обработки).

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Есть ли в музее набор предметов, предохраняющих от сенсорной перегрузки? | III | Воспользуйтесь примером набора, помогающего снизить сенсорную перегрузку |
| ✓ Можно ли получить (приобрести) в билетной кассе и/или на стойке информации беруши? | III | Предлагайте посетителям с ментальными особенностями беруши для снижения нагрузки по звуковому каналу |

# ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СВЕДЕНИЙ О ДОСТУПНОСТИ

## КРИТЕРИЙ 1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ НА САЙТЕ

Информирование о доступности музея через сайт подразумевает комплекс мероприятий:

1. Наличие специального раздела на сайте, а также дублирование информации в разделах «Посещение» или «Посетителям».

2. Дублирование информации в разных разделах сайта/размещение перекрестных ссылок, которые позволят ускорить поиск, а также повысить осведомленность всех посетителей музея об услугах для людей с инвалидностью.

3. Информирование о доступности публичных мероприятий музея (таких мероприятий, которые направлены на широкую аудиторию).

4. Дублирование контактов в нескольких разделах сайта. Это  поможет человеку уточнить напрямую в музее информацию, которую он не смог найти самостоятельно. Если в музее есть сотрудник/отдел, который занимается работой с людьми с инвалидностью, то стоит указывать его контакт.

5. Предоставление информации о доступности музейного пространства для людей с ментальными особенностями (карта сенсорной доступности, информация о зонах повышенной сенсорной нагрузки, информация о часах наибольшего посетительского потока и пр.).

6. Наличие Социальной истории музея на сайте. Социальная история помогает посетителям подготовиться к визиту, поэтому необходимо, чтобы посетитель смог найти ее на сайте, не обращаясь дополнительно к сотрудникам музея. Не существует универсальной Социальной истории посещения музея, которая подойдет каждому посетителю. Скачав Социальную историю с сайта, посетитель получает возможность распечатать ее и отобрать подходящие именно для него слайды для подготовки. Рекомендуется размещение Социальной истории в редактируемом формате (PowerPoint) для возможности ее большей персонализации в случае необходимости (добавление имени посетителя, включения дополнительных сведения о дороге и т. д.). Также Социальную историю можно дополнительно отправлять по почте зарегистрированным на мероприятие посетителям или группам.

7. Наличие 3D-карты музея. Такая карта помогает посетителям познакомиться с пространством музея до визита. Также ее можно отправлять по электронной почте по запросу.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Есть ли на сайте музея специальный раздел для посетителей с инвалидностью, который легко обнаружить с главной страницы/главного меню? | I | Рекомендуется создать специальный раздел с информацией для посетителей с инвалидностью и изучить пользовательский опыт/протестировать, насколько легко его найти посетителям.<br><br>Ознакомьтесь с примерами разделов:<br>ГМИИ им. А. С. Пушкина;<br>Государственная Третьяковская Галерея;<br>«Государственный историко-архитектурный, художественный и ландшафтный музей-заповедник «Царицыно»;<br>Государственный Дарвиновский музей;<br>Государственный Русский Музей |
| Представлены ли в разделе для посетителей с инвалидностью основные контакты музея (электронная почта, телефон для связи и т. д.)? | I | |
| Представлена ли в специальном разделе информация для посетителей с ментальными особенностями? | I | Рекомендуется создать специальный раздел с информацией для посетителей с ментальными особенностями и изучить пользовательский опыт/ протестировать, насколько легко его найти посетителям.<br><br>Ознакомьтесь с примерами разделов:<br>ГМИИ им. А. С. Пушкина;<br>Музей «Гараж» |
| Представлена ли на сайте информация о доступности публичных программ для людей с ментальными особенностями? | III | По возможности старайтесь делать соответствующие комментарии о том, доступны ли ваши стандартные программы (экскурсии, мастер-классы и другие мероприятия) для людей с ментальными особенностями |
| Представлена ли на сайте информация о доступности музейного пространства для людей с ментальными особенностями? | I | См. раздел «Сенсорная доступность» |
| Представлена ли на сайте музея карта сенсорной доступности? | II | |
| Дублируется ли информация для людей с ментальными особенностями в специальном разделе и на странице с информацией для посетителей? | II | Ознакомьтесь с примером с сайта Дарвиновского музея:<br>в пункте меню «О музее» имеется раздел «Доступный музей»;<br>в пункте меню «Посетителям» имеется раздел «Посетителям с инвалидностью» |
| Используется ли в работе Социальная история? | I | Подробнее с принципами создания и использования Социальных историй можно ознакомиться:<br>В Методическом пособии «Социальные истории и инструменты визуальной поддержки в музеях».<br>Посмотрев вебинары:<br>Практическая сессия проекта «Инклюзивный музей» «Разработка и использование музеями методов визуальной поддержки»;<br>Воркшоп проекта «Инклюзивный музей» по созданию социальных историй для посетителей с особенностями ментального развития.<br>Для того чтобы информировать посетителей о том, как использовать Социальную историю, вы можете разместить на своем сайте видеоролик проекта «Инклюзивный музей» «Социальные истории в музеях» |
| Размещена ли Социальная история музея на сайте в свободном доступе? | I | |
| Доступна ли Социальная история для скачивания? | I | |
| Позволяет ли формат Социальной истории, размещенной на сайте, редактирование пользователем? | II | |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ☐ Если ли на сайте музея виртуальная или 3D-карта? | II | Рекомендуется размещение виртуальной или 3D-карты музея.<br><br>Изучите пример карты ГМИИ им. А. С. Пушкина |

## КРИТЕРИЙ 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ МУЗЕЯ

Регулярное и полное информирование посетителей о доступности музея и его инклюзивной деятельности посредством социальных сетей. Возможно осуществлять в следующих форматах:

1. Наличие специальных страниц в социальных сетях. Музеи работают с разными категориями посетителей, поэтому новости о его инклюзивной деятельности могут остаться незамеченными их целевой аудиторией. Для того чтобы выстроить эффективные коммуникации с ней, можно создать отдельные страницы, на которых будут размещаться только новости, связанные с инклюзивной деятельностью музея.

2. Использование основных страниц социальных сетей музея.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ☐ Ведет ли музей коммуникацию с аудиторией относительно доступности учреждения и его программ через социальные сети? | III | Рекомендуется размещать новости об инклюзивной деятельности музея не реже одного раза в неделю.<br><br>При создании отдельной страницы опирайтесь на опыт коллег.<br><br>Изучите примеры страниц Facebook, посвященных инклюзивной деятельности музеев:<br><br>- Государственный исторический музей;<br>- ГМИИ им. А. С. Пушкина |

## КРИТЕРИЙ 3. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ В ПРОСТРАНСТВЕ МУЗЕЯ

Наличие информации о тихих пространствах в навигации по музею или у администраторов, смотрителей, волонтеров. Интуитивная понятность навигации.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ☐ Представлена ли информация о сенсорно безопасных пространствах музея на стойке информации? | I | См. раздел «Сенсорная доступность» |
| ☐ Есть ли в музее навигация, помогающая найти сенсорно безопасные пространства? | III | |

## КРИТЕРИЙ 4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О ДОСТУПНОСТИ ВО ВНЕШНИХ КОММУНИКАЦИЯХ

Размещение информации об инклюзивной деятельности музея на внешних информационных ресурсах.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Публикуется ли информация о доступных программах в специализированных сообществах и группах в социальных сетях и на страницах профильных организаций? | I | Ознакомьтесь с примерами групп в социальных сетях:<br>МГАРДИ;<br>Группа взаимопомощи и поддержки родителей детей с инвалидностью |
| Информируется ли аудитория о доступности музея и его программах через специальные афиши/порталы о культурных мероприятиях? | I | Пример размещения тега «Музей для всех» в период Всероссийской акции «Музей для всех!» на портале Культура.РФ.<br>Форма для размещения сведений об организации, работающих с детьми с РАС, на интерактивной карте ФРЦ МГППУ |
| Размещаются ли аудио-/видеогиды, доступные для людей с инвалидностью в мобильных приложениях, предоставляющих культурный контент? | III | Изучите примеры размещения доступного контента для людей с инвалидностью на платформе izi.TRAVEL:<br>Русский музей. Доступный музей #izistory;<br>ГМИИ им. А.С. Пушкина / Доступный музей #izistory |
| Осуществляет ли музей рассылку новостей подписчикам и партнерам? | I | |
| Осуществляет ли музей публикацию статей, интервью, отчетов об инклюзивной деятельности и мероприятиях музеев в СМИ? | II | |
| Презентует ли музей свои инклюзивные проекты на конференциях, круглых столах и других публичных мероприятиях? | I | |
| Осуществляет ли музей коммуникацию с целевой аудиторией мероприятий через специальные группы в мессенджерах? | III | Рекомендуется создавать чаты с постоянными посетителями мероприятий музея, используя для этого распространенные приложения (WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger и др.) |

# ИНФОРМАЦИОННАЯ ДОСТУПНОСТЬ

## КРИТЕРИЙ 1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МЕТОДА АДАПТАЦИИ ТЕКСТА EASY READ В МАТЕРИАЛАХ МУЗЕЯ

Применение метода Easy Read в коммуникациях музея помогает повысить доступность информации для посетителей, испытывающих трудности в понимании письменной и устной речи.

К числу таких посетителей могут относиться не только люди с ментальными особенностями, но также дети или взрослые люди, которые владеют русским языком на базовом уровне.

Стандарты Easy Read применимы не только тогда, когда речь идет о письменной информации. На данные стандарты также важно опираться при подготовке текста экскурсии или занятия, которые впоследствии будут даваться устно.

Использование метода Easy Read сотрудниками музея при разработке программ, создании Социальных историй, в его печатных материалах и на сайте облегчает получение информации о деятельности музея для большого числа посетителей.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Ознакомлены ли сотрудники, работающие с посетителями, а также сотрудники, отвечающие за коммуникации с аудиторией, с принципами метода Easy Read? | I | Ознакомьте сотрудников музея, отвечающих за коммуникации, с основными принципами и правилами и особенностями применения метода:<br>1. Краткий гид по применению метода Easy Read.<br>2. Вебинар БФ «Лучшие друзья»: Формат Easy Read – говорим «Простыми словами». Вебинар 1 для бизнеса и гос. организаций.<br>3. Вебинар БФ «Лучшие друзья»: Формат Easy Read– говорим «Простыми словами». Вебинар 2 – для сотрудников НКО.<br>4. Вебинар БФ «Лучшие друзья»: «Простыми словами» – как сделать информацию доступной. Вебинар 3 – практика.<br>Принимайте решение о количестве материалов в формате Easy Read в зависимости от возможностей музея и потребностей посетителей |
| ✓ Есть ли в музее навигация, помогающая найти сенсорно безопасные пространства? | III | |
| ✓ Представлен ли на сайте музея раздел/отдельные материалы в формате Easy Read? | III | |
| ✓ Представлены ли тексты в формате Easy Read на экспозиции? | III | |
| ✓ Использован ли метод Easy Read в материалах к выставочным проектам (буклеты, брошюры и т. д.)? | III | |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Использован ли метод Easy Read в Социальной истории посещения музея? | I | См. Методическое пособие «Социальные истории и инструменты визуальной поддержки в музеях» |
| ✓ Была ли вовлечена целевая аудитория в создание и экспертизу текстов музея в формате Easy Read? | I | Привлеките представителей местных НКО и сообщества людей с ментальными особенностями к созданию текстов по стандартам Easy Read.<br>Возможно привлекать экспертов на стадии написания материала и по его завершению для внесения финальных правок |
| ✓ Опираются ли экскурсоводы музея при подготовке материала экскурсии для людей с ментальными особенностями на стандарты Easy Read? | I | |
| ✓ Объясняется ли в текстах значение терминов, применяющихся в узкоспециализированных средах? | I | Определения, сопровождающие термины, могут быть полезны многим людям, поэтому стоит рассмотреть возможность включения их в текст.<br>Определения могут быть даны как в самом тексте, так и после текста в виде своеобразного словарика |

## КРИТЕРИЙ 2. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ АЛЬТЕРНАТИВНЫХ СРЕДСТВ КОММУНИКАЦИИ

Альтернативная коммуникация – это способ взаимодействия с окружающими людьми без использования устной речи. В число наиболее распространенных способов альтернативной коммуникации входят средства визуальной поддержки:

1. Использование средств визуальной поддержки (иллюстраций) помогает разнообразить информацию, сделать ее визуально привлекательной, а также донести значимую информацию доступным способом.

   При правильно подобранных изображениях, которые сгруппированы определенным образом, они могут способствовать лучшему пониманию как отдельных слов, предложений или абзацев, так и всего текста.

2. Применение других альтернативных способов коммуникации: жестовая речь, письменная речь, устройства перевода текста в речь, языковая программа «Макатон», различные варианты коммуникаторов и др.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Использованы ли в текстах брошюр, экспликаций, буклетов, анонсов на сайте и т. д. иллюстрации? | II | В качестве иллюстраций в материалах могут быть использованы фотографии, цветные или черно-белые изображения, а не пиктограммы. При выборе того или иного формата необходимо ориентироваться на предпочтения и возможности целевой аудитории. Например, понимание пиктограмм требует от человека достаточно высокого уровня развития абстрактного мышления, поэтому если нет уверенности в том, что аудитории они будут доступны, то стоит отдать предпочтение изображениям, объекты на которых приближены к реальности, или фотографиям |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Раскрывают ли данные иллюстрации основную мысль текста или его фрагмента, который ими сопровождается? | II | Иллюстрации должны быть не столько привлекательными, сколько простыми для восприятия и соотнесения с тем, о чем идет речь.<br><br>Ключевым объектом на иллюстрации должен быть тот объект, на который стоит обратить внимание читателя. Такой объект должен хорошо считываться и быть изображен крупно |
| Представлены ли в музее правила его посещения, которые сопровождаются соответствующими иллюстрациями (визуальные правила)? | II | Не всегда у посетителя есть возможность ознакомиться с большим списком правил музея. Для того чтобы правила были доступны всем, можно представить их в виде пиктограмм.<br><br>Изучите пример пиктограмм в «Социальной истории» Государственной Третьяковской галереи на с. 4 |
| Используются ли сотрудниками, взаимодействующими с посетителями с ментальными особенностями, дополнительные средства визуальной поддержки: карточки PECS, визуальное расписание, визуальные карточки? | II | См. Методическое пособие «Социальные истории и инструменты визуальной поддержки в музеях» |
| Предоставляет ли музей возможность людям, для которых затруднительна устная или письменная коммуникация, получить информацию альтернативными средствами? | III | Возможно применение технологии представления текста, в том числе и печатного, в формате аудио. Это будет являться отличной альтернативой для тех людей, которые не воспринимают письменную информацию |

# ЦИФРОВАЯ ДОСТУПНОСТЬ

## КРИТЕРИЙ 1. СЕНСОРНАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ

Адаптация и разработка цифровых информационных ресурсов музея (сайт и его мобильная версия, приложения и др.) таким образом, чтобы они не содержали агрессивные цветовые и звуковые раздражители.

Анализ медиаконтента (фотогалереи и сайты-сателлиты коллекций, видео- и аудиоролики, фильмы, записи лекций и мероприятий) на предмет наличия в этих материалах сенсорно раздражающих элементов.

Наличие доступных медиаматериалов, безопасных для посетителей с ментальными особенностями и повышенной сенсорной чувствительностью.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Проводится ли оценка информационных ресурсов музея на предмет наличия звуковых и цветовых раздражителей? | I | Рекомендуется привлечь специализированные организации/отдельных экспертов и представителей целевой аудитории для оценки цифровых ресурсов и медиаконтента на предмет наличия агрессивных звуковых и цветовых раздражителей |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Проводится ли оценка медиаконтента музея на предмет наличия звуковых и цветовых раздражителей? | II | Это могут быть:<br>анимированные, мигающие и мерцающие изображения;<br>пульсирующий свет;<br>большое количество контрастных цветовых сочетаний;<br>аудио без возможности его выключения и др.;<br>сложный/перегруженный визуальный ряд;<br>постоянно всплывающие окна |
| Есть ли дополнительные материалы о музее и коллекции, которые безопасны для посетителей с ментальными особенности и повышенной сенсорной чувствительностью? | II | |

## КРИТЕРИЙ 2. ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

Адаптация цифровых ресурсов музея (сайт, приложения) с точки зрения понятности информации и удобства ее получения.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Ознакомлены ли сотрудники музея с базовыми принципами обеспечения доступности цифрового контента? | I | Существуют ключевые требования/рекомендации по обеспечению доступности цифрового контента для разных аудиторий (включая необходимость субтитрирования видео, размещения стенограмм к видео, проверки доступности документов в формате PDF, читаемости подписей к изображениям и др. вопросы).<br><br>Рекомендуется ознакомиться с полезными ресурсами:<br>ГОСТ Р 52872-2019 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме;<br>Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1;<br>Making content usable for people with cognitive and learning disabilities. W3C Working Draft 11 December 2020<br><br>Дополнительную информацию можно найти в материалах конференции ИКОМ России и G3ICT «Цифровая доступность в сфере культуры» https://drive.google.com/drive/folders/1LitpH8OCuoUM7f4DzX_pEzwz7lOLbZl9 |

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Представлена ли информация о доступности музея в формате Easy Read? | I | Рекомендуется разместить на сайте информацию о доступности в формате Easy Read.<br><br>См. раздел «Информационная доступность» |
| Доступна ли информация на сайте музея для программ экранного доступа, позволяющих озвучивать текст голосом? | II | Не все люди с ментальными особенностями могут воспринимать письменный текст. Предоставляйте возможность прослушать тексты, размещенные на сайте музея, чтобы расширить аудиторию пользователей |
| Используются ли на сайте музея визуальные средства передачи информации? | II | Следует предоставлять визуальные альтернативы тексту, используемому на сайте.<br><br>См. раздел «Информационная доступность» |
| Есть ли возможность управлять форматом текста, меняя размер шрифта? | II | Некоторым людям с ментальными особенностями легче воспринимать крупный шрифт, в котором легко различимы все детали шрифта. Стоит предоставить пользователям возможность в пользовательском режиме регулировать размер текста на сайте/в приложениях. При этом необходимо продумать, чтобы сам контент был способен адаптироваться изменению размеров (корректное отображение элементов) |
| Есть ли возможность управления проигрыванием видео- и аудиоматериалов? | II | Для многих людей с ментальными особенностями важно иметь возможность включать или отключать звук/изображение. Рекомендуется предоставить такую возможность |

## КРИТЕРИЙ 3. ПРОСТОТА НАВИГАЦИИ

Адаптация сайта, обеспечивающая хорошую видимость всех элементов меню, возможность поиска информации и интуитивно понятную навигацию для любого пользователя.

Элементы навигации должны присутствовать на каждой из страниц сайта, чтобы у пользователя была возможность перейти из любого раздела в необходимый.

Если все-таки навигация сайта окажется сложной для пользователя, ему необходимо предоставить возможность воспользоваться поисковой строкой для поиска нужного раздела по ключевым словам.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Есть ли на сайте музея функция поиска по сайту? | I | |
| Минимизировано ли количество шагов, которые необходимо сделать человеку на сайте музея для возврата на главную страницу? | I | Путь между главной и дополнительными страницами сайта должен быть настолько «коротким», насколько это возможно. Это позволит пользователю в том случае, если он перешел на ненужную ему страницу, быстро вернуться в начало |
| Легко ли найти информацию для посетителей с ментальными особенностями на сайте и в социальных сетях? | I | Сократите путь к информации о доступности на сайте для посетителей с ментальными особенностями.<br><br>Также см. раздел «Предоставление информации о доступности» |

# АДАПТИРОВАННОСТЬ МЕРОПРИЯТИЙ

## КРИТЕРИЙ 1. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ ПОДГОТОВКА

Выявление индивидуальных особенностей участников мероприятий с целью повышения их мотивации.

Способность специалистов к самоанализу и рефлексии.

Понимание приоритетов в постановке целей и задач мероприятия с учетом потребностей и жизненного опыта каждого участника.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Выявляются ли личные интересы, особенности мотивации, коммуникации и поведения, а также необходимость в дополнительной мотивации для каждого участника мероприятия? | I | Привлеките представителей местных НКО для разработки анкеты участника мероприятий.<br><br>Разошлите анкету участникам мероприятий.<br><br>Обсудите с родителями/педагогами и тьюторами особенности участников.<br><br>Ознакомьтесь с примером анкеты проекта для молодых взрослых с ментальными особенностями АНО «Колесо Обозрения» |
| ✓ Проводятся ли сбор и анализ обратной связи по итогам мероприятий? | I | Необходимо проводить анализ и корреляцию плана мероприятия с целью выявления эффективных стратегий и затруднений, требующих корректировки |
| ✓ Проходят ли специалисты, реализующие инклюзивные направления работы, регулярное повышение квалификации, семинары, тренинги и т. д.? | I | Важно регулярно повышать квалификацию специалистов за счет прохождения курсов повышения квалификация, участия в семинарах, тренингах.<br><br>Регулярность определяется самим музеем и зависит от его ресурсов и специфики деятельности.<br><br>Рекомендуемая периодичность – не реже 1 раза в год.<br><br>См. критерий «Система обучения персонала» в разделе «Посетительский опыт» |
| ✓ Определяются ли основные цели и задачи мероприятия? | I | |
| ✓ Учитываются ли основные потребности каждого участника, выявленные в процессе анкетирования и опросов, при составлении сюжета мероприятия? | I | |
| ✓ Предоставляются ли пространственно-временные возможности для генерализации функциональных навыков? | I | Рекомендуется учитывать при составлении сюжета мероприятия ситуации для возможности генерализации социальных и бытовых навыков: ожидание в очереди, покупка билета, использование гардероба, камеры хранения, кафе, сувенирных магазинов |
| ✓ Вносятся ли корректировки в сценарий занятия исходя из особенностей группы? | I | Необходимо учитывать особенности группы и вносить изменения в маршрут, степень сложности, продолжительность занятия и т. д. |

## КРИТЕРИЙ 2. АКТУАЛЬНОСТЬ СОДЕРЖАНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ

Опора в работе на принципы гуманизации – приоритет общечеловеческих ценностей, соблюдение принципа научности, последовательности, системности, целостности, опора содержания мероприятия на личный индивидуальный опыт участников, субъектность и связь с жизнью.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Получается ли выстроить сюжетную линию повествования и описания событий, избегая категоричности взглядов, толерантно ко всем аспектам жизни? | I | Проанализируйте текст мероприятия и исключите категоричные, дискриминирующие и стигматизирующие высказывания и т. д. |
| Удается ли в ходе мероприятия избежать «инфантилизации» сюжета: подмены фактов, избыточного избегания терминов и нарушения причинно-следственных связей? | I | Выстраивайте повествование, не искажая факты, соблюдая законы логики и создавая четкие причинно-следственные связи, используя основные необходимые термины |
| Связаны ли отдельные эпизоды мероприятия единой сюжетной нитью, излагается ли материал последовательно? | II | Рекомендуется определить единую сюжетную линию, реализующую основную задачу мероприятия, и опираться в повествовании на формулу «сначала–потом» |
| Являются ли локальные эпизоды мероприятия равноценными по объему с остальными частями? | III | Распределите временной ресурс мероприятия равномерно на все опорные точки/эпизоды мероприятия. Пример: экскурсия 50 минут, определены 6 опорных точек по 6–7 минут; мастер-класс 50 минут, выделены 5 этапов работы по 8–10 минут; творческая акция 80 минут, организованы 4 мастерские с возможностью включения на 15–20 минут |
| Удается ли в ходе мероприятия сформировать целостное представление об объекте, явлении или процессе? | III | Необходимо предоставлять возможность участникам получать всестороннюю информации об объектах, явлениях и процессах |
| Используется ли в ходе мероприятия на этапе актуализации представлений и знаний материал, адекватный опыту участников, и/или включены ли эпизоды, предоставляющие возможность получить необходимый опыт непосредственно в ходе мероприятия? | II | Используйте материал, который отражается в жизненном опыте участников. В случае необходимости опыт взаимодействия может быть организован непосредственно в ходе мероприятия |
| Включаются ли в сюжет мероприятия ситуации или эпизоды, позволяющие каждому участнику почувствовать себя субъектом события? | I | Предоставьте возможность каждому участнику проявить себя, почувствовать себя частью процесса, высказать мнение, продемонстрировать свое отношение к содержанию мероприятия |
| Выстраивается ли сюжет повествования на параллелях, связанных с социальной и бытовой жизнью участников? | II | Для обеспечения возможности генерализации опыта, знания и т. д., полученных в ходе мероприятия, необходимо строить сюжет повествования, опираясь на сравнения, связанные с опытом и социальной и бытовой жизнью участников |

## КРИТЕРИЙ 3. ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ МЕРОПРИЯТИЯ

Определение необходимого минимума и максимума продолжительности мероприятия с учетом опыта посещения музейных мероприятий, времени, затраченного на перемещение, индивидуальных особенностей, количества сопровождающих и т. д.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Проведено ли анкетирование по сбору данных о необходимой продолжительности мероприятия для каждого участника, учет опыта посещения музейных мероприятий, времени, затраченного на перемещение, индивидуальные особенности участников, количество сопровождающих и т. д.? | I | Включите в анкету вопросы о желательной продолжительности мероприятия, целесообразности распределения временного ресурса на разные этапы |

## КРИТЕРИЙ 4. КОЛИЧЕСТВО ДЕМОНСТРИРУЕМЫХ ЭКСПОНАТОВ

Определение необходимого минимума и максимума опорных точек или эпизодов с учетом целей и задач мероприятия, его продолжительности, а также предварительно собранной информации об участниках.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Определено ли необходимое количество опорных точек или эпизодов мероприятия? | I | Изучите примеры использования опорных точек в мероприятии и продолжительности работы с отдельными экспонатами можно увидеть в Сборнике сценариев музейных занятий для детей с особенностями ментального развития, изданном проектом «Инклюзивный музей» |
| ✓ Выбраны ли основные опорные точки или эпизоды? | I | |
| ✓ Выбраны ли дополнительные опорные точки или эпизоды, которые могут заменить основные в случае необходимости? | I | |
| ✓ Выбраны ли добавочные опорные точки или эпизоды, которые могу дополнить основные в случае необходимости? | II | |

## КРИТЕРИЙ 5. ДОСТУПНОСТЬ ИЗЛОЖЕНИЯ МАТЕРИАЛА

Использование принципов повторения мысли, выстраивания повествования от знакомого к незнакомому, от простого к сложному, краткости изложения.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Проведена ли адаптация текста ведущего мероприятия? | I | Важно использовать простые предложения, упрощенные лексико-грамматические конструкции, выбрать и применять только необходимые термины и понятия. Большое внимание необходимо уделить просодическому компоненту речи (интонации). Голос говорящего достаточно громкий, звонкий, спокойный, хорошо интонированный с четкими модуляциями, без темпо-ритмических перепадов. Также см. раздел «Информационная доступность» |
| Подобраны ли вопросы для участников? | II | Рекомендуется использовать различные формы вопросов, избегать употребления только закрытых форм вопросительных предложений. Важно уделить внимание вопросам, которые могут быть адресованы невербальным участникам (вопросы с возможностью жестового ответа, вопросы с возможностью указания на вариант ответа). Следует избегать риторических и иных вопросительных форм, не требующих ответа |
| Отобраны ли необходимые термины и понятия? | I | При отборе важно учитывать принцип научности и доступности |

## КРИТЕРИЙ 6. СООТНОШЕНИЕ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ МЕТОДОВ

Пропорциональное соотношение предметно-практических, наглядных методов и словесных приемов.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Оцениваете ли вы соотношение предметно-практических методов и словесных приемов с точки зрения восприятия информации? | I | Рекомендуется преобладание количества предметно-практических методов и наглядных материалов по отношению к словесному объяснению |
| Используете ли вы различные сенсорные каналы участников для улучшения восприятия информации? | II | Подберите дополнительные материалы для обеспечения более полного процесса восприятия информации за счет визуализации и предоставления возможности для самостоятельного выполнения действий, движений, опорных жестов; тактильного восприятия (по возможности вкусового и обонятельного восприятия). Могут использоваться разные ранние формы театра: театр на столе, теневой театр, кукольный театр, театр-мистерия и т. п., – а также, с последующей возможностью фиксировать впечатления, различные виды продуктивной, творческой деятельности (рисование, лепка и др.) |

## КРИТЕРИЙ 7. ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ АТМОСФЕРА МЕРОПРИЯТИЯ

Эмоциональная стимуляция за счет поддержания положительного эмоционального фона, речи, юмора, новизны и неожиданности фактов и словесных приемов.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Следят ли сотрудники вы за настроением участников, поддерживают ли положительный эмоциональный фон за счет просодического компонента речи, юмора, новизны и неожиданности фактов на протяжении всего мероприятия? | II | |

# СОЦИОКУЛЬТУРНАЯ РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ

## КРИТЕРИЙ 1. РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ В ЭКСПОЗИЦИОННО-ВЫСТАВОЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Представленность в постоянных и временных экспозициях музея информации о людях с ментальными особенностями, их жизни, творчестве, вкладе в культуру и общественное развитие.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Изучают ли сотрудники коллекции своего музея на предмет наличия экспонатов, отражающих жизнь, творчество, вклад в общественное развитие людей с особенностями ментального развития? | II | Рекомендуется проводить исследовательскую работу, выявляя предметы в коллекции музея, а также истории, связанные с людьми с особенностями ментального развития |
| ✓ Создаются ли экспозиции и выставки, в которых (в том числе) представлены предметы, являющиеся продуктом жизни и творчества людей с особенностями ментального развития? | II | По возможности включите предметы, связанные с людьми с ментальными особенностями, в экспозиционный ряд. История хранит свидетельства жизни очень разных людей, зачастую о них не принято было говорить, но инклюзивные музейные институции имеют возможности раскрывать эти истории и вести диалог с публикой на такие темы |
| ✓ Организуются ли выставки, в том числе рассказывающие об историях людей с особенностями ментального развития и их достижениях в культуре, искусстве, науке и других областях жизнедеятельности? | II | Стремитесь отражать в своих экспозициях культурное и человеческое разнообразие во всей полноте, рассказывайте о жизни, творчестве и достижениях людей с особенностями ментального развития наравне с другими (не выделяя «в особую группу») |

## КРИТЕРИЙ 2. РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Проведение публичных мероприятий, популяризирующих знания о людях с ментальными особенностями, корректном взаимодействии с ними, их вкладе в развитие культуры и общества наравне с другими людьми, необходимости формирования доступной и инклюзивной среды.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Проводятся ли музеем публичные мероприятия, посвященные темам разнообразия, доступности, инклюзии людей с особенностями ментального развития, результатам их труда и творчества в социокультурной жизни? | III | Необходимо проводить просветительские и образовательные лекции, дискуссии и другие мероприятия, посвященные темам разнообразия, доступности, инклюзии людей с особенностями ментального развития, результатам их труда и творчества (в соответствии с целями, задачами и профилем деятельности музея) |
| ✓ Привлекаются ли в качестве спикеров люди с ментальными особенностями к участию в таких мероприятиях? | II | Важно при организации публичных мероприятий приглашать в качестве лекторов, спикеров и участников дискуссий людей с ментальными особенностями, чтобы они могли высказывать свою позицию как полноправные субъекты диалога |

## КРИТЕРИЙ 3. АКТУАЛЬНОСТЬ МУЗЕЙНОГО КОНТЕНТА, СВЯЗАННОГО С РЕПРЕЗЕНТАЦИЕЙ ЛЮДЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ

Соответствие современным реалиям тех проблем и тем, которые поднимает музей при репрезентации людей с ментальными особенностями.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Обладают ли сотрудники музея достаточными знаниями для построения релевантных музейных проектов, дающих полноценное представление о людях с ментальными особенностями? | III | Рекомендуется изучать основные тенденции, связанные с репрезентацией инвалидности, профессиональную литературу, современные исследования, успешные практики в России и мире, а также ожидания и интересы аудитории |

## КРИТЕРИЙ 4. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРИНЦИПА СОУЧАСТИЯ

Использование партиципативных практик (практик соучастия) для вовлечения людей с ментальными особенностями в музейную деятельность.

Привлечение людей с ментальными особенностями к определению способов и принципов представления ментальной инвалидности и людей с ментальными особенностями в музейном пространстве.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| Дает ли музей возможность людям с ментальными особенностями стать со-творцами/создателями музейных продуктов, которые становятся доступны публике? | II | Привлекайте людей с ментальными особенностями к активному участию в музейной жизни с учетом их предложений, пожеланий, возможностей и талантов, а также в соответствии с приоритетами и интересами самого музея. Например, посетители в определенных обстоятельствах могут выступать как кураторы, консультанты и герои выставок и экспозиций, экскурсоводы, художники, артисты, создатели аудио- и видеогидов, мультимедийных и других продуктов |
| Обращается ли музей за консультацией к людям с ментальными особенностями при реализации экспозиционно-выставочных и образовательно-просветительских проектов относительно репрезентации ментальной инвалидности и людей с ментальными особенностями? | II | Привлекайте экспертов НКО и людей с ментальными особенностями для обсуждения форм и подходов репрезентации в конкретном случае во избежание рисков стереотипизации |
| Изучается ли отношение посетителей с ментальными особенностями/родителей, педагогов, тьюторов таких детей к тому, как представлены тема ментальной инвалидности и люди с ментальными особенностями в музейных проектах и программах? | I | Изучайте мнение и непосредственный опыт посетителей с ментальными особенностями и их ближайшего окружения относительно используемых форм и принципов, а также образов, языка, идей и ценностей, которые транслируются музеем |

## КРИТЕРИЙ 5. КОРРЕКТНОСТЬ МУЗЕЙНОГО ДИСКУРСА

Использование корректной терминологии, адекватных языковых средств и образов в отношении людей с особенностями ментального развития.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Использует ли музей корректные слова и выражения о людях с особенностями ментального развития на всех информационных ресурсах? | I | Изучайте и используйте в коммуникации рекомендуемую экспертным сообществом терминологию. В частности, можно обратиться к ресурсам проекта «Инклюзивный музей»: https://in-museum.ru/edocs/<br><br>Важно понимать, что изменения языка – динамичный и непрерывный процесс, происходящий в нашей культуре с связи с различными социальными трансформациями, поэтому музею и его сотрудникам необходимо гибко реагировать на меняющиеся реалии. Кроме того, следует понимать, что в профессиональной среде и повседневном окружении взгляды на терминологию могут различаться, в связи с чем нужно придерживаться индивидуального подхода, который, безусловно, не должен противоречить базовым этическим принципам |
| ✓ Все ли сотрудники музея придерживаются корректной терминологии в публичных коммуникациях? | I | Систематически проводите обучающие тренинги и встречи с сотрудниками музея для обсуждения и закрепления корректной терминологии. См. критерий «Система обучения персонала» в разделе «Посетительский опыт» |
| ✓ Говорит ли музей одинаково корректно о достижениях людей без инвалидности и людей с инвалидностью (обходя стороной излишнюю героизацию или проявление жалости)? | I | Рекомендуется придерживаться принципов, связанных с признанием человеческого достоинства и равноправия, уважением разнообразия и недопущением дискриминации (см. п. 6 «Этика репрезентации») |

## КРИТЕРИЙ 6. ЭТИКА РЕПРЕЗЕНТАЦИИ

Следование этическим принципам репрезентации человеческого разнообразия и людей с различными особенностями.

| ВОПРОС | ПРИОРИТЕТ | РЕКОМЕНДАЦИИ |
|---|---|---|
| ✓ Знакомы ли сотрудники музея с современной этикой репрезентации людей с разными особенностями, социокультурным опытом и характеристиками? | II | Ознакомьтесь с международными документами, посвященными правам человека, современными исследованиями и профессиональной литературой, которые задают принципы работы демократичных, открытых и инклюзивных культурных институций, в частности следующие положения:<br><br>○ музей признает разнообразие опыта, мнений и жизненных сценариев;<br><br>○ отходит от «норм» и идеалов, представляя общественное разнообразие во всей полноте;<br><br>○ поощряет развитие эмпатии, понимания и уважительного отношения разных людей друг к другу;<br><br>○ говорит открыто о стереотипах общества и стремится преодолевать негативный/однобокий взгляд на инвалидность;<br><br>○ следует идеям социальной модели инвалидности.<br><br>Эти принципы базируются на публикации *An ethical approach to interpreting disability and difference* (Wellcome Collection and the Research Centre for Museums and Galleries) |