ПОЛИТЕХ

РУКАМИ НЕ ТРОГАТЬ!

Как родители детей с инвалидностью
и взрослые с инвалидностью оценивают опыт
посещения культурных институций.



ФОНД ПРЕЗИДЕНТСКИХ ГРАНТОВ

РАЗНЫЕ ЛЮДИ
НОВЫЙ МУЗЕЙ

Москва, 2020

РЕЗУЛЬТАТЫ ИНТЕРНЕТ-ОПРОСА

МЕТОДОЛОГИЯ И ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

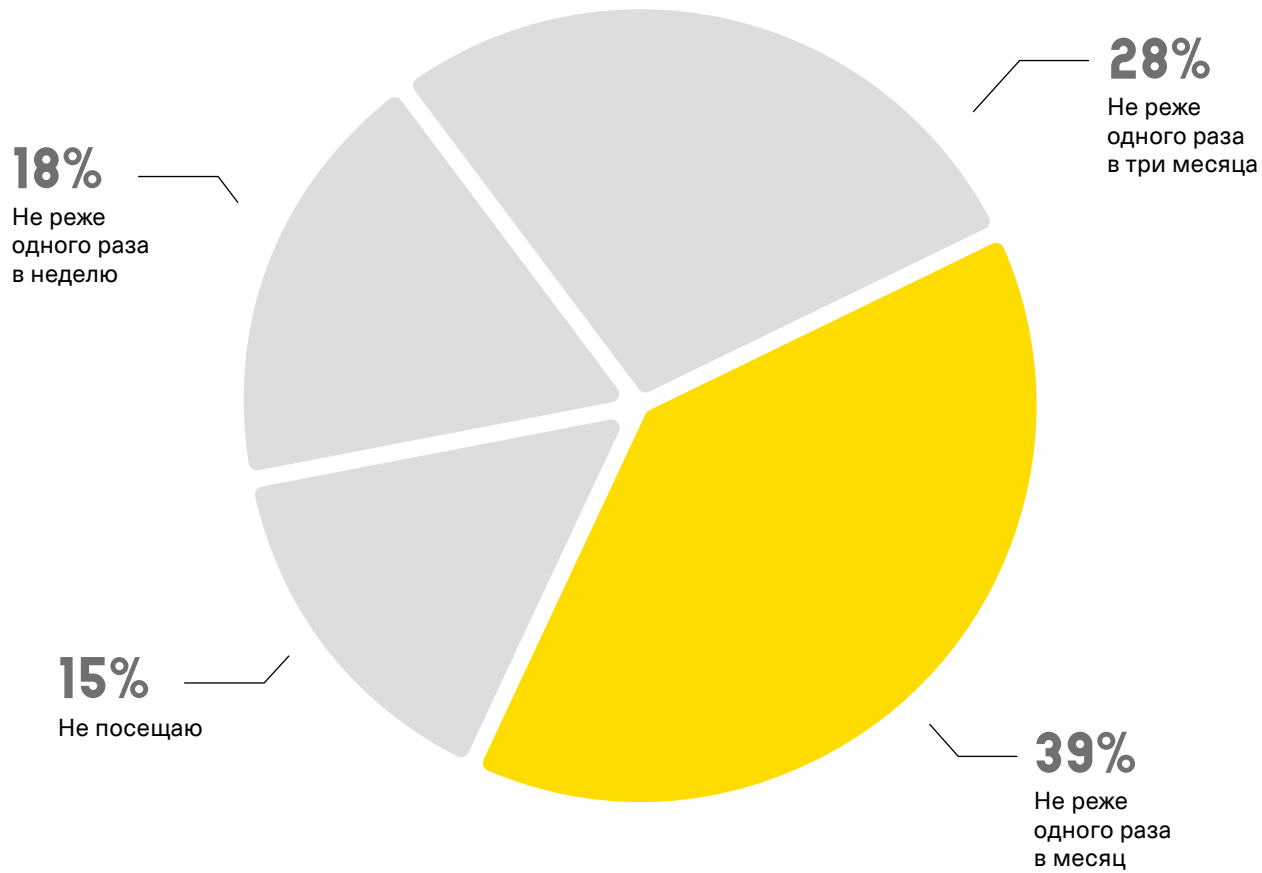
Методы исследования

- Онлайн-опрос на сайте «Политехнического музея»
- Основная часть вопросов — открытые

Целевая аудитория

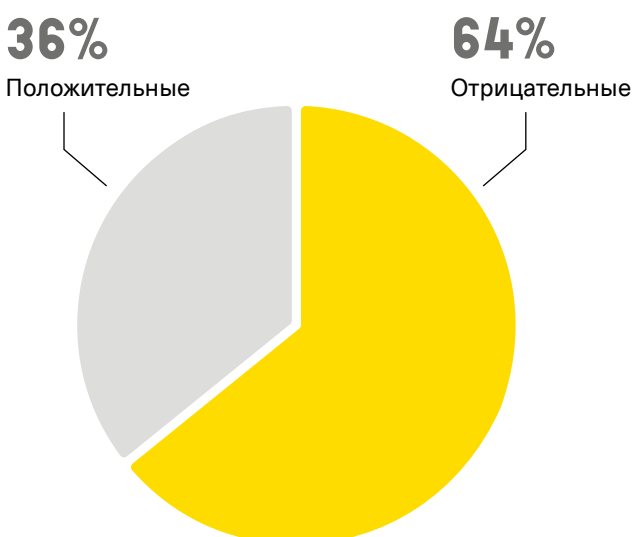
- Выборка: 224 человека
- Люди с инвалидностью — 11,6% от выборки
- Родители детей с инвалидностью — 88,4 % от выборки

Часто ли вы посещаете публичные институции?



ТРЕВОГА — ОСНОВНАЯ ЭМОЦИЯ, КОТОРУЮ ИСПЫТЫВАЕТ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ

Какие чувства вы обычно испытываете при визитах в публичные институции?*



* Количество опрошенных — 205 человек

Более 60% участников опроса говорят о том, что испытывают отрицательные эмоции при посещении учреждений культуры.

Как родители детей с инвалидностью, так и взрослые с инвалидностью, говоря об эмоциональном фоне, который сопровождает посещение музея, театра или другого учреждения культуры, прежде всего отмечают **волнение и страх**.

При этом посетители с инвалидностью и родители детей с особенностями развития **испытывают тревогу на всех этапах** — начиная с планирования посещения музея или другого учреждения и на каждом последующем шаге.

С ребёнком в музеи ходит муж, я редко это делаю — очень переживаю в такие моменты, для меня это жуткий стресс.

Обычно я напряжена и очень собрана, стараюсь держать своего ребёнка в поле зрения, потому что всегда ожидаю как минимум замечания в его сторону или просто недоброжелательных высказываний от сотрудников и посетителей.

ЧАСТЬ ТРЕВОГ МОЖЕТ БЫТЬ СНЯТА УЖЕ НА ЭТАПЕ ПОДГОТОВКИ К ПОСЕЩЕНИЮ МУЗЕЯ

Аудитория по умолчанию не доверяет учреждению перед посещением.

Если в результате всё проходит хорошо, это делает опыт пребывания в музее, кинотеатре, театре и т.п. исключительно приятным, родители детей с особенностями и посетители с инвалидностью чувствуют благодарность.

Если же что-то идёт не так, и опасения аудитории подтверждаются, это создаёт дополнительный блок перед следующим посещением музея, театра, кинотеатра и др. — вплоть до отказа от их посещения.

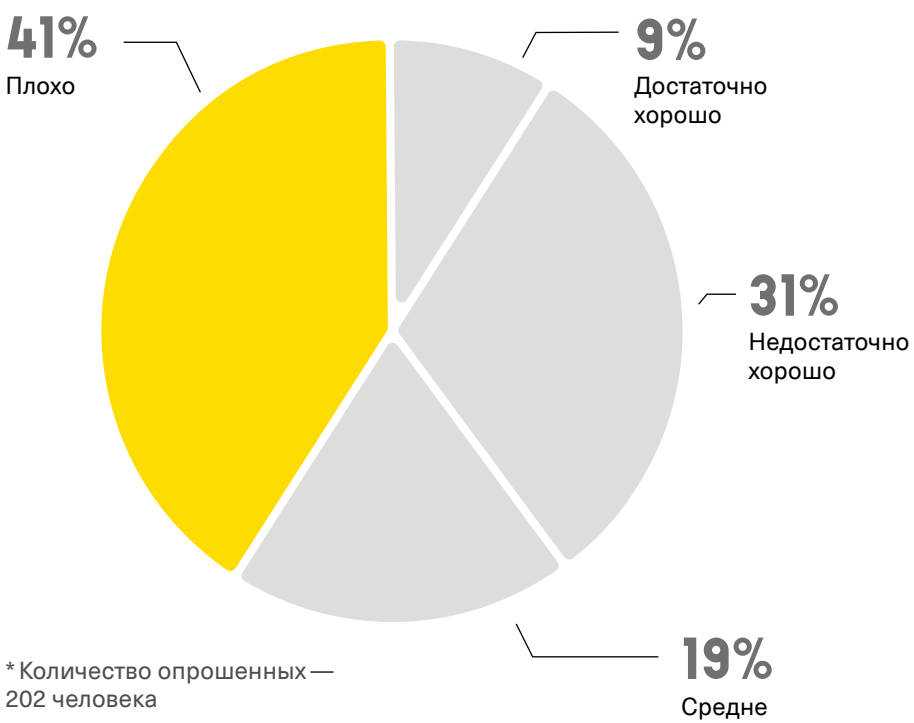
При этом часть недоверия может быть снята ещё до посещения музея, если на сайте есть информация о том, как музей устроен (в первую очередь — информация о доступности среды) и какая есть поддержка в случае необходимости (сопровождение и / или информация о том, к кому из сотрудников можно обратиться при возникновении проблем, специализированная программа экскурсий).

Я уже отрастила броню, но раздражение в качестве ответной реакции временами всё ещё накатывает.

Не посещаю музеи, потому что сильно не хочу, чтобы меня обидели.

УРОВЕНЬ ИНФОРМИРОВАННОСТИ СОТРУДНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЙ КУЛЬТУРЫ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ ОЦЕНИВАЕТСЯ КАК НИЗКИЙ

По вашему мнению, как сотрудники учреждений чаще всего информированы об особенностях людей с инвалидностью?*



* Количество опрошенных — 202 человека

Меньше 10% опрошенных считают, что сотрудники учреждений культуры достаточно хорошо осведомлены об особенностях работы с людьми с инвалидностью.

Однако часть аудитории отмечает, что проблема не в информированности как таковой (уровень информированности так или иначе растёт, есть тенденция к интеграции разной аудитории в музеи и другие учреждения культуры), а в том, что мотивация рядовых сотрудников музеев к участию в интеграции очень низкая. У родителей детей с особенностями развития есть ощущение, что инклюзия спускается музеем сверху без активного вовлечения в процесс тех, кто непосредственно работает с аудиторией.

Любому сотруднику, я думаю, дают информацию и инструкции работы с инвалидами разных категорий. Дальше зависит от самого сотрудника.

Даже в случае очень хорошей и качественной информированности, к сожалению, у каждого своё и не совсем правильное мнение и стандарт понимания, люди не хотят видеть, слышать и замечать. Типа если у них нет, то их это не касается.

АУДИТОРИЯ ИСПЫТЫВАЕТ НАПРЯЖЕНИЕ ИЗ-ЗА НЕГАТИВНОГО ОПЫТА ОБЩЕНИЯ С СОТРУДНИКАМИ УЧРЕЖДЕНИЙ

В опросе участвовали родители детей с разными особенностями развития, и **в основном их негативный опыт посещения учреждений культуры вызван неуважительным или нетактичным поведением их сотрудников.**

Родители детей с инвалидностью и взрослые с инвалидностью отмечают, что **в первую очередь им хочется чувствовать себя обычными посетителями:** у них могут быть дополнительные потребности, но это не означает, что они не имеют права на посещение музея, театра, кинотеатра и других учреждений.

При этом аудитория отмечает, что помощь не должна навязываться: «неприятно ещё, когда мне предложили помощь, я честно отказалась, а люди продолжают настаивать, как будто они лучше меня знают».

Самое обидное, когда запрещают куда-то пойти просто на всякий случай — «мало ли». «Мало ли, какой у вас там припадок начнётся».

Приятнее всего чувствовать себя обычным человеком, который пришёл в музей как все. Да, здорово, если не приходится два часа стоять в очереди. Но не очень здорово, когда орут: «расступитесь, тут инвалид», расталкивают других людей из-за тебя. А ты с друзьями или на свидании и молишься, чтобы у них хватило чувства юмора.

Моего ребёнка в музее постоянно одёргивали и шикали на него, хотя он вёл себя очень хорошо и просто интересовался, что именно мы смотрим.

РОДИТЕЛИ С ДЕТЬМИ НА КОЛЯСКАХ И ВЗРОСЛЫЕ С ФИЗИЧЕСКИМИ ОСОБЕННОСТЯМИ РАЗВИТИЯ НУЖДАЮТСЯ В ДОСТУПНОСТИ СРЕДЫ

Участники исследования с физическими особенностями развития утверждают, что **они очень часто сталкиваются с проблемами передвижения внутри учреждений культуры**, в том числе в музеях.

Кроме собственно передвижения, **затруднение вызывает и осмотр самой экспозиции.** Например, витрины в музеях расположены намного выше уровня глаз (родители стараются приподнимать ребёнка, но быстро устают), если на выставке предполагается интерактивная часть, то она тоже бывает недоступна людям на колясках (кнопки, элементы экспонатов расположены слишком высоко).

Часто перед посещением думаю о том, чем не могу воспользоваться и где не смогу пройти, что не смогу увидеть.

Мы с дочкой пришли в музей и обнаружили, что не просто не можем войти, но не можем даже оставить коляску в холле и взять её на руки — самые первые двери двойные, но одна створка недостаточно широкая, а вторая не открывается. Хорошо, что тогда сотрудники пропустили нас через служебный вход.

Невозможно было попасть в туалет для инвалидов. Он был закрыт на ключ, а где сотрудник — неизвестно. Особенно неприятно их хамство и равнодушие к нашим ограничениям.

РОДИТЕЛИ ДЕТЕЙ С МЕНТАЛЬНЫМИ ОСОБЕННОСТЯМИ РАЗВИТИЯ СТАЛКИВАЮТСЯ С НЕВОЗМОЖНОСТЬЮ ОТДОХНУТЬ И ПЕРЕКЛЮЧИТЬСЯ В ХОДЕ ПОСЕЩЕНИЯ

У родителей детей с ментальными особенностями развития зачастую есть ярко выраженный запрос на эмоциональную поддержку: они привыкли к косым взглядам на улице, в заведениях, но им хочется чувствовать поддержку от музея и его сотрудников.

Но очень часто они не находят такой поддержки: учреждения культуры зачастую не оборудованы комнатами разгрузки для детей или хотя бы наушниками против шума, экскурсии в музеях не адаптированы для людей с ментальными особенностями развития (а значит, родитель вынужден частично брать на себя роль экскурсовода), а сопровождение не предусмотрено.

Сын бегал, когда был младше, пытался трогать экспонаты руками, соответственно, получали нарекания. Неприятным было отсутствие диалога — мои объяснения не были важны. Приходилось уходить раньше времени.

В музеях просто говорят, что у них так не положено себя вести, как ведёт себя мой сын-аутист. И мне даже не разрешают его отвлечь, поиграть, покормить «вкусняшками».

РОДИТЕЛИ ДЕТЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ЗРЕНИЯ ОТМЕЧАЮТ ОТСУТСТВИЕ ДОСТУПНЫХ ЭКСПОНАТОВ

Главной проблемой взрослых и родителей детей с нарушениями зрения становится невозможность получения опыта при посещении музеев — даже при наличии аудиогидов в музеях очень редко есть экспонаты или элементы экспонатов из гипса, чтобы их можно было трогать.

Кроме того, участники исследования отмечают затруднённость навигации по музею для слабовидящих и слепых людей.

Очень настороженное отношение к незрячим детям — не разрешается ничего трогать, даже просто прикоснуться, даже после объяснений. Часто смотрители в разных музеях полагают, что незрячие люди — это отдельная группа варваров, которые если прикоснутся к экспонату, непременно его разрушат.

Когда я рассказывала незрячему ребёнку, что происходит на сцене, мне делали замечания. Но я уже готова к таким ситуациям, мы садимся ближе к выходу, чтобы уйти, если что.

Как правило, сотрудники на входе не могут доступно для незрячих указать места общего пользования и гардероба. На вопрос «где находится?» отвечают «туда» и показывают рукой, не говоря «направо», «налево» или «прямо».

РЕКОМЕНДАЦИИ

Тревоги респондентов комментируют
члены Совета по доступности
Политехнического музея



СОВЕТ ПО ДОСТУПНОСТИ

Совет по доступности при Политехническом музее является одним из первых экспертных сообществ в музейной сфере, состоящим из людей с разной формой инвалидности, представителей НКО, специалистов по универсальному дизайну, доступной среде и инклюзивному образованию. Совет возник в 2019 году, члены Совета уже принимают участие в создании музейных программ, доступной среды и сервисов Политеха.



Алексей Любимов, незрячий научный сотрудник Института коррекционной педагогики Российской академии образования, специалист по доступности в Яндексе



Мария Генделева, руководительница направления «Универсальный дизайн» региональной общественной организации инвалидов «Перспектива»



Евгения Воскобойникова, активистка, модель, журналистка



Евгения Малышко, незрячая сотрудница АНО «Белая трость», гид-экскурсовод, преподавательница



Елена Соловейчик, представительница Автономной некоммерческой организации «Центр развития и поддержки глухих и слабослышащих детей и их родителей «Я понимаю»



Елена Леонтьева, эксперт по доступной среде и универсальному дизайну, председатель «Свободного движения», член Общественной палаты г. Екатеринбурга



Оксана Осадчая, незрячая сотрудница отдела инклюзивных проектов ЦПМ, студентка филологического факультета Высшей школы экономики



Антонина Стейнберг, руководительница Центра поддержки людей с синдромом Аспергера и ВФА



Анна Соловьева, руководительница Центра раннего развития для детей с аутизмом «Белая ворона», мама ребенка с аутизмом



Виктория Салий-Берлизова, председательница организации «Слышащие дети в семье глухих»

Я ПЕРЕДВИГАЮСЬ НА КОЛЯСКЕ / У МЕНЯ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЯ, В ОСНОВНОМ Я СПРАВЛЯЮСЬ, НО ИНОГДА МНЕ НУЖНА ПОМОЩЬ, ПОЭТОМУ Я НЕ МОГУ ОДИН ПОЙТИ В МУЗЕЙ



Алексей Любимов: Мне кажется, что те, кто занимается в музее посетительским опытом, должны садиться за стол переговоров и проговаривать разные модели поведения. Например, мы договариваемся о том, что музей выделяет два часа в неделю на сопровождающего, который независимо от того, есть в музее аудиогид или нет, проводит экскурсии для слабовидящих. Таких сопровождающих может быть несколько. Однако нужно помнить, что задача музея — предоставить доступ к культурным объектам, всё остальное — добрая воля. На сайте музея должны быть подробные описания маршрутов: как добраться до музея незрячим. Музей также может подать заявку в службу мобильности Московского метрополитена, чтобы их сотрудники могли сопроводить до нужного выхода в город.



Елена Леонтьева: Всё-таки сам человек с инвалидностью должен быть готовым к походу в музей. Полноценная система сопровождения — это довольно дорого, но можно делать скидки на сопровождающих. В Берлине, например, человек с инвалидностью платит полную цену за билет, а сопровождающий идёт бесплатно. Важно, чтобы на сайте музей указал свою позицию и свои возможности, описав, какие виды сопровождения могут быть и есть ли они вообще. Но тут есть другая проблема: человеку на коляске может быть просто скучно в музее одному, какой бы хорошей ни была экспозиция. Возможно, музей мог бы инициировать какой-то проект или приложение, в котором человек с инвалидностью мог бы найти себе сопровождающего.

Я ПЕРЕДВИГАЮСЬ НА КОЛЯСКЕ / У МЕНЯ НАРУШЕНИЕ ЗРЕНИЯ, В ОСНОВНОМ Я СПРАВЛЯЮСЬ, НО ИНОГДА МНЕ НУЖНА ПОМОЩЬ, ПОЭТОМУ Я НЕ МОГУ ОДИН ПОЙТИ В МУЗЕЙ



Мария Генделева: Лучше сначала провести полноценное исследование разной аудитории и понять, какая именно помощь нужна людям с разной формой инвалидности. Из простого — сейчас в некоторых музеях есть свои кресла-коляски, к ним можно приобрести электрические приставки, которые прикрепляются к обычным коляскам. Такие приставки помогают легче передвигаться. Важно предоставлять выбор — если есть опция сопровождения, это хорошо, но нужно сразу говорить о том, что эта услуга может быть не всегда доступна.



Евгения Воскобойникова: Я могу пойти в музей самостоятельно, несмотря на то что передвигаюсь на коляске. Но обычно хожу с кем-то, чтобы не скучно было. Даже если есть неадаптированные места в музее — всегда можно обратиться к сотрудникам за помощью. Но для этого каждый из сотрудников, включая охрану, должен быть обучен и знать, как действовать в той или иной ситуации.



Оксана Осадчая: Заранее необходимо продумать навигацию для всех категорий посетителей, это должен делать один грамотный сотрудник. Важно, чтобы, приходя в музей, человек имел опцию сопровождения — сопровождающий может провести посетителя по основному маршруту. Нужно, чтобы и охрана, и люди, работающие в гардеробе, уважительно общались с человеком с инвалидностью. Также в музее должен быть человек, который может дать грамотный тифлокомментарий к выставке. Сам музей не должен выставлять жёстких ограничений для людей с инвалидностью (например, экскурсии только от 10 человек). Важно попытаться предоставить человеку выбор.

Я ПЕРЕДВИГАЮСЬ НА КОЛЯСКЕ / МОЙ РЕБЁНОК НА КОЛЯСКЕ, И ДАЖЕ ЕСЛИ МЫ УЖЕ ПОПАЛИ В МУЗЕЙ, ТО ОКАЗЫВАЕТСЯ, ЧТО ОЧЕНЬ МНОГИЕ ЭКСПОНАТЫ РАСПОЛАГАЮТСЯ ВЫШЕ УРОВНЯ ГЛАЗ ЧЕЛОВЕКА В КОЛЯСКЕ



Мария Генделева: Самый понятный выход — сделать часть экспонатов на 3D-принтере, чтобы у людей была возможность потрогать и лучше рассмотреть объекты с экспозиции. Если такой возможности нет, то у сотрудников всегда должен быть большой и доступный каталог выставки, который они предложат человеку в инвалидном кресле. Если здесь и сей-час у вас вообще ничего нет, нужно извиниться и сказать, что мы разрабатываем различные варианты. Будет вежливым спросить мнение человека — как было бы комфортно ему самому. Обычно на каждом этаже в музее есть ламинированные картинки с описанием экспозиции. В конце концов можно просто сфотографировать экспозицию в хорошем качестве и распечатать эти фото.



Елена Леонтьева: Если прямо сейчас у музея нет доступных объектов экспозиции, самым правильным будет просто не брать деньги за билет и извиниться. Когда вы не берёте деньги, вы уходите от агрессии и говорите совершенно честно — да, услуга сейчас для вас недоступна, но вы можете воспользоваться ей бесплатно — в такой форме, в которой возможно. Если же музей находится на стадии проектирования, и у него есть ресурсы, не стоит забывать, например, про специальные наклонные витрины, которые доступны для детей или людей на коляске.

КАЖДЫЙ РАЗ ПЕРЕД ПОХОДОМ В МУЗЕЙ Я БЕСПОКОЮСЬ, ЧТО МЕНЯ / МЕНЯ С РЕБЁНКОМ НЕ ПУСТЯТ, А ЕСЛИ И ПУСТЯТ, ТО НЕ ТОЛЬКО ДРУГИЕ ПОСЕТИТЕЛИ, НО И СОТРУДНИКИ БУДУТ СМОТРЕТЬ НА НАС КОСО И ОБСУЖДАТЬ



Антонина Стейнберг: Такие страхи начинаются с отношения самих сотрудников музея к людям с особенностями — если они не умеют взаимодействовать с такими людьми и не понимают их особенностей, это может напугать и создать неприятные ощущения ещё на старте. Эта проблема решается тренингами по пониманию инвалидности для всех сотрудников — охранников, гардеробщиков, кассиров. Лучше прямо на сайте музея анонсировать, что музей готов принимать таких людей и оказывать им поддержку.



Анна Соловьёва: Музей может организовать тренинги по пониманию инвалидности для персонала. Важно рассказывать много и часто, что такие тренинги проходят, чтобы родители понимали и были уверены — их детей и их самих примут в музее. У музея могут быть стикеры, статусы в соцсетях, например «мы рады людям с инвалидностью и аутизмом».



Евгения Малышко: Именно для этого музею необходимо проводить тренинги по пониманию инвалидности для сотрудников, создавать свои должностные инструкции, которые будут понятны всем. Также музей может писать на своём сайте, что сотрудники прошли тренинги и посетителям с инвалидностью не о чем беспокоиться. Важно, чтобы музей делал больше инклюзивных мероприятий, это тоже будет показывать дружелюбность и доступность.

Я БЫ ХОТЕЛА ПОЙТИ СО СВОИМ РЕБЁНКОМ В МУЗЕЙ, НО ОН БЫСТРО УТОМЛЯЕТСЯ ОТ БОЛЬШОГО КОЛИЧЕСТВА ВПЕЧАТЛЕНИЙ, МЫ ПРОСТО ВЫНУЖДЕНЫ БУДЕМ УЙТИ РАНЬШЕ, ЧЕМ МНЕ БЫ ХОТЕЛОСЬ



Анна Соловьёва: В таком случае можно организовать специальную комнату, где мама сможет оставить ребёнка на время, чтобы он отдохнул. Эта комната должна быть платной, но можно делать скидки для семей, где есть дети с инвалидностью. Второй вариант — попробовать метод системной десенсибилизации, когда семья может приходить на короткое время, от недели к неделе увеличивая количество минут нахождения в музее. Сначала 15 минут, потом 30, 40 и так далее. Музей, в свою очередь, может разработать специальный тариф, чтобы родители не платили за полную экскурсию.



Антонина Стейнберг: Обычно экскурсии для ребят с особенностями организуют различные НКО, в которых есть наставники и волонтёры, помогающие ребятам лучше чувствовать себя в музее. Музей может опубликовать на сайте список таких организаций или организовать специальное партнёрство, в рамках которого экскурсии будут проводиться в группах с сопровождающими.

Я БЫ ХОТЕЛА, ЧТОБЫ МОЙ РЕБЁНОК ТОЖЕ МОГ СХОДИТЬ НА ЭКСКУРСИЮ И НЕ ТОЛЬКО ПОСМОТРЕТЬ НА ЭКСПОНАТЫ, НО И УЗНАТЬ ЧТО-ТО НОВОЕ. НО ДАЖЕ ДЕТСКИЕ ЭКСКУРСИИ ДЛЯ НЕГО СЛИШКОМ СЛОЖНЫЕ



Елена Соловейчик: Важно учитывать возраст детей и вести экскурсию, отталкиваясь от возраста. С детьми младше 10 лет хорошо срабатывают вопросы-ответы, когда дети не успевают заскучать и удерживают внимание. Группы должны быть небольшие, нужно учитывать, как слышат дети. Если им знаком русский жестовый язык, пусть их сопровождает глухой экскурсовод — они понимают особенности таких детей, умеют с ними работать. Если не знаком, то нужно использовать FM-систему. Скорее всего, нужно будет адаптировать тексты для них. Дети утомляются от того, что нужно долго слушать, обрабатывать информацию. Недавно разговаривала с одной слышащей матерью, она сказала, что часть детей с FM-системами стоит с «пустыми» глазами, а часть действительно понимает слышащего экскурсовода.



Евгения Малышко: Экскурсоводов всегда можно обучить, как проводить экскурсии для разной аудитории. Чтобы с этим справиться, музей может пригласить самих людей с инвалидностью и провести тренинг по пониманию инвалидности.

У МЕНЯ / У МОЕГО РЕБЁНКА НАРУШЕНИЕ СЛУХА, В МУЗЕЕ НЕ ВСЕГДА ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ ПОНЯТЬ, ЧЕМУ ПОСВЯЩЕНЫ КОНКРЕТНЫЕ ЭКСПОНАТЫ ИЛИ ВЫСТАВКА



Виктория Салий-Берлизова: В этом случае нужны видеогид и глухой экскурсовод. Почти у всех есть аудиогид, и я считаю, что видеогид тоже должен быть во всех музеях наравне с аудиогидом. Замечательно, если в музее будет экскурсия, которую будет вести глухой экскурсовод.



Елена Соловейчик: Должен быть доступен текст про новую выставку и несколько фотографий, чтобы было понятно, что нас ожидает. Если, к примеру, показывается быт людей XVIII века, хорошо бы добавить центральное фото с изображением быта, одежды людей. Это вызывает желание посмотреть на экспонаты, узнать про них подробнее. Очень часто даётся лишь краткая информация по экспонату: пишется его название, но нет истории. Если размер витрины не позволяет описывать каждый экспонат, можно, к примеру, в QR-код добавить текст, чтобы родители могли вместе с ребёнком и прочитать текст, и обсудить его. Но информация в виде текста будет понятна не всегда: кому-то лучше рассказывать на русском жестовом языке (РЖЯ). Поэтому анонс выставки можно и нужно делать с субтитрами и РЖЯ, а на самой выставке группу должен сопровождать экскурсовод со знанием РЖЯ. Нужно учитывать, что всё очень индивидуально: не все дети и родители знают жестовый язык, у кого-то ограниченный словарный запас, FM-система будет бесполезна, но кому-то она может всё-таки понадобиться. Поэтому вывод такой: нужны экскурсовод со знанием РЖЯ плюс переводчик, информация в виде текста и FM-системы для тех, кто не владеет РЖЯ.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Что особенно понравилось или больше всего раздражало в культурных институциях участников опроса.



ОТРИЦАТЕЛЬНЫЙ ОПЫТ

На меня накричали, обвинив в том, что я не смотрю за ребёнком и я плохая мать. Было ужасно стыдно, а главное, что орали на меня при ребёнке.

У моего ребёнка аутизм, и когда он волнуется, может громко говорить или даже срываться на крик. Тогда подходят тётушки и шикают или делают ему замечания, а он начинает кричать на них, и приходится уходить. Замечания продолжаются даже после того, как я говорю про диагноз — в ответ получаю: «Ну и что, сидите тогда дома».

Испытываю очень острые негативные чувства, когда сотрудники музея или выставки не разрешают незрячему посетителю осматривать экспонаты руками. Хорошо, если просто говорят, а иногда подлетают и начинают так кричать, что потом и вовсе ничего смотреть не хочется. Надо, чтобы рядом с экспонатами были копии. Тогда всем будет комфортно.

В краеведческом музее было много интересных экспонатов в разделе с минералами — они красиво блестят, все за стеклянными витринами. Сотрудники музея очень волновались и постоянно делали замечания, просили детей не прикасаться к витринам, не пачкать ихпальцами и носами (на экскурсии были дети с аутизмом и нарушениями развития). Моему ребёнку было трудно просто стоять на месте и слушать сложный рассказ экскурсовода — он как раз хотел посмотреть всё поближе и очень расстроился, получив несколько замечаний. Мы были вынуждены покинуть музей.

Сотрудница подошла к моему ребёнку и сделала ему замечание: «Руками не трогать». Хотя экскурсия была для слепых и слабовидящих.

Не было к нам ни особого негатива, ни помощи. Всё было по принципу: «Вы сюда пришли, вы хотите это увидеть, ну вот сами и выкручивайтесь как хотите, если коляска в двери не проходит или дверь на доводчике и перед носом закрывается. А нам за другое деньги платят».

ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЙ ОПЫТ

Мне комфортно, когда всё придумано так, что с сотрудниками нужно общаться по минимуму, и приход инвалида в музей — это обыденная повседневная вещь, а не что-то выдающееся, когда половина сотрудников должна прийти в боевую готовность.
И мы с ребёнком не под пристальным наблюдением, а имеем достаточно свободы и времени, чтобы внимательно всё посмотреть — как обычные посетители.

Самые положительные чувства я испытываю, когда мне вообще не приходится общаться с сотрудниками и всё происходит так же, как если бы я пришла с обычным ребёнком. Когда мне не нужно искать специального сотрудника, чтобы он включил подъёмник, не нужно просить кого-нибудь тащить коляску по лестнице, не нужно ни к кому обращаться, чтобы пройти по служебным помещениям или просить посмотреть за ребёнком, пока я спускаюсь в гардероб в подвал... Когда никто не пялится, не пристаёт, не задаёт лишних вопросов.

Однажды на интерактивной выставке мы присоединились к экскурсии позже, но экскурсовод показала нам и те экспонаты, которые мы пропустили, отпустив остальных. Но самое правильное было то, что темп экскурсии был медленнее — рассчитан на ребёнка.

Правильный тон: негромкий разговор, понятные простые фразы, интересная и неутомительная подача материала, небольшая группа экскурсантов, сенсорные паузы, когда разрешают посидеть на специальных подушках, потрогать определённые, разные на ощупь экспонаты, а после экскурсии — закрепление услышанного в мастер-классе.

Приятно, когда люди ведут себя так, будто с тобой всё в порядке, но при этом сообщают информацию, которая может быть полезна. Не «лифт направо!», а «лестница у нас налево, лифт направо, можете им воспользоваться». То же касается скидок, льгот, колясок, костылей и так далее.

Опрос проведен в 2019 году в социальных сетях Политехнического музея. В опросе приняли участие 224 человека.

Авторы опроса: Галина Новоторцева, Алёна Банникова.
Анализ опроса: Арина Муратова.
Результаты опроса подготовлены при поддержке Фонда президентских грантов.



Политехнический музей, 2020