

Бюлетень за підсумками тренінгу

# Інтелектуально неповносправний відвідувач в музеї



**Тренінг:**

Підвищення доступності польських і українських музеїв  
для професійного обслуговування інтелектуально неповносправних осіб.  
Регіональний Музей в Стальовій Волі, 25-26 лютого 2014 року

**Проект:**

«МУЗЕЇ БЕЗ БАР'ЄРІВ - КОАЛІЦІЯ ПОЛЬСЬКИХ І УКРАЇНСЬКИХ МУЗЕЇВ  
ДЛЯ ПРОФЕСІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ НЕПОВНОСПРАВНИХ ВІДВІДУВАЧІВ»  
– реалізовується в рамках Програми транскордонного  
співробітництва Польща - Білорусь - Україна 2007-2013

**Організатор:**

Регіональний музей в Стальовій Волі

**Редагування навчальних матеріалів тренінгу:**

Анна Ґарбач, Анна Шльонзак, Евеліна Вєхнік

**Графічний проект і верстка:**

KAVA Design, Яцек Кава

**Видавець:**

© Регіональний музей в Стальовій Волі

ISBN 978-83-61032-39-7



Проект фінансується спільно  
з Європейським Союзом у рамках  
транскордонного співробітництва  
Польща-Білорусь-Україна 2007-2013





# Зміст

Вступ.....	4
Томаш Васілевскі .....	5
<b>Томаш Васілевскі</b> Ментальні та архітектурні бар'єри в обслуговуванні неповносправних відвідувачів з точки зору адміністрації музеїв та екскурсантів .....	6
<b>Мірель Діфрейн</b> Ідея «доступності» .....	8



# Вступ

Тренінги з питань належного обслуговування та навчання неповносправних осіб були адресовані музейним працівникам та лекторам (едукаторам) з польських і українських музейних закладів. Завданням тренінгів було не лише навчати учасників, а й показати нові вирішення, допомогти у створенні навчально-освітніх програм, поглибити розуміння та підвищити чутливість до проблем і очікувань осіб з особливими потребами. Тренінг проходив у формі майстер-класів, за участю неповносправних осіб.

Тренінг з питань обслуговування людей з вадами інтелектуального розвитку відбувся 25-26 лютого 2014 року в Регіональному музеї в Стальовій Волі. Цю складну і делікатну тему представила Мірель Дефрейн з Бельгії. Додатково про фізичні/архітектурні бар'єри в музеях розповів, Томаш Васілевскі, який пересувається на інвалідному візку.

Навчання базувалось головним чином на практичних заняттях, які послідовно доповнювались теоретичними викладками. Учасники ознайомились з різними типами інтелектуальної неповносправності та пов'язаними з нею проблемами. Були представлені нові теорії, наприклад Кена Робінсона про дивергентне мислення (вводить у світ асоціацій і нешаблонного мислення, креативного, неочікуваного мислення). Появилось багато рекомендацій та ідей щодо того, як використовувати потенціал музеїв в навчально-освітньому процесі – не лише для осіб з особливими потребами.

Робота в групах завершилась підготовкою пропозицій програм для осіб з особливими потребами, які були реалізовані за участю розробників другого дня навчання. Всі дії базувались головним чином на створеній лекторкою навчальній програмі «Мій музей – Твій музей». Однак не бракувало також нових ідей, запропонованих учасниками навчання.



# Інформація про викладачів:

## **Мірель Дефрейн**

Координатор «Центру фахових знань у сфері освіти, що стосується культурної спадщини, Кампус «КАТНО», м. Тілт; викладач Католицького університету в м. Левен. Авторка інноваційної навчальної програми «Мій музей – Твій музей. Відвідування музеїв з інтелектуально неповносправними людьми», розробленої для Регіонального музею в Стальовій Волі. Автор численних публікацій, присвячених культурній спадщині та педагогіці.

## **Томаш Васілевскі**

Підприємець і громадський діяч, секретар Родового союзу Дідушицьких Гербу Сас, з 2000 року пересувається на інвалідному візку. Окрім повної професійної активності та участі в проектах, спрямованих на розвиток громадянського суспільства, активно пропагує присутність неповносправних осіб у професійному, громадському та культурному житті.

# Ментальні та архітектурні бар'єри в обслуговуванні неповносправних відвідувачів з точки зору адміністрації музеїв та екскурсантів

Загальна кількість неповносправних у Польщі становить орієнтовно близько 15% від загальної кількості населення країни, тобто близько 5 мільйонів людей. Це досить чисельна суспільна група, за яку варто і слід боротися, оскільки в довгостроковій перспективі активізація і соціальне включення цих людей матиме вплив на рівень користування доступом до благ і послуг, в т.ч. тих, які пропонують заклади культури, змінюючи одночасно суспільні затрати на опіку над цією суспільною групою. У свою чергу комерційний аспект, з точки зору адміністрації музеїв, може відігравати тут не менш важливу роль.

На щастя питання доступності об'єктів соціальної сфери для осіб з вадами опорно-рухового апарату нині регулюється різними нормативно-правовими актами та перебуває у сфері діяльності та інтересів кількох різних офіційних інституцій (серед них, зокрема: Головний інспектор з питань будівельного нагляду, Уповноважений з прав людини, Уповноважений з питань неповносправних осіб, Верховна контрольна палата, Конвенція прав осіб з особливими потребами, Хартія прав осіб з особливими потребами, Стратегія розвитку Підкарпатського воєводства до 2020 року (специфічно з огляду на Музей в Стальовій Волі)). Спостерігається також висока динаміка зростання кількості доступних об'єктів (у 2010 році кількість музеїв, доступних для осіб, які пересуваються на інвалідних візках становила 235 із загального числа 782 музеїв у Польщі (у порівнянні з 1999 роком – зростання становило понад 120%)). Однак, поглиблений діагноз цього явища й надалі вказує на великі недоліки в реалізації постулату присутності неповносправних осіб у культурному житті шляхом уможливлення їм перебування у призначених для цього місцях, хоча б на прикладі того, що такі доступні об'єкти становлять лише неповних 40% від їх загальної кількості.

Щоб роздуми щодо доступності/приспосованості об'єктів соціальної сфери, в т.ч. музеїв, мали сенс, слід розрізняти не тільки ті характеристики об'єктів, які згадуються найчастіше в рапортах державних установ/інституцій, наприклад, пандуси, двері з системою автоматичного відкривання, пристосовані до перевезення неповносправних осіб ліфти та відповідно пристосовані санвузли, але також такі, про які рідко говориться – це: територія навколо будинку музею, підходи до будинку, обслуговування відвідувача всередині будинку, система інформації та всілякі допоміжні технічні пристрої для різних видів неповносправності.

Однак, самі лишень архітектурні бар'єри ще не становлять суті справи, а їх ліквідація не призведе до негайного поживавлення середовища осіб з особливими потребами і їх лавиноподібного напливу до об'єктів установ культури. Адже існує щось більше, що слід підкреслити в питанні присутності неповносправних осіб у житті музеїв і навпаки, ніж адаптація самого об'єкта та його оточення. Це інтегра-



ційна роль музеїв щодо місцевих громад та роль музеїв як активного модератора суспільного і культурного життя. Хоча варто зауважити, що вже сама непристосованість об'єктів культури з архітектурної точки зору, це не що інше, як утруднення використання послуг, які надає даний заклад, але також, наприклад, перешкоди в працевлаштуванні та виконанні роботи в тих об'єктах працівниками з вадами розвитку (неповносправністю), що становить форму дискримінації на ринку праці.

З точки зору осіб, які адмініструють музеї, також бачимо прояви різноманітного «опору» в питаннях відкриття закладу на присутність (також працевлаштування) неповносправних у їх оточенні. Це, зокрема, ментальний, фінансовий, організаційний «опір», але також вік працівників (найчастіше працівники старшого покоління, які мусять вирішувати щось нове, невідоме), локалізація об'єкта (село / мале/велике місто), що впливає на прояв стереотипів мислення, необхідність ліквідації архітектурних бар'єрів та обладнання об'єкта пристроями для осіб, які мають інші види неповносправності, а не лише вади опорно-рухового апарату. Це також бар'єри, що обмежують активізацію і соціальне включення, в той час, коли заклади культури (особливо ті, хто їх адмініструє) та особи з особливими потребами можуть багато дати одні одним. Можуть спільно створити добре функціонуючий механізм, який, з одного боку, додатково «накручує» кон'юнктуру в музеях, а, з другого, служачи системою підтримки у подоланні ментальних і усуненні архітектурних бар'єрів, відкриваючи неповносправних для участі у культурному житті, у ролі як користувачів, так і творців й модераторів цього ринку. Адже говорячи про людей з особливими потребами найчастіше маємо на увазі такі поняття, як професійний розвиток, фізична активність, доступ до медичної опіки, але дуже рідко підкреслюється роль психосоціальної активності/реабілітації, культурного розвитку, підприємливісті.

Щоб так могло відбуватися, слід подивитись на питання під іншим кутом зору і почати сприймати інституції/заклади культури, в т.ч. музеї, також у ринкових категоріях, як підприємства, які без шкоди для свого іміджу можуть генерувати прибутки, як в економічному, так і в соціальному розумінні. Тобто, реалізувати свою підприємницьку діяльність у дусі солідарної економіки, яка, реалізуючи традиційний ідеал соціальної ринкової економіки, має сприйматися як принцип господарювання в якому найважливішим пунктом оцінювання є, перш за все, людина. Щойно такий підхід відкриє заклади культури на неповносправних осіб, пробуджуючи в них відчуття себе суб'єктом, а не об'єктом культурного життя і статутної діяльності музеїв. Пов'язуючи цих осіб невидимими зв'язками взаємного зацікавлення та залучення до формування культурної оферти. При такому підході значно легше широко відкрити двері музеїв і вийти з пропозицією/офертою також для осіб з вадами інтелектуального розвитку, про яких, на жаль, забувається ще частіше, ніж про людей з вадами опорно-рухового апарату. Таке розуміння ролі музеїв спричинить також те, що питання універсального проектування та ліквідації бар'єрів в комунікації перестануть бути ціллю самою в собі, а стануть очевидним інструментом, що служить реалізації значно вищих цілей, зокрема, соціального включення осіб з особливими потребами та їх повноправної участі у суспільному, культурному та економічному житті.

Адже залучення закладів культури до формування громадянського суспільства дає державі значно більшу користь, ніж надходження від податків. Розвиток підприємництва у суспільному і економічному житті вимагає його глибокого «занурення» в культуру, натомість сталий розвиток мусить базуватися на культурі, але мало яка інституція краще за музей виконує роль депозитора культурної спадщини. Отже, з цією метою слід працювати над покращенням комунікаційних можливостей музеїв, підвищенням здатності розуміння соціальним і економічним оточенням того чим є музей та чим він може бути у майбутньому, також шляхом умілого використання інструментів господарської діяльності. Тоді музей стане природним об'єктом зацікавлення, а згодом і місцем перебування різних суспільних груп, в тому числі осіб з особливими потребами.

Мірель Діфрейн

## Ідея «доступності»

Якщо музей став громадським місцем, то необхідно забезпечити доступність музею для всіх потенційних відвідувачів. Раніше музей був власністю міста і директора цього музею. Тепер провідна ідея така:

### «Наш музей стає трохи Вашим музеєм»

Ідея «доступності» виявилась явно корисною. Доступність – це визначення, що звертає увагу на бар'єри для осіб з вадами інтелектуального розвитку (ОзВІР) і їх сімей або вчителів і менторів. Музеєм це поняття допомагає в мисленні про те, яким чином дотепер виключали цю цільову групу (=>проблема), а одночасно дає їм можливість подумати над тим, як слід працювати над інклюзією (=>розв'язання/вирішення).

Цікавий проект (фінансований британською Радою соціально-економічних досліджень) реалізовано у 2009 році у Великій Британії з ініціативи Мелані Нінд і Джейн Сірл. Вони зібрали в одному місці осіб з вадами інтелектуального розвитку, людей, котрі опікуються ними, а також людей, котрі займаються дослідженням інтелектуальної неповносправності, щоби спільно обговорити різні значення поняття «доступності».

Одним із результатів цієї дискусії стала «багатовимірна модель» доступності:

### 1. «Полегшіть мені можливість зорієнтуватися/знайти дорогу»

Фізична доступність різних речей (необхідна але недостатня; ідея доступності виходить за рамки фізичної можливості увійти чи підійти).

Приклад: особи з вадами інтелектуального розвитку можуть легко втратити орієнтацію в музеї, якщо відірвуться від групи. Чи легко їм буде знайти туалет, чергу на екскурсію...

Вправа: Які з цих слідів і в якій частині музею Ви використали б, щоб зорієнтувати відвідувачів/підказати дорогу екскурсантам?

Загалом екскурсанти не люблять «губитися» (відставати від групи), а люди з вадами інтелектуального розвитку тим більше цього не люблять. Важливо присвятити певний проміжок часу на те, щоб дати їм







можливість ознайомитись з навколишнім середовищем (простором, що їх оточує). Це вимагає часу та інформації. Однак не слід переобтяжувати відвідувача/екскурсанта надмірною кількістю інформації.

- Особи, що мають проблеми з навчанням, як правило, не мають великого досвіду якщо йдеться про місця чи об'єкти важливі з точки зору культурної спадщини, і часто не знають, що в таких місцях/об'єктах є доступне, а також, як максимально повно використати дану пропозицію/оферту.
- Дуже часто людина, яка має проблеми такого плану з навчанням, потребує багатьох коротких візитів на даний об'єкт, щоб отримати від цих контактів якомога більшу користь.
- Інформація буде донесена найбільш результативно, якщо її показуватимуть багато разів невеличкими порціями.
- Часто можна спостерігати дублювання певних методів забезпечення доступності, а це означає, що вирішення, розроблене для однієї категорії осіб, може бути придатним для багатьох інших.

Забезпечення «теплого прийому» можливе завдяки поєднанню низки факторів, таких як, зокрема, підготовка персоналу, розмітка, проведене орієнтування на початку візиту та використовувані системи кольорів.

- Не використовуються символи/знаки, що дають можливість інтерпретації, а там, де використовуються, часто не вистачає в них послідовності.
- Для більшості об'єктів характерна незрозуміла розмітка, яка має допомогти зорієнтуватися/знайти дорогу.
- Потрібні зрозумілі, великі знаки, що базуються на символах.
- Потрібні знаки/позначення, які чітко дають зрозуміти/окреслюють, що можна робити в тих чи інших місцях/залах (наприклад, чого можна торкатися, на що можна сідати).
- Допомогає також використання «кольорів кодів» для визначення напрямків руху. Контрастні кольори на підлогах і стінах дають можливість визначити певний простір місцезнаходження.
- Знаки/позначення мусять бути чітко видимими. Має бути очевидним, яких артефактів вони стосуються.
- Знаків не можна використовувати/наносити з надмірною густотою, а при цьому, з графічної (або типографічної) точки зору, вони мають бути дуже контрастними.

Спрощений текст, що містить ключову інформацію слід використовувати одночасно з відповідними символами / картинками.

## 2. «Хочу навчитися чогось нового»

Також ОзВІР прагнуть вчитись чогось нового. Хочуть здобувати знання про нові речі, які їх цікавлять.

Приклад: абстрактні і конкретні слова; вибір музейних фондів...

Вправа: повернися до вправи № 1 і подумай, який зміст міг би зацікавити ОзВІР.

- застосовані медіа
- мовний рівень
- медитаційні чи значною мірою базовані на досвіді / експерименті

- Експерсія є найбільш ефективною, коли задіяти більше відчуттів.
- Більшою мірою слід використовувати звук, при цьому важливо, щоб звук не був приглушений. Також не слід емітувати багато звуків одночасно.
- Добре сприймається (слухається) аудіо-текст, який стає доступним після натискання на відповідну кнопку.
- Відеофільми і музика створюють відчуття конкретного місця і зменшують час, впродовж якого необхідно подавати текстову інформацію, та об'єм текстової інформації.
- Популярними є інтерактивні комп'ютерні ігри.
- Експонати, що дають можливість здобування досвіду фізичного контакту, виконання певних дій, формують високий рівень доступності, однак, такі можливості нині є обмеженими.
- Експонати мають характеризуватись суттєвою контрастністю кольорів і фактур, щоб забезпечити їх доступність для всіх.

## 3. «Не хочу почуватись безпорадним/безпорадною»

Тут йдеться про відчуття влади, про відчуття впливу на свою здатність отримувати та підтримувати доступ.

Приклад:

### Люди як ефективний ресурс

- Найрезультативнішим т.зв. фасилітатором доступності є музейний екскурсовод, який вступає у взаємодію з людьми і в своїх діях, в режимі реального часу, приводить свій переказ у відповідність, реагуючи на їх актуальний рівень сприйняття/розуміння дотеперішньої інформації у повному об'ємі.
- Використання костюмів вдихне нове життя в даний простір/об'єкт.
- Застосування спрощених матеріалів для екскурсоводів в окремих залах буде допомагати, як персоналові, так і в відвідувачам, полегшуючи їм обговорення даного об'єкта і артефактів, які в ньому знаходяться.

## 4. «Зроби так, щоб я почувався/почувалась бажаним гостем»

Йдеться про взаємні контакти і комунікацію, про особистісну фасилітацію і інтерперсональну взаємодію.

Приклад: Форма привітання людей в момент входу до музею, або на територію виставки. Відвідувач мусить від самого початку почувати психологічний комфорт, щоб могли отримувати насолоду від екскурсії.



Приклад: Чи представник музейної охорони також в стані спілкуватися з людьми з вадами інтелектуального розвитку?

- В момент свого прибуття люди, що мають певні труднощі з навчанням, мають почуватися бажаними.
- Тренінг з усвідомлення проблематики неповносправності слід провести для всього персоналу. В цьому тренінгу повинні брати участь також люди з вадами інтелектуального розвитку.
- По всьому об'єкту мусить бути велика кількість доступних сидячих місць.

## **5. «Сприймай мене таким, яким я є, з таким, а не іншим багажем знань, яким я володію»**

**«Допоможи мені зрозуміти та дозволь мені говорити»**

**«Дозволь мені вибирати, дай мені частину контролю над ситуацією»**

Тут йдеться про те, щоб неповносправна людина могла бути «сама собі адвокатом». Про здійснення фактичного вибору та повідомлення про нього – це поняття споріднене з поняттям доступності.

Приклад: Чи особа з вадами інтелектуального розвитку може сама робити свій вибір?

Вправа: Який вибір ОзВІР може/могла б робити у твоєму музеї?

## **6. «Дозволь мені брати участь»**

Також ОзВІР мають право брати участь в Групах, організованих заходах різного характеру, а також в демократичних процесах.

Див.: вправа № 3: Приклад Замку Гаасбек у Бельгії.

## **7. «Задовольни мої базові потреби»**

**«Я прийшов/прийшла сюди для того, щоб провести час з родиною / знайомими»**

Тут йдеться про якість життя (приналежність до спільноти/групи, використання незалежності / взаємозалежності і соціальних мереж)

Приклад: Чи дозволяється / заохочується взаємодія з людьми, котрі не мають вад інтелектуального розвитку?

Така модель корисна, оскільки має відношення до складності музеїв, як місць, просторів, об'єктів, фондів, ідей, взаємодії і акторів у публічній політиці. Недостатньо лише провести певні модифікації в музеї як будівлі/приміщенні, фондах чи методах презентації експонатів.

# Вправи та добрі практики, які можуть бути використані у Вашому музеї:

## завдання 1: знайомство учасників

- Слід розміститись у формі кола, навколо столу або сісти колом на підлозі (учасники повинні мати добрий зоровий контакт не лише з ведучим, а й між собою)
- Як представлятися : Мене звати ... : важливо, щоб усі в цьому брали участь (едукатори/лектори і гості також)
- Чим любиш займатися/що любиш робити ? (едукатори і гості)
- Чого не любиш робити?
- Потиск долоні через деякий час (перший контакт із дотриманням дистанції, а наступний з ближчої відстані – наблизившись один до одного)
- Присутність опікуна осіб з вадами інтелектуального розвитку важлива, бо він знає кожну особу індивідуально і може зупинити виконання вправи/завдання, якщо дійде до висновку, що особа, яка виконує вправу, не почувається комфортно у зв'язку з виконуваним завданням
- Посередництво у груповій взаємодії потрібне: якщо говорить увесь час одна особа, медіатор повинен виступити з ініціативою, щоб активізувати і залучити до розмови інших, але не можна змушувати учасників до цього.

## завдання 2: показуємо музей

(зали, приміщення, туалети, магазин: показуємо, чого можна торкатися, а чого ні; слід сказати, чи можна шуміти/галасувати, чи слід дотримуватись тиші...)

Якщо відвідувачі/екскурсанти знають музей, можна дозволити їм, щоб показали інтер'єр музею своїм підопічним. Виконання цього завдання пов'язане для них з величезною відповідальністю і вже те, що вони беруться за нього, стає справжнім успіхом.

## Завдання 3: відвідання виставки/екскурсія


Кожна група має завдання показати виставку (або її частину) особам з вадами інтелектуального розвитку, а принагідно інтегрувати всю групу – учасників, вихователів, едукаторів. Під час виконання завдань використовуються методи, яких навчилися під час тренінгу.

### Група 1 (другий поверх )

- Спільні заняття біля інфоюсків: вихователь заохочує до участі в грі, учасники показують хмаринки з « WAW » і аплодують, мотивація є дуже важлива, щоб могли брати участь у грі разом
- Можливість розфарбовування матеріалів: вихователь робить це разом з гостем

### Група 2 (третій поверх )

- Завдання для едукаторів і гостей: (наприклад, в групах по дві людини: едукатор і педагог): подивись на все, що може видавати звук, повернись в коло, за допомогою уст і тіла старайся повторити звук, який видає даний предмет. Решта повинна вгадати, який це звук і аплодують, коли вгадують. Це дуже цікавий метод відвідин музею по-іншому.

- 
- Особи з вадами інтелектуального розвитку думають самостійно; мусять подумати, що видає звук, мають вибір, але не слід підказувати і слід вказувати, що є правильним, а що невідповідним.

### **Група 3 (за межами приміщення)**

- Інтеграція на пленерній виставці. Обговорення кам'яних скульптур, активізація/залучення відчуття дотику.
- Заохочення до висловлювання оцінок/думок – гра – голосування за улюблену скульптуру
- Едукатор старається бути гнучким, усвідомлює учасникам, що це конкурс і слід голосувати, що кожен має вибір і його думка враховується. Учасники, едукатори, вихователі – всі роблять те саме – поглиблюється добра атмосфера в групі.

## **завдання 4**

Відвідання виставки завершилося інтеграцією в ході мистецьких майстер-класів. Всі учасники за допомогою різних видів мистецтва висловлювали свої відчуття після перегляду виставки.

- Пошук матеріалів, які сховані на виставці: скульптури з глини, крейда, нитки, фарби і т.п. (учасники самі вирішили, якими матеріалами будуть працювати)
- Едукатори і гості знову зустрічаються разом, у визначених групах, за тим самим столом
- Можливість взаємної допомоги, так, щоб мотивувати всіх до активної участі в заняттях
- Деякі з учасників мають справжні мистецькі таланти. Їх інтегрують/об'єднують спільні враження від виставки, їх мистецькі роботи; завдяки цьому можна побачити, якими особистостями вони є, зрозуміти їх внутрішній світ, чим цікавляться, а вихователь має змогу «заглянути» в їхні уми і серця.











[www.muzeum.stalowawola.pl](http://www.muzeum.stalowawola.pl)