«ОПЫТ РАБОТЫ РЕГИОНАЛЬНЫХ МУЗЕЕВ С ГЛУХИМИ И СЛАБОСЛЫШАЩИМИ ПОСЕТИТЕЛЯМИ»

ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

ICOM international council of museums Россия

БЛАГОТВОРИТЕЛЬНЫЙ ФОНД ВЛАДИМИРА ПОТАНИНА
МУЗЕЙ БЕЗ ГРАНИЦ

Проект реализуется Российским комитетом Международного совета музеев (ИКОМ России), победителем конкурса «Музей 4.0» программы «Музей без границ» Благотворительного фонда Владимира Потанина

МУЗЕЙ-ЗАПОВЕДНИК «КАЗАНСКИЙ КРЕМЛЬ», г. КАЗАНЬ

1. Что делает ваш музей для того, чтобы быть доступным и привлекательным для глухих и слабослышащих посетителей?

С 4 декабря 2018 года в Казанском Кремле реализуется проект «Видеогид для глухих и слабослышащих посетителей». Видеогид представляет собой планшет, на который загружены 19 видеороликов об объектах и истории Казанского Кремля. Информация представлена на русском жестовом языке.
Для наиболее комфортного восприятия материала Видеогид снабжен субтитрами. Проект реализован при поддержке Группы компаний ICL и Татарского республиканского отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» (ВОГ).

В 2019 году музей-заповедник «Казанский Кремль» совместно с Казанским (Приволжским) федеральным университетом подготовили первых в Казани экскурсоводов для работы с посетителями на русском жестовом языке (И. А. Доронина, Т. Е. Ильичева). Первая экскурсия на русском жестовом языке по территории Казанского Кремля состоялась в апреле 2019 года.

Ежегодно сотрудники Казанского Кремля проводят экскурсии для членов Татарского отделения ВОГ, а также читают выездные лекции в Обществе. Ежегодно проводятся экскурсии для учеников Казанской школы-интерната имени Е. Г. Ласточкиной для детей с ограниченными возможностями здоровья.

3 ноября 2019 года в рамках проведения Всероссийской акции «Ночь искусств» в Выставочном зале «Манеж» состоялся концерт старшей группы коллектива «Ласточки» (руководитель коллектива – педагог Казанской школы-интерната имени Е. Г. Ласточкиной для детей с ограниченными возможностями здоровья – Л. А. Чернова) для глухих и слабослышащих посетителей.

Сотрудники музея-заповедника ежегодно проходят обучение по работе с людьми с инвалидностью. В 2019 году ведущий специалист отдела экскурсионной работы Д. В. Муратова приняла участие в тренинге Российского комитета Международного совета музеев (ИКОМ России) «Расширяя границы общения: русский жестовый язык и работа с глухими и слабослышащими в музее», на котором обучали основам коммуникации с глухими и слабослышащими посетителями.

В 2020 году работа по всем указанным направлениям продолжается.

2. Когда и как началась ваша работа по созданию экскурсионных/образовательных программ для глухих и слабослышащих посетителей?

Работа по созданию экскурсионных/образовательных программ для глухих и слабослышащих посетителей началась после прохождения сотрудниками Казанского Кремля стажировок Благотворительного фонда Владимира Потанина. В частности, после посещения Музея современного искусства «Гараж» и ознакомления с практикой их работы с глухими и слабослышащими. Первым реализованным проектом для данной категории посетителей в Казанском Кремле стал Видеогид.

3. С какими трудностями вы столкнулись на первоначальных этапах разработки программ? Как они были решены?

При создании Видеогида не было понимания, необходим ли этот вид услуг глухим и слабослышащим. Поэтому были проведены консультации с председателем и членами Татарского отделения ВОГ, а также с глухими и слабослышащими г. Казани.

4. С какими партнерами вы работаете, каких экспертов привлекаете к участию?

- Группа компаний ICL.
- Татарское отделение Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих».

5. Обучаете ли вы сотрудников музея правилам коммуникации с глухими и слабослышащими? Как проходит это обучение?

Работа по обучению сотрудников правилам коммуникации с глухими и слабослышащими посетителями ведется. На базе одного из музеев Казанского Кремля – Музей естественной истории Татарстана – были проведены практические занятия по основам коммуникации переводчиком русского жестового языка Екатериной Ибатуллиной.

6. Каким образом вы адаптируете среду с учетом потребностей глухих и слабослышащих? Используете ли вы в музее FM или индукционные системы? Делаете ли вы видеогиды и/или видеоперевод экспликаций на русский жестовый язык?

На сегодняшний день в музее-заповеднике есть только Видеогид.

7. Как вы привлекаете глухих и слабослышащих посетителей в музей? Какие каналы коммуникации вы используете наиболее активно и почему?

Информация об экскурсионных/образовательных программах для глухих и слабослышащих посетителей размещена в социальных сетях и на официальном сайте музея-заповедника «Казанский Кремль». Также информация размещена на информационных стендах Татарского отделения ВОГ.

8. Расскажите, пожалуйста, о наиболее успешном, ярком, на ваш взгляд, проекте/программе вашего музея для глухих и слабослышащих посетителей.

На сегодняшний день невозможно выделить один проект; успешной можно считать всю проведенную в 2019 году работу.

9. Что бы вы посоветовали музеям, которые только начинают систематически работать с глухими и слабослышащими?

Перед началом работы проконсультироваться со специалистами, познакомиться с местным отделением ВОГ, провести опрос среди глухих и слабослышащих жителей города о том, нужны ли экскурсионные/образовательные услуги и какие виды услуг более востребованы, рекомендуем также стажироваться, проходить тренинги, участвовать в обучающих семинарах.

Оставьте, пожалуйста, контакты для связи по вопросам деятельности музея в этом направлении

Муратова Дарья Владимировна,
начальник отдела научно-методической работы
музея-заповедника «Казанский Кремль»
Тел.: +7 (904) 664 16 95,
E-mail: nauka.kreml@tatar.ru

АРТ- ГАЛЕРЕЯ ЕЛЬЦИН ЦЕНТРА, г. ЕКАТЕРИНБУРГ

1. Что делает ваш музей для того, чтобы быть доступным и привлекательным для глухих и слабослышащих посетителей?

В Ельцин Центре в целом ведется большая работа со слабослышащими и глухими посетителями. В музее Б. Н. Ельцина этим занимается образовательный отдел, всеми инклюзивными программами в центре занимается отдельный специалист – Елена Возмищева. Мы вместе планируем программы, обсуждаем и развиваем их, но каждый ответственен за свою структуру. Я отвечаю за работу с посетителями в Арт-галерее Ельцин Центра, поэтому буду говорить об опыте галереи по работе со слабослышащими и глухими посетителями.

Арт-галерея Ельцин Центра – это пространство временных выставок, сменных экспозиций и в основном это выставки современного искусства, что дает вариативность выбора тем и форматов, а также позволяет приглашать посетителей регулярно. Поэтому мы стараемся проводить мероприятия для глухих и слабослышащих посетителей не реже одного раза в месяц – это обзорные экскурсии по выставкам с переводом на русский жестовый язык. Экскурсии проходят в форме беседы, где экскурсовод, он же медиатор, пытается создать ситуацию общения и обсуждения произведений искусства, что важно для понимания и включения в процесс каждого участника.

Мы получаем после такого формата экскурсий положительные отзывы и интерес, который подтверждается тем, что к нам снова приходят эти же посетители. Но также мы пробуем новые форматы, например, разговор об одном объекте выставки или об одном художнике, такое событие мы называем «Один разговор» или One work talk. Недавно мы попробовали проводить мастер-классы на русском жестовом языке для взрослых, на них мы увидели новых для нас посетителей, тех, кому интересно самим что-то создавать, мы будем продолжать эту практику.

Большую роль играет переводчик. Сотрудники галереи не знают русского жестового языка, и у нас нет слабослышащих или глухих экскурсоводов, поэтому мы подобрали для себя отличного переводчика на русский жестовый язык, которая доказала свой профессионализм, и организовали совместную команду, некий тандем экскурсовода и переводчика, уровень взаимопонимания которых помогает наиболее полно передать информацию и интерес. Также мы выезжаем в местную школу-интернат для слабослышащих и глухих детей, чтобы помочь провести их творческие мероприятия, или организуем для них в галерее специальные детские экскурсии и квесты.

Сейчас мы находимся в поиске новых форматов или событий, например, хотим устроить серию встреч на тему, как смотреть современное искусство или как его понимать, но для начала мы хотим опросить слабослышащих и глухих посетителей, чтобы понять, есть ли вообще интерес к этому. Все мероприятия для слабослышащих и глухих в галерее бесплатные, по регистрации или записи.

2. Когда и как началась ваша работа по созданию экскурсионных/ образовательных программ для глухих и слабослышащих посетителей?

Стартом создания программ для глухих и слабослышащих посетителей в Арт-галерее Ельцин Центра стала выставка «Единомышленники», которая проходила в 2017 году. Профессиональная команда музея «Гараж» привезла с выставкой весь свой накопленный опыт и знания по работе с разными посетителями, они поделились с нами, сотрудниками галереи, своими навыками и идеями, мы вместе составили публичную программу к выставке, включая и программу со слабослышащими и глухими посетителями, в которой мы опирались на наши идеи и предложения. А потом мы постарались поддерживать такой высокий уровень и сделать его обычной практикой, дополняя впоследствии методику собственными наработками.

3. С какими трудностями вы столкнулись на первоначальных этапах разработки программ? Как они были решены?

Самое любопытное, что при всей нашей открытости и подготовленной программе, в самом начале к нам не торопились приходить глухие посетители. Нам приходилось самим их звать и искать способы связи, чтобы слабослышащие и глухие привыкали ходить на наши выставки. Возможно, мы начали не в самое подходящее время, старт программы выпал на лето, когда многие отдыхали не в городе, возможно, о нас мало слышали. Поэтому мы лично знакомились и приходили во Всероссийское общество глухих (ВОГ), писали в разные группы для слабослышащих и глухих в ВКонтакте и других соцсетях, говорили везде о себе и своей деятельности, придумывали более современные форматы мероприятий. И со временем у нас появились постоянные посетители, мы подружились со многими лично, и сейчас я могу уже сказать, что у нас есть группа людей, свое маленькое сообщество, которые приходят к нам на каждую выставку, они зовут своих близких и друзей, и количество завсегдатаев понемногу растет.

4. С какими партнерами вы работаете, каких экспертов привлекаете к участию?

Мы стараемся поддерживать отношения с образовательным отделом музея «Гараж», следим за работой других соответствующих учреждений в России и за рубежом. Для меня всегда важен личный опыт и консультация экспертов, погруженных в тему: Влада Колесникова, Людмилы Лучковой, Марии Сарычевой. Мы дружим с местной школой-интернатом для слабослышащих и глухих и держим связь с местным ВОГ.

5. Обучаете ли вы сотрудников музея правилам коммуникации с глухими и слабослышащими? Как проходит это обучение?

Все новые сотрудники Ельцин Центра проходят обязательный тренинг по работе с глухими и слабослышащими людьми. Особенно это касается тех, кто напрямую работает с посетителями — администраторы, охранники и специалисты по проведению экскурсий и мероприятий, при этом материал тренингов обновляется, и они проводятся снова. Кстати в Арт-галерее есть сотрудник (на данный момент это я), который дополнительно занимается оповещением персонала внутри галереи. У нас есть информационные буклеты, книги по работе со слабослышащими и глухими посетителями, таблички с дактилем, и мы все подписаны на каналы, рассказывающие о новостях в инклюзивных программах. Каждый администратор галереи знает жест приветствия и прощания, и некоторые важные, на наш взгляд, жесты, например, «спасибо» на русском жестовом языке.

6. Каким образом вы адаптируете среду с учетом потребностей глухих и слабослышащих? Используете ли вы в музее FM или индукционные системы? Делаете ли вы видеогиды и/или видеоперевод экспликаций на русский жестовый язык?

В Арт-галерее Ельцин Центра в обязательную программу подготовки выставки входит запись видеоприглашения на русском жестовом языке, которая добавляется на сайт Ельцин Центра и в социальные сети галереи. На отдельные выставки записываются видеогиды на русском жестовом языке, но это зависит от многих факторов, в частности от того, сколько времени есть на подготовку к новому мероприятию.

7. Как вы привлекаете глухих и слабослышащих посетителей в музей? Какие каналы коммуникации вы используете наиболее активно и почему?

Чаще всего мы используем соцсети, особенно ВКонтакте, и рассылаем информацию по личным контактам, которые у нас образовались в WhatsApp и по электронной почте. Это удобно и быстро.

8. Расскажите, пожалуйста, о наиболее успешном, ярком, на ваш взгляд, проекте/программе вашего музея для глухих и слабослышащих посетителей.

Среди постоянных посетителей экскурсий на русском жестовом языке я нашла единомышленника – Татьяну Лугвину, художницу, которая решила попробовать свои силы и провести у нас мастер-классы на русском жестовом языке для всех желающих. Это было не так просто, ведь Таня слабослышащая, а я, организатор и экскурсовод, не знаю жестового языка. Наша переводчица не могла присутствовать на всех наших совместных встречах и обсуждениях, и нам пришлось каким-то образом настроиться, мы поняли друг друга и начали общаться, у нас получилось создать свой способ коммуникации, и мы смогли организовать несколько мастер-классов для слабослышащих и глухих участников, которые прошли очень позитивно и с большой эмоциональной отдачей, в итоге мы подружились. Я стараюсь привлекать Таню на все проекты. Она для меня пример того, как можно проявлять свои возможности на нашей площадке и как можно понимать друг друга с помощью языка искусства и впечатлений. Хотелось бы, чтобы и дальше у нас в галерее случались такие истории и такие примеры сотрудничества и взаимопонимания.

9. Что бы вы посоветовали музеям, которые только начинают систематически работать с глухими и слабослышащими?

Стараться общаться со слабослышащими и глухими людьми. Как можно тщательнее продумывать все детали программы. Не бояться ошибок, но учитывать чужой опыт работы. И я бы хотела в большей степени себе посоветовать, хотя это будет и общей рекомендацией, – учить русский жестовый язык, это приведет к лучшему взаимопониманию и облегчит общение.

Оставьте, пожалуйста, контакты для связи по вопросам деятельности музея в этом направлении

Чертихина Юлия Сергеевна,
старший администратор Арт-галереи Ельцин Центра
Тел.: +7 (961) 765 24 04
E-mail: chertihina@ycenter.ru

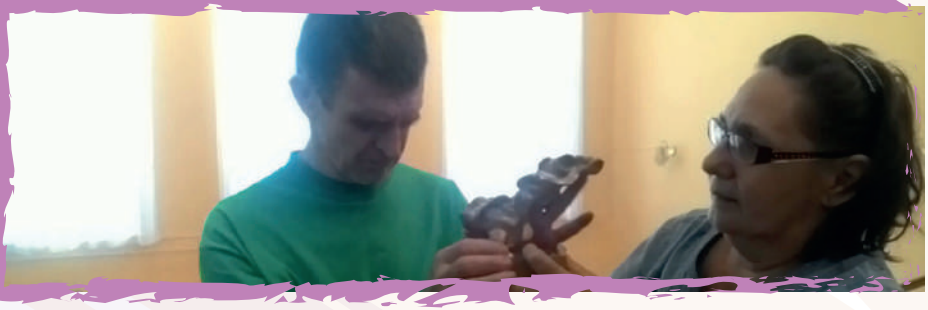
ОМСКИЙ ОБЛАСТНОЙ МУЗЕЙ ИЗОБРАЗИТЕЛЬНЫХ ИСКУССТВ ИМЕНИ М. А. ВРУБЕЛЯ, г. ОМСК

1. Что делает ваш музей для того, чтобы быть доступным и привлекательным для глухих и слабослышащих посетителей?

Мы обучаем коллектив, разрабатываем разные мероприятия, стремимся быть доступными и привлекательными для всех групп посетителей и делаем это совместно с региональным отделением Всероссийского общества глухих (ВОГ). Стараемся предоставить полную информацию о наших возможностях всем, кто в этом заинтересован.

2. Когда и как началась ваша работа по созданию экскурсионных/образовательных программ для глухих и слабослышащих посетителей?

Если говорить о системной работе с аудиторией, то она началась в 2016 году с программы «Со-творчество» для взрослых слепоглухих посетителей. Так получилось, что мы практически сразу начали работать со сложной аудиторией, но возник социальный запрос, и мы должны были ответить на этот вызов. Эту группу населения в Омске координирует региональное отделение Общества глухих, поэтому параллельно со слепоглухими мы получили выход и еще на одну весьма обширную группу.



3. С какими трудностями вы столкнулись на первоначальных этапах разработки программ? Как они были решены?

В первую очередь, трудность состояла в отсутствии знаний о грамматике русского жестового языка, о лексике (для каких терминов есть отдельный жест, для каких потребуется дактилирование). Был страх перед началом коммуникации: каких правил этикета придерживаться, как обеспечить психологический комфорт. Единственное, с чем сложностей не было, – это с темпом экскурсии, потому что у экскурсоводов уже был довольно большой опыт работы с группами иностранных гостей. Мы очень много разговаривали с руководителем группы, спрашивали и про общие моменты, и про особенности восприятия каждого участника экскурсии, обсуждали трудные вопросы и после экскурсии. Постепенно накапливали опыт, мы сразу поняли, что это не быстрый процесс.

4. С какими партнерами вы работаете, каких экспертов привлекаете к участию?

У нас два основных партнера: Омское региональное отделение Всероссийского общества глухих (ВОГ) и Омская научная библиотека имени А. С. Пушкина (в ней работает слабослышащий специалист, который разработал экскурсию на основе постоянной экспозиции музея). Консультировались у опытных преподавателей вечерней школы для глухих, они же, так как Омск не мегаполис, по совместительству – преподаватели курсов русского жестового языка в педагогическом колледже.

5. Обучаете ли вы сотрудников музея правилам коммуникации с глухими и слабослышащими? Как проходит это обучение?

Обучение проходит в два этапа: присутствие на экскурсии в составе группы, а потом консультация с нашим партнером-переводчиком. Это довольно удобный формат.

6. Каким образом вы адаптируете среду с учетом потребностей глухих и слабослышащих? Используете ли вы в музее FM или индукционные системы? Делаете ли вы видеогиды и/или видеоперевод экспликаций на русский жестовый язык?

В 2019 году, когда был открыт новый корпус музея – Центр «Эрмитаж–Сибирь», была закуплена индукционная система, но используем мы ее редко – потока у нас нет, предпочитаем работать камерными группами (это обеспечивает и обратную связь, и диалог, что ценится очень высоко).

7. Как вы привлекаете глухих и слабослышащих посетителей в музей? Какие каналы коммуникации вы используете наиболее активно и почему?

Представители сообщества глухих в Омске тесно общаются друг с другом, поэтому основной канал коммуникации очевиден – сарафанное радио и соцсети. Если говорить об инклюзивных мероприятиях, например, когда мы делаем открытую экскурсию (свободного доступа) с переводом на русский жестовый язык, то тогда информация распространяется основными каналами музея: через сайт и социальные сети.

8. Расскажите, пожалуйста, о наиболее успешном, ярком, на ваш взгляд, проекте/программе вашего музея для глухих и слабослышащих посетителей.

В 2016 году совместно с региональным отделением ВОГ музей запустил программу для слепоглухих (проект, поддержанный фондом «Со-единение»), на ее основе сформировалась программа для глухих (также в партнерстве с ВОГ), потом появился проект по подготовке слабослышащих волонтеров-экскурсоводов. В 2018 году прошел подготовку один волонтер, но главное для нас, что он подготовил свою собственную тему, которая не входила в основное предложение музея. Это была не адаптация в виде сопровождения, а отдельное предложение для посетителей – «Слабослышащие представители династии Романовых». Мне также кажется наиболее интересным то, что мы делаем сейчас уже не в рамках проектной работы, а в рамках повседневной деятельности музея – ведем подготовку второго гида-волонтера, проводим открытые экскурсии с переводом на русский жестовый язык (экскурсия назначается на выходной, и к назначенному времени может подойти любой желающий). Самым ценным для нас в текущей работе является крепкое партнерство с региональным отделением ВОГ. Конечно, мы могли бы подготовить сотрудника музея, отправить на курсы русского жестового языка, но тогда ценность совместной деятельности практически сошла бы на нет. Совместный вклад делает музей частью жизни людей, местом для новых экспериментальных форм и разговора на разные темы.

9. Что бы вы посоветовали музеям, которые только начинают систематически работать с глухими и слабослышащими?

Дружить с организациями и учреждениями, в которых работают глухие и слабослышащие: адаптивные школы, отделения ВОГ, возможно, есть еще учебные заведения, которые дают подготовку в области русского жестового языка. Если нет нужных знаний – это не страшно, потому что всегда найдутся люди, которые разбираются в этих вопросах и могут помочь и научить работать. Важно не бояться задать вопрос, прийти в ВОГ, познакомиться, ведь просветительские задачи стоят не только перед музеем. Наша дружба началась с того, что руководитель омского отделения ВОГ сам к нам пришел, чем немало нас удивил и обрадовал, потому что на тот момент мы и сами не знали, как к ним обратиться. Официальным письмом? Частным письмом? Всё оказалось значительно проще.

Оставьте, пожалуйста, контакты для связи по вопросам деятельности музея в этом направлении

Ирина Викторовна Гавриленко,
заместитель директора по развитию основной деятельности
Омского областного музея изобразительных искусств имени М. А. Врубеля
E-mail: iveprov@gmail.com
Тел: +7 (905) 098 36 79

Над публикацией работали:

Участники интервью
Ирина Гавриленко
Дарья Муратова
Юлия Чертихина

Куратор публикации
Дарья Страхова

Команда проекта
Афанасий Гнедовский
Дарья Страхова
Динара Халикова

Редактор
Елена Шабалова

Верстка
Марина Петухова
Инклюзивный проект Everland

Проект «Инклюзивный музей» нацелен на развитие лучших практик социализации, обучения и творческой самореализации людей с инвалидностью музейными средствами, а также на формирование в музеях доступной среды.

#ИнклюзивныйМузей
www.in-museum.ru

© ПРОЕКТ «ИНКЛЮЗИВНЫЙ МУЗЕЙ», 2020