

**Универсальный дизайн  
доступности российских  
культурных ценностей  
в музейном и туристическом  
пространствах**

**УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН ДОСТУПНОСТИ  
РОССИЙСКИХ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ  
В МУЗЕЙНОМ И ТУРИСТИЧЕСКОМ ПРОСТРАНСТВАХ**

Методическое пособие

Чебоксары  
Издательский дом «Среда»  
2023

УДК 069+379.8

ББК 79.1+65.43

У59

Методическое пособие подготовлено автономной некоммерческой организацией – Центром социокультурных практик «Большие возможности»

**Авторы:**

*И. Е. Ростомашвили, И. А. Михаленкова, В. А. Маркевич,  
Ю. В. Тугаринова, О. В. Богданова, Л. М. Сиголаева, Ю. Г. Глухарев*

**Рецензенты:**

*Фролова Людмила Валерьевна, методист I категории Научно-просветительного отдела Государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Эрмитаж», канд. искусствоведения;  
Королева Наталья Николаевна, д-р психол. наук, профессор, заведующая кафедрой психологии профессиональной деятельности и информационных технологий в образовании ФГБОУ ВО «Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена»*

**У59      Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах** : методическое пособие / И.Е. Ростомашвили, И.А. Михаленкова, В.А. Маркевич [и др. ]; под ред. И.А. Михаленковой, И.Е. Ростомашвили. – Чебоксары: Среда, 2023. – 72 с.

**ISBN 978-5-907688-65-0**

В пособии рассматриваются различные аспекты создания универсального дизайна доступности культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах. При этом музей актуализируется как важный социальный институт культурных ценностей. Раскрывается феномен инклюзивной культуры, выступающей основополагающим условием успешных музейных практик, доступных для разных категорий людей с инвалидностью. Анализируются принципы универсального дизайна применительно к музейному и туристическому пространству. Подчеркивается важность этико-ориентированного подхода при выстраивании процесса взаимодействия в музейном пространстве с разными категориями людей с инвалидностью.

Пособие адресовано специалистам, работающим в сфере музейного и туристического пространства.

ISBN 978-5-907688-65-0

DOI 10.31483/a-10543

© Коллектив авторов, 2023

© ИД «Среда», оформление, 2023

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МУЗЕЙНОГО ПРОСТРАНСТВА КАК СОЦИАЛЬНОГО ИНСТИТУТА КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ.....	6
2. ИНКЛЮЗИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК ОСНОВА УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА ДОСТУПНЫХ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ПРАКТИК.....	10
2.1. Тенденции формирования инклюзивной культуры общества ...	10
2.2. Инклюзивная культура в музейном и туристическом пространствах .....	15
3. СОЗДАНИЕ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА ДОСТУПНОСТИ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ.....	17
3.1. Реализация технологий универсального дизайна в музейном и туристическом пространствах .....	17
3.2. Этико-ориентированный подход при взаимодействии с посетителями в социокультурном пространстве.....	25
3.2.1. Этические основы взаимодействия с людьми с нарушением зрения .....	25
3.2.2. Этические основы взаимодействия с людьми с нарушением слуха .....	31
3.2.3. Этические основы взаимодействия с людьми с двигательными нарушениями .....	35
3.2.4. Этические основы взаимодействия с людьми с аутизмом.....	37
3.2.5. Этические основы взаимодействия со слепоглухими людьми ...	40
4. НАУЧНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО МУЗЕЙНОЙ ИНКЛЮЗИИ .....	44
Заключение .....	67
Список литературы .....	68

## **Введение**

В настоящее время социокультурная деятельность в России, осуществляемая сотрудниками музеев и туристических компаний, расширяя свои границы и утверждаясь в ранее не свойственных для неё инклюзивных областях, предоставляет большие возможности для реализации социокультурных практик, адресованных посетителям с инвалидностью. Происходит активная трансформация музейного и туристического пространств, что делает возможным внедрение нетрадиционных способов подачи информации, адекватных посетителям с разными формами инвалидности с учетом их психофизиологических особенностей и возможностей восприятия объектов и явлений окружающей действительности.

При рассмотрении вопросов доступности культурных ценностей в музейной и туристической сферах для различных категорий населения мы апеллируем к понятию «универсальный дизайн» социокультурного пространства, под которым понимается не просто определённый архитектурный стиль, в котором выполнены здания учреждения культуры и туристический объект, а создание равных возможностей для участия всех людей в социокультурной жизни общества.

Уникальность такой концепции заключается в её контексте, содержанием которой является создание сотрудниками музеев и туристических компаний совместно с командой специалистов в области инклюзии универсального дизайна современных социокультурных практик, адресованных различным категориям посетителей с инвалидностью и обеспечивающих им и остальным посетителям комфортное удовлетворение эстетических потребностей.

В последние годы понятие «универсальный дизайн» получило широкое распространение.

Различные специалисты вкладывают в это понятие определенные составляющие, рассматривая становление понятия «универсальный дизайн» в историческом аспекте. Согласно формулировке Лори Рингерг, директора отдела научных исследований школы общественного здравоохранения (Университет штата Северная Каролина), научного сотрудника Канадского центра по изучению инвалидности, универсальным дизайном, или «дизайном для всех», следует считать «дизайн среды, средств коммуникации, продуктов и услуг,

способствующий их применяемости всеми людьми, вне зависимости от возраста, размера тела или способностей последних» [4].

При рассмотрении понятия «универсальный дизайн» учитывается не какой-то «среднестатистический пользователь», а интересы и потребности людей с различными интеллектуальными и физическими возможностями. Механизм универсального дизайна способствует безопасности, удобству и возможности более продуктивной эксплуатации пространства; его свойством является также гибкость, позволяющая совмещение со вспомогательными технологиями и применение дополнительных (ассистивных) устройств.

В «Записке по вопросам системы вспомогательных технологий», составленной Министром по делам ветеранов США Г. Мэнсфилдом, универсальный дизайн определяется как «образ мышления о самом процессе дизайна, а также о том, как обеспечить комфорт и удобство для всех людей» [4].

С течением времени множественные определения модели доступности трансформировались, развиваясь в направлении к универсальному дизайну или дизайну с учетом потребностей всех людей. Эта дефиниция пришла на смену таким терминам, как «доступный дизайн», «приспосабливаемый или адаптируемый дизайн», «безбарьерный дизайн». Посредством универсального дизайна должно достигаться равенство участия в жизни общества всех его членов, независимо от их возраста, навыков, ресурсов и функциональных возможностей [4; 9; 11].

В музейной практике универсальный дизайн, призванный обеспечить доступность этого учреждения для инвалидов, одновременно повышает комфортность и для других посетителей, которые могут пользоваться пандусами, лифтами, этикетками с укрупненным шрифтом, а также предметами из экспозиций тактильного доступа. Музейное пространство, смоделированное по принципам универсального дизайна, доступно посетителям «всех возрастных групп, обладающим различными навыками, ресурсами и функциональными способностями» [4].

Универсальный дизайн реализуется через применение ряда технологических приемов, которые позволяют в наиболее полной мере обеспечить доступность музейных социокультурных ценностей всем без исключения посетителям.

## **1. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МУЗЕЙНОГО ПРОСТРАНСТВА КАК СОЦИАЛЬНОГО ИНСТИТУТА КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ**

Современный музей уже не является «башней из слоновой кости», населенной отшельниками-хранителями древностей, которые общаются исключительно с немногочисленными избранными ценителями искусства. Сегодня это динамично изменяющийся социальный институт, обеспечивающий сохранение и трансляцию социально значимой информации и активно участвующий в формировании ценностной системы общества.

В пластичном и изменчивом современном мире музей играет роль, близкую к роли святилища в прошлом, выступая не только в качестве места передачи культурной традиции и эстетического наслаждения, это актуальный инструмент социальных и культурных преобразований, средство консолидации общества, фактор социальной и духовной гармонизации.

Отечественные исследователи, (прежде всего М.С. Каган [7], В.М. Грусман [3], Л.С. Именнова [5], Т.Ю. Юренева [20] и др.) выделяют следующие важные социальные функции музеев:

- экспертно-методическая (формирование системы работы с ценностями и их материальными носителями);
- информационная (трансляция ценностно значимой информации в социуме);
- образовательно-просветительская;
- ценностно-формирующая;
- развлекательно-досуговая;
- организационно-экономическая.

Таким образом, музей как открытая к социальным изменениям система обладает высоким социальным потенциалом, играя роль института, обеспечивающего непрерывность культурной традиции, интеграцию и сплочивание общества на основе единых ценностей.

Музей все интенсивнее интегрируется в общественные связи: ведется изучение потребностей потенциальной целевой аудитории, разрабатывается гибкая билетная политика для вовлечения самых широких слоев населения, создаются специализированные просветительские программы для разных групп посетителей, совместно со специалистами-психологами и медиками готовятся особые реабилитационные программы, использующие средства арт-терапии,

используются новые интерактивные форматы работы с аудиторией (арт-медиации, квесты и проч.). Все более широко применяются новые технологии – цифровые экспозиции, позволяющие знакомиться с музейными коллекциями из любой точки мира, где работает сеть Интернет, дополненная реальность, приложения, облегчающие музейную навигацию. И это далеко не полный перечень инструментов, которыми обладает современный музей.

Но в основе уникальных возможностей музея как средства познания мира и социализации лежат специфические свойства комплексного воздействия музейного пространства на сознание. Проход посетителя по музейным залам, знакомство с экспонатами, погружение в атмосферу с неповторимой игрой света и тени, запахами и звуками, выводит человека из круга повседневности, вовлекая и его разум, и эмоциональную сферу. Посетитель оказывается в определенном «хронотопе», т.е. единстве пространственно-временных координат, переживает особое эмоциональное состояние, близкое к «священному трепету» в храме. Музейная экспозиция как бы выстраивает мизансцены, позволяющие телесно ощутить пространство, насыщенное культурными смыслами, эмоционально и интеллектуально его осмыслить.

Работа музеев охватывает практически все сферы человеческой жизнедеятельности – творчество, науку и технику, общественные отношения. Нет такой области, которая не поддавалась бы музеефикации. Музейное пространство, органично соединяя передачу самого широкого спектра знаний и культурного опыта с эстетическим и эмоциональным воспитанием, воспитывает творческое начало, открывает возможности для формирования ценностных ориентиров и навыков, определяющих уровень социализации.

Музей закрепляет эту потребность особыми практиками. Реальный объект становится музейным экспонатом, после отбора и изъятия из среды бытования предметов [12]. Экспонат же в свою очередь, обладающий смыслообразующим потенциалом и эмоциональной окрашенностью, представляет собой знаковый элемент, а их совокупность в рамках конкретной экспозиции становится определенным видом текста среди других вербальных и невербальных текстов культуры (политических, мифологических, религиозных, философских, художественных, публицистических и т. д.) [1], задающих более или менее общепринятые нормы коллективного бы-



## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

тия и сознания, поведения и суждений каждого человека в отдельности [3]. Человек невольно соотносит с музейным экспонатом собственное мироощущение, свои ценности и жизненные ориентиры, прочитывая «музейный текст» по-своему, лично [17].

И музейная культура сегодня с все большим уважением относится к личностным особенностям посетителя. Уходит в прошлое восприятие музея как сугубо элитарного института. Перед воздействием музейной экспозиции оказываются все равны: богатые и бедные, здоровые и больные, взрослые и дети, специалисты и любители. Потенциальные свойства музейного пространства: универсализм, диалогичность, демократичность – все более полно раскрываются по мере стирания искусственных физических, финансово-экономических, морально-этических барьеров, ограничивающих доступ к музейному пространству.

Физические барьеры, которые могут касаться не только людей с инвалидностью, но и всех маломобильных групп населения, постепенно уходят по мере внедрения в работу музеев принципов универсального дизайна и доступности. Финансово-экономические факторы сегодня стараются нивелировать целевыми федеральными программами, активными региональными и муниципальными мерами социальной поддержки, социально ориентированной билетной политикой музеев. Над стиранием морально-этических барьеров, уходом из нашей жизни стигматизации отдельных групп посетителей: людей с инвалидностью, родителей с грудными детьми, представителей других культур и проч. – сегодня работают общественные, благотворительные организации, социально ответственный бизнес, используя социальную рекламу, СМИ, внедрение различные социальных практик, в т.ч. волонтерство.

Музейное пространство – та область, где особенно наглядно видно, что инклюзия, универсальный дизайн – не только и не столько инструмент для посещения институтов культуры людьми с инвалидностью и для создания дополнительных возможностей социализации человека с инвалидностью. Принципы инклюзивности, внедряемые сегодня в музейные практики, имеют огромный потенциал социальной синергии, дают возможность для формирования социально приемлемых общественных практик, развития творческих способностей, в конечном итоге – расширяют пространство культуры.

Можно привести много примеров, когда сугубо специализированные приемы работы, например с незрячими посетителями, используются для работы с более широкой аудиторией и помогают найти новые формы для представления музейных коллекций, привлекают в музеи новую аудиторию, формируют устойчивые потребности в музейном досуге и в конечном итоге создают возможности для раскрытия социально значимого потенциала музейного пространства. К их числу можно отнести следующие музейные практики:

использование в музейных экспозициях различных методов визуализации (анимированные видеоролики, дополненная реальность, схематические изображения сложных объектов, которые помогают воспринимать сложные художественные композиции, и проч.);

инклюзивные экскурсии и мастер-классы для детской и молодежной аудитории, которые развивают более гибкие навыки социального общения, дают возможность познакомиться и «примерить на себя» иные, ранее не знакомые формы восприятия искусства;

различные формы установления тактильного контакта с экспонатами или их тактильными макетами;

интерактивные формы работы с экспозицией (квесты, пазлы, арт-медиации и др.);

экскурсии по музейной экспозиции, проводимые людьми с инвалидностью, которые рассказывают о собственном опыте восприятия искусства;

театрально-музейные постановки в музейных залах, которые готовят в рамках театральных лабораторий инклюзивные коллективы, в которые как соавторы действуют профессиональные и непрофессиональные актеры, в т.ч. и люди с инвалидностью;

волонтерские практики, в ходе которых усваиваются навыки взаимодействия с посетителями с различными формами инвалидности.

Одним из факторов, обеспечивающих наиболее полное раскрытие социального потенциала современного музея, является сотрудничество с общественными организациями, образовательными центрами, специалистами в области психологии и медицины, обществами инвалидов.

## **2. ИНКЛЮЗИВНАЯ КУЛЬТУРА КАК ОСНОВА УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА ДОСТУПНЫХ СОЦИОКУЛЬТУРНЫХ ПРАКТИК**

### **2.1. Тенденции формирования инклюзивной культуры общества**

Фундаментом феномена инклюзивной культуры является понятие «отношение», через которое и выражается принятие или непринятие обществом и отдельными его представителями человека с инвалидностью и проблемы инклюзии в целом.

Согласно концепции личности отечественного психолога В.Н. Мясищева, под отношением понимается целостная система индивидуальных, субъективно-оценочных, сознательно-избирательных связей человека с окружающим миром, представляющая собой интериоризованный опыт взаимоотношения с другими людьми в условиях социального окружения [10].

Психологическая теория отношений основывается на системе связей человека с окружающей действительностью и представляет собой психологическую характеристику, во многом определяющую личность. Существуют различные виды отношений, определяемые многосторонней возможной реакцией человека и многосторонностью объектов отношений. Оценочные отношения формируются в соответствии с этическими, эстетическими, юридическими и другими критериями поступков и переживаний человека. Система отношений, по утверждению В.Н. Мясищева, влияет на направленность личности и ее поведение [10].

Изучение отношения к детям, людям с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью становилось предметом различных исследований, в которых феномен отношения рассматривался в зависимости от различных факторов, таких как непосредственный опыт взаимодействия, ситуационный и социальный контекст и другие. Социологические исследования, проведенные в России и за рубежом, выделяют следующие типы отношений людей без ограничений по состоянию здоровья к людям с инвалидностью:

– первый тип отношения предусматривает готовность к взаимодействию с людьми с инвалидностью, как с сотрудниками, друзьями;

– сущность второго типа отношения заключается в покровительстве, опеке над людьми с инвалидностью;

– третий тип отношения проявляется в испытываемом дискомфорте по отношению к людям с инвалидностью, определенном негативизме [20].

Данные отечественных и зарубежных исследований в рассматриваемой предметной области свидетельствуют о том, что прямые контакты с людьми, имеющими те или иные формы инвалидности, улучшают отношение к ним. В целом, исследователями отмечается, что отношение людей к лицам с инвалидностью определяется общественным менталитетом, национальной культурой, морально-нравственными ценностями, зависит от возраста человека, его уровня жизни, наличия опыта общения с такими лицами [19].

Ложные представления об особенностях людей с инвалидностью могут нарушать основные механизмы социальной перцепции, что может приводить к закреплению негативного образа и формированию к ним отрицательного отношения.

Рассматривая феномен «отношение» как структурное образование, психологи выделяют три зоны отношения:

когнитивная – отражает сложившиеся знания и представления о том или ином явлении (в том числе и социальном);

эмоциональная – отражает эмоциональное отношение к рассматриваемому явлению (к социальной группе);

морально-нравственная – отражает морально-нравственные установки по отношению к социальной группе или отдельному её представителю [19].

Рассмотрим формирование инклюзивной культуры общества, как и любой другой его позиции, в контексте обозначенных критериев.

Психологическим содержанием когнитивной зоны является совокупность знаний человека о том или ином предмете, объекте, отношении к которому подлежит исследованию. В частности, в контексте рассматриваемой проблемы отношение отдельного человека и общества в целом к гражданам, имеющим инвалидность.

Под эмоциональной зоной в содержательном плане рассматривается эмоциональный оттенок (реакция) отношения общества к людям с инвалидностью в различных сферах жизнедеятельности.

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

Эмоциональный компонент отношения позволяет установить связь конкретного отношения со всей системой отношений человека (личностью), в понимании В. Н. Мясищева), с целостным индивидом.

Психологическим содержанием морально-нравственной зоны выступает проявление общества к людям с инвалидностью чувства уважения, чувства ответственности, чувства взаимопомощи, поддержки, принятия их как равных получателей прав независимо от отсутствия или наличия у них каких-либо физических или психических недугов, тем самым обозначается некий правовой аспект целостного отношения.

Рассматривая инклюзивную культуру как комплексное целостное образование, интегрирующее обозначенные компоненты, необходимо акцентировать внимание, что первостепенным, безусловно, выступает знание, именно адекватное истинное знание о каком-либо предмете или явлении [15]. Сформированное знание проявляется в отношении человека к объекту или социальному явлению. И из сложеного отношения уже вытекает морально-нравственная позиция, проявляющаяся в поступках и действиях человека в отношении изучаемого объекта или социального явления.

Понятие «инклюзивная культура» появилось в России сравнительно недавно, когда на уровне государства стали подниматься вопросы инклюзии в различных сферах жизнедеятельности людей с инвалидностью.

Долгое время понятие «инклюзия» было в большей мере обыденно и мифично. Обыденное сознание представляет собой бессистемный набор житейских представлений о тех или иных явлениях окружающего мира. Обыденное сознание, как правило, характеризуется неточностью, противоречивостью, фрагментарностью, оно направлено, прежде всего, преимущественно на внешнюю сторону явления, а не на его сущность. Отношение к людям с инвалидностью на бытовом, обыденном уровне не поддается закономерной регуляции, изменяется очень медленно под влиянием систематической и длительной научно-просветительской деятельности [15].

Развитие гражданского общества привело к проявлению пристального внимания к понятию «инклюзивная культура». Одной из приоритетных задач в реализации инклюзивного подхода в системе

развития современного общественного сознания является формирование инклюзивной культуры у всех участников данного процесса. Своеобразные трудности в общении и во взаимодействии с людьми с инвалидностью возникали у окружающих людей, в результате чего к ним формировалось предвзятое, незаслуженное отношение.[2]. В связи с этим проблема, связанная с изменением общественного отношения к людям с инвалидностью, формированием инклюзивной культуры, является в настоящее время достаточно актуальной и значимой.

Что же означает понятие «инклюзивная культура»? В философском энциклопедическом словаре дается определение «культуры» (от лат. *cultura* возделывание – воспитание, образование, развитие, почитание), исторически определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека, выраженный в типах и формах организации жизни и деятельности людей, в их взаимоотношениях, а также в создаваемых ими материальных и духовных ценностях. Опираясь на него, можно дать следующее определение: инклюзивная культура – это такой уровень развития общества, который выражается в толерантном, гуманном, терпимом, безопасном отношении людей друг к другу, где разделяются идеи сотрудничества, стимулируется развитие всех участников сообщества, где ценность каждого является основой общих достижений, а также формируются всеми принимающиеся инклюзивные ценности.

Это возможно только при определенном, достаточно высоком уровне развития общества. У современного человека культура поведения доминируется его внутренними морально-нравственными нормами.

В процессе непрерывного совершенствования общества «инклюзивная культура» также развивается, включает в себя все больше знаний об инклюзии, о роли каждого участника сообщества при взаимодействии; создание доверительных взаимоотношений, способствующих повышению эффективности сотрудничества в различных областях социальной и трудовой деятельности. Все это способствует повышению уровня общей культуры общества и развитию процесса инклюзии.

Наряду с имеющимися социальными стереотипами также встречается безразличие, отсутствие интереса к человеку с инвалидностью и нежелание понять этих людей. Искаженное представление общества о человеке с инвалидностью провоцирует непонимание, избегание взаимодействия с ним.

Вместе с тем при вступлении в контакт с человеком, имеющим те или иные нарушения здоровья, люди на практике убеждаются в том, что этот человек с инвалидностью вполне может оказаться интересным собеседником.

Необходимо формировать инклюзивную культуру, в рамках которой будет развиваться система отношений, в которой человек с инвалидностью будет восприниматься как равноправный член общества. Это процесс, безусловно, двусторонний. Как само общество должно идти навстречу человеку, имеющему особенности здоровья, так и сам человек с инвалидностью должен преодолевать барьеры восприятия и максимально использовать все свои ресурсы.

Особое значение приобретают вопросы взаимодействия с людьми с инвалидностью. При этом необходимо рассматривать две стороны этого процесса: включение человека с инвалидностью в социум и готовность социума к принятию такого человека. Сущность инклюзии заключается в постулировании равных возможностей для всех людей независимо от их социального статуса, возраста, уровня образования, наличия определенных ограничений по здоровью и т.п. Обеспечение равных прав и возможностей для лиц с инвалидностью закреплено законом (Государственная Дума РФ ратифицировала 25.04.2012 г. Конвенцию о правах инвалидов, подписанную в сентябре 2008 г. в Нью-Йорке министром иностранных дел Сергеем Лавровым) [13]. Соответственно, возникает необходимость обеспечить полноценное и активное участие каждого члена общества во всех социальных сферах.

Готовность членов общества к взаимодействию в условиях инклюзии предусматривает прежде всего принятие человека с инвалидностью как полноценного члена общества, изменение отношения в обществе к этим людям [8].

Понятие инклюзии включает в себя такие положения, как:

- ценность человека не зависит от его способностей и достижений;
- каждый человек способен чувствовать и думать;

- каждый человек имеет право на общение и на то, чтобы быть услышанным;
- все люди нуждаются друг в друге;
- разнообразие усиливает все стороны жизни.

Инклюзия предусматривает для человека с инвалидностью неограниченное участие во всех социальных процессах.

## **2.2. Инклюзивная культура в музейном и туристическом пространствах**

Одним из приоритетных условий создания успешных инклюзивных музейных практик является инклюзивная культура сотрудников учреждений культуры, понимающих не только психофизиологические особенности разных категорий людей с инвалидностью, но и их возможности, способности, индивидуальную мобильность, а также ценность их личности, участие в создании безбарьерной среды для всех категорий граждан, в том числе и имеющих ограничения в состоянии здоровья.

В настоящее время уделяется большое внимание проблеме формирования инклюзивной культуры в социокультурном музейном пространстве, которое исходит из того, что каждый посетитель неповторим и уникален, учитываются все возможности и способности человека. «Происходит и изменение отношения к другим/нетипичным: люди признают их права на уникальность и уважение» [2].

Одной из важных составляющих инклюзивной культуры в социокультурном музейном пространстве выступает этико-ориентированный подход – соблюдение норм и правил поведения сотрудников музеев и туристических компаний в условиях совместного пребывания и взаимодействия с людьми, имеющими те или иные ограничения по здоровью.

Этика инклюзивного взаимодействия – это соблюдение представителями социума в процессе общения с людьми с инвалидностью совокупности морально-этических и нравственных норм и правил поведения (этико-ориентированная модель поведения), повышающих качество жизни данной категории граждан.

На основе этики (свода моральных правил и норм поведения) строится инклюзивное взаимодействие людей в той или иной сфере



## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

жизнедеятельности, в том числе и в социокультурном музейном пространстве.

Залогом успешности и комфортности выстраивания взаимодействия с людьми с разными формами инвалидности в процессе их пребывания в музейном пространстве выступают этические аспекты:

- уважительное отношение к ним независимо от состояния здоровья;
- признание каждого из них равным партнером в процессе общения;
- принятие человека таким, какой он есть.

Процесс взаимодействия с людьми с инвалидностью всегда будет комфортным и конструктивным, если соблюдать этические основы общения с ними и учитывать психофизиологические особенности восприятия окружающей действительности каждой категорией данной группы людей [18]. Каждому человеку с инвалидностью важно почувствовать себя принятым, востребованным обществом и интересным собеседником для окружающих. Инклюзивное взаимодействие выступает неким диалогом между людьми, где решаются и обсуждаются актуальные проблемы и вопросы, где содержание процесса общения не зависит от наличия у кого-то из партнеров ограничений по состоянию здоровья. Такой процесс должен быть обоюдным и полезным для всех его участников.

### **3. СОЗДАНИЕ УНИВЕРСАЛЬНОГО ДИЗАЙНА ДОСТУПНОСТИ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ**

#### **3.1. Реализация технологий универсального дизайна в музейном и туристическом пространствах**

Создавая в настоящее время универсальный дизайн доступности культурных российских ценностей в музейном и туристическом пространствах для разных категорий посетителей, можно основываться на подходах, используемых зарубежными исследователями при описании положений данной концепции.

Осуществление доступности экспонатов и экспозиций, представленных в музейном и туристическом пространствах, с позиций универсального дизайна обеспечивает равные возможности приобщения всех категорий граждан РФ к российским культурным ценностям. В таком пространстве учитываются как возможности восприятия, коммуникации, взаимодействия и т.д. посетителей с различными ограничениями в состоянии здоровья, так и комфортность остальных посетителей, т. е. создается единое, безбарьерное для всех пространство [6; 14].

По определению статьи 2 Конвенции о правах инвалидов, универсальным является «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна» [13].

Создание универсальной безбарьерной среды обеспечивает равные возможности приобщения к российским культурным ценностям всех категорий людей. В такой среде учитываются требования как людей с различными ограничениями по здоровью, так и интересы практически здоровых людей, т. е. создается единое, комфортное для всех пространство [6]. Обеспечение универсальности дизайна доступности культурных ценностей строится с учетом принципов, раскрывающих сущность универсального дизайна в музейном, а также в образовательном пространстве, разработанных в Государственном университете штата Северная Каролина, США [4; 11].

Рассмотрим данные принципы в контексте социокультурного музейного и туристического пространств.

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

- *Равноправие в использовании для людей с разными физическими и интеллектуальными возможностями.*

Здесь идет речь о создании музейного дизайна, учитывающего потребности и возможности всех категорий посетителей.

Восприятие культурных ценностей, представленных в музейном и туристическом пространствах, как правило, затруднено для людей с частичной или полной потерей зрения (незрячих людей). Одним из способов приобщения к культурному наследию является использование тифлокомментирования, в частности, при описании картин, скульптур, интерьера помещения и т.п., которые незрячий посетитель не может воспринять визуально. Инновационная технология «тифлокомментирование» – это одно из уникальных средств адаптации и передачи посредством вербализации визуальной информации, которая недоступна лицам с нарушением зрения. Данная технология сегодня призвана решить серьезные проблемы, связанные с информационным дефицитом, во власти которого, как правило, находятся лица с нарушением зрения. Важно при реализации информационной технологии тифлокомментирования преодолевать субъективизацию при передаче информации, чтобы не исказить восприятия предметов и явлений окружающей действительности. Процесс тифлокомментирования необходимо выстраивать с учетом психофизиологических особенностей восприятия лиц с нарушением зрения. Значительные требования предъявляются также к речи тифлокомментатора [16].

В настоящее время разрабатываются и создаются так называемые тактильные модели некоторых экспонатов, что оказывается более эффективным способом получения о них информации. Например, модели атлантов, естественно, уменьшенные копии. Незрячие посетители могут с помощью осязания детально ознакомиться с такими скульптурами, понять их положение в пространстве, сущность их действий. Вместе с тем для зрячих посетителей также представляют интерес такого рода экспонаты, которые они с удовольствием обследуют с помощью осязания.

- *Гибкость в использовании, возможность выбора способов применения, что соответствует широкому диапазону индивидуальных возможностей.*

Посетители, находясь в социокультурном пространстве музея, могут выбирать конкретные способы ознакомления с экспонатами музея или другими объектами окружающей среды. Это могут быть аудиогиды, различные красочно оформленные проспекты выставок, описание экспозиций, биографии художников и т.п. Вместе с тем имеющиеся в музеях, на выставках проспекты, детально описывающие содержание выставок и пр., могут быть не совсем понятны и информативны для неслышащих людей, недостаточно владеющих словесной речью, особенно, если содержат сложные языковые обороты, различные метафоры, иносказательные выражения и т.п. Адаптация содержания такого рода письменных материалов может одновременно с использованием для лиц с нарушением слуха применяться и для других категорий посетителей, в частности для людей с аутизмом или для нормально развивающихся детей младшего возраста. В речи людей с аутизмом может встречаться отказ от личных местоимений, неологизмы (самостоятельно придуманные слова), также может быть нарушен грамматический и фонетический строй речи. Это требует использования для такого рода посетителей более простых по структуре предложений.

Таким образом, гибкость универсального дизайна заключается в разнообразии подачи информации о культурных ценностях, представленных в музейном пространстве, а также в мультисенсорном подходе, где опора осуществляется на сохраненные сенсорные системы получателей социокультурных услуг, имеющих разные формы инвалидности.

● *Простота и легкость использования дизайна, доступного для понимания, вне зависимости от опыта пользователя, его знаний, языковых способностей или текущего умения концентрироваться.*

Особое внимание в этом плане при создании доступной, комфортной среды ознакомления с культурными ценностями должно быть уделено людям с нарушением слуха, для которых сложные языковые обороты речи экскурсовода могут оказаться недоступными из-за трудностей владения грамматическим строем языка, незнания ряда терминов, словосочетаний, относящихся к теме экскурсии, из-за трудностей чтения с губ у незнакомого человека. В этой связи упрощение текста, использование доступных по структуре фраз, правильное расположение (лицом к лицу) по отношению

## Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах

---

к неслышащему человеку позволит максимально эффективно обеспечить выполнение поставленной задачи. После завершения экскурсии грамотно сформулированные вопросы обеспечат обратную связь, позволят убедиться в полноте и правильности усвоения информации.

Избегание ненужной сложности при изложении материала позволит и другой категории посетителей, не имеющей нарушений слуха, более полноценно усвоить ту или иную информацию. В контексте данного принципа подчеркивается также и получение обратной связи от посетителей в ходе выполнения задачи и при завершении процесса.

При посещении людьми, имеющими разные формы инвалидности, музейного пространства всегда важно в завершение получить в доступной форме для каждого из них обратную связь, из которой сотрудникам учреждения культуры станет очевидным, что оказалось из экспозиций доступным и воспринятым, а что по-прежнему недостижимо.

Подобная форма обратной связи поможет устранить неудобные элементы музейного дизайна, которые в какой-то степени выступили преградой или некомфортными условиями в процессе восприятия культурных ценностей людьми с инвалидностью.

- *Трансляция необходимой пользователю информации, независимо от его сенсорных способностей, а также дублирование предоставляемой информации с помощью изобразительных, вербальных, невербальных, тактильных средств.*

Трансляция информации в социокультурном музейном пространстве может происходить разными способами с учетом психофизиологических особенностей людей с инвалидностью и с применением современных инновационных технологий.

Для лиц с нарушением зрения широко используется тифлокомментирование, осязательное восприятие, таблички со шрифтом Брайля. Подача информации в музейном пространстве через подготовленные тактильные копии оригиналов (тактильные макеты архитектурных зданий, тактильные копии скульптур и других экспонатов и т.д.) выступает сегодня как универсальная технология, позволяющая любому желающему, не только незрячему человеку,

приобщиться к культурным ценностям, представленным в учреждениях культуры (например, потрогать стопу Атланта в Новом Эрмитаже сегодня может каждый).

Для лиц с нарушением слуха ведущим является использование слухо-зрительного восприятия, дактильной и жестовой речи, табличек с письменным текстом, видеоинформации, картинок, рисунков.

Для людей с расстройством аутистического спектра наряду с обычными способами коммуникации могут использоваться альтернативные средства коммуникации, в частности специальная система карточек или гаджетов для коммуникации. При организации мероприятия было бы неплохо больше информации сделать с опорой на визуальное восприятие, так как зрение у аутичного человека остается ведущим каналом на долгие годы,

Использование различных технических средств, ассистивных технологий позволяет более полноценно усваивать информацию.

- *Минимизация неблагоприятных последствий в случае ошибочных или непреднамеренных действий путем устранения или изоляции опасных элементов, а также благодаря сохранению работоспособности системы при отказе отдельных элементов.*

Философия универсального дизайна продуктивна тем, что при выпадении каких-либо элементов не перестает работать в целом вся система и всегда есть возможность воспользоваться в таких трудных ситуациях различными ассистивными (вспомогательными) технологиями.

Как в музейном пространстве, так и в процессе выполнения туристических маршрутов могут возникать ситуации, имеющие неблагоприятные последствия для здоровья участников мероприятий.

Использование механизма действий, позволяющих предотвратить такого рода последствия, основано на знании психофизических особенностей людей с инвалидностью. Обучение экскурсоводов, гидов этим технологиям позволит во-многом избежать неблагоприятных последствий неосторожных действий.

При неточном выполнении каких-либо тактильных копий или разработке тифлокомментариев к экспонатам музейного пространства с теми или иными ошибками специалисты учреждения культуры (научные сотрудники, методисты и др.) должны вовремя

сориентироваться и обнаружить ошибочные фрагменты и нивелировать их, чтобы у посетителей с инвалидностью не сложилось неверного искаженного представления о воспринимаемом объекте.

При работе с людьми на колясках важно понимать, что коляска является частью личного пространства человека с нарушением опорно-двигательного аппарата и без его согласия нельзя ее передвигать, толкать, катить, что может привести к опрокидыванию коляски и травмированию как человека в коляске, так и окружающих людей.

Также нарушение личного пространства незрячего человека без его разрешения (потянуть за руку, показывая, куда идти, повернуть в нужную сторону) может дезориентировать человека, привести к проявлению негативизма, нарушить комфортность нахождения в данном пространстве.

При общении с неслышащим или слабослышащим человеком соблюдение правил коммуникации позволит избежать с его стороны неосторожных действий, произведенных по незнанию (взять в руку опасный предмет, пойти в небезопасном направлении). Также огромное значение имеет понимание того, что глухой человек может «не услышать» звуки приближающейся опасности, важно своевременно использовать тактильный анализатор (прикосновение к человеку) или, если возможно, вибрационный анализатор.

Необходима определенная осторожность при общении с аутичными людьми. Излишнее навязчивое внимание может спровоцировать неосторожные действия. Например, если во время экскурсии человек решил немного походить, не следует одергивать его без надобности, очень часто это помогает ему успокоиться и вернуться к прежнему месту.

Во многих случаях человека с инвалидностью может сопровождать другой человек. Обращение напрямую только к сопровождающему, а не к самому посетителю также может привести к проявлению неосторожных действий данным посетителем.

Также весьма важным в контексте данного принципа является и коммуникационный аспект, понимание специалистами музеев и туристических компаний, как выстраивать процесс диалога и взаимодействия с посетителями, имеющими разные формы инвалидности.

- *Низкое физическое усилие потребителя и сохранение его физических сил при сведении к минимуму повторяемости действий и объема продолжительных физических усилий.*

Организация универсальной безбарьерной среды тесно связана с понятием комфортности. Любой посетитель не должен тратить значительные усилия на удовлетворение своих культурных потребностей. Должно осуществляться беспрепятственное восприятие оказываемых услуг. Соответственно, необходимо использовать технологии, позволяющие комфортно приобщаться к культурным ценностям. В связи с этим огромное значение имеет обученность сотрудников музея и гидов основам взаимодействия с людьми с инвалидностью, правилам коммуникации с людьми, имеющими различные ограничения по здоровью. При раскрытии содержания данного принципа важно отметить, что речь здесь идет о физическом комфорте, который тоже, безусловно, влияет на эмоциональное состояние посетителей с инвалидностью в процессе пребывания в социокультурном музейном или туристическом пространствах. Все создаваемые тактильные макеты, копии, которые изначально предусмотрены, согласно концепции универсального дизайна, для всех посетителей, должны быть расположены на определенной высоте, на удобных тумбах, основаниях для осмотра и ознакомления с ними всех желающих (для людей на колясках, для незрячих, для людей маленького роста и т.д.).

Чем больше универсальный дизайн минимизирует затраты физических и психологических усилий всех посетителей, тем комфортнее пребывание в пространстве, демонстрирующем российские культурные ценности как духовное богатство страны.

- *Обеспечение соответствующего размера и места для доступа, досягаемости, манипулирования и использования компонентов в пределах комфортной досягаемости для пользователя, а также для вспомогательных приспособлений или оказания помощи со стороны другого человека.*

Все элементы музейного или туристического пространства должны быть видны посетителю независимо от его положения в пространстве. Безусловно, это важно для любого посетителя. Но, если такие посетители достаточно свободно передвигаются самосто-



## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

ательно и могут также самостоятельно сориентироваться в пространстве, то посетителям с нарушением зрения или слуха необходима дополнительная помощь, чтобы ориентироваться в музейном или туристическом пространстве. Если посетитель на инвалидной коляске, то ему должна быть обеспечена видимость демонстрируемых экспонатов и возможность максимально к ним приблизиться.

Представленные в музейном и туристическом пространствах какие-либо дополнительные экспонаты, являющиеся копиями оригиналов и позволяющие подойти к ним близко, при необходимости изучить их с помощью осязательного восприятия (незрячим человеком), должны по возможности находиться в зоне досягаемости абсолютно для всех желающих посетителей независимо от наличия или отсутствия у них ограничений в состоянии здоровья.

Также весьма важным является тот факт, когда обслуживающий персонал музеев (смотрители залов) мог бы сориентировать посетителей относительно тех экспонатов или вспомогательных приспособлений, которые наличествуют в музейном пространстве и предназначены для их рассмотрения не визуальным, тактильным способом.

Не менее важным элементом данного принципа универсального дизайна выступает место расположения каких-либо дополнительных тактильных экспонатов в интерьерах залов музеев. Та или иная тактильная копия, дублирующая оригинал, должна непременно вписываться в концепцию интерьера зала, не нарушать восприятие зала посетителями, при этом отражать возможность ознакомления с экспозициями зала незрячими посетителями, которые являются такими же равноправными пользователями социокультурного пространства, где представлены российские культурные ценности.

Таким образом, в основе философии универсального дизайна лежит идея создания более безопасной и эргономичной среды, отвечающей интересам всех потребителей, а не созданной специально для людей с инвалидностью.

В музейной практике универсальный дизайн, призванный обеспечить доступность этого учреждения для людей, имеющих ограничения в состоянии здоровья, одновременно повышает комфортность и для других посетителей, которые могут пользоваться пандусами, лифтами, этикетками с укрупненным шрифтом, а также

предметами из экспозиций тактильного доступа. Музейное пространство, смоделированное по принципам универсального дизайна, доступно посетителям «всех возрастных групп, обладающим различными навыками, ресурсами и функциональными способностями» [11].

### **3.2. Этико-ориентированный подход при взаимодействии с посетителями в социокультурном пространстве**

Залогом успешности и комфортности выстраивания взаимодействия с людьми с разными формами инвалидности выступают этические аспекты, уважительное отношение к ним, признание каждого из них равным партнером в процессе общения.

Процесс взаимодействия с людьми с инвалидностью всегда будет комфортным и конструктивным, если соблюдать этические основы общения с ними и учитывать психофизиологические особенности восприятия окружающей действительности каждой категорией данной группы людей. Каждому человеку с инвалидностью важно почувствовать себя принятым, востребованным обществом и интересным собеседником для окружающих. Инклюзивное взаимодействие выступает неким диалогом между людьми, где решаются и обсуждаются актуальные проблемы и вопросы, где содержание процесса общения не зависит от наличия у кого-то из партнеров ограничений по состоянию здоровья. Такой процесс должен быть обоюдным и полезным для всех его участников.

#### **3.2.1. Этические основы взаимодействия с людьми с нарушением зрения**

- Предлагая свою помощь человеку с нарушением зрения (это может быть незрячий, с остаточным зрением и слабовидящий человек), позвольте ему определить способы тактильного контакта – кто кого берёт за руку или под руку, с какой стороны удобнее идти (как правило, незрячий человек берёт сопровождающего, оказывающего ему помощь в передвижении в пространстве, под локоть). Идите так, как вы обычно ходите. Не проявляйте излишней заботы и опеки, не тащите незрячего человека за собой, прислушивайтесь к скорости и темпу его передвижения. В случае необходимости описывайте кратко, где вы в данный момент находитесь, уточняйте направление вашего передвижения (например, далеко ли ещё до

объекта назначения). Предупреждайте незрячего человека о препятствиях, возникающих на вашем пути, – о ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п. Не смущайтесь и задавайте уточняющие вопросы незрячему спутнику (всё ли ему понятно; требуются ли дополнительные разъяснения и др.), обращайтесь внимание незрячего на происходящее вокруг, делитесь увиденным, ведь окружающий мир прекрасен, интересен и многообразен. Помните, что вы оказываете помощь незрячему человеку и по возможности поддерживайте зону совместного комфорта!

- Если вы обратили внимание, что незрячий человек сбился с маршрута (на улице, в большом и сложном помещении, в метро и т. п.), не управляйте по возможности его движением на расстоянии (желательно не давать нечётких инструкций и советов, типа «осторожно», «аккуратно», «наверное, налево» и др.), подойдите, уточните, необходима ли помощь данному человеку (зачастую представления и предположения нормально видящих людей о трудностях, возникающих у незрячего человека при передвижении в пространстве, являются ошибочными, неадекватными, стереотипными), и, получив согласие, помогите ему выбраться на нужный путь. В случае отказа не навязывайте незрячему человеку своей помощи (например, незрячий человек мог просто остановиться и прислушаться к обстановке вокруг него; человек, имеющий остаточное зрение, мог остановиться перед лестницей в метро, рассматривая и определяя жёлтую линию, указывающую на начало ступеней вниз, и т.п.), так как это может вызвать у него беспокойство, сбить с маршрута, отвлечь его внимание от окружающей обстановки, насыщенной полисенсорной информацией (звуками, запахами, тактильными ощущениями и др.). При спуске или подъёме по ступеням ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений.

- При возникновении у сопровождающего в процессе взаимодействия с незрячим человеком определённого восторга или восхищения по поводу красоты какого-либо эстетического объекта (картины, предмета под стеклом, природного явления и т.п.), недоступного визуальному восприятию при нарушении зрения, желательно конкретизировать словами (то есть вербализовать, прокомментировать)

ровать), что именно вызвало восхищение, чем привлекло внимание, при необходимости описать, раскрыв важные детали и интересные аспекты.

- В малознакомом месте нежелательно отходить от незрячего человека без предупреждения, даже на небольшое расстояние, важно проинформировать его о том, что происходит вокруг. В то же время без необходимости не опекайте его, не навязывайте помощь, в которой в данный момент он не нуждается. Человеку, имеющему нарушенное зрение, в том числе и ребёнку, гиперопека не позволяет развиваться, проявлять самостоятельность, достигать мобильности и независимости, обретать определённый социальный статус и, наконец, самоактуализироваться.

- При наличии у незрячего человека собаки-проводника обращайтесь с ней не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-проводником. Если возникнет желание погладить собаку-проводника, спросите разрешение у хозяина, любое внимание к ней с вашей стороны отвлекает её от работы.

- При установлении контакта (взаимопонимания) в процессе выстраивания взаимодействия с незрячим человеком всегда обращайтесь непосредственно к нему по имени, а не к его нормально видящему сопровождающему. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих.

- Если вы хотите пожать руку незрячему человеку в знак его приветствия, проинформируйте его об этом намерении.

- Устанавливая контакт и в дальнейшем общаясь с человеком с нарушением зрения, вполне уместно в корректной форме предложить ему помощь, но неэтично её навязывать. Также неэтично проявлять открыто чувство сострадания и жалости к человеку с нарушением зрения любого возраста (как к взрослому человеку, так и к ребёнку-инвалиду), которое он абсолютно не заслуживает, которое его обескураживает, напрягает, обособляет, отталкивает и вынуждает прекратить общение. Необходимо понимать и учитывать, что ребёнок с нарушением зрения – это такой же ребёнок, как и нормально видящий, только лишённый (либо частично, либо полностью) способности видеть, в полной мере воспринимать окружающий его мир визуально, при этом имеющий право на обычное детство, образование и реализацию своих возможностей. Жизнь лиц с

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

нарушением зрения полна впечатлений, достижений, насыщена радостями, увлечениями, трудностями, заботами, как и жизнь любого человека. Они нуждаются в поддержке, признании, доверии, равноправии, уважении, а также, в свою очередь, в самоактуализации, в самореализации, в достижении социального статуса и успеха, но не в жалости.

- При общении с группой незрячих людей не забывайте каждый раз называть по имени (желательно предварительно узнать имя собеседника) того, к кому вы обращаетесь, иначе может произойти потеря установленного между вами контакта, у вашего незрячего собеседника останется ощущение неудовлетворённости от отсутствия ответа на поставленный вопрос, незавершённости диалога, поскольку визуальный контакт (контакт глаз) зачастую отсутствует.

- Не допускайте ситуацию, когда вашему собеседнику пришлось бы вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, отходите в сторону, переключаете своё внимание на другой социальный объект (может так сложиться, что к вам кто-то неожиданно подошёл, раздался звонок мобильного телефона и др.), предупредите об этом своего незрячего собеседника.

- Если вы помогаете или предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник, этим самым сориентировав его в незнакомом пространстве. Не подавляйте его самостоятельность, направляйте, обозначайте ориентиры.

- Если незрячий человек осматривает какой-либо предмет, не мешайте ему, не водите по поверхности его руку, а дайте возможность свободно исследовать данный предмет.

- Если к вам обратились с просьбой подать какой-то предмет, не следует тянуть кисть незрячего человека к предмету, возьмите данный предмет и дайте в руки обратившемуся к вам человеку. При этом очень важно вербально прокомментировать ваши действия и обратиться (по возможности) к незрячему человеку по имени (например, «Катя, возьми, пожалуйста...», «Дима, держи...» и др.).

- Желательно при выстраивании взаимодействия с незрячим человеком озвучивать (оречевлять) свои намерения, поскольку ваш спутник в силу ограниченных зрительных возможностей не всегда

в состоянии оценить складывающуюся ситуацию, понять, что ему что-то пытаются дать в руки или желают взять у него что-то из рук.

- При общении с лицами с различными ограниченными зрительными возможностями, в том числе и с незрячими, вполне уместно и свободно можно употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает в буквальном смысле «видеть», то есть быть в курсе, иметь представление о происходящем, реагировать на возникшую ситуацию. Незрячий человек, как и нормально видящий, находится в контексте происходящего вокруг него благодаря сохранным и совместно функционирующим анализаторам. Особенную значимость имеют тактильные ощущения, зачастую руки замещают незрячему человеку глаза.

- В целях повышения эффективности общения с незрячим человеком избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, подмигиванием, выражениями вроде «Стакан находится где-то там на столе». Старайтесь быть точными, конкретными, лаконичными: «Стакан посередине стола».

- Наличие очков у слабовидящего человека облегчает ему восприятие объектов и предметов окружающей действительности, но не решает проблем, вызванных нарушенным зрением, поэтому на все просьбы, связанные с использованием визуальных возможностей, следует отвечать так же, как и тотально слепому человеку.

- Во время приёма пищи, сидя за одним столом (это может быть и деловой ужин, и просто совместное принятие пищи, и др.), не следует ничего класть в тарелку незрячего человека, не предупредив его о своём намерении, важно учитывать и понимать, что человек с нарушением зрения, как и любой другой человек, может быть избирательным в еде, иметь свои предпочтения и не любить какие-либо блюда. Также в данном процессе важны такие факторы, как комфортность и безопасность: нежелательно ставить на край стола рядом с незрячим человеком чашку с горячим чаем, стакан с соком, какое-либо блюдо и др., не предупредив его об этом, не прокомментировав, как изменилась обстановка вокруг него.

- При необходимости получения какой-либо информации о ребёнке-инвалиде, достигшем подросткового / старшего школьного возраста (фамилия и имя, дата рождения, адрес и т.д.), следует обращаться лично к нему, а не к сопровождающему. Для подростков

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

с нарушением зрения также, как и для их нормально видящих сверстников, свойственно чувство взрослости, ярко выражающееся в данном переходном возрасте и проявляющееся в самоутверждении, в свободе выбора, в независимости, в самостоятельном принятии ответственных решений, в потребности принятия окружающими (особенно взрослыми, родителями) их точки зрения, позиций, взглядов.

- В случае необходимости ознакомления незрячего человека с какими-либо документами необходимо, прежде чем начать читать, предупредить его об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если с незрячим человеком не было такой предварительной договорённости. Она может быть бессмысленной для вас, но полезной и ценной для вашего незрячего собеседника. Если это важное письмо или документ, проинформируйте незрячего человека о том, от кого пришло данное письмо, при этом не заменяйте чтение пересказом.

- При необходимости подписания незрячим человеком какого-либо документа, нужно обязательно предварительно ознакомить его с данным документом, прочитать его, не пропуская ни одного раздела и делая акценты на важных пунктах. Ограничение зрительных возможностей не освобождает незрячего человека от ответственности, обусловленной документом.

- Прежде чем начать излагать информацию (в ходе каких-либо курсов обучения, в ходе взаимодействия с данным человеком и т.д.), выясните, в какой форме человеку с нарушением зрения будет удобно ознакомиться с раздаточным материалом или с дополнительной информацией (написанной рельефно-точечным шрифтом Брайля, крупным шрифтом, на аудиокассете, в электронном варианте). Если нет возможности предоставить информацию в нужном формате, то предоставьте её в том виде, в котором она есть, при этом желательно подробно описать наглядный материал (рисунки, схемы, таблицы и др.), раскрывая яркие, значимые и обращающие на себя внимание аспекты.

### 3.2.2. Этические основы взаимодействия с людьми с нарушением слуха

- Вступая в контакт с человеком с нарушением слуха, прежде всего нужно выяснить, с каким человеком Вы будете взаимодействовать, чтобы не нарушать этику общения с ним. Это важно в связи с тем, что в обществе до сих пор достаточно широко используется по отношению к людям с нарушением слуха термин «глухонемой». Этот термин сохранился с тех давних времен, когда в связи с отсутствием слуха дети не могли овладеть речью и оставались немыми, поскольку самостоятельно овладеть речью не могли, и обучением речи с ними не занимались. В настоящее время употребление термина «глухонемой» не является этичным, так как не соответствует действительности, ибо все дети с нарушенным или отсутствующим слухом обучаются в школе и владеют речью как устной, так и письменной.

- При общении с неслышащим (глухим) человеком или слабослышащим можно общаться как устной, так и письменной речью, относясь с пониманием к определенным особенностям речи неслышащего человека, которая сформирована у него в процессе обучения без опоры на слух и может быть трудна для понимания окружающим из-за особенностей произношения и наличия определенных аграмматизмов, обусловленных недостаточной практикой речевого общения.

- Общаясь с неслышащим человеком, следует с пониманием относиться к его недостаточно четкому произношению, искажению звуков, недостаточно эмоциональной окраске речи и другим недостаткам. Вполне этично попросить повторить сказанное, показывая свое желание понять, о чем идет речь, можно задать уточняющие вопросы. Можно использовать какие-либо общепринятые жесты, естественную жестикуляцию. Обоюдное желание достичь понимания неизбежно приведет к положительному результату.

- Вступая в общение с человеком с нарушенным слухом, необходимо учитывать уровень владения языком этим человеком. В связи с тем, что неслышащий человек не «купается» в речи так, как это происходит со слышащим, и у него недостаточно практики речевого общения с окружающими, то какие-то слова и выражения



## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

ему могут быть незнакомы или их значение воспринимается не точно или искаженно, не всегда употребляются правильно различные грамматические формы. В связи с этим следует излагать свои мысли более простым, более доступным языком. Не нужно стесняться уточнить, правильно ли Вас поняли и суметь по-другому выразить свою мысль.

- Вступая в контакт с неслышащим человеком, необходимо учитывать, что он пользуется при общении зрительным восприятием речи, воспринимая речь собеседника по чтению с губ. Процесс этот далеко непростой и требует проявления от неслышащего человека достаточно напряженного внимания, при восприятии речи говорящего (не все фонемы русского языка хорошо видны на губах, произношение некоторых звуков зрительно выглядит одинаково, например, «с» и «з»; «к», «х», «г»; «ш», «ж»; и др., что может привести к путанице слов. У каждого человека своя артикуляция, индивидуальные особенности произношения, что также затрудняет понимание речи). В связи с этим следует более внимательно относиться к неслышащему собеседнику, стараясь говорить чуть более медленно, более четко произнося слова, включая естественные эмоции, так как окраска речи делает ее более понятной. Однако это не значит, что нужно разговаривать утрированно, напоминая робота. Старайтесь быть точными, конкретными, лаконичными. Естественная речь, чуть замедленная, более четкая, позволит сделать доступным то, что вы хотите сообщить.

- При общении с неслышащим человеком желательно избегать громоздких предложений, вводных слов, неожиданных отступлений от основной мысли, избегать расплывчатых определений и инструкций особенно нарушают понимание слова-паразиты. Во многом понимание речи собеседника достигается знанием общего смысла беседы, поэтому обозначение темы беседы позволит неслышащему человеку лучше понимать содержание беседы.

- Значительную трудность для визуального восприятия представляют сложные числительные, особенно стоящие не в именительном падеже. Желательно заранее подготовить таблички с этими числительными, чтобы воспользоваться ими в процессе устного сообщения.

- Для понимания материала по чтению с губ важное значение имеет положение в пространстве слышащего человека. Нужно располагаться лицом к неслышащему человеку, стараясь, чтобы было достаточное освещение лица.

- Перемещаясь в пространстве, Вы можете оказаться в положении, когда неслышащий человек не сможет читать с губ (например, отвернетесь, показывая на какой-то предмет, или наклонитесь, или станете в профиль по отношению к собеседнику). В этом случае контакт будет утерян и информация, которую Вы хотели донести до собеседника, пропадет. Следует в этом случае, повернувшись лицом к собеседнику, повторить ранее сказанное.

- Если в процессе взаимодействия с неслышащим человеком употребляются слова и выражения, относящиеся к слуховым явлениям, раскрывающие смысл того, что услышал сопровождающий человек, желательно доступными словами прокомментировать это явление, возможно провести аналогию со зрительным образом.

- При общении с неслышащим или слабослышащим человеком могут возникать ситуации потери контакта, если, например, он отвлекся на какой-то раздражитель. В этом случае для привлечения внимания человека с нарушенным слухом можно помахать рукой перед ним, привлекая внимание или передвинуться, чтобы оказаться в его поле зрения. Также при общении с данной категорией людей допускается легкое прикосновение к руке или плечу для восстановления контакта, а также в целях обеспечения безопасности, если могут возникнуть какие-либо неожиданные ситуации (падение предмета, резкие движения окружающих и т.п.).

- Неэтично навязывать помощь человеку с нарушением слуха, но можно такую помощь предложить в корректной форме, если Вы видите, что он затрудняется сориентироваться в конкретной обстановке.

- При наличии у человека с нарушенным слухом сопровождающего, осуществляющего перевод со словесного языка на жестовый, всегда обращайтесь непосредственно к этому человеку, а не к его сопровождающему.

- При общении с группой людей с нарушением слуха желательно обращаться к конкретному члену группы по имени (можно предварительно узнать имена), а не просто поворачиваясь к нему

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

лицом, подчеркивая тем самым уважительное отношение к каждому члену группы.

- Дайте возможность человеку с нарушением слуха самостоятельно осмотреться в пространстве, неэтично навязывать свою помощь, он сам обратится за разъяснениями.

- При общении с глухими и слабослышащими людьми вполне уместно употреблять слово «слушать» в тех случаях, когда мы используем это слово в своей речи, хотя понятно, что они не слышат. Это слово общеупотребительное и воспринимается собеседником нормально.

- Наличие слухового аппарата у человека с нарушением слуха облегчает ему восприятие речи окружающих и определенные звуки окружающего мира, но не решает все проблемы полноценного восприятия речи, вызванные нарушением слуха, поэтому и при общении с такими людьми следует соблюдать все этические требования, которые относятся к любому человеку с нарушенным слухом.

- В случае необходимости ознакомления человека с нарушением слуха с какими-либо документами или при подписании какого-либо документа нужно обязательно выяснить, насколько понятны ему термины и определенные словосочетания, особенно термины, юридического характера. Эти тексты следует разъяснить более доступным языком. Также необходимо получить обратную связь от неслышащего собеседника, чтобы убедиться, что документ понятен и можно его подписывать.

- Для объяснения непонятных слов и выражений можно использовать различные наглядные средства: натуральные объекты, картинки, видео и т.п.

- Люди с нарушением слуха в большей степени готовы общаться со слышащими, чем слышащие люди с глухим человеком. Поэтому искреннее желание слышащего человека понять глухого всегда позволит построить с ним конструктивное взаимодействие.

### 3.2.3. Этические основы взаимодействия с людьми с двигательными нарушениями

При взаимодействии с людьми с двигательными нарушениями прежде всего следует учитывать, что инвалидная коляска – неприкосновенное личное пространство. На неё нельзя облакачиваться и толкать. Нельзя начать катить коляску без согласия сидящего в ней. Нужно спросить, необходима ли помощь, прежде чем оказать ее. Необходимо предложить помощь при открытии дверей или наличии в помещениях высоких порогов. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, четко следуя инструкциям человека в коляске. Передвигать коляску нужно медленно, поскольку она быстро набирает скорость и неожиданный толчок может привести к потере равновесия. Всегда необходимо лично убедиться в доступности мест, где запланированы занятия. Можно заранее известить человека на коляске или пользующегося ортопедическими приспособлениями для передвижения о возможных проблемах с доступностью объекта. Часто люди, передвигающиеся на коляске, самостоятельно ею управляют и нуждаются в помощи лишь изредка. Если человек растерялся и не может дать чётких указаний, для преодоления препятствия можно медленно наклонить коляску слегка назад, нажав ногой на опрокидыватель и предварительно предупредив сидящего в ней об этом. Может быть необходимо, чтобы ещё один человек подстраховал сидящего на коляске спереди. При остановке коляски важно всегда ставить её на тормоз, прежде чем отпустить руки. Костыли, трости и ходунки также могут восприниматься как личное пространство.

- При общении с человеком на инвалидной коляске желательно, чтобы собеседники находились на одном уровне. Например, сразу в начале разговора сесть, если есть возможность, прямо перед человеком в инвалидной коляске. Если человек испытывает негативные эмоции, расстроен, нужно спросить его спокойно, что можно сделать, чтобы помочь ему. Не следует говорить резко с человеком, имеющим особенности, даже если для этого имеются основания. Если собеседник проявляет дружелюбность, то и человеку с двигательными нарушениями будет легче. Важно обращаться непосредственно к человеку на коляске, а не только к

сопровождающему. Даже если он не говорит, следует вступить с ним в контакт и поприветствовать его.

- При общении с людьми, испытывающими затруднения в речи, следует с пониманием относиться к особенностям его речи. Не следует перебивать и поправлять собеседника. Начинайте говорить только тогда, когда убедитесь, что собеседник закончил свою мысль. Необходимо быть готовым к тому, что разговор с человеком с затрудненной речью займет больше времени. Если спешите, лучше договориться об общении в другое время.

- Затруднения в речи – не показатель низкого уровня интеллекта человека. Если Вам непонятно, что он Вам сказал, следует переспросить. Если снова не удалось понять, нужно попросить произнести слово в более медленном темпе, возможно, по слогам. При возникновении проблем в общении можно спросить, не хочет ли собеседник использовать другой способ – написать, напечатать. Старайтесь задавать вопросы, которые требуют коротких ответов или кивка. Возможно, человек будет сам использовать приспособления для коммуникации, основной задачей будет спокойное ожидание сообщения.

- У человека с двигательными нарушениями возможно наличие сопровождающего, который может замещать его, в том числе в общении. Нужно понять, совпадает ли позиция сопровождающего и человека с инвалидностью по обсуждаемым вопросам. Если нет – уточнить без конфликта. Часто человек с двигательными нарушениями не нуждается в сопровождающем (опекуне) и человек, пришедший с ним, не является ни его представителем, ни опекуном. В этом случае человек с трудностями передвижения является полностью самостоятельной личностью, возможно, нуждающейся в физической помощи при перемещении. Если предложение о помощи принято, необходимо спросить, что нужно делать, четко следуя указаниям. Иногда человек может неверно оценить ситуацию и тогда необходимо ещё раз предложить помощь. Если вы хотите помочь человеку встать после потери равновесия, вначале уточните, как вы планируете помочь ему и сможет ли он сделать необходимые движения. Иногда человеку легче не подстраивать свои движения под кого-либо и встать самостоятельно. В некоторых случаях достаточно предложить

человеку отдохнуть – посидеть и выпить стакан воды, чтобы затем он мог продолжить самостоятельное передвижение.

- У людей с двигательными нарушениями могут наблюдаться непроизвольные движения, например, у людей с гиперкинезами (непроизвольными движениями тела или конечностей). Это может проявляться и в речи, которая будет затруднена (в данном случае необходимо учитывать рекомендации, изложенные выше). Не следует в процессе общения отвлекаться на непроизвольные движения собеседника, потому что можете пропустить что-то важное в разговоре.

- Человек с двигательными нарушениями может иметь потребность в использовании дополнительных средств гигиены (салфетка для вытирания избыточной слюны, памперс и пр.). В этом случае не нужно отвлекаться на его затруднения, скорее всего, он сам с этим справляется. По запросу можно оказать необходимую помощь, например, помочь открыть рюкзак или сумку, показать местоположение санитарной комнаты и пр.

### **3.2.4. Этические основы взаимодействия с людьми с аутизмом**

- При взаимодействии со взрослым человеком с аутизмом не следует спрашивать, где его родители, сопровождающий или помощник. Это взрослый человек, и совсем не обязательно, что за ним кто-то приглядывает.

- Общаясь с аутистом, Вы можете заметить, что он не смотрит вам в глаза, не надо думать, что он игнорирует вас и не хочет с вами общаться. Также он может смотреть в свой телефон, планшет или куда-либо еще, это не значит, что он отказывается от общения с Вами. Отнеситесь спокойно к тому, что этот человек не кивает головой и не произносит что-то вроде «угу», когда вы говорите, это не значит, что он вас не слушает. Если вы смотрите в глаза и на лицо аутичного взрослого, а он не смотрит в ответ, то не надо чувствовать себя неловко.

- Помните, что у взрослого аутиста может быть задержка в обработке информации, предоставьте ему дополнительное время, чтобы понять сказанное вами и сформулировать ответ. Чтобы убе-

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

даться, что Ваше сообщение понятно, после своих слов делайте достаточно длинные паузы, чтобы аутист сам мог начать говорить устно или напечатать ответ.

- Если аутист использует альтернативную и дополнительную коммуникацию (то есть это взрослый человек, который использует карточки с изображениями, жесты, символы или печать на компьютере), то предоставляйте ему еще больше времени, чтобы сформулировать ответ и воспроизвести его. Альтернативная и дополнительная коммуникация требует гораздо больше времени, чем устная речь, так что дайте Вашему собеседнику возможность находиться с вами в равных условиях.

- Если рядом с взрослым человеком находится специалист, помощник или родитель, то не обращайтесь к нему через них и не задавайте им вопросы об аутичном взрослом. Обращайтесь к аутичному взрослому только напрямую.

- При наличии у человека с аутизмом животного, например кошки или собаки, не прикасайтесь к этому животному, не зовите его и не привлекайте его внимания, если вы не получили разрешения владельца животного.

- При общении с аутистом не рекомендуется задавать ему личных вопросов, например, связанных с его здоровьем, самочувствием, сексуальной жизнью или финансами. Не спрашивайте того, о чем вы также не стали бы спрашивать взрослого человека без инвалидности в аналогичных обстоятельствах.

- При общении с аутичным взрослым неэтично спрашивать, где он работает или какое у него образование, так как непропорционально большое число аутичных взрослых безработные, имеют работу намного ниже их квалификации и/или не имели доступа к высшему образованию. Хотя многие аутичные взрослые имеют стабильную работу, учатся в вузе или окончили его, гораздо больше тех, у кого не было такой возможности, и подобный вопрос создаст неловкость и ненужное напряжение в разговоре.

- Если разговор зашел об отношениях, романтике или сексе, то не надо предполагать, что у аутичного взрослого никогда не было такого рода отношений. Хотя аутичные молодые люди часто не получают достаточной информации об этой стороне жизни, разнообразие интимного и романтического опыта среди аутичных людей

может быть таким же, как и среди людей без аутизма. Также в процессе разговора на тему о родительстве не надо предполагать, что аутичный взрослый не может быть родителем, если неизвестно наверняка, что у него нет детей. У многих аутичных людей есть дети. (Иногда у этих детей также проявляются расстройства аутистического спектра.)

- В процессе общения может возникать необходимость задать аутичному взрослому вопрос, постарайтесь сделать его настолько конкретным, насколько это возможно. Неоднозначные, общие и размытые вопросы недоступны для понимания многим аутичным людям.

- При взаимодействии с аутичным человеком недопустимо кричать или повышать голос. Громкие голоса могут спровоцировать паническую атаку и крайнюю степень тревожности.

- Следует вести себя сдержанно, если аутичный взрослый «стиमितся» – трясет кистями рук или взмахивает руками, ходит туда-сюда, издаёт звуки, кружится, раскачивается и так далее. Не надо от этого смущаться. При аутизме это нормальное и естественное поведение. НИКОГДА не говорите аутичному взрослому «успокойтесь» или «опустить руки» в ответ на стимулы. Никогда.

- Этически правильное поведение подразумевает недопустимость резкой критики чувств и мыслей аутиста. Не говорите аутичному взрослому, что это неправильно. Такое поведение называется «газовый свет» [(попытки заставить человека сомневаться в собственной реальности)]. Он знает, что для него лучше.

- Если аутичный взрослый называет себя «аутистом», то не надо его поправлять, говорить, что это неуважительный или оскорбительный термин и правильно говорить «человек с аутизмом». У каждого человека есть право определять себя так, как ему нравится.

- Не используйте в присутствии аутичного взрослого слова вроде «умственно отсталый» или «дебил». Большинство из нас слишком часто подвергались травле, нападкам и попыткам заткнуть рот с помощью таких выражений, так что о нейтральном использовании этих слов не может быть и речи.

- Может возникнуть ситуация, когда аутичный взрослый скажет Вам, что ему нужно уйти отсюда, чтобы продолжить разговор, послушайте его и сделайте это. То или иное место может вызывать



у него сенсорную перегрузку, тревожность, потерю сил или создать иное препятствие для эффективной коммуникации.

- Следует иметь в виду, что нельзя прикасаться к аутичному взрослому, не спросив предварительного разрешения, если только он не инициирует прикосновение сам (например, раскрывает руки для объятий или протягивает руку для рукопожатия). Если аутичный взрослый сам не инициирует прикосновение, то можно спросить его, не против ли он прикосновения или объятия.

- Не смущайтесь, если аутичный взрослый вдруг резко сменил тему разговора. Вы всегда можете возобновить первоначальную тему разговора, которую хотите обсудить, хотя если он скажет вам, что тема закрыта, не возвращайтесь к ней.

- При взаимодействии с человеком с аутизмом следует помнить, что Вы говорите со взрослым человеком. Говорите с ним, используя тот же словарь, тон голоса и темы для беседы, которые вы использовали бы с взрослым человеком без инвалидности, при той же степени знакомства и в аналогичной ситуации.

### **3.2.5. Этические основы взаимодействия со слепоглухими людьми**

- При взаимодействии со слепоглухими людьми важно понимать, что слепоглухота – комбинированная инвалидность по зрению и слуху, которая ограничивает деятельность человека и его полноценное участие в жизни общества до такой степени, что становится необходимым организация особых способов взаимодействия со стороны общества посредством обеспечения слепоглохого техническими средствами, позволяющими приспособиться к окружающей среде и/или специфическим обслуживанием. В связи с тем что, согласно данным переписи, проведенной Благотворительным фондом поддержки слепоглухих «Со-единение», в России проживает около 4,5 тысяч людей со слепоглухотой, вполне возможна встреча с таким человеком в музейном или туристическом пространстве.

- В первую очередь для того, чтобы избежать нарушения этических норм во взаимодействии со слепоглухим человеком, необхо-

димо понимать соотношение тяжести дефектов слухового и зрительного анализаторов, а также базовый способ коммуникации конкретного человека со слепоглухотой, с которым вам предстоит общаться. Это могут быть люди с тотальной слепоглухотой (полное отсутствие зрения и слуха); практически слепоглухие (минимальные остатки зрительной или слуховой функций); слабовидящие глухие; слабослышащие слепые; слабовидящие слабослышащие.

- Все рекомендации относительно этики взаимодействия с этими категориями людей будут корректны и во взаимодействии со слепоглухими людьми. Особо следует отметить следующее: общение с категорией слепоглухонемых, которые не владеют общепринятыми способами вербальной и невербальной коммуникации, может быть только с помощью сопровождающего специалиста. Взаимодействие со слепоглухими, у которых основным средством общения является русский жестовый язык, осуществляется с помощью тифлосурдопереводчика или, если Вы знаете жестовый язык, с помощью жестов, которые слепоглухой будет воспринимать с помощью осязания – контактно.

- Зачастую слепоглухие со значительной потерей зрения склонны при первом знакомстве использовать осязание, прикасаясь к лицу собеседника, чтобы понять, кто это. Безусловно, это некомфортно для человека. Однако следует пояснить, что такое «тактильное знакомство» действительно обогащает представление слепоглухого о своем собеседнике и позволяет установить контакт.

- Если Вам кажется, что человек со слепоглухотой нуждается в помощи, обязательно сначала уточните у него, так ли это. Не обижайтесь, если получите отказ.

- Следует избегать покровительственной, сентиментальной модели взаимодействия со слепоглухими людьми. Замечательно, если вы хотите помочь, но обязательно помните о личных границах слепоглухого человека.

- Не следует перемещать вещи, оставленные слепоглухим человеком. Это значительно затрудняет его ориентацию в пространстве, усложняет поиск личных вещей.

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

- Взаимодействие с группами людей «слепых с различной степенью нарушения слуха» и «глухих с различной степенью нарушения зрения» обладает определенной спецификой, поэтому рассмотрим их отдельно.

- При взаимодействии со слабослышащими людьми с нарушением зрения прежде всего нужно определить оптимальный уровень громкости Вашей речи, выяснив у собеседника, нужно ли говорить громче или тише. При этом уровень шума окружающей среды должен быть минимальным.

- При общении со слабослышащим человеком с нарушением зрения обращенная к нему речь должна быть разборчивой, неторопливой. Следует четко и ясно формулировать свои мысли, избегать громоздких предложений.

- Желательно уточнить у собеседника, с какой стороны вам лучше встать в связи с тем, что степень сохранности слуховой функции левого и правого уха может быть различной. Также важно выбрать правильное расположение в случае, если у собеседника есть остаточное зрение, «трубчатое» поле зрения. Не стесняйтесь несколько раз уточнить у слепоглохого человека, правильно ли вы встали.

- Необходимо уточнить, разбирает ли слепоглохую вашу речь, есть ли у него вопросы, понятна ли ваша мысль, готов ли он продолжать беседу или нужно взять паузу для отдыха.

- При взаимодействии с глухими людьми с различной степенью потери зрения (от полной слепоты до слабовидения), владеющими словесной речью, можно использовать такой способ общения, как дермография – письмо пальцем букв нужного слова на ладони слепоглохого человека. Это достаточно простой, но медленный способ общения со слепоглохим человеком. Несомненное преимущество этого способа в том, что его может использовать любой человек, умеющий писать. Если восприятие написанного пальцем не совсем понятно, рекомендуется «писать» буквы ручкой (с закрытым колпачком).

- Неслышащий человек с потерей или нарушением зрения может обращаться к вам устно, хотя его речь может быть недостаточно понятна окружающим из-за нечеткого произношения звуков, их искажения. В этом случае желательно постараться понять, о чем он говорит, попросить повторить сказанное.

- Возможно при общении использовать код Лорма, если им владеют оба собеседника. Это прикосновение к определенным точкам на руке, а также штрихообразные движения по ладони, которые обозначают различные буквы. (На сайте Фонда поддержки слепоглухих людей «Со-единение» представлены материалы, позволяющие обучиться коду Лорма, которые можно при желании изучить самостоятельно.) Также можно использовать дактильно-контактный метод общения, при котором дактильные буквы (буквы русского языка, изображаемые с помощью пальцев рук) воспринимаются с помощью осязания, при условии владения Вами дактилологией.

#### 4. НАУЧНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО МУЗЕЙНОЙ ИНКЛЮЗИИ

##### О РОЛИ АССИСТИВНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ФОРМИРОВАНИИ МУЗЕЙНОГО ПРОСТРАНСТВА

(Опубликовано в экспертно-аналитическом журнале «Доступная среда» №2, 2022 г.)

*Ростомашвили И.Е.*

канд. психол. наук, доцент  
ЧОУ ВО «Институт специальной  
педагогике и психологии»,  
региональный директор  
АНО «Центр внедрения и развития  
инклюзивных технологий»  
г. Санкт-Петербург

Музей представляет собой особый вид культурного учреждения, которое является концентрированным выражением культуры настоящего и прошлого. Посредством данного социального института человек может осуществлять адаптацию к постоянно меняющимся условиям окружающего мира. Находясь в музее, человек вступает в диалог с культурой и историческими событиями, что формирует его спектр ценностных представлений. Каждый посетитель по-своему воспринимает музейные экспонаты, и именно поэтому осмысление и анализ требуют отдельного объяснения и созерцания. Музей предоставляет человеку возможность сформировать целостное представление о прошлом и настоящем времени посредством собственных душевных усилий, а также преодоления внешних и личных стереотипов и внутренних барьеров.

Реализация основных функций музея способствует установлению социокультурных взаимосвязей в обществе. Музей также выполняет функцию обеспечения взаимодействия различных культур, изучения национальных традиций и культурного наследия.

Одной из функций современного музея выступает реализация различных инклюзивных практик, обеспечивающих универсальный дизайн доступности представленных экспонатов или комплексных экспозиций для всех посетителей, в том числе и с инвалидностью. Наибольший информационный дефицит из-за полной

утраты или частичной потери зрительных возможностей испытывают люди с нарушением зрения. При отсутствии возможности воспринимать визуальную информацию полноценно посредством ведущего зрительного анализатора человеку с нарушением зрения приходится прибегать к иным способам восприятия, опираясь на сохранные функционирующие системы – слуховой и тактильный анализаторы.

Учитывая психофизиологические возможности незрячих людей, музеи сегодня внедряют различные инклюзивные практики, которые позволяют таким посетителям получить информацию о демонстрируемых культурных ценностях. К таким инклюзивным практикам относится разработка и демонстрация в залах музеев тактильных копий тех или иных экспонатов, например, тактильные копии скульптур, архитектурных ансамблей, копии каких-либо предметов. Тактильные копии отражают оригиналы, представленные в социокультурном музейном пространстве, либо в уменьшенном, либо в увеличенном виде.



Рис. 1. Тактильная копия бюста Марии Федоровны, жены Павла I. Русский музей

Данная ассистивная технология позволяет незрячему посетителю подойти к демонстрируемой тактильной копии и внимательно её осмотреть, изучить детали, интересные фрагменты, тем самым интегрировать свое представление о данном экспонате, то есть сложить конкретный образ о нем.

Тактильные копии каких-либо экспонатов или экспозиций, как правило, сами по себе мало информативны, они плохо распознаются незрячими посетителями, особенно теми, кто не имеет визуальных образов с рождения. Для тех, кто имеет хоть какие-то визуальные образы или имеет ослабленное зрение, процесс распознавания может быть более продуктивным, но опять же, если есть предварительный образ того объекта, копия которого представлена в тактильном формате. Проинформировать и повысить процесс распознавания незрячими посетителями тактильной копии (что именно представлено в данной копии, в какой форме это представлено, детали этой копии и др.) поможет либо брайлевская надпись, располагающаяся рядом, либо подготовленный и записанный тифлокомментарий к данному объекту, который можно прослушать, надев наушники. Именно тифлокомментарий должен сопровождать процесс изучения незрячим человеком демонстрируемой в музейном пространстве тактильной копии.



Рис. 2. Тактильная копия императорской короны. Русский музей

При этом встает вопрос о подготовке грамотного тифлокомментария квалифицированным сотрудником музея, профессионально владеющим навыками тифлокомментирования.

Внедрение подобной ассистивной технологии – достаточно комплексный процесс, требующий от сотрудников музеев определенных компетенций в области реализации инклюзивных практик, которые предназначены для устранения информационного дефицита и повышения уровня доступности музейного пространства для людей с нарушением зрения. Здесь возникает достаточно много вопросов относительно того, как грамотно и целесообразно выстраивать экскурсионный маршрут для посетителей с нарушением зрения, в который включено ознакомление с тактильными копиями, а также ознакомление и с историческими фактами, касающимися данного экспоната, а именно:

– с чего начинать осмотр экспозиции при посещении её незрячими посетителями;



## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

– в каком количестве должна быть группа посетителей с нарушением зрения, чтобы не нарушать комфортности пребывания в данном социокультурном пространстве;

– как работать с сопровождающими незрячих посетителей, которые зачастую чрезмерно вмешиваются в процесс ознакомления незрячих людей с музейными экспонатами;

– как привлекать волонтеров к организации посещений детьми и взрослыми с нарушением зрения музейного социокультурного пространства;

– какую роль осуществляет подготовленный тифлокомментарий в процессе ознакомления незрячих посетителей с тактильными экспозициями выставочного пространства;

– что целесообразнее – сначала прослушать тифлокомментарий, или сначала осмотреть тактильную копию, а затем обратиться к записи тифлокомментария? Или может быть делать это одновременно. В случае если экскурсию ведет экскурсовод, то тифлокомментарий может быть осуществлен в реальном времени, что, конечно, повышает уровень доступности и качество получаемой информации незрячими посетителями.

При использовании в музейных экспозициях тактильных копий необходимо учитывать, что в общем случае они имеют размеры, существенно отличающиеся от оригиналов, и тем самым в той или иной степени искажают сущность объектов, что может привести к дезориентации и искажению восприятия незрячими людьми представленных объектов. Особенно заметно это проявляется при увеличении тактильных копий микроскопических объектов.

Не менее важно учитывать и индивидуальные возможности каждого незрячего посетителя, насколько сформированы у незрячего человека навыки получения тактильной информации, насколько быстро у него в сознании формируется адекватный соответствующий реалиям образ.

В связи с этим хотелось бы подчеркнуть, что при внедрении ассистивных технологий необходима предварительная подготовка музейных сотрудников (как экскурсоводов, так и обслуживающего персонала) в области инклюзивного взаимодействия, в области организации доступных социокультурных услуг, адресованных кон-

кретной категории посетителей с инвалидностью, с учетом их психофизиологических особенностей и возможностей восприятия окружающей среды, а также в области инклюзивной культуры. Такая комплексная подготовка персонала позволит не только создавать и внедрять конкретные инновационные инклюзивные технологии, но и понимать, как создавать на их основе новые композиции, привлекая при этом подготовленных экспертов из числа людей с инвалидностью, чтобы данный процесс реализовывался по принципу «Для нас, вместе с нами!». Главный принцип внедрения каких-либо инклюзивных технологий – это понимать и помогать. Только понимая, можно конструктивно помогать.

## **ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОКРУЖАЮЩИМ МИРОМ ЛИЦ С НАРУШЕНИЕМ СЛУХА**

(Опубликовано в экспертно-аналитическом журнале «Доступная среда» №3, 2021 г.)

***Михаленкова И.А.***

канд. психол. наук, доцент,

доцент факультета

дополнительного образования

ЧОУ ВО Институт специальной

педагогики и психологии,

заслуженный работник высшей школы РФ

г. Санкт-Петербург

***Григорьев Д.В.***

канд. пед. наук, доцент,

доцент кафедры

физической культуры и спорта

Ленинградского государственного

университета им. А.И. Пушкина

г. Санкт-Петербург

Актуальность проблемы взаимодействия людей, страдающих потерей или нарушением слуха, с окружающими определяется прежде всего тем, насколько эти люди выступают как полноправные члены общества. В настоящее время в связи с реализацией про-

граммы «Доступная среда» в социуме создается все больше условий для осуществления полноценного взаимодействия с лицами, имеющими тем или иные ограничения по здоровью.

Сущность взаимодействия раскрывается при включении людей в совместную деятельность, при которой реализуется определенная цель взаимодействия. В психологии рассматривают под взаимодействием процесс непосредственного или опосредованного воздействия объектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.

В научной литературе рассматриваются различные типы социально-психологического взаимодействия, которые могут включать в себя сотрудничество, противоборство, уклонение от общения и прочее.

Мы в данной статье не ставим своей целью рассматривать взаимодействие лиц с нарушением слуха с окружающими людьми с позиций исследования всех составляющих понятия «взаимодействие».

Нашей задачей является рассмотрение этой проблемы с точки зрения возможностей осуществления полноценного взаимодействия этой категории людей с окружающим миром и возможностей и желания окружающих участвовать в этом взаимодействии.

При взаимодействии с различными сторонами окружающего мира человек, имеющий те или иные проблемы со слухом и, соответственно, с речью, вынужден вступать в межличностные отношения. Именно через межличностные отношения человек может включаться в систему общественных отношений. У ребенка такое включение происходит вначале через ближайшее окружение.

Вопросы полноценного участия лиц с нарушением слуха в социально-культурной жизни общества в первую очередь упираются в проблемы общения. Посредством общения люди организуют различные виды практической и теоретической деятельности, обмениваются информацией, добиваются взаимопонимания, вырабатывают целесообразную программу действий, взаимно влияют друг на друга.

Для успешной адаптации в обществе людей неслышащих, слабослышащих и позднооглохших необходима информированность

о них окружающих и понимание прав и возможностей этих людей участвовать во всех сферах социокультурной жизни общества.

Возможности взаимодействия людей с нарушением слуха с окружающим миром, их адаптация и интеграция в мире слышащих зависят от различных обстоятельств. С одной стороны, на успешность процесса взаимодействия влияет уровень развития речи незлышащих и слабослышащих людей, их личностные характеристики, стремление к взаимодействию с окружающими. С другой стороны, большое значение имеет желание слышащих людей понять и принять незлышащего, вступить с ним в конструктивное взаимодействие.

Наши исследования по проблеме отношения студентов различных вузов к сверстникам с ограниченными возможностями здоровья, проведенные на 360 студентах различных вузов страны, показали следующее. (Статья «Особенности отношения студентов к студентам с ограниченными возможностями здоровья» находится в печати.)

Большинство студентов отмечают равные права студентов с ограниченными возможностями здоровья на получение образовательных услуг в вузе, готовы помочь сокурсникам в случае необходимости, однако при этом не всегда стремятся вступать с ними в более близкие дружеские отношения.

В целом студенты высших учебных заведений различного профиля образования с пониманием относятся к совместному обучению с сокурсниками с ограниченными возможностями здоровья. Эффективность взаимодействия между студентами и студентами с различными ограничениями по здоровью зависит во-многом от того, как складываются отношения студентов к таким сокурсникам. Осведомленность студентов о людях с ограниченными возможностями здоровья, об их возможностях положительно сказывается на отношении к ним в процессе осуществления инклюзивного образования.

Эффективность взаимодействия людей зависит от коммуникативной компетентности, т.е. умения устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми.

Трудности осуществления словесного общения, приводящие к определенной изолированности глухого от окружающих его говорящих людей, приводят к проблемам взаимодействия в различных видах совместной деятельности. Речь неслышащего человека, как правило, отличается нечеткостью произношения, общей неразборчивостью, наличием различных аграмматизмов. Она может быть непонятна окружающим. В то же время и глухой человек испытывает большие трудности, воспринимая речь слышащего собеседника, который, не зная особенностей восприятия речи человека с нарушением слуха, не умеет правильно с ним взаимодействовать.

У глухих при вступлении во взаимодействие могут возникать трудности в понимании смысла обсуждаемого, причиной которых могут быть особенности восприятия сложных языковых выражений, неадекватность понимания нюансов общения, недостаточность ориентировки в причинно-следственных связях и отношениях между объектами взаимодействия.

Ограничение социальных связей в связи с нарушенным слухом и связанного с ним нарушения устной речи, неполноценное усвоение социального опыта приводит к искажению в понимании межличностных взаимоотношений, к ситуативности и односторонности суждений, их излишней конкретизации, категоричности оценки окружающих.

Неслышащие люди, понимая особенности своего произношения, а также из-за трудностей чтения с губ у незнакомых людей предпочитают, вступая во взаимодействие в различных ситуациях, прибегать к помощи людей, которые умеют общаться с ними или владеют дактильной и жестовой речью.

При взаимодействии друг с другом лица с нарушением слуха общаются с помощью жестовой речи.

Вместе с тем, как показали наши исследования, глухие и слабослышащие молодые люди стремятся вступать во взаимодействие с окружающими, хотя в большинстве случаев выбирают способы общения наиболее для себя приемлемые. В целом они оказываются более готовыми к взаимодействию со слышащими, чем слышащие к общению с неслышащими, которых они не понимают.

Взрослые люди с нарушением слуха вступают во взаимодействие с окружающими при выполнении различных видов деятельности: учебной, трудовой, бытовой, социальной, спортивной и др.

В процессе обучения в вузе студенты с нарушением слуха получают полноценное высшее образование наряду со слышащими студентами.

Опыт различных вузов, в которых обучаются студенты с нарушением слуха, говорит о больших возможностях полноценного включения молодых людей с нарушением слуха в учебную деятельность высшего учебного заведения. Это такие вузы, как ФГБОУ ВО Московский педагогический государственный университет, ФГБОУ ВО Московский государственный технический университет им. Н.Э. Баумана, ЧОУ ВО Институт специальной педагогики и психологии. Эффективность взаимодействия в процессе учебной деятельности неслышащих и слышащих студентов, преподавателей, работников вуза зависит от учета общих и специфических особенностей психофизического развития лиц с нарушением слуха, создания доступной среды в вузе.

Многие глухие и слабослышащие юноши и девушки охотно вступают во взаимодействие в Интернете, часто имеют довольно высокий рейтинг среди пользователей Интернета, причем не только в закрытых сообществах и форумах, разработанных специально для лиц с нарушением слуха. При этом они не стремятся скрыть свою глухоту и не испытывают из-за этого неудобств. Взаимодействие в социальных сетях позволяет лицам с нарушением слуха более активно включаться в социально-культурные связи в обществе, взаимодействовать с более широким кругом людей, вступать в различные сообщества и взаимодействовать с ними.

Основное место занимает в жизни любого человека трудовая деятельность. Некоторые профессии, связанные со слухом и высоким уровнем развития словесной речи, оказываются недоступными для неслышащих людей. Но и выбор профессий, которыми могут овладеть лица с нарушением слуха, достаточно велик. Они работают в различных областях экономики, как в среде неслышащих, так и в среде слышащих людей, в целом успешно вступая с ними во взаимодействие в процессе реализации каких-либо задач.

В то же время в процессе взаимодействия в социуме, в трудовой деятельности достаточно часто возникают ситуации непонимания особенностей общения с глухим или слабослышащим человеком.

До сих пор многие называют глухого человека глухонемым, считают, что он не может говорить и, соответственно, даже не стремятся использовать устную речь. При этом часто считают, что можно пользоваться письменной речью (и не задумываются, используя термин «глухонемой», что человек владеет речью). Однако эти письменные обращения могут неполно передавать информацию, если слышащий человек не учитывает, например, что ранее часть информации была сообщена устно и была недоступна для человека с нарушенным слухом. Или писать неслышащему человеку достаточно сложные по структуре предложения, которые могут содержать непонятные слова и словосочетания.

Однако эти трудности взаимодействия вполне преодолимы при обоюдном стремлении к получению результата.

Можно рассмотреть различные стороны взаимодействия на примере деятельности учителя физической культуры с нарушенным слухом, работающего в школе, где обучаются дети с недостатками слуха. Примеров того, что должность учителя физкультуры занимает человек с нарушением слуха, известно немало.

Этот педагог вступает во взаимодействие с различными группами людей: ученики глухие или слабослышащие, педагогический коллектив, администрация школы. Также он должен заполнять большое количество документации, выполнять иные различные функции. Может возникать определенное непонимание конкретных задач, поставленных перед педагогическим коллективом, в силу того, что педагог с нарушением слуха не имеет возможности полноценно включаться в общение со всеми сотрудниками, соответственно, не улавливает каких-то нюансов возникшей проблемы. Определенные трудности возникают и при заполнении различных документов. В то же время взаимодействие с учениками на уроках физкультуры протекает достаточно эффективно.

Для людей с нарушением слуха огромное значение имеет занятие спортом.

Первая задача по организации взаимодействия в процессе занятий физической культурой и спортом связана с организацией речевой деятельности. Для её решения еще в детском возрасте необходимо сформировать способность к словесной организации действий. Словесное опосредование движений, которое может быть реализовано на занятиях физической культурой, позволит создать необходимую взаимосвязь двигательной и речевой деятельности. При достижении данной способности, у детей с нарушением слуха появляется возможность оперировать речевыми понятиями, относящимися к различным движениям, а также возможность управлять своими движениями посредством речевых инструкций, которые во многом определяют возможность взаимодействовать в условиях физкультурной деятельности.

Основой для обеспечения взаимосвязи движений и речи в процессе занятий физическими упражнениями является проговаривание различных параметров движений. Проговаривание самими занимающимися слов, определяющих основу движений, например присед, прыжок, шаг, скачок, поворот, наклон, прогиб и т.п., а также терминов, определяющих название упражнений (кувырок, переворот, метание, приставной шаг и т.п.), позволит закрепить их смысловую связь. Данная речевая деятельность возможна непосредственно перед выполнением самих упражнений, сразу после них в формате, что было сделано, и в процессе выполнения различных движений,

Правильное знание слов и терминов, определяющих движения, наличие их в оперативной памяти людей с нарушением слуха позволяет создавать основу для речевого взаимодействия на занятиях по физической культуре и при занятиях спортом. Групповые формы занятий физическими упражнениями (в парах, в малой группе, в коллективе) должны включать речевой вид общения, жестовую форму общения и эмоциональный контакт, в виде общих эмоциональных переживаний, сопровождающих двигательную деятельность. В этом случае взаимодействие лиц, участвующих в той или иной спортивной деятельности, будет результативным.

Достижение эффективного взаимодействия возможно при существовании общей цели, которая достигается совместным решением конкретных двигательных задач. Например, развитие силы с



помощью упражнений в парах, которые неудобно выполнять самостоятельно и требуется взаимопомощь в виде непосредственной помощи – поддержания партнёром тела занимающегося или страховки. Или при групповых занятиях в виде состязаний (командные эстафеты), соревнования в спортивных играх, где успех достигается командными действиями. Сотрудничество в «своей» малой группе при противоборстве с соперником сплачивает малую группу, облегчая процесс взаимодействия, снимаются психологические барьеры. Особенно это заметно, когда малая группа смешанная, включает людей неслышащих или слабослышащих и людей, не имеющих нарушений слуха. Состязательная деятельность может быть организована как непосредственное соперничество (единоборства, подвижные и спортивные игры), так и опосредовано, например придумывание вольных гимнастических упражнений для дальнейшего соревнования с другой группой.

Большой эффект в налаживании различных форм взаимодействия как детей, так и взрослых имеют подвижные игры, особенно игры, в которые включена речь. В этом случае правила игры регулируют словесное взаимодействие между участниками игры. Особенно эффективны командные игры, в которых игроки одной команды помогают и регулируют действия друг друга.

Классическим примером эффективного взаимодействия может являться спортивное соревнование как официальное мероприятие. Участники соревнований – лица с нарушением слуха вынуждены включаться в процесс контакта с участниками соревнований, судьями, организаторами, тренерами, волонтерами или даже со зрителями. Чем больше на участниках соревнований лежит мера социальной ответственности, тем выше будет мотивация к активному общению и взаимодействию с окружающими.

Налаживание социального взаимодействия и общения в рамках физической культуры и спорта позволяет максимально включать лиц с нарушением слуха в социум.

Таким образом, эффективность взаимодействия с окружающим миром лиц с нарушением слуха зависит от обоюдного стремления к его осуществлению как со стороны людей, имеющих недостатки слуха, так и со стороны общества слышащих людей.

## **РОЛЬ МУЗЕЯ В ПРЕОДОЛЕНИИ СОЦИОКУЛЬТУРНОЙ ИЗОЛЯЦИИ СЛЕПОГЛУХИХ ЛЮДЕЙ. ИЗ ОПЫТА ГОСУДАРСТВЕННОГО МУЗЕЯ ИСТОРИИ РЕЛИГИИ**

(Опубликовано в экспертно-аналитическом журнале «Доступная среда» №3, 2021 г.)

***Вдовиченко Ю.В.***

заведующая Центром музейной инклюзии  
Государственного музея истории религии  
г. Санкт-Петербург

Диагноз «слепоглухота» зачастую вызывает у людей недоумение и ужас. Как живут слепоглухие люди? Живут или существуют? Возможно ли преодолеть их социокультурную изоляцию? Как сделать доступными для них памятники исторического и культурного наследия? Что мы можем сделать для слепоглухих людей. Настоящая статья посвящена обсуждению этих вопросов и описанию конкретного опыта работы со слепоглухими людьми в Центре музейной инклюзии Государственного музея истории религии.

Для начала нужно разобраться с тем, кого называют слепоглухими. Слепоглухота – это одновременное нарушение слуха и зрения. В зависимости от соотношения степени тяжести дефектов этих анализаторов исследователи выделяют следующие группы:

- люди с тотальной слепотой и нарушением слуха;
- люди с тотальной глухотой и нарушением зрения;
- люди с нарушением слуха и нарушением зрения;
- люди с тотальной слепоглухотой.

Для составления психолого-педагогического портрета человека со слепоглухотой также важно знать, была ли слепоглухота врожденной, рано приобретенной или приобретенной с возрастом (старческая слепоглухота).

Описанную выше неоднородность сообщества слепоглухих можно отчетливо увидеть в процессе коммуникации. Разберём основные способы общения слепоглухих людей. Слепоглухие с тотальным нарушением зрения и нарушенным слухом часто сохраняют возможность использования устной и письменной речи, в том

числе шрифта Брайля. Слепоглухих людей, говорящих на русском жестовом языке, называют «жестовиками».

«Жестовики» – это, как правило, люди, у которых первичным нарушением был дефект слуха. Соответственно, они обучались в специализированных учебных заведениях для глухих и слабослышащих детей, входили в сообщество глухих, в котором основным средством общения служит жестовый язык и дактилология (ручная азбука). Потеря зрения для них не становится препятствием к использованию родного языка, однако меняется способ восприятия информации – со зрительного на тактильный. Такой способ коммуникации называют тактильно-контактной речью и тактильным (контактным) жестовым языком. При тифлосурдопереводе используются оба указанных способа.

Следует отметить, что процесс «говорения» не претерпевает изменений, и не требует дополнительного обучения. Однако процесс считывания такой речи может вызывать трудности, скорость восприятия может быть существенно ниже.

Дактильно-контактную речь и тактильный жестовый язык довольно непросто освоить людям, которые не имели опыта зрительного восприятия жестового языка и дактилологии. Альтернативным способом общения является «Код Лорма». Этот способ коммуникации изначально основан на использовании осязательных ощущений. В коде Лорма буквы обозначены определенными точками на ладони, а также штрихообразными движениями пальцев по ней. Код Лорма свободен от недостатков контактной дактилологии, так как навыки лормирования (говорения кодом Лорма) и считывания формируются довольно легко [1]. На сайте Фонда поддержки слепоглухих людей «Со-единение» представлены обучающие коду Лорма материалы, в том числе и видеоролик [2].

Самым простым и одновременно самым медленным способом общения со слепоглухим человеком представляется дермография. Несомненное преимущество этого способа в том, что его может использовать любой человек, умеющий писать. Специального обучения не требуется, нужно последовательно «писать» буквы нужного слова на ладони слепоглухого человека.

Объединяющим признаком такой разнообразной с точки зрения коммуникации группы людей является проблема социальной и

культурной изоляции. Зачастую люди со слепоглухотой большую часть времени проводят в стенах своего дома. Среди основных причин этого можно выделить: страх потеряться и попасть в опасную ситуацию, боязнь насмешек со стороны окружающих, неосведомленность о существующих доступных досуговых мероприятиях.

Эти сомнения и страхи небезосновательны. Действительно, городское пространство и общество могут быть недружелюбными. К примеру, сегодня в Петербурге широко развит прокат электросамокатов. С одной стороны, это демократичный, удобный вид транспорта, а с другой – брошенные на тротуарах самокаты служат серьезным препятствием для слепоглухих людей, особенно для тех, кто не использует белую трость. В сложной ситуации слепоглухому человеку сложно обратиться к окружающим людям и получить помощь.

Конечно, среди слепоглухих людей есть те, кто успешно самостоятельно передвигаются с белой тростью или с собакой-проводником, но нужно заметить, что большинство слепоглухих сталкиваются с серьезными проблемами, выходя из дома. Поэтому некоторые предпочитают без особых причин не выходить, становятся затворниками.

Включение музеев в решение проблемы социокультурной изоляции людей со слепоглухотой произошло в соответствии с общими тенденциями усиления роли музея как агента социальной инклюзии. Высокие ожидания от музея в этом вопросе связаны с его специфическими признаками как особого института культуры. Исследователь Л.М. Шляхтина отмечает, что «музей выступает как совокупность материальных и духовных ценностей, обращенных к своему творцу, продуктом деятельности которого является культура» [3].

Музей – место встречи человека с подлинными свидетельствами истории и культуры. «Подлинность» в эпоху всеобщей виртуализации оказывает все больший эффект на музейного зрителя, делая прошлое осязаемой духовно-нравственной основой настоящего. Так, современный музей, «осуществляя эмоционально-познавательное воздействие, является местом духовной инициации человека» [3].

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

Несмотря на тенденцию последовательного расширения привычной аудитории посетителей музея, посетители со слепоглухотой продолжают долгое время находиться вне поля зрения специалистов. Необходимо отметить значение деятельности Благотворительного фонда поддержки слепоглухих людей «Со-единение» в развитии практики разработки и реализации музейных программ, адаптированных для слепоглухих людей. В 2014 году Фонд начал реализацию региональной программы «Досуговые центры». На сегодняшний день досуговые центры открыты в 27 регионах Российской Федерации. Центры дают слепоглухим людям возможность получить поддержку, общаться и обмениваться информацией, заниматься совместным творчеством. В программу большинства Досуговых центров входит регулярное посещение музеев.

В Санкт-Петербурге Досуговый центр был открыт на базе Государственного музея истории религии в 2015 году на условиях софинансирования с Благотворительным фондом поддержки слепоглухих людей «Со-единение». Группа участников Досугового центра была сформирована в результате обзвона слепоглухих людей, проживающих в Санкт-Петербурге, а также их контактных лиц (в случаях невозможности личного общения).

На сегодняшний день возрастной состав группы смешанный, но ядро составляют люди старше 50 лет. Постоянно посещают мероприятия центра 15 человек, однако количество участников на некоторых мероприятиях достигает 20. Большинство участников используют в общении устную речь, благодаря звукоусиливающей аппаратуре могут воспринимать обращенную к ним речь на слух. Мероприятия посещают и «жестовики», для которых организован тифлосурдоперевод. К тифлосурдосопровождению музей привлекает как слышащих, так и глухих переводчиков. Глухие переводчики, ориентируясь на слышащего переводчика русского жестового языка, передают информацию слепоглухим в форме тактильно-контактной речи и тактильного жестового языка.



Рис. 1. Осмотр предмета из Научно-вспомогательного фонда



Рис. 2 Дактильно-контактная речь

До наступления пандемии мероприятия Досугового центра проводились каждый третий вторник месяца. В первое время было организовано сопровождение участников до музея. Все мероприятия, в том числе и выездные, изначально начинались именно там. Со временем возникли дружественные связи между участниками, в результате которых более мобильные помогали тем, у кого были серьезные трудности с самостоятельными передвижениями по городу.

Программа Досугового центра изначально была ориентирована на последовательное представление коллекции музея истории религии слепоглухим посетителям. В первую очередь были проведены экскурсионные программы, оснащенные тактильными копиями экспонатов. Таким образом, были презентованы такие разделы экспозиции, как «Традиционные религии народов Сибири и Дальнего Востока», «Религии Древнего мира».

После истощения ресурса тактильных копий экспонатов было решено обратиться к хранителю Научно-вспомогательного фонда музея. В рамках подготовки к проведению последующих экскурсионных программ из Научно-вспомогательного фонда подбирались предметы, соответствующие теме, обладающие высоким эмоционально-познавательным потенциалом и при этом позволяющие тактильный осмотр без ущерба сохранности. Зачастую «тактильный фонд» составляли предметы из личных коллекций музейных сотрудников.



Рис. 3. Тифлосурдоперевод экскурсии в музее истории религии.

Справа в голубом свитере – сурдопереводчица, автор статьи Юлия Вдовиченко, в черном свитере – слепоглухой экскурсант Владислав Демьяненко. На фотографии зафиксирован момент перевода жеста «спать». Владислав дактилирует своей супруге Наталье слово, переданное ему жестом.

Помимо осязания в программах задействовались густаторный (вкусовые ощущения) и ольфакторный (запахи) каналы восприятия. К примеру, в рамках экскурсионной программы, посвященной религиозным традициям Китая, была проведена китайская чайная церемония с параллельным рассказом о символическом значении каждого её действия с последующей дегустацией чая.





Рис. 4. Китайская чайная церемония

Постепенно программа Досугового центра дополнилась выездными мероприятиями согласно пожеланиям участников. Большую роль в выборе места посещения и подготовке к поездке играл уровень его средовой и отношенческой доступности. Наиболее готовыми к приему посетителей со слепоглухотой оказались музеи, в которых уже были разработаны специальные программы для слепых и слабовидящих людей. Специалисты Досугового центра проводят предварительные консультации для ведущих программ, что позволяет адаптировать их в соответствии с коммуникативными потребностями слепоглухих людей.



Рис. 5. Программа в Государственном музее политической истории России. На фотографии сопровождающие группу волонтеры стоят справа (две девушки в черном). Остальные люди – слепоглухие участники экскурсии. Слепоглухие люди визуальное ничем не выделяются

Посещение музеев Санкт-Петербурга, а также знакомство с городами и музеями Ленинградской области существенно расширило культурное поле участников Досугового центра. Помимо этого, такие поездки способствовали накоплению опыта взаимодействия со слепоглухими посетителями у музейных специалистов, стимулируя их совершенствовать свои умения взаимодействия с посетителями с инвалидностью, в том числе в вопросе тифлокомментирования.

Создавая условия доступности экспозиции и свободной коммуникации для всех посетителей, музей расширяет границы своей привычной аудитории, что влечет за собой неминуемое изменение и социального контекста. Музей становится не только местом личной встречи человека и мира культуры, но и местом встречи человека с Другим и с самим собой.

Слепоглухие люди сегодня живут или выживают? Несомненно, слепоглухота влечет за собой существенные трудности в социальной и культурной деятельности человека. Однако при условии реализации принципов инклюзивности слепоглухие люди могут реализовать свой потенциал в работе, спорте, творчестве и т. д. Уже сегодня мы можем наблюдать успехи слепоглухих людей в этих сферах жизни, повышение доли их участия в культурных мероприятиях, в том числе музейных. Дальнейшее развитие инклюзивности общества неминуемо повлечет за собой повышение качества жизни всех людей и, в частности, людей со слепоглухотой.

### **Источники**

1. Сутырина М.П. Теория и практика сурдоперевода: дактилология: учебное пособие / М.П. Сутырина, Н.А. Огурцова; Министерство образования и науки Российской Федерации; Новосибирский государственный технический университет; Институт социальных технологий и реабилитации, Кафедра специальной педагогики. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2017.

2. Благотворительный фонд «Фонд поддержки слепоглухих «Со-единение» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://so-edinenie.org/volonteram/obuchenie/obuchayushhee-video-i-materiali>, (дата обращения: 15.08.2021).

3. Шляхтина Л.М. Социальная миссия музея / Л.М. Шляхтина // Современные тенденции в развитии музеев и музееведения: мат-лы III Всероссийской научно-практической конференции (Новосибирск, 9–12 октября 2017 г.). – Новосибирск: Институт истории Сибирского отделения Российской академии наук, 2017.

## Заключение

Сегодня в меняющемся обществе происходят трансформации человеческих ценностей, затрагивающие и область инклюзии. Инвалид уже воспринимается и понимается макросоциумом как человек с инвалидностью, где на первый план выступает именно человек с его возможностями, потребностями, желаниями и интересами, и лишь вторичным оказываются особенности, отражающие состояние его здоровья. Мифичность, стереотипичность общественного сознания уступают место здравомыслию и восприятию того, что длительное время было искажено (жизнепрживание в условиях инвалидности), как естественность, как нормальный образ жизни. Все эти инновации затрагивают и музейную сферу, где демонстрируются культурные традиционные ценности России и стран зарубежья, непосредственно влияющие на процесс воспитания, нравственного становления, культуры и морального облика человека на всех этапах его жизни. Современный музей, его универсальный дизайн, обеспечивающий всеобщую доступность представленных культурных ценностей в его социокультурном пространстве, должен быть таким местом, где бы каждый посетитель с инвалидностью забывал бы о своем физическом или психическом недуге, наслаждаясь творчеством и богатством культурного наследия страны.

Обобщая вышеизложенное, необходимо отметить, что люди с инвалидностью в большей степени готовы к общению с окружающими, чем те с ними. Поэтому следует формировать в современном обществе инклюзивную культуру с учетом этики взаимодействия. Именно такой подход способствует преодолению границ, разрушению стереотипов, раскрытию больших возможностей с обеих сторон, повышению уровня понимания друг друга, выстраиванию диалогических отношений, наличию паритетности и желания включаться в процесс общения и взаимно обогащаться этим, получая самые положительные впечатления. Именно эти базовые ценности выступают залогом создания успешного универсального дизайнера социокультурных инклюзивных практик, обеспечивающих сегодня комфортное приобщение к культурным ценностям всем категориям посетителей.

### **Список литературы**

1. Бережная А.М. Художественный музей в коммуникативном пространстве современности: ценностные ориентиры и практики / А.М. Бережная // Мир русского слова. – 2018. – №4 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/hudozhestvennyy-muzey-v-kommunikativnom-prostranstve-sovremennosti-tsennostnye-orientiry-i-praktiki> (дата обращения: 07.06.2023).
2. Выготский Л.С. Собрание сочинений в шести томах. Т. 5. Основы дефектологии / Л.С. Выготский – М.: Книга по требованию, 2012. – 368 с.
3. Грусман В.М. Музей как институт формирования исторической памяти / В.М. Грусман // Известия РГПУ им. А.И. Герцена. – 2007. – №35 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/muzey-kak-institut-formirovaniya-istoricheskoy-pamyati> (дата обращения: 07.06.2023).
4. Донина И.Н. Универсальный дизайн в социокультурной адаптации «особых» посетителей музейными средствами / И.Н. Донина // Известия Российского государственного педагогического университета им. А.И. Герцена. – 2014.
5. Именнова Л.С. Музей в социокультурной системе общества: миссия, тенденции, перспективы: автореферат диссертации на соискание ученой степени доктора культурологии / Л.С. Именнова; Московский государственный университет культуры и искусств. – М., 2011. – 40 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.dissercat.com/content/muzei-v-sotsiokulturnoi-sisteme-obshchestva-missiya-tendentsii-perspektivy> (дата обращения: 07.06.2023).
6. Инклюзивные практики в социокультурном музейном и туристическом пространствах: методическое пособие / И.Е. Ростомашвили, И.А. Михаленкова [и др.]; под ред. И.Е. Ростомашвили. – СПб.: КАРО, 2020. – 64 с.
7. Каган М.С. Музей в системе культуры / М.С. Каган // Вопросы искусствознания. – 1994. – №4. – С. 445–460.
8. Клюкина А.И. Музей и социализация инвалидов / А.И. Клюкина // Музей. – 2012. – №2.

9. Модель и технология универсального дизайна обучения в условиях разнообразия образовательных потребностей обучающихся в начальной школе: методические рекомендации для учителей, специалистов психолого-педагогического сопровождения и методистов образовательных организаций / С.В. Алёхина [и др.]; под общ. ред. С.В. Алёхиной. – М.: МГППУ, 2020. – 176 с.

10. Мясищев В.Н. Психология отношений: избранные психологические труды / В.Н. Мясищев; под ред. А.А. Бодалева. – М.: Модэк МПСИ, 2004. – 158 с.

11. Основы дефектологии и инклюзивного образования: учебное пособие / Н.А. Борисова [и др.]; под общ. ред. О.А. Денисовой. – Череповец: ЧГУ, 2021. – 278 с.

12. Пшеничная С.В. «Музейный язык» и феномен музея / С.В. Пшеничная // Сборник к 80-летию профессора М.С. Кагана. – СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2001. Anthropology: web-кафедра философской антропологии [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://anthropology.ru/ru/text/pshenichnaya-sv/muzeynuuy-yazyk-i-fenomen-muzeya> (дата обращения: 07.06.2023).

13. Российская Федерация. Законы. О ратификации Конвенции о правах инвалидов. Федеральный закон №46-ФЗ: [принят Государственной Думой 25 апреля 2012 г.: одобрен Советом Федерации 27 апреля 2012 г.]. – М., 2012. – 37 с.

14. Ростомашвили И.Е. Инклюзивные практики реализации доступных социокультурных услуг для различных категорий людей с инвалидностью / И.Е. Ростомашвили // Научные труды Санкт-Петербургского государственного института психологии и социальной работы. Вып. 5. – СПб., 2022. – С. 144–147.

15. Ростомашвили И.Е. Социально-психологические аспекты инклюзивной культуры общества / И.Е. Ростомашвили // Проблемы современного педагогического образования. Вып. 77 (2). Сборник научных трудов. Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского». – Ялта, 2022. – С. 449–452.

## **Универсальный дизайн доступности российских культурных ценностей в музейном и туристическом пространствах**

---

16. Ростомашвили И.Е. Школа театрального тифлокомментатора: методическое пособие / И.Е. Ростомашвили. – СПб.: КАРО, 2022. – 44 с.

17. Смирнова Э.В. Трансформация функций музея в современном социокультурном пространстве / Э.В. Смирнова // Magister Dixit. – 2014. – №2 (14) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/transformatsiya-funktsiy-muzeya-v-sovremennom-sotsiokulturnom-prostranstve> (дата обращения: 07.06.2023).

18. Специальная психология: учебник для академического бакалавриата / под ред. Л.М. Шипицыной. – М.: Юрайт, 2019. – 287 с.

19. Сравнение отношения студентов высших учебных заведений различного профиля образования к сокурсникам с ограниченными возможностями здоровья И.А. Михаленкова [и др.] // Science for Education Today. – 2021. – Т. 11. №1. С. 7–30. (Web of Science) Новосибирский педагогический университет.

20. Юренева Т.Ю. Музей в мировой культуре / Т.Ю. Юренева. – М.: Русское слово–РС, 2003.

### Сведения об авторах пособия

**Ростомашвили Ия Евгеньевна**, директор автономной некоммерческой организации «Центр социокультурных практик «Большие возможности», кандидат психологических наук, доцент Санкт-Петербургского Государственного института психологии и социальной работы, эксперт Русского музея по доступности социокультурных услуг для людей с инвалидностью, член редколлегии экспертно-аналитического журнала «Доступная среда».

**Михаленкова Ида Антоновна**, кандидат психологических наук, доцент, заслуженный работник высшей школы Российской Федерации.

**Маркевич Варвара Александровна**, менеджер 1 категории, Служба развития, Государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Эрмитаж».

**Тугаринова Юлия Валерьевна**, заведующая Центром музейной инклюзии Государственного музея религии, координатор Досугового центра для слепоглухих людей «Прямой контакт», тифлосурдопереводчик, член экспертного совета по составлению буклета «Глухие и слабослышащие посетители в музее» (проект реализован ИКОМ России).

**Богданова Ольга Владимировна**, учитель-дефектолог высшей категории ГБОУ «Центр Динамика».

**Сиголаева Лариса Михайловна**, специальный психолог, руководитель Центра психологического сопровождения и коррекции для детей с расстройствами аутистического спектра «Романтики».

**Глухарев Юрий Геннадьевич**, эксперт Русского музея по доступности социокультурных услуг для посетителей с нарушением опорно-двигательного аппарата.



*Учебное издание*

Ростомашвили Ия Евгеньевна  
Михаленкова Ида Антоновна  
Маркевич Варвара Александровна  
Тугаринова Юлия Валерьевна  
Богданова Ольга Владимировна  
Сиголаева Лариса Михайловна  
Глухарев Юрий Геннадьевич

**УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН ДОСТУПНОСТИ  
РОССИЙСКИХ КУЛЬТУРНЫХ ЦЕННОСТЕЙ  
В МУЗЕЙНОМ И ТУРИСТИЧЕСКОМ ПРОСТРАНСТВАХ**

Методическое пособие

Чебоксары, 2023 г.

Компьютерная верстка *Е. В. Кузнецова*  
Дизайн обложки *Н. В. Фирсова*

Подписано в печать 03.10.2023 г.

Дата выхода издания в свет 06.10.2023 г.

Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Печать офсетная. Гарнитура  
Times. Усл. печ. л. 4,185. Заказ К-1193. Тираж 500 экз.

Издательский дом «Среда»  
428005, Чебоксары, Гражданская, 75, офис 12  
+7 (8352) 655-731  
info@phsreda.com  
https://phsreda.com

Отпечатано в Студии печати «Максимум»  
428005, Чебоксары, Гражданская, 75  
+7 (8352) 655-047  
info@maksimum21.ru  
www.maksimum21.ru