

ПОЛИТЕХ

**Смешанные экскурсии для посетителей
с нарушениями слуха.
Опыт Политехнического музея**

Оглавление

Какую проблему мы решали?	3
Что такое «смешанная группа посетителей с нарушениями слуха»?	4
Психолого-педагогический портрет смешанной группы	4
Как проводятся экскурсии для смешанных групп?	6
Принцип работы с аудиторией	6
Как подготовиться к проведению экскурсий	7
Маршрут экскурсии	7
Что необходимо для доступности экскурсий	8
Как взаимодействовать с аудиторией.....	8
Повествование	9
На что следует обращать внимание во время экскурсии	9
Что должен знать и уметь переводчик.....	9
Что важно помнить при работе в тандеме с переводчиком.....	10
Заключение	11

Какую проблему мы решали?

Экскурсионные программы — один из основных форматов общения посетителя и музея. В одной экскурсионной группе могут оказаться люди с разным опытом и запросами. Тогда перед музеем и его сотрудниками встаёт задача правильно адаптировать материал и его подачу под конкретную аудиторию и обучить необходимым навыкам сотрудников.

Чтобы проводить экскурсии для посетителей с нарушениями слуха, нужна методика, которая позволит не только подобрать оптимальный подход к их проведению, но и выстроить единую систему работы с аудиторией. Также методика должна отвечать на вопросы, как адаптировать материал и на что следует обращать внимание в работе с переводчиками русского жестового языка (РЖЯ).

Разработанная нами методика включает составление «портрета аудитории», знакомство с ключевыми принципами работы, снятие психологических барьеров в общении с посетителями с инвалидностью и закрепление полученных знаний с помощью тренинга.

Серия экскурсий для смешанной аудитории была проведена нами в рамках программы «Разные люди — новый музей». В них приняли участие ученики 5–9 классов специальных (коррекционных) образовательных учреждений I, II вида и благотворительного фонда «Мелодия жизни», который поддерживает детей и их родителей после кохлеарной имплантации.

Наша цель заключалась в том, чтобы научиться адаптировать экскурсионные программы для посетителей с нарушениями слуха, а также разработать на основе полученного опыта методическое пособие для экскурсоводов и музейных сотрудников. Обязательной частью нашей работы стал сбор и анализ отзывов участников пробных экскурсий.

Надеемся, это пособие будет полезно всем, кому небезразлична тема доступности в музеях. В нём мы постарались учесть все ключевые вопросы, возникающие при проведении экскурсий для посетителей с нарушениями слуха, и дать пояснения. Также мы описали, с какими сложностями нам пришлось столкнуться, что у нас получилось, а что — нет.

Наталья Нестерова, менеджер инклюзивных проектов
Иван Карамнов, менеджер по развитию инклюзивных программ

Что такое «смешанная группа посетителей с нарушениями слуха»?

Группа называется смешанной, потому что у её участников — различная степень потери слуха. Под степенью подразумевается порог слышимости, доступный человеку. Традиционно выделяют четыре степени тугоухости, где I степень — лёгкая потеря слуха, а IV степень — глубокая потеря слуха. Полное отсутствие слуха принято называть тотальной глухотой.

Слабослышащими чаще называют людей со II или III степенью потери слуха, а глухими — с IV степенью. Для реабилитации людей с IV степенью потери слуха и тотальной глухотой допускается кохлеарная имплантация. Она помогает частично восстановить сильно пониженный слух путём вживления специального протеза. Таких людей принято называть кохлеарно имплантированными.

Психолого-педагогический портрет смешанной группы

Каждый ребенок — индивидуум, который по-разному воспринимает и обрабатывает информацию. Глухие школьники воспринимают информацию через РЖЯ, а слабослышащие реже используют РЖЯ, но читают по губам. Кохлеарно имплантированные школьники крайне редко владеют русским жестовым языком, в отличие от глухих и слабослышащих.

При работе с группой посетителей с нарушениями слуха необходимо учитывать, что портрет этой группы весьма неоднороден. Запросы и потребности глухих, слабослышащих и кохлеарно имплантированных школьников значительно отличаются.

С чем это связано? Уровень владения жестовым языком непосредственно связан со степенью потери слуха и с тем, в каком окружении растёт ребёнок.

Слабослышащие дети могут родиться у **слышащих родителей**. Некоторые из них могут свободно владеть РЖЯ, а некоторые — полностью отказываются от его использования даже при значительной потере слуха. **Слабослышащие дети** могут родиться в семье **глухих**. В этом случае их родным языком является РЖЯ. Но он будет использоваться ими как вспомогательный для общения с глухими — родителями и сверстниками. Для общения с другими слабослышащими и обычными сверстниками такие дети в основном используют словесную речь.

Глухой ребёнок может родиться в семье **слышащих**. Скорее всего, такой ребёнок подвергнется кохлеарному имплантированию. Его последующая социализация может развиваться по одному из двух условных сценариев. В одном случае он легко адаптируется в среде слышащих, свободно разговаривает и может обучаться в обычной

школе, но никак не связан с сообществом глухих. Но если ребёнок даже после протезирования испытывает трудности с восприятием звуков, освоение словесной речи и общение со слышащими будет даваться ему очень сложно. Одновременно у него возникнут трудности и с освоением РЖЯ из-за различий структур словесной и жестовой речи. Это связано с неудачной попыткой адаптации к среде слышащих и отделением от сообщества глухих.

Важно отметить, что **глухие** дети, не подвергшиеся кохлеарному имплантированию (например, родившиеся в семье глухих), **являются носителями РЖЯ** — именно на нём они комфортно общаются.

Существуют разные школьные программы: одни предусматривают отдельное обучение слабослышащих и глухих детей, другие предполагают смешанное обучение для слабослышащих и глухих детей. Кроме того, кохлеарно имплантированные дети могут обучаться в обычных, не специализированных школах.

Таким образом, детям с различными нарушениями слуха необходима индивидуальная подача и закрепление экскурсионного материала. Поэтому в музейной практике очень редко проводятся экскурсии для смешанных групп.

В работе с глухими детьми важно понимать, что они являются билингвами, при этом первым родным языком для них является РЖЯ. Русский язык и РЖЯ — два совершенно разных языка с разной структурой, фонетикой и грамматикой, поэтому таким детям сложнее воспринимать информацию на русском языке. **Глухие не воспринимают речь на слух.** При общении с ними вполне допустимо использовать письменную речь на максимально простом, несложном русском языке (лучше избегать сложносочиненных предложений, сложных по смыслу слов).

У **слабослышащих детей** — частичная потеря слуха, при которой возможно речевое развитие. Они **частично воспринимают речь на слух**, читают по губам, свободно разговаривают с небольшим искажением слов, **менее свободно владеют РЖЯ.** Как и глухие, они являются билингвами, поэтому при общении с ними тоже можно использовать описанный выше подход.

Люди с **кохлеарным имплантированием** обычно рождаются глухими и подвергаются медицинским манипуляциям по восстановлению слуха. **Частично они воспринимают речь на слух, но не сразу могут понять смысл сказанного,** поэтому рекомендуется несколько раз проговаривать и закреплять сказанное. Также кохлеарно имплантированные люди используют чтение по губам, свободно разговаривают словесной речью с незначительным искажением звукословесной структуры, **менее свободно или совсем не владеют РЖЯ.** При общении с ними необходимо говорить чётко и членораздельно, не теряя зрительный контакт с аудиторией. Важно не повышать голос: если участник экскурсии не понял сказанного, вместо повышения громкости

повторите вызвавший вопросы фрагмент текста медленнее и чётче. Все посетители с нарушениями слуха полностью зависят от **зрительного контакта** во время общения.

Как проводятся экскурсии для смешанных групп?

Экскурсии для посетителей с нарушениями слуха лучше проводить со слышащим экскурсоводом и специалистом, который переводит речь экскурсовода на РЖЯ. Это позволяет участникам группы выбрать максимально комфортный для них вариант усвоения материала. Во время экскурсии школьник сможет слушать экскурсовода или переводчика.

Принцип работы с аудиторией

Проведение экскурсий для смешанных групп с нарушениями слуха предполагает два подхода:

- Слышащий экскурсовод с переводчиком РЖЯ.

Вместе с переводчиком РЖЯ слышащий экскурсовод проводит экскурсию для кохлеарно имплантированных и слабослышащих. Такой подход комфортен и для первых, и для вторых: они могут слушать обычного экскурсовода, а если им что-то непонятно, переключать внимание на переводчика РЖЯ. Глухие могут воспринимать информацию с помощью переводчика.

- Глухой экскурсовод, который является носителем РЖЯ, с переводчиком.

В таком тандеме комфортно глухим школьникам, которые хорошо владеют РЖЯ. Экскурсовод, который владеет РЖЯ, сможет передать материал без искажений, а переводчик — озвучить экскурсовода для слабослышащих и кохлеарно имплантированных школьников.

Выбор того или иного подхода к проведению экскурсий для смешанных групп должен зависеть прежде всего от состава конкретной группы. Если в группе больше глухих слушателей, предпочтительным будет второй вариант, когда экскурсию ведёт глухой экскурсовод на РЖЯ. Если в группе больше слабослышащих и кохлеарно имплантированных школьников, то рекомендуется привлекать слышащего экскурсовода в паре с переводчиком РЖЯ.

Как подготовиться к проведению экскурсий

Чтобы закрепить навык определения «портрета аудитории», рекомендуется провести тренинг, посвящённый знакомству с разными типами инвалидности. Это поможет экскурсоводам понять, как правильно и тактично взаимодействовать с такими школьниками. Тренинг помогает снять психологические барьеры в общении с посетителями с инвалидностью. Для закрепления новых знаний и навыков необходима серия тренингов.

Основная цель тренинга — показать сотрудникам музея, как тактично взаимодействовать с посетителями с инвалидностью, а также развеять стереотипы и расширить кругозор участников.

Задачи тренинга:

- объяснить, как тактично разговаривать с посетителями с инвалидностью;
- объяснить, как оказывать помощь, а когда этого не следует делать;
- оказать поддержку в преодолении барьеров в общении с посетителями с инвалидностью.

Для этого в ходе тренинга используются интерактивные методы обучения: ролевые игры, опросы, обсуждения. Активное включение в игры и обсуждения даёт возможность сотрудникам примерить на себя разные ситуации, в которых может оказаться человек с инвалидностью. В тренингах обязательно участие экспертов с инвалидностью, которые расскажут, как лучше обращаться, оказывать помощь и сопровождение человеку с инвалидностью в музее.

После тренинга экскурсовод допускается на пробную экскурсию с тестовой группой слушателей из посетителей с инвалидностью. После экскурсии принимается решение, готов ли экскурсовод к дальнейшим экскурсиям с такой аудиторией.

Для посетителей с инвалидностью по слуху невозможно просто проводить экскурсии в таком же формате, как и со слышащими. Всегда нужно быть начеку; взаимодействие с аудиторией зависит от вас, а не от переводчика РЖЯ, который является лишь посредником. Особенно важно проходить дополнительное обучение, чтобы научиться получать обратную связь от аудитории.

Маршрут экскурсии

- Необходимо заранее подготовить и адаптировать маршрут.
- Следует провести несколько тестовых экскурсий, чтобы понять, как работать в тандеме с переводчиком.

- Перед каждым экспонатом выставки экскурсовод и переводчик располагаются по одну сторону от экспоната, не нужно располагаться слишком близко или далеко от переводчика.
- Объекты выставки и архитектура пространства не должны мешать участникам экскурсии видеть руки и лица экскурсовода и переводчика РЖЯ.
- Постарайтесь разместить экскурсионную группу полукругом перед экскурсоводом и переводчиком.
- Избегайте плохо освещенных и тёмных зон, так как группе не будет видно экскурсовода и переводчика.
- Если всё же нужно провести экскурсию (или её часть) в тёмной зоне, следите за тем, чтобы лицо и руки переводчика и экскурсовода были хорошо видны, можно использовать дополнительные переносные источники света (например, карманные фонарики).
- Контролируйте уровень шума: слабослышащие посетители используют слуховые аппараты, которые очень чувствительны к фоновым звукам. Уровень фонового шума должен быть минимальным.

Что необходимо для доступности экскурсий

- Заранее спланированный и адаптированный маршрут.
- Чёткая устная речь экскурсовода.
- Знание РЖЯ экскурсоводом или переводчиком.
- Ассистивные устройства для посетителей с нарушениями слуха (индукционная петля, приёмники).
- Субтитры к видеоэкспонатам, видеороликам.
- QR-код с записанным видеогидом на русском жестовом языке.

Как взаимодействовать с аудиторией

- Для начала оговорите с аудиторией правила: например, чтобы задать вопрос, нужно поднять руку. Так вам с переводчиком будет проще работать.
- Проводя экскурсии, не бойтесь общаться с группой, спрашивайте, всё ли понятно, а также интересуйтесь отношением слушателей к экспонатам.
- Если в рассказе об экспонатах необходимо упомянуть сложные термины, заранее распечатайте эти слова и все нужные дополнительные изображения. Это упростит подачу информации.
- Во время экскурсии старайтесь зрительно следить за переводчиком. Не торопитесь отвечать на вопросы посетителей — дождитесь перевода вопроса.

Повествование

- Экскурсовод готовит адаптированный текст и проверяет его с переводчиком. По этому тексту в дальнейшем они вместе работают.
- Во время экскурсии старайтесь разбивать произносимый текст на небольшие предложения, чтобы у переводчика была возможность точно переводить его. Не забывайте следить за переводчиком, чтобы понимать, успевает ли он переводить.
- Не начинайте рассказ во время движения экскурсионной группы. Дойдя до точки, дождитесь остальных и только после этого с переводчиком начинайте повествование.
- В ходе экскурсии старайтесь наблюдать за направлением взгляда посетителей. Не ведите повествование в те моменты, когда внимание посетителей направлено на экспонаты выставки, а также во время общения внутри группы.
- Не ведите экскурсию одновременно с просмотром видеоматериалов. Дождитесь, пока посетители ознакомятся с ними, и только после этого продолжайте рассказ.

На что следует обращать внимание во время экскурсии

- Старайтесь следить за посетителями. Важно держать зрительный контакт с аудиторией — не забывайте, что при общении слабослышащие читают по губам. Старайтесь смотреть участникам экскурсии прямо в глаза.
- Во время экскурсии не следует торопиться, быстро идти, говорить монотонно и сложными фразами. Старайтесь использовать ясные короткие предложения.
- Основным аспектом, определяющим доступность экскурсии, является маршрут. Он должен быть интересным и не слишком долгим, ведь у глухих преобладает зрительное восприятие. Аудитория всегда смотрит на ведущего и переводчика, чтобы не упустить важную информацию.
- Стройте маршрут экскурсии так, чтобы у посетителей была возможность на несколько минут отвлечься и ознакомиться с экспонатами (заложите несколько перерывов).
- Переводчику периодически требуется время, чтобы восстановить силы, так как перевод требует большой умственной и физической нагрузки.

Что должен знать и уметь переводчик

- Переводчик должен понимать культурные различия между культурой слышащих и культурой глухих.
- Переводчик должен верно передать суть сообщения, включая его содержание и эмоциональный оттенок, используя РЖЯ в полной мере.

- Переводчик обязан ориентироваться в теме экскурсий, быть знаком со специальной терминологией на РЖЯ.
- У переводчика должен иметься аналогичный опыт перевода.
- Переводчик может переводить не более двух часов.

Что важно помнить при работе в тандеме с переводчиком

- Если переводчик не принимал участия в разработке маршрута экскурсии, необходимо заранее ознакомить его с текстом и планом маршрута.
- Во время разговора смотрите на собеседника, а не на переводчика.
- Не следует просить помощи у переводчика в ходе экскурсии. Например, раздача сопроводительного материала и т.д. делает невозможным одновременный перевод.
- Избегайте частных бесед с переводчиком и другими лицами в ходе экскурсии, поскольку всё, о чем вы говорите, может быть неверно интерпретировано.
- Говорите в размеренном, удобном для вас темпе. Переводчик сообщит вам, если нужно снизить темп экскурсии.
- Если общение происходит без переводчика (к примеру, до или после экскурсии) вполне допустимо использовать письменную речь на максимально простом, несложном русском языке (избегайте сложносочинённых предложений, сложных слов).

Заключение

После проведения экскурсий нам было важно собрать и проанализировать обратную связь от учеников школ, чтобы оценить эффективность нашей работы.

Анализ показал, что большинству участников было интересно слушать экскурсоводов, кохлеарно имплантированные школьники чувствовали себя комфортно, слушая переводчика, который переводил глухого экскурсовода. Большинство посетителей были довольны, группам было интересно, школьники слушали и отвечали на вопросы экскурсоводов.

Однако наша ошибка заключалась в том, что при составлении опросных листов мы не учли специфику глухих и разницу грамматических основ русского и жестового языка. Формат письменного анкетирования не подошёл для глухих респондентов, поэтому их ответы не могут считаться репрезентативными. Глухим школьникам было сложнее отвечать на вопросы об экспонатах, в отличие от слабослышащих, потому что анкетирование проводилось не на РЖЯ. Не спасло даже присутствие переводчика РЖЯ, который переводил смысл вопросов и ответов. Некоторым респондентам требуется больше времени на понимание смысла вопросов. Судя по ответам глухих респондентов, отвечали они, слабо понимая смысл вопросов, и иногда повторяли ответы друг за другом.

Мы пришли к выводу, что для получения более достоверных результатов исследования лучше проводить *видеоанкетирование*. Этот метод сбора обратной связи предполагает, что вопросы из анкеты записываются в формате видеоролика, где ведущий зачитывает вопросы и варианты ответов на РЖЯ. Глухим респондентам комфортнее отвечать на РЖЯ, так как респондент самостоятельно читает и отвечает на вопросы без перевода.

Тем не менее это не означает, что формат смешанных экскурсий невозможен и не следует применять его в дальнейшем. Смешанные экскурсии позволяют посетителям с нарушениями слуха не выделяться из группы и самим решать, с переводом или без него слушать экскурсию. Это важно, так как именно в этот момент задаётся тон диалога музея с посетителем. Опыт, полученный нами при проведении таких экскурсий, наглядно подтверждает, что они востребованы целевой аудиторией.

Разумеется, описанная выше методика не является универсальным решением всех проблем, связанных с проведением экскурсий для смешанных групп. Однако она поможет выстроить единую систему в работе с аудиторией и наладить взаимодействие группы, экскурсовода и переводчика РЖЯ.