

NESLYŠÍCÍ NÁVŠTĚVNÍK V MUZEU ČI GALERII

METODICKÝ MATERIÁL

NESLYŠÍCÍ NÁVŠTĚVNÍK V MUZEU ČI GALERII

Metodický materiál

Úvod	3
1 Svět neslyšících a nedoslýchavých a jejich potřeby	4
1.1 <i>neslyšící nebo Neslyšící?</i>	4
1.2 <i>Jaké je to neslyšet</i>	4
1.3 <i>Jaké druhy komunikace neslyšící a nedoslýchaví používají?</i>	5
Český znakový jazyk	5
Komunikační systémy vycházející z českého jazyka	6
Odezírání	6
Mezinárodní znakový systém	6
1.4 <i>Přístupnost textů v češtině pro neslyšící a nedoslýchavé</i>	6
2 Technická a personální opatření ke zpřístupnění muzea a galerie	8
2.1 <i>Technická opatření vedoucí ke zpřístupnění muzea či galerie</i>	8
Indukční smyčka	8
Světelná signalizace	8
Simultánní přepis	9
On-line tlumočení	9
Přístupný web	9
2.2 <i>Personální opatření ke zpřístupnění muzea či galerie neslyšícím a nedoslýchavým návštěvníkům</i>	
Pravidla komunikace	12
Zaměstnanec zodpovědný za návštěvníky se speciálními potřebami	13
Tlumočník	14
2.3 <i>Využití nových médií</i>	15
Multimediální průvodce	15
3 Komunikace a Spolupráce s veřejností	17
3.1 <i>Komunikace s neslyšícími návštěvníky</i>	17
3.2 <i>Komunikace se školami pro sluchově postižené</i>	18
3.3 <i>Spolupráce s organizacemi</i>	18
3.4 <i>Spolupráce se školami</i>	18
3.5 <i>Spolupráce s univerzitami</i>	19
4 Zpřístupnění muzea neslyšícím návštěvníkům na úrovni programové nabídky	19
4.1 <i>Prohlídky vedené muzejním pedagogem/lektorem</i>	20
Prohlídka tlumočená do znakového jazyka	20
Prohlídka vedená znakujícím muzejním pedagogem/lektorem	21
Specifika prohlídky pro neslyšící děti	22
4.2 <i>Doprovodné programy</i>	22
Specifika doprovodného programu pro neslyšící děti	23
5 Zpřístupnění vaší instituce krok za krokem (Checklist)	25
Dostupnost informací a propagačních materiálů	25
Zlepšení přístupnosti budovy nebo místa	25
Zlepšení přístupnosti výstav a sbírek	26
Závěr	27
Přehled legislativy	28
Seznam použitých zdrojů	28

ÚVOD

Muzea a galerie, které zvažují, zda a jak pracovat s cílovou skupinou neslyšících, nemají snadnou situaci. Skupina návštěvníků se sluchovým postižením je velice různorodá, což se odráží v používání různých druhů komunikace, nárocích na personál, technické vybavení a pravidla komunikace.

Na následujících stránkách jsou v pěti kapitolách popsány informace, které by měly muzeím a galeriím usnadnit zpřístupňování jejich budov i expozic této cílové skupině. První kapitola seznamuje čtenáře se světem sluchového postižení. Druhá kapitola se obšírně věnuje možným opatřením, která mohou muzea a galerie zavést, a to jak na úrovni technického vybavení, tak personálu a jeho kompetencí. Třetí kapitola zpracovává problematiku komunikace kulturních institucí směrem k neslyšící veřejnosti, školám a dalším organizacím – ať již v roli potenciálních návštěvníků, nebo na úrovni partnerů a spolupracovníků. Čtvrtá kapitola přináší podněty pro programovou nabídku muzeí a galerií. A konečně pátá kapitola nabízí „checklist“, který umožní prakticky zhodnotit přístupnost muzea či galerie krok za krokem.

Uvedené náměty a postupy je vhodné brát jako podněty, kterým směrem se vydat v případě, že se ve své práci rozhodnete zaměřit i na neslyšícího návštěvníka. Neboť je třeba připustit, že i když osoby se sluchovým postižením tvoří v rámci České republiky poměrně velkou skupinu potenciálních návštěvníků (udává se kolem půl milionu osob se sluchovým postižením), je velmi pravděpodobné, že ve Vašem regionu nebo obci není tato skupina vůbec nebo jen velmi málo zastoupena. Ještě před započítím vytváření speciální nabídky pro neslyšící návštěvníky je proto dobré zvážit: 1) zda se v okolí vašeho muzea nebo galerie vyskytuje komunita Neslyšících, kterou by bylo možné oslovit (mimo velká města existují takové komunity při školách pro sluchově postižené, nebo v místě, kde funguje nějaká organizace neslyšících); 2) jaký typ instituce představuje vaše muzeum či galerie a zda je její nabídka pro neslyšící návštěvníky přitažlivá; 3) zda zaměstnanci (například muzejní pedagog) zkusí začít spolupracovat s touto skupinou návštěvníků, nebo se na ní výhledově zaměří.

Přestože se zpřístupnění muzeí a galerií neslyšícím návštěvníkům může zdát jako nelehký úkol, je dobré si uvědomit, že neslyšící mají stejně jako všichni ostatní právo na přístup k informacím a na zapojení se do společenského života. Kulturní instituce, které této menšině vyjdou vstříc, se tak mohou stát pionýry přístupu, který by měl být vlastní všem dalším institucím a organizacím.

1 SVĚT NESLYŠÍCÍCH A NEDOSLYCHAVÝCH A JEJICH POTŘEBY

„Hluchota je neustálý boj a kdokoli říká, že není, tak lže, nebo si to nechce připustit. Informace za vámi nepřijdou, musíte je vyrazit hledat.“ Canet in Taylor a Darby, 2003

1.1 neslyšící nebo Neslyšící?

Lidé se sluchovým postižením se neliší pouze mírou a typem sluchové vady. Významnější je, zda se sami cítí být spíše součástí slyšící společnosti, nebo zda se cítí být příslušníky jazykové a kulturní menšiny Neslyšících. Ve druhém případě tak není společným jmenovatelem handicap a ztráta určitého smyslu, ale pocit sounáležitosti s určitou skupinou a komunikace ve znakovém jazyce.

V literatuře i na internetu je možné setkat se s termínem „Neslyšící“ s velkým „N“. Na co tento termín odkazuje? Velké „N“ nebo malé „n“ souvisí s dvěma odlišnými pohledy na to, co vlastně postižení je:

Medicínský přístup k postižení pojmenovává **fyziologický stav jedince** a z něj vyplývající omezení ve smyslovém vnímání a komunikaci. V takovém případě je používáno označení „**neslyšící**“. V tomto případě se z postižení stává hlavní identifikační znak. Pokud označíme dítě jako jiné nebo nenormální, vydělujeme je ze systému a odvádíme tak pozornost od společenských aspektů postižení.

Oproti tomu **kulturní přístup** vnímá postižení jako **sociální konstrukt spojený s kulturní identitou daného člověka**. Lidé, kteří se označují jako **Neslyšící**, vnímají sebe sama coby **příslušníky jazykové a kulturní menšiny**. V tomto pojetí již nejde o označení spojené s handicapem či nedostatečností, ale projev specifické životní zkušenosti a kulturní odlišnosti. Neslyšící představují rozmanitou skupinu lidí sjednocenou zkušeností života mezi Neslyšícími. Jsou uživateli znakového jazyka (ten je pro ně mateřským jazykem), znalci vlastní historie i vývoje a kulturních hodnot celé komunity.

Odlišnost spojená s fyzickou nedostačivostí a výraznou fyzickou odlišností (nošení sluchadla, znakový jazyk) je často spojena se zaškatulkováním daného jedince do skupiny méně platného člena společnosti. Zdůraznění kulturního aspektu – příslušnosti k jazykové menšině – směřuje k odlišnému pojetí služeb, naplnění základních práv i našemu vlastnímu postoji, který přestává být nadřazeným nebo mecenášským, ale stává se partnerským a rovnocenným.

1.2 Jaké je to neslyšet

Postižení sluchu patří k těm nejčastějším – na světě žije přibližně 360 milionů osob s těžším sluchovým postižením. Téměř desetinu z tohoto počtu představují děti. Se sluchovým postižením je spojováno množství dezinformací či omylů: Umí všichni neslyšící odezírat? Mají

neslyšící kvůli svému postižení lepší zrak? Je znakový jazyk mezinárodní? Můžou neslyšící tančit?

Nedorozumění se často vztahuje také k nepřesné a zavádějící terminologii. Označení jako „hluchoněmý“ nebo „hluchý“ jsou ve společnosti hluboce zažitá a to přesto, že se tyto výrazy již dávno nepoužívají, nebo jsou vnímány jako urážlivé. V současné době se upouští také od označení „handicapovaný“ nebo „postižený“. Vzhledem k různým typům sluchového postižení, různým druhům komunikace nebo pomůcek, které jsou využívány, neexistuje jen jedna jediná cesta, jak s návštěvníkem se sluchovým postižením pracovat a která opatření mu nabídnout (více k tomu tématu např. Horáková, R. *Sluchové postižení - Úvod do surdopedie*. Praha: Portál, 2012).

Dopady sluchového postižení souvisí nejen se samotným typem sluchové vady, ale také s věkem, kdy k postižení došlo a s tím, zda jsou rodiče slyšící nebo neslyšící. **Všichni se rodíme s dispozicí naučit se jazyk**, jde jen o to, jaké k tomu máme podmínky. Od narození **neslyšící dítě se jazykově vyvíjí stejně jako dítě slyšící**, jen musí dostávat dostatek vizuálních podnětů. V naprosté většině případů je pro **neslyšící dítě neslyšících rodičů** znakový jazyk mateřským jazykem. Dítě se rozvíjí podobně jako jeho slyšící vrstevníci, jen si osvojuje český jazyk na základě znakového jazyka a postupně se stává bilingvním. **U neslyšících dětí slyšících rodičů** má dítě velmi omezené možnosti osvojit si plnohodnotně jazyk, ať již formou znakového nebo mluveného jazyka, což má za následek obtíže se čtením a chápáním čteného textu.

I z těchto důvodů je v této metodice používán termín „neslyšící“ nebo „nedoslýchavý“, respektive „uživatel znakového jazyka“ a „uživatel českého jazyka“.

1.3 Jaké druhy komunikace neslyšící a nedoslýchaví používají?

Neslyšící a nedoslýchaví používají různé druhy komunikace od psané formy češtiny, znakový jazyk, po mluvenou češtinu, prstovou abecedu a mnohé další. Je důležité uvědomit si, že jak mluvené (psané) jazyky, tak **znakové jazyky mají svou vlastní gramatiku, slovní (znakovou) zásobu a svá pravidla**. Co je činí odlišnými, je způsob, jakým jsou zpracovány a vnímány. Mluvené jazyky jsou vnímány sluchem a vyjadřovány ústy, znakové jazyky jsou produkovány pohybem a vnímány zrakem. Neslyšící, stejně jako slyšící, však používají i neverbální komunikaci (gesta, mimiku apod.).

Český znakový jazyk

- je to plnohodnotný jazyk s vlastní gramatikou, který nezávisí na mluveném jazyce;
- neovládají jej všichni neslyšící a nedoslýchaví;
- znakový jazyk není mezinárodní;
- znakový jazyk není znaková řeč, termín „znaková řeč“ je zavádějící a nepřesný.

Znakový jazyk není pantomima a sled gest. Znakové jazyky mají svou gramatiku, bohatou strukturu a patří mezi verbální komunikační systémy. Znakovému jazyku a jeho používání v každodenním životě se věnuje zákon č. 155/1998 Sb. o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých, novelizován zákonem č. 384/2008 Sb., v plném znění zákona č. 423/2008 Sb.

Komunikační systémy vycházející z českého jazyka

Neslyšící a nedoslýchaví využívají při každodenní komunikaci samozřejmě i český jazyk a systémy, které jsou z češtiny odvozené:

- znakovaná čeština: uměle vytvořený systém, který používá znaky podle gramatiky a pravidel českého jazyka (jde doslova o znakování věty v českém jazyce);
- písemný záznam mluvené řeči;
- prstová abeceda;
- vizualizace mluvené češtiny (výraznější artikulace mluveného projevu jako podpora odezírání) a další.

Odezírání

Odezírání představuje specifickou dovednost vnímat mluvenou řeč zrakem a pochopit obsah sdělení podle pohybu úst a mimiky obličeje. **Odezírání** nicméně není vrozená schopnost neslyšících, **je třeba se jí učit a je to velice náročná činnost.**

Závisí na fyzickém a psychickém stavu mluvčího, světelných podmínkách, znalosti kontextu rozhovoru i na tom, jak dlouho je třeba odezírat. Optimální délka odezírání je maximálně 20 minut a vždy je třeba si uvědomit, že jím můžeme získat maximálně 30 procent sdělení.

Mezinárodní znakový systém

Mimo výše zmíněné systémy komunikace existuje ještě Mezinárodní znakový systém, který je používán při vzájemném kontaktu neslyšících z různých zemí, kteří jsou uživatelé různých národních znakových jazyků. Neslyšící se jím dorozumívají na mezinárodních akcích, jako jsou Deaflympiáda (Olympiáda pro sportovce se sluchovým postižením), kongresy nebo festivaly. Tento systém se také běžně využívá při tlumočení mezinárodním výpravám nebo skupinám.

1.4 Přístupnost textů v češtině pro neslyšící a nedoslýchavé

Pro většinu neslyšících není čeština mateřským jazykem a ovládají jej v různé míře jako druhý jazyk. Stejně tak, jako například cizinci, mohou mít uživatelé znakového jazyka obtíže, pokud je srovnáváme s rodilými mluvčími. To, že je pro mnoho neslyšících čeština druhý jazyk, který neovládají na úrovni rodilého mluvčího, může ovlivňovat míru schopnosti získat z textu relevantní informace. Nevhodný systém výuky pak způsobuje i ztrátu motivace uživatelů znakového jazyka k četbě.

Problémy neslyšících při čtení vyplývají z nedostatečně rozvinutých znalostí, které jsou pro porozumění textů nepostradatelné:

- nedostatečně rozvinutá slovní zásoba druhého (českého) jazyka: nestálost slovní zásoby a neznalost synonym, neschopnost rozpoznat určité známé slovo v různých tvarech a různých kontextech;
- nedostatečná znalost související s gramatickou stavbou mluveného/psaného projevu: gramatické kategorie jmen a sloves (rod, pád, číslo, čas apod.), způsoby vázání slov do souvislého textu;
- omezené znalosti obrazného vyjadřování v českém jazyce: frazeologismy, idiomy, metafory, přirovnání, rčení apod.;
- nedostatečná úroveň znalostí vztahující se k obsahu textu.

Výše uvedené problémy jsou zapříčiněny především nevhodným systémem vzdělávání a výuky českého jazyka, který není vyučován coby druhý (cizí) jazyk podobně jako tomu je při výuce cizinců, spolu s minimální motivací k četbě a nezájmem cokoli číst způsobeným dlouhodobým selháváním a neúspěchem.

Ukázka č. 1

Dospělá neslyšící žena popisuje průběh soudního procesu:

- „Helena říká soud vypravuje opravdu bez lže. Helena byla pořádku a uklízeta, žehlie, vařit. Helena je hodná, nechce hada. Nemám radost manžel. Důvod něco. Pitoma manžel opakování dvakrát kopec a bije tobě Helena. Důvod bez. Helena moc děkuje.“

Ukázka č. 2

Student SŠ s maturitou posílá vzkaz přátelům:

- „Ahoj studentíci. Díky za fax. Mám se fajn a praxi se mi dobře jde. Lístek do divadla má Fedor Krajčík, přece jsem dnes volal Gábině Houdkové, která bude tlumočit v divadle a prodává lístky. Gábina mě řekla, že ve středu dala Fedorovi lístky pro vás. (...) Já tam nepůjdu, ale přijdu za vámi setkat! Ale ještě nevím, jestli budu mít čas, doufám! Zatím Čau David.“

(Ukázky z publikace Strnadová, V. *Současné problémy české komunity neslyšících I. Hluchota a jazyková komunikace*. Praha: FF UK, 1998)

Obtíže ve čtení se posléze zobrazí i v psaném projevu neslyšících pisatelů, který je charakteristický použitím gramaticky správných, ale z hlediska textu zcela nepatřičných struktur českého jazyka. Věty bývají jednoduché a skládané za sebe mechanicky. Opět lze tuto situaci přirovnat k psanému projevu cizinců, kteří se učí česky. Výsledný text je ovlivněn gramatikou mateřského – v tomto případě znakového – jazyka.

Více k tématu: Komorná, M. *Psaná čeština českých neslyšících - čeština jako cizí jazyk*. Praha: ČKTZJ, 2008. ISBN 978-80-87153-44-4.

2 TECHNICKÁ A PERSONÁLNÍ OPATŘENÍ KE ZPŘÍSTUPNĚNÍ MUZEA A GALERIE

„Postižení není nějaká osobní tragédie. Na lidech s postižením není nic rozbitého, co by bylo třeba opravit. Naopak. Co je potřeba, je změna společnosti.“

Oliver in Anastasiou, Kauffman, 2011

Neslyšící návštěvníci tvoří velice různorodou skupinu a stejně různorodé jsou i jejich potřeby. Někteří z nich budou mít nenápadné sluchadlo a obtíže obdobné jako člověk s několika dioptriemi. Jiní budou odezírat a občas požádají o upřesnění v psané češtině. A konečně mohou do muzea či galerie dorazit i neslyšící návštěvníci s tlumočnickem, kteří mají podobné potřeby jako cizinci s jiným mateřským jazykem.

2.1 Technická opatření vedoucí ke zpřístupnění muzea či galerie

Existuje mnoho technických opatření, kterými je možné zvýšit přístupnost muzea či galerie. Některá z nich představují podporu pro nedoslýchavé, kteří využívají sluchadlo (indukční smyčka), jiné usnadňují orientaci (světelná signalizace), u dalších jde o drobnou modifikaci pro zpřístupnění psaného obsahu (webové stránky).

Indukční smyčka

Indukční smyčka slouží k zesílení zvuku a zlepšení kvality poslechu. Je možným řešením v případě prostředí s rušivými zvuky a ozvěnami, nebo když má nedoslýchavý slyšet vzdálené nebo zkreslené zvuky a porozumět jim. Takové prostředí je typické v rozlehlých sálech galerijních nebo muzejních expozic. Zvláště při prohlídce společné pro slyšící a neslyšící návštěvníky je velmi praktické, pokud je zvuk koncentrován do sluchadel nedoslýchavého návštěvníka. Vybavení budovy indukční smyčkou je možné inzerovat piktogramem s přeškrtnutým uchem a písmenem T (viz obrázek).



TIP

Indukční smyčku lze instalovat v různě velkých prostorech od několika čtverečních metrů (pokladna) až po velké sály.

Existuje také přenosná indukční smyčka (s rozměry malého přehrávače hudby), kterou si mluvčí zavěsí kolem krku. Představuje skvělou variantu pro prohlídky s lektorem.

Světelná signalizace

Světelná signalizace funguje jako elektronický systém založený na vysílači a řadě zábleskových, vibračních a zvukových dílů (přijímačů). Zdroje světla (případně vibrací nebo

zvuku) je možné připojit pomocí kabelu nebo bezdrátově. Světelná signalizace poslouží především jako náhrada akustického požárního hlásiče, nebo pro zpřístupnění akustického doprovodu výstavy.

Simultánní přepis

Služba simultánního přepisu funguje prostřednictvím zapisovatele, Wi-Fi připojení a programu, díky kterému se zapsaná rozmluva zobrazuje neslyšícím a nedoslýchavým návštěvníkům na tabletech nebo monitorech jejich mobilních telefonů v reálném čase. Doplnuje nabídku tlumočnických služeb. Pro muzeum či galerii je výhodná při nárazových akcích, jako jsou diskuze, přednášky nebo promítání.

DOPORUČENÍ

Pro zpřístupnění muzea či galerie je možné oslovit jako partnera univerzity, např. Středisko pro pomoc studentům se specifickými nároky Teiresias, které patří pod Masarykovu univerzitu. Teiresias vyvinul aplikaci Polygraf, která slouží ke sledování zápisu mluveného projevu v reálném čase.

<http://www.teiresias.muni.cz/>, teiresias@muni.cz

On-line tlumočení

V případě, že žádný tlumočník není k dispozici, existuje možnost obrátit se na on-line tlumočnickou službu. Tato služba **zprostředkovává tlumočení na dálku z pražské centrály díky tlumočnickovi, který je k dispozici přes web-kameru.**

Tento typ tlumočení vyžaduje počítač s internetovým připojením, zvukovými reproduktory a web kamerou. Může být využíván při komunikaci na pokladně nebo k domluvě spolupráce s neslyšícím lektorem: neslyšící návštěvník a pokladní společně zavolají službu on-line tlumočení, pokladní mluví na návštěvníka, ten vnímá sdělení ve znakovém jazyce od tlumočnicka na monitoru a případně znakuje do web-kamery svá sdělení, která jsou tlumočena do mluveného jazyka tlumočnickem zpět.

Tuto službu není nutné předem objednávat, pouze je nutné umožnit neslyšícímu návštěvníkovi přístup k web-kameře. Službu nabízí například Agentura pro neslyšící (<http://www.appn.cz/tlumocnicka-sluzba-online>).

Přístupný web

Při vytváření webu přístupného pro neslyšící a nedoslýchavé platí několik obecných pravidel a dále konkrétní úpravy, které se odvíjejí od specifických potřeb obou skupin. Potřeby neslyšících často odpovídají potřebám cizinců, pro které není český jazyk mateřským jazykem.

Texty příspěvků v českém jazyce by měly být přehledné a srozumitelné. Je možné zvážit variantu webu pro návštěvníky, kteří mají češtinu jako druhý jazyk.

OTÁZKA K ZAMYŠLENÍ

Rozuměl by textu a informacím na webových stránkách vašeho muzea či galerie cizinec a dokázal by se podle nich zorientovat?

Video ve znakovém jazyce opatřené titulky umožňuje plné porozumění informacím pro neslyšící a nedoslýchavé návštěvníky. Text příspěvku je přeložen do znakového jazyka a následně natočen jako videopříspěvek, který je opatřen titulky (dále rámeček níže). Takové video je možné umístit nejen na webové stránky instituce, ale také na profil na sociálních sítích nebo na youtube, odkud jej mohou snadno sdílet neslyšící, jejich organizace nebo školy.

Video ve znakovém jazyce může návštěvníkům zprostředkovat jak obecné informace o muzeu, návštěvní době nebo vstupném, tak informace o aktuální výstavě a doprovodném programu. Na webové stránky je možné doplňovat videa k jednotlivým exponátům nebo k historii instituce apod.

DOPORUČENÍ

Při vytváření videa je důležité dbát na dobré osvětlení znakovýho (ruce, obličej, trup) a vhodné neutrální pozadí videa. Případné doplňující informace (loga, fotografie z výstavy, vizuál expozice) by neměly rušit hlavní sdělení ve znakovém jazyce.

Pro pomoc či doporučení se lze obrátit na Českou komoru tlumočnicků znakového jazyka www.cktzj.com nebo na sdružení Trojrozměr www.trojrozměr.cz, které mají s natáčením videí ve znakovém jazyce bohaté zkušenosti.

Titulky představují jak oporu pro neslyšící, tak hlavní zdroj informace pro nedoslýchavé, kteří užívají češtinu jako první jazyk (a často nejsou uživateli znakového jazyka). V dnešní době je možné vytvořit titulky bez použití speciálních programů, například přímo na youtube.

Pro běžné titulky k informativnímu videu stačí základní přepis nebo výběr klíčových slov. V případě titulkování filmu, který je umístěn v expozici, je třeba zaručit srozumitelnost na trochu vyšší úrovni. To se projeví například v použití barevného odlišení jednajících postav apod.

TIP

Titulkování se věnuje například o.titulkovani.cz nebo komise Asociace neslyšících, nedoslýchavých a jejich přátel (ASNEP).

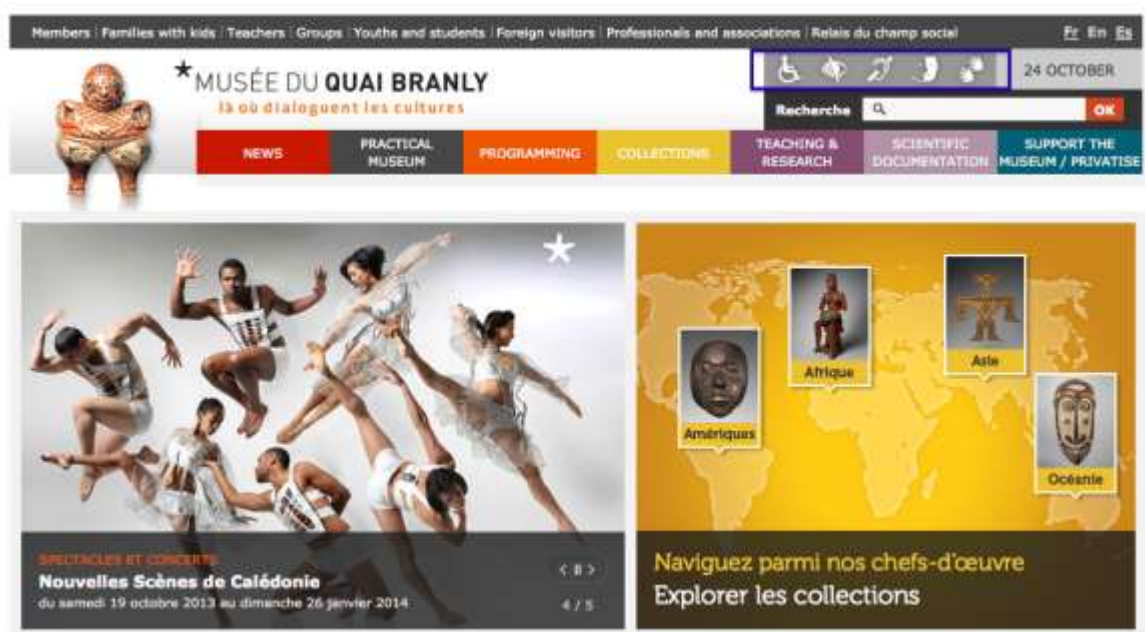
<http://www.asnep.cz/rubriky/komise/kst/>, reditelka.asnep@gmail.com

Vizualizace informací je jednou z klíčových příležitostí informovat o speciální nabídce jak na úrovni speciálního programu, tak vzhledem k technickým úpravám, přístupnosti budovy nebo vybavení některých místností kompenzačními pomůckami. Tyto informace by měly být jasně srozumitelné a snadno dostupné.

- Je vhodné umístit na webové stránky a u vstupu do budovy přehledný plán usnadňující orientaci po budově i v expozici. Plán by měl obsahovat také informace o zavedených opatřeních (kde je zavedena indukční smyčka, kontakt na osobu zodpovědnou za přístup pro návštěvníky se specifickými potřebami).
- Pro zprostředkování těchto informací lze využít všeobecně známých a snadno srozumitelných piktogramů.

Orientační plán nemusí být k dispozici přímo na úvodní straně webu, nicméně by měl být snadno dostupný přes jednoduchý rozcestník umístěný na pravé horní liště (opět například prostřednictvím piktogramů - viz obrázek a modré orámování).

- Piktogram přeškrtnutého ucha označuje informace pro nedoslýchavé návštěvníky, kteří využívají sluchadel a zajímají se spíše o technické vybavení instituce.
- Piktogram dvou rukou odkazuje na informace pro uživatele znakového jazyka. Neslyšící návštěvníci se po kliknutí na tento piktogram dostanou do sekce, kde jsou zavěšena videa ve znakovém jazyce.



Obr. 1 Úvodní stránka webu Musée du Quai Branly (Paříž)

Chat je jednou z forem komunikace, která neslyšícím nabízí možnost přímo oslovit muzeum či galerii se svým dotazem. Některé webové stránky nabízejí možnost napsat dotaz přímo, jiné mohou návštěvníkům nabídnout kontakt na Skype nebo chatové okénko na svém profilu na Facebooku. Služba bývá k dispozici v otvírací době muzea či galerie.

DOPORUČENÍ

Jakkoli může zpřístupnění webu vypadat náročně, jde o dlouhodobou investici, kterou ocení nejen neslyšící návštěvníci. Přehlednost a srozumitelnost informací, jednoduché ovládání a více komunikačních kanálů, kterými lze instituci oslovit, ocení i návštěvníci s dyslexií, rodiče s dětmi nebo školy.

2.2 Personální opatření ke zpřístupnění muzea či galerie neslyšícím a nedoslýchavým návštěvníkům

Při otvírání muzea a galerie směrem k neslyšícímu návštěvníkovi je nutné zvážit, zda je daný program pro neslyšící atraktivní (více zaměřený na vizuální stránku, nezaložený na textu, slovních hříčkách apod.), ale také jaký je postoj zaměstnanců, především muzejních pedagogů, kteří budou s neslyšícími návštěvníky v nejužším kontaktu. Právě ti by měli mít možnost rozhodnout se, zda chtějí s touto cílovou skupinou pracovat, neboť na ně budou kladeny – především v oblasti komunikace a organizace programu – velké nároky.

Pravidla komunikace

Zpřístupnění kulturní instituce pro neslyšícího návštěvníka spočívá také v přípravě zaměstnanců na tento typ publika. Tato **příprava zahrnuje seznámení s pravidly komunikace**. Proškolení se týká především těch zaměstnanců, kteří přicházejí s návštěvníky do osobního kontaktu: lektori, pokladníci, ale také ostraha, šatnáři nebo kustodi a hlavně ti, kteří jsou za přístupnost muzea či galerie pro neslyšící návštěvníky zodpovědní.

Oční kontakt

- Pokud se obracíme na neslyšícího, musíme s ním nejprve navázat oční kontakt.
- Pokud se na nás nedívá, můžeme jej upozornit lehkým dotykem na rameno, paži nebo předloktí, či lehce zamávat v zorném poli. Tím mu dáme najevo, že s ním chceme navázat rozhovor.
- Zrakový kontakt udržujeme po celou dobu rozhovoru.

Způsob komunikace

- V případě delší komunikace se neslyšícího zeptáme, zda chce mluvit, odezírat, psát nebo používat znakový jazyk. Jeho volbě se snažíme přizpůsobit.
- Pokud preferovaný způsob komunikace neovládáme, není nic ztraceno. Důležitá je snaha komunikovat. Někdy stačí tužka a papír, psaní na počítači nebo displeji telefonu.

Odezírání

- Pokud neslyšící preferuje jako způsob komunikace odezírání, pamatujme vždy na to, že je to činnost velmi fyzicky i psychicky náročná.
- Odezírající osobě předem sdělíme téma hovoru.
- Mluvíme obrácení čelem k ní, naše tvář musí být osvětlena, nesmíme pohybovat hlavou nebo si zakrývat ústa. Zároveň je třeba zkontrolovat, abychom neměli světlo v zádech.
- Dbáme na zřetelnou výslovnost a mluvíme volnějším tempem při zachování přirozeného rytmu řeči.
- Zdůrazňujeme klíčová slova.
- V případě potřeby opakujeme sdělení jinými slovy.
- Schopnost odezírání výrazně závisí na délce projevu mluvčího, již po 20 minutách se možnost kvalitně odezírat rapidně snižuje.

Komunikace s nedoslýchavým návštěvníkem

- Při hovoru s nedoslýchavým člověkem nezvyšujeme hlas a nekřičíme.

- Snažíme se zajistit, aby místo, ve kterém s nedoslýchavým návštěvníkem komunikujeme, bylo klidné bez rušivých okolních zvuků.

Komunikace prostřednictvím tlumočnicka

- Doprovází-li člověka se sluchovým postižením tlumočnick či jiná osoba, vždy oslovujeme přímo neslyšícího člověka, se kterým jednáme, nikoliv jeho doprovod.
- Tlumočnick musí být vždy vedle slyšící osoby, jejíž řeč tlumočí.
- Vždy dbáme na to, aby neslyšící návštěvník viděl na tlumočnicka i na hovořící osobu zároveň. Tím neslyšícímu návštěvníkovi umožníme, aby se do rozhovoru mohl aktivně zapojovat – upozorňoval na nepochopení, či přímo vnášet své dotazy.

Jak ukončit rozhovor

- Na konci hovoru se neslyšícího zeptáme, zda ještě něco potřebuje upřesnit, dovysvětlit.
- Popřípadě všechny důležité body našeho rozhovoru můžeme napsat na papír.

Neslyšící v týmu

- Pokud vcházíme do místnosti, kde se nachází neslyšící kolega, můžeme jej upozornit na svou přítomnost například opětovným rozsvícením a zhasnutím světla nebo poklepáním na rameno a pozdravením.
- Při odchodu z místnosti je opět potřeba neslyšícího kolegu upozornit na náš odchod a rozloučit se s ním.

Vykání a tykání

- Znakový jazyk stejně jako například anglický jazyk přímo nerozlišuje vykání a tykání.

Další informace o pravidlech komunikace s neslyšícími lze nalézt na:

- <http://www.cktzj.com/znakovy-jazyk-a-komunikace-s-neslysicimi>
- <http://www.appn.cz/brozurka-pravidla-komunikace-jak-komunikovat-s-neslysicim-kolegou>
- <http://ruce.cz/clanky/4-jak-komunikovat-s-neslysicimi>
- <http://kzv.kkvysociny.cz/archiv.aspx?id=896&idr=7&idci=18>
- SLÍŽKOVÁ, L. *Ve světě sluchového postižení*. Praha: FRPSP, 2005.

Kurzy znakového jazyka

Ideální je samozřejmě osvojit si základy znakového jazyka, což je možné v nejrůznějších kurzech. Platí, že je lepší upřednostnit kurzy vedené neslyšícími lektory, pro které je znakový jazyk jazykem mateřským. Kurzy nabízejí například tyto organizace:

- Pevnost v Praze (www.pevnost.com);
- Trojrozměr v Brně (www.trojrozmer.cz);
- Bezhran v Hradci Králové (www.bezhran.cz).

Zaměstnanec zodpovědný za návštěvníky se speciálními potřebami

V případě, že instituce má zájem o neslyšící a nedoslýchavé návštěvníky (či návštěvníky se specifickými potřebami) je třeba vytvořit pracovní místo nebo určit stávajícího zaměstnance, který bude za přístupnost instituce zodpovědný. Takový **zaměstnanec by měl mít základní komunikační dovednosti s neslyšícími a nedoslýchavými** (viz kapitola 3.1). Zároveň je velmi důležité zpřístupnit **kontakt na tohoto zaměstnance**, a to jak na webových stránkách, tak u vstupu do budovy. Je vhodné nabídnout návštěvníkům odkaz na jeho email, číslo mobilního

telefonu, případně poskytnout možnost chatovat přes Skype nebo jinou chatovou službu. V případě nutnosti jej kontaktují sami návštěvníci, kteří vědí, že jim tato osoba dokáže pomoci.

Neslyšící zaměstnanec

Jednou z možností, jak naplnit principy přístupnosti muzea či galerie pro neslyšící a nedoslýchavé návštěvníky je **zaměstnat neslyšícího na pozici lektora** nebo na pozici osoby zodpovědné za přístup neslyšícího publika. V současné době je možné oslovit neslyšící absolventy pedagogických, výtvarných i divadelních oborů. S nabídkou spolupráce se lze obrátit například na studenty těchto oborů:

- Výtvarná výchova se zaměřením na vzdělávání (PdF MU, PdF UK);
- Speciální výtvarná výchova se zaměřením na vzdělávání (PdF MU);
- Speciální pedagogika (PdF MU, PdF UK, PdF UP);
- Čeština v komunikaci neslyšících (FF UK);
- Infomační studia a knihovnictví (FF MU);
- Výchovná dramatika pro Neslyšící (Difa JAMU).

DOPORUČENÍ

Se zapojením neslyšícího kolegy do týmu může pomoci Agentura pro neslyšící www.appn.cz, která se věnuje pracovnímu poradenství a nabízí podporu i se začleněním zaměstnance do týmu na pracovišti nebo s úpravou pracovního prostředí.

Tlumočník

Velká část speciálních programů pro neslyšící se neobejde bez využití tlumočníka – ať se již jedná o tlumočení prohlídky, tlumočení při přípravě (zaškolení) neslyšícího lektora nebo tlumočení při workshopech. V některých případech zajišťuje tlumočení instituce, v jiných se může stát, že neslyšící návštěvník s tlumočnickem dorazí na výstavu sám.

Z těchto důvodů je vhodné, aby zaměstnanci muzea věděli, jak s tlumočnickem správně komunikovat, ale také jak a kde tlumočnické služby objednat.

Zajištění tlumočení

- Kontaktujte Centrum zprostředkování tlumočnicků pro neslyšící (www.cztn.cz) nebo místní organizaci neslyšících (např. Českou unii neslyšících www.cun.cz) spolu s upřesněním zadání tlumočení (kdy a kde se bude tlumočit, zda bude tlumočena přednáška, beseda, prohlídka či workshop, jak velké skupině a v jakém komunikačním systému).
- Obráťte se na profesní organizaci tlumočnicků – Českou komoru tlumočnicků znakového jazyka (www.cktjz.com) – pro konzultaci dlouhodobého zajišťování a vhodnosti tlumočnických služeb.

Podmínky pro tlumočení

- Zajistěte tlumočnickovi podklady k přednášce, prohlídce nebo jiné akci předem, aby se mohl adekvátně připravit (téma výstav a expozic je často spojováno se slovní zásobou, která nespadá do každodenní komunikace, je třeba připravit si především překlad názvů, jmen, odborné terminologie apod.).

- Upozorněte lektora, jehož prohlídka je tlumočená, aby svůj projev nečetl (takový typ výkladu není přirozený a bývá mnohem rychlejší než běžný přednes, neboť napsané texty jsou určeny ke čtení, nikoli k přednesu), měl by mluvit přiměřeně, bez dlouhých odmlk.
- Upozorněte lektora, aby dal neslyšícím návštěvníkům dostatek času vnímat tlumočení a teprve posléze odkázal (například gestem) na konkrétní atributy exponátu.
- V případě smíšené skupiny slyšících a neslyšících návštěvníků pamatujte na to, aby byl tlumočnick dobře viditelný a lektor respektoval potřeby obou skupin návštěvníků.

Pokud máte s tlumočením konkrétního tlumočnicka dobrou zkušenost a dostali jste i pozitivní zpětnou vazbu od neslyšících návštěvníků, je **možné domluvit se na dlouhodobé spolupráci**. S rostoucí znalostí prostředí daného muzea či galerie, kontextu výstav i s prohlubováním slovní (znakové) zásoby je takové tlumočení stále kvalitnější. Neslyšící návštěvníci, zaměstnanci instituce i sám tlumočnick vědí, co od spolupráce očekávat a že se lze na sebe vzájemně spolehnout.

DOPORUČENÍ

Tlumočnick není asistent neslyšícího návštěvníka. Je zprostředkovatel komunikace pro obě strany – slyšící i neslyšící, tedy i pro Vás.

Obracejte se tedy přímo na neslyšícího a oslovujte jej v 1. osobě.

2.3 Využití nových médií

V současné době je stále častější propojení nových médií a informačních technologií s nabídkou kulturních institucí pro různé cílové skupiny návštěvníků. Ti mají běžně k dispozici nejen audio-průvodce, ale také multimediální aplikace. Jak tyto novinky využít směrem k neslyšícím návštěvníkům? **Kombinace obrazu a videa, kterou nové technologie nabízejí, je pro neslyšící ideální.**

Multimediální průvodce

Multimediální průvodce je náhradou za audio-průvodce, který odráží současný trend založený především na vizuálních informacích. Průvodce, kterého si návštěvník může stáhnout do tabletu například prostřednictvím QR kódu nebo vypůjčit na pokladně, nabízí informace ve znakovém jazyce (s možností titulků a hlasového výstupu) a zároveň informace obrazové.

Multimediální průvodce pro dospělé nabízí doplňující informace k výstavě tak, aby byl návštěvník nezávislý na výkladu lektora nebo tlumočení. Zároveň však umožňuje projít si výstavu podle osobních preferencí.

- Multimediální průvodce většinou nabízí přehled vybraných exponátů ze stálé expozice, které návštěvníkům přiblíží v kontextu historickém (období, život autora), uměleckém (umělecký styl, význam díla v dané době), řemeslném (zpracování, použité techniky).



Obr. 2 Ukázka multimediálního průvodce do chytrého telefonu

- Nabídka multimediálního průvodce většinou obsahuje kalendář s informací o programu muzea či galerie na následující tři měsíce, výkladem k jednotlivým expozicím, představením samotné instituce a praktické informace. Občas je součástí multimediální prohlídky i přednáška kurátora nebo ohlasy z tisku nebo z televize.



Multimediální průvodce pro děti se liší v několika ohledech. Cílem je zatraktivnit dětem obsah expozice, umožnit snazší učení a zapamatování nových informací. Většinou má takový průvodce formu aplikace stažitelné do tabletu, který dostane více dětí do skupiny. Aplikace funguje na bázi obrazů, animace, znakového (neslyšícího) průvodce a malého příběhu, který děti provede expozicí.

- Hra (příběh) v tabletu provádí děti muzeem tak, že se postupně snaží plnit různé úkoly, získávat nové informace a přirozeně si tak osvojovat nové znalosti.
- Na program v tabletu bývají navázány doplňující hry (a pracovní listy), které může využít vyučující ve škole. Pracovní listy bývají volně stažitelné z webu muzea.



Obr. 3 Multimediální průvodce pro děti

DOPORUČENÍ

Na práci s tabletem lze navázat doplňujícími hrami a pracovními listy rozšiřujícími aktivity v aplikaci. Pracovní listy je možné využít jak přímo v expozici, tak ve škole v rámci reflexe návštěvy muzea či galerie.

Další možnost představuje doprovodný workshop vedeným tandemem slyšícího a neslyšícího lektora založeného na dramatických hrách nebo moderních technologiích (technika klíčování, natáčení znaků apod.)

3 KOMUNIKACE A SPOLUPRÁCE S VEŘEJNOSTÍ

I přes množství nových programů, speciální prohlídky a nové webové aplikace bývá stále problém dát o této nabídce návštěvníkům vědět. Často bývají využívány webové stránky, newsletter a v případě těch větších i plakátovacích ploch. K takto zprostředkovaným informacím se však běžný neslyšící návštěvník spíše nedostane, nebo mu informace nejsou srozumitelné.

3.1 Komunikace s neslyšícími návštěvníky

Málokterý neslyšící se rozhodne sám podívat na webové stránky muzea či galerie a vyrazit na výstavu. Proto zavěšení informace o novém programu na web nestačí. **V případě programu uzpůsobeného pro neslyšící návštěvníky je vhodné kontaktovat organizace neslyšících,** které pro ně fungují jako místo setkávání a informační uzel. Informace by měla mít v nejlepším případě formu videa ve znakovém jazyce s titulky, opatřeného doprovodným popisem a odkazem na web výstavy (viz výše). Dobře také poslouží elektronická pozvánka se stručným textem, obrazovým materiálem a základními údaji včetně technických opatření pro neslyšící.

Organizace, které je možné kontaktovat:

- Česká unie neslyšících www.cun.cz, sídlí ve více městech;
- Agentura pro neslyšící www.appn.cz. Sídlí v Praze, ale aktivně působí po celé České republice. Organizuje vlastní akce a je činná na sociálních sítích, může předat informaci mezi mladé neslyšící, kteří se nacházejí právě tam;
- Česká komora tlumočnicků znakového jazyka www.cktzj.com. Tato profesní organizace sdružující tlumočnický často připravuje také tlumočení kulturních akcí od divadelních představení, přes koncerty až po muzejní noc. Jejich kalendář akcí je vyhledáván a mnoha neslyšícími sledován.

Užitečné portály:

- časopis Gong www.gong.cz nabízí informace ze světa sluchového postižení. Rád otiskne informaci o přípravě programu, pozvánku nebo rozhovor s neslyšícím lektorem;
- portály www.ruce.cz nebo www.ticho.cz jsou místy, odkud jsou zvyklí informace získávat nejen neslyšící, ale také lidé, kteří se o tuto problematiku zajímají (VŠ studenti, rodiče, učitelé);
- portál www.zpravyproneslysici.cz přináší aktuality ze světa neslyšících. Jeho tvůrci často vytvoří videopozvánku na základě jiného materiálu (výhoda pro ty, kteří nemají prostředky na natočení vlastního videa).

Jiné instituce:

- univerzity a vysokoškolské obory, kde studují buď mladí neslyšící, nebo slyšící studenti, kteří mají k této problematice vztah (viz kapitola 2.2); často mají své sítě, přes které informaci mohou poslat dál k neslyšícím návštěvníkům.

Informace rodinám:

- Federace rodičů a přátel sluchově postižených www.frpsp.cz je velmi aktivní organizací, která připravuje kulturní akce nejen pro děti, ale i pro dospělé;
- další možnost představuje Středisko rané péče Tamtam, které sídlí v Praze (www.tamtam-praha.cz) a v Olomouci (www.tamtam-olomouc.cz).

TIP

Mladou generaci neslyšících je možné jednoduše oslovit pomocí krátkého videa pořízeného web-kamerou umístěného na sociální síť.

3.2 Komunikace se školami pro sluchově postižené

Podle Rámcového vzdělávacího programu mají školy předávat svým žákům také kulturní bohatství. Nicméně zda to udělají formou informace ve třídě, nebo návštěvou muzea či galerie, je již na rozhodnutí každé školy. **Většina učitelů neslyšících a nedoslýchavých žáků má zájem vyrazit na prohlídku**, obtíže představují finance, čas, ale především obavy, že si s jejich žáky nebudou vědět kulturní instituce rady. Proto se učitelé často stávají z nutnosti tlumočníky a nemohou se v průběhu aktivit v muzeu a galerii dětem opravdu věnovat.

Pouhé obeslání škol emailem s nabídkou programu většinou nemá velký dopad, jak je vhodné informovat školy?

- Zvažte telefonát na vedení školy s nabídkou konkrétní akce.
- Požádejte o kontakt na nějakého agilního učitele nebo vychovatele, se kterým můžete návštěvu neslyšících dětí připravit.

TIP

Většina škol pro sluchově postižené bývá internátní, což znamená, že se na výstavu může přijít podívat i skupina neslyšících dětí se svou vychovatelkou v odpoledních hodinách.

3.3 Spolupráce s organizacemi

Na zpřístupnění budovy a expozic muzea či galerie neslyšícím návštěvníkům je možné spolupracovat s organizacemi neslyšících a institucemi, které se neslyšícím věnují. Tyto organizace mají potřebné know-how a navíc často i podobné cíle – umožnit neslyšícím plnohodnotnou participaci na životě společnosti.

Na výše zmíněné instituce se lze obrátit s dotazem na technická opatření a, zda-li jsou vůbec v konkrétním případě nutná, s prosbou o tlumočení, nebo při hledání partnerů pro nový projekt nebo lektorů pro speciální prohlídky.

3.4 Spolupráce se školami

Spolupráci se školami pro sluchově postižené je vhodné začít ještě před vytvářením speciálního programu. Společné konzultace usnadní pochopit potřeby dané školy a jejích žáků, případně umožní navázat prohlídku na informace, které jsou aktuálně probírané ve škole. Muzeum nebo galerie se mohou stát i místem samotné výuky.

- Při spolupráci se školou se zaměřte na konkrétní učitele a oslovte je s vaší nabídkou (speciální školy jsou často ze skupinových mailů vynechávány a učitelé se o zajímavé nabídce nemusí dozvědět).
- **Budujte osobní vztahy s učiteli škol**, které chcete zvát na akce vašeho muzea nebo galerie.

- Další možnost představuje organizace společného programu pro běžnou i speciální školu s cílem propojit slyšící a neslyšící vrstevníky.
- Pokud je pro školu příliš obtížné najít termín pro návštěvu muzea či galerie, lze představit kulturní instituci a její práci přímo ve škole. Je vhodné vysvětlit, co muzeum nebo galerie je, jakým způsobem funguje a proč je dobré ji navštívit.

TIP

V zahraničních muzeích a galeriích se osvědčuje zapojit neslyšící děti do procesu vytváření nového programu. Zeptejte se jich, co by chtěly zažít. Využijte jejich znalostí znakového jazyka k vytvoření specifických znaků pro vaši výstavu. Natočte s nimi video o tom, co zažily.

3.5 Spolupráce s univerzitami

Výše sepsaná opatření jsou náročná jak na finance, tak na lidské zdroje. Tyto problémy je možné vyřešit spoluprací s univerzitami a se studenty vysokých škol.

Absolventům a studentům některých oborů (např. katedry Speciální pedagogiky, katedry Výtvarné výchovy se zaměřením na vzdělávání PdF MU, katedry Muzejní nebo Galerijní pedagogiky, Ústavu jazyků a komunikace neslyšících FF UK nebo ateliéru Výchovná dramatika pro Neslyšící JAMU) lze nabídnout možnost praxe a získat tak lektory nebo tlumočníky. Studenti technických oborů představují možnost, jak získat odborníky ke spolupráci při programování a vytváření návrhu přístupných webových stránek, vytvoření videí nebo vývoje aplikace multimediálního průvodce.

TIP

Nezapomeňte na možnost nabídnout téma programu přístupného pro neslyšící studentům, jako zadání pro závěrečnou práci.

Vývoj konkrétního programu nebo opatření se tak dostane pod supervizi školitele a Vy můžete například v podobě výzkumného šetření získat cenná data.

4 ZPŘÍSTUPNĚNÍ MUZEA NESLYŠÍCÍM NÁVŠTĚVNÍKŮM NA ÚROVNI PROGRAMOVÉ NABÍDKY

Pokud jsme došli k názoru, že program a nabídka našeho muzea či galerie je vhodná pro neslyšící návštěvníky, je po fyzickém zpřístupnění budovy a expozice na řadě zpřístupnění samotného programu. Je otázka, koho z publika osob se sluchovým postižením chceme oslovit, neboť neslyšící a nedoslýchaví budou mít v rámci prohlídky odlišné potřeby (viz kapitola 1).

Pokud nemáte s tímto typem návštěvníka žádnou zkušenost, je **vhodné obrátit se na některou organizaci neslyšících, nebo organizaci, která se lidem se sluchovým postižením věnuje**, např. Agentura pro neslyšící nebo místní pobočka České unie neslyšících (viz kapitola 3), a společně probrat možnosti a nutná opatření. Vždy je dobré zohlednit v takovém případě názor samotných neslyšících.

Program muzea či galerie lze zpřístupnit tlumočením prohlídek a doprovodného programu. Další možnost představuje zaškolení neslyšícího nebo znakového lektora, který program může vést sám. Poslední cestou je vytvoření speciálního programu určeného přímo neslyšícím.

4.1 Prohlídky vedené muzejním pedagogem/lektorem

Komentované prohlídky patří mezi klasickou nabídku kulturních institucí. Bývají vedené muzejním či galerijním pedagogem/lektorem a určené menší skupině návštěvníků.

Prohlídka tlumočená do znakového jazyka

Nabídka prohlídky tlumočené do znakového jazyka je nejsnadnější cestou, jak zpřístupnit výstavu nebo expozici neslyšícím i nedoslýchavým návštěvníkům najednou. Někteří upřednostní výklad lektora s podporou odezírání nebo sluchadla, jiní se více zaměří na tlumočnicka.

Příprava

- Kontaktujte tlumočnicka (viz kapitola 2.2).
- Dodejte tlumočnickovi materiály k výstavě a podklady k výkladu lektora (scénář výstavy, informace na webových stránkách, katalog k výstavě, videa, tiskové zprávy apod.).
- Realizujte společnou prohlídku tlumočnicka s lektorem a domluvte pravidla komunikace (neslyšící návštěvník nemůže vnímat v jeden čas tlumočnicka a zároveň to, kam lektor ukazuje, případně si psát poznámky).
- Počítejte s navýšením časové dotace s ohledem na komunikaci s tlumočnickem a úvodní vysvětlující informace (doba prohlídky však bývá velmi individuální a záleží, stejně jako u slyšících návštěvníků, spíše na věku skupiny, množství dotazů apod. než na sluchovém postižení).

Realizace vlastní prohlídky

- Opět upozorněte na pravidla komunikace, kdy se lektor k neslyšícím návštěvníkům obrací v 1. osobě a při komunikaci se dívá na ně, nikoli na tlumočnicka (viz kapitola 2.2).
- Upozorněte na pravidla chování v instituci a související pravidla bezpečnosti (v případě, že v budově není instalována světelná signalizace - viz kapitola 2.1), domluvte postup pro případ požáru).
- Připravte podklady k prohlídce pro návštěvníky tak, aby měli již v průběhu prohlídky přehled základních informací, který je možné využít i zpětně po výstavě – vhodná je obdoba pracovního listu se základními informacemi k výstavě, orientačním plánem výstavy (patra, budovy), případně se slovníčkem klíčových výrazů (viz kapitola 2.1).
- Dbejte na počet lidí ve skupině: prohlídky by se mělo účastnit nejlépe kolem 10 osob (v závislosti na velikosti prostoru a viditelnosti lektora/tlumočnicka).

Tento typ prohlídky organizuje například pravidelně Národní muzeum v Praze ve spolupráci s Českou komorou tlumočnicků znakového jazyka. Prohlídky připravují v průběhu roku i speciálně pro Muzejní noc.

DOPORUČENÍ

Je na Vás, zda se rozhodnete nabízet tlumočené prohlídky na základě objednávky od neslyšících, nebo pravidelně (např. každou třetí sobotu v měsíci). Záleží na velikosti komunity Neslyšících, zájmu nebo na existenci školy pro sluchově postižené ve vaší obci. Vždy je však potřeba poskytnout o těchto možnostech dostupné informace (srozumitelný leták, informace zaslané emailem konkrétním lidem z organizací nebo škol a uvedení informace o programu na webu nejlépe formou videa ve znakovém jazyce)!

Prohlídka vedená znakujícím muzejním pedagogem/lektorem

Jinou alternativu představuje prohlídka vedená muzejním pedagogem/lektorem (ať již slyšícím nebo neslyšícím) přímo ve znakovém jazyce. Příprava tohoto typu probíhá obdobně jako v předchozím případě.

Příprava

- Dodejte lektorovi podklady k výstavě, aby měl čas se připravit.
- Umožněte lektorovi absolvovat prohlídku výstavy (v případě neslyšícího lektora zajistěte tlumočení a možnost nahrát si tlumočený výklad na video pro potřeby přípravy, protože je obtížné rozdělovat pozornost mezi psaní poznámek a sledování lektora).
- Projděte si výstavu cvičně se supervizorem (tlumočník, neslyšící kolega).
- Upozorněte na pravidla komunikace s neslyšícím návštěvníkem personál na pokladně nebo u vstupu (brožurku vydala například Agentura pro neslyšící www.appn.cz; kurzy a workshopy zaměřené na pravidla komunikace s neslyšícími organizuje například Federace rodičů a přátel sluchově postižených www.frpsp.cz, Středisko Teiresiás www.teiresias.muni.cz nebo Česká komora tlumočnicků znakového jazyka www.cktjz.com).

Realizace prohlídky

- Připravte podklady k prohlídce pro návštěvníky tak, aby měli již v průběhu prohlídky přehled základních informací, který je možné využít i zpětně po výstavě.
- Dbejte na počet lidí ve skupině: prohlídky by se mělo účastnit nejlépe kolem 10 osob (v závislosti na velikosti prostoru a viditelnosti lektora/tlumočnicka).

Výhody tohoto typu prohlídky

- Nejprístupnější forma prohlídky pro uživatele znakového jazyka, kteří stoprocentně rozumí a zároveň mají přímý (nezprostředkovaný) kontakt s lektorem a jeho výkladem.
- Odpadají rozpaky a stud ptát se na detaily.

První prohlídku vedenou neslyšícím znakujícím lektorem realizovalo Moravské zemské muzeum u příležitosti Brněnské muzejní noci a výstavy „Cyril a Metoděj. Doba, život, dílo.“ Pro účely prohlídky byla vytvořena také videopozvánka, kterou se akce prezentovala na webu Muzejní noci, webu muzea i na sociálních sítích.

OTÁZKA K ZAMYŠLENÍ

Proč je vhodné zapojit do programu neslyšícího lektora?

Neslyšící lektor je jedinečným komunikačním, identifikačním i kulturním vzorem nejen pro neslyšící děti, ale také pro zaměstnance muzea či galerie a další návštěvníky.

Specifika prohlídky pro neslyšící děti

Většina muzeí a galerií již má vytvořenou nabídku speciálních programů pro školy či pro rodiče s dětmi. Tyto programy je možné snadno přizpůsobit neslyšícím dětem formou tlumočení takového programu, nebo zapojením lektora podávajícího výklad ve znakovém jazyce.

Příprava

Příprava takového programu probíhá obdobně jako u prohlídky pro dospělé s několika rozdíly. Dětské skupiny obvykle zahrnují děti neslyšící i nedoslýchavé, které komunikují různými komunikačními systémy.

- Pokud jsou v rámci prohlídky využívány doprovodné materiály, je třeba např. **upravit pracovní listy** a doplnit je o vysvětlení pojmů a slovních spojení, která by mohla dětem s odlišným mateřským jazykem obtíže.
- V případě spolupráce se školou se osvědčila **návštěva muzejního pedagoga/lektora přímo ve škole**, v rámci které je možné děti seznámit se základními informacemi a slovní zásobou (co je to muzeum, jak funguje apod.).

Realizace prohlídky

- Na začátku vysvětlíte, co je muzeum/galerie, zopakujete pravidla chování a vysvětlíte, co děti v průběhu prohlídky čeká.
- Zeptejte se v rámci závěrečné reflexe na srozumitelnost výkladu, případně se učitele i dětí ptejte na podněty, jak program zlepšit.

Po prohlídce

- Pro učitele i pro lektora je vhodné, aby se děti ke svému zážitku vrátily – jejich postřehy (psané nebo například kreslené) může instituce použít jako zpětnou vazbu i jako PR pro další činnost.

Prohlídku vedenou tandemem slyšícího a neslyšícího lektora zorganizovalo například Muzeum hraček ve spolupráci se studentkou Výchové dramatiky pro Neslyšící Difa JAMU a studentkou speciální pedagogiky PdF MU.

DOPORUČENÍ

Třídní kolektivy ve školách pro sluchově postižené bývají často tvořeny dětmi slyšícími i neslyšícími s různou úrovní znalosti znakového jazyka. Proto je vhodné nabídnout těmto školám program pod vedením tandemu tvořeného slyšícím a neslyšícím lektorem (který by měl nicméně také prokázat schopnost přizpůsobit svou komunikaci dětskému návštěvníkovi).

4.2 Doprovodné programy

Muzea a galerie nabízejí stále barevnější paletu doprovodných programů ke svým expozicím a výstavám. Vzhledem k neslyšícím návštěvníkům je možné zaměřit se zaprvé na zpřístupnění doprovodného programu vytvořeného pro většinové publikum, zadruhé vytvořit speciální doprovodný program, který reflektuje témata této specifické cílové skupiny.

Zpřístupnění doprovodných akcí k výstavě

Pokud je k výstavě připraven doprovodný program (přednáška, beseda, film, divadelní představení), je vhodné jej nabídnout také neslyšícím. V takovém případě je třeba zajistit tlumočení výkladu, opatřit videa českými titulky nebo vybrat k pořádání akce sál, který má vhodné technické vybavení (např. indukční smyčku a dobré osvětlení).

Speciální doprovodný program

Muzeum a galerie se mohou v některých případech stát centrem setkávání slyšících a neslyšících návštěvníků a platformou, kde lze diskutovat otázky spojené s touto komunitou a kulturou Neslyšících. V takovém případě je vhodné nabídnout výstavu a prostor muzea či galerie např. pro diskuzi na téma, které s výstavou i s neslyšícími souvisí. Tento typ akce proběhl například v rámci výstavy „Postižení normalitou“ v Centru současného umění DOX.

Návštěvu muzea nebo galerie je možné rozšířit o **divadelní představení**, které se tematicky může, ale také nemusí vztahovat k aktuální expozici nebo zaměření muzea. Jinou možností představuje **Storytelling**, tj. umění vyprávět příběh ve znakovém jazyce. Storytelling patří vedle divadla, filmu, výtvarného umění a poezie ve znakovém jazyce mezi typické umělecké projevy kultury a umění Neslyšících. Je možné jej ve svém programu využít dvojím způsobem. Zaprvé, prostřednictvím Storytellingu představit kulturu Neslyšících a jejich vlastní tvorbu většinovému publiku. Zadruhé, využít storytelling jako techniku, pomocí které budou neslyšící návštěvníci vymýšlet vlastní smyšlený příběh na motivy některého z vystavených exponátů. Opět je ale nutné připomenout, že by k přípravám měl být přizván neslyšící. Storytellingu se v České republice věnuje např. občanské sdružení Storytelling (<http://www.story-telling.cz>) a mezi neslyšícími občanské sdružení Trojrozměr (www.trojrozměr.cz) včetně nezávislých uměleckých dvojic a umělecké přehlídky Mluvící ruce.

OTÁZKA K ZAMYŠLENÍ

Je vždy nutné vytvářet pro neslyšící návštěvníky speciálně koncipované programy, nebo stačí pouze přizpůsobit program vytvořený pro slyšící publikum (např. zajistit tlumočení)? A pokud vytváříte program pro neslyšící návštěvníky, není možné, že bude atraktivní i pro slyšící publikum?

Specifika doprovodného programu pro neslyšící děti

Dětská programová nabídka muzea či galerie může být doplněna o divadelní představení, výtvarné dílny nebo program společný pro slyšící a neslyšící děti.

Prohlídka muzea či galerie

V případě prohlídky muzea nebo galerie v doprovodu tlumočnicka lze seznámit neslyšící děti s tím, jak to v takové instituci funguje, kdo v muzeu nebo galerii pracuje a jak se vytváří výstava. Je vhodné malým neslyšícím dětem znovu připomenout, co slova jako „muzeum“ nebo „galerie“ znamenají, a ověřit tak, že přesně chápou jejich význam. Ačkoli tyto termíny učitelé ve škole používají, mají s nimi děti jen velmi malou osobní zkušenost.

Vytvoření speciálního doprovodného programu

Téma výstavy se může vztahovat k životní zkušenosti neslyšících (minorita, způsob komunikace, art brut, jinakost, lidská práva, vizualita). Je vhodné zvážit uspořádání besedy, přednášky nebo uměleckého vystoupení, které by toto specifikum reflektovaly. Zajímavou variantu představuje vlastní kultura a umělecké formy Neslyšících nebo téma historie této komunity (storytelling, poezie ve znakovém jazyce, znakovaná hudba), které představují často opomíjenou formu kulturního bohatství. Rozhodně však platí, že takový typ programu je třeba konzultovat s neslyšícím.

S tímto typem programu má zkušenost Centrum pro současné umění DOX nebo Muzeum města Brna. Speciální prohlídka vedená v prvním případě slyšícím lektorem a tlumočená do znakového jazyka, ve druhém případě vedená neslyšícím lektorem, nabídla téma výstavy s doprovodnými aktivitami, které propojovaly výstavu se světem Neslyšících, respektive s učivem probíraným v daném období. V rámci doprovodného programu výstavy „Postižení normalitou“ děti pracovaly se sebepojetím a svým postojem k jinakosti.

TIP

Jedinečný typ doprovodného programu představuje společná aktivita běžné školy se školou pro sluchově postižené. V rámci takové akce se mohou setkat slyšící a neslyšící vrstevníci při společném zážitku a se zkušeností ze vzájemné spolupráce.

Jednu z variant představuje společný dlouhodobý projekt dvou škol a kulturní instituce navázaný na Rámcový vzdělávací program, který je možné doplnit o workshop zaměřený na společnou komunikaci slyšících a neslyšících vedený tandemem neslyšícího (znakujícího) a slyšícího lektora.

5 ZPŘÍSTUPNĚNÍ VAŠÍ INSTITUCE KROK ZA KROKEM (CHECKLIST)

Dostupnost informací a propagačních materiálů

1. Máte email pro rychlý kontakt s návštěvníky se specifickými potřebami? Je možné na vaší webové stránce/facebooku využít možnosti chatu (okénka pro rychlý dotaz a odpověď)? ☐
2. Jsou vaše webová stránka a další psané publikační materiály přehledné a srozumitelné pro návštěvníky, pro které není čeština mateřským jazykem? ☐
3. Pokud inzerujete váš program nebo akci v televizi nebo prostřednictvím videa, pamatovali jste na začlenění titulků nebo alespoň přidané psané informace? ☐
4. Nabízíte srozumitelné instrukce o umístění vašeho muzea či galerie a jak se k ní pohodlně dostat? (Pro některé návštěvníky může být obtížné zeptat se nebo porozumět pokynům.) ☐
5. Jste vybaveni některými pomůckami pro neslyšící nebo nedoslýchavé? ☐
6. Pokud jste vybaveni některým z pomůcek nebo zařízení pro neslyšící a nedoslýchavé, uvádíte to ve svých propagačních materiálech a na webových stránkách? ☐

Zlepšení přístupnosti budovy nebo místa

7. Máte k dispozici parkovací místa pro návštěvníky s handicapem? ☐
8. Pokud nemáte vlastní parkovací místa, jakou alternativu doporučujete? ☐
9. Víte, jak objednat tlumočníka? ☐
10. Víte, jak s tlumočníkem komunikovat? ☐
11. Je u vstupu nebo na recepci někdo, kdo prošel školením, jak komunikovat s neslyšícími nebo nedoslýchavými návštěvníky? ☐
 - Kdo ví, že by měl mluvit zřetelně a ne příliš rychle. ☐
 - Kdo ví, že by se měl zeptat návštěvníka, zda má nějaké speciální požadavky ohledně přístupu. ☐
 - Kdo ovládá základy českého znakového jazyka. ☐
 - Kdo má po ruce tužku a papír nebo mobilní telefon pro zápis krátké informace. ☐
12. Pokud má vaše instituce recepci, pokladnu nebo informační centrum, jsou tyto opatřeny skleněnou přepážkou? ☐
 - Pokud ano, je nutné si uvědomit, že odrazy světla mohou znesnadnit odezírání. ☐
 - V případě, že stojíte o tento typ skleněné přepážky, je možné nainstalovat přepážku s antireflexní úpravou. ☐
13. Máte na pokladně instalovanou indukční smyčku? ☐
14. Je informace o indukční smyčce na pokladně zřejmá (například díky viditelně umístěnému piktogramu)? ☐
15. Je ve vašem muzeu či galerii k dispozici dobře osvětlené klidné místo, kde může zaměstnanec komunikovat s neslyšícími a nedoslýchavými návštěvníky? ☐
 - Výhodou je, že ti, kteří odezírají, dobře vidí na rty a ruce mluvčího. ☐
 - Druhou výhodou je menší hluk, který usnadňuje poslech se sluchadly. ☐

16. Je úroveň osvětlení úměrná potřebám neslyšících a nedoslýchavých i ve zbylých prostorách muzea či galerie? (Přestože některé sbírky potřebují tlumenější světlo, není důvodu, aby byl tlumeně osvětlen i celý zbytek muzea.) ☐
17. Pokud zpoplatňujete vstup neslyšících a nedoslýchavých návštěvníků, umožňujete bezplatný vstup alespoň doprovázející nebo asistující osobě (např. tlumočník nebo učitel)? ☐
18. Je dispozice vaší budovy a systém značení srozumitelný, aniž by bylo potřeba slovních instrukcí nebo speciálního návodu? ☐
19. Máte k dispozici evakuační plán pro případ požáru, který zohledňuje opatření a potřeby neslyšících a nedoslýchavých? (Někteří tito návštěvníci nemusí slyšet požární poplach. Místní hasiči nebo místní organizace neslyšících vám může poradit, jak tuto situaci vyřešit.) ☐

Zlepšení přístupnosti výstav a sbírek

20. Máte v nabídce prohlídky s lektorem, které jsou primárně navrženy pro neslyšící a nedoslýchavé? ☐
- Prohlídka tlumočená do znakového jazyka ☐
 - Prohlídka vedená přímo ve znakovém jazyce (neslyšící lektor) ☐
 - Prohlídka s lektorem a možností synchronního přepisu ☐
 - Prohlídka s multimediálním průvodcem ve znakovém jazyce a s titulky ☐
 - Prohlídka ve znakovém jazyce speciálně připravená pro dětského neslyšícího návštěvníka ☐
21. Nabízíte v prostorách expozice možnost využití indukční smyčky nebo titulků? ☐
22. Konzultujete s neslyšícími a nedoslýchavými návštěvníky a jejich organizacemi možnosti, jak zlepšit přístupnost budovy, sbírek nebo doprovodných služeb? ☐
23. Považujete neslyšící a nedoslýchavé za publikum, které je součástí vaší strategie přístupnosti? ☐
24. Vytváříte program ve spolupráci s neslyšícími? ☐

ZÁVĚR

Muzea a galerie se mohou otevřít neslyšícím a nedoslýchavým návštěvníkům na úrovni programové nabídky, zavedením technických opatření, proškolením svých zaměstnanců i přístupnými informačními zdroji. Vedle těchto systémových změn je vhodné pamatovat na dva klíčové faktory: na neslyšící a také na otevřenost nás samotných.

Neslyšící je dobré brát jako partnery, kolegy a experty na sebe sama a své vlastní potřeby. Existuje mnoho příkladů dobrých úmyslů, které se minuly s realitou. Přístupnost muzea či galerie začíná otázkou, kterou položíme učitelům, organizacím neslyšících nebo neslyšícím rodičům: „Jak byste chtěli, aby vypadalo naše muzeum?“ „Co byste změnili?“ „Co vám u nás chybí?“. Neslyšící s vlastní hluboce zažitou zkušeností mohou nabídnout jedinečnou zpětnou vazbu a zároveň mnoho dobrých nápadů nebo tipů, jak některé překážky řešit. Přizvat neslyšícího ke spolupráci na pozici lektora nebo experta je pro úspěšný rozvoj přístupnosti muzea či galerie zcela klíčové.

Druhým stavebním kamenem je otevřenost. Muzeum i galerie se mohou stát přístupnými bez nákladných opatření a velkého týmu. To, zda je výstava přístupná pro neslyšícího návštěvníka, často záleží na pouhém úsměvu a trpělivosti, pozdravu a porozumění. Můžeme přivítat neslyšícího návštěvníka jedním nebo dvěma znaky – pozdravem a poděkováním.

Muzeum a galerie by měly být společně se školou a knihovnou srdcem komunity a středobodem dění čtvrti, obce, města. Pokud se tyto instituce stanou nositelem myšlenky inkluzivní společnosti – společnosti pro všechny – umožní vzájemné poznání a obohacení slyšících a neslyšících.

PŘEHLED LEGISLATIVY

Úmluva o právech dítěte: Council of Europe conventions on children's rights. In: *Council of Europe: Human Rights and Rule of Law* [online]. 1989 [cit. 2013-06-18]. Dostupné z: http://www.coe.int/t/dg3/children/keylegaltexts/conventionsonchildrensrightslist_EN.asp

Úmluva o právech osob s postižením. In: *Spojené národy* [online]. - [cit. 2013-01-28]. Dostupné z: <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.shtml>

Explanatory report. *European Charter for Regional or Minority Languages*. Strasbourg: Council of Europe, 1992. Dostupné z: <http://conventions.coe.int/Treaty/en/Treaties/Html/148.htm>

Všeobecná deklarace lidských práv. In: *OSN* [online]. 1948 [cit. 2013-01-31]. Dostupné z: <http://www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecna-deklarace-lidskych-prav.pdf>

Zákon 155/1998 Sb. v plném znění zákon 423/2008 Sb. *Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob*. Ostrava: Sagit, 2008. Dostupné z: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?sn=y&hledany=384%2F2008&zdroj=sb08423&cd=3&typ=r>

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Advice Sheet: Improving access for visitors who are deaf or hard of hearing. In: *The South Western Federation of Museums and Art Galleries: Guidelines for compliance* [online]. Edinburgh: Museums Galleries Scotland, 2008, 2012 [cit. 2013-10-19]. Dostupné z: http://swfed.org.uk/images/resources/Users__Visitors/access/Checklist_for_deaf_visitors_MGS.pdf

Agentura pro neslyšící, o. s. *Jak komunikovat s neslyšícím kolegou* [online]. 2009 [cit. 2013-09-30]. Dostupný z WWW: <www.appn.cz>.

DINGOVÁ, Nad'a. Návštěvníci se speciálními potřebami – neslyšící. *Muzeum: muzejní a vlastivědná práce* [online]. Praha, 2011, roč. 49, č. 2, s. 36-48 [cit. 2013-09-27]. Dostupné z: http://www.emuseum.cz/admin/files/File/muzeum_2_2011_neslysici.pdf

KOMORNÁ, Marie. *Psaná čeština českých neslyšících - čeština jako cizí jazyk*. Praha: ČKTZJ, 2008. ISBN 978-80-87153-44-4.

NEWTON, Valerie E. (ed.) *Paediatric audiological medicine* [online]. 2nd ed. Malden, MA: Wiley-Blackwell, 2009 [cit. 2013-09-18]. ISBN 978-047-0987-964. Dostupné z: <http://site.ebrary.com/lib/masaryk/docDetail.action?docID=10278658&p00=hearing%20impairment>

Česká republika. Zákon o komunikačních systémech neslyšících a hluchoslepých osob. In: *155/1998, ve znění zákona 384/2008, v plném znění zákona 423/2008*. 2008. Dostupné z: <http://www.sagit.cz/pages/sbirkatxt.asp?zdroj=sb08423&cd=76&typ=r>

RŮŽIČKOVÁ, Marie. *Než půjdeme do školy. Základy české znakové řeči pro děti předškolního věku*. Praha: Septima, 2000, s. 125. ISBN 8072161245, 9788072161249.

RŮŽIČKOVÁ, Marie. Učíme se českou znakovou řeč. Společná učebnice pro děti předškolního věku a jejich rodiče. Praha: Septima, 1997, s. 128. ISBN 80-7216-124-5.

SHAPIRO, Arthur. *Everybody belongs changing negative attitudes toward classmates with disabilities* [online]. 1st pbk. ed. New York: Garland Pub, 1999 [cit. 2013-10-08]. ISBN 978-020-3800-072. Dostupné z:
<http://site.ebrary.com/lib/masaryk/docDetail.action?docID=10100355&p00=copy+disability+factor>

STRNADOVÁ, Věra. Desatero komunikace s osobami se sluchovým postižením, *Gong* [online]. 2007 [cit. 2013-09-30]. Dostupný z WWW: <www.ruce.cz>.

VÁGNEROVÁ, Marie, Zuzana HADJ-MOUSSOVÁ a Stanislav ŠTECH. *Psychologie handicapu*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2000, 230 s. ISBN 80-718-4929-4.

Mariana Koutská
Pedagogická fakulta Masarykovy univerzity
Poříčí 7
603 00 Brno
e-mail: mariana.koutska@gmail.com

Tento materiál vznikl jako součást disertační práce v rámci doktorského studia Speciální pedagogiky na PdF MU.