

Muzeum a návštěvníci s tělesným postižením¹

Radek Musílek, Ivana Havlíková

Different impediments in the form of various barriers still stand in the way of access to cultural heritage, especially for people with special needs. Some of these impediments are caused by age and the outdated facilities of the buildings in which museums are situated; others arise from the lack of understanding of specific needs by the general public. The article brings a brief insight into the needs of visitors with limited ability to move and what the museums can do for them.

Keywords: Visitors, Limited Ability to Move, Handicap, Barriers, Barrier-free, Accessibility

Muzea a galerie na celém světě stále více vytvářejí prostředí přístupné pro všechny členy společnosti. Oslovují návštěvníky všech sociálních skupin, od dětského věku až po seniory. Problematika zpřístupnění muzeí návštěvníkům se speciálními potřebami je v současné době intenzivně řešena v USA, kde byl klíčovým hnacím prvkem v tomto procesu The Americans with Disabilities Act, ale také muzei evropskými.²

Základním předpokladem přístupnosti instituce pro návštěvníky s tělesným postižením je přizpůsobení fyzického prostředí. Zákonem 122/2000 Sb. je i českým muzeím stanovena povinnost zajištění standardu fyzické dostupnosti, kterým zákon rozumí „odstraňování, pokud to stavební podstata příslušné nemovitosti dovolí nebo to není z jiných závažných důvodů vyloučeno, architektonických a jiných bariér znemožňujících osobám s omezenou schopností pohybu a orientace užívání standardizovaných veřejných služeb.“ Další významnou bariéru však často vytváří nepochopení, nezájem či dokonce předsudky ze strany většinové společnosti.

Návštěvník s tělesným postižením

Návštěvníci s tělesným postižením představují početně nejvýznamnější sku-

pinu mezi návštěvníky se speciálními potřebami. Lidé s tělesným postižením však netvoří jednotlitou skupinu. Existuje celá řada handicapů s velmi rozdílnou měrou omezení pohybu a soběstačnosti. Jedná se o návštěvníky na vozíku, špatně chodící, výrazně malého vzrůstu, s chybějícími končetinami nebo závažnými problémy se svaly, páteří a klouby.

Jednotlivá postižení mohou být důsledkem vývojové vady, nemoci nebo úrazu. Škála tělesných handicapů se pohybuje od laicky sotva postřehnutelných drobností až po celkové pohybové paralýzy postihující celé tělo včetně obličeje a mluvidel. Někdy mohou být postižení kombinována, například tělesné s mentálním.

Přes značné rozdíly lze definovat alespoň základní společná pravidla usnadňující návštěvníkům s tělesným postižením prohlídku muzea. Ta lze do značné míry vztáhnout i na další návštěvníky. Senioři, těhotné ženy, rodiče doprovázející děti do tří let (s kočárky nebo bez) – to všechno jsou skupiny návštěvníků, kterým bezbariérové úpravy návštěvy muzea bezpochyby také usnadní.³ S demografickým vývojem české společnosti bude tato problematika aktuální stále více.

1 Článek vznikl jako součást série metodických textů věnovaných zpřístupňování muzeí návštěvníkům se speciálními potřebami. První článek z této série byl publikován v roce 2011. Viz DINGOVÁ, Naďa. Neslyšící v muzeu. Muzeum: Muzejní a vlastivědná práce 2, 2011.

2 Problematice je věnována řada odborných publikací, z nichž je možno zmínit např.: SALMEN, John P. S. Everyone's Welcome: The Americans with Disabilities Act and Museums. 1998. ADAMS, Roxana. Museum Visitor Services Manual. Washington 2001. CAVE, Adrian. Museums and art galleries. Making existing Buildings Accessible. London 2007. Z literatury dostupné v českém jazyce viz: BERNARD, Patrick – FABRE, Pierre. Muzea pro všechny. Příručka k fyzické a smyslové dostupnosti muzeí, Praha 1992. K obecným požadavkům na bezbariérové úpravy FILIPOVÁ, Daniela. Projektujeme bez bariér. Praha 2002. ŠNAJDROVÁ, Helena. Bezbariérové stavby. Brno 2007.

3 Fyzické bariéry se dotýkají zejména osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Tento termín zahrnuje vedle zdravotně postižených také osoby s dočasným omezením pohybu, mezi něž je možno zahrnout právě například rodiče s dětmi do tří let, těhotné ženy či seniory.

Mgr. Radek Musílek

Jedličkův ústav a školy
pedagog, vozičkář
r.musilek@jus.cz

Ing. Mgr. Ivana Havlíková

Národní muzeum
Centrum pro prezentaci
kulturního dědictví
ivana_havlikova@nm.cz

Není vozíčkář jako vozíčkář. Kompenzační pomůcky

Vozíčkáři představují v povědomí větší nové společnosti i díky všeobecně užívanému grafickému symbolu nejtypičtější reprezentanty osob s fyzickým handicapem. Míra jejich individuálních schopností je však velmi rozdílná. Někdo „pouze“ nechodí a má zdravé horní končetiny, jinému více či méně nefungují ani ruce. Zejména po poškození mozku může postižení zasáhnout jednu stranu těla, tedy nohu a zároveň ruku. Technika dnes dokáže mnohé kompenzovat. Vytvoříme-li tedy vyhovující bezbariérové prostředí, většina návštěvníků na vozíku se může pohybovat sama dle své vůle.

Za pozornost stojí základní dělení vozíků na mechanické a elektrické. Mechanický vozík je lehčí (hmotnost se pohybuje do 15 kg) a lze jej v krajním případě i s uživatelem vynést po schodech. Například když se porouchá výtah. To však elektrické vozíky kvůli své vysoké hmotnosti přes 100 kg neumožňují. Na druhou stranu nejmodernější z nich nejen samy jezdí, ale umějí také měnit nastavení polohy těla nebo zvednout sedačku do výše stojící osoby. Taková vozítka jsou však nejen velmi těžká, ale také výrazně rozložitější. Případné bezbariérové úpravy je tedy potřeba koncipovat právě s ohledem na návštěvníky s elektrickým vozíkem. Vyžadují větší manévrovací prostor a vyšší nosnost. To, co bude vyhovovat lidem na elektrickém vozíku, bude nejspíš vyhovovat i všem ostatním lidem s tělesným postižením. Nemusí to však platit absolutně. Špatně chodící lidé nebo lidé malého vzrůstu si častěji potřebují sednout a odpočinout. S ohledem na ně je tedy třeba myslet i na instalaci odpočinko-

vých míst. Tento problém naopak vozíčkáři neřeší.

Kromě vozíků se jako kompenzační pomůcky používají také malé elektrické skútry, různé berle, chodítka, korzety a protézy. Lidé malého vzrůstu občas ke své přepravě používají dětská šlapací kola. Ta je vždy třeba vnímat jako obdobu vozíku a nebránit jejich vjezd do objektu.

Osobní asistence

Někdo je i se svým postižením prakticky nezávislý na pomoci druhých a návštěvu muzea včetně příjezdu zvládne sám. Pokud však pomoc potřebuje a nepřichází v doprovodu svých přátel či příbuzných, může využívat služeb profesionálního osobního asistenta. Tento proškolený pracovník zajišťuje svému klientovi servis v oblasti dopravy, hygieny, stravování, nakupování atd.

Asistent či jiná doprovázející osoba je doprovodem vozíčkáře, ne apriori plnohodnotnějším partnerem ke komunikaci. Za svého klienta komunikaci obstarává pouze na jeho výslovné přání. Situace, kdy se vozíčkář zeptá u pokladny a odpovědi se dostane asistentovi, by měla být u proškoleného personálu nemyslitelná. Stejně tak mluvit o postiženém ve třetí osobě, jako by vůbec nebyl přítomen.

Fyzické bariéry a jejich překonávání

Odstranění fyzických bariér je základním předpokladem umožnění návštěvy osobám s tělesným postižením. Existuje řada technických norem a doporučení, které upravují bezbariérové užívání budov. Řada z nich má oporu i v legislativních předpisech. Není zde nutné vyjmenovávat do detailu všechny exis-

tující technické normy a legislativní předpisy. Ty lze nastudovat. Důležité je pochopit, jakým způsobem bariéry komplikují život.⁴

Fyzické bariéry se nacházejí na řadě míst, a ovlivňují tak celý proces návštěvy muzea, počínaje vstupními prostory instituce, prostorem pokladny a muzejního obchodu, toaletami, prostorem kavárny, restaurace a expozicemi konče. Je nutno také brát ohled na bezbariérové nejbližší okolí muzea a samozřejmě také možnosti městské hromadné dopravy.⁵

Nejčastějšími fyzickými bariérami jsou pro lidi s tělesným handicapem schody, úzké dveře, málo prostorné toalety, prudké nájezdy, věci umístěné příliš vysoko a nevyhovující povrch pochůzních ploch. Lidé bez handicapu si existenci těchto překážek někdy ani neuvědomují.

Stačí několikacentimetrový schůdek, trošku vyšší práh a vstup se pro vozíčkáře stává problematickým. Dva schůdky představují pro elektrický vozík už neřešitelný problém. Občas vidíme z dobré vůle položená prkna coby nájezd, nebo betonové „kolejnice“ známé z panelových domů. Je nutno zdůraznit, že nájezd nesmí být příliš prudký. Do příkrého sklonu vozík nevytlačí ani fyzicky zdatný asistent, natož člověk s postižením sám. Optimální nájezd dodržuje sklon v poměru minimálně 8 cm délky na 1 cm převýšení, nejlépe však 12:1.

Kde nestačí nájezd, přichází na řadu technika, a to v podobě výtahů, různých mechanických plošin a tzv. schodolezů. Liší se cenou, technickou náročností a uživatelským komfortem. Jednoznačně nejlepší je klasický výtah nebo vertikální plošina. Často používané plošiny šikmo kopírující schodiště už před-

stavují jisté úskalí. Staly se velmi populárními pro svou nižší cenu v porovnání s výtahem. Jejich instalace navíc představuje mnohem menší zásah do původní architektury objektu. Bývají však pomalé, poruchové a k jejich obsluze vozíčkář obvykle potřebuje asistenci. Většinou se zamykají, takže i když by mohl se zprovozněním pomoci kdokoliv, musí nejprve sehnat příslušného zaměstnance. Nejméně komfortním řešením je pásové vozítko, tzv. schodolez. Vozík se k němu připevní a osoba s ním pomalu jede schod za schodem.

Dalším obecným problémem je šířka dveří a průjezdů. Aby byly dveře s jistotou průjezdné pro každého vozíčkáře, musí být dodržena šířka 90 cm. V úzkých prostorách, jako jsou chodby či malé členité místnosti, může být problém s vozíkem zatočit. Nestačí tedy jen zajistit průjezd, ale v místech, kde je to možné, také umožnit bezproblémový pohyb.

Bezbariérové toalety by měly patřit k základnímu vybavení instituce, která se deklaruje jako bezbariérová. Při několikahodinové prohlídce muzea je návštěva toalety nutnost. Pokud není zajištěna, nastává pro vozíčkáře stresová situace. Bohužel se často stává, že oficiálně deklarované toalety pro vozíčkáře nesplňují normy nebo neslouží svému účelu. Požadavky na bezbariérovost by měly splňovat i prostory kavárny či restaurace, muzejního obchodu a samozřejmě pokladny.

Muzejní prezentace z hlediska bezbariérovosti

Další bariéry mohou na návštěvníky s tělesným postižením čekat přímo v expozicích a výstavách. Architekt expozice či výstavy musí ve spolupráci s muzejními pracovníky pamatovat na základní

4 Stavebním zákonem jsou bezbariérové úpravy stanoveny jako veřejný zájem. Vyhláška č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb definuje základní požadavky. Bezbariérovým řešením se rozumí soubor územně technických a stavebně technických opatření, která zajišťují samostatný pohyb a užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, tzn. bez pomoci další osoby. Projekt Přes bariéry Pražské organizace vozíčkářů definuje bezbariérově přístupný objekt následovně: Přístupný je celý objekt nebo jeho větší část alespoň s jedním bezbariérovým vstupem. Návštěva je možná bez předchozí domluvy. Rampy (mobilní i pevné) před vstupem i uvnitř objektu mají sklon při délce do 3 metrů maximálně 12,5 %, při délce do 9 metrů maximálně 8 %. Šířka pevných ramp je minimálně 110 cm. Dveře a průchody jsou široké minimálně 80 cm, platí i pro vstupní (hlavní) křídlo dvoukřídlých dveří. Výška prahů je maximálně 2 cm. Pro překonání výškových rozdílů je k dispozici samoobslužný výtah a jeho rozměry jsou minimálně: šířka dveří 80 cm, vnitřní rozměr kabiny – šířka 100 cm x hloubka 125 cm. Objekty s plošinou nejsou vyhodnoceny jako objekty přístupné. Pokud se jedná o objekt s toaletami pro veřejnost, k dispozici je přístupná toaleta. Povrchy a sklon komunikací v objektu a jeho bezprostředním okolí výrazněji nekomplikují pohyb na vozíku. Další informace o jednotlivých aspektech přístupnosti objektu jsou zaznamenány pomocí doplňujících piktogramů a textu. Více ke kategorizaci přístupnosti na <http://www.presbariery.cz/napoveda.html>.

5 Situace českých muzeí v oblasti bezbariérovosti je často poměrně složitá. Muzea sídlí

v objektech, které byly vybudovány za jiným účelem, než je vystavování muzejních sbírek a zpřístupňování těchto objektů široké veřejnosti. Často jde také o objekty chráněné památkovým zákonem, jejichž ochraně je přizpůsoben i návštěvníkový provoz. Toto se týká také například Národního památkového ústavu, který se snaží tuto obtížnou situaci aktivně řešit. Viz JANČO, Milan. Památky takřka bez bariér. Zpřístupňování hradů zámků a dalších památkových objektů ve správě NPÚ návštěvníkům s omezenou schopností pohybu a orientace (vozičkářům). Zpráva o památkové péči, roč. 69, 2009, č. 1, s. 55–60.

6 Např.: SALMEN (cit. v pozn. 2), BERNARD-FABRE (cit. v pozn. 2) či Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design, ke stažení na http://www.ofeo.si.edu/ae_center/accessibility.asp.

pravidla pro pohyb návštěvníků s postižením, tj. především sedících na vozíku a malého vzrůstu. Mezi tato pravidla patří např. vhodné výškové umístění exponátů, panelů i popisek, vypínačů, sluchátek a dalších ovládacích prvků. Vitríny, interaktivní prvky, obrazovky, to vše by mělo být co nejvíce přístupné. Také je třeba dávat pozor na skleněné a jinak reflexní plochy, které se při pohledu zdola lesknou (např. dotykové displeje). Stojící člověk může provést jednoduchou kontrolu – podřepnout a změnit tak perspektivu pohledu.

Zkušený architekt by měl být s problematikou bezbariérovosti obecně obeznámen a musí dodržovat předepsané normy. Je však lepší si o našich představách s architektem otevřeně pohovořit, případně jej upozornit na některá specifika z oblasti bezbariérového výstavnictví. Při navrhování výstavního designu je třeba brát ohled i na další typy postižení, zejména smyslové. Architekta proto můžeme odkázat na některou z příruček.⁶ Některá řešení výstavních prostor si mohou vyžádat speciální vedení trasy pro návštěvníky s postižením či odlišné přístupové cesty. Někdy však není možné zpřístupnit vše. Cílem by mělo být zpřístupnit co největší množství exponátů a poskytnout ucelený pohled na prezentovanou tematiku.

Uvažujeme-li běžný interiér, povrch podlahy nebývá problémem. Snad jen s výjimkou extrémně hustých koberců. Situace je komplikovanější u exteriéru. Pohyb po trávě, jemném štěrku či hrubé dlažbě představuje nepříjemnost pro vozíky i berle. Hlubší písek, bláto, sněh, kořeny a kameny jsou zcela nesjízdné. Pro lidi s berlemi nebo špatnou rovnováhou navíc představuje riziko kluzký povrch. Neoptimálnějším povrchem je

památkáři nemilovaný asfalt, dobrou alternativu představuje hladká dlažba či malé kostky.

Příjezd do objektu

Fyzické bariéry se často vyskytují ještě před vstupem do objektu. Cestu do muzea mohou znemožnit chodníky s obrubníky, výše zmíněný nevhodný povrch, absence parkovacích míst pro invalidy či pro vozičkáře nepřístupná veřejná doprava. Zpřístupňujeme-li muzeum osobám s tělesným postižením, musíme se pokusit řešit i tyto vnější aspekty. Nedostane-li se k nám návštěvník s fyzickým handicapem, pak byla naše práce na zajištění bezbariérovosti zbytečná. Nevhodně umístěnou zastávku autobusu, špatné chodníky i parkovací možnosti je možno řešit ve spolupráci s obecními úřady.

Vhodná je konzultace všech případných úprav se zkušeným vozičkářem. Žádný předpis ji nenařizuje. Spoluprací s organizacemi tělesně postižených však zajistíme, aby prováděné úpravy skutečně odpovídaly potřebám cílové skupiny.

Návštěvníci se o nabídce instituce nejčastěji dozvídají z jejích internetových stránek. Ty by měly obsahovat informace o možnostech bezbariérového přístupu do objektu, a to včetně dopravy a bezbariérového parkování v blízkosti objektu. Je-li pro bezbariérový vstup užíván vedlejší vchod, měl by být na webových stránkách zřetelně popsán. Cesta na místě samotném vyžaduje viditelné označení symbolem vozičkáře a šipkou.

Mezilidské bariéry

Lidé s postižením jsou plnohodnotní členové společnosti, chtějí tak být i přijímáni a mít rovné možnosti osobního

rozvoje. Mezi ně patří i návštěva muzea. Horší než fyzické bariéry jsou ty mezi-lidské. Pokud se bude návštěvník s postižením cítit nevítaný, obtěžující a podceňovaný, jeho prožitek z návštěvy muzea nezachrání ani sebelepší technické vybavení či bezbariérové řešení. Nezbytnou součástí snah o zpřístupnění objektu návštěvníkům se speciálními potřebami je tedy i příprava zaměstnanců pracujících přímo či zprostředkovaně s veřejností. Je třeba zamezit situacím, kdy personál neumí obsluhovat schodišťovou plošinu nebo odepírá přístup do určitých částí expozice s nejrůznějšími odůvodněními. Vyskytnout se mohou také neopodstatněné obavy – např. obavy z kolapsu osoby s tělesným postižením. Pravděpodobnost takové situace je přitom stejná jako u ostatních návštěvníků. Zcela bezdůvodné jsou také obavy, že by kontakt s člověkem s fyzickým handicapem představoval nějaké zdravotní riziko. Jakkoliv to může znít absurdně, existují i takové předsudky.

Řešením je zvýšení informovanosti zaměstnanců jak o bezbariérovém vybavení objektu, tak obecně o cílech instituce v oblasti zpřístupňování instituce návštěvníkům se speciálními potřebami. Pomoci mohou také školení pro zaměstnance v oblasti komunikace s návštěvníky se speciálními potřebami nebo taková, kde se mohou setkat s osobami s tělesným postižením a absolvovat prohlídku muzea v jejich přítomnosti.⁷

Uživatelská vstřícnost

Nejlepší řešení přístupnosti jsou taková, která umožňují co největší nezávislost a komfort užívání. Nutnost častého dotazování u personálu není návštěvníkům příjemná. Je-li to jen trochu možné, je třeba hledat řešení vedoucí k co největší nezávislosti na pomoci druhých.

V opačném případě musí personál umět podat potřebné informace a ovládat instalovaná zařízení. Každý pojedí raději plnohodnotným výtahem bez obsluhy než nákladním na klíč a s doprovodem nebo na schodišťové plošině. Výtah umožňuje rychlejší pohyb, samostatnou obsluhu a je využíván například i senioři a rodiči s dětmi.

Uživatelská vstřícnost platí i pro speciální vstupy do objektu, bezbariérové toalety atd. Informační systém v objektu by tedy měl obsahovat také směrovky pro pohyb návštěvníků na vozíčku, např. právě k bezbariérovým WC. O jejich umístění by měli být informováni všichni pracovníci, stejně tak o případných speciálních vstupech do objektu, do expozic, o umístění výtahů atd. Toalety by měly být neuzamčené a umístěné na dobře dostupném místě.

Existují i další možnosti, jak vyjít vstříc návštěvníkům s omezenou schopností pohybu. Osobám, které unavuje dlouhé stání nebo chůze, můžeme nabídnout k zapůjčení např. mechanický invalidní vozík či chodítko. Informace o tomto vybavení podají v prodejnách zdravotních a kompenzačních pomůcek. Řada muzeí nabízí k zapůjčení i vozítko pro děti.

Návštěvník s postižením se může na personál obracet s dotazy či prosbou o pomoc u některých úkonů. Ochota a vstřícnost by měla být samozřejmostí. Nikdo však není povinen překročit rámec své práce a do něčeho se nutit. S obléknutím kabátu jistě rád pomůže každý, s asistencí na toaletě už asi ne. Není to moc pravděpodobné, ale kdyby se taková prosba objevila, oslovený má jistě právo odmítnout.

Komunikace s návštěvníky

Nejen v komunikaci s osobami s postižením platí základní pravidlo – chovej-

7 Na celorepublikové úrovni nabízí placená školení např. projekt *Přátelská místa Českého červeného kříže*. Poradit však mohou také organizace sdružující osoby s postižením či neziskové organizace, pracující v oblasti péče o osoby se zdravotním postižením, které působí v řadě větších měst České republiky. Vedle pomoci se zajištěním školení pro zaměstnance mohou tyto organizace sehrát klíčovou roli v informování cílové skupiny a realizaci pilotních prohlídek, stejně jako při konzultacích ve věci bezbariérových úprav v objektu.

me se k druhým tak, jak by to bylo na jejich místě příjemné nám samotným. Vzhledem k postižení některých lidí mohou nastat specifické situace. Ovšem empatie a vstřícnost dokáží překonat i určité přirozené rozpaky.

Pokud tělesné postižení nezasáhlo schopnost mluvit, nebo není v kombinaci se smyslovým či mentálním handicapem, komunikace by neměla představovat žádný problém. Rozhodně se musíme vyvarovat podceňování dotyčného člověka. Pokud však například postižení zasáhlo mluvidla, neznámá to, že je návštěvník méně inteligentní. Přesto není výjimečné, že lidé k vozíčkáři jako k méně inteligentnímu přistupují. Často nasadí konverzační tón používaný pro děti. Běžné je bohužel i tykání evidentně dospělým osobám. Pochopitelně nelze vyloučit fakt, že návštěvník s tělesným postižením může být i podprůměrně inteligentní. Po takovém zjištění můžeme úroveň svých sdělení adekvátně přizpůsobit. Ovšem předjímat něco takového při prvním oslovení může vést k trapné situaci. Za všech okolností se musíme chovat slušně a bez despektu!

Pokud má návštěvník v důsledku svého postižení problémy mluvit, používá různé komunikační pomůcky. Moderní technologie otevírají stále nové možnosti. Přesto se u nás zatím nejčastěji setkáváme s jednoduchou tabulkou potíštěnou písmeny, číslicemi a základními slovy či symboly. Na ně dotyčný ukazuje prstem nebo nějakým předmětem v ruce případně v ústech. Je dobré nahlas opakovat, co čteme, aby měl dotyčný zpětnou vazbu, že mu rozumíme. V případě nejasností se můžeme zeptat, zda jsme sdělení pochopili správně. Špatně mluvící lidé o svém handicapu vědí a jsou zvyklí opakovat svá sdělení. Je to

určitě příjemnější, než když se od nich okolí odvrátí, protože si nechce zatěžující konverzaci komplikovat život. Vyvarujeme se tendence hovořit pouze s případným běžně komunikujícím doprovodem.

Bohužel funguje psychologický faktor, že osoby s narušenou možností mluvit mají ostatní tendenci vnímat jako méně inteligentní. Komunikaci s nimi se vyhýbají nebo se omezují na nezbytně nutná sdělení. I lidé s omezenými komunikačními schopnostmi touží po informacích a sdělování svých zážitků. Často dokonce mnohem víc než ostatní, protože v tomto ohledu zažívají frustraci. Obvykle i proto, že tělesná postižení, která ovlivní schopnost mluvit, se běžně pojí s křečovitými pohyby obličeje i celého těla. Nestandardní vzezření a projevy včetně slinění leckoho bohužel od navázání kontaktu odradí.

Opačným extrémem je přílišná úslužnost a až neodbytně vnucovaná nevyžádaná pomoc. Nabídka pomocné ruky jistě potěší, ale musíme bez uraženosti chápat, že ji někdo odmítne. Lidé s postižením rádi dělají sami to, co zvládnou. Přehnané pozornosti se špatně čelí a nemusí být vůbec vítaná. Jednak si chce třeba návštěvník všechno v klidu prohlédnout bez doprovodu, zároveň mu může nadměrná péče připomínat, že je jiný, protože ostatním se takový zájem nevěnuje. Je to velmi individuální. Těžko dát univerzální radu, kde je zlatá střední cesta mezi nezájmem a přehnanou péčí. Každý to může vnímat jinak. Jsou lidé s postižením, kteří se dožadují nadstandardního přístupu, jiní ho striktně odmítají. Nejčastěji asi potěší decentně nabídnutá pomoc, která se nevnučuje. Ostatně pokud někdo něco potřebuje, umí si o to říct (nebo napsat).

Komunikační desatero pro muzejní pracovníky v přímém kontaktu s návštěvníky

Komunikujeme rovnocenně s návštěvníkem s postižením a nikoliv pouze nebo převážně s jeho případným průvodcem. Vyvarujeme se komunikaci ve stylu mluvvy jako k malým dětem.

Jsme ochotní. Lidé s postižením jsou obvykle závislí na pomoci druhých lidí. Daleko citlivěji proto vnímají, jestli svou prosbou a požadavkem obtěžují, nebo ne. Viditelná neochota personálu může odradit od prosby o banální úsluhu, která by pobyt výrazně zpříjemnila.

Nedáváme najevo údiv nebo překvapení. S některými druhy postižení se pojí např. anatomické zvláštnosti, které neznalého člověka překvapí a přirozeně poutají pozornost. Buďme profesionály a nedejme to na sobě znát.

Případnou pomoc ochotně nabízíme, ale nevnučujeme. Někteří lidé mohou mít specifické pohyby např. při svlékání a vnucování standardního postupu jim může vše spíše komplikovat. Někteří vozičkáři jsou citliví na to, aby s nimi někdo manipuloval bez jejich souhlasu, byť s dobrým úmyslem.

Při obtížné domluvě se snažíme využít všech dostupných prostředků. Někteří lidé s těžkým postižením špatně mluví. Ke komunikaci používají abecední tabulku. Pokud není k dispozici, pokládáme otázky tak, aby se dalo odpovědět kývnutím či zakroucením hlavy.

Zdržíme se vtipkování na téma vozík, berle atd. I velmi decentní, nevinný a dobře míněný žert se může někoho dotknout. Samotní lidé s postižením však mezi sebou používají velmi černý humor.

Komunikace s člověkem, který nad vámi delší dobu stojí, není moc příjemná. Pokud nastane situace, při které se sedícím člověkem hovoříme delší dobu, je velmi vstřícné, když se posadíme nebo podřepneme na jeho úroveň. To se pochopitelně netýká obvyklé krátké komunikace mezi návštěvníkem muzea a například kontrolou u vstupu.

Asistenční pes může i do muzea. Někteří lidé s postižením využívají pomoc asistenčních psů. Jedná se o skvěle vyškolená a poslušná zvířata, která nezpůsobí žádné problémy. Jejich majitelé mají právo, aby je pes doprovázel všude. Tato otázka bývá častým zdrojem konfliktů s personálem.

Nebojme se upozornit hosta na nevhodné chování. Je pochopitelné, že některé projevy člověka mohou vyplývat z jeho postižení. V takovém případě budme tolerantní. Nemusíme si však nechat líbit všechno. Člověk s postižením není nedotknutelný. Nikdy nezapomínejme, že ať je člověk před námi jakýkoliv, je to návštěvník jako každý jiný!

Závěr

Zpřístupňování muzeí a galerií návštěvníkům se speciálními potřebami je jednou z aktuálních otázek českého muzejnictví. Dosažení ideálního stavu je závislé na finančních prostředcích, ale také na ochotě a nadšení pracovníků v muzeích. Některé bariéry, které komplikují osobám s tělesným postižením návštěvu muzea, je možné eliminovat vhodnými stavebními úpravami či technickým řešením. V některých případech, zejména v památkově chráněných budovách však mohou být jakékoli stavební úpravy obtížné. A v napjatých rozpočtech muzeí a galerií jde jistě o nemalé částky.

Některé bariéry však mohou být eliminovány s vynaložením minimálních nákladů – např. za cenu zajištění školení zaměstnanců či zakoupením mobilních kompenzačních pomůcek. A vůbec nejlevnější je bariérám předcházet.

Audit bezbariérovosti nám pomůže odhalit slabé stránky nejen v našem objektu, ale také v bezprostředním okolí. Při jakémkoli plánování dalšího rozvoje muzea bychom měli mít speciální potřeby návštěvníků vždy na paměti, a to ať jde o úpravu bezprostředního okolí muzea, úpravu parkoviště, příjezdových cest, ale také např. o veškeré úpravy v interiéru. Architekti a designéři jsou se stavebně-technickými normami obeznámeni, neškodí však jim náš požadavek bezbariérovosti připomenout a upozornit na některá specifika muzejní prezentace. Tím, kdo významně formuje muzejní prožitek návštěvníka, jsou však zaměstnanci. Zaměstnanci v první linii by měli být proškoleni v zásadách komunikace s návštěvníky se speciálními potřebami i o bezbariérovém vybavení v objektu. Při zpřístupňování muzea se vyplatí spolupracovat s institucemi, které s postiženými lidmi pracují. Jejich zkušenosti jsou obrovské, stejně tak jejich potenciál, pokud jde o informování cílové skupiny.

Pokud se z nejrůznějších důvodů nepodaří bariéry eliminovat natolik, aby byla umožněna návštěva i osobám s postižením, další možnosti nabízejí moderní informační a komunikační technologie. Virtuální prohlídky, virtuální výstavy a další možnosti digitálních prezentací jsou jiným způsobem, jak prezentovat muzejní sbírky i skupinám návštěvníků, kteří z důvodu nejrůznějších bariér naše muzeum nenavštíví.

Dodatek: Názvosloví

Otázka korektní terminologie je někdy citlivá, nicméně často jde spíše o akademické polemiky. Samotní lidé s postižením tuto otázku obvykle nijak zásadně neprožívají. Pochopitelně jim vadí slova všeobecně považovaná za hanlivá (mrzák, krippl atd.). Někdy je sice v legraci používají, ale výhradně mezi sebou, coby šibeniční humor uvnitř skupiny.

Význam termínů se často mění v čase. Zatímco mrzák je dnes velmi pejorativní slovo, ještě v roce 1913 bylo v názvu spolku zakládajícího Jedličkův ústav (Spolek pro léčbu a výchovu rachitiků a mrzáků v Praze). Obdobná situace je u slova cripple, a to jak v češtině, tak v angličtině.

Postižený, nebo člověk s postižením? Tento článek dodržuje vazbu „člověk s postižením“. Jazykově jde o složitější útvar než „postižený člověk“, ovšem současná terminologie si to žádá, neboť se klade větší důraz na slovo „člověk“ než na slovo „postižený“. Přesto drtivá většina lidí i médií stále používá jednodušší obrat „postižený“. Samotní lidé, kterých se to týká, to moc neřeší.

Handicapovaný – v českém prostředí je tento termín považován za moderní a začal vytlačovat slovo invalidní. Ovšem v anglicky mluvících zemích už se od něj upouští.

Invalidní – dodnes často používané mezi laickou veřejností, především jako „invalidní důchod, vozík nebo parkování pro invalidy“ atd. Lidem s postižením označení invalida obvykle nevádí. Oficiálně je ale tento termín považován za zastaralý a nekorektní, protože v překladu znamená neplatný, což odporuje rovnocennému vnímání lidí s postižením.

Disabled People nebo People with disabilities – v anglicky mluvících zemích pravděpodobně nejčastěji používané sousloví vyjadřující souvislost s lidmi s postižením.

People with special needs – lidé se speciálními potřebami – pravděpodobně nekorektnější a nejmodernější označení lidí s nějakým druhem postižení. V muzejnictví je tento termín používán, ovšem v běžné praxi mimo odborné kruhy se označení zatím moc nevžilo.

Literatura:

ADAMS, Roxana. Museum Visitor Services Manual. Washington: American Association of Museums, 2001.

BERNARD, Patrick – FABRE, Pierre. Muzea pro všechny. Příručka k fyzické a smyslové dostupnosti muzeí, Praha: Asociace muzeí a galerií ČR a ČV ICOM, 1992.

CAVE, Adrian. Museums and art galleries. Making existing Buildings Accessible. London: RIBA Publishing, 2007.

FILIPIOVÁ, Daniela. Projektujeme bez bariér. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002.

JANČO, Milan. Jak dobýt hrad. Památky takřka bez bariér. Praha: Národní památkový ústav, 2007.

JANČO, Milan. Památky takřka bez bariér. Zpřístupňování hradů zámků a dalších památkových objektů ve správě NPÚ návštěvníkům s omezenou schopností pohybu a orientace (vozičkářům). Zprávy památkové péče, roč. 69, 2009, č. 1, s. 55–60.

SALMEN, John P. S. Everyone's Welcome: The Americans with Disabilities Act and Museums. Washington: American Association of Museums, 1998.

Smithsonian Guidelines for Accessible Exhibition Design [online]. Dostupný z http://www.ofeo.si.edu/ae_center/accessibility.asp.

ŠNAJDROVÁ, Helena. Bezbariérové stavby. Brno: ERA – vydavatelství, 2007.