

УДК 338.48-2-056.26

Н.Э. Хайретдинова, ст. препод.

(Уфимский государственный университет экономики и сервиса)

ОСОБЕННОСТИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛЮДЕЙ С НАРУШЕННОЙ ФУНКЦИЕЙ СЛУХА

Статья посвящена одной из частных проблем организации доступного туризма. В ней описаны общие требования к экскурсиям для инвалидов, а также методы работы с аудиторией глухих и слабослышащих экскурсантов.

Ключевые слова: экскурсия, нарушения функции слуха, компенсаторное развитие ощущений.

Стаття присвячена одній з приватних проблем організації доступного туризму. В ній описані загальні вимоги до екскурсій для інвалідів, а також методи роботи з аудиторією глухих і слабочуючих екскурсантів.

Ключові слова: екскурсія, порушення функції слуху, компенсаторний розвиток відчуттів.

The article is devoted to one of the particular problems of the organization accessible tourism. It describes the general requirements to excursions for the people with disabilities, as well as methods of working with the audience deaf and hearing-impaired visitors.

Keywords: excursion, a breach of the hearing, compensatory developing the senses.

Постановка проблемы. Бесспорен факт, что отношение к инвалидам свидетельствует о нравственном здоровье общества. Современное общество признало, что очевидной стала задача объединения деятельности органов власти всех уровней, общественных объединений и организаций, самих инвалидов в целях преодоления стереотипного представления об инвалидной среде как «вынужденной нагрузке» на социум. Эта задача базируется на ряде нормативных, гражданских и др. принципов, в том числе на обеспечении инвалидам возможности участия во всех социально приемлемых формах социокультурной активности наравне со здоровыми людьми [1, с. 331].

В настоящее время набирает темпы работа по созданию для инвалидов специальных реабилитационных программ, внедряются инновационные технологии социальной работы. Причастна к этому процессу и туристическая сфера, в рамках которой выявляются и решаются острые проблемы так называемого доступного (безбарьерного) туризма. Пока, к сожалению, доступный туризм – самая крупная из неохваченных ниш отечественного туррынка. А доступность среды для людей с ограниченными возможностями в России находится на низком уровне [2, с. 55]. Между тем, обширная информационная среда (телевидение, радио, интернет, реклама) сформировали среди инвалидов устойчивый спрос на путешествия [3, с. 22].

Вовлечение людей с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) в круг потребителей туристических услуг сопряжено с целым рядом все еще требующих решения задач: субсидированием, созданием комфортных условий для передвижения и проживания, формированием института профильных специалистов и т.д.

Поскольку туризм неразрывно связан с экскурсиями, чрезвычайно актуальной стала задача обучения кадров, подготовленных к оказанию лицам с ОВЗ экскурсионных услуг.

Анализ последних исследований и публикаций. В последние годы появилось немало научных трудов, посвященных социокультурной реабилитации инвалидов и организации доступного туризма [1, 2 и др.]. Большую работу в этом направлении проводит Уфимский государственный университет экономики и сервиса. В частности, в 2012 г. на базе университета были проведены Всероссийский симпозиум «Проблемы доступного туризма в России» и I Всероссийская студенческая научно-практическая конференция «Молодежь –

развитию доступного туризма». Спектр исследуемых проблем достаточно обширен. Однако пока в литературе отмечается дефицит конкретных материалов, которые могли бы использоваться при подготовке экскурсоводов для различных групп инвалидов.

Цель данной статьи состоит в изучении особенностей экскурсионного обслуживания людей с нарушенной функцией слуха.

Изложение основного материала. Каждая группа экскурсантов-инвалидов имеет отличительные особенности, ведь при нарушении функций одного или нескольких органов восприятия окружающего мира получают компенсаторное развитие ощущения, связанные с органами неповрежденными. Причем развитость того или иного вида ощущений зависит от ряда факторов: уровня чувствительности анализаторов, характера деятельности, в которой человек принимает участие и т.д. Результатом компенсаторного развития ощущений становится образование индивидуальных межанализаторных связей и особые образы предметов и явлений. Поэтому экскурсовод должен понимать, что работа с инвалидами требует владения экскурсионными методами, адаптированными к конкретной аудитории.

Разумеется, есть общие требования к экскурсионному обслуживанию инвалидов, но значительно больше факторов обязывает дифференцированно подходить к планированию и проведению мероприятий, с учетом характера ограничений жизнедеятельности участников.

При разработке экскурсионного маршрута (прежде всего, речь идет о его протяженности) необходимо предусмотреть рекомендации врачей, пожелания и физические возможности экскурсантов, наличие на пути следования медицинских учреждений, погодные условия.

Место сбора следует назначать в удобном месте, куда легко добраться и где можно укрыться в случае неблагоприятных погодных условий.

Несвоевременное начало экскурсии может быть связано с ожиданием самих экскурсантов, но не экскурсовода или транспортного средства.

Проводя экскурсию для инвалидов, следует учитывать их быструю физическую и эмоциональную утомляемость. Однако желательно, чтобы экскурсионный маршрут не выглядел урезанным.

В целях обеспечения безопасности при проведении экскурсии на каждые 10 участников назначается один сопровождающий. Сопровождающими могут быть волонтеры, имеющие опыт работы в системе здравоохранения, или лица, знающие проблемы инвалидов (родственники, близкие знакомые и др.) [3, с. 24]. Задачей сопровождающего является организационная помощь экскурсоводу. Сопровождающий устанавливает соответствие числа собравшихся списку группы, контролирует наличие у экскурсантов документов (в т. ч. медицинского полиса), медикаментов, следит за соблюдением экскурсантами установленных правил безопасности, при необходимости организует внеплановые остановки. Многим инвалидам требуется персональный помощник, который также включается в состав группы.

В общении с инвалидами используются общепринятые правила этикета. Но на некоторые особенности следует обратить внимание. Инвалида не нужно жалеть, подчеркивая, что он «не такой». Для него важно чувствовать себя равным среди здоровых людей. Обращаться следует к самому инвалиду, а не к сопровождающему его лицу. Экскурсовод может предложить инвалиду помощь и только с его согласия ее оказать. Прежде чем помочь, нужно спросить, каким образом это лучше сделать.

Вообще экскурсоводу не стоит приниматься за работу с инвалидами, не получив предварительных консультаций специалистов-практиков в сфере психологии, дефектологии, реабилитологии и специальной педагогики.

Поскольку ограниченно дееспособные лица относятся к группе риска, их нужно заранее предупредить, чтобы они не забыли взять личные медикаменты и документы, удостоверяющие их личность, а также контактные телефоны родственников или близких людей. Кроме того, экскурсанты должны сообщить сопровождающему лицу, персональному помощнику или другому участнику экскурсии, где личные медикаменты и документы находятся, – на случай экстренной необходимости.

Водитель обязан иметь аптечку. О наличии аптечки следует уведомить экскурсантов.

Инвалидов по слуху невозможно объединить в одну категорию. В зависимости от степени нарушения слуховой функции различают глухоту и тугоухость. Соответственно, людей со стойкими нарушениями слуховой функции подразделяют на глухих и слабослышащих (тугоухих).

Глухота – это полное отсутствие слуха или такая степень его понижения, при которой исключается разборчивое восприятие речи. Абсолютная глухота встречается редко. Обычно имеются остатки слуха, которые позволяют воспринимать очень громкие звуки, произнесённые около уха. Если с детства глухих не обучать речи, они становятся немыми (глухонемыми). В современных коррекционных школах глухих детей обучают говорению, но лишь в редких случаях удается сформировать речь, приближённую к нормальной.

Тугоухость – это такое понижение слуха, при котором восприятие речи очень затруднено. Сегодня, в эпоху передовых технологий, для людей слабослышащих создаются условия, при которых восприятие речи становится реальностью. Кроме древнего способа, то есть громкого говорения около уха, стали применяться специальные звукоусиливающие приборы. Речь у людей слабослышащих достаточно развита [4, с. 88, 91, 96, 108].

Ограничение восприятия окружающего мира у людей с нарушением слуха связано, в том числе, с невозможностью охватить звуковой фон видимых объектов. Здоровому человеку свойственно в каждый момент времени видеть только то, что попадает в поле зрения, и при этом слышать звуки, источники которых могут в поле зрения и не находиться. То есть слух содействует более полному, широкому и цельному отражению окружающей среды, ведь звуки сигнализируют о наличии невидимых объектов и процессов.

У глухих и слабослышащих нечувствительность к звуку отчасти компенсируется ощущением вибраций, которые создаются, в том числе, и источниками звука. Различительная вибрационная чувствительность здорового человека ниже слуховой. У людей же с нарушением слуха вибрационная чувствительность в значительной степени заменяет физиологический дефект. Она даёт сведения о местонахождении объекта, направлении его движения, помогает ориентироваться в пространстве [5, с. 16].

Экскурсии для людей с нарушением слуха могут проводиться по стандартным технологиям, поскольку слуховой дефицит при наличии источника компенсации недуга (сурдоперевода и/или слухового аппарата) в достаточной степени восполняется полноценными зрительными, двигательными и другими ощущениями. Но некоторые особенности такой аудитории следует иметь в виду.

Проблемы со слухом препятствуют полноценному общению, затрудняют участие в диалоге со слышащими. Инвалиды по слуху в ходе экскурсии могут испытывать в связи с этим определённый дискомфорт. Поэтому очень важно, чтобы им на всем протяжении мероприятия было интересно, чтобы они периодически вовлекались в какую-либо деятельность и в итоге не задумывались о коммуникационных барьерах.

На вовлечение участников экскурсии в какую-либо деятельность следует обратить особое внимание. В стандартной экскурсии большое значение имеет рассказ экскурсовода, а это для людей с нездоровым слухом самая сложная форма восприятия информации. Конечно, рассказ в экскурсии должен быть, причем он должен быть не отрывочным (из сострадания), а достаточно емким (ведь экскурсия – познавательное мероприятие). Но во избежание преждевременного утомления экскурсантов и в целях обеспечения условий для более комфортного усвоения ими экскурсионного материала лучше позаботиться о периодической перемене образа действия. Даже самый простой пешеходный фрагмент маршрута оценивается инвалидами иначе, чем здоровыми людьми, – дополнительным источником информации становятся вибрации, к которым инвалиды по слуху чрезвычайно чувствительны. Можно предусмотреть посещение музея, тропической оранжереи в ботаническом саду или учреждения, организующего мастер-классы (по изготовлению украшений, лоскутных кукол и пр.). Можно посетить ипподром или конно-фермерское хозяйство, предлагающее прогулки на конных упряжках. Можно зайти в мини-зоопарк, где

разрешается кормить птичек или кроликов (обычно в зоопарках запрещают кормить питомцев, но существуют контактные зоопарки, в которых к входным билетам даже прилагаются пакетики с морковкой или зеленью).

Ни в коем случае нельзя отстраняться от экскурсантов. Напротив, любую возможность, например, переходы между объектами, нужно использовать для непринужденного общения. Экскурсовод может похвалить участников за интерес, проявленный к теме, поинтересоваться, удобны ли сидения в автобусе и т.д. Обращаться надо к самим инвалидам, а не к их сопровождающим. Если контакт с экскурсантами налажен, они чувствуют себя полноценными членами общества.

Выступление экскурсовода должно быть конкретным, простым, без художественных излишеств. Мышление посредством слов у данной категории экскурсантов может оказаться примитивным, поскольку слуховой дефект затрудняет развитие речи. Задача экскурсовода заключается в выделении существенных деталей объектов и несложный, но содержательный и интересный рассказ об увиденном.

В проведении учебных экскурсий с детьми-инвалидами применяются другие методы, ведь педагог использует наглядность для освоения программного материала, а также развития мышления, речи, воображения и наблюдательности. Поэтому в ней доминирует познавательный-развивающий фактор. Учебная экскурсия, будучи разновидностью урока, строится на беседе и подтверждении предварительных выводов осмотром объектов.

Совсем другое дело – экскурсия как туристическое мероприятие. Она должна проводиться безотносительно степени развитости мыслительно-речевых параметров участников, в ней желательно уравновесить познавательность и удовольствие. Велеречивое же повествование может потребовать усилий для понимания и омрачить удовольствие кого-либо из участников, обострив переживания по поводу собственной неполноценности.

Особенностью экскурсий для глухих является невозможность одновременного показа и рассказа. Люди, лишенные слуха, не способны осматривать объект и в то же время внимать сурдопереводчику, который передает информацию на языке жестов. При проведении экскурсий для слабослышащих также лучше рассчитывать на сурдопереводчика, а не на слуховые аппараты. Во-первых, слуховой аппарат не возвращает стопроцентный слух. А во-вторых, в жестовом языке предложения строятся так, как слышащие люди их не строят. Есть школы, прививающие стойкие навыки формирования предложений по правилам русского (или иного) языка, но ориентироваться на них не нужно – в экскурсионной группе могут оказаться участники с глубоким недоразвитием речи (ограничением словарного запаса, искаженным произношением, резко выраженным аграмматизмом [4, с. 99]) и различными привычками в общении на бытовом языке жестов.

Лицо экскурсовода должно быть открытым (его не надо прикрывать ни волосами, ни руками, ни находящимися в руках предметами). У экскурсантов, лишенных слуха, обостренное внимание и зрение, они пристально следят за выражением лица говорящего и за его артикуляцией (многие инвалиды по слуху умеют читать по губам). В этом смысле барьером может стать яркое солнце или тень.

В экскурсиях для инвалидов по слуху нельзя недооценивать значение портфеля экскурсовода, главной задачей которого является иллюстрирование недостающих звеньев при показе объектов. В общении с людьми, которые комфортнее воспринимают визуальный ряд, дополнительные элементы наглядности могут послужить поводом для беседы, обмена мнениями.

Еще лучше, если экскурсионный транспорт оборудован телевизором и DVD-плеером. Воспользовавшись техническими средствами, участникам мероприятия можно передать процесс развития или функционирования объекта показа. Для данной аудитории следует использовать фильмы с субтитрами.

Маршрут лучше планировать так, чтобы минимизировать длительные переезды. В ходе переезда экскурсовод непрерывно ведет рассказ, параллельно свою работу выполняет сурдопереводчик. Между тем, сурдопереводчику время от времени нужно делать перерыв,

поскольку его труд чрезвычайно утомителен. За считанные секунды он адаптирует речь экскурсовода в соответствии с возможностями аудитории, а его руки находятся в постоянном движении [6]. Стало быть, важно либо избегать долгих переездов, либо предусматривать речевые перерывы, чтобы отдохнули и экскурсанты, и сурдопереводчик. Такие перерывы не следует превращать в бессмысленные паузы, их можно использовать, например, для демонстрации экспонатов портфеля экскурсовода.

Выводы. Итак, инвалиды должны иметь возможность знакомиться с интересными людьми и событиями, познавать мир, словом, отдыхать так же разнообразно, как и здоровые люди. К сожалению, у нас еще не достигнут достойный уровень организации доступной среды и, кроме того, ощутима проблема дефицита специализированных кадров.

Между тем, современное состояние туристического бизнеса позволяет говорить о расширении спектра туруслуг для инвалидов. В частности, в процессе планирования экскурсии целесообразно использовать элементы опыта организаторов психологического туризма, являющегося новым направлением туристической деятельности (психологический туризм, в отличие от рекреационного, предусматривает функциональное сопровождение группы специалистом-психологом). В перспективе развития психологического туризма, в частности, рассматриваются мероприятия, нацеленные на совершенствование творческих способностей, интуиции, коммуникативных навыков, на личностный рост, достижение внутренней гармонии, управление стрессами и конфликтами, корректировку поведения в необычных и экстремальных ситуациях [7, с. 149, 152-153]. Фактически речь идет о наиболее животрепещущих проблемах, с которыми пытаются справиться люди с ОВЗ. А в данном случае позитивным фактором является не только помощь высококвалифицированных специалистов-психологов, но и само нахождение инвалидов в группе единомышленников.

Разработка, организация и проведение экскурсий – это большой труд, требующий глубоких знаний и многих навыков. Создать экскурсионный продукт для инвалидов обязывает к общему профессионализму присовокупить специальную подготовку. Важно понимать, что дело это нелегкое, но очень нужное. Морально здоровое общество не может допустить существования параллельного мира – мира, в котором тоже живут люди, лишенные заботы и внимания.

Список использованных источников

1. **Гудина Т.В.** Организационные условия социокультурной реабилитации инвалидов / Т.В. Гудина // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – 2009. – Т. 15. № 3. – С. 331-335.
2. **Ионицкая К.А.** Социально-экономические аспекты развития доступного туризма / К.А. Ионицкая // Вестник РМАТ. – 2011. – № 3 (3). – С. 53-57
3. **Глущенко О.И.** Инвалидный туризм в Башкортостане может стать общедоступным / О.И. Глущенко // Доступный туризм: Сб. научных статей Всероссийского симпозиума «Проблемы доступного туризма в России», 30 сентября, 2012 г. – Вып. 1. – Уфа: УГУЭС, 2012. – С. 21-24.
4. **Нейман Л.В.** Анатомия, физиология и патология органов слуха и речи / Л.В. Нейман, М.Р. Богомильский. – М.: ВЛАДОС, 2001. – 224 с.
5. **Обухова Т.И.** Психокоррекционная и развивающая работа с детьми раннего и дошкольного возраста с нарушением слуха: учебно-методическое пособие / Т.И. Обухова. – Минск: БГПУ, 2007. – 54 с.
6. **Сурдопереводчик.** Секреты профессии [Электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.trud.ru/article/11-10-2010/251868_surdoperevodchik_sekrety_professii.html
7. **Подмаркова И.** Анализ опыта и перспективы развития психологического туризма в Украине / И. Подмаркова // Вестник ДІТБ. – 2013. – № 17. – С. 149-153.

© Н.Э. Хайретдинова

Надійшла до редакції 17.02.2014 г.