УДК 796.8 (571.54)

Ирина Ивановна Старкова,
канд. соц. наук, доцент,
Бурятский государственный университет,
г. Улан-Удэ, Россия
Мария Александровна Фролова,
студентка,
Бурятский государственный университет,
г. Улан-Удэ, Россия

Проблемы организации безбарьерного туризма для лиц с нарушениями слуха

В статье рассматриваются проблемы организации безбарьерного туризма для лиц с нарушениями слуха как потребителей туристского продукта. Выделены различные сложности, с которыми лица с нарушениями слуха сталкиваются на этапе планирования и организации тура.

Ключевые слова: безбарьерный туризм, люди с ограниченными возможностями, лица с нарушениями слуха

Irina Ivanovna Starkova,
Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor,
Buryat State University,
Ulan-Ude, Russia
Maria Alexandrovna Frolova,
Student ,
Buryat State University,
Ulan-Ude, Russia

Problems of Organizing Barrier-Free Tourism for People with Hearing Impairments

The article deals with the problems of organizing barrier-free tourism for people with hearing impairments as consumers of a tourist product. The various difficulties that hearing impaired people face during the planning and organization of the tour are highlighted.

Key words: barrier-free tourism, people with disabilities, people with hearing impairments

Безбарьерный туризм является актуальной формой, которая позволяет реализовать права на отдых и доступ к туристским объектам различных категорий граждан, а также лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе лиц с нарушениями слуха.

Уровень развития безбарьерного туризма и доступности к туристским объектам, совершенство правовой базы является характерной чертой социального и экономического развития той или иной страны. В России, как и в мире в целом, происходит постоянное увеличение числа инвалидов, старение населения и растет необходимость в доступной инфраструктуре, а также совершенствование нормативной и правовой базы в области туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Данные Всемирной организации здравоохранения насчитывают примерно 360 миллионов человек страдающих глухотой или нарушением слуха: из них 165 млн. чел. в возрасте старше 65 лет, 32 млн. слабослышащих, глухих - дети младше 15 лет.

Инвалиды с нарушениями слуха подразделяются на три категории:

1. Глухие (ранооглохшие) - потерявшие слух с рождения, до начала речевого развития или на ранних его этапах. К этой группе относят людей с такой степенью потери слуха, которая ограничивает возможность естественного восприятия и самостоятельного овладения речи.

2. Слабослышащие (тугоухие) – частичная потеря слуха. По глубине нарушения слуха при тугоухости можно выделить четыре степени - легкую, умеренную, значительную и тяжелую.

3. Позднооглохшие «глухие, сохранившие речь» (Р.М. Боскис, 1971) – потерявшие слух после формирования речи. Различается степень нарушения слуха и уровень сохранности речи, так как без специальной педагогической направленности речь начинает распадаться.

Безбарьерный туризм – это относительно новое направление туризма, представляющее собой функционал организаций предприятий туриндустрии, специализирующиеся на развитии и продаже комплексного туристского продукта, отвечающего потребностям лиц с ОВЗ, а также людей, сопровождающих их.

Организация безбарьерного туризма для лиц с нарушениями слуха, имеет ряд проблем:

– отсутствие законодательной базы, которая регулировала бы взаимоотношения между людьми с ограниченными возможностями здоровья, государством и представителями бизнеса;

– недостаточная информированность работников туристкой индустрии и предпринимателей, в вопросах, касающихся экономической привлекательности предоставления туруслуг для лиц с нарушениями слуха;

– недостаток или отсутствие туристской инфраструктуры, позволяющей людям с нарушениями слуха пользоваться различными туруслугами;

– нехватка информационных ресурсов, позволяющих получать достоверную информацию о возможностях безбарьерного туризма в России;

– отсутствие эффективной региональной инвестиционной политики в области туризма для лиц с ограниченными возможностями, в частности для лиц с нарушениями слуха.

Основная проблема людей с нарушениями слуха как потребителей туристского продукта заключается в том, что они сталкиваются с различными сложностями сразу же на этапе планирования и организации туристского путешествия/тура:

1. Людям с ограниченными возможностями не просто получить информацию о туристских услугах, так как адаптированных источников для них мало. Вместе с этим также имеются барьеры со стороны сотрудников, работающих в сфере туризма. Плохая подготовленность менеджеров показывает, что они плохо представляют правила поведения с лицами с нарушениями слуха, им трудно определить потребности лиц с нарушениями слуха и как соответственно, возникают проблемы с удовлетворением их нужд.

2. Наличие внутреннего/эмоционального барьера, т.е. негативная реакция окружающих, которые вводят в состояние стресса человека с нарушениями слуха, это может быть любопытство, насмешка, гиперопека, страх, жалость и т.д. А также эмоции самого человека с нарушениями слуха: жалость к себе, стремление изолироваться, недоверие к социуму и т.д.

3. В России нет законодательно-правовой базы, программы развития социального туризма на федеральном уровне. Предпринимались попытки организовать для людей с ограниченными возможностями обычные экскурсионные туры или выезды инвалидов по принципу «спасение утопающих». Недоступность медико-социально-культурной среды, неприспособленность транспортных средств, плохая подготовленность сотрудников культурно-досуговых и туристских учреждений к работе с данной категорией туристов,

недостаток информации о турпродукте, странах, регионах и об их возможностях принимать людей с ограниченными возможностями здоровья.

4. Также существуют проблемы сурдоперевода, нет специально обученных экскурсоводов и программ туров, разработанных именно для людей с ограничением слуха, а также высокие цены на сам турпродукт.

Совокупность этих факторов вызывает недоверие лиц с нарушениями слуха к туристской отрасли. Возможность того, что люди с нарушениями слуха могут воспользоваться качественными туристскими услугами, например экскурсионными, в специально рассчитанном темпе и по маршруту, который адаптирован для них; размещаться в специально оборудованных гостиницах, и взаимодействовать с персоналом, который имеет навыки работы с такой категорией гостей, представляется маловероятной. Является очевидным, что негативный опыт лиц с нарушениями слуха это следствие малой изученности этого вида туризма, а также то, что в сфере безбарьерного туризма функционирует небольшое количество турпредприятий, а качественное удовлетворение нужд и потребностей лиц с нарушениями слуха пока остается проблематичным.

В Бурятии проживает около 1000 людей с ограничением или полным отсутствием слуха, как сообщают в республиканской клинической больнице. На сегодняшний день в Республике Бурятия предпринимаются меры по развитию безбарьерного туризма для лиц с нарушениями слуха. В 2018 году Художественный музей им. Ц.С. Сампилова и региональный общественный фонд инвалидов-колясочников «Общество без барьеров» презентовали современное звуковое оборудование для проведения экскурсий посетителям с проблемами слуха - индукционной петли, которая помогает человеку, пользующемуся слуховым аппаратом, услышать речь экскурсовода.

В 2017 году при поддержке правительства Республики Бурятии для обеспечения доступности музея были приобретены планшеты. Через последние демонстрировались видеофильмы, дополненные сурдопереводом, что позволило людям с проблемами слуха впервые самостоятельно ознакомиться с постоянной выставкой Художественного музея имени Сампилова.

На сегодня возможности расширились за счёт дополнительно подготовленных 5 фильмов в рамках проекта «Доступный туризм Бурятии», поддержанного министерством социальной защиты населения региона. Фильмы созданы на основе передач «Сокровища музея имени Сампилова», изданных ГТРК «Бурятия». Автором серии передач является директор Национального музея республики Татьяна Бороноева. Картины, представленные в видео-гиде, отмечены специальным знаком «инвалид по слуху». Видео-гид на жестовом языке направлен на знакомство людей с проблемами слуха с творчеством бурятских художников, с произведениями, представленными в музейных залах. Размещённый на планшете видео-гид состоит из десяти видеофильмов длительностью около 15 минут по разделам постоянных экспозиций «Изобразительное искусство Бурятии», «Русское искусство конца XVIII – начала XX вв.». Видеофильмы снабжены звуковой дорожкой, видеорядом на жестовом языке.

В 2018 году в городе Улан-Удэ окрыли круглосуточный колл-центр видео связи для поддержки слабослыщащих, под названием «Мир на кончиках пальцев». Открыть центр хотели еще 2 года назад, но не было необходимой аппаратуры. Раньше люди с нарушениями слуха пользовались помощью восьми сурдопереводчиков, которые не успевали выезжать по всем вызовам. В итоге компьютер и телефоны выделили в Министерстве социальной защиты населения Республики Бурятия, остальные расходы легли на плечи общественников. Теперь на

помощь жителям республики с ограничением или полным отсутствием слуха пришли современные средства коммуникации. Они могут обратиться в любое время со своего телефона в колл-центр через Skype, Viber, WhatsApp, Вконтакте, Одноклассники, где им помогают сурдопереводчики. Сейчас в мечтах – расширить штат переводчиков, но для Бурятского регионального отделения Общероссийской общественной организации инвалидов «Всероссийское общество глухих» эта статья трат пока непосильна, так как к сожалению, финансовые вопросы решаются сложнее, чем социальные.

Проведенный анализ показал, что на данный момент в Республике Бурятия происходит развитие безбарьерного туризма. В частности для лиц с нарушениями слуха, оказывается поддержка для реализации прав на отдых и доступ к туристским объектам. Таким образом, на основании вышеизложенного можно сделать следующие выводы:

1. безбарьерный туризм является одним из наиболее перспективных и актуальных направлений современной туристской деятельности. Слабая изученность направления безбарьерного туризма в России становится причиной неопределенности понятийного аппарата, и как следствие возникновения нарушения понимания самого термина.

2. человек с нарушениями слуха представляет собой особую категорию потребителя туристских услуг, при предоставлении туристических услуг которому необходимо учитывать ряд особых требований к продукту по физическим, психологическим и медицинским показателям, кроме удовлетворения потребности такого туриста относительно туристского продукта. Подобная поддержка даст возможность не только привлечь новые туристские потоки, сформировать благоприятный имидж туристической индустрии в Республике Бурятия, но и поддержать лиц с нарушениями слуха в

реализации их прав. Осваивание новой ниши позволит туристской отрасли получить новые источники дохода во время сложной экономической ситуации в стране и падении спроса на туристские услуги. Таким образом, формирование условий для обеспечения доступности туристской инфраструктуры и услуг для лиц с нарушениями слуха является на сегодня одним из важных вопросов.

Список литературы

1. Магомедов Р. Р., Гордеев Р. М., Попова М. Р. Доступный «Безбарьерный туризм» для лиц с ограниченными возможностями здоровья // Современные проблемы науки и образования. 2015. №1/1 С.183-192.
2. Маньшина Н. Россия без барьеров, или перспективы развития туризма для инвалидов [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL: http://sankurtur.ru/press/item/3000/ (дата обращения 05.11.18).