

Сычева Татьяна Анатольевна

кандидат исторических наук, доцент,
доцент кафедры истории России
Кемеровского государственного университета

Sycheva Tatyana Anatolyevna

PhD in History, Associate Professor,
Russian History Department,
Kemerovo State University

Пьянов Александр Евгеньевич

кандидат исторических наук, доцент,
доцент кафедры истории России
Кемеровского государственного университета

Pyanov Aleksandr Evgenyevich

PhD in History, Associate Professor,
Russian History Department,
Kemerovo State University

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ И СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТРУДНОСТИ ПРИ ПОДГОТОВКЕ И ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ИНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМА

MANAGEMENT, SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL CHALLENGES IN INCLUSIVE TOURISM

Аннотация:

В статье рассмотрены основные вопросы организации инклюзивных туров. Рекомендовано заранее выяснять, какие угрозы безопасности могут возникнуть на маршруте, и тщательно прорабатывать организацию мероприятия. Указано, что для обслуживания инклюзивных туристов необходима не только специализированная подготовка персонала, но и соответствующая материальная база: пандусы, удобные подъезды, расширенные дверные проемы, специализированное гостиничное оборудование. Важной составляющей инклюзивных туров признана информационная, в связи с этим отдельное внимание следует уделять детальной проработке туристских программ и маршрутов, подбору квалифицированного персонала. Утверждается, что следует применять свой особый подход к людям с разными формами инвалидности, уважительно относиться к их субкультуре и пожеланиям, сглаживать конфликтные ситуации, не допуская бесконтрольного прохождения маршрута, способствовать сплочению туристской группы путем распределения нагрузок и обязанностей между ее членами, давать туристам с ОВЗ посильные поручения, настраивать их на положительный результат и стимулировать их активность. Туристские объекты должны быть заблаговременно проверены на соответствие потребностям туристов с ОВЗ и безопасность. Отмечено, что вовлечение лиц с ОВЗ в потребление туристических услуг может способствовать повышению их самооценки и более активному потреблению общественных благ.

Ключевые слова:

инклюзивный туризм, безопасность туристов, социальные трудности, психологические трудности, туристы с разными формами инвалидности, самооценка лиц с ОВЗ.

Summary:

The study reviews the main issues of inclusive tourism. The research shows that it is necessary to reveal the security threats on the route in advance and scrutinize the tourist event. It notes that providing services for inclusive tourists requires both a specialized personnel training and the appropriate facilities: wheelchair ramps, convenient access, expanded doorways, and specialized hotel equipment. Information is a significant component of inclusive tours. In this regard, one should elaborate on tourist packages and routes, the recruitment of qualified personnel. It is important to apply an individual approach to people with different disabilities, treat them respectfully, take their needs into account, defuse conflicts following the route under control, unite the tourist group by distributing physical activity and responsibilities among tourists, give them adequate tasks, encourage to be positive and stimulate their activity. One should check in advance that tourist sites meet the needs of tourists with disabilities and are safe. The study notes that the involvement of people with disabilities in tourist services can increase their self-esteem and consumption of public goods.

Keywords:

inclusive tourism, safety of tourists, social challenges, psychological challenges, tourists with different disabilities, self-esteem of people with disabilities.

В современном мире развитие инклюзивного туризма для лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) становится одним из приоритетных и динамично развивающихся направлений. Осознана необходимость интеграции людей с особыми потребностями в общество, общения их к участию во всех сферах общественной жизни. Отношение простых граждан к людям с ОВЗ меняется в лучшую сторону, в том числе при активной поддержке государства. Во многом, к сожалению, это объясняется неуклонным ростом числа инвалидов и маломобильных граждан. На данный момент в Российской Федерации насчитывается около 13 млн инвалидов и более 40 млн маломобильных граждан [1].

Создание адаптированной среды для лиц с ОВЗ – одна из задач современного социального государства. Люди с ОВЗ должны получить возможность полноценно пользоваться всеми благами общества, в том числе услугами сферы туризма. Поэтому изучение и анализ проблем, перспектив и основных направлений развития инклюзивного туризма является актуальной задачей современности, не исключая регионы, исконно считающиеся промышленными, как, например, Кемеровская область.

В связи с изложенным выше решение вопроса о создании безбарьерной среды для туристов этой группы становится актуальным для государства [2]. Учитывая разнообразие рекреационных возможностей России, туризм может стать более доходной сферой национального бюджета. Однако, как свидетельствует мировая практика, первостепенную роль для сферы туризма играет не наличие природных ресурсов, а качество сервиса и обслуживания. На данный момент российский рынок туристских услуг предлагает разнообразные турпродукты, но интересы лиц с ограниченными возможностями фактически не учитываются. Это означает, что инклюзивный рынок является наименее освоенным сегментом в сфере туризма.

В 2016 г. на базе Кемеровской областной организации Всероссийского общества инвалидов в рамках реализации исследовательского проекта группой магистрантов Кемеровского государственного университета совместно с преподавателями кафедры истории России и при поддержке ООО «Инес Тур» был проведен анкетный опрос лиц с ОВЗ. Опрос проводился среди инвалидов-колясочников, N = 50. Анализ полученных данных позволяет сделать следующие выводы. Из числа всех респондентов, отвечавших на вопрос о доступности городской инфраструктуры для лиц с ОВЗ, лишь 25 % считают места и зоны отдыха, а также пешеходные тротуары адаптированными для лиц с ОВЗ. К наименее адаптированным отнесены объекты транспорта (11,5 %). Все респонденты положительно оценили магазины, торговые центры и предприятия общественного питания как доступные для лиц с ОВЗ. Только половина опрошенных согласилась с тем, что учреждения культуры адаптированы для лиц с ОВЗ.

На вопрос с многовариантными ответами о трудностях, возникающих при совершении туристических поездок, наиболее популярными ответами респондентов стали отсутствие специального оснащения туристских объектов для лиц с ОВЗ (90 %), отсутствие достаточных финансов (74 %), отсутствие желания (10 %). Выявлено, что 80 % респондентов редко посещают туристические места и лишь 10 % посещают их часто. Среди мест, где хотели бы побывать опрошенные, чаще всего упоминаются питомники для животных, горнолыжные курорты (почти 50 % респондентов), историко-археологический памятник «Томская писаница» (более 20 %).

Многие люди с ОВЗ с детства отказываются участвовать в мероприятиях, требующих от них инициативы, преодоления трудностей, двигательной и эмоциональной отдачи. В связи с этим задача организаторов туристских маршрутов – помочь снять эти барьеры, используя специальные методики, строящиеся на психологической реабилитации.

При организации туров следует особое внимание уделить правильному распределению времени, нагрузок, учитывать свойства личности, характер взаимоотношений членов группы и особенности сопровождения. Поскольку туристы с ОВЗ нуждаются в помощи здоровых людей, то время их туристской активности примерно совпадает. Данная группа туристов быстро утомляется как в физическом, так и в эмоциональном плане, в связи с этим при совершении туристских мероприятий необходимо предусматривать места кратковременного отдыха. При проведении экскурсий лучше всего ориентироваться на среднюю продолжительность поездки – примерно 1,5 ч. Это время оптимального восприятия информации фактически для любого среднестатистического человека.

При планировании туров важно учитывать свойства личности туристов. Многие инвалиды склонны к депрессиям, раздражительности, повышенной эмоциональной возбудимости, обидчивости, утомлению и переутомлению, забыванию, иждивенчеству и т. д. Во время проведения мероприятий, особенно продолжительных, на фоне усталости могут возникать конфликты, которые способны привести к необратимой разобщенности группы. Следовательно, поддержание благоприятного эмоционального климата является одной из главных задач.

При проведении продолжительных инклюзивных туров следует учитывать, что у туристов могут возникнуть тоска по дому и желание как можно скорее завершить мероприятие. В связи с характером заболевания у некоторых туристов могут быть затруднения с пробуждением, переутомление, в связи с чем желательно предусмотреть более поздний подъем и постепенное включение нагрузок.

Для некоторых лиц с ограниченными возможностями характерно вытеснение и забывание информации. Во многом это связано с основными заболеваниями инвалидов: они стараются вытеснить мысли о своих недугах более позитивными. При совершении туристских мероприятий вытеснение может привести к забыванию или недолжному исполнению своих обязанностей, в связи с чем следует грамотно распределять объем работ между инвалидами, показывать им значимость их деятельности. Например, инвалид с нарушениями слуха может быть поставлен поводырем для инвалида с нарушением зрения.

Во время организации туристской группы не следует забывать о проблемах, которые могут возникнуть во взаимоотношениях лиц с ОВЗ [3]. Главная из них – это незнание людей с ограниченными возможностями о проблемах друг друга, поэтому для лучшей организации взаимопонимания в группе следует рассказывать о них заранее. При этом нужно учитывать тот факт, что люди с сенсорными нарушениями не всегда способны должным образом понять проблемы лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата и наоборот. Кроме того, конфликт возрастов между самыми старшими и самыми младшими членами группы может испортить впечатление от тура. В этом случае организаторы должны способствовать снижению накала обстановки и выступить в роли амортизатора. Переоценка своих возможностей также может послужить проблемой для благополучной организации мероприятий. Чтобы этого избежать, руководителям группы следует заранее тщательно ознакомиться с физическими способностями туристов [4].

Общаясь с людьми с ограниченными возможностями, следует не только придерживаться общих правил этикета, но и учитывать особенности конкретных групп инвалидов. При организации инклюзивных туров для инвалидов-колясочников желательно заранее продумывать туристские маршруты таким образом, чтобы было как можно меньше мест, которые могут вызывать затруднения при передвижении на коляске. Если такие места все же есть, то лицам с нарушением опорно-двигательного аппарата предпочтительно помочь преодолеть преграды. При этом коляску нужно катить медленно и аккуратно, так как она быстро набирает скорость и может потерять равновесие. При общении с инвалидом-колясочником желательно располагаться так, чтобы глаза обоих собеседников были на одном уровне. Ни в коем случае нельзя опираться на его коляску – это равносильно тому, что опереться напрямую на него.

Свои особенности есть и при организации туров для лиц с нарушениями зрения. Нарушение зрения имеет несколько степеней: у некоторых лиц слабое периферическое зрение, у других – слабое прямое. Есть инвалиды, которые различают только свет и тень или очертания цветов. Около 10 % инвалидов являются абсолютно незрячими и воспринимают информацию только на слух и осязание. Общаясь с такими людьми, нужно говорить обычным голосом, не пропускать информацию, особенно если зачитывается важный документ. При передвижении по туристскому маршруту следует предупреждать обо всех возможных преградах: кочках, спусках, ступеньках, ямах и т. д. Если есть возможность, желательно приготовить небольшие брошюры шрифтом Брайля с информацией о предстоящем туре, изготовить макеты зданий и сооружений, которые туристы будут посещать, особенно если это культурно-историческая экскурсия.

Встречаясь с инвалидами по зрению, экскурсоводу необходимо назвать себя и людей, которые пришли с ним, в процессе беседы не забывать проговаривать, к кому именно происходит обращение. При знакомстве инвалида с предметами нужно дать ему самому потрогать и оценить предмет. В общении вполне можно употреблять выражение «смотрите», ведь они «видят» предметы руками. Инструктируя инвалида по зрению, важно четко проговаривать, где находятся те или иные вещи и предметы. Если человек сбился с маршрута, лучше подойти и помочь.

Если человек плохо слышит, его внимание можно привлечь, помахав ему или похлопав по плечу. Степень глухоты тоже бывает разной, поэтому в зависимости от характера дефекта выбирают способ общения с таким человеком. Общаясь с инвалидом по слуху, необходимо смотреть четко на него, говорить членораздельно, так как многие инвалиды способны понимать по губам. В зависимости от степени глухоты выбирают уровень громкости голоса: есть люди, которым информацию следует говорить очень громко, а есть те, кто утратил возможность воспринимать высокие частоты, тогда уровень громкости лучше уменьшить. Говорить предпочтительно ясно и четко, не кричать, особенно возле уха, лучше переформулировать свою речь и применить жесты. Всегда важно убедиться в том, что собеседник с инвалидностью по слуху понял вас. Если вы его не поняли, лучше переспросить. В некоторых случаях не стоит стесняться использовать переводчиков для повышения качества общения и экономии времени. Для соблюдения этики обращаться следует напрямую к собеседнику, а не к переводчику.

Общаясь с человеком, имеющим дефекты речи, необходимо внимательно прислушиваться к его словам, быть терпеливым и не поправлять его. При общении лучше смотреть собеседнику в лицо, не стесняться переспрашивать, задавать вопросы, на которые можно дать четкий и быстрый ответ, не перебивать и не передразнивать. Если понять собеседника слишком трудно, стоит использовать иные средства общения – компьютер или записки.

Соблюдать определенные правила следует и при общении с лицами с задержкой в развитии, так как информацию они воспринимают намного дольше, чем остальные. При общении с такими людьми важно использовать доступный язык, разбивать предложения на логические фразы, акцентировать внимание на самом главном, давать человеку возможность подумать и осознать информацию, избегать намеков и сарказма. Говоря о каком-нибудь проекте или маршруте, следует прибегать к наглядным образам, использовать иллюстрации, быть готовым повторять по несколько раз. Общаться с такими людьми нужно как со взрослыми, соблюдая правила этикета и проявляя тактичность.

Особого внимания при совершении инклюзивных туров требуют люди с психологическими проблемами, так как данной категории свойственны различные эмоциональные реакции, которые порой сложно предугадать. Однако не следует делать преждевременных выводов и опасаться таких людей: многие из них не проявляют эмоциональных всплесков до возникновения чрезвычайных ситуаций. Если человек расстроен, следует постараться его успокоить и ни в коем случае не кричать.

Вовлечение лиц с ОВЗ в потребление туристических услуг может способствовать повышению их самооценки. Инклюзивные туристы становятся более активными субъектами деятельности, начинают больше общаться и интегрироваться в повседневную жизнь общества, расширять свое жизненное пространство и способствовать развитию сферы туризма.

На территории Кемеровской области действует туристско-рекреационный кластер, одной из задач которого является расширение внутреннего туризма. Учет потребностей лиц с ОВЗ может стать одним из направлений реализации развития туристских услуг в регионе, о чем указано и в государственной программе «Молодежь, спорт и туризм Кузбасса» на 2014–2020 гг., реализуемой на территории области. Знание психологических и физиологических проблем инвалидов является залогом успешной реализации инклюзивного тура. Тщательно изучив проблемы, которые испытывают люди с ограниченными возможностями, проработав организационные моменты таким образом, чтобы их сгладить, можно добиться по-настоящему увлекательного, комфортного и безопасного туристского мероприятия.

Ссылки:

1. Об утверждении государственной программы «Доступная среда» на 2011–2020 гг. [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 15 дек. 2015 г. № 1297. Доступ из информ.-правового портала «Гарант».
2. Зайцева Н.А., Шуравина Д.Б. Безбарьерный туризм. М., 2016. 176 с. (Бакалавриат).
3. Accessible Tourism: Concepts and Issues / ed. by D. Buhalis, S. Darcy. Bristol ; N. Y. ; Ontario, 2010. 336 p.
4. Ibid.

References:

Buhalis, D & Darcy S (eds.) 2010, *Accessible Tourism: Concepts and Issues*, Bristol, New York, Ontario, 336 p.
Zaitseva, NA & Shuravina, DB 2016, *Accessible tourism*, Moscow, 176 p., (in Russian).