



Проект финансируется Европейским Союзом

Данная публикация осуществлена в рамках проекта «Воложин без барьеров: усиление возможностей для предоставления социальных и рекреационных услуг для людей с инвалидностью», финансируемого Европейским Союзом, является предметом ответственности Белорусского общественного объединения «Отдых в деревне» и может не отражать официальную позицию Европейского Союза



Воложинский районный
исполнительный комитет



Белорусское общественное
объединение «Отдых в деревне»



Общественное объединение
«Белорусское общество инвалидов»



Местный фонд содействия развитию
международного диалога и сотрудничества
«Интеракция»

ПРОЕКТ «ВОЛОЖИН БЕЗ БАРЬЕРОВ»

ТУРИЗМ И ОТДЫХ ДЛЯ ВСЕХ – ПРОДВИГАЕМ ВСЕОБЩУЮ ДОСТУПНОСТЬ



ПРОЕКТ «ВОЛОЖИН БЕЗ БАРЬЕРОВ»

ТУРИЗМ И ОТДЫХ ДЛЯ ВСЕХ – ПРОДВИГАЕМ ВСЕОБЩУЮ ДОСТУПНОСТЬ

МИНСК 2017

УДК
ББК

Рецензент:

Председатель правления ОО «Белорусское общество инвалидов» В.П. Потапенко

Туризм и отдых для всех – продвигаем всеобщую доступность. – Минск:, 2017. – с. : ил.

ISBN

Данное издание посвящено проблемам предоставления рекреационных и социальных услуг людям с инвалидностью. Эксперты из социальной, архитектурно-строительной и туристической сфер деятельности дают свою оценку вышеобозначенной проблеме. Подобный междисциплинарный подход применяется впервые. Издание интересно работникам социальной сферы, представителям туристических организаций, преподавателям и студентам, всем неравнодушным людям.

УДК
ББК

ISBN

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО.....	4	ГЛАВА 4. ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА ДОСТУПНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ (С. Дроздовский, Н. А. Лазовская).....	32
ПРЕДИСЛОВИЕ.....	5	ГЛАВА 5. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ТУРИСТАМИ С РАЗНЫМИ ВИДАМИ ИНВАЛИДНОСТИ (Л. В. Скрадаль).....	41
ГЛАВА 1. ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ И РЕАБИЛИТАЦИИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ (К. Э. Зборовский).....	6	5.1. Туристическое обслуживание незрячих и слабовидящих.....	41
ГЛАВА 2. ТУРИЗМ, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ: МЕЖДУНАРОДНЫЙ И БЕЛОРУССКИЙ ОПЫТ (Н. М. Борисенко-Клепач).....	11	5.2. Туристическое обслуживание глухонемых и слабослышащих.....	47
2.1. Определение понятия, нормативные документы.....	11	5.3. Туристическое обслуживание людей с аутизмом в инклюзивных программах.....	48
2.2. Основные тенденции развития инклюзивного туризма.....	13	ГЛАВА 6. СОЗДАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРОДУКТОВ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ (В. А. Клицунова).....	52
2.3. Туристическая цепочка ценностей с учетом критериев доступности.....	16	ГЛОССАРИЙ.....	62
2.4. Доступный туризм в Беларуси.....	20	СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	64
ГЛАВА 3. УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН ОБЪЕКТОВ ТУРИЗМА (Н. А. Лазовская).....	22	ПРИЛОЖЕНИЕ.....	67
3.1. Универсальный дизайн в Беларуси как инновационный подход.....	22	ОБ АВТОРАХ.....	68
3.2. Требования и стандарты к обеспечению доступности.....	24		
3.3. Лучшие практики. Пример решения жилого номера.....	29		

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ СЛОВО

Дорогие читатели!

Перед вами издание, которое посвящено новой для нашей страны теме – созданию такой среды для жизни, отдыха и туризма, где каждый человек чувствует себя комфортно, включая людей с инвалидностью. Процесс создания такой среды – сложный и многогранный. Помимо преодоления очевидных физических барьеров в доступности, включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющую, мы должны осознать существование барьеров внутри нас. Мы должны учиться жить, работать и отдыхать все вместе. Это называется социальной интеграцией людей с инвалидностью либо социальной инклюзией.

Рассматриваемая тема очень многогранна и предполагает партнерство разных специалистов и структур. Именно этим объясняется междисциплинарный характер содержания издания и необычный авторский коллектив. Наши авторы – это теоретики и практики из разных сфер (социальной, архитектурно-строительной и туристической) и разных структур (общественных организаций, вузов, частных компаний).

Кандидат медицинских наук Константин Зборовский – известный эксперт и идеолог в сфере социальной защиты инвалидов в Беларуси, автор многих основополагающих нормативных документов в этой сфере. Отразил основные методологические подходы к социальной интеграции людей с инвалидностью и показал эволюцию этих представлений за последние десятилетия.

Кандидат архитектуры Наталья Лазовская – автор многих методических пособий, разработчик ряда нормативных технических актов, является, пожалуй, главным в нашей стране проводником концепции универсального дизайна. Написанная ею глава отражает основные подходы и лучшие практики обеспечения доступности объектов инфраструктуры и окружающей среды в целом.

Особую практическую ценность имеет анкета мониторинга доступности социальных объектов, разработанная Офисом по правам людей с инвалидностью.

Преподаватель факультета международных отношений БГУ Наталья Борисенко-Клепач представила материал о развитии доступного туризма в мире и в нашей стране, а также впервые предложила модель адаптации всей туристической системы с учетом особых потребностей людей с инвалидностью на основе модели цепочки потребительских ценностей.

Экскурсовод и гид-переводчик Людмила Скрадаль поделилась своим уникальным опытом работы с туристами с разными видами инвалидности.

Председатель правления БОО «Отдых в деревне» Валерия Клицунова описала инновационные подходы при создании незабываемых впечатлений, туристических продуктов и услуг для людей с инвалидностью.

Такой разносторонний коллективный подход к теме позволил нам рассмотреть проблему с разных сторон и обеспечил эффект синергии. Кроме того, мы старались сделать данную книгу максимально практикоориентированной. Хотелось, чтобы после ее прочтения все заинтересованные в работе с людьми с инвалидностью смогли адаптировать для них свои услуги и продукты либо создать что-то новое.

Название книги также не случайно. Именно эти слова по предложению Всемирной туристской организации стали лозунгом Всемирного дня туризма (27 сентября) в 2016 г.: «Туризм и отдых для всех – продвигаем всеобщую доступность». Очень надеемся, что когда-нибудь эти слова станут не просто красивой фразой, но реальностью для нашей страны, и данное издание будет способствовать этому процессу.

*Валерия Клицунова,
редактор-составитель*

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящее издание подготовлено в рамках проекта «Воложин без барьеров: усиление возможностей для предоставления социальных и рекреационных услуг для людей с инвалидностью в Воложинском районе», который финансируется Европейским союзом.

Проект объединяет усилия Воложинского райисполкома, его отдельных служб и организаций, трех общественных объединений – «Белорусское общество инвалидов», «Отдых в деревне», «Интеракция», представителей местного сообщества – социальных работников, хозяев агрокоусадеб, самих людей с инвалидностью, а также всех заинтересованных в развитии района.

Начало проекта совпало со знаменательным фактом ратификации Республикой Беларусь 18 октября 2016 г. Конвенции о правах инвалидов (ООН). С присоединением к этому документу приходит новое понимание инвалидности – полное и всемерное уважение личности и соблюдение прав без дискриминации в отношении людей с инвалидностью. Это означает, что ключевым определителем успешности решения проблем инвалидности является равное включение этих людей во все сферы жизнедеятельности. Наряду с устранением существующих барьеров необходимо решать проблему и создания условий включенности – инклюзивности.

Сложность ее решения заключается также и в ограниченности ресурсов как финансовых, так и человеческих и др. Это вынуждает нас искать наиболее эффективные политики.

Воложинский район отличается успехами в развитии агротуризма. Именно этот «фактор роста» и решили использовать организаторы проекта. Главной идеей стала концепция «мэйнстрима»: присоединения к успешному направлению со-

циально-экономического развития района – агротуризму, и распространения на его основе политики инклюзии последовательно на все сферы жизнедеятельности района.

Такая амбициозная задача основана на значительном опыте организаций – партнеров проекта. В рамках проекта планируется осуществить исследования, инфраструктурные улучшения доступности среды, укрепить туристический воложинский кластер, провести мероприятия по развитию культуры инклюзии в районе и в итоге закрепить нововведения устойчивыми местными планами развития, основанными на положениях Конвенции о правах инвалидов, инклюзивном приоритете.

Надеемся, что данное издание поможет в реализации этих задач.

Сергей Дроздовский,
заместитель председателя
ОО «Белорусское общество инвалидов»

ГЛАВА 1

ЭВОЛЮЦИЯ ПОДХОДОВ К СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЕ И РЕАБИЛИТАЦИИ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

В последние десятилетия в мире возрастает осознание необходимости социальной интеграции людей с инвалидностью и происходит эволюция представлений и подходов к социальной защите, в том числе реабилитации людей, имеющих ограничения жизнедеятельности вследствие болезней, травм либо других биологических, социальных, средовых и других факторов.

В Беларуси данные изменения активно начали происходить в начале 90-х годов, когда впервые стало появляться законодательство в области социальной защиты и реабилитации инвалидов. До этого на протяжении длительного времени приоритетным фокусом реабилитации оставался человек с его дефектами здоровья и индивидуальными анатомо-физиологическими особенностями развития. Акцент делался на человеке как биологическом объекте, а не на человеке-личности с большим спектром социальных потребностей. При этом практически не учитывались особенности социальной среды, окружающей инвалида. Данные обстоятельства ограничивали возможности социальной и профессиональной интеграции человека с инвалидностью. Теперь ситуация меняется.

Прежде всего, произошли существенные изменения международных норм и приоритетов в вопросах социальной защиты людей, имеющих особенности жизнедеятельности, что отразилось и на нормативно-правовой базе нашей страны.

В концепции инвалидности, определенной в Законе от 11 ноября 1991 г. «О социальной защите инвалидов в Республике Беларусь», было указано, что *«инвалидом признается лицо, которое в связи с ограничением жизнедеятельности вследствие наличия физических или умственных недостатков нуждается в социальной помощи и защите», а «ограничение жизнедеятельности лица выражается в полной или частичной утрате им способности или возможности осуществлять самообслуживание, передвижение, ориентацию, общение, контроль за своим поведением, а также заниматься трудовой деятельностью».* С этого момента при оценке степени инвалидности учитываются способности человека к передвижению, ориентации, общению, контролю своего поведения, самообслуживанию и трудовой деятельности. До этого проводилась только оценка возможностей участия человека в трудовой деятельности. Инвалидность стала определяться на основании спектра ограничений жизнедеятельности, которые в свою очередь являлись следствием различных функциональных нарушений органов и систем органов человека, связанных с основным и сопутствующими заболеваниями. При этом при определении статуса «инвалид» все еще учитывались преимущественно медико-биологические параметры, хотя декларировалась важность медико-социальной сущности инвалидности.

В 1994 г. был принят Закон «О предупреждении инвалидности и реабилитации инвалидов в Республике Беларусь», который регламентировал фазы реабилитации, дал им определение и заложил принципы их реализации. В данном Законе выделяются медицинская, медико-профессиональная, профессиональная, трудовая и социальная фазы реабилитации и подчеркивается

ее комплексный характер. При этом основной принцип, заложенный в основу развития системы реабилитации, подчеркивал приоритет реабилитации перед пенсией. Предполагалось, что сначала необходимо исчерпать все возможности по возврату человека в социально-профессиональную деятельность, проведя необходимую реабилитацию, и только после этого применять систему его поддержки в виде выплаты пенсий.

Принятие данных законов позитивно повлияло на развитие технологий и инфраструктуры реабилитации и изменение общественного отношения к проблеме инвалидности.

При этом уровень инвалидности не снизился, хотя он является основным индикатором эффективности проводимой в отношении инвалидов политики на уровне государства (рис. 1.1).

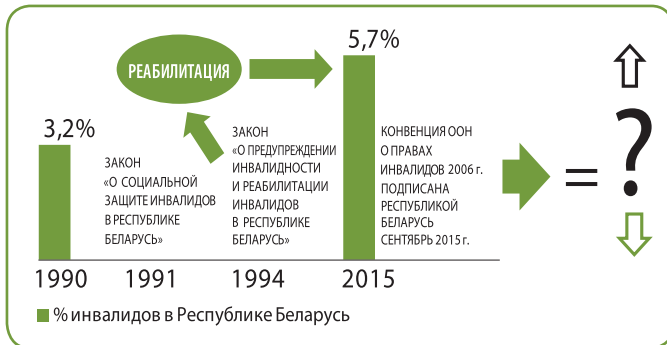


Рис. 1.1. Изменение уровня инвалидности в Республике Беларусь с 1990 по 2015 г.

Анализ изменения удельного веса людей с инвалидностью в общей структуре населения Беларуси показал увеличение его с момента принятия вышеупомянутых законов почти в два раза. Это обстоятельство можно объяснить следующим. Главный акцент в реабилитации инвалидов все еще делается на медицинских технологиях, направленных на восстановление утраченных функций инвалида. Прежде всего, необходимо по возможности максимально восстановить человека в биофункциональном плане. Вместе с тем известно, что функциональное восстановление человека происходит не безгранично и имеет стадию развития необратимых, стойких функциональных нарушений, когда медицинские технологии практически неэффективны.

При этом остается недооцененным социальный реабилитационный потенциал человека как личности, который имеет более широкие границы. Он определяется рядом индивидуально-типологических свойств личности человека, уровнем мотивации, уровнем его профессионального и социокультурного статуса, характером социально-средового окружения и т. д. Проведенный анализ реализации социальных и профессиональных разделов индивидуальных программ реабилитации инвалидов выявил значительные резервы в направлении развития как индивидуальных социально-реабилитационных технологий, так и реабилитационной инфраструктуры. Развитие социальной реабилитации может позволить снизить уровень инвалидности в нашей стране.

После принятия Конвенции ООН «О правах инвалидов» в 2006 г. произошло и реформирование понятия «инвалид», что в свою очередь повлияло на изменение данного определения в Законе «О социальной защите инвалидов в Республике Беларусь» при

внесении дополнений и изменений в 2009 г. Вошедшее в данный Закон определение инвалидности соответствует таковому в вышеупомянутой Конвенции. Определение указывает, что *«инвалид – лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полному и эффективному участию его в жизни общества наравне с другими гражданами»*. Новое определение принципиально меняет концепцию инвалидности и переносит основной вектор реабилитации на социально-средовое окружение человека, имеющего ограничения жизнедеятельности, связанные с дефектами здоровья. Таким образом, проблема инвалидности теперь охватывает факторы окружающей индивида среды и его социального окружения.

Ратификация Конвенции ООН «О правах инвалидов» в Беларуси потребовала проведения глубокого анализа как положения инвалидов в нашей стране, так и нормативно-правовой базы, которая определяет правовое положение инвалидов. В настоящее время уже разработан проект Национального плана действий по реализации в Республике Беларусь положений Конвенции, который включает различные аспекты комплексной реабилитации инвалидов как на уровне личности, так и на уровне социально-средового окружения.

Для того чтобы социальная интеграция и реабилитация людей с инвалидностью происходила эффективно, необходимо учитывать ряд биологических, медицинских, социальных, средовых, индустриальных, социокультурных и других факторов, которые формируют уровень развития социальной среды (рис. 1.2). Слабая межфакторная интеграция приводит к социальной недостаточности человека с ограничениями жизнедеятельности.



Рис. 1.2. Факторная структура формирования социальной недостаточности человека с ограничениями жизнедеятельности

Важнейшим фактором формирования среды, которому часто уделяется недостаточно внимания, является социально-культурный. Он предполагает создание условий для повышения доступности и привлекательности досуга, туристических и рекреационных услуг, которые мотивируют людей к участию в разных культурных мероприятиях, побуждают их к путешествию, способствуют формированию гармоничной личности.

В отношении рекреационных и туристических услуг можно выделить два важных момента:

- 1) формирование доступности среды, учитывающий потребности различных категорий людей с инвалидностью;
- 2) формирование привлекательности туристического продукта, развитие комплекса услуг реабилитационно-просветительского, восстановительного и рекреационного характера, которые способствуют расширению рамок физической, социальной независимости людей с ограничениями жизнедеятельности.

Наряду с созданием объектов туризма и отдыха, с учетом принципов универсального дизайна (см. гл. 3), целесообразно обратить внимание на важность внедрения принципов классификации (введение буквенных кодов) инвалидности для идентификации видов ограничений жизнедеятельности. Данная классификация позволяет проинформировать общественность о наличии соответствующих условий и сервиса для людей с инвалидностью, планирующих посетить соответствующий объект.

В международной практике применяется пять таких кодов, которые совпадают в написании в русском и латинском алфавите:

- буква **В** – инвалид передвигается на кресле-коляске, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома;

- буква **С** – инвалид слепой или слабовидящий, ограничен в ориентации, нуждается в помощи (сопровождении) посторонних лиц (персонала) вне дома;

- буква **Е** – инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками). Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при самообслуживании и других действиях руками вне дома;

- буква **К** – инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации, вне дома нуждается в сопровождении лицом, осуществляющим помощь. При формальных взаимоотношениях нуждается в услугах тифлосурдопереводчика;

- буква **М** – инвалид глухонемой или глухой, при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика.

К примеру, если планируется посещение объекта инвалидом с кодом **В**, использующим для передвижения кресло-коляску, ему необходимо выделить сотрудника для помощи в преодолении конструктивных барьеров, присутствующих на объекте. Если происходит посещение инвалидом с кодом **С**, то понятно, что приехал человек с отсутствием либо резким ограничением зрения и ему необходимо выделить сотрудника, который будет его сопровождать и познакомит со структурой объекта, поможет в необходимой коммуникации при совершении покупок и т. д. Кодификация инвалидности буквой **Е** свидетельствует об отсутствии функционирования у человека рук и, соответственно, потребности в помощи по самообслуживанию и т. д. Человек с кодом категории инвалидности **К** нуждается в помощи тифлосурдопереводчика, который должен сопровождать его по всему объекту, так как у данного человека резко выраженные нарушения слуха и зре-

ния. В случае посещения туристического объекта инвалидом, имеющим категорию **М**, нужно привлечь сурдопереводчика при отсутствии письменной информации, так как у данного человека резко выраженные нарушения со стороны органа слуха.

Развитие услуг, которые предусматривают специфическую помощь людям с различными категориями инвалидности на объектах туризма, отдыха и досуга, так же важно, как и обеспечение универсального дизайна самих объектов. Все особенности функциональных нарушений людей учесть в архитектурном и архитектурно-дизайнерском проектировании невозможно и нецелесообразно ввиду высокой стоимости и зачастую крайне низкой востребованности. Необходимо формировать окружающую среду с учетом принципов универсального дизайна, ориентирующих на нивелирование наиболее типичных барьеров и специфическое информирование людей с нарушениями органов чувств об особенностях места их нахождения.

Целесообразно в технологиях работы объектов рекреационного и оздоровительного характера (санаториях, профилакториях, домах отдыха, агроусадьбах и т. п.) предусматривать элементы, способствующие расширению рамок физической, социальной независимости людей с ограничениями жизнедеятельности. При этом важно предоставлять услуги как реабилитационно-восстановительного, так и реабилитационно-просветительского характера и т. д. На сегодняшний день крайне ограничен спектр привлекательных реабилитационных и, особенно, просветительских услуг в туристическом комплексе, обладающем значительным реабилитационным потенциалом.

Расширение спектра реабилитационных мероприятий социального характера, включающих досуг, рекреацию и туризм,

позволит изменить ситуацию с уровнем социальной интеграции людей, имеющих ограничения жизнедеятельности вследствие медицинских, возрастных, социальных и других причин. Создание инновационных привлекательных туристических продуктов, связанных с природным и культурным наследием (см. гл. 4), позволит повысить уровень самосознания и идентичности граждан, в том числе и с ограничениями жизнедеятельности как на уровне национальной принадлежности, так и при включении в общественное производство. Развитие доступного туризма позволит также привлечь более широкое внимание и иностранных граждан, в том числе с инвалидностью, расширяя их представления о национальных особенностях и культурно-исторических ценностях нашей страны.

ГЛАВА 2

ТУРИЗМ, ДОСТУПНЫЙ ДЛЯ ВСЕХ: МЕЖДУНАРОДНЫЙ И БЕЛОРУССКИЙ ОПЫТ

2.1. Определение понятия, нормативные документы

Идея туризма, доступного для всех, появилась в зарубежных странах. Соответственно, термины, определяющие его, были разработаны преимущественно на английском языке.

В английском языке используются различные определения доступного туризма: *tourism for all* – туризм для всех, *tourism without barriers* – безбарьерный туризм, *inclusive tourism* – инклюзивный туризм, *accessible tourism for all* – туризм, доступный для всех. В англоязычной терминологии последний термин используется наиболее часто. В русском языке в настоящее время происходит формирование понятийного аппарата в этой сфере, единый термин не выбран, поэтому в данном издании все вышеперечисленные термины употребляются равнозначно и определяют примерно одно и то же. Однако понятие «туризм, доступный для всех» мы считаем наиболее правомерным, поскольку именно так определяет этот вид туризма Всемирная туристская организация (ВТО), являющаяся структурным подразделением ООН.

Туризм, доступный для всех (*accessible tourism for all*) – это форма туризма, которая предполагает сотрудничество между заинтересованными сторонами в создании на основе принципов универсального дизайна таких туристических продуктов, услуг и элементов окружающей среды, которые позволяют людям с особыми потребностями

в доступности (включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющую) пользоваться ими независимо, с чувством достоинства и на равных условиях.

Туризм, доступный для всех, предполагает не столько создание среды, безбарьерной для людей с инвалидностью, сколько создание универсальной среды, которая будет удобна всем, в том числе людям с временными проблемами здоровья, семьям с маленькими детьми, беременным женщинам, пожилым людям и т. п. Согласно этому подходу, любая услуга и любой турпродукт должны быть доступны и удобны для каждого человека. Это новая концепция работы для туристической сферы, в которой нет исключений и дискриминации.

Наличие законодательной базы, обеспечивающей равное право на отдых, играет важную роль в развитии инклюзивного туризма. Однако специализированные документы, связанные с доступностью туризма, встречаются редко. Чаще присутствует законодательная база, регулирующая правовое положение людей с инвалидностью в целом. По подсчетам ООН, только в 45 государствах есть подобное антидискриминационное законодательство в области вопросов инвалидности.

Впервые о доступном туризме ВТО заговорила еще в 80-х годах прошлого столетия. В 1980 г. в Манильской декларации было озвучено, что ВТО берет на себя обязательство по реализации подобных подходов.

Первый тематический документ в этой сфере появился в 1991 г. – «Создание возможностей для туризма для людей с инвалидностью в девяностых годах» (резолюция A/RES/285(IX)). Он носил скорее декларативный характер.

Первый серьезный документ под названием «Туризм, доступный для всех» был принят в 2005 г. (резолюция A/RES/492(XVI)). Этот документ содержит специализированные рекомендации о туристической информации, подготовке кадров, общих и специфических требованиях, которым должны соответствовать туристические объекты и территории.

Тема доступного туризма периодически затрагивалась в различных резолюциях общего характера. Так, в 2011–2012 гг. ВТО подписала документы о сотрудничестве со специализированными организациями в сфере доступного туризма «Fundación ACS» (Испания), «Fundación ONCE» (Испания) и «ENAT» (Европейская сеть доступного туризма). Это стало новым этапом в работе ВТО в данном направлении. Благодаря этому партнерству было проведено несколько исследований и издан ряд брошюр с рекомендациями и лучшими практиками в области доступного туризма.

В 2013 г. были обновлены рекомендации ВТО 2005 г. с учетом принятия Конвенции ООН о правах инвалидов. В Конвенции тема доступности туризма для всех и каждого затронута в статье 30. Там отмечается, что государства – участники Конвенции (в том числе Беларусь) признают право людей с инвалидностью участвовать наравне с другими в культурной жизни и принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы люди с инвалидностью имели доступ:

- а) к произведениям культуры;
- б) телевизионным программам, фильмам, театральным и другим культурным мероприятиям;
- в) театрам, музеям, кинотеатрам, библиотекам и туристическим услугам, а также к памятникам и объектам, имеющим национальную культурную значимость.

Для того чтобы обеспечить возможность людям с инвалидностью участвовать наравне с другими в проведении досуга и отдыха и в спортивных мероприятиях, государства-участники принимают надлежащие меры:

- а) для поощрения и пропаганды участия людей с инвалидностью в общепрофильных спортивных мероприятиях на всех уровнях;
- б) обеспечения того, чтобы люди с инвалидностью имели возможность организовывать спортивные и досуговые мероприятия специально для людей с инвалидностью, участвовать в них, развивать их, предоставлять надлежащие обучение, подготовку и ресурсы;
- в) обеспечения того, чтобы люди с инвалидностью имели доступ к спортивным, рекреационным и туристическим объектам;
- г) обеспечения того, чтобы дети с инвалидностью имели равный с другими детьми доступ к участию в играх, в проведении досуга и отдыха и в спортивных мероприятиях, включая мероприятия в рамках школьной системы;
- д) обеспечения того, чтобы люди с инвалидностью имели доступ к услугам тех, кто занимается организацией досуга, туризма, отдыха и спортивных мероприятий.

В 2014 г. состоялась 1-я масштабная конференция ВТО по инклюзивному туризму в Европе (Сан-Марино), на которой была принята Декларация по доступному туризму.

Очень важны финансовая поддержка инициатив в области доступного туризма, а также их социальное одобрение. В 2012 г. Европарламентом была выделена особая бюджетная линия «Подготовительная деятельность для доступности туризма для всех», что стало значительным шагом на пути к признанию эко-

номической значимости данного сектора, а также поворотным моментом в понимании проблем широкого спектра туристов с инвалидностью и особыми нуждами в доступности и их места в туризме Европы.

В 2013 г. был объявлен отдельный тематический конкурс проектов «Разработка, реализация, продвижение и маркетинг доступных туристических маршрутов» (*Design, Implementation, Promotion and Marketing of Accessible Tourism Itineraries*), в рамках которого было профинансировано восемь инициатив. Второй конкурс в этом направлении был объявлен в 2015 г. под названием «Поддержка конкурентоспособного и устойчивого роста в туристическом секторе».

Еще один формат поддержки – различные награды, например «Европейская награда за выдающиеся достижения в инклюзивном туризме» (*European Excellence Awards for Accessible Tourism*). Первый раз заявки на получение этой награды принимались в 2012 г., следующий конкурс был объявлен в 2014 г. Еврокомиссия таким образом награждала туристические бизнесы, которые поставили доступность во главу своей работы. Награда распространяется на частные и государственные организации.

Ежегодно также присуждается награда «Лучшая европейская дестинация» (*EDEN European Destinations of Excellence Award*). Каждый год тематика конкурса меняется. В 2013 г. темой награды стал инклюзивный туризм. Было определено 19 победителей из разных стран Европы.

С 2010 г. в ЕС присуждается еще одна награда – «Европейский доступный город» (*European Access City Award*), которая акцентирует внимание на доступности города для жителей в их повседневной жизни. Туристическая составляющая здесь отдельно

не выделяется, но общая доступность городской инфраструктуры – также составляющая доступного туристического продукта. Победителями за это время стали такие города, как Милан (Италия), Борас и Гётеборг (Швеция), Берлин (Германия), Зальцбург (Австрия) и Авила (Испания).

В некоторых странах есть и собственные награды. Например, в Великобритании туристическим объектам и компаниям ежегодно присуждаются награды в 22 категориях, одна из которых «Инклюзивный туризм». Она появилась в 2009 г. В рамках этой категории выбираются 1–3-е места, а также особо отмечаются инициативы, которые максимально приблизились к победителям.

2.2. Основные тенденции развития инклюзивного туризма

Мировой туристический рынок прирастает ежегодно на 4–4,5 % и развивается достаточно сложно. В 2015 г. общая сумма поступлений от туризма составила 1,5 трлн долл., что в среднем составляет 4 млрд долл. в день.

При этом на долю путешествующих с инвалидностью, по разным экспертным оценкам, приходится от 8 до 11 % мировых турпотоков. Эта весомая доля составляет около 165 млрд долл. в год. По прогнозам, инклюзивный туризм может составить 22 % всех расходов на туризм к 2020 г. Именно к этому моменту весьма обеспеченное поколение беби-бумеров (рожденных в послевоенные годы) как раз достигнет возраста в среднем 75 лет. Многие из них будут иметь инвалидность и, безусловно, будут продолжать путешествовать.

Туризм, доступный для всех, в первую очередь направлен на людей с инвалидностью, людей с временными нарушениями здоровья, людей, временно пользующихся костылями или дру-

гими приспособлениями, пожилых людей, путешественников с чемоданами, семьи с маленькими детьми, а также людей большого или маленького роста и размера (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Семья немецких туристов на отдыхе в парке. Гермендорф, Германия

Количество людей с инвалидностью в мире велико.



15 % населения планеты (785 млн) – люди с инвалидностью

30 % населения планеты (2 млрд) – люди с инвалидностью и члены их семей

По данным ВОЗ, 2011 г.

Количество пожилых людей также постоянно растет.



По прогнозам, к **2030 г.** число людей старше 65 лет достигнет **1 млрд** человек.

К **2050 г.** число людей старше 60 лет будет составлять **20 %** мирового населения.

Человек старше **65 лет может иметь инвалидность** с вероятностью в **14 раз больше**, чем 4-летний ребенок.

В странах, в которых предполагаемая продолжительность жизни превышает 70 лет, в среднем около **8 лет (или 1,5 % от общей продолжительности жизни)** приходится на годы, связанные с инвалидностью.

Крайне сложно посчитать всех людей, имеющих особые потребности, – беременных женщин, мам с маленькими детьми, всех, кто имеет временные проблемы со здоровьем. Но даже те цифры, которые приведены выше, свидетельствуют о том, что целевая аудитория доступного туризма огромна. Туристическая индустрия начинает осознавать потенциал этого сегмента рынка, и, как следствие, появляется все больше инклюзивных вариантов отдыха.

В этом отношении особенно интересен опыт США, Австралии, Великобритании и стран ЕС.

США в 2015 г. были на первом месте в мире по поступлениям от туризма. В этой стране первые попытки оценить потенциал

рынка инклюзивного туризма были предприняты еще в 1993 г., когда было озвучено, что туризм США упускает из виду 43 млн человек с инвалидностью. В 2002–2005 гг. было проведено первое исследование в этой области, которое показало, что люди с инвалидностью ежегодно вносят вклад в экономику США в размере 127 млрд долл., из которых 13 млрд дает непосредственно туризм. Сегодня в США 22 % взрослого населения имеют какую-либо форму инвалидности. Более половины из этих людей активно путешествуют и ежегодно тратят более 17 млрд долл. на путешествия. Поскольку эта категория туристов обычно путешествует с одним сопровождающим или более, то реальный экономический эффект по сути вдвое больше.

Австралия – еще одна крупная страна, где уже давно начали подсчитывать экономический эффект от развития инклюзивного туризма. Среди австралийского населения люди с инвалидностью составляют около 20 %. При этом около 88 % из них активно путешествуют. Общие расходы людей с инвалидностью составляют 11 % всех расходов на туризм. В этой стране реализуется множество проектов, направленных на развитие данного направления. Само определение доступного туризма было сформулировано австралийскими экспертами Саймоном Дарси (*Simon Darcy*) и Диксоном Трэйси (*Dickson Tracy*) и легло в основу определения ВТО.

Еще один яркий пример внимания к доступному туризму – это Великобритания, которая занимает пятое место по поступлениям от международного туризма и восьмое место по международным туристическим прибытиям. Британские и иностранные туристы с особыми потребностями и их компаньоны тратят ежегодно 12 млрд фунтов на туризм в Англии. Исследования пока-

зали, что такие посетители с большей вероятностью совершают более длительные поездки, предпочитают места отдыха у моря и исключительно привержены к определенной компании, которая обеспечила им необходимые условия для отдыха.

Еще один крупнейший туристический рынок – Европейский союз. В 2013 г. на долю ЕС пришлось 52 % международных туристических прибытий. В ЕС около 140 млн человек нуждаются в доступных условиях, и эта цифра растет каждый год. При этом данная категория тратит больше среднестатистического туриста и предпочитает путешествовать в «низкий» сезон (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Посещение отеля, где большинство сотрудников имеет инвалидность Мюрец, Германия

Начиная с 2012 г. развитие доступного туризма рассматривается как один из приоритетов развития туризма в ЕС в целом.

Евросоюзом было выделено финансирование на осуществление серьезных исследований в этом направлении, результаты которых доступны туристической общественности. Исследователи оценили потенциал рынка инклюзивного туризма, потребности целевой аудитории, ситуацию с обучением в этой сфере и пришли к выводу, что перспективы значительны, но препятствий еще достаточно много. Сегодня в ЕС только 9 % поставщиков туристических услуг предлагают инклюзивные варианты отдыха. Разница между современным предложением и спросом на доступные туристические услуги составляет 27,8 %.

Эксперты в ЕС рассматривают два варианта развития этого направления. Если изменения будут минимальными, то экономический вклад инклюзивного туризма к 2020 г. вырастет на 18 %. Если изменения будут значительными, то экономический вклад может возрасти на 36 %.

Инклюзивный туризм и его перспективы привлекают внимание и стран СНГ. Так, в России принята Государственная программа развития г. Москвы «Развитие индустрии отдыха и туризма на 2012–2018 годы». Одна из ее целей состоит в обеспечении 100 % доступа лицам с инвалидностью всех объектов индустрии туризма. Возможно, такие показатели выглядят не слишком реалистично, однако общая тенденция так или иначе положительная.

2.3. Туристическая цепочка ценностей с учетом критериев доступности

Эффективное развитие доступного туризма основано на взаимодействии между тремя основными игроками туристического рынка:

- людьми с особыми потребностями в доступности;

- государством;
- туристической отраслью.

Государство разрабатывает законодательные акты, содействующие развитию данного вида туризма, стимулирует заинтересованных материально через льготы, кредиты и субсидии, внедряет стандарты и т. д.

При этом люди с особыми потребностями в доступности определяют и формулируют свои потребности. Туристическая отрасль оценивает свои возможности и разрабатывает стратегию изменений.

Очевидно, что все действия вышеупомянутых игроков должны быть согласованы и гармонизированы. Этому способствует концепция туристической цепочки, которая адаптирована к потребностям людей с инвалидностью. В данном издании впервые сделана попытка такой адаптации.

Туристическая цепочка потребительских ценностей – это инструмент стратегического планирования, который позволяет проанализировать и выстроить всю систему обслуживания туристов с учетом их потребностей. В данной главе она используется для обеспечения целостного подхода при организации туризма и отдыха людей с особыми потребностями.

Основным принципом в предоставлении отдыха людям с особыми потребностями является обеспечение доступности всей цепочки туристических услуг, а не отдельных ее компонентов. В Рекомендациях по доступному туризму для всех ВТО подчеркивается необходимость контроля того, чтобы туристические объекты или средства размещения, расположенные в регионах, где отсутствует доступный транспорт, соответствующим

щая окружающая среда и сообщение с другими туристическими объектами, не рекламировались как доступные.

Использование концепции туристической цепочки позволяет анализировать, планировать и давать рекомендации в этой сфере. Рассмотрим основные элементы туристической цепочки в разрезе обеспечения их доступности (рис. 2.3).

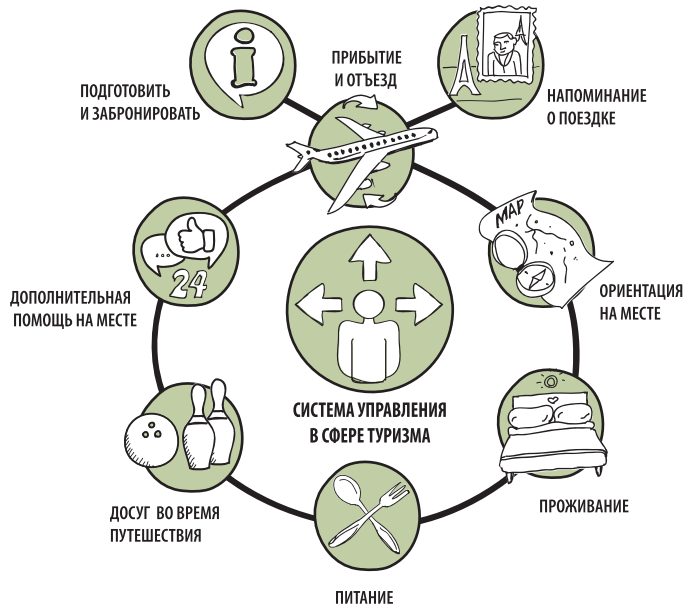


Рис. 2.3. Туристическая цепочка потребительских ценностей

1. Поиск информации и бронирование

На этапе формирования будущего путешествия чрезвычайно важна информация, которая должна быть максимально полной, достоверной и актуальной. Согласно рекомендациям информация о доступности объекта должна быть размещена в общих информационных материалах. Достоверность и надежность информации – один из основных критериев выбора той или иной туристической дестинации для человека, у которого есть какие-либо специфические нужды. Кроме того, чем подробнее представлена информация о будущем отдыхе, тем с большей уверенностью турист может выбрать именно это место.

Не менее важно наличие информации о доступности тех или иных туристических объектов для туристического агентства, которое формирует турпродукт. В качестве механизма, который бы позволил предоставить необходимую туристу информацию, можно предложить Заявление о доступности. Это своеобразный декларативный документ, в котором подробно расписаны все имеющиеся в том или ином месте элементы доступности. Шаблон подобного документа разработала национальная туристическая администрация в Великобритании. Им может воспользоваться любой туристический объект, заполнив его и разместив на своем сайте. В других странах подобное заявление часто подкрепляется экспертной оценкой, о чем также заявляется на сайте объекта.

Еще один важный аспект на этапе поиска информации о месте – это наличие ее в различных альтернативных коммуникационных форматах. Например, если у туриста проблемы со зрением, ему важно получить необходимую информацию на сайте объекта. Важно обеспечить наличие альтернативных ин-

формационных материалов с упрощенным текстом для людей с когнитивными проблемами, а также для тех, кто слабо знает язык, на котором информация представлена. Все это необходимо предусмотреть при подготовке рекламных материалов и иной туристической информации.

Это же касается систем бронирования, где также необходимо предусмотреть их доступность для всех пользователей, в том числе для людей с проблемами зрения, которые пользуются особыми программами чтения с экрана. Система бронирования должна быть интуитивно понятной и не вызывать сложностей в процессе работы с ней.

2. Транспорт

Один из залогов успешного путешествия туриста с особыми потребностями – доступность транспорта. Доступность можно рассматривать с разных точек зрения. Прежде всего это физическая доступность самого транспортного средства – самолета, автобуса, поезда и т. д. Второй момент – доступность транспортных терминалов – аэропортов, автобусных станций, железнодорожных и морских вокзалов и т. д. Важна также доступность информации о существующих видах передвижения в туристической дестинации, которыми могут воспользоваться люди с особыми потребностями (рис. 2.4).

3. Ориентация на месте

Когда турист прибывает на место назначения, ему необходимо сориентироваться. В этом обычно могут помочь карты, информационные указатели, мобильные приложения и т. п. Турист может обратиться в местный информационный центр, чтобы получить необходимую ему информацию и рекомендации. Важ-

но, чтобы информация о доступных объектах и маршрутах можно было легко найти, чтобы система информационных указателей учитывала особые потребности пользователей, чтобы предлагались альтернативные форматы туристической информации, например с использованием шрифта Брайля, систем GPS-навигации и т. п.

4. Проживание

Проживание – одна из основных составляющих туристического продукта. Для различных средств проживания – отелей, усадеб, кемпингов и т. д. – набор требований в плане доступности практически идентичен. Доступными должны быть не только комнаты, но и помещения общего пользования – фойе, места питания, конференц-залы, санузлы и т. д. Особенно важны вопросы безопасности, поскольку для людей с особыми потребностями часто необходимы специальные способы информирования об экстренной ситуации (например, визуальные сигналы для слабослышащих) и устройства для эвакуации (например, для тех, кто пользуется коляской, необходимы специальные ступеньки, позволяющие спуститься по аварийной лестнице).

5. Питание

Если речь идет об объектах питания, то для них актуальны те же требования в плане физической доступности, как и для



Рис. 2.4. Использование транспортного средства, адаптированного для людей с инвалидностью, Нидерланды

средств проживания. Дополнительно в меню целесообразно предложить блюда для людей с аллергическими заболеваниями, диабетом, непереносимостью глютена, лактозы и т. д. Для семей, путешествующих с детьми, важно наличие отдельного детского меню.

6. Досуг во время путешествия

Турист с особыми потребностями в доступности во время путешествия хочет посещать те же объекты и мероприятия, что и все остальные туристы. Это, прежде всего, музеи, парки, спортивные арены и площадки, фестивали, экскурсии, магазины, пляжи и т. п. В местах туристического интереса должны быть обеспечены условия, включающие доступность инфраструктуры и информации. Например, в музеях туристам с проблемами зрения могут быть предложены аудиогиды, возможность потрогать произведения искусства либо объекты архитектуры в 3D-формате. Для туристов с проблемами слуха следует предоставить мобильное приложение с сурдопереводом экскурсии. Парки, игровые и спортивные площадки, пляжи должны быть также доступны для всех посетителей (рис. 2.5, 2.6).



Рис. 2.5. Катание на специальных велосипедах по национальному парку «Велуве», Нидерланды



Рис. 2.6. Катание на специальных колясках по пляжу в пригороде Гааги, Нидерланды

При организации фестивалей необходимо учесть потребности туристов с инвалидностью, пожилых людей, а также посетителей с маленькими детьми. При организации экскурсии для туристов с особыми потребностями необходимо предоставить доступный транспорт, обеспечить подачу материала в различных форматах, чтобы все участники могли узнать как можно больше. Важно продумывать детали и учитывать потребности всех туристов. Более подробно эта тема будет рассмотрена в последней главе данного издания.

7. Дополнительная помощь на месте

Туристические агентства, а также те туристические объекты, которые готовы принимать у себя туристов с особыми потребностями, должны располагать специализированной информацией о том, где можно отремонтировать кресло-коляску, показать ветеринару собаку-поводыря, заменить протез или слуховой аппарат. Кроме того, среди персонала должен быть хотя бы один человек, который умеет работать с людьми разных форм инвалидности и который может своевременно проконсультировать и оказать помощь клиенту. Приветствуется также наличие дополнительных ассистентов в штате, которые могут сгладить неудобства из-за временного отсутствия необходимой инфраструктуры на туристическом объекте.

Отдельно стоит подчеркнуть необходимость обучения персонала. Это касается персонала всех туристических объектов – турфирм, отелей, ресторанов, музеев. Их сотрудники должны обладать минимальными навыками работы с людьми с особыми потребностями, уметь определять их нужды и находить варианты решения в проблемных ситуациях.

8. Система управления в сфере туризма

Особое внимание следует обратить на систему управления в сфере туризма, которая позволяет обеспечить доступность всей туристической цепочки. Здесь ведущая роль принадлежит государству. Туристическая администрация должна принять первоочередные меры, которые бы содействовали повышению доступности и инклюзивности туризма. В первую очередь на уровне туристической дестинации – будь то страна, регион или отдельный город – необходимо разработать стратегию развития доступного туризма. Возможен вариант, когда в общую стратегию развития туризма включается комплекс мероприятий по обеспечению инклюзивности туризма на данной территории.

Разработка подобной стратегии включает ряд последовательных действий или шагов.

Шаг 1. Создание комитета, рабочей группы или другого института, который будет курировать развитие инклюзивного туризма и принимать решения.

Шаг 2. Разработка стратегии развития доступного туризма, которая включает такие элементы, как:

- разработка информационных и обучающих материалов по развитию инклюзивного туризма для государственных и частных организаций в сфере туризма;
- привлечение организаций, объединяющих людей с инвалидностью, в качестве экспертов и консультантов по развитию инклюзивного туризма;
- организация встреч и мастер-классов для заинтересованных представителей бизнеса.

Шаг 3. Реализация стратегии развития доступного туризма.

Ярким примером успешной разработки и реализации подобной стратегии может служить Барселона. Отправной точ-

кой в развитии этого направления для Барселоны стал 1992 г., когда в городе проходили Параолимпийские игры. После этого был разработан План действий по созданию доступности на 10 лет – с 1995 по 2004 г. Этот план затрагивал не только объекты туризма, но в целом был направлен на создание доступного транспорта, интеграцию концепции универсального дизайна в планирование инфраструктуры всех уровней, а также разработку маркетингового подхода, направленного на людей всех возрастов и возможностей. Как результат, Барселона сегодня является одним из лучших примеров города, доступного для всех туристов без исключения. Созданы необходимая инфраструктура, информационные материалы, сайты, видеоролики и т. п. В итоге в 2016 г. Барселона получила престижную европейскую награду «*ETIS and Accessible Tourism Awards*» в категории «Туризм для всех».

2.4. Доступный туризм в Беларуси

В Беларуси о доступном туризме говорят не часто. Хотя для развития этого направления, безусловно, есть предпосылки. По данным Минтруда и соцзащиты, сегодня в Беларуси проживает около 550 тыс. людей с инвалидностью. Это почти 6 % населения. Среди них около 20 тыс. человек, передвигающихся на коляске, около 18 тыс. человек с проблемами зрения, около 10 тыс. человек с проблемами слуха. Кроме того, от различных видов аллергии страдают более 60 тыс. человек, почти четверть взрослых в Беларуси страдает ожирением, а ведь люди с такими проблемами тоже входят в целевую аудиторию инклюзивного туризма. Согласно данным Белстата, в нашей стране более 1,9 млн человек пожилого возраста, что составляет около 22 % населения.

Если попробовать очень обобщенно оценить потенциальный спрос на доступные услуги в сфере туризма, то получится около 26 % всего населения.

В законодательстве нашей страны присутствуют нормы архитектурной доступности, которые распространяются на все объекты, в том числе объекты туризма. Что же касается документов, регулирующих непосредственно сферу туризма, то в них нет упоминаний об инклюзивном туризме ни в какой форме.

Если проанализировать существующую туристическую инфраструктуру Беларуси, то можно также отметить ее неподготовленность к приему туристов с особыми потребностями в доступности. По данным Комитета по труду и соцзащите Мингорисполкома, на 2015 г. в гостиницах Минска для нужд людей с инвалидностью адаптировано 60 номеров. В санаториях номера для инвалидов-колясочников (а они представляют лишь узкий сегмент этого рынка) составляют менее 1 % общей коечной мощности (всего 273 номера, по данным Республиканского центра по оздоровлению и санаторно-курортному лечению населения на начало 2016 г.). Ряд агроусадоб и турфирм предлагают варианты отдыха для данной целевой аудитории. Проведенные в 2014 и 2016 гг. в Минске мониторинги доступности объектов туристической инфраструктуры показали, что только около 10 % оцененных туристических объектов соответствуют базовым требованиям доступности, закрепленным законодательством Республики Беларусь. Зачастую существующие элементы доступности выполнены с нарушениями, поэтому ими невозможно воспользоваться в полной мере, что приводит к таким невысоким показателям. В качестве примеров доступных объектов туристической инфраструктуры Минска можно упомянуть

комплекс «Чижовка-арена», аквапарк «Лебяжий», Национальную библиотеку, Музей Великой Отечественной войны, ряд станций метро. Значительным уровнем доступности выделяется также Национальный аэропорт «Минск».

Например, по результатам соцопроса школьников старших классов оказалось, что только 6 % опрошенных открыты для всех форм общения со сверстниками, имеющими инвалидность, и только 1/3 опрошенных готова вместе отдохнуть.

Положительным фактором является реализация ряда проектов и инициатив, направленных на развитие данного вида туризма. Среди них можно упомянуть проект «Воложин без барьеров», направленный на создание в Воложинском районе целостного турпродукта для людей с особыми потребностями в доступности. Программа «Мивия» специализируется на работе с незрячими и слабовидящими туристами. В рамках работы программы созданы тактильные макеты достопримечательностей Минска, разработана специализированная экскурсия по пл. Независимости, созданы 3D-модели нескольких картин белорусских художников, которые находятся на временном хранении в Национальном художественном музее; ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью» реализует ряд инициатив, связанных с развитием инклюзивного туризма.

В 2016 г. на базе ФМО БГУ был впервые подготовлен и внедрен курс под названием «Практика организации инклюзивного туризма».

ГЛАВА 3

УНИВЕРСАЛЬНЫЙ ДИЗАЙН ОБЪЕКТОВ ТУРИЗМА

3.1. Универсальный дизайн в Беларуси как инновационный подход

Универсальный дизайн – концепция, получившая свое начало в середине 90-х годов XX в. Основоположником универсального дизайна стал американский архитектор, инвалид-колясочник Рон Мэйс, объединивший группу единомышленников из разных сфер научной и практической деятельности и создавший в США Центр универсального дизайна. Исследователями данного центра были предложены новые подходы и разработаны основные принципы универсального дизайна.

В настоящее время универсальный дизайн уже получил широкое распространение не только в США, но и в западноевропейских странах, а также в высокоразвитых странах Азии, прежде всего в Японии.

Начиная с 2006 г., после принятия ООН Конвенции о правах инвалидов, универсальный дизайн становится объектом и предметом активных обсуждений, научных исследований, образовательных проектов и международных программ, практических решений. Конвенция о правах инвалидов определяет универсальный дизайн как «дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимальной степени удобными для пользования всеми людьми без адаптации или специального дизайна». Определение свидетельствует, что универсальный дизайн охватывает практически все сферы

жизнедеятельности людей, предназначен для всех, учитывает все человеческое разнообразие и не выделяет отдельные группы пользователей, например людей с инвалидностью.

Согласно данной концепции, целевая группа пользователей универсального дизайна – люди с различными нарушениями в двигательной, сенсорной, интеллектуальной сферах, имеющие либо постоянные, либо временные ограничения жизнедеятельности, критериями которых являются ограничения способности к передвижению, к ориентации в пространстве и возможности общения, к самообслуживанию, к обучению и трудовой деятельности. Вышеперечисленные ограничения могут иметь не только люди с инвалидностью, но и пожилые люди, люди с травмами и заболеваниями, использующие различные технические средства реабилитации (кресла-коляски, костыли, трости, скутеры и т. п.), взрослые с детскими колясками, чемоданами или другими грузами, люди очень высокого или низкого роста, с большой массой тела, с нарушениями концентрации и внимания в определенный промежуток времени и т. д.

Все эти люди хотят и должны иметь возможность активно участвовать в жизни общества, интегрироваться в различные его сферы и получать услуги, в том числе социальные и рекреационные: отдыхать, путешествовать, принимать участие в фестивалях, концертных программах и других мероприятиях. Таким образом, бенефициары универсального дизайна, а также члены их семей, родственники, коллеги, друзья априори являются бенефициарами инклюзивного туризма.

Несмотря на то, что универсальный дизайн предполагает его использование в самых разных областях жизнедеятельности людей, наибольшее распространение он получил в практике

урбанизма, архитектуры и дизайна, в том числе архитектурного и промышленного, при разработке проектов открытых пространств, зданий и сооружений различного назначения, а также при проектировании транспортных средств, мебели, оборудования, бытовой техники, посуды, одежды, систем и средств ориентации в пространстве, элементов озеленения и благоустройства.

В целях всестороннего учета антропометрических характеристик, физиологических особенностей, требований и предпочтений различных категорий пользователей при разработке проектов в их основу закладываются классические принципы универсального дизайна:

- **равенство в использовании** – принцип, который предполагает удобство использования для людей с разными возможностями без выделения каких бы то ни было групп и делает окружающее пространство и услуги максимально доступными для всех;
- **гибкость в использовании** – принцип, учитывающий широкий диапазон индивидуальных предпочтений и возможностей и предоставляющий пользователю право выбора способа использования;
- **простой и интуитивно понятный дизайн** – принцип, ориентированный на понимание, как пользоваться предметом или услугой независимо от уровня образования, навыков, степени интеллектуального развития, концентрации внимания;
- **восприимчивость информации** – принцип, направленный на предоставление потребителю необходимой информации в доступных форматах, независимо от возможностей восприятия;

- **допустимость ошибки** – принцип, предполагающий исключение или минимизацию негативных последствий при случайном или непреднамеренном использовании;
- **низкое физическое усилие** – принцип, предполагающий, что пользователь может максимально эффективно и комфортно пользоваться предметом, прилагая минимум усилий;
- **размер и пространство для доступа и использования** – принцип, обеспечивающий пользователю возможность подъезда, подъезда, манипуляций независимо от антропометрических характеристик и физиологических особенностей.

По оценкам ряда специалистов, внедрение принципов универсального дизайна на стадии проектирования и строительства повышает затраты на 1–2 %, но значительно увеличивает количество потребителей услуг, в том числе социальных и рекреационных, в учреждениях отдыха и туризма (отелях, агроусадьбах, туристических и гостиничных комплексах и т. п.), в спортивных и физкультурно-оздоровительных учреждениях, учреждениях культуры, ресторанах, кафе, магазинах и других учреждениях обслуживания населения. Это в итоге не только обеспечивает людям с ограничениями жизнедеятельности, в том числе людям с инвалидностью, интеграцию в жизнь общества, но и, как правило, приносит экономический эффект.

В Республике Беларусь на государственном уровне активное внимание универсальному дизайну начали уделять после подписания в 2015 г. и последующей ратификации в 2016 г. Конвенции ООН «О правах инвалидов» 2006 г., придавая важное значение доступности в целом (статья 9 Конвенции) и универсальному дизайну как инновационному направлению. Необходимо отметить, что на протяжении более 20 лет в Беларуси

проектирование открытых территорий, зданий и сооружений велось на основании требований технических нормативных правовых актов в области архитектуры и строительства, регламентирующих создание безбарьерной среды.

Однако нормативы и стандарты в безбарьерной среде не учитывают вопросы визуального восприятия, композиции, цветового и светового комфорта, что часто приводит к созданию безликого, а порой и визуально негативного средового окружения. Универсальный дизайн сочетает в себе как функциональные, так и эстетические характеристики.

Разнообразные приемы и средства архитектурно-дизайнерского проектирования, а также средства ландшафтного, информационного, цветового, светового и арт-дизайна помогают снизить ограничения жизнедеятельности людей и обеспечить им комфортные и безопасные условия при передвижении, ориентации в пространстве, получении информации и самообслуживании.

3.2. Требования и стандарты к обеспечению доступности

Представленная информация может быть использована заказчиками – руководителями учреждений, которые оказывают социальные и рекреационные услуги населению, в том числе людям с инвалидностью, при составлении технических заданий на проектирование и реконструкцию зданий. Информация также может быть полезна владельцам агроусадоб, предприятий общественного питания и других объектов, принимающих туристов.

В Республике Беларусь, по состоянию на 1 января 2017 г., действует более 20 технических нормативных правовых актов в

области архитектуры и строительства, в которых в той или иной степени отражены требования по созданию безбарьерной среды (доступности). Основным документом, обязательным к исполнению, является СТБ 2030–2010 «Среда обитания для физически ослабленных лиц. Основные положения».

На основании действующих в Беларуси нормативных документов (см. приложение) и авторских предложений систематизированы и изложены основные подходы к обеспечению доступности, на которые необходимо обращать внимание при проектировании и адаптации объектов туризма.

Необходимо отметить, что разработка нормативов осуществляется на основании антропометрических параметров людей разного возраста, пола, роста, типа телосложения, функциональных особенностей, размеров технических средств реабилитации и других характеристик. В связи с этим, возможно, многие показатели в белорусских технических нормативных правовых актах и зарубежных нормах и стандартах (российских СП, немецких DIN, американских ADA и стандартах других стран) совпадают.

Пешеходные пути движения

- Тротуары и пешеходные дорожки рекомендуется проектировать без подъемов и спусков. В случае сложного рельефа и необходимости устройства лестниц их необходимо дублировать пандусами шириной не менее 1,0 м.

- Ширина пешеходного пути принимается: при одностороннем движении не менее 1,5 м, при двустороннем – не менее 1,8 м. Такая ширина пути движения обеспечивает беспрепятственное передвижение людям, использующим кресла-коляски, скутеры для людей с инвалидностью и пожилых людей, а также взрослых с детскими колясками.

- Вдоль пешеходных путей движения рекомендуется размещать средства информации, поданные в различном формате (визуальные, звуковые и тактильные): указательные – на всем протяжении пути движения, предупреждающие – перед сложными и опасными участками пути движения.

- На пешеходных путях движения нельзя размещать препятствия, которые могут привести к случайному травматизму вследствие падений и которые не могут быть обнаружены при помощи трости для людей с нарушениями зрения, например, такие препятствия, как фонарные столбы, рекламные щиты, цветочницы, урны для мусора, питьевые фонтанчики, парковые скульптуры и другие элементы озеленения и благоустройства.

- Для кратковременного отдыха вдоль пешеходных путей движения размещаются как отдельные скамьи, так и площадки для отдыха, оборудованные скамьями с навесами, защищающими от солнца и атмосферных осадков. Рядом со скамьей предусматривается свободное пространство для размещения кресла-коляски размером 0,9х1,2 м.

- Поверхность покрытия пешеходного пути движения должна обеспечивать безопасность и легкость передвижения, быть прочной, твердой, ровной, шероховатой, нескользкой и не отражающей свет. Наиболее распространенными являются асфальтовые и монолитные бетонные покрытия, бетонные покрытия из крупноразмерных плит и мелкоразмерной плитки. Для изготовления настилов пешеходных путей, например в рекреационных зонах, на пляжах, используются деревянные доски, рейки, бруски. Этот вид покрытия используется часто и эффективно, несмотря на его недолговечность (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Пешеходные дорожки без спусков и подъемов, с деревянным настилом в комплексе отдыха и развлечений «НВН» в пригороде Паланги (Литва) обеспечивают беспрепятственное передвижение и доступность к аттракциям – тактильному зоопарку, детским игровым площадкам, развлекательному комплексу, а также к зонам тихого отдыха, кафе и ресторанам

Входы в здания

- Входы в здания при новом строительстве рекомендуется устраивать с площадки, размещенной в уровне отметки земли (с уклоном от входа 1–2 % для возможности отвода атмосферных осадков), без перепадов высот, таким образом, чтобы уровень пола первого этажа совпадал с уровнем входной площадки. При таком решении посетители с разными требованиями и личными предпочтениями имеют возможность двигаться в одном направлении, без разделения потоков, как это бывает при устройстве отдельного входа, оборудованного для людей с инвалидностью, а также при раздельном движении по лестнице и пандусу (рис. 3.2).



Рис. 3.2. Решение входа в ресторан «Вокруг света» в загородном клубе «Фестивальный» в Воложинском районе (Беларусь) с уровня земли без лестниц и пандусов – пример применения принципов универсального дизайна

- На фасаде здания вход необходимо выделять при помощи совокупности визуальных, тактильных и звуковых средств ориентации в пространстве (контрастные цвета входной двери и прилегающей стены, освещение, информационные знаки, речевые информаторы, элементы арт-дизайна и т. п.).

- Перед входом предусматривается горизонтальная площадка, размером в плане не менее 1,8×1,8 м. Для предотвращения случайных падений и травматизма поверхность площадки крыльца должна иметь противоскользящие характеристики – быть твердой, ровной, шероховатой. Необходимо также устройство козырьков, защищающих от атмосферных осадков, размером не менее размера площадки крыльца.

- Для входа в здания при реконструкции, адаптации, а также в условиях сложного рельефа, когда невозможно устройство входа с уровня земли, предусматриваются лестницы, которые необходимо дублировать пандусами или подъемниками.

- Лестница крыльца должна иметь ступени одинаковой геометрии и размеров по всей длине марша (высота – не более 0,12 м, ширина – не менее 0,4 м).

- Пандус крыльца необходимо устраивать в том случае, если в здании предусмотрена лестница, а также при превышении площадки крыльца над уровнем отмостки более чем на 0,04 м. Ширина пандуса должна быть не менее 1,0 м при одностороннем движении, что позволяет беспрепятственно передвигаться людям с нарушениями в двигательной сфере, использующим кресла-коляски и другие технические средства реабилитации, а также скутеры для пожилых людей, перевозить детские коляски, велосипеды, чемоданы и другие виды багажа. Устраивать пандус шириной более 1,2 м экономически нецелесообразно и неудобно для многих людей, передвигающихся на креслах-колясках, так как такая ширина пандуса не позволяет им охватить поручни с двух сторон (рис. 3.3).

- Высота подъема одного марша пандуса не должна превышать 0,8 м. Если необходимо устройство пандуса на большую высоту, после каждого марша пандуса предусматриваются горизонтальные площадки длиной не менее 1,5 м и шириной не менее ширины марша пандуса.

- Уклон каждого марша пандуса изменяется в зависимости от его длины. Чем длиннее пандус, тем меньше уклон: при длине до 10 м отношение высоты к длине 1:10, при длине от 10 до 15 м –



Рис. 3.3. Летние домики для размещения отдыхающих в туристическом комплексе в курортном поселке Швентойи (Литва) оборудованы пандусами для беспрепятственного подъема с уровня земли на уровень входа

1:15. Важно обратить внимание на то, что для людей, использующих кресла-коляски, комфортное перемещение без посторонней помощи возможно при небольшом уклоне пандуса – около 1:20.

- При подходе к площадке крыльца, а также к лестницам и пандусам рекомендуется предусмотреть площадку размером не менее 1,8×1,8 м, свободную от различных преград, включая цветочницы и другие элементы озеленения и благоустройства.

- Для облегчения ориентации людей с нарушениями зрения перед началом маршей лестниц и пандусов, на расстоянии 0,8 м рекомендуется предусматривать предупредительные полосы, покрытие которых контрастирует по фактуре и цвету с покрытием прилегающих поверхностей.

- Лестницу крыльца при невозможности устройства пандуса рекомендуется дублировать подъемником. Подъемник может быть в виде платформы размером не менее 0,9×1,5 м с вертикальной (в шахте или без шахты) или наклонной (вдоль лестничного марша) траекторией движения.

- Входные двери должны иметь ширину в свету не менее 0,9 м, что обеспечивает беспрепятственный проход для всех категорий населения. В том случае, если применяются двупольные двери, необходимо учитывать, что ширина одного полотна должна составлять не менее 0,9 м.

- Входные двери должны устраиваться без порогов. Если данное требование выполнить невозможно, то высота порога должна быть не более 0,025 м.

- В случае устройства дверей с прозрачными полотнами на прозрачной поверхности для исключения травматизма при недостаточной степени восприятия препятствия предусматривается маркировка яркими контрастными изображениями (логотипы, круги, инфографика и т. п.), шириной не менее 0,1 м, размещенная на высоте не менее 1,2 м и не более 1,5 м от уровня пола. При маркировке желательно в качестве преобладающего использовать желтый цвет как последний цвет в цветовом круге, который способны различать люди с нарушением зрения.

- Для облегчения ориентации людей с нарушениями зрения входные двери рекомендуется оборудовать тактильными и звуковыми средствами информации.

- В климатических условиях Беларуси необходимо устройство тамбуров, размером в плане: при прямом движении – глубина не менее 1,8 м, ширина не менее 2,2 м; при движении с поворотом – глубина не менее 2,2 м, ширина не менее 2,2 м.

Вестибюли

• Вестибюльную группу помещений в зданиях следует размещать на уровне входа. В вестибюле, как правило, размещается информация о планировке путей движения по зданию, размещении помещений, мест обслуживания и отдыха. Информацию следует предоставлять в различных форматах (визуальном, тактильном, звуковым).

• Информационные стойки, а также стойки гардероба, регистратуры и другие стойки обслуживания целесообразно размещать в непосредственной близости от входа в здание. Рабочие поверхности стоек должны иметь фрагмент длиной не менее 1,0 м, размещенный на высоте 0,8 м от уровня пола. Под стойками должно быть предусмотрено пространство для ног людей, передвигающихся на креслах-колясках, шириной не менее 0,75 м, глубиной не менее 0,5 м, высотой предпочтительно 0,7–0,75 м (но не менее 0,64 м).

• В вестибюле рекомендуется предусматривать свободную зону, оборудованную настенными полками и крючками, расположенными на разной высоте (от 0,8 до 1,2 м), а также места отдыха или ожидания для размещения посетителей, передвигающихся на креслах-колясках или пользующихся другими техническими средствами реабилитации, сопровождающих их лиц и, при необходимости, других посетителей.

Подъемники и лифты

• При размещении помещений на уровнях выше или ниже уровня входа в здание для беспрепятственного передвижения людей, использующих кресла-коляски, пожилых людей, взрослых с детскими колясками и других категорий населения, испытывающих трудности при передвижении между уровнями, предусматривается устройство подъемников и лифтов.

• Подъемники могут быть вертикальные (в шахте и без шахты) и наклонные (перемещаемые под углом вдоль лестничного марша). Размеры платформы подъемника для свободного размещения кресла-коляски должны быть не менее 0,9 м шириной и 1,2 м длиной. Для возможности размещения на платформе сопровождающего лица длина подъемника должна быть увеличена до 1,5 м (рис. 3.4).

• Размеры кабины лифта в общественных зданиях должны быть не менее 1,1×1,5 м. Один лифт следует предусматривать размером не менее 1,1×2,1 м (для перевозки людей на носилках).

• Лифт с проходной кабиной (выход из кабины расположен со стороны, противоположной входу) является более удобным, чем лифт с непроходной кабиной (рис. 3.5).



Рис. 3.4. Подъемник вертикального действия с платформой, размещенной в закрытой по всей высоте шахте. Вход осуществляется с уровня земли, выход – на уровне второго этажа. Пример адаптации здания орнитологической станции на мысе Вянте, Литва



Рис. 3.5. Лифт с проходной кабиной (Германия). Горизонтальное размещение табло позволяет легко управлять лифтом людям на креслах-колясках и людям низкого роста. Цифры на кнопках продублированы выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля

3.3. Лучшие практики. Пример решения жилого номера

В качестве примера проектного кейса рассматривается фрагмент курсового проекта решения интерьера жилого номера, разработанного с учетом принципов универсального дизайна. Жилой номер, в первую очередь, ориентирован на проживание людей с двигательными нарушениями, использующими кресло-коляску. Жилой номер также может быть использован другими категориями посетителей и проектироваться в составе номерного фонда гостиниц, агроусадб, мотелей, пансионатов и других учреждений отдыха и туризма.

Разработка – А. Червонная, А. Ромейко (архитектурный факультет БНТУ).

Идея и консультация – Н.А. Лазовская.

Вход в жилой номер (рис. 3.6) предполагает следующие решения.

- Направляющие поручни круглого сечения диаметром 0,04 м размещены вдоль коридора на высоте 1,0 м, в углублении в стене (в нишах). Поручни позволяют ориентироваться в пространстве людям с нарушениями зрения и помогают при передвижении людям с нарушениями в двигательной сфере.

- Верхний уровень света дополнен подсветкой в нишах, что обеспечивает визуальное выделение направления движения.

- На боковой (внутренней) поверхности поручня, расположенного со стороны открывания двери, закреплены таблички с обозначением цифры номера и стрелки с направлением движения, выполненные рельефным выпуклым шрифтом и/или шрифтом Брайля. Возможно также дублирование визуальной и тактильной информации при помощи звуковых сигналов.

- Ширина двери в свету составляет 1,0 м. Дверной проем выполнен без порога.

- Материалы дверного полотна, наличников и прилегающей стены отличаются друг от друга по цвету и фактуре, обеспечивая визуальный и тактильный контраст.

- На двери размещена информация с обозначением цифры жилого номера, выполненная крупным шрифтом с подсветкой.

Передняя в жилом номере (рис. 3.7) предполагает следующие решения.

- Свободное пространство диаметром 1,5 м предназначено для размещения и разворота кресла-коляски. Свободное пространство может быть использовано для чемоданов и других видов багажа или необходимых для проживающих предметов.

- Легко откатывающаяся дверь из передней в санузел оборудована ручкой-поручнем. Дверной проем выполнен без порога. Ширина дверного проема в свету составляет 1,0 м.



Рис. 3.6. Вход в жилой номер



Рис. 3.7. Передняя в жилом номере

- Материалы дверного полотна и прилегающей стены отличаются друг от друга по цвету и фактуре, обеспечивая визуальный и тактильный контраст.

- Направляющие поручни размещены в нишах с дополнительной подсветкой.

Жилая комната (рис. 3.8) предполагает следующие решения.

- Свободное от мебели пространство диаметром 1,5 м рядом с кроватью и свободные проходы шириной 1,2 м обеспечивают беспрепятственное перемещение по помещению и разворот на 360° людям, использующим кресла-коляски.

- Трансформируемая, мобильная мебель позволяет организовать дополнительное спальное место.

- Регулируемая высота спального места обеспечивает удовлетворение пожеланий пользователей в зависимости от характера нарушений и личных предпочтений.

- Рабочая поверхность выполнена фрагментами на высоте 0,8 и 1,0 м от уровня пола. Под рабочей поверхностью предусмотрено свободное пространство для ног сидящего человека на кресле-коляске и на стуле (кресле).

- Используются различные типы потолочных светильников, выделяющих направление движения. Верхний свет продублирован местным освещением.

- Текстиль выполнен из натуральных тканей гипоаллергенных пастельных цветов и оттенков, обеспечивающих визуальный и тактильный комфорт.

- Проходные выключатели обеспечивают возможность включения/выключения света в двух зонах (около входа и около кровати).



Рис. 3.8. Жилая комната

- Настенные выключатели электрического освещения и выключатели систем отопления и кондиционирования размещены на высоте 1,0 м от уровня пола.

- Материал для напольного покрытия использован с эффектом антискольжения для предотвращения случайных падений и травматизма.

- Жалюзи – шторы, открывающиеся/закрывающиеся с помощью пульта управления, позволяют регулировать высоту открывания при нахождении в любой точке помещения.

- Рядом с кроватью, на тумбочке, размещен телефонный аппарат, совместимый со слуховыми аппаратами и оснащенный световым индикатором прихода сообщения. Возможно использование другой система связи с персоналом, обеспечивающей дублирование звуковых сигналов световыми сигналами и вибрацией.

- Возможно крепление горизонтальных (откидных в вертикальном направлении) поручней к стене у изголовья кровати или трапедий к потолку для обеспечения самостоятельного подъема с кровати человека с нарушениями функций движения.

Санитарный узел (рис. 3.9) предполагает следующие решения.

- Свободное от мебели и оборудования пространство диаметром 1,5 м обеспечивает беспрепятственное перемещение и разворот на 360° людям, использующим кресла-коляски.

- Свободное от мебели и оборудования пространство размером 0,9×1,2 м со стороны унитаза и душевой зоны обеспечивает размещение кресла-коляски и пересадку на унитаз и сиденье в душевой.

- Душевая зона размером 0,9×1,2 м оборудована:

- 1) трапом для слива воды в полу;

- 2) съемным откидным сиденьем из непромокаемого материала размером 0,5×0,8 м. Сиденье дополнительно имеет откидные подлокотники;



Рис. 3.9. Санитарный узел

- 3 L-образными горизонтальными и вертикальными поручнями;

- 4) душевой лейкой с возможностью регулировки по высоте;

- 5) легко перемещаемой шторкой.

- Использован подвесной унитаз со скрытой инсталляцией и возможностью сенсорного управления сливом воды.

Дополнительно в санузле предусмотрено наличие накладок, с помощью которых можно регулировать высоту сиденья унитаза в зависимости от характера нарушений и личных предпочтений пользователей.

- Зона унитаза оборудована с двух сторон горизонтальными, откидывающимися в вертикальном направлении двойными поручнями.

- Умывальник вмонтирован в столешницу и оборудован крапом с сенсорным управлением. Под столешницей предусмотрено свободное пространство для подъезда на кресле-коляске.

- Наличие с двух сторон от умывальника свободного пространства для размещения мыла, зубных щеток и других средств гигиены позволяет учесть предпочтения леворуких и праворуких людей.

- Возле зеркала на высоте 0,8 м устраиваются розетки для подключения фена и электробритвы.

- В зоне около входа и в зоне около унитаза размещены кнопки вызова для связи с персоналом.

- В стене между душевой зоной и комнатой установлены светопрозрачные матовые, легко демонтирующиеся (открывающиеся) панели для возможности попадания в санузел персонала для оказания экстренной помощи в случае возникновения непредвиденных ситуаций.

- Материал для напольного покрытия использован с эффектом антискольжения для предотвращения случайных падений и травматизма.

- Верхнее освещение выделяет направление движения. Дополнительное освещение обеспечивает подсветку зеркала и зоны умывальника.

- Возможна установка регулируемого по высоте умывальника.

ГЛАВА 4

ПРОВЕДЕНИЕ МОНИТОРИНГА ДОСТУПНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ (руководство и анкета мониторинга)

Данные рекомендации и анкета мониторинга были разработаны на основании Инструмента мониторинга доступности ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью» кандидатом архитектуры, доцентом Н. Лазовской, архитектором А. Ероховой, консультантом С. Дроздовским.

Руководство по проведению обследования доступности объектов для людей с инвалидностью и других категорий физически ослабленных лиц (далее – ФОЛ) и анкеты базируются на положениях СТБ 2030–2010 «Среда обитания для физически ослабленных лиц. Основные положения», который утвержден и введен в действие постановлением Госстандарта Республики Беларусь 28 апреля 2010 г. № 18. В руководстве используется преимущественно термин ФОЛ как охватывающий различные формы и степени инвалидности, включая также лиц во временных состояниях, требующих достаточных мер обеспечения доступности.

Анкеты разработаны для мониторинга как целого комплекса объектов, так и выделенных отдельных объектов. Для последних используется та часть анкеты, которая соответствует объекту. Категорически не допускается осуществление мониторинга отдельных элементов объекта — только объекта в целом.

Анкеты заполняются непосредственно на месте обследования объекта. Напротив каждого критерия ставится символ в столбце «Да» в случае, если объект соответствует критерию, либо в столбце «Нет», если он критерию не соответствует. В том случае, если на данном объекте отсутствует элемент из таблицы, ставятся прочерки или комментарии. Прочая информация, при необходимости, заносится в столбец «Примечание». В каждой анкете указываются: дата обследования, ФИО исполнителя, название обследуемой организации/объекта, адрес исследуемого объекта или маршрута.

Обследование каждого объекта начиналось от ближайших остановок общественного транспорта и (или) специально выделенных парковочных мест. В случае отсутствия последних – от возможного места высадки из транспортного средства. Критерии оценивались по пути следования от каждой транспортной остановки до объекта отдельно. Затем исследованию подвергались препятствия на пути движения к объекту (рис. 4.1).

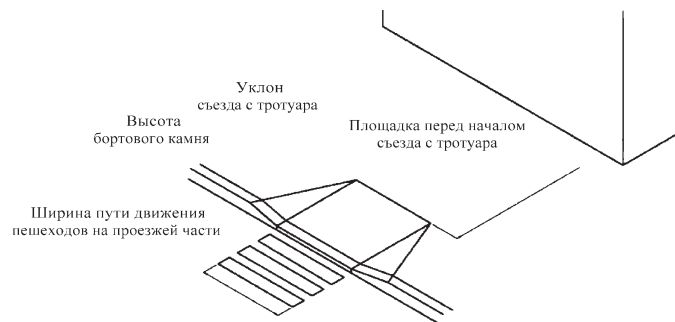


Рис. 4.1. Пешеходный переход

Далее обследовали вход в здание. При наличии нескольких входов обследовался тот, который более приспособлен для ФОЛ. Обследование доступности входа в здание начиналось с определения типа входа (на уровне земли, лестница или высокая ступенька) (рис. 4.2).

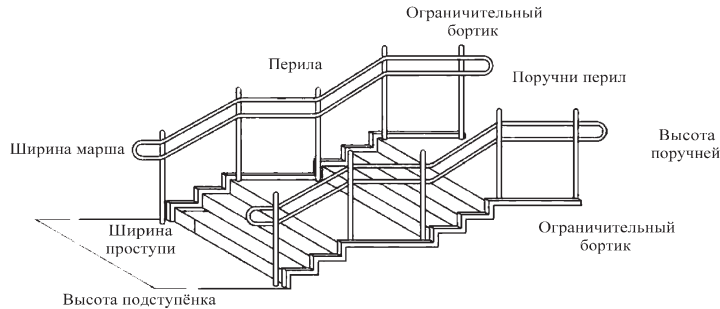


Рис. 4.2. Лестница крыльца

При высоте площадки перед входом в здание над уровнем отмытки более 4 см отмечалась необходимость наличия пандуса либо подъемника (рис. 4.3). При проведении обследования:

- 1) замерялась высота пандуса;
- 2) замерялась длина проекции наклонной плоскости (длина пандуса);
- 3) рассчитывалось соотношение высоты и длины.

Далее фиксировались отсутствие или наличие порога (высотой до 2,5 см) на входе в здание и дверной проем в свету (рис. 4.4). Дверной проем соответствует требованиям, если его ширина не менее 0,9 м. Установка вращающихся дверей и турникетов запрещена в местах нахождения ФОЛ, однако подобные примеры отмечались в строке 5 пункта 3.6 анкеты осмотра объекта.

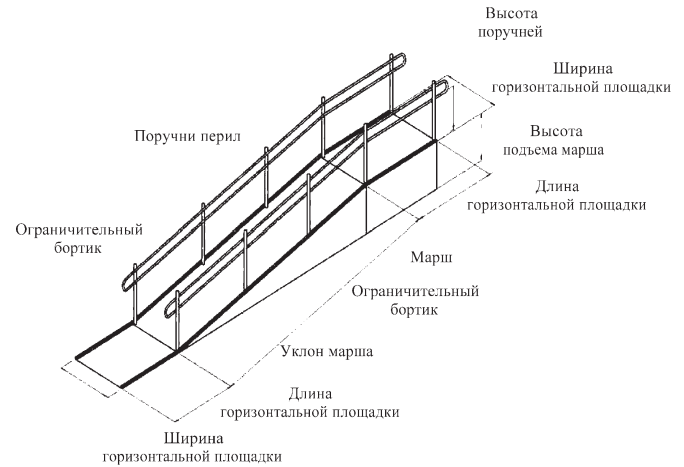


Рис. 4.3. Пандус крыльца

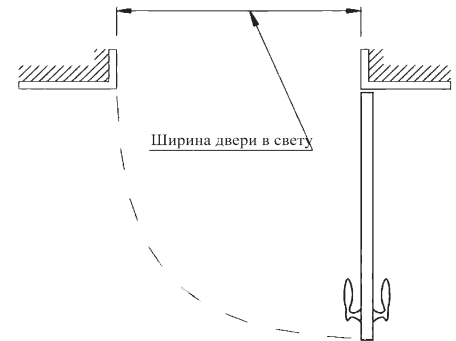


Рис. 4.4. Дверной проем в свету

Целью обследования внутреннего помещения было определение доступности получения заявленной услуги, которая соответствует назначению объекта (больница: доступ в кабинет врача, к окну регистратуры и т. д.). Для этого обследовались возможности беспрепятственного передвижения внутри помещения (наличие визуальной, звуковой и тактильной информации, ширина коридоров, ширина дверного проема, отсутствие порогов и т. д.). Оценивалось также наличие, как минимум, одного санитарно-гигиенического помещения шириной не менее 1,65 м и глубиной не менее 1,8 м (рис. 4.5). В том случае, если необходимые помещения располагались не на первом этаже либо на нескольких этажах, куда необходим доступ ФОЛ, оценивалось наличие лифта, кабина которого должна быть шириной не менее 1,1 м и глубиной не менее 1,5 м (рис. 4.6), или подъемника соответствующих размеров.

После исследования всех критериев осуществлялся вывод о доступности или недоступности объекта для ФОЛ в виде развернутого комментария. Объект признавался доступным в случае положительной отметки по каждой из позиций. В случае наличия даже одного критерия, не удовлетворяющего условиям доступности, кроме строки 5 пункта 3.6 анкеты осмотра объекта, объект невозможно признать доступным в целом. Часть исследований являлась фотосъемка деталей. На месте делалось не менее трех фотографий входа в здание (чтобы было видно наличие либо отсутствие пандуса).

Необходимые инструменты и оборудование для проведения обследования: ручка или карандаш, анкеты, рулетка, калькулятор, цифровой фотоаппарат.

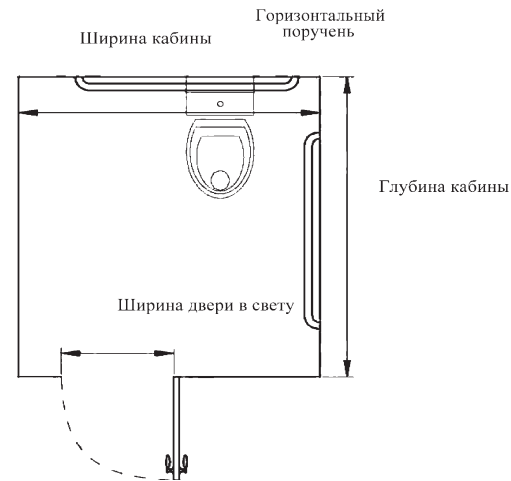


Рис. 4.5. Санитарно-гигиеническое помещение

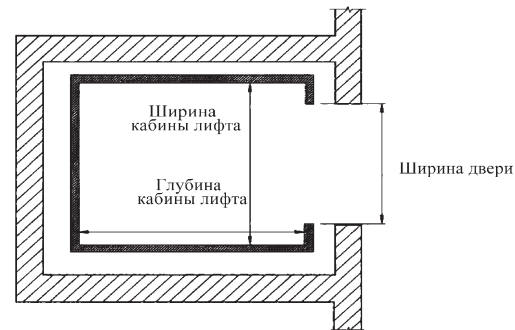


Рис. 4.6. Кабина лифта

Анкета осмотра объекта № _____

Дата обследования « ____ » _____ 20 ____ г.

Исполнитель (ФИО) _____

Название организации _____

Маршрут движения к объекту _____

№ п/п	Критерии	Остановки				Примечание
		1		2		
		Да	Нет	Да	Нет	
1	Пути движения к объекту					
	Название остановки					
1.1	Препятствия на пути к объекту					
	Ровное дорожное покрытие, отсутствие препятствий на пути передвижения					
	Свободный от преград пешеходный путь. Ширина не менее 1,5 м					
	Толщина швов между плитками не более 10 мм					
	Цвет и фактура поверхности тротуарного покрытия в местах, требующих повышенного внимания, контрастирует с основной частью пути на протяжении не менее 0,8 м					
	Наличие съездов/заездов на тротуар (уклон не более 10 %, длина площадки перед началом съезда 0,8 м)					
1.2	Переход через проезжую часть					
	Наземный переход оборудован светофором (обычный/звуковой), знаком, разметкой или знаком, разметкой					

№ п/п	Критерии	Остановки				Примечание
		1		2		
		Да	Нет	Да	Нет	
	Съезды с тротуаров на проезжую часть улиц контрастируют с фактурой и цветом основной поверхности					
	Высота бортового камня в местах пересечения пути движения по тротуару с проезжей частью улиц, основных проездов 0					
	Высота поручней перил над поверхностью площадки, проступи 0,7 и 0,9 м					
	Длина поручней (длиннее марша на 0,3 м) с обеих сторон					
	Концы поручней загибаются вниз					
	Окраска поручней контрастная, заметная при слабом освещении					
	Подъемник					
	Наличие платформы подъемника в подземном и/или надземном пешеходном переходе (размеры в плане 0,8×1,6 м)					
1.3	Стоянка для парковки спецавтомобилей людей с инвалидностью					
	Наличие парковочного места					
	Размеры одного машиноместа 3,5×8 м					
	Наличие знаков на поверхности площадки и отдельно стоящий знак					
	Расстояние от парковки до входов в общедоступные общественные здания не более 50 м					
Ваша оценка возможности достижения объекта по маршруту:		Доступно		Недоступно		

Адрес объекта _____

№ п/п	Критерии	Да	Нет	Примечание
2	Стоянка для парковки спецавтомобилей людей с инвалидностью			
	Наличие парковочного места			
	Размеры одного машиноместа 3,5×8 м			
	Наличие знаков на поверхности площадки и отдельно стоящий знак			
	Расстояние от парковки до входов в общедоступные общественные здания не более 50 м			
3	Вход в здание			
3.1	Тип входа			
	На уровне земли			
	Лестница или высокая ступенька			
3.2	Лестница крыльца			
	Необходимость устройства при высоте площадки над уровнем отмотки более 0,15 м			
	Высота ступеней не более 120 мм, ширина — не менее 400 мм			
	Ограждения с двух сторон при высоте площадки более 45 см			
3.3	Пандус крыльца			
	Ширина не менее 1,2 м			
	Марш (наклонная плоскость), при наличии промежуточных площадок уклон (при длине до 10 м — не более 10 %, при длине от 10 до 15 м — не более 6,5 %, свыше 15 м — не более 5 %)			
	Наличие бортиков по внешним боковым краям пандуса высотой более 5 см			

№ п/п	Критерии	Да	Нет	Примечание
	Наличие перил по обеим сторонам пандуса			
	Площадки в начале и конце подъема (ширина не менее ширины пандуса, длина 1,5 м, возможность поворота коляски)			
3.4	Перила ограждений и отбойные бортики входной площадки			
	Высота перил входной площадки и лестницы не менее 0,9 м			
	Высота перил пандусов (двойная 0,7 и 0,9 м)			
	Наличие отбойных бортиков у непримыкающих к стенам сторон входной площадки, лестниц и пандусов (высота не менее 50 мм)			
3.5	Подъемник			
	Наличие платформы подъемника (размеры платформы в плане не менее 0,8×1,6 м)			
3.6	Дверь			
	Порог отсутствует или до 2,5 см			
	Ширина дверного проема в свету не менее 90 см			
	При наличии двустворчатой двери ширина одного из полотен не менее 90 см			
	Наличие тамбура при прямом движении – глубина не менее 1,8 м, ширина не менее 2,2 м, при движении с поворотом – глубина не менее 2,2 м, ширина не менее 2,2 м			
	Отсутствие вращающихся дверей и турникетов; двери в общественных зданиях преимущественно самооткрывающиеся, в остальных — распашные на петлях одностороннего действия с фиксаторами положения «открыто» и «закрыто»; задержка автоматического закрывания дверей не менее чем на 5 с			
	Высота размещения дверных ручек (не менее 0,8 м, но не более 1,1 м)			
Ваша оценка доступности входа в здание:		Доступно	Недоступно	

Адрес объекта _____

№ п/п	Критерии	Да	Нет	Примечание
4	Внутреннее помещение			
4.1	Вестибюль			
	Наличие ступеней на путях движения			
	Наличие пандуса/подъемника, если есть ступени на пути движения (наличие перил по обеим сторонам пандуса/подъемника)			
	Наличие визуальной, звуковой и тактильной информации о размещении всех мест и устройств, необходимых ФОЛ, и о путях, ведущих к ним			
	Высота рабочих поверхностей, например гардероба, регистратуры и пр. (не более 0,8 м)			
	Устройства и оборудование (телефоны-автоматы – один на высоте от 0,85 до 1,1 м от уровня пола; звуковые информаторы – для лиц с недостатками зрения; текстофоны – для посетителей с дефектами слуха)			
4.2	Необходимость доступа к верхним этажам (при необходимости)			
	Наличие лифта/подъемника			
	Размер кабины лифта не менее: ширина — 1,1 м; глубина — 1,5 м; дверной проем шириной не менее 0,85 м			
	Размеры платформы 0,8×1,6 м			
4.3	Санитарно-гигиенические помещения			
	Отдельная кабина шириной не менее 1,65 м и глубиной не менее 1,8 м с местом для коляски			
	Ширина дверного проема не менее 0,9 м, дверь открывается наружу			
	Наличие на двери информации (пиктограммы) о доступности туалета			
	Наличие свободного места перед унитазом (или сбоку) не менее 80×110 см			

№ п/п	Критерии	Да	Нет	Примечание
	Наличие в кабине кнопки вызова персонала на высоте не более 90 см			
	Наличие внутри кабины горизонтального поручня на высоте не более 75 см над уровнем пола: <ul style="list-style-type: none"> • длина поручня не менее 90 см; • диаметр поручня 3–4 см; • поручень удален от стены на 4–5 см 			
	Высота одного из умывальников не более 80 см			
	Под умывальником имеется свободное пространство для подъезда кресла-коляски на высоте не менее 60 см от уровня пола			
	Перед умывальником имеется свободное пространство размером в плане 80×110 см			
	Высота размещения нижнего края электрополотенца, зеркала, держателя туалетной бумаги не более 80 см, крючка или вешалки — 130 см			
Ваша оценка доступности внутреннего помещения:		Доступно	Недоступно	

ГЛАВА 5

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ТУРИСТАМИ С РАЗНЫМИ ВИДАМИ ИНВАЛИДНОСТИ

Данная глава имеет практическую направленность. Она основана на деятельности специалистов Программы «Мивия», которые имеют уникальный опыт работы с туристами с разными видами инвалидности.

Туристическое обслуживание подобных групп требует особых навыков и подходов, а также преодоления определенных личностных барьеров, как моральных, так и профессиональных. Это определенный вызов для всех участников туристической цепочки.

Для экскурсовода и гида-переводчика такой опыт – это точка личного роста. Если специалист может преподнести материал так, что он будет понятным людям с инвалидностью, то это поднимет его деятельность на качественно новый уровень.

Для туристической фирмы это, прежде всего, улучшение имиджа и открытость туристам с различными потребностями. Показателем уровня работы является то, как качественно фирма может удовлетворить нестандартные запросы клиента.

Для других членов туристической цепочки обслуживание людей с инвалидностью – этап осознания и развития своего потенциала. Для музеев – это анализ возможностей создания специальных экспозиций и подготовки специалистов. Для объектов общественного питания – повышение уровня обслуживания клиентов и расширения своей клиентской базы. Для агроэко-

усадеб – привлечение новой категории клиентов, в том числе в период пониженного спроса.

5.1. Туристическое обслуживание незрячих и слабовидящих

Согласно определению Всемирной организации здравоохранения, слепота – это медицинский термин, подразумевающий полное отсутствие зрения или его серьезное повреждение. Различают полную слепоту, частичное выпадение поля зрения или половин поля зрения. Кроме того, выделяют цветовую слепоту (дальтонизм).



При создании экскурсионного маршрута для незрячих и слабовидящих рекомендуется использовать следующий алгоритм действий.

Подготовительный этап

1. *Определить тематику и вид экскурсии* (автобусная, пешеходная или автобусно-пешеходная).

2. *Проанализировать маршрут на доступность*, составить список доступных малых архитектурных форм для тактильного изучения. Тактильные средства можно разделить на плоскостные (таблички с объемными надписями, памятные доски с объемными изображениями, карта объекта, карта местности) и объемные (макет объекта или местности, малые архитектурные формы, памятники, скульптуры, осветительные столбы,

клумбы, скамейки, элементы декора зданий, части сооружений, различные виды дорожного покрытия и т. д.). Используя вышеприведенную классификацию, экскурсовод имеет возможность, не прибегая к дополнительным тактильным средствам, разработать программу для незрячего и слабовидящего экскурсанта.

3. *Запросить информацию, необходимую для качественного составления программы.*

Для этого необходимо определить:

- есть ли в группе незрячие экскурсанты, зрение у них отсутствует с рождения или имеется запас визуальных образов. Данный вопрос имеет первостепенное значение при разработке экскурсионного текста (описание цвета, формы, ссылка при описании объектов необычной формы на знакомые образы);
- есть ли в группе слабовидящие экскурсанты, которым необходимо наличие сопровождающего;
- количество незрячих и слабовидящих в группе. Как показала практика, оптимальное количество экскурсантов следующее: два-три totally незрячих с сопровождающими и семь-десять слабовидящих.

4. *Определить, какие приемы будут использованы для подачи экскурсионного материала.*

При обслуживании незрячих и слабовидящих на экскурсии предлагаются следующие приемы:

- при первом знакомстве уместно описать свою внешность, одежду, чтобы незрячие экскурсанты общались с вами не как с голосом, а как с конкретным человеком;
- следует избегать указательных фраз типа «Посмотрите налево...», «Посмотрите направо...», «Перед вами...», «Вдалеке за парком...» и т. д.;

• необходимо четко и последовательно описывать объект от большого к малому, от значимого к наименее значимому.

Например, описание герба Минска может быть следующим:

«В центре на голубом фоне располагается женская фигура. Она стоит на облаке. Одета в длинное платье синего цвета. На плечах длинная накидка красного цвета. Руки сложены на груди ладонь к ладони, над головой желтый круг (нимб), обозначающий сияние.

Слева и справа в нижней части располагаются стоящие на коленях ангелы. Они изображены в профиль, их крылья раскрыты, руки тянутся к женской фигуре.

Слева и справа над головой женской фигуры изображены херувимы (крылатые небесные существа, которые в библейском представлении вместе с серафимами являются самыми близкими к Богу). Их лица повернуты к нам, крылья расправлены»;

- описать здание с учетом возможности использования полученной информации при самостоятельном передвижении;
- описать элементы интерьера для создания полного образа экскурсионного объекта. Экскурсоводу рекомендуется иметь информацию о том, как выглядят шторы, пол, какой рисунок или цвет имеют стены, как расположены помещения относительно друг друга и т. д.;
- использовать метод «рисование на ладони». Не всегда можно четко словесно описать объект, его элементы, месторасположение. Например, как выглядят стрельчатые окна или как располагается здание относительно других объектов. В данном случае уместно нарисовать контур объекта на ладони экскурсанта;

- описать звуки и запахи, что помогает дать более полную картину туристического объекта. Например, при описании кафе рассказать, что там подают уникального, как туда попасть (например, сказать о том, что кафе располагается в подвальном помещении). Звуки проезжающих автомобилей могут стать ориентиром в будущем (оживленная трасса или маленькая улочка, парковка или пешеходная зона).

5. *Определить необходимость использования вспомогательных тактильных средств.* Тактильные средства подразделяются:

- на тактильные рельефные изображения,
- тактильные макеты,
- аудиотактильные макеты,
- тактильные карты,
- аудиотактильные карты.

6. *Создать тактильные средства (при необходимости).*

Рекомендации при работе с рельефным изображением:

- работу с рельефом оптимально вести после работы с макетом;
- располагать рельеф стоит непосредственно перед экскурсантом так, чтобы его руки непосредственно касались рельефа;
- стоит очертить экскурсанту его руками объем и размер рельефа;
- затем необходимо дать возможность самостоятельно изучить рельеф, наблюдая за тем, в какой последовательности идет работа;
- учитывая особенности восприятия экскурсанта, следует предложить ему совместно подробнее познакомиться с рельефом;

- необходимо обращать внимание на мелкие детали, при этом описывая их расположение, размер, форму, предназначение;
- в конце работы с рельефом можно предложить еще раз самостоятельно ознакомиться с тактильным средством, чтобы создать целостное представление о здании.

Лучшие практики

Учитывая требования по созданию тактильных вспомогательных средств, специалисты Программы «Мивия» создали тактильные и аудиотактильные средства для того, чтобы незрячие и слабовидящие экскурсанты могли получить больше информации о памятниках архитектуры Минска.

Прежде чем приступить к созданию тактильных средств и организации экскурсии, был проведен опрос среди потенциальных клиентов на предмет интереса к данному направлению. Метод опроса был выбран с учетом особенностей респондентов. Опрос проводился в декабре 2012 г. на базе предприятия «Светоприбор» Минска, на котором работают в две смены незрячие и слабовидящие специалисты. Опрос показал большой интерес к экскурсиям, выяснилось также, что респонденты с удовольствием бы путешествовали и открывали для себя новые объекты, но отсутствие тактильных средств и необходимого оборудования не всегда позволяет полностью понять материал. Из наиболее интересных объектов Минска были названы Национальная библиотека, Храм иконы Божией Матери «Всех скорбящих Радость», Свято-Елизаветинский монастырь, Красный костел. Про то, что в Минске есть площадь Свободы с уникальными памятниками архитектуры, никто не знал, и слово «ратуша» было для них новым. Именно поэтому были выбраны данное сооружение и площадь Свободы как отправная точка.

При работе с тестовой группой выяснилось также, что не все респонденты владеют шрифтом Брайля по ряду причин (не изучал, потеряна чувствительность пальцев). Поэтому было принято решение не акцентировать внимание на наличие данного шрифта, а прибегать во время экскурсии к аудиодескриптивным методам.

Рельеф, представленный на рисунке 5.1, представляет собой плоское изображение около 5 см толщиной, размерами 20х50 см, весом около 1,5 кг. На рельефе четко прощупываются боковые колонны слева и справа, элементы дорийского ордена в верхней части, расположение входной двери и ее декоративные украшения, форма балясин, украшающих балконы, расположение окон и количество элементов в них, треугольный портик и поребрик на протяжении всего здания. Хорошо различимы декоративные украшения на башне, можно прощупать место расположения часов, четырехскатную крышу и шпиль.



Рис. 5.1. Рельефное изображение главного фасада минской ратуши



Рис. 5.2. Тактильный макет минской ратуши

Тактильный макет минской ратуши (рис. 5.2) появился одновременно с рельефным изображением главного фасада ратуши как один из важных элементов. Ранее подобные тактильные вещи для использования в экскурсионном обслуживании незрячих и слабовидящих в Республике Беларусь не создавались.

Макет представляет собой объемную конструкцию на прямоугольной площадке размером 60х70х30 см. Выполнен в масштабе 1:75 из пластика с нанесением покрытий для передачи различных поверхностей. Вес данного макета 3 кг.

Особенности использования макета на экскурсии для маленьких экскурсантов были экспериментально установлены благодаря тестовой группе в СОШ № 188 для детей с ослабленным зрением в 2013 г. В тестовой группе принимали участие учащиеся в возрасте от 8 до 14 лет. Основная цель тестовой группы была установить экспериментальным путем особенности тактильного знакомства с макетом, получить рекомендации специалистов по методике работы с ним.

В ходе работы выяснилось, что осмотр следует начинать с входной группы, затем двигаться по периметру здания, после начинать движение вверх. Таким образом формируется целостное представление о размерах и объеме объекта. Выяснилось также, что некоторые архитектурные элементы макета могут быть незнакомы учащимся, что требует дополнительного описания и разъяснения.

Для *детских групп* были сформулированы следующие рекомендации:

- оптимальное количество экскурсантов: 2 незрячих и 5–7 человек с потерей зрения, обязательно присутствие сопровождающих;

- рекомендовано сначала прикоснуться к реальному зданию, показать, что размер не позволяет нам изучить его полностью;
- рекомендовано обратить внимание на то, какая поверхность у здания;
- продолжительность работы со зданием 5–7 мин, затем приступить к макету;
- следует начинать работу с самостоятельного изучения макета, постепенно переходя к целенаправленной индивидуальной работе;
- работа проводится в виде диалога с ребятами (вопросно-ответная форма);
- следует обратить внимание на основные детали, не усложняя информацию;
- после знакомства с макетом и фиксации точки оптимального расположения рекомендовано повторно возвратиться к рауту, акцентируя внимание на размерах колонн.

В итоге проведенной работы с макетом были сформулированы следующие рекомендации:

- место расположения макета следует выбирать в зависимости от погодных условий, учитывая ветер, солнце, тень, многолюдность;
- оптимальная численность группы: 3–5 незрячих и 10–15 человек с потерей зрения в присутствии сопровождающих;
- работу с макетом проводить перед осмотром самого здания, что дает больше информации об объекте;
- при первичном знакомстве с макетом следует дать историческую справку о предназначении здания, его строительстве, о значении Магдебургского права;
- обозначать на макете не только входы и препятствия, но и актуальное месторасположение группы;

- изучение макета начинать совместно с входной группы, переходя по периметру на симметричные детали влево и вправо;
- особое внимание уделить количеству колонн, входов, окон, балконов;
- при изучении треугольного портика давать пояснения о значении и истории этой детали;
- обратить внимание на форму крыши центрального корпуса и башни, дать комментарии относительно названия, формы и назначения;
- при самостоятельном повторном тактильном знакомстве рекомендуется дать историческую справку о назначении здания раньше и сегодня;
- рекомендуется подготовить описание элементов интерьера здания;
- после знакомства с макетом рекомендуется перейти к малым архитектурным формам.

Аудиотактильный макет концертного зала «Верхний город» был создан в 2014 г. макетчиками Ольгой Солонович, Вероникой Красняковой, Александрой Ромейко, Анастасией Цурковской, Мариной Семенченко, Ириной Гончаренко, программистом Юрием Адамовым, специалистом по электронике Дмитрием Копытком. Особенность данного макета в том, что он является не просто тактильным, а аудиотактильным, что позволяет привнести в экскурсию элементы интерактивности и самостоятельности при тактильном знакомстве со зданием. Подобные макеты не производятся в Беларуси, методики работы с ними отсутствуют, что является новым этапом в развитии тактильных средств при проведении экскурсий для незрячих и слабовидящих экскурсантов (рис. 5.3).

В результате работы тестовых групп непосредственно у здания концертного зала «Верхний город» были сформулированы следующие рекомендации для детских и взрослых групп:

- размещать макет оптимально в закрытом дворике позади концертного зала;
- оптимальное количество экскурсантов для детской группы: 2–3 незрячих, 5–7 экскурсантов с ослабленным зрением; для взрослых групп: 3–5 незрячих и 10–15 с потерей зрения в присутствии сопровождающих;
- работу оптимально начинать с макета (как для взрослых, так и для детских групп);
- при работе с макетом следует дать историческую справку о том, что такое униатство, кто и для чего строил это здание, что такое монастырский дворик;



Рис. 5.3. Работа с детской группой при тактильном изучении аудиотактильного макета концертного зала «Верхний город»

- особое внимание следует уделить таким элементам, как барочный фронтон, арочный переход, стрельчатые окна, апсида;
- при работе с оборудованием следует заранее определить очередность работы с датчиками и последовательность окон;
- после тактильного ознакомления с макетом рекомендовано познакомиться тактильно с апсидной частью, обратить внимание на то, что она восьмигранна;
- затем рекомендовано перейти к тактильному изучению арочного перехода, обратить внимание на толщину стен, изменение звучания голоса под аркой;
- рекомендовано подготовить описание рядом расположенных зданий, которые входили в монастырский комплекс;
- после знакомства со зданием рекомендовано перейти к изучению малых архитектурных форм.

Тактильная карта пл. Независимости Минска создавалась в 2014–2015 гг. Подобные тактильные карты в Беларуси не производили, тем более не использовали при обслуживании незрячих и слабовидящих экскурсантов. Карта дает представление не только о том, как расположены объекты на площади, но и о том, какую форму они имеют, что находится рядом. Это расширение пространства для незрячих людей, которым сложно представить, что такое площадь, имеющая большие размеры, с далеко расположенными друг от друга зданиями, когда не все объекты доступны.

Кроме того, с помощью данной карты экскурсанты смогут определить для себя оптимальный путь самостоятельного безопасного передвижения по площади, расположение входов в

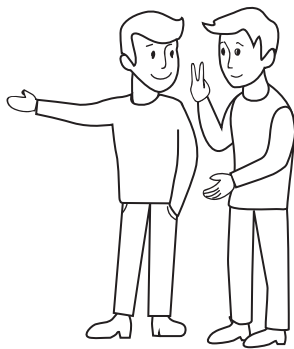
метро, подземных переходов, торгового центра «Столица». На карте представлены такие элементы площади, как купола подземного торгового центра, рисунок на плитке, т. е. элементы, которые невозможно изучить на реальной площади.

Карта достаточно легкая и мобильная для того, чтобы перемещать ее вслед за экскурсионной группой и изучать форму объектов параллельно с экскурсией. Кроме этого, на карте имеется возможность воспроизводить аудиозаписи с описанием объектов, исторической справкой о них и описанием наиболее значимых архитектурных элементов.

5.2. Туристическое обслуживание глухонемых и слабослышащих

Слабослышащий – человек с нарушением слуха различной степени выраженности (от незначительной до глубокой), возникающим внезапно или развивающимся постепенно и обусловленным расстройством функционирования звуковоспринимающих или звукопроводящих структур слухового анализатора (уха). При тугоухости человек плохо слышит различные звуки, в том числе речь, вследствие чего затрудняется нормальное общение и любые коммуникации с другими людьми, что приводит к десоциализации.

Многим из нас кажется, что мир глухонемого человека существует без звуков, без слов. К счастью, сегодня многие из таких людей оснащены специальным вспомогательным оборудовани-



ем. Несмотря на это, при проведении экскурсии для слабослышащих и глухонемых клиентов следует принимать во внимание ряд особенностей. Некоторые аспекты требуют дополнительной подготовки и даже тренировок.

Обслуживание туристических групп с вышеуказанной спецификой может проходить с сурдопереводчиком и без него. Если с группой работает сурдопереводчик, то экскурсоводу нужно придерживаться следующих рекомендаций:

1. При рассказе удерживать зрительный контакт с экскурсантами, говорить не сурдопереводчику, а экскурсантам.

2. Заранее поделиться с сурдопереводчиком вашим индивидуальным текстом для того, чтобы сурдопереводчик мог подготовиться и подобрать наиболее подходящие жесты для описания исторических терминов, названий и т. д.

3. Соблюдать определенные требования к речи экскурсовода, чтобы сделать материал более доступным:

- четкая артикуляция;
- средний или медленный темп речи;
- отсутствие большого количества узконаправленной лексики (историзмы, архаизмы, имена, названия архитектурных деталей, исторические термины и т. д.);
- зрительный контакт с экскурсантами.

4. Важным элементом является умелое взаимодействие экскурсовода и сурдопереводчика. Важно делать паузы между фразами для того, чтобы экскурсанты смогли перевести внимание с вас на сурдопереводчика и уловить его комментарии. Поэтому старайтесь строить простые предложения. Сложносочиненные и сложноподчиненные предложения вызывают сложности при восприятии, на их перевод уходит много времени.

5. При перемещении группы сначала необходимо сообщить информацию о направлении движения. Сделать паузу для комментариев сурдопереводчика, затем указательным жестом обозначить траекторию движения и только после этого начинать перемещение.

При работе с группой на маршруте важно поддерживать визуальный контакт, чему помогает наличие дополнительных визуальных опор в «портфеле экскурсовода». Например, сюда уместно добавить изображения декоративных элементов зданий, о которых вы рассказываете.

При обслуживании группы глухонемых и слабослышащих на автобусно-пешеходном маршруте нужно учитывать следующие важные моменты. Экскурсанты во время движения автобуса не имеют физической возможности видеть ваше лицо, не могут полноценно работать с сурдопереводчиком. Поэтому можно выбрать несколько приемов, которые помогут облегчить подачу материала.

1. Использование видеоборудования автобуса. При этом картинки должны быть хорошего качества, подстрочный текст удобного для чтения формата, небольшого объема. Следует помнить, что у клиентов данной группы может быть замедлен процесс прочтения. Рекомендуется предоставить несколько комплектов путевой информации в кратком изложении и с иллюстрациями для ознакомления с ней в салоне автобуса. Использовать видеоборудование рекомендуется до прибытия на объект.

2. Использование печатных материалов путевой информации с иллюстративным материалом к ней.

3. Работа с сурдопереводчиком в туристическом автобусе достаточно затруднена, хотя на практике использовался прием размещения экскурсовода и сурдопереводчика на передних пассажирских сиденьях лицом к экскурсантам.

При обслуживании экскурсантов на объектах туризма и отдыха следует обратить внимание на наличие достаточной, доступной и понятной указательной информации (размещение входа и выхода, санузла, лифта, кассы и т. д.).

5.3. Туристическое обслуживание людей с аутизмом в инклюзивных программах

Сегодня, согласно статистике, количество детей с аутизмом растет. Аутизм – это нарушение развития, характеризующееся отклонениями в поведении, общении, социальном взаимодействии. Аутизм является такого типа врожденным заболеванием, основные проявления которого сводятся к возникновению у ребенка трудностей в попытках общения с окружающими его людьми. Однако, как показала практика, при правильной и планомерной работе с детьми можно добиться хороших результатов в их социализации и инклюзии. Одним из инструментов достижения этого является инклюзивная экскурсия, в которой на равных условиях принимают участие как дети с аутизмом, так и обычные дети.

Приступая к подготовке экскурсии для детей с аутизмом, рекомендуется обратить внимание на следующие моменты.

Подготовительный этап

1. Разработка маршрута. Следует учитывать возрастные особенности детей. При определении продолжительности экскурсии также важно узнать, имели ли дети опыт посещения экскурсий и какой базовой информацией они владеют.

2. Написание текста – это самый главный этап в подготовке экскурсий. После определения маршрута следует определить объекты показа.

Важно, чтобы объект находился в хорошей зоне видимости, ничего не отвлекало внимание. Не стоит включать в экскурсию объекты, которые расположены далеко, а также объекты, которые можно рассмотреть лишь частично (например, видна только небольшая часть).

Важно четко структурировать текст, избегать сложных слов, обилия историзмов, имен, дат, исторических терминов. Рекомендуется ссылаться на предыдущий опыт детей. Например, узнать, посещали ли они цирк, понимают ли они слова «клоун», «жонглер».

Важно при написании текста получить консультацию педагога или родителей о степени сложности и доступности материала.

3. Подготовка визуальных опор в виде книги-истории.

Книга-история – это небольшая брошюра, каждый разворот которой относится к одному экскурсионному объекту:

- первая страница – панорама города и название экскурсии;
- вторая страница – визуальные опоры действий: смотреть, слушать, сидеть;
- третья и последующие страницы – описание объектов.

В верхней части страниц размещаются фото объекта с того угла обзора, который открывается при его осмотре на экскурсии; в нижней части – картинки (визуальное подкрепление текста).

Подбор фото объектов для книг осуществляется по принципу максимального соответствия изображения и созерцаемого объекта. Стоит учитывать угол обзора, время года.

4. Подготовка группы к восприятию материала на основе книги-истории проводится заблаговременно родителями, педагогами или тьюторами.

5. Подготовка визуальных опор осуществляется с учетом тех стимулов, на которые предстоит реагировать экскурсантам. Например, фразы «Посмотрите налево…» и «Посмотрите направо…» рекомендуется подкреплять ярким флажком с изображением глаза, который обозначает «смотреть».

Проведение экскурсии

При проведении экскурсии с инклюзивной группой рекомендуется:

1. В водной части экскурсии четко обозначить себя как экскурсовода и ребят как экскурсантов. Проговорить общие правила поведения на экскурсии и заострить внимание на книге-истории.

2. Объяснить назначение визуальных опор (флажок с изображением глаза) и показать ожидаемую реакцию на практике.

3. Использовать приемы альтернативной коммуникации. Например, если ребенок желает дать положительный ответ на вопрос либо высказать одобрение, он поднимает большой палец вверх.

4. Во время экскурсии рекомендовано не отступать от контрольного текста, соблюдая четкую последовательность визуальных опор в книге-истории, т. е. называть объекты и описывать их так же, как это проделывали при подготовке к экскурсии, при изучении книги-истории. Любые отклонения от уже знакомого детям плана могут вызвать неожиданные реакции.

Лучшие практики

19 марта 2015 г. состоялась первая в Беларуси инклюзивная автобусная экскурсия по центральным улицам Минска для уча-

щихся 1-го класса СШ № 187. Особенность ее заключалась в том, что в одном автобусе присутствовали первоклассники, дети с аутизмом и сопровождающие их родители.

Перед экскурсоводом стояла достаточно сложная задача. Было важно не просто проехать по маршруту, но предоставить информацию на доступном и понятном всем участникам языке, используя дополнительные приемы альтернативной коммуникации. Для данной экскурсии был разработан не только доступный маршрут, но и написан текст, который учитывал особенности экскурсантов.

Перед началом экскурсии экскурсовод представилась и показала, что у нее есть бейдж, который показывает, что ей предстоит быть настоящим экскурсоводом. Она объяснила, что делают люди этой профессии и что она будет рассказывать о том, что дети будут видеть слева и справа. После этого обратила внимание на то, что у ребят тоже есть бейджики, на которых написано «экскурсант». Затем последовал вопрос о том, кто знает, что такое экскурсия и что значит быть настоящим экскурсантом. Ребята с удовольствием отвечали и пользовались книгой-историей данного маршрута.

Книга-история для экскурсии выглядела как небольшая брошюра, каждый разворот которой относился к одному экскурсионному объекту. В верхней части размещалось фото объекта с того угла обзора, который открывался при его осмотре. Фото были сделаны с близкого расстояния, чтобы объекты были максимально узнаваемы. В нижней части располагались картинки-подкрепление. Например, для текста: «Слева мы с вами видим воду. Это – река Свислочь, которая течет через весь город

Минск. Свислочь – река тихая, спокойная, на ее берегах любят жить утки, гуси, лебеди. Зимой она замерзает и покрывается льдом, весной снег тает. В Свислочи живут рыбки, можно увидеть рыбаков на ее берегах. Что они там ловят? (*рыбу*)». Дети смогли увидеть изображение уток, гусей, лебедей, рыбок и рыбаков как подкрепление сказанного.

Прежде чем использовать данный прием в экскурсии, была проведена подготовительная работа с ребятами. Тьюторы или сопровождающие заранее рассказывали ребятам о том, куда они отправятся и что увидят с опорой на книгу-историю.

Первая в жизни ребят экскурсия длилась 40 мин. Это был целый новый мир с его открытиями, социальными ролями, правилами, впечатлениями. Экскурсия проходила по двум самым главным улицам столицы. Первым свои объекты открыл проспект Победителей. Там ребята узнали, что главная река Минска – Свислочь, увидели Дворец Президента, где принимают гостей нашей страны, парк Победы заинтересовал их велосипедными прогулками. Дети увидели музей Великой Отечественной войны, Дворец спорта, Костел Пресвятой Девы Марии и колокола.

Главная улица Минска – проспект Независимости – рассказал ребятам о том, что в Минске есть большая площадь «Октябрьская», название которой произошло от названий одного из месяцев – октября. Все вместе вспомнили, что именно на этой площади под Новый год стоит самая большая елка страны, можно встретиться с Дедом Морозом, получить от него подарок. При приближении к цирку и парку имени М. Горького с его аттракционами ребята оживились. Наверняка многие бывали там. А потом были площадь Победы с часовыми, несущими вахту у Вечного огня, площадь Якуба Коласа.

Конечно, экскурсия требовала от ребят концентрации внимания. Для того чтобы четко работали призывы экскурсовода (посмотрите налево и посмотрите направо), был разработан знак – указатель действия. Это достаточно большой флажок желтого цвета, который экскурсовод держала в руках выше уровня головы таким образом, чтобы все участники могли его видеть. На флажке размещается изображение глаза, которое указывает на действие «смотреть». В зависимости от того, куда предстоит смотреть, флажок поворачивается налево или направо. Этот прием помогал ребятам находить те объекты, о которых шел рассказ.

Еще одним приемом обратной связи и в то же время альтернативной коммуникации был «лайк». Это поднятый вверх большой палец, который указывал на то, что ребята согласны со сказанным или имели положительный опыт. Например, при реакции на вопрос «Любите ли вы принимать гостей?», который последовал после рассказа о том, как Президент принимает гостей у себя в резиденции. Таких вопросов было достаточно много, и ребята охотно реагировали и шли на контакт.

Со стороны экскурсовода это был новый, ни с чем несравнимый опыт. Кроме участия в разработке текста, маршрута, обучения приемам альтернативной коммуникации, использования дополнительных визуальных опор, само проведение экскурсии требовало большой концентрации и вдохновения.

Данная экскурсия стала отправной точкой разработки подобных интегрированных и инклюзивных программ. Перспективным видится разработка механизма обслуживания подобных групп с остановкой и выходом у объектов.

Опыт данной экскурсии транслируется среди экскурсоводов-коллег. Сегодня данный материал включен в авторский курс «Дифференцированный подход в экскурсионном обслуживании» в Институте туризма Республики Беларусь.



ГЛАВА 6

СОЗДАНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ ТУРИСТИЧЕСКИХ ПРОДУКТОВ С УЧЕТОМ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЛЮДЕЙ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Сферу туризма, гостеприимства и досуга часто называют экономикой впечатлений или креативной экономикой. Люди покидают свои дома и отправляются в путешествие, на экскурсию, в музей, на фестиваль, концерт или в национальный парк за яркими сильными впечатлениями, эмоциями, переживаниями, которые они не могут получить дома, несмотря на наличие интернета, телевизора, интересных книг. Это в полной мере относится и к людям с инвалидностью.

Но для того чтобы впечатление стало ходовым и прибыльным товаром, оно должно быть ярким, незабываемым, конкурентоспособным. Только тогда оно повышает потребительскую ценность торгового предложения. При этом потребители впечатлений чаще всего интересуются прошлым – там общество «ретро», там наша история, романтика, наше наследие, природное и культурное. Специалисты определяют понятие «наследие» как компоненты природной и культурной среды, которые имеют историческую, аутентичную, эстетическую, социальную значимость для будущих поколений и проживающих здесь сообществ.

Для того чтобы сделать впечатление незабываемым, существует целая область знаний, с которой пока еще мало знакомы

граждане нашей страны. Это – интерпретация наследия. Это своего рода новая идеология и профессия в туризме.

Существует множество определений понятия «интерпретация». Самое простое из них приведено в английском словаре: *interpretation (интерпретация)* – это толкование, объяснение, раскрытие смысла, дешифрование, пояснение. Но в контексте данного издания речь идет о другом. *Интерпретация, или интерпретация наследия, – это деятельность, направленная на создание впечатления, исполненного смысла, которая делает возможным новое понимание объекта наследия, основанное не только на знании, но и на новом духовном и эмоциональном опыте.* Именно интерпретация помогает сделать понятным и близким людям наше природное и культурное наследие, нашу «спадчыну». И не важно, кто эти люди – политики, фермеры, музейные работники, школьники, зарубежные туристы или люди с инвалидностью.

Интерпретация – это не только и не столько образовательный процесс. Это, главным образом, коммуникационный процесс, который предполагает определенное воздействие на посетителей. Успешных интерпретаторов отличает знание основ коммуникаций, владение ими и, конечно, интуиция и озарение, которые необходимы как творческий элемент. При этом сила подобного воздействия на посетителя, острота впечатления не всегда определяются количеством вложенных в процесс интерпретации средств. Не они отличают посредственную интерпретацию от выдающейся. Даже скромная по затратам программа может иметь очень сильный эффект. И многие представители белорусского турбизнеса уже активно используют эти подходы, демонстрируя свой огромный творческий потенциал.

Например, в усадьбе «Мир пчел» в Воложинском районе харизматичный хозяин Василий Фролов буквально с первой минуты очаровывает своих гостей, рассказывая о пчелах, устраивая интерактивные викторины, показывая видеоролики. Впечатление, которое его недорогая по затратам программа производит на посетителей, оказывается несоизмеримо сильнее впечатления, которое останется после посещения какого-нибудь национального парка, куда вложены миллионы.

А «Урок молчания», который предложила голландская учительница во время тура по белорусским болотам, оставил в наших душах неизгладимое впечатление и не стоил фактически ничего. Нам просто предложили полежать 10 мин в траве, посмотреть в небо, помолчать и послушать. Эффект был сильнейший.

Очень важно привлечь внимание общественности к этим вопросам, дать возможность получить впечатления и подумать, как все это наследие сохранить и передать нашим детям и, в идеале, изменить свое поведение, хотя бы немного. Алгоритм этого процесса следующий: через знание – к пониманию, через понимание – к охране нашего наследия. Для того чтобы создать туристическое впечатление и оценить силу его воздействия на туриста, рекомендуется модель «Колесо впечатлений» (рис. 6.1).

Автор модели Лиз Лик предлагает для оценки впечатления учитывать степень вовлеченности пяти чувств человека, физическую и психологическую доступность ресурса и, что особенно важно, степень участия туриста в процессе потребления услуги или продукта. Данная модель подходит для работы с людьми с инвалидностью. Особенно это важно, учитывая возможные нарушения пяти чувств.

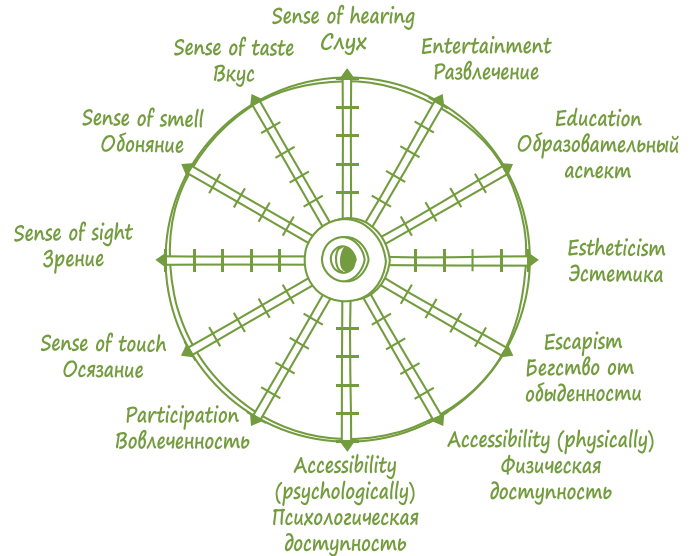


Рис. 6.1. Концепция «Колесо впечатлений»

Исследования доказывают, что люди воспринимают информацию через все пять чувств в соответствии со следующей пропорцией: зрение – 75 %, слух – 13 %, прикосновение – 6 %, вкус – 3 %, запах – 3 %. Они побуждают людей трогать, поднимать, передвигать объекты. Люди слышат звуки окружающей их природы, видят предметы и явления, ощущают запах, используют абстрактные понятия, чтобы оценить или сравнить явления. В идеале все чувства посетителя должны быть вовлечены в восприятие предлагаемой программы. Интерпретатор, как дирижер, руко-

водит этим процессом, применяя максимально эффективное сочетание средств, ведущее к получению наиболее сильного впечатления.

Однако впечатления – это еще и воспоминания, которые остаются и живут с нами. Мы помним 10 % того, что слышим, 30 % того, что читаем, 50 % того, что видим, и 90 % того, что делаем. Поэтому при организации интерпретационных программ важно делать их интерактивными и доступными, вовлекая туристов в процесс потребления услуги. У каждого туриста должна быть своя роль, а потребление турпродукта – это хорошо отрежиссированный спектакль со своим сценарием. Все это должно быть креативным и привлекательным, чтобы стимулировать людей с инвалидностью к путешествию. Ведь любое перемещение в пространстве – это определенный стресс, поэтому стимул должен быть достаточно сильным.

Приведенные в данной главе примеры демонстрируют, как важно оценить силу воздействия впечатления на все пять чувств, не забывая при этом, что восприятие туриста всегда субъективно. Сильное сенсорное воздействие и сенсорная стимуляция свидетельствуют о высоком качестве впечатления. Через свой сенсорный аппарат туристы получают уникальную комбинацию развлекательной и образовательной стимуляции, которая тоже чрезвычайно важна. Это увязывается с параметром вовлеченности. Впечатление всегда усиливается, если среда получения впечатления другая, отличная от ежедневной рутины. Доступность объекта и услуги, как физическая, так и психологическая, также чрезвычайно важна в работе с людьми с инвалидностью. Если эти показатели не учитывать и не улучшать, турист просто не придет в музей, природный парк, усадьбу и т. п.

Поэтому при создании туристического продукта на основе природного и культурного наследия рекомендуется оценивать его с использованием описанной выше модели, которая позволит усилить впечатление и сделать его практически незабываемым для туристов.

Наиболее яркие и привлекательные туристические продукты разрабатываются на основе принципов интерпретации, разработанных американским автором Фриманом Тилденом:

1. Любая интерпретация, которая никак не соотносит продемонстрированное или описанное с тем, что есть в человеке или его личном опыте, не принесет никаких результатов.
2. Информация сама по себе не является интерпретацией. Интерпретация – это открытие, основанное на информации.
3. Интерпретация – это искусство, включающее в себя разные виды искусств и работающее с разнообразными материалами: научными, историческими или архитектурными. Любому искусству до определенной степени можно научить.
4. Главная цель интерпретации не в том, чтобы провести инструктаж, а в том, чтобы пробудить и побудить к действию, провоцировать.
5. Интерпретация должна быть нацелена на то, чтобы представить целое, нежели его отдельные части; и она должна апеллировать к человеку в целом, а не к отдельным аспектам.
6. Интерпретация для детей не должна быть упрощенной копией презентации для взрослых, она должна быть основана на принципиально ином подходе.

Следует добавить еще один очень важный принцип – седьмой. Интерпретация туризма должна быть адаптирована к потребностям людей с особыми нуждами. Интерпретационные программы должны быть доступны всем.

Этот принцип просто необходим при реализации концепции интерпретации в Беларуси и странах бывшего СССР. В США и европейских странах он теперь не так актуален, так как права лиц с особыми нуждами там защищены очень хорошо.

Все туристы имеют свои уникальные особые характеристики, а некоторые имеют и особые нужды. Такого понятия, как «среднестатистическая» аудитория, не должно существовать. Каждый имеет свое особое восприятие, опыт, знания, отношение. Ориентация на «среднего» посетителя может создать барьеры для многих потенциальных туристов. Но в данной главе хотелось бы особое внимание уделить работе с людьми с инвалидностью и учесть богатый американский опыт в этой сфере.

26 июля 1990 г. президент Джордж Буш подписал Акт об американцах с инвалидностью (*Americans with Disabilities Act – ADA*), направленный на устранение всякой дискриминации людей этой категории. Согласно этому акту, любой человек с инвалидностью должен иметь доступ к любой общественной услуге, инфраструктуре, товарам и получению работы. Вся существующая и строящаяся инфраструктура должна быть приведена в соответствие с этими требованиями. Теперь США могут служить эталоном в этом направлении.

Основной подход при работе с людьми этой категории состоит не в создании для них особой, часто дорогостоящей инфраструктуры и в особом обслуживании. Речь идет об их интеграции в общественную жизнь вместе с людьми без инва-

лидности – инклюзии. К примеру, неэффективно создавать целую экотропу для незрячих людей, используя подходы Брайля. По ней может пройти в год всего несколько человек. Однако при создании экотропы необходимо иметь в виду, что по ней будут перемещаться и люди с инвалидностью. Поэтому для людей с проблемами зрения следует делать выпуклые информационные щиты и предоставлять возможность аудиосопровождения. Объемная карта-схема в трех измерениях будет интересна всем (рис. 6.2).



Рис. 6.2. Объемный информационный щит в музее Джефферсона в Монтичелло, штат Вирджиния

тропу изначально нужно делать с твердым покрытием – тогда по ней пройдет и обыкновенный посетитель, и кресло-коляска, и слепой человек, и коляска с ребенком, и пожилые люди.

Кроме того, есть и другие причины, которые убеждают в правильности инклюзивного подхода:

- 1) обеспечение прав человека и равенства всех людей;
- 2) через инклюзию люди с инвалидностью приобретают навыки социального общения (так же, как и все остальные);
- 3) инклюзия дает возможность формирования самоуважения;
- 4) инклюзия повышает качество жизни людей с инвалидностью.

В методических материалах по интерпретации Служба национальных парков США выделяют следующие группы с особыми нуждами:

- дети;
- люди преклонного возраста;
- национальные меньшинства;
- люди с проблемами зрения;
- люди с проблемами слуха;
- люди с проблемами передвижения;
- семьи с детьми.

В таблице приводятся характеристики некоторых групп людей, их особые нужды и особые требования к интерпретационным медиа и программам.

Интерпретация для аудиторий с особыми нуждами

Вид аудитории	Характеристики	Особые потребности	Требования к интерпретации
Пожилые люди	Составляют 25–35 % посетителей в национальных парках США. С уходом на пенсию у них появляется большое количество свободного времени, появляется потребность в общении, однако уменьшаются физические способности (подвижность, слух, зрение)	Ценят возможность общения с ровесниками, любят разносторонние программы, способны проводить больше времени в парках и оборудованных центрах	Избегайте длинных или быстрых прогулок. Зрение и слух этой группы людей обычно ухудшаются, поэтому восприятие информации на слух может стать проблемой
Иностранцы посетители	Часто обладают ограниченными знаниями английского языка, могут иметь малый опыт работы с переводчиком. Как правило, это молодое поколение, часто с хорошим образованием	Будьте восприимчивы к культурному этикету каждой национальности, постарайтесь получить информацию об уровне знания ими языка	Избегайте разговорных выражений, сленга, говорите медленно и четко, узнайте об особых интересах этой группы

Вид аудитории	Характеристики	Особые потребности	Требования к интерпретации
Национальные меньшинства	Большинство групп национальных меньшинств находится далеко от парков, зеленых зон и исторических достопримечательностей. Господствующие этнические меньшинства в США – коренные американцы, афроамериканцы, латиноамериканцы, китайцы и японцы	Переводчик-интерпретатор должен знать каждую группу меньшинств, а также их ценности и традиции	Постарайтесь привлечь представителей этой группы к интерпретации их собственной культуры и включите эти элементы в программы
Люди с плохим зрением	Различаются по своим потребностям, включают широкую категорию людей, начиная с тех, чье зрение корректируется с помощью очков, и заканчивая теми, кто «видит» с помощью слуха и осязания	Обращайтесь напрямую к этим посетителям, а не через посредника. Предоставьте красочное описание объектов, сцен, ситуаций и т. д. Поинтересуйтесь, какого рода помощь может им понадобиться	Включите их в процесс исследования объектов интерпретации
Люди с плохим слухом	Почти 4 % населения страдает от ухудшения слуха. Чаще всего это пожилые люди	Лицо интерпретатора должно быть в поле зрения этих людей. Должны видеть объект интерпретации. Желательно наличие раздаточных материалов	Держите руки подальше от рта во время разговора. Находитесь лицом к собеседнику. Повторяйте важные моменты и вопросы. Говорите медленно
Люди с ограничением в движении	Категории людей, которые используют кресло-коляску, костыли, скобы для ног, ходунки, трости при движении	Равный доступ ко всем объектам интерпретации	Ограничить прогулки по проблемным участкам, избегать крутых склонов и пересеченной местности
Семьи	Родственники, как правило, с детьми, с разными мотивами посещения интерпретационных программ	Им нужно больше времени, чтобы общаться внутри семьи. Получение информации стоит на втором месте	Привлечение детей станет катализатором вовлечения всей семьи в процесс интерпретации

К примеру, интерпретатор должен понимать, что при работе с семьями важно максимально вовлечь их в процесс и обеспечить внутренние коммуникации между членами семьи, поскольку на первом месте у них совместное проведение свободного времени и лишь потом образовательный аспект.

Работа с людьми с проблемами зрения предполагает, что они сумеют потрогать объект, ощутить запах. Кроме того, этот объект нужно уметь описать, рассказать, что с ним происходит в данный момент. Так, в Москве уже существует театр для слепых людей, где, помимо основных действующих лиц, есть специальные актеры, которые озвучивают и комментируют все мизансцены.

Интересы лиц с ограничениями передвижения (инвалидные коляски, костыли, так называемые «ходунки» и т. п.) должны учитываться всегда. В США нет общественного места, в том числе связанного с интерпретацией культурного и природного наследия (национальный парк, музей, зоопарк, исторические территории и т. п.), где бы не учитывались интересы этой группы. Интерпретаторы лишь должны обеспечить им доступ к объектам наследия и ограничить посещение мест, которые потенциально опасны (скользкие поверхности, обрывистые места, уступы и т. д.). Как правило, все это хорошо обозначено. Так, к примеру, в Национальном парке «Великие водопады» (*Great Falls Park*) под Вашингтоном установлены информационные щиты, на которых обозначены три точки осмотра водопадов. Две из них доступны для людей с проблемами передвижения, одна, в силу сложности досягаемости (путь через скалы), – нет (рис. 6.3).



а



б

Рис. 6.3. Национальный парк «Великие водопады»:
а – смотровая площадка, оборудованная для людей на инвалидных колясках;
б – информационный щит

Оборудование смотровых площадок тоже продумано: на них есть специальное стеклянное окно на уровне поручней, позволяющее людям, сидящим в коляске, любоваться великолепным видом и получать такие же впечатления, как и другие туристы.

Ниже приводятся некоторые рекомендации по интерпретации, разработанные Службой Национальных парков США и Организацией по охране природного наследия Шотландии (*Scottish Natural Heritage – SNH*).

Рекомендации по интерпретации для людей с особыми нуждами

Для посетителей, которые имеют *проблемы с мобильностью*:

- указатели с информацией должны быть установлены в доступных местах;
- стенды в начале тропы или маршрута должны содержать информацию о доступности маршрута;
- перед информационными щитами должна быть твердая площадка;
- достопримечательности, описанные на информационных щитах, должны быть максимально доступны посетителям;
- информационные стойки для общения с клиентами должны иметь понижающий уровень для контакта с людьми в инвалидных колясках;

– информационные щиты, аншлаги, надписи должны быть сделаны на соответствующей высоте и иметь определенный угол наклона, который позволит людям в инвалидных колясках, а также посетителям с бифокальными стеклами в очках ознакомиться с информацией.

Для посетителей с *ослабленным зрением*:

– все надписи должны быть разборчивы и читаемы (по возможности), рекомендуются следующие размеры сообщений на щитах: заголовок – 60–72 типографских пунктов (тп), подзаголовок 40–48 тп, основной текст 24 тп;

– цветовое решение панели должно способствовать усилению читаемости информации, снижению напряжения глаз. Белый цвет не рекомендуется как фоновый. Контраст между цветом текста и фоном должен быть значительным. Красный и зеленый цвета в надписях должны быть исключены, так как дальтоники их не увидят;

– для всех основных сообщений необходимо дублирование информации с помощью аудиогuida, радиосообщения, экскурсионного сопровождения;

– отдельные информационные щиты могут быть оснащены трехмерными картами, моделями с определенной текстурой, в некоторых случаях можно использовать шрифт Брайля;

– сайт объекта должен содержать шрифт как минимум 12 тп, так как слабовидящие люди используют аудиобраузеры,

которые трансформируют текст в звук, и сайт должен позволять это сделать.

Для посетителей с *ослабленным слухом*:

- делается акцент на визуальном изображении, используются рисунки, фотографии, надписи, отражающие основные достопримечательности;
- основная информация экскурсии и аудиогидов дублируется на печатных носителях (брошюры, рекламные материалы и т. п.);
- главные информационные щиты должны быть оснащены специальной аудиоаппаратурой для слабослышащих людей.

Для посетителей со *слабой способностью к запоминанию*:

- тема и содержание должны быть понятными, необходимо избегать ненужной сложности и специфичности;
- вместо текста там, где это возможно, следует применять рисунки, фотографии, символы и знаки для объяснения идеи;
- необходимо избегать незнакомых выражений, технических терминов, жаргона. При необходимости их использования нужно давать им объяснение;
- рекомендуется избегать длинных предложений и многословия;

- параллельно с текстом следует употреблять аудиозаписи, которые усилят эффект воздействия на каждого;
- необходимо использовать определенную иерархию размещения текста, выделять подпункты, врезки и т. п.

Для достижения лучшего результата привлекайте людей с инвалидностью при создании интерпретационной информации, экскурсий, программ.

Свои рекомендации по работе с людьми с особыми нуждами разработала и Национальная ассоциация интерпретации (NAI) США.

Рекомендации для работы с людьми с особыми нуждами

1. *Выказывайте уважение достоинства каждому человеку* своими жестами, словами или действиями. Вовлекайте людей с инвалидностью во все аспекты интерпретационной программы. Предлагайте даже не очень простые, но с явным успешным завершением задачи, чтобы смешать, объединить группу. Когда обращаетесь к людям с инвалидностью, называйте их по имени.
2. *Будьте открыты для коммуникаций*. Будьте откровенны и честны при оценке ситуации, разговоре о чувствах и отношениях. Поговорите с этими людьми перед началом программы, чтобы узнать, как лучше поступать в особых ситуациях. Узнайте их мнение. Не делайте вид, что вы все понимаете, если на самом деле это не так. Лучше переспросите.

3. *Возьмите за правило принятие коллективного решения.* Принимайте решения вместе с людьми, а не для них. Всегда отвечайте на вопросы, вам адресованные. Обращайтесь ко всей аудитории, не выделяя людей с инвалидностью, чтобы не обидеть их. Распределяйте лидерские обязанности в группе равномерно среди участников.

4. *Подчеркивайте значимость выполнение каких-то обязанностей, не связанных с физическим состоянием человека.* Выясните, какую роль (или функцию) в группе играет человек с инвалидностью. Отметьте ее каким-то образом. Помните, что одинаково важны функции человека, который отвечает за безопасность передвижения в группе, и человека, который несет какое-нибудь оборудование.

5. *Сфокусируйтесь на групповых заданиях.* Здесь важно обеспечить участие каждого и таким образом уравнивать всех членов. Если, к примеру, группе дается задание идентифицировать 20 птиц, то люди со слабым зрением могут выделить их по звуку и тем самым внести свою лепту в групповое задание.

6. *Способствуйте общению внутри группы.* Используйте приемы или задачи, которые предполагают взаимодействие всех участников – с инвалидностью или без.

7. *Разделяйте задачи и делегируйте их.* Разбейте задачу на подзадачи и найдите задание для каждого. Например, при идентификации деревьев часть группы может выделить такие признаки, как цвет листьев, коры, а люди со слабым зрением – текстуру, форму, размер.

Организация отдыха и рекреации для лиц с особыми нуждами – это большая проблема для стран бывшего СССР. В Беларуси делаются только первые шаги в этом направлении. Так, в рамках международных проектов в заказниках «Красный бор» и «Налибокский» созданы специальные экотропы для людей с ограничениями передвижения. В детском реабилитационно-оздоровительном центре «Надежда» в Вилейском районе создана безбарьерная среда. В Воложинском районе Минской области вскоре появится первый туристическо-информационный центр для людей с инвалидностью, который будет работать как туроператор для этой группы населения.

Интересные программы для людей с ментальными особенностями разработали в своей усадьбе «ВеЛюНа» Валерий и Татьяна Шабловские. Вот уже семь лет ежегодно проводится благотворительный арт-фестиваль «Чулае сэрца» («Чуткое сердце»). Для детей и взрослых с различными особенностями развития выступают артисты и скоморохи, а также сами дети-инвалиды. После концерта все участвуют в интерпретационных программах, которые предлагаются на территории усадьбы: «В гостях у предков», «В гости к пчеле Майе», «Рыбалка», «Куклы-обереги – своими руками». Здесь же проводится фотосессия в костюмах. Фотографии можно забрать буквально через 5 мин. Потом все дружно обедают у «солдатской кухни»: уха и солдатская каша с чаем. Все участники счастливы, ведь подобные праздники случаются в их жизни крайне редко.

В Беларуси делаются только первые шаги в области включения людей с особыми нуждами в экскурсии, программы, фестивали. Однако количество энтузиастов, готовых работать с этой категорией людей, вселяет оптимизм. Хочется верить, что Беларусь станет страной интерпретации наследия без барьеров.

ГЛОССАРИЙ

Безбарьерная среда – объекты социальной, инженерной и транспортной инфраструктуры, обустроенные в соответствии с требованиями, установленными строительными нормами и правилами, с учетом потребностей физически ослабленных лиц, а также все виды информации, передаваемой людям с нарушением слуха или зрения.

Доступность – обеспечение инвалидам доступа наравне с другими к физическому окружению, транспорту, информации и связи, включая информационно-коммуникационные технологии и системы, а также к другим объектам и услугам, открытым или предоставляемым населению как в городских, так и в сельских районах.

Европейская сеть инклюзивного туризма ENAT (European Network for Accessible Tourism) – международная некоммерческая ассоциация бизнесов и организаций, которые стремятся быть первопроходцами в исследовании и внедрении инклюзивного туризма.

Инвалид – лицо с устойчивыми физическими, психическими, интеллектуальными или сенсорными нарушениями, которые при взаимодействии с различными барьерами мешают полностью и эффективно участвовать в жизни общества наравне с другими гражданами.

Инвалидность – это результат взаимодействия человека с нарушениями и барьеров в области окружающей среды

и отношений, которые препятствуют его полному и активному участию в жизни общества на равных с другими гражданами. Понимание инвалидности как взаимодействия означает, что инвалидность – это социальное явление, а не признак человека.

Инклюзия – включение людей с ограничениями жизнедеятельности вследствие дефектов здоровья и других социальных, социально-средовых факторов в жизнедеятельность общества на правах равного.

Интерпретация (интерпретация наследия) – это деятельность, направленная на создание впечатления, исполненного смысла, которая делает возможным новое понимание объекта наследия, основанное не только на знании, но и на новом духовном и эмоциональном опыте.

Социальная защита инвалидов – система гарантированных государством правовых, организационных мер и мер социальной поддержки, обеспечивающих инвалидам условия для преодоления, замещения (компенсации) ограничений жизнедеятельности и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

Социальная недостаточность – социальные последствия нарушения здоровья, приводящие к ограничению жизнедеятельности, невозможности (полностью или частично) выполнять обычную для человека роль в социальной жизни и обуславливающие необходимость социальной защиты.

Социальная недостаточность среды – условия социальной среды, ограничивающие жизнедеятельность человека и приводящие к необходимости его социальной защиты.

Туризм, доступный для всех (*accessible tourism for all*) – форма туризма, которая предполагает сотрудничество между заинтересованными сторонами в создании на основе принципов универсального дизайна таких туристических продуктов, услуг и элементов окружающей среды, которые позволяют людям с особыми потребностями (включая мобильную, визуальную, слуховую и когнитивную составляющую) пользоваться ими независимо, с чувством достоинства и на равных условиях.

Туристическая цепочка потребительских ценностей – это инструмент стратегического планирования, который позволяет проанализировать и выстроить всю систему обслуживания туристов с учетом их потребностей.

Универсальный дизайн – дизайн предметов, обстановок, программ и услуг, призванный сделать их в максимально возможной степени пригодными к пользованию для всех людей без необходимости адаптации или специального дизайна. Универсальный дизайн не исключает ассистивные устройства для конкретных групп инвалидов там, где это необходимо.

Физически ослабленные лица – лица, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации, ориентировании в пространстве, а также инвалиды, граждане пожилого возраста, лица с временными или стойкими нарушениями здоровья, беременные женщины, лица с детьми в возрасте до 3 лет, иные лица, испытывающие затруднения при передвижении и (или) потреблении услуг.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Глава 1

Актуальные вопросы организации социальной работы по месту жительства / К.Э. Зборовский [и др.]; под общ. ред. К.Э. Зборовского. – Минск: ОО БАСР, 2015.

Зайферт, И. Конвенция ООН о правах инвалидов – большой шанс и вызов для всех. Инвалиды и общество: материалы Междунар. науч.-практ. конф., посвященной 20-летию ОО «БелОИ». – Минск: ОО «БелОИ», 2009. – С. 77–86.

Зборовский, К.Э. Группы самопомощи в технологии социальной реабилитации инвалидов: учеб.-метод. пособие / К.Э. Зборовский. – Минск: Белорус. ассоциация соц. работников, 2008.

Конвенция Организации Объединенных Наций о правах инвалидов: [принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 6/106 от 13.12.2006] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml. – Дата доступа: 20.03.2012.

О социальной защите инвалидов в Республике Беларусь: Закон Респ. Беларусь от 11.11.1991 № 1224-XII // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. 15.03.2001. № 2/304.

Правовое регулирование социальной защиты инвалидов в Республике Беларусь / С.М. Сивец [и др.]; под общ. ред. С.М. Сивца. – Минск: Ин-т радиологии, 2014.

Глава 2

Зайцева, Н.А. Безбарьерный туризм / Н.А. Зайцева, Д.Б. Шуравина. – М.: КноРус, 2016.

Конвенция о правах инвалидов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml. – Дата доступа: 10.03.2016.

Лазовская, Н.А. Универсальный дизайн открытых пространств, зданий и сооружений / Н.А. Лазовская. – Минск: Ковчег, 2016.

Access City Award [Electronic resource]. – Mode of access: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1141>. – Date of access: 26.09.2016.

Accessible Tourism: understanding an evolving aspect of Australian tourism [Electronic resource]. – Mode of access: http://www.accessibletourism.org/resources/crc_accessible_tourism_final_en.pdf. – Date of access: 10.03.2016.

Analysis of the needs in the field of Tourism for All [Electronic resource]. – Mode of access: www.euforme.net/css/uk/analysis_needs.pdf. – Date of access: 12.03.2016.

Bowtell, J. Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies / J. Bowtell // Journal of Tourism Futures. – 2015. – Vol. 1, Iss 3. – P. 203–222.

Buhalis, D. Accessible Tourism: Concepts and Issues / D. Buhalis, S. Darcy; Channel View Publications. – Business & Economics. – Dec. 23, 2010.

Darcy, S. Whole-of-Life Approach to Tourism: The Case for Accessible Tourism Experiences / S. Darcy, T. Dickson // Journal of Hospitality and Tourism Management. – 2009. – Is. 16 (1). – P. 32–44.

Economic impact and travel patterns of accessible tourism in Europe – final report European Network for Accessible Tourism [Electronic resource] / European Commission. – Mode of access: ec.europa.eu/DocsRoom/documents/5566/attachments/1/translations/en/.../native. – Date of access: 14.06.2016.

European Network for Accessible Tourism [Electronic resource]. – Mode of access: accessibletourism.com. – Date of access: 15.10.2016.

Inclusive Tourism Marketing Toolkit. Workbook for collecting key information on Accommodation and Resorts [Electronic resource]. – Mode of access: http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/166_fr.pdf. – Date of access: 15.03.2016.

Mapping and Performance Check of the Supply of Accessible Tourism Services (220/PP/ENT/PPA/12/6491). Final Report [Electronic resource] / European Network for Accessible Tourism. – Mode of access: http://www.accessibletourism.org/resources/2015-04-02-eu-supply-study-final_report.pdf. – Date of access: 14.04.2016.

Recommendations on Accessible Tourism, UNWTO / World Tourism Organization. – Madrid, 2013.

Visit England Access for All [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.visitengland.com/plan-your-visit/access-all/>. – Date of access: 26.09.2016.

Глава 3

Конвенция Организации Объединенных Наций о правах инвалидов: [принята резолюцией Генеральной Ассамблеи ООН 6/106 от 13.12.2006] [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.un.org/ru/documents/decl_conv/conventions/disability.shtml. – Дата доступа: 20.03.2012.

Лазовская, Н.А. Рекомендации по созданию безбарьерной среды при проектировании зданий и сооружений различного назначения Р 3.02.140-2014 / Н.А. Лазовская. – Минск: РУП «Стройтехнорм», 2015.

Лазовская, Н.А. Универсальный дизайн открытых пространств, зданий и сооружений / Н. А. Лазовская. – Минск: Ковчег, 2016. 2.

Международная классификация функционирования, ограничений жизнедеятельности и здоровья. – Женева: ВОЗ, 2001.

Development and validation of principles of universal design / B.R. Connell [at al.] // Paper presented at the RESNA conference. – 1996, June 7–12. – P. 167–169.

Глава 4

Клицунова, В.А. Интерпретация наследия в туризме. Новые подходы в эпоху экономики впечатлений / В.А. Клицунова. – Минск: Экоперспектива, 2015.

Флорида, Р. Креативный класс: люди, которые меняют будущее / Р. Флорида. – М.: Классика-XXI, 2005.

Beck, L. Interpretation for the 21st Century: Fifteen guiding principles for interpreting nature and culture / L. Beck, T. Cable. – Sagamore Publishing, 2002.

Sam, H. Ham Environmental interpretation. Practical guide for people big ideas and small budgets / H. Sam. – Colorado, 1992.

Special interest tourism / John Wiley Sons. – Australia.

Tilden, F. Interpreting our heritage / F. Tilden. – North Carolina: University of North Carolina press, 2008.

Глава 5

Глухота и тугоухость [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.tiensmed.ru/news/gluhota-wkti/>. – Дата доступа: 25.02.2017.

Не рядом, а вместе / редкол.: Виктор Гайдукевич [и др.]; под общ. ред. Е. Г. Титовой. – Минск: А.Н. Вараксин, 2015.

Скрадаль, Л.В. Дифференцированный подход в экскурсионном обслуживании незрячих и слабовидящих: магистер. дис. / Л.В. Скрадаль. – Минск, 2015.

ПРИЛОЖЕНИЕ

(справочное)

Перечень

основных технических нормативных правовых актов в области создания безбарьерной среды, используемых в Республике Беларусь при проектировании объектов туризма

1. Среда обитания для физически ослабленных лиц. Основные положения = Асяроддзе пражывання для фізічна аслабленых асоб. Асноўныя палажэнні : СТБ 2030–2010. – Введ. 01.08.2010. – Минск : Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2010. – 32 с.

2. Технический регламент Республики Беларусь. Здания и сооружения, строительные материалы и изделия безопасность = Будынкi і збудаванні, будаўнічыя матэрыялы і вырабы бяспека : ТР 2009/013/ВУ. – Введ. 01.08.2010. – Минск : Госстандарт, 2012. – 27 с.

3. Градостроительство. Населенные пункты. Нормы планировки и застройки = Горадабудаўніцтва. Населеныя пункты. Нормы планіроўкі і забудовы : ТКП 45-3.01-116-2008 (02250). – Введ. 01.07.09. – Минск : Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2009. – 68 с.

4. Улицы населенных пунктов. Строительные нормы проектирования = Вуліцы населеных пунктаў. Будаўнічыя нормы праектавання : ТКП 45-3.03-227-2010 (02250). – Введ. 01.07.11. – Минск : Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2011. – 49 с.

5. Общественные здания и сооружения. Строительные нормы проектирования = Грамадскія будынкi і збудаванні. Будаўнічыя нормы праектавання (2250). : ТКП 45-3.02-290-2013 (02250). – Введ. 01.01.2014. – Минск : Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2014. – 21 с.

6. Здания и помещения организаций отдыха и туризма. Правила проектирования = Будынкi і памяшканні арганізацый адпачынку і турызму. Правiлы праектавання: ТКП 45-3.02-191-2010 (02250). – Введ. 01.11.2010. – Минск : Минстройархитектуры Респ. Беларусь, 2010. – 103 с.

ОБ АВТОРАХ

Зборовский Константин Эдуардович. Кандидат медицинских наук, доцент, профессор кафедры социальной работы и реабилитологии ГИУСТ БГУ.

Автор более 150 научных, научно-методических работ, в том числе 2 монографий и 9 учебно-методических пособий. Председатель ОО «Белорусская ассоциация социальных работников». Главный редактор журнала «Социальная работа».

Неоднократно стажировался в ведущих центрах ближнего и дальнего зарубежья, задействованных в решении социальных-реабилитационных задач.

Принимал участие в разработке и внесении изменений в законы Республики Беларусь «О социальной защите инвалидов в Республике Беларусь», «О предупреждении инвалидности и реабилитации инвалидов», «О здравоохранении».

Борисенко-Клепач Наталья Михайловна. Преподаватель факультета международных отношений БГУ, автор курса под названием «Практика организации инклюзивного туризма», координатор инициатив по инклюзивному туризму ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью», специалист в области туризма. В прошлом – менеджер проектов БОО «Отдых в деревне». Участник различных проектов и инициатив, направленных на развитие инклюзивного туризма в Беларуси.

Дроздовский Сергей Евгеньевич. Заместитель председателя ОО «Белорусское общество инвалидов», основатель и руководитель ППУ «Офис по правам людей с инвалидностью», автор

статей по правам людей с инвалидностью, автор и соавтор публикаций по доступности, эксперт по вопросам дискриминации, прав людей с инвалидностью.

Лазовская Наталья Александровна. Кандидат архитектуры, доцент кафедры «Архитектура жилых и общественных зданий» БНТУ. Член Совета Белорусского союза архитекторов. Автор более 100 публикаций, в том числе монографий, тематических разделов в учебных и учебно-методических пособиях, пособиях проектировщику, статей на темы безбарьерной среды. Разработчик (в составе авторского коллектива) ряда технических нормативных правовых актов в области архитектуры и строительства.

Клицунова Валерия Анатольевна. Председатель правления БОО «Отдых в деревне», кандидат сельскохозяйственных наук, доцент кафедры международного туризма ФМО БГУ, один из создателей экскурсионных программ музея «Дудutki», лауреат премии «Человек года» за лучшую реализацию бизнес-идеи в 2009 г., автор ряда статей и книг в области устойчивого туризма и регионального развития.

Скрадаль Людмила Валентиновна. Экскурсовод, гид-переводчик, магистр в сфере туризма и гостеприимства, автор тренинга «Познай клиента с инвалидностью», организатор и руководитель Программы «Мивия», направленной на развитие инклюзивных проектов в сфере туризма.