



Подорожі, екскурсії, туризм

УДК 069.15-056.26

Тетяна Трофімук-Кирилова, Ярослав Здрок

Організація туристично-екскурсійного обслуговування осіб із вадами зору

У статті проаналізовано закордонний та вітчизняний досвід організації туристично-екскурсійного обслуговування осіб із порушенням зору. Встановлено, що залучення незрячих та слабозорих людей у сферу туристичних та екскурсійних послуг є важливим напрямом їх соціальної адаптації. Розглянуто основні вимоги щодо організації екскурсій для такої категорії екскурсантів. Звернено увагу на основні етапи проведення екскурсій для осіб із дефектами зору. Розкрито особливості використання методичних прийомів розповіді при проведенні екскурсій для осіб з інвалідністю по зору.

Ключові слова: екскурсія, екскурсійне обслуговування, екскурсанти, особи з вадами зору, методичні прийоми проведення екскурсій, тактильний огляд.

Трофімук-Кирилова Т., Здрок Я. В статье проанализировано зарубежный и отечественный опыт организации туристско-экскурсионного обслуживания лиц с нарушением зрения. Установлено, что привлечение незрячих и слабовидящих людей в сферу туристических и экскурсионных услуг является важным направлением их социальной адаптации. Рассмотрены основные требования по организации экскурсий для такой категории экскурсантов. Обращено внимание на основные этапы проведения экскурсий для лиц с дефектами зрения. Раскрыты особенности использования методических приемов рассказа при проведении экскурсий для лиц с инвалидностью по зрению.

Ключевые слова: экскурсия, экскурсионное обслуживание, экскурсанты, лица с недостатками зрения, методические приемы проведения экскурсии, тактильный осмотр.

Trofimuk-Kirilova T., Zdrok J. The article analyzes the foreign and domestic experience of organizing touristic excursions for people with visual impairment. It is established that attraction of blind and visually impaired persons into the sphere of tourist and excursion services is an important direction of their social adaptation. The main requirements for organizing excursions for such category of tourists are considered. Attention is paid to the main stages of excursions for visually impaired people. The peculiarities of the use of methodical methods of narration in the course of excursions for persons with visual disability are revealed.

Key words: excursion, excursion service, excursionist, people with visual impairment, methodical methods of guided tour, tactile review.

Постановка наукової проблеми та її значення. Статистичні дані Всесвітньої організації охорони здоров'я свідчать, що близько 15% населення світу мають якусь форму інвалідності, тобто більше 1 мільярду людей, з них більше 2,5 млн. – це мешканці України. Сліпота є однією з найпоширеніших неповноправностей. За вищезгаданими даними в усьому світі майже 285 мільйонів людей страждає від порушень зору, серед яких близько 40 мільйонів повністю незрячі, з них в Україні проживає понад 50 тисяч людей, у тому числі 10 тисяч дітей [19]. Але точних даних про кількість незрячих в Україні не повідомляє жодне міністерство чи соціальне відомство. Тож тих, хто має серйозні порушення зору, в Україні може бути від 70 до 100 тисяч. Для цієї категорії осіб надзвичайно важливим є подолання соціальної ізоляції, а також соціальна інтеграція у суспільство, у якому мають бути створені умови рівних можливостей для усього населення, сформований високий рівень терплячості, толерантності і поведінкової культури. Одним із шляхів реабілітації, духовного розвитку, самовдосконалення незрячих і слобозорих людей є створення для таких осіб безперешкодного доступу до закладів культури (музеїв, історико-культурних заповідників, мистецьких організацій і т.д.), об'єктів історико-культурної спадщини та туризму. Робота у сфері туристично-екскурсійного обслуговування осіб з вадами зору має ряд особливостей. У розвинутих країнах світу дослідники вже тривалий час займаються їх вивченням та працюють над удосконаленням методичних рекомендацій щодо організації та проведення



екскурсій, туристичних поїздок та турів для такої категорії екскурсантів. В Україні ці питання почали розроблятися порівняно нещодавно, але зважаючи на їх важливість та актуальність, інтерес до них постійно зростає.

Мета статті – проаналізувати особливості туристично-екскурсійного обслуговування незрячих осіб.

Виклад основного матеріалу й обґрунтування отриманих результатів дослідження. Закон України «Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні» (1991 р.) гарантує особам з інвалідністю рівні з усіма іншими громадянами можливості для участі в економічній, політичній і соціальній сферах життя суспільства, створення необхідних умов, які дають можливість особам з інвалідністю вести повноцінний спосіб життя згідно з їхніми індивідуальними здібностями та інтересами [13].

У тридцятій статті Конвенції про права осіб з інвалідністю (2006 р.), що набрала чинності в Україні у 2010 р. також наголошує на важливості участі осіб з інвалідністю у культурному житті, проведенні дозвілля й відпочинку: «Держави-учасниці визнають право осіб з інвалідністю брати участь нарівні з іншими в культурному житті й вживають усіх належних заходів для забезпечення того, щоб особи з інвалідністю: а) мали доступ до творів культури в доступних форматах; б) мали доступ до телевізійних програм, фільмів, театру та інших культурних заходів у доступних форматах; с) мали доступ до таких місць культурних заходів чи послуг, як театри, музеї, кінотеатри, бібліотеки й туристичні послуги, а також мали найможливішою мірою доступ до пам'ятників і об'єктів, що мають національну культурну значущість» [4].

Протягом останніх років в Україні прийнято низку й інших законодавчих і нормативних актів, що гарантують соціальну захищеність державою громадян з інвалідністю. Таким чином наша держава, які і більшість демократичних країн світу, на законодавчому рівні закріпила право осіб з інвалідністю на вільний доступ до усіх без винятку сфер людської життєдіяльності, у тому числі й екскурсійної та туристичної.

Враховуючи той факт, що сліпота є однією з найпоширеніших неповноправностей, у європейських країнах вже тривалий час працюють над вирішенням питання адаптації туристичних об'єктів, музеїв та інших громадських закладів до потреб незрячих і слабоворих. Так, у 1984 р. в Афінах було відкрито унікальний музей дотику із точними копіями античних скульптур та рельєфів, до яких незрячі відвідувачі можуть торкатися і таким чином сприймати інформацію не лише на слух, а й тактильно, що значно поглиблює їхні уявлення про музейні предмети [18].

У 1999 р. було створено Польський Регіональний музей в Стальовій Волі, який з 2002 р. розташовується у замку Любомирських – неокласичній будівлі XVIII ст. [17]. Починаючи з 2007 р. цей музей розпочав широку гаму заходів з метою полегшення контакту людей з особливими потребами із мистецтвом. Шляхом ліквідації архітектурних бар'єрів і впровадження спеціальної навчально-освітньої програми «Доступний музей», розробленої експертами, музей відкрив нові можливості для людей з вадами зору, слуху, опорно-рухового апарату та інтелектуального/розумового розвитку пізнання і сприйняття мистецтва. Підготовка і реалізація програми супроводжувалася навчальними, мистецькими, педагогічними, видавничими та мультимедійними ініціативами. Результатом таких заходів стала «Галерея через дотик» для незрячих і слабоворих людей, яка складається з 25 скульптур із граніту, які були спроектовані і виконані з урахуванням можливості дотикової перцепції. Незрячі відвідувачі можуть ознайомитись з ними торкаючись підписів мовою Брайля, розміщених на табличках, або ж використовуючи голосові описи скульптур на MP 3-плеєрах, що підготовлені відповідно до принципів аудіо дескрипції. Експозицію Регіонального музею у Стальовій Волі доповнюють видані великим шрифтом і мовою Брайля публікації, у тому числі путівники до виставок, каталоги та навчально-освітні пакети. Важливою методичною розробкою є виданий музеєм методичний довідник «Галерея через дотик», призначений для працівників музейної сфери, які «зацікавлені уможливити доступ до музейних установ незрячим і слабоворим людям» [5, с. 46].

З отриманням Україною незалежності тривалий час музейні та туристичні установи проводили одиничні заходи, орієнтовані на людей з вадами зору. Ситуація дещо змінилася в останні роки. Із 2013 р. Регіональний музей в Стальовій Волі розпочав реалізацію транскордонного проекту «Музеї без бар'єрів». Ця програма співфінансувалася з фондів програми



транскордонного співробітництва Польща-Білорусь-Україна 2007–2013 та об'єднала у коаліцію польські і українські музеї й неурядові організації з метою професійного обслуговування неповносправних відвідувачів. Основним завданням Коаліції став обмін позитивним досвідом між музеями, проведення навчально-освітніх і інформаційних заходів у сфері формування стандартів обслуговування осіб з особливими потребами у музеях, моніторинг рівня доступності музеїв для цієї категорії. В лютому і березні 2014 р. у рамках програми було зорганізовано три спеціальні навчальні семінари для польських і українських музейників з питань професійного обслуговування осіб з вадами слуху, зору та інтелектуального розвитку. Навчання проводили експерти з Польщі, Великої Британії і Бельгії на підставі їхніх авторських інноваційних навчально-освітніх програм. Також до участі в роботі семінарів були запрошені люди з особливими потребами, що дало можливість працівникам музеїв практично застосувати отримані знання. 9 жовтня 2014 року в палаці Потоцьких у м. Львові була проведена перша галузева конференція, присвячена виключно питанням обслуговування відвідувачів з особливими потребами в музеї [7, с. 44].

Важливим кроком на довгострокову перспективу стало створення першого в Польщі та Україні галузевого Інтернет-порталу «Музеї без бар'єрів», повністю присвяченого проблематиці людей з особливими потребами в музеях. Цей портал – платформа для спілкування і комунікації музейних працівників, людей з особливими потребами, інституцій і організацій, що працюють для/на користь людей з порушенням функцій організму по обидва боки кордону. Портал забезпечує професійну підтримку едукаторів у їх повсякденній музейній роботі, містить навчально-освітні програми, навчальні матеріали, бюлетені і т.д. Люди з особливими потребами знайдуть для себе на порталі Е-довідник по музеях України та Польщі через призму їх доступності для осіб з інвалідністю. Завдяки цій аплікації користувачі легко зможуть довідатися чи даний музей пропонує певні пристосування для неповносправних, знайти його адресні дані та відшукати його місцезнаходження на карті. Вибраний музей можна також додати до списку улюблених. Аплікація запроєктована таким чином, щоб нею могли користуватися також люди з вадами зору [8].

8 грудня 2014 р. в Національному музеї Тараса Шевченка у Києві відбулася презентація комплексної програми для людей з інвалідністю «Музей без бар'єрів: від теорії до практики», яка спрямована на інтеграцію осіб з особливими потребами у соціальний та культурний простір країни. Задля реалізації цієї мети колектив музею розробив низку напрямків по роботі з відвідувачами із інвалідністю, зокрема по зору, підготувавши та проводячи адаптовані екскурсії для слабозорих і незрячих дітей під час яких вони можуть «оглянути» експонати руками, наприклад колекцію картин українського художника Сергія Поноченюка, які адаптовані для тактильного перегляду [10].

Значні напрацювання в організації виставок, проведенні різноманітних майстер класів, програм та акцій, розробці спеціальних методичних рекомендацій екскурсійного та туристичного обслуговування осіб з порушенням основних функцій організму, зроблені у м. Львові. Так, 1 жовтня 2014 р. у Львівській картинній галереї відбулася виставка для незрячих та слабозрячих людей «Доторкаюсь і бачу», де було презентовано копії 12 художніх портретів з експозиції Львівської національної галереї мистецтв імені Б. Возницького. Це були нетипові копії, адже кожен образ було відтворено у формі скульптури і незрячі, доторкаючись до них, змогли відтворити у своїй уяві вигляд і навіть характер особи, зображеної на картині-портреті [2].

У червні 2015 р. у Львові Товариством «Зелений Хрест» у рамках проекту «Через кордони без бар'єрів – інтеграція неповносправних осіб через туризм і культуру» в співпраці з Інтеграційним Товариством «Magnum Bonum» за сприянням Програми транскордонного співробітництва Польща-Білорусь-Україна 2007-2013 було організовано та проведено два 2-х денні семінари «Усунення архітектурних бар'єрів в туристичних об'єктах і пристосування їх для неповносправних осіб». У рамках семінару українські та польські експерти поділилися з працівниками музеїв та туристичних організацій досвідом про те, як: забезпечити доступність музеїв та туристичних об'єктів для людей з інвалідністю без використання додаткових ресурсів; використовувати можливості отримання фінансування на усунення архітектурних бар'єрів у туристичних об'єктах; організувати екскурсії для людей з інвалідністю, враховуючи їхні



потреби. У ході семінару у Львівському музеї історії релігії було проведено практичні заняття на яких музейники та працівники туристичної сфери відпрацювали навички проведення екскурсій для екскурсантів із різними видами неповносправності, у тому числі і для незрячих осіб [14].

Впродовж 22–23 червня 2016 р. на базі Ресурсного центру Львівської політехніки семеро львівських гідів пройшли спеціальні курси по оволодінню методичних прийомів проведення екскурсій для осіб з порушенням зорових функцій. Під час теоретичної частини екскурсів вивчали психологічні особливості світосприйняття незрячих і приймали участь в організованих для них практичних тренінгах, а під час практичної – безпосередньо проводили екскурсії для такої категорії екскурсантів [3]. Цей захід не був одноразовою акцією. Впродовж останніх двох років ця практика продовжується. Так 12 травня 2017 р. у рамках реалізації соціально-культурного проекту «Туристичні маршрути для незрячих» Львівський обласний осередок ГО «Українська спілка інвалідів – УСІ» провів курси з аудіодискрипції (або тифлокоментування) для гідів і музейних працівників [15].

Важливе значення для вдосконалення екскурсійного обслуговування людей з вадами зору має не лише спеціальне навчання екскурсіводів, а й створення для цієї категорії екскурсантів доступного простору, шляхом ліквідації архітектурних, соціальних, комунікаційних, емоційних і інформаційних бар'єрів. Так, наприклад, щоб полегшити одержання незрячими та слабозорими екскурсійної інформації, яку вони частково або повністю не можуть отримати через основний аналізатор за допомогою якого людина отримує до 90 % інформації про зовнішній світ – зір, необхідно у сфері туристично-екскурсійного обслуговування постійно збільшувати кількість рельєфно-точкового матеріалу. Вагомі здобутки у цьому напрямку зроблено в 2017 р. у Волинській області. Так 23 червня 2017 р. на території Луцького замку було презентовано єдину в Україні стаціонарну тактильну екскурсійну мапу для незрячих (тактильна карта нашої держави є у м. Києві, але вона адміністративна). Особи із вадами зору на новій екскурсійній мапі можуть «відчути» м. Луцьк на дотик, адже на ній шрифтом Брайля детально відтворено історичну частину міста, зокрема вулиці і їх назви, 12 найвизначніших пам'яток, детальні схеми руху до них [6].

24 жовтня 2017 року в обласному центрі Волині презентували інший проект – «Луцьк у долонях», який спрямований на покращення інформаційної доступності та популяризації інформації про м. Луцьк у доступних форматах для людей з глибокими порушеннями зору. Студія друку шрифтом Брайля «Braille studio» спільно з ПРАТ «Волинська обласна друкарня» видала рельєфно-крапковим шрифтом Брайля туристичний путівник «Луцьк – прогулянки містом» накладом 30 примірників. У книзі окрім екскурсійної інформації вміщено три рельєфно-графічні зображення найвідоміших архітектурно-історичних пам'яток м. Луцька – Замку Любарта, Лютеранської кірхи та Єврейської синагоги, виконані у сучасній техніці друку Ресурсним центром «Безбар'єрна Україна» (м. Київ). На презентації було анонсовано створення і розповсюдження аудіозапису цього туристичного путівника, що допоможе людям із порушеннями зору, які не знають шрифту Брайля, теж ознайомитися з інформацією про обласний центр Волині [11].

Отже, в Україні відбуваються напрацювання на шляху до включення незрячих осіб до екскурсійної та туристичної сфери, проте невирішеними залишається значна кількість важливих питань. Так, одним із них є вдосконалення екскурсійної методики обслуговування цієї категорії екскурсантів. Екскурсівод, проводячи екскурсію для людей з вадами зору, кожного разу має диференційовано підходити до її планування та проведення, враховуючи індивідуальні функціональні можливості організму кожного учасника групи, його фізичну та емоційну витривалість.

Сліпота є одною із найважчих форм інвалідності. Через візуальний канал людина отримує дані у вигляді зображень або картин про навколишній світ, а також здобуває інформацію, яка є ключовою у її пізнавальній та трудовій діяльності. Саме тому повна або часткова втрата зору спричиняє отримання особою обмеженої кількості відомостей. Розрізняють хворих з наступними порушеннями зору: 1). незрячі – це люди з повною відсутністю зорових відчуттів, або ті, які мають залишковий зір або здатність до світловідчуття; 2). абсолютно або тотально незрячі – люди з повною відсутністю зорових відчуттів; 3). слабозорі – це люди, гострота зору яких дозволяє розрізнити предмети, контури яких вони бачать нечітко [1, с. 92]. Безумовно, що гіду легше проводити екскурсію для слабозорих екскурсантів ніж для тотально незрячих.



Необхідно розуміти, що незважаючи на те, що зір забезпечує людину величезною кількістю інформації, він не є єдиним її джерелом, адже при порушенні зорових функцій у людей відбувається формування компенсаторних навичок отримання інформації через слух, смак, запах, тактильно-вібраційні відчуття, при чому розвиненість того чи іншого виду відчуттів залежить від ряду факторів: рівня чутливості аналізаторів, характеру діяльності, в якій бере участь особа і т. д. Екскурсовод повинен враховувати цей фактор і під час екскурсії намагатися подавати інформацію таким особам, залучаючи усі компенсаторні аналізатори органів їхнього чуття.

У випадку, якщо екскурсія для групи осіб з порушенням зору планується наперед, екскурсоводу доцільно обрати конкретну, вузьку тематику, підготувати спеціальний маршрут, враховуючи не лише безпеку руху, доступність вуличної мережі, архітектурну доступність приміщень, а й можливість ознайомлення незрячими людьми із екскурсійними об'єктами не лише через розповідь гіда, а й самостійно, наприклад, тактильно, за допомогою аудіо носіїв тощо.

Люди з вадами зору мають великі труднощі із пересуванням у просторі і можуть рухатися або самостійно, використовуючи тростину, або за допомогою супроводжувачого. Гід повинен зважати на цей факт, адже з метою забезпечення безпеки при проведенні екскурсії для таких екскурсантів учасниками групи часто стають не лише вони, а й супроводжувачі їх особи, завданням яких є організаційна допомога екскурсоводу, така, наприклад, як встановлення відповідності числа присутніх списку групи, контроль за наявністю у екскурсантів документів, медикаментів, дотримання встановлених правил безпеки і т. д. Кількість супроводжувачих залежить від індивідуальних функціональних можливостей організму кожного екскурсанта, так тотально незрячі особи у незнайомому просторі потребують персональних помічників [16, с. 207]. Із міркувань техніки безпеки та для забезпечення індивідуального підходу до кожного екскурсанта рекомендується, щоб група із людей із вадами зору на екскурсії була невеликою: не більше 10 слабозорих осіб і не більше 5 тотально незрячих [9].

Першим етапом проведення екскурсії є знайомство екскурсовода з групою. Гід вітається з присутніми, називає своє прізвище, ім'я, по батькові, музейну чи туристичну установу, яку представляє. Якщо екскурсія транспортна, то обов'язково він має повідомити прізвище, ім'я та по батькові водія. У цій організаційній частині вступу екскурсовод також має коротко повідомити групі тему і назву екскурсії, протяжність і тривалість маршруту, час відправлення й прибуття назад, місце закінчення екскурсії. Оскільки люди з обмеженими фізичними можливостями, до яких належать й інваліди по зору, відносяться до підвищеної групи ризику, їх необхідно заздалегідь попередити, щоб на час екскурсії вони не забули взяти із собою документи, що засвідчують їх особу, особисті медикаменти, контактні телефони родичів або близьких людей, а також щоб вони на всяк випадок повідомили про те, де ці речі знаходяться супроводжувачого або іншого учасника екскурсії.

Гід обов'язково має провести інструктаж екскурсантів з правил техніки безпеки й поведіння на маршруті, вказати, де будуть зупинки, розташовані санітарні кімнати, знаходяться об'єкти потенційної небезпеки, наприклад, пороги, вузькі проходи, низькі стелі, горбиста частина дороги і т. д. На цьому етапі йому важливо допомогти незрячим зорієнтуватися у просторі. Але екскурсоводу не варто надмірно опікати екскурсантів, жаліти їх, підкреслюючи що вони «не такі». [12, с. 86].

В інформаційній частині вступу екскурсовод коротко викладає зміст екскурсії, її завдання, називає основні підтеми, 2–3 найцікавіші об'єкти, але йому заборонено перетворювати вступ на конспект екскурсії, адже основна мета для гіда у цій частині – зацікавлення аудиторії.

На початковому етапі проведення екскурсії гід важливо, за можливості, також дізнатися ступінь порушення зору у екскурсантів і коли вони його втратили, адже це дозволить наперед спланувати екскурсійний маршрут і визначити можливість під час екскурсії оперувати образами і такими поняттями як форма, розмір, колір екскурсійного об'єкту тощо.

Фахівцями з психології доведено, що людина, яка втратила зір у свідомому віці мислить такими ж образами, що і зряча особа, отримуючи інформацію за допомогою інших органів чуття. Якщо зір було втрачено у дитинстві, людина може пам'ятати сім кольорів веселки і розуміти їх значення, але візуальна пам'ять у неї все одно буде розвинена слабо. У тотально незрячих осіб від народження, або з раннього дитячого віку область мозку, яка відповідає за перетворення



візуальної інформації у зображення, не працює. Саме тому в них предмет не асоціюється із певним образом і такі люди завчають назви кольорів та предметів, але не знають, як вони повинні виглядати [1, с. 93].

Якщо екскурсія відбувається у приміщенні (музеї, галереї, виставковій залі і т.д.), яке має рельєфно-графічний план (або об'ємний макет), то на початку екскурсії особам із дефектами зору слід запропонувати познайомитися із ним, щоб допомогти їм краще орієнтуватися у просторі і знати наперед облаштування будівлі. Для забезпечення архітектурної доступності для таких мало мобільних груп населення шлях до приміщення і маршрути руху у ньому мають бути позначені дотиковими доріжками. Також дотикові позначення обов'язково мають бути на першій і останній сходинці, поруч з пандусами і т.д.

Допомагає у екскурсійному обслуговуванні незрячих також GPS навігація, підписи під кожним експонатом великим шрифтом без додаткових декоративних елементів, наприклад, Arial, Verdana або Helvetica розміром не менше 12, дублювання цих надписів шрифтом Брайля, наявність звукового опису екскурсійних об'єктів у форматі mp3 і доступних для тактильного огляду екскурсійних об'єктів, або спеціально створених із цією метою їхніх копії тощо.

Головною ознакою екскурсії є єдність показу екскурсійних об'єктів і розповіді екскурсовода. Зазвичай усе, про що йде мова під час екскурсії, має бути представлене в зоровому ряді і спостерігатися екскурсантами. Теоретики екскурсійної справи вважають показ первинним елементом екскурсії, а розповідь – вторинним (супровідно-доповнюючим), адже зазвичай екскурсовод розпочинає екскурсію із показу групі об'єкту і при цьому супроводжує його глибоким аналізом, поясненнями, коментуванням тощо. Найбільшою помилкою екскурсовода, яка на практиці зустрічається найчастіше, є та, що він майже не показує екскурсійний об'єкт, а в основному розповідає про нього і цим самим фактично перетворює екскурсію на лекцію.

Проводячи екскурсію для екскурсантів із зоровими обмеженнями, гід усе кожний раз необхідно підбирати адаптовані до конкретної аудиторії екскурсійні прийоми розповіді і показу.

До особливостей розповіді у екскурсії для осіб з порушенням зору належать наступні:

1. Залежність розповіді від швидкості пересування групи. Порівняно із групою зрячих осіб екскурсія для незрячих екскурсантів триває у два рази довше, адже швидкість їх пересування значно сповільнюється, а час необхідний їм для сприйняття екскурсійних об'єктів навпаки зростає.

2. Підлеглість розповіді показу. Зазвичай екскурсовод розпочинає екскурсію із показу, тобто зорового ознайомлення екскурсантів із екскурсійним об'єктом, даючи загальне уявлення про те, що знаходиться перед їхніми очима, і лише після цього подає необхідні пояснення до цього об'єкту. Проте особи з зоровими вадами не можуть оглянути та вивчити екскурсійний об'єкт за допомогою візуального способу сприйняття. У цьому випадку екскурсоводу для забезпечення екскурсійного показу необхідно зосередитися на залученні у процес візуалізації не так зорової функції, як уяви і таких органів чуття як слух, нюх, дотик, відчуття руху такої категорії екскурсантів. У процесі візуалізації екскурсійного об'єкту гід може звернутися до його словесного опису та характеристики, чітко називаючи його розмір, колір, форму і т.д. та поетапно деталізовано відтворюючи наявні структурні елементи. При спілкуванні з незрячими екскурсовод повинен уникати символічних та вказівних жестів таких, наприклад, які означають «подивіться направо», «подивіться наліво», адже екскурсанти не зможуть їх побачити та зрозуміти. Варто зважати, що слух не здатний повністю компенсувати відсутню зорову інформацію,

Якщо є можливість тактильно дослідити об'єкт показу, гід має допомогти незрячим екскурсантам у його обстеженні, адже саме торкаючись до предмету, вивчаючи його ознаки і властивості (розмір, форму, щільність, температуру, вагу і т. д.), особи з порушенням зорової функції мають змогу найповніше уявити його. Для тактильного огляду екскурсовод має покласти руки незрячої чи слабозорої людини на предмет екскурсійного показу і дозволити самостійно, неквапливо його обстежити, даючи при цьому чіткі пояснення кожному елементу. Гід має прослідкувати за тим, щоб кожна особа з групи отримала можливість тактильно «пізнати» екскурсійний об'єкт.

3. Посилення розповіді зоровим рядом. Аргументація екскурсовода не повинна спиратися лише на його слова. Гіду варто так вибудовувати показ, щоби «заговорив» сам об'єкт,



підтверджуючи те, що він сказав. Незрячі особи не мають можливості в повній мірі візуально сприймати образ екскурсійного об'єкту. Зробити це допомагає їм мовлення екскурсовода, який має будувати свою розповідь таким чином, щоб вона була максимально чіткою, конкретною, носити описовий характер, бути образною. Місця, конкретні предмети необхідно описувати, починаючи від їх загальної характеристики і переходячи до окремих деталей, порівнюючи їх. Наприклад, при вивченні об'єкт із каменю слід звернути увагу на те, що він холодніший на дотик ніж дерев'яний; бавовна має м'яку і приємну фактуру, а льон – жорстку, виражену фактуру, яка також виявляється в характерних вузликах по всій поверхні полотна; звук, який чути при постукуванні по залізному посуді, відрізняється від звуку, який виникає при постукуванні по глині і т.д. Розповідаючи, гід має враховувати картину світу незрячих, обсяг та якості накопичених ними уявлень і життєвого досвіду. У поясненнях він має використовувати художні засоби мови, уникати вживання метафор та зорових асоціацій, спиратися в описі об'єктів на слухові, температурні, тактильно-вібраційні відчуття учасників групи.

4. Об'єктна спрямованість розповіді. Вона передбачає, що екскурсантам необхідно чітко вказати, на що звернути свою увагу. Це досягається за допомогою конкретних вказівок. Так якщо показ відбувається на вулиці, на якій розташовано декілька схожих будинків, екскурсовод називає колір (білий, сірий, коричневий тощо), в який забарвлена необхідна споруда, її зовнішні ознаки (форму, поверховість, особливості конструкції) та виокремлює частину на якій зосереджує увагу (поверх, вікно, балкон і т.д.). Переконавшись, що екскурсанти зрозуміли, про яку споруду буде розповідь, гід продовжує екскурсію. Зорієнтувати незрячих осіб на потрібному об'єкті значно складніше, особливо якщо об'єкт не можна дослідити тактильно. Спрямувати увагу такої категорії екскурсантів на об'єкт екскурсовод може у переважній більшості випадків шляхом їх словесного опису. При цьому він повинен пам'ятати, що говорити з незрячим необхідно спокійним голосом, дивитися йому в обличчя, звертатися потрібно до самої особи із порушенням зору, а не до її супроводжуючого. Ні в якому разі гід не можна дистанціюватися від осіб з порушенням зорової функції і тривалий час мовчати, адже саме вербальна комунікація відіграє основну роль як у процесі показу екскурсійних об'єктів, подання екскурсійної інформації та підтримання контакту.

5. Емоційне забарвлення розповіді. Для осіб, які мають можливість сприймати інформацію як вербально, так і невербально, важлива емоційна насиченість, жестикуляція, міміка, тональність мови, адже це робить розповідь екскурсовода «живою» та цікавою. Особи із вадами зору не можуть побачити і отримати інформацію із жестів та міміки гіда, адже вони повністю або частково не бачать партнера по спілкуванню, але його мова, голос, дикція та їх якості є вагомим джерелом інформації і надзвичайно посилюють екскурсійну розповідь. Саме тому екскурсоводу під час роботи із такими екскурсантами дуже важливо інтонаційно насичувати власну мову, правильно використовувати тональність, благозвучність, висоту, силу, тон, тембр, темп голосу.

Показ в екскурсії невіддільний від розповіді екскурсовода. Для забезпечення екскурсійного показу надзвичайно важливо правильно вибрати місце розташування екскурсійної групи. При виборі місця розташування групи екскурсовод повинен забезпечити безпеку і зручність екскурсантів. Оптимально розмістити групу далеко від проїзної частини, у місці, яке надійно захищене від руху транспорту і потоку пішоходів та знаходитися осторонь від небезпечних зон будівельних робіт, а якщо екскурсія відбувається у приміщенні, то з метою безпеки необхідно подбати про уникнення розміщення під низькими схилами даху, поруч з сходами, дверними прорізами, на шляху руху інших груп. Особи із порушенням зору мають дуже загострений слух, тому чують як те, про що говорить екскурсовод, так і розмови інших осіб та сторонні звуки, тому під час екскурсії для розташування групи необхідно обирати місця, які максимально ізольовані від джерел шуму. Розставляти екскурсантів із вадами зору необхідно півколом і при цьому вони мають стояти до гіда значно ближче ніж особи, які бачать, адже вони сприймають інформацію в основному на слух, і тому їм важливо добре її чути.

Закінчення екскурсії для сліпих і слабозорих осіб нічим не відрізняється від такої ж екскурсії для зрячих екскурсантів. Варто подякувати групі за увагу, відповісти на їхні запитання, запросити відвідати музей, заповідник, екскурсійний об'єкт ще раз, або поїхати у інший тур з цим самим туристичним агенством.



Висновки та перспективи подальшого дослідження. Таким чином залучення незрячих та слабозорих осіб до сфери туристично-екскурсійного обслуговування є важливим напрямом їх соціальної інтеграції у суспільство. В європейських країнах музеї, історико-культурні заповідники, заклади культури, туристичні об'єкти вже давно адаптовані до потреб людей з вадами зору, проведення екскурсій та організації туристичних турів для цієї категорії екскурсантів. В Україні цей процес розпочався порівняно нещодавно, але вже було організовано спеціалізовані курси підготовки гідів для проведення екскурсій для осіб з порушенням зору, проведено декілька конференцій і семінарів за цією проблематикою, у м. Луцьку встановлено тактильну екскурсійну мапу історичної частини міста і випущено перший у світі туристичний путівник шрифтом Брайля і т.д. Цей досвід сприяє виробленню і вдосконаленню методичних прийомів підготовки та проведення екскурсій для незрячих осіб в Україні. Найголовніше правило туристично-екскурсійного обслуговування цієї категорії екскурсантів як й інших екскурсійних груп – спілкування, доброзичливе ставлення гіда і його бажання поділитися цікавою інформацією. Більш детального аналізу вимагають питання архітектурної доступності музеїв, екскурсійних і туристичних об'єктів в Україні, супроводу незрячих осіб під час екскурсій тощо.

Джерела і література

1. Бочелюк В. Й. Психологія людини з обмеженими можливостями : навч. посіб / В. Й. Бочелюк, А. В. Турубарова. – К. : Центр учбової літератури, 2011. – 264 с.
2. Вчора у Львівській картинній галереї презентували виставку для незрячих «Торкаючись, бачу» [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://vgolos.com.ua/photo/u_lvovi_prezentuvaly_vystavku_dlya_nezryachyh_158925.html. – Назва з титулки екрану.
3. Додаткові консультації для гідів, як коментувати екскурсії для незрячих, триватимуть до кінця липня : сайт Львівської міської ради [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://city-adm.lviv.ua/news/society/social-sphere/232978-dodatkovyi-konsul-tatsiji-dlya-gidiv-yak-komentuvati-ekskursiji-dlya-nezryachikh-trivatimut-do-kintsya-lipnya>. – Назва з титулки екрану.
4. Конвенція про права осіб з інвалідністю : Конвенція ООН від 13.12.2006 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_g71/pagehttp://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/995_g71/page. – Назва з титулки екрану.
5. Лісек-Любась Е. Стаємо доступнішими через музейну мистецьку діяльність / Л. Мізера // Гість з особливими потребами в музеї : Бюлетень за підсумками конференції-навчання в рамках Проекту «Музеї без бар'єрів. Коаліція польських та українських музеїв для професійного обслуговування неповносправних відвідувачів» (9 жовтня 2014 р., м. Львів). – Львів, 2014. – С. 46–50.
6. Луцьк – єдине місто в Україні із екскурсійною картою для незрячих [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.volynnews.com/news/culture/lutsk-yedne-misto-v-ukrayini-iz-ekskursiynoiu-kartoiu-dlia-nezriachykh/>. – Назва з титулки екрану.
7. Мізера Л. Приязний і доступний. Регіональний музей в Стальовій Волі / Л. Мізера // Гість з особливими потребами в музеї : Бюлетень за підсумками конференції-навчання в рамках Проекту «Музеї без бар'єрів. Коаліція польських та українських музеїв для професійного обслуговування неповносправних відвідувачів» (9 жовтня 2014 р., м. Львів). – Львів, 2014. – С. 41–45.
8. Музеї без бар'єрів : сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.muzeabezbarier.pl/uk/2013-10-24-15-20-55>. – Назва з титулки екрану.
9. Муфтахова А. И. Методические рекомендации «смотрите руками» : (проведение мероприятий для лиц с нарушениями зрения) [Електронний ресурс] / А. И. Муфтахова // Башкирский национальный музей : [сайт]. – Уфа, 2015. – Режим доступу : http://www.museumrb.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=290&catid=20. – Назва з титулки екрану.
10. Національний Музей Тараса Шевченка : сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.museumshevchenko.org.ua/post.php?id=654>. – Назва з титулки екрану.
11. Незрячі люди «побачать» пам'ятки Луцька [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://volyn.com.ua/news/88745-nezryachi-lyudi-pobachat-pamyatki-lucka.html>. – Назва з титулки екрану.
12. Потапова Н. В. Как провести экскурсию для слепого человека / Н. В. Потапова // Справочник руководителя учреждения культуры. – 2014. – № 11. – С. 85–87.



13. Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні : Закон УРСР від 21.03.1991 № 875-ХІІ [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/875-12>. – Назва з титулки екрану.
14. Програма транскордонного співробітництва Польща-Білорусь-Україна 2007-2013 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://ab.gcs.org.ua/shanovni-pratsivnyky-muzejiv-ta-turystychnyh-ob-jektiv-zahidnyh-oblastej-ukrajiny/>. – Назва з титулки екрану.
15. У Львові гідів вчитимуть, як проводити екскурсії для незрячих : [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zik.ua/news/2017/05/10/u_lvovi_gidiv_vchytymut_yak_provodyty_ekskursii_dlya_nezryachyh_1093421. – Назва з титулки екрану.
16. Хайретдинова Н.Э. Особенности экскурсионного обслуживания людей с нарушенной функцией слуха. / Н. Э. Хайретдинова // Вісник ДІТБ. – 2014. – № 18. – С. 206–210.
17. Muzeum Regionalne w Stalowej Woli : сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://muzeum.stalowawola.pl/en/museum/historia>. – Назва з титулки екрану.
18. Tactual Museum (Tactile Museum) for the Blind, Athens, Greece [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.tactualmuseum.gr/indexe.htm>. – Назва з титулки екрану.
19. World Health Organization : сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.who.int/gho/database/en/>.