

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

для суб'єктів, які провадять туристичну діяльність
(екскурсійне обслуговування),
фахівців туристичного супроводу щодо надання
інформації в доступних для осіб з інвалідністю форматах
(переклад українською жестовою мовою, субтитрування,
аудіокоментування та інші формати подачі інформації
для читання та спілкування)



ЗМІСТ

Вступ	3
1. Загальні положення	4
2. Особливості надання інформації в доступних для осіб з інвалідністю форматах (переклад українською жестовою мовою, субтитрування, аудіокоментування та інші формати подачі інформації для читання та спілкування) суб'єктами, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), та фахівцями туристичного супроводу	6
2.1. Доступність інформації у будівлях та спорудах туристичного призначення (у тому числі закладів HoReCa)	6
2.2. Організація комунікації з людьми з порушеннями слуху та зору	8
2.3. Надання інформації в доступних для осіб з інвалідністю по слуху і зору форматах	10
3. Рекомендації щодо використання української жестової мови під час туристичного обслуговування та екскурсійного супроводу	12
4. Рекомендації щодо створення описових коментарів під час туристичного обслуговування та екскурсійного супроводу	14

ВСТУП

Методичні рекомендації для суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу щодо надання інформації в доступних для осіб з інвалідністю форматах (переклад українською жестовою мовою, субтитрування, аудіокоментування та інші формати подачі інформації для читання та спілкування) (далі – Методичні рекомендації) розроблено на виконання Плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372-р, та з урахуванням ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель і споруд», ISO 21902:2021 та інших джерел.

Ці Методичні рекомендації спрямовані на реалізацію положень Конвенції про права осіб з інвалідністю, а також враховують необхідність викладення інформації суб'єктами, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівцями туристичного супроводу у форматах, що забезпечують доступність її сприйняття особами з інвалідністю (переклад українською жестовою мовою, субтитрування, аудіокоментування та інші формати подачі інформації для читання та спілкування).

Ці Методичні рекомендації ґрунтуються на чинних нормативно-правових актах та законах України:

- Конвенції про права осіб з інвалідністю;
- Законі України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» від 21.03.1991 № 875-XII;
- Законі України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» від 25.04.2019 № 2704-VIII;
- Законі України «Про туризм» від 15.09.1995 № 324/95-ВР;
- Директиві (ЄС) 2019/882 Європейського Парламенту та Ради від 17 квітня 2019 року про вимоги до доступності продуктів і послуг.

Методичні рекомендації розроблено з використанням матеріалів «Довідника безбар'єрності» – гйда з коректного спілкування, створеного за ініціативою першої леді України Олени Зеленської у співпраці з ГО «Безбар'єрність», іншими громадськими організаціями, правозахисниками, психологами, батьками, що виховують дітей з інвалідністю, українськими та міжнародними експертами. Рекомендації містять положення, надані фахівцями Всеукраїнської організації осіб з інвалідністю зі слуху «Українське товариство глухих» та Громадської організації «Громадський рух «Соціальна єдність».

1

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Закон України «Про основи соціальної захищеності осіб з інвалідністю в Україні» 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 ефективно реалізувати права та свободи людини і громадянина та вести повноцінний спосіб життя згідно з індивідуальними можливостями, здібностями і інтересами.

Поняття «доступність» у нормативно-правовій базі України розуміють як «Забезпечення рівного доступу всім групам населення до фізичного оточення, транспорту, інформації та зв'язку, інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів та послуг, як у міських, так і в сільських районах».

Відповідно до Конвенції про права осіб з інвалідністю, до осіб з інвалідністю належать особи зі стійкими фізичними, психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями, які при взаємодії з різними бар'єрами можуть заважати їхній повній та ефективній участі в житті суспільства нарівні з іншими.

З метою забезпечення доступності інформування важливо розуміти, які саме порушення має цільова група, особи з інвалідністю. Зокрема, необхідно розуміти, як наявність цих порушень впливає на отримання інформації, тобто: як люди взаємодіють з інформацією, які при цьому виникають труднощі, які є допоміжні технології або засоби, щоб подолати ці труднощі.

Основний бар'єр, з яким стикаються особи із порушеннями слуху, – це інформаційний та мовний. Необхідно враховувати такі особливості їх сприйняття:

- сприйняття інформації відбувається насамперед зорово чи слухозорово, тому існує потреба у навігації та наочній інформації;
- зорове сприйняття має менший обсяг, сповільнений темп;
- виникають проблеми з розподілом уваги через необхідність перемикатися з об'єкта показу на того, хто говорить, або перекладача мови;
- образна пам'ять розвинена краще, ніж словесна, наочні форми мислення переважають над понятійними;
- не всі відвідувачі з порушеннями слуху володіють жестовою мовою, умінням читати з губ, не всі володіють писемним мовленням;
- у людей, які не чують зовсім, і людей, які слабо чують, потреби у супроводі інформації суттєво відрізняються в залежності від стану слуху, і це слід враховувати індивідуально.

При роботі з відвідувачами з порушеннями слуху важливо пам'ятати, що жестова мова є окремою лінгвістичною системою. Українська жестова мова – це природна візуально-жестова мовна система з власною лексико-граматичною структурою, що сформувалася еволюційним шляхом і використовується як основний або один

з основних засобів спілкування жестомовних осіб, які постійно проживають або впродовж тривалого часу проживали на території України. Важливо розуміти, що жестова мова є повноцінною самостійною мовою, яка має власний синтаксис і граматику. Важливу роль у жестовій мові відіграють міміка, рухи та порядок жестів. Для людей зі значною чи повною втратою слуху, українська жестова мова – це основний спосіб комунікації. Через різницю в граматиці та синтаксисі письмову українську мову не завжди легко розуміти нечуючим.

В Україні кожному гарантується право вільно використовувати українську жестову мову в суспільному житті, вивчати та підтримувати її, а також навчатися українською жестовою мовою.

Деякі люди з частковою втратою слуху можуть читати по губах, дехто користується слуховими апаратами, але у будь-якому разі, їм складно сприймати аудіоінформацію. Тому слід подавати текстову альтернативу такій інформації на інформаційних табло чи дошках, у вигляді субтитрів чи текстового опису до відео, інформаційних брошур, що містять всі важливі повідомлення з аудіоінформації простою та зрозумілою мовою.

Так само як і в разі проблем зі слухом, залежно від ступеня втрати зору, люди можуть користуватися різними допоміжними технологіями та мати різні потреби щодо доступності інформації.

Порушення зору – це часткова або повна відсутність зорового сприймання; зниження здатності бачити, погіршення чіткості зору. Оскільки понад 70% інформації людина отримує саме за допомогою зору, то за повної чи часткової втрати зору людина стає більш залежною від зовнішніх факторів, які стосуються її власної безпеки, можливості вільно та безпечно орієнтуватися у просторі та переміщуватися навколишнім простором.

Окрім гостроти зору, ступеня його втрати та інших особливостей зорового сприймання людини на її самостійність та незалежність у житті, при пересуванні відкритим простором, при отриманні інформації та послуг, впливає рівень її соціально-побутової адаптації (індивідуальної мобільності).

Порушення зору, що призводять до часткової його втрати, найчастіше асоціюються з розмитістю картинки. Водночас різні захворювання можуть вражати око по-різному, відповідно, люди з порушеннями зору бачать інформацію по-різному.

Інформацію про довкілля незряча людина отримує за допомогою усіх органів чуття, які є у неї. Одним із основних органів чуття, який використовують незрячі під час орієнтування та переміщення простором, є дотик. Отже, одним з ключових засобів забезпечення доступності для людей із глибокими порушеннями зору є використання тактильних елементів доступності, які сприймають на дотик.

Таким чином, щоб зробити доступними для незрячих осіб інформаційні брошури, пам'ятники, туристичні маршрути чи інші продукти, треба друкувати їх шрифтом Брайля. Інформацію слід озвучувати чітко та достатньо голосно. При розміщенні інформації на інформаційних табло чи стендах важливо, щоб підхід до них був вільний і людина могла підійти та розгледіти текст з близької відстані. Найкраще передбачити можливість для людей взяти інформацію в руки та розглянути на комфортній для себе відстані. Можливість отримання інформації через телефонний зв'язок або персональне консультування голосом також є важливою для осіб з порушеннями зору.

2

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ В ДОСТУПНИХ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ФОРМАТАХ (ПЕРЕКЛАД УКРАЇНСЬКОЮ ЖЕСТОВОЮ МОВОЮ, СУБТИТРУВАННЯ, АУДІОКОМЕНТУВАННЯ ТА ІНШІ ФОРМАТИ ПОДАЧІ ІНФОРМАЦІЇ ДЛЯ ЧИТАННЯ ТА СПІЛКУВАННЯ) **СУБ'ЄКТАМИ, ЯКІ ПРОВАДЯТЬ ТУРИСТИЧНУ ДІЯЛЬНІСТЬ** (ЕКСКУРСІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ), **ТА ФАХІВЦЯМИ ТУРИСТИЧНОГО СУПРОВОДУ**

2.1. ДОСТУПНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ У БУДІВЛЯХ ТА СПОРУДАХ ТУРИСТИЧНОГО ПРИЗНАЧЕННЯ (У ТОМУ ЧИСЛІ ЗАКЛАДІВ NORECA)

Доступність інформації у приміщеннях та спорудах туристичного призначення із врахуванням потреб осіб з порушеннями слуху (які не чують або слабо чують), полягає у забезпеченні таким особам доступу до необхідної інформації шляхом візуального сприйняття за допомогою технічних засобів інформування, орієнтування і сигналізації, організації перекладу жестовою мовою (включаючи виділення спеціально облаштованого з додатковим освітленням місця для перекладача жестової мови) та/або субтитрування, а також облаштування спеціальних зон чи робочих місць, оснащених індивідуальними чи колективними приладами підсилення звуку (для слабкочуючих) (п. 9.1 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення»).

Туристичні агенції, готелі та інші об'єкти туристичної інфраструктури доцільно обладнати Web-системою для зв'язку з перекладачем жестової мови для спілкування з туристами з порушеннями слуху, а фахівці мають вміти вийти на зв'язок з перекладачем у разі потреби.

Для виконання вимог безбар'єрності туристичних послуг для осіб з порушенням слуху балансоутримувачам будівель та споруд туристичного призначення рекомендовано:

- встановити у вестибюлях цих споруд (з урахуванням їх функціонального призначення) інформаційні термінали, інформаційні екрани або табло типу «рядок, що біжить», а також пристрої з можливістю здійснення текстового або відеозв'язку;
- облаштувати не менше одного робочого місця для комунікації з особами з порушеннями слуху, обладнаного спеціальними пристроями відеозв'язку з перекладачем жестової мови (для людей з порушеннями слуху, які використовують для спілкування українську жестову мову) та синтезу мовлення в текст (для людей

з порушеннями слуху, які сприймають писемне мовлення), а також спеціальними приладами підсилення звуку (для людей з порушеннями слуху, які використовують слухові апарати чи кохлеарні імпланти).

Туристи/екскурсанти з порушеннями слуху можуть стикнутися з такими проблемами: відсутність у готельних номерах світлових сигналізаторів від дзвінків та сигналу про наявність повітряної тривоги та інших небезпечних для життя ситуацій, персонал, який не має досвіду роботи з даною категорією людей з інвалідністю, стереотипне ставлення інших людей.

Засоби безпеки, орієнтування, отримання інформації при користуванні середовищем для осіб із порушеннями слуху наведені у п. 9 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення».

Туристичні агенції, готелі та інші об'єкти туристичної інфраструктури доцільно обладнати світловими сигналізаторами, які сповіщатимуть осіб з порушеннями слуху про небезпеку у разі повітряної тривоги та в інших небезпечних для життя ситуаціях, і проінспектувати персонал про їх дії стосовно сповіщення про виникнення небезпеки кожній нечуючій особі, яка отримує в цей час туристичні послуги.

Туристи/екскурсанти з порушеннями зору можуть стикнутися з такими перешкодами або бар'єрами: ускладнене або неможливе самостійне орієнтування і переміщення у просторі через відсутність системи навігації, окремих елементів навігації; наявність на шляху руху травмонезбезпечних елементів або конструкцій; відсутність необхідного виділення небезпечних елементів конструкцій; недостатнє освітлення; невдале планування простору, наявність умеблювання/елементів інтер'єру, декору які ускладнюють орієнтування та вільне переміщення; недосвідчений персонал, який не володіє техніками та прийомами фізичного супроводу людей із порушеннями зору, техніками та прийомами комунікацій та взаємодії.

Доступність інформації у приміщеннях та спорудах туристичного призначення для осіб із порушенням зору повинна бути забезпечена засобами безпеки, орієнтування, отримання інформації та включати:

1. Тактильні елементи доступності – елементи доступності, які в основному використовується людьми із глибокими порушенням зору (незрячими). Проте деякі властивості тактильних елементів доступності сприяють орієнтуванню та безпеці інших категорій маломобільних груп населення. Основний принцип використання тактильних елементів доступності – сприйняття на дотик. Тактильні елементи доступності поділяються на тактильні смуги та тактильні інформаційні покажчики (таблички або позначки) зі шрифтом Брайля.

2. Візуальні елементи доступності – елементи доступності, які забезпечують безпеку, орієнтування, отримання інформації для усіх користувачів, включаючи осіб із порушеннями зору. Основний принцип використання візуальних елементів доступності – це зорове сприйняття. Створення візуальних елементів доступності відбувається за допомогою співвідношення кольорових рішень (контрастне маркування для безпеки та орієнтування) та відповідних систем відображення інформації за допомогою інформаційних табличок, інформаторів та покажчиків.

3. Аудіопокажчики – елементи доступності, що сприймаються за допомогою слухового сприйняття. Встановлюються для звукового сповіщення інформації та вказують на

необхідний напрямок руху. Крім того, вони можуть інформувати про об'єкт чи послугу, що надаються. Поділяються на звукові маячки-сигналізатори та голосові інформатори.

Засоби безпеки, орієнтування, отримання інформації також використовуються людьми, які не орієнтуються на місцевості, під впливом стресу (стан розсіяної уваги, дезорієнтування), під час різкої зміни освітлення (потрапляння із темряви у світло і навпаки), під час пожежі (задимлення), неуважні із мобільними телефонами тощо.

Засоби безпеки, орієнтування, отримання інформації при користуванні середовищем для осіб із порушеннями зору наведені у п. 8 ДБН В.2.2-40:2018 «Інклюзивність будівель та споруд. Основні положення».

2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЇ З ЛЮДЬМИ З ПОРУШЕННЯМИ СЛУХУ ТА ЗОРУ

Під час здійснення комунікації з особами з порушенням слуху необхідно мати на увазі, що всі вони мають різний ступінь втрати слуху і різні способи отримання інформації, тому під час надання їм послуг з туристичного обслуговування вони мають право обирати прийнятний саме для них спосіб спілкування.

Не всі люди з порушеннями слуху мають можливість сприйняття текстової інформації. Так само не кожна людина з порушеннями слуху володіє писемним мовленням та вміє висловлювати свої думки письмово. Значна частина людей з порушеннями слуху воліє використовувати для спілкування та сприйняття інформації саме українську жестову мову.

Українська жестова мова не є якимось варіантом письмової чи усної української мови, її словниковий запас та синтаксис кардинально відрізняються від усного та писемного мовлення. Це означає, що для людей з відсутністю слуху від народження чи раннього дитинства, які не опанували усної мови до повної втрати слуху, субтитри чи письмова українська мова не є адекватною альтернативою.

У ст. 4 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної» встановлено, що українська жестова мова є мовою спільноти жестомовних осіб. В Україні кожному гарантується право вільно використовувати українську жестову мову в суспільному житті, вивчати та підтримувати її, а також навчатися українською жестовою мовою. Жодне з положень цього Закону не може тлумачитися як таке, що спрямоване на звуження сфери використання української жестової мови.

Саме тому суб'єкти туристичної діяльності зобов'язані забезпечити можливість використання будь-якого із способів спілкування, прийнятних для людини з порушеннями слуху, а під час надання послуг людям з порушеннями слуху враховувати індивідуальні комунікаційні можливості із застосуванням методу спрощеної мови та у форматі легкого читання.

На початку комунікації фахівець туристичного супроводу має запропонувати особі з порушенням слуху обрати спосіб спілкування, зокрема:

- жестовою мовою;

-
- у письмовій формі;
 - із застосуванням засобів підсилення звуку.

Переклад жестовою мовою забезпечується за допомогою перекладача жестової мови, який може бути залучений онлайн із застосуванням інформаційно-комунікаційних технологій і систем, які забезпечують переклад у режимі реального часу (відеозв'язок). Тому у приміщеннях закладів доцільно встановити відповідні пристрої для комунікації з особами з порушеннями слуху та забезпечити можливість долучення до комунікації перекладача жестової мови (у тому числі онлайн). Під час комунікації з жестомовною людиною за участю перекладача жестової мови суб'єкту туристичної діяльності слід звертатися прямо до співрозмовника (людини з порушеннями слуху), а не до перекладача жестової мови для того, щоб співрозмовник не відчував дискримінаційного ставлення до себе.

Під час залучення перекладача жестової мови слід звертати увагу на наявність у особи, яка здійснює переклад з/на українську жестову мову, професійної кваліфікації перекладача жестової мови.

Документами, що підтверджують професійну кваліфікацію перекладача жестової мови, є документи про освіту державного зразка, а саме:

- Диплом кваліфікованого робітника за професією «перекладач жестової мови»/ (сурдоперекладач)» та додаток до диплома;
- Свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією «перекладач жестової мови»/ (сурдоперекладач)» та додаток до свідоцтва;
- Диплом молодшого бакалавра з перекладу жестової мови (сурдоперекладу), кваліфікація «перекладач жестової мови/ (сурдоперекладач)» та додаток до диплома.

Будь-які інші документи (посвідчення, свідоцтва, сертифікати тощо), видані іншими інституціями, не наділяють особу професійною кваліфікацією «Перекладач жестової мови».

Перевірити відомості та дані про документи про освіту, виготовлені з 2000 року, можливо за [посиланням](#).

Письмова форма комунікації може використовуватися виключно за ініціативою особи з порушеннями слуху. Не допускається нав'язування з боку суб'єктів туристичної діяльності особі з порушеннями слуху письмового способу спілкування. Для письмового способу спілкування фахівцями туристичного супроводу можуть використовуватися спеціальні технічні засоби, які забезпечують можливість набору тексту та/або конвертують мову працівника в текст.

Процес взаємодії під час роботи, спілкування та надання послуг особам із порушеннями зору має відбуватися в межах службових повноважень суб'єктів, які провадять туристичну діяльність із використанням технік та методів, викладених далі, та в межах морально-етичних норм, прийнятих у суспільстві.

Для того, щоб розпочати спілкування з незрячим (слобозорим), слід не звертатися на віддалі, а підійти і заговорити з ним, доторкнувшись за потреби для привернення уваги до його плеча або руки. Слід говорити зрозуміло, розбірливо та чітко та пам'ятати, що надмірний шум може завадити комунікації.

Під час комунікації або надання туристичної послуги слід завжди звертатися лише до незрячої (слабозорої) людини, а не до її супроводу. Під час спілкування впевнено і спокійно вживати вирази зі словами «бачити», «побачити», «дивитися», «подивитися» та іншими на позначення візуального сприйняття. Чітко та лаконічно вказувати необхідний напрямок руху або розташування приміщень чи предметів в загальному – «тут», «там», «поруч», «недалеко» тощо. Можна вказувати напрямок словами «вперед»/«назад», «праворуч»/«ліворуч», за принципом циферблату годинника («на дев'ять годин», «на три години», «на одинадцять годин»), не забуваючи при цьому про дзеркальне розташування співрозмовників, які стоять або сидять навпроти один одного.

2.3. НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ В ДОСТУПНИХ ДЛЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ ПО СЛУХУ І ЗОРУ ФОРМАТАХ

Туроператори, турагенти подають інформацію про туристичний продукт/послугу за допомогою методів слухового, тактильного (рельєфнокрапковим шрифтом Брайля) доведення, за допомогою жестової мови, а також з використанням текстофонів та тефлонічних засобів із застосуванням методу спрощеної мови та у форматі легкого читання.

Надання інформації для людей з порушеннями слуху як в офлайн, так і онлайн-режимі повинно здійснюватися з урахуванням їх інформаційних потреб із застосуванням одночасно як субтитрування всього аудіо та відеовмісту, так і перекладу українською жестовою мовою з метою надання людям з порушеннями слуху можливості здійснення самостійного вибору способу сприйняття інформації у найбільш зручному для них форматі.

Адаптація інформаційних ресурсів для потреб людей з порушеннями слуху передбачає попередню адаптацію всього аудіо, відео та текстового вмісту інформаційних ресурсів суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу українською жестовою мовою та розміщення відповідних відео на власних вебресурсах.

Альтернативним заходом забезпечення надання інформації онлайн в доступних для осіб з інвалідністю по слуху форматах, на вебсторінки суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу допустимо встановити спеціалізоване програмне забезпечення (вебвіджет) для встановлення відеозв'язку з перекладачем жестової мови. Це забезпечить можливість жестомовним людям, які або не володіють письмовою мовою, або не здатні сприймати значний обсяг письмової інформації, у будь-який час здійснити відеовиклик перекладача жестової мови, який здійснить у режимі онлайн адаптацію інформації, яка зацікавила жестомовну людину, українською жестовою мовою.

Успішний досвід надання інформації онлайн у форматах, доступних для жестомовних людей з повною втратою слуху реалізується із використанням спеціалізованих вебсистем та вебвіджетів для зв'язку з перекладачем жестової мови.

З питань доступності туристичного контенту для нечуючих доцільно консультиватися з громадськими організаціями осіб з інвалідністю зі слуху.

Надання інформації, доступної для людей з порушеннями слуху, в офлайн-режимі також передбачає одночасне субтитрування аудіо та відеоматеріалів, розміщених в приміщеннях суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу та переклад аудіо, відео та текстових матеріалів, розміщених в приміщеннях суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу, українською жестовою мовою. Статичну інформацію, розміщену в приміщеннях, можна адаптувати для потреб жестомовних людей, попередньо переклавши її українською жестовою мовою та розмістивши відповідні відеоматеріали у вільному доступі в межах приміщень (наприклад, імплементувавши в інформаційні термінали, розмістивши QR-коди, призначені для сканування за допомогою електронних цифрових пристроїв, при скануванні яких відображається відповідний відеоматеріал з перекладом українською жестовою мовою аудіо, відео та текстового контенту). Доступність інформації в приміщеннях суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу повинно забезпечуватися можливістю залучення перекладача жестової мови у будь-який час (у тому числі онлайн).

Залучення перекладача жестової мови не повинно обмежуватися, наприклад, встановленням спеціальних днів, годин обслуговування жестомовних людей, вимоги попереднього попередження про візит тощо.

Встановлення будь-яких штучних обмежень у можливості жестомовної людини використовувати українську жестову мову та отримувати інформацію українською жестовою мовою є дискримінацією людей за ознакою інвалідності та є неприпустимим для суб'єктів, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівців туристичного супроводу.

Якщо у групі присутні особи з порушеннями зору, то суб'єкти, які провадять туристичну діяльність (екскурсійне обслуговування), фахівці туристичного супроводу повинні давати ясні і чіткі вказівки. Вони по можливості повинні весь час мати перед очима групу, щоб зуміти відразу подбати про усунення проблем, які можуть виникнути в незрячих. Письмові матеріали та інструкції діяльності треба набрати збільшеним шрифтом, перевести у брайлівський друк чи зробити аудіозапис. Скеровуючи таких осіб до певного приміщення, у вказівках для них важливо дати знати розмір і план конструкції їхнього простору. Корисно для незрячих розміщувати матеріали та обладнання у легкодоступних місцях і завжди там само, де й попередньо.

Інформація має бути надана за допомогою слухових або тактильних (шрифт Брайля) методів доведення, на входах та виходах в об'єкти туристичної інфраструктури обов'язковою є наявність спеціальних знаків і символів.

Передачу візуального змісту аудіальним способом забезпечує тифлокоментування (аудіодескрипція, звукоопис). Описові підлягає все, що людина, через наявні в неї порушення зору, не може побачити, відчувати, зрозуміти за допомогою інших органів чуття (залишковий зір, слух, нюх, дотик), для забезпечення інформаційної доступності про візуальні об'єкти, процеси, явища навколишньої дійсності. Це може бути туристичний маршрут, пейзаж навколо чи монументальні будівлі, пам'ятки архітектури тощо.

3

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ УКРАЇНСЬКОЇ ЖЕСТОВОЇ МОВИ ПІД ЧАС ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕКСКУРСІЙНОГО СУПРОВОДУ

Наявність серед туристів/екскурсантів осіб з порушеннями слуху потребує супроводу перекладачем української жестової мови, особливо це важливо під час екскурсій та інструктажів з техніки безпеки для туристів.

Туристичне обслуговування та екскурсійний супровід жестомовних людей з порушеннями слуху передбачає адаптацію змісту екскурсійних програм. Така адаптація передбачає одночасно як субтитрування, так і переклад українською жестовою мовою.

Субтитрування та переклад українською жестовою мовою статичних екскурсійних програм (наприклад, 3D-турів, онлайн-екскурсій) може здійснюватися попередньо із подальшим розміщенням у відкритому доступі на вебресурсах суб'єктів, які здійснюють туристичне обслуговування (екскурсійний супровід) жестового відеогіду.

Екскурсійне обслуговування людей з порушеннями слуху під час динамічних екскурсійних програм передбачає забезпечення можливості використання будь-якого із способів сприйняття інформації, прийнятних для людини з порушеннями слуху.

На початку екскурсії особа, яка здійснює екскурсійне обслуговування (працівник закладу туристичної діяльності), має запропонувати особі з порушенням слуху обрати спосіб отримання інформації, зокрема: жестовою мовою; у письмовій формі.

Перекладач має стояти поруч з гідом на освітленому місці, а всім туристам/екскурсантам має бути його добре видно. При можливості організовувати подорожі і екскурсії при хорошому денному освітленні.

Особи з порушеннями слуху не можуть одночасно розглядати експозицію та сприймати переклад перекладача жестової мови, тому необхідно робити відповідні паузи для того, щоб вони могли і роздивитися експозицію, і візуально сприйняти переклад жестовою мовою.

Для кращого перекладу жестовою мовою і його більш комфортного сприйняття особами, які нечують, гіду необхідно уповільнити темп розповіді, не перенасичувати інформацію датами та складними термінами. При наявності в розповіді гіда складних термінів і понять дати перекладачу жестової мови час на їх роз'яснення для туристів із порушеннями слуху.

Під час переходу від одного об'єкту (експозиції) до іншого гід не повинен продовжувати розповідь на ходу, оскільки для перекладача і туристів/екскурсантів це загрожує травматизмом, а людям з порушеннями слуху незручно сприймати інформацію під час руху.

Якщо впроваджено карантин з обов'язковим масковим режимом, перекладач жестової мови працює без маски або у прозорій масці, щоб особам з порушеннями

слуху було видно артикуляцію його губ.

При наявності серед екскурсантів осіб з порушеннями слуху, які не володіють жестовою мовою (втратили слух нещодавно або мають залишки слуху і не користуються жестовою мовою) необхідно забезпечити їм місце поруч з екскурсоводом і дублювати їм найбільш важливу інформацію письмово.

Необхідно тримати туристів з порушеннями слуху в полі зору, донести до них інформацію про місце/точку збору у разі відставання від групи тощо. При пошуку такого туриста, що заблукав, робити основний акцент на світлову сигналізацію та зоровий контакт.

4

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО СТВОРЕННЯ ОПИСОВИХ КОМЕНТАРІВ ПІД ЧАС ТУРИСТИЧНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕКСКУРСІЙНОГО СУПРОВОДУ

Під час створення описових коментарів до туристичних об'єктів слід дотримуватися таких рекомендацій: перед описом об'єкта обов'язково дуже ретельно його переглянути та зібрати всю необхідну інформацію про нього. Важливо уникати суб'єктивних думок в описі, коментар повинен бути об'єктивним, точно описувати зміст зображеного, не бажано виявляти своїх оцінок. Необхідно обрати найбільш важливий і необхідний для розуміння зміст описового матеріалу і слідувати в описі від загального до конкретного: опис туристичного об'єкта, пам'ятки розпочинається із зазначення скульптора, архітектора, архітектурного стилю, епохи, століття, року створення, місця розташування, із переходом до загальних розмірів об'єкта та опису архітектурних рис тощо.

Опис окремих об'єктів живої природи (дерево, тварина) відрізняється від опису інших об'єктів тим, що спочатку описується загальна візуальна картинка (розмір, колір та ін.). Далі звертається увага на деталі, особливості морфологічної та анатомічної будови окремих частин, органів тощо. При цьому важливо дозволити ознайомитися на дотик із об'єктом, структурою його поверхні, покривів, якщо є така можливість.

Тифлокоментар до об'єктів живої природи найкраще завершувати тактильним (предметним) ознайомленням із самим об'єктом. При описі рослин бажано звертати увагу на запах, по можливості смак, вегетативні та генеративні органи, обов'язково звертаючи увагу на те, що рослини можуть бути отруйними. Дрібні зоологічні об'єкти комахи, земноводні, птахи можна демонструвати, даючи можливість детально «оглянути» об'єкт, доторкаючись до окремих частин тіла, описуючи при цьому їх словесно. Описуючи тварин великих за розміром, слід порівнювати їх з розмірами частин тіла самих екскурсантів (голова, кінцівки, пальці).

Описуючи зображені об'єкти, слід зазначати їх розміри, віддаленість від інших об'єктів, варто порівнювати їх розміри відповідно до середнього зросту людини. Формування культури створення аудіоопису у різних сферах життя в Україні та світі загалом відкриває широкі пізнавально-інформаційні можливості для людей з порушеннями зору.