

УДК 379.8-056.26:81'221.24:796.5

Шуліка Е.Ю.¹, Єгорова О.В.²

¹ студ. гр. 242Тур_бд_2022, Полтавський державний аграрний університет,
м. Полтава

² канд. екон. наук, доцент, Полтавський державний аграрний університет,
м. Полтава

**ВИКОРИСТАННЯ ЖЕСТОВОЇ МОВИ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ
ТУРИСТІВ ЯК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНКЛЮЗИВНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Світ стає дедалі інклюзивнішим, і туризм не є винятком. Усвідомлення потреб людей з інвалідністю стимулює впровадження нових підходів до обслуговування клієнтів, зокрема використання жестової мови для туристів з порушенням слуху.

Жестова мова – це візуальна система комунікації, якою користуються глухі та слабочуючі люди. Вона складається з жестів, виразів обличчя та рухів тіла, які мають власну граматику та лексику.

Жестова мова є унікальною завдяки своїй візуальності, адже інформація передається через зорові сигнали, що робить її особливою формою спілкування. Вона є повноцінною самостійною мовою, зі своєю граматикою та лексикою, які забезпечують її складність і багатогранність. Важливо також зазначити, що у світі існує понад 300 різних жестових мов, кожна країна має свою унікальну жестову мову, що відрізняється від інших, відображає різноманітність культур глухих спільнот, передаючи їхні унікальні традиції та спосіб життя.

Знання жестової мови є важливим для ефективного спілкування з людьми з порушенням слуху, що дозволяє налагодити повноцінну взаємодію без мовних бар'єрів. Воно також сприяє інклюзії, забезпечуючи рівні можливості для всіх, незалежно від слухових здібностей. Окрім цього, володіння жестовою мовою відкриває доступ до розуміння унікальної культури глухих спільнот, даючи змогу глибше пізнати їхній світ і традиції.

За даними ВООЗ, у світі близько 1,5 мільярда людей мають порушення слуху, з них приблизно 70 мільйонів користуються жестовою мовою як основним засобом спілкування. В Україні таких людей 200 – 300 тисяч, з яких 40 – 50 тисяч користуються Українською жестовою мовою. [1]

Туристи з порушенням слуху стикаються з низкою бар'єрів, що ускладнюють їхню подорож. Однією з головних проблем є мовний бар'єр, оскільки не всі глухі люди володіють усною мовою, а персонал туристичних об'єктів зазвичай не знає жестової мови. Важливо зазначити, що використання жестової мови може бути необхідним при комунікації туриста з особливими

потребами під час покупки туру, але лише за потребою і бажанням самого туриста. Оскільки деякі туристи можуть використовувати інші способи комунікації, наприклад, письмовий або текстові повідомлення, необхідно надавати різні варіанти для вибору. [2]

Під час проведення первинного інструктажу туриста гідом або екскурсоводом важливо передбачити можливість використання жестової мови, щоб забезпечити безпеку та розуміння основної інформації.

Також інформаційні труднощі можуть виникати через відсутність субтитрів, жестових перекладів або текстових повідомлень у громадських місцях, таких як аеропорти чи вокзали. Ще однією проблемою є екскурсії, більшість з яких базується на звуковій інформації, що обмежує доступ до змісту для людей, які нечують.

Сучасна туристична інфраструктура стає дедалі інклюзивнішою, намагаючись усунути бар'єри, знаходить шляхи вирішення проблем людей з інвалідністю. Деякі люди з частковою втратою слуху читають по губах або користуються слуховими апаратами, однак усна інформація все одно залишається важкодоступною. Необхідно впроваджувати письмову інформацію на інформаційних стендах, субтитри до відео та доступні текстові описи. Крім того, під час подорожі або екскурсії важливо надати можливість отримувати інформацію через жестову мову або письмові матеріали, щоб туристи з порушенням слуху могли повноцінно насолодитися подорожжю. [3]

Туристичні агентства та готелі повинні бути обладнані системами для відеозв'язку з перекладачами жестової мови. Для обслуговування туристів з порушенням слуху необхідно мати доступ до таких послуг у будь-який час.

Для того щоб зробити туризм доступнішим для людей з порушеннями слуху, важливо впроваджувати сучасні технології та засоби комунікації. Встановлення інформаційних терміналів і екранів у вестибюлях туристичних об'єктів значно полегшить отримання необхідної інформації. Крім того, оснащення робочих місць працівників, що працюють з туристами, засобами для відеозв'язку з перекладачами жестової мови забезпечить ефективне

спілкування між персоналом і туристами з порушеннями слуху. Використання жестової мови в туристичній сфері не лише підвищує комфорт таких туристів, а й сприяє формуванню більш інклюзивного та чуйного суспільства.

Список використаних джерел:

1. World Health Organisation. URL : <https://www.who.int/>
2. Directive (EU) 2019/882 of the European Parliament and of the Council of 17 April 2019 on the accessibility requirements for products and services. URL : <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.
3. 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). Державне агентство розвитку туризму. 2024. 14 с.