

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ТОЛЕРАНТНОСТИ К ИНВАЛИДАМ, НЕОБХОДИМЫЕ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ СФЕРЕ

Игнатьева Т.Н., канд. мед. наук, доцент,

Царик Е.С.,

Институт туризма Белорусского государственного университета физической культуры,
Республика Беларусь

Проходя исторические этапы своего развития, человеческое общество по-разному относилось к тем, кто имел те или иные нарушения в физическом или психическом развитии. Характер отношения того или иного общества к инвалидам в целом зависит от многих факторов, в том числе от экономических, политических, нравственных, философских воззрений общества, а также от уровня развития просвещения, здравоохранения, науки и культуры [1].

Не так давно в обиход нашей повседневной жизни вошло такое выражение, как «люди с ограниченными возможностями». Этот устоявшийся термин часто употребляется в прессе и публикациях, в нормативных и законодательных актах, в том числе в официальных материалах ООН.

Интерпретация термина «инвалид» заменило это выражение, но оно не раскрывает тот факт, что возможности человека ограничиваются общественными условиями. И, что еще хуже, «по умолчанию» многие воспринимают словосочетание «человек с ограниченными возможностями» как характеристику того, что человек ограничен сам по себе (ограничен своим «дефектом», а не обществом).

Недостаточная информированность порождает у части общества искаженное представление о людях с ограниченными возможностями, что, в свою очередь, делает самих инвалидов пассивными и далекими от активной общественной жизни. Изменить эту ситуацию можно, в первую очередь, при устранении барьеров во взаимопонимании между людьми. Не нужно отгораживаться от инвалидов как от людей другого сорта и не нужно забывать о том, что инвалидами мы можем стать в любой момент.

Понятие «толерантность» можно представить как терпимость, веротерпимость. Современный вариант понятия «толерантность» можно также трактовать в соответствии с Декларацией принципов толерантности (ЮНЕСКО, 1995 г.). Толерантность определяется как ценность и социальная норма гражданского общества, проявляющаяся в праве всех индивидов быть различными, обеспечении устойчивой гармонии между различными конфессиями, политическими, этническими и другими социальными группами, уважении к разнообразию различных мировых культур, цивилизаций и народов, готовности к пониманию и сотрудничеству с людьми, различающимися по внешности, языку, убеждениям, обычаям и верованиям [2].

Нужно понимать, что они вовсе не люди с ограниченными возможностями, они люди с расширенными потребностями. Они такие же члены общества. А значит, заслуживают не меньшего внимания. Все определения, которые мы даем им, с моральной точки зрения показывают их несостоятельность, принижают, в каком-то смысле, их значимость в этом мире. Не удивительно, что мы практически не встречаем этих людей на улицах, хотя коэффициент их численности довольно высок. Их сложно встретить в театре, на концертах или выставках, не только потому, что, инфраструктура для данного контингента, к сожалению, практически отсутствует, что, безусловно, ограничивает их появление в социуме, но в первую очередь из-за наличия психологического барьера, связанного с предвзятым отношением и устоявшимися стереотипами о людях с расширенными потребностями. Это очень серьезные причины, из-за которых у них практически нет возможностей появляться в публичном пространстве.

Как только человек начинает выпадать из марша успешных трудящихся, как только для его участия в ритме города требуется дополнительная забота окружающих, наступает момент, когда этому человеку проще оставаться дома. Поэтому стоит понимать, что являясь гражданами своего государства, они имеют полное право на достойный отдых и туризм в целом! Поэтому необходимо создавать инфраструктуру и предпринимать попытки по разрушению психологического барьера, как для отечественных, так и для иностранных инвалидов.

Наверняка многие из нас путешествуя, замечали, что за границей довольно часто можно встретить людей с ограниченными возможностями. Это не означает, что в одной стране их значительно

больше, чем в другой, это означает, что общество и власти обращают на данную проблему больше внимания. Нужно понимать, что все страны сталкиваются с этим. Однако данные проблемы не скрываются, эти вопросы на слуху и во внимании общественности. Конституция многих стран обязывает законодательную, исполнительную власти, судебные органы и прочие учреждения и организации общественной власти использовать все возможности для введения инвалидов всех групп «в нормальную жизнь» [3].

Так, например, в Америке (США, Канада), а так же во многих европейских странах, в частности Англии и Германии, нет такого понятия – «инвалид». Тех, кто не может самостоятельно двигаться, называют «людьми с затруднениями» (disabled people). Там они – полноценные члены общества, работающие и путешествующие. К примеру, в Варшаве все автобусы приспособлены к коляскам. В Лондоне одна из линий городской электрички вообще полностью «ступенька-free» [4].

Подобная ситуация совершенно нормальна для европейцев, там люди с ограниченными возможностями полностью интегрированы в общество.

Конечно, для того чтобы создавать инфраструктуру необходимы средства, которые государство не всегда может выделить, однако это вовсе не мешает нам, хотя бы изменить своё отношение к таким людям. Первым и элементарным шагом должно стать восприятие их как полноценных граждан и отношение к ним с уважением, учетом их особенностей.

Многие общественные организации инвалидов считают, что важно использовать корректную по отношению к ним терминологию. Например: «человек с задержкой в развитии», а не «слабумный», «умственно неполноценный», «перенесший полиомиелит» (а не «жертва полиомиелита»), «использующий инвалидную коляску» (а не «прикованный к инвалидной коляске»), «имеет ДЦП» (а не «страдает ДЦП»), «слабослышащий» (а не «глухонемой»). Эти термины более корректны, так как ослабляют деление на «здоровых» и «больных» и не вызывают жалости или негативных эмоций.

Необходимо научить горожан вежливо и корректно относиться к людям с ограниченными возможностями. Большинство белорусов до сих пор не знают, как правильно обращаться к инвалидам, когда нужно оказать помощь и чего ни в коем случае говорить нельзя.

В мировом сообществе выработаны некоторые правила этики общения с инвалидами. Так, например, было решено, что нельзя использовать в присутствии больного человека заведомо некорректные выражения, такие, как даун, неполноценный, калека. Следует избегать даже термина «инвалидный». Кроме того, не стоит употреблять слова «прикованный», «страдающий», «обреченный». Также следует обойтись без приставки «спец» – спецавтобус. Лучше говорить «автобус с подъемником».

Главное правило этикета в общении с инвалидами – относиться к ним, как к обычным людям. Самое главное – не жалеть инвалида, не сетовать, как это он попал в такую беду. Свою помощь нужно предлагать только тогда, когда видно, что человек не справится самостоятельно. Особенно это касается слепых. Необходимо не только говорить, но и воспринимать инвалида как такого же человека, как и вы [5].

Ещё одним компромиссным вариантом может служить: «человек с ограниченными физическими возможностями» (подразумевается, что умственные отличия характеризуются как «физические») или же «человек с расширенными потребностями». Для повседневной речи такое словосочетание оказывается слишком длинным и громоздким. При социальном подходе к пониманию инвалидности наиболее нейтральным термином оказывается слово «инвалид». Поскольку мы смотрим на человека, а не на его инвалидность, то лучше всего сказать «человек с инвалидностью». На первый взгляд может показаться, что данные термины не отличаются, и на самом деле по смыслу они идентичны, однако здесь главное не смысловая нагрузка, а толерантное взаимодействие, позволяющее таким людям более комфортно чувствовать себя в социуме.

Проблема воспитания толерантности должна объединить, прежде всего, специалистов разных направлений и уровней: психологов, педагогов, воспитателей, руководителей организаций образования, лидеров и рядовых специалистов, а также представителей разных возрастных групп (детей и подростков, взрослых и молодежь). При этом, воспитание толерантности может быть успешным при соблюдении принципа добровольности, т. е. не принуждения, насилия, а осознанного принятия.

Определенную перспективу открывает сотрудничество общества со спец. интернатами, детскими домами и другими учреждениями, осуществляющими поддержку инвалидов. Данные партнерские отношения могут быть выстроены вокруг привития интереса к чтению у инвалидов, про-

ведения праздничных мероприятий (например, Нового года, Масленицы и др.), встреч и общения инвалидов с читателями библиотеки. У библиотек есть хороший шанс дать новые и равные возможности детям-инвалидам – открыть для них посредством инфокоммуникационных технологий окно в большой мир образования, культуры и искусства.

К сожалению, таких людей становится все больше и больше и глупо отрицать, что данный контингент является довольно важным сегментом на туристическом рынке. Поэтому не только обычным гражданам, но и в первую очередь, специалистам, предоставляющим различные туристические услуги, просто необходимо знать данные тонкости в общении с такими «особенными» людьми.

1. Коростелева, Н. А. Теоретические аспекты формирования толерантного отношения к студентам-инвалидам в высшей школе [Текст] // Педагогика: традиции и инновации: материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, декабрь 2013 г.). – Челябинск: Два комсомольца, 2013. – С. 4-6

2. Декларация принципов терпимости [Электронный ресурс] / Организация Объединенных Наций. – Нью-Йорк, 2012. – Режим доступа : http://www.un.org/ru/documents/decl_conv/declarations. – Дата доступа : 14.03.2017

3. Обзор: Права инвалидов. А как за границей? [Электронный ресурс] / miopatia.by Информационно-справочный ресурс. – Минск, 2010. – Режим доступа : <http://mioby.ru/novosti/obzor-prava-invalidov-a-kak-za-granicей/>. – Дата доступа : 14.03.2017

4. В Европе нет такого понятия – «инвалид» [Электронный ресурс] / Информационный портал для инвалидов. – Москва, 2013. – Режим доступа : <http://inva.tv/index.php/2009-12-28-16-14-47/3319--lr>. – Дата доступа : 14.03.2017

5. Радаева, Д.П. Научное сообщество студентов XXI столетия. Гуманитарные науки / Д.П. Радаева. – Новосибирск: Сибирская ассоциация консультантов, 2012. – 458 с

ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ФОРМИРОВАНИЯ ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВОВ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ИНДУСТРИИ НА ОСНОВЕ МОДЕЛИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Кабушкин Н.И., д-р экон. наук, профессор,

Кабушкина В.К., ассистент

Белорусский государственный экономический университет,
Республика Беларусь

Рассматривая процедуру формирования работоспособных и эффективных трудовых коллективов в туристической индустрии, менеджеру по персоналу важно учитывать особенности данной отрасли, а в частности то, что мы работаем в системе «человек-человек», а не «человек-машина» или «машина-машина».

Следует отметить также, что поведение членов трудового коллектива в сфере туризма очень сложно программировать, то есть специфика трудовой деятельности состоит в вероятностном характере процессов, происходящих в туристической индустрии. Заранее спрогнозировать поведение клиента на одинаковую ситуацию также затруднительно, так как каждый реагирует на неё по-разному.

В данном аспекте речь идёт о том, что каждый член трудового туристического коллектива – это «человек-оркестр», способный одновременно делать множество дел. Но главное – он должен в совершенстве владеть искусством продавать туристический продукт и безусловно обслуживать клиента.

Для решения этой задачи топ-менеджер и его помощники должны сформировать эффективно работающий трудовой коллектив. И в этом им помогут результаты исследования возможностей для определения и развития компетенций в рамках туристического предприятия.

В ряде случаев, а исследование это подтверждает, некоторые руководители туристических организаций делают попытки внедрить на своём предприятии методы оценки персонала, смешивая разные процедуры. Или начинают внедрять не совсем ту оценку, которая нужна компании на данном этапе её развития. Поэтому так важно разобраться с подходами к формированию трудового коллектива.