

ELEVATOR



Συνολική Τουριστική Καθοδήγηση

Εγχειρίδιο για την Καθοδήγηση Ατόμων με Ειδικές Απαιτήσεις Πρόσβασης

ELEVATOR (2015-1-CZ01-KA204-014014)



Με συγχρηματοδότηση από το
πρόγραμμα «Erasmus+»
της Ευρωπαϊκής Ένωσης

**ΞΕΝΑΓΗΣΗ ΓΙΑ ΕΝΑΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ ΧΩΡΙΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥΣ | ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΞΕΝΑΓΗΣΗΣ
ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΕΙΔΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ**

Αποποίηση ευθυνών: Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την παρουσίαση αυτής της δημοσίευσης δεν αποτελεί θεώρηση του περιεχομένου το οποίο αντικατοπτρίζει μόνο τις απόψεις των δημιουργών της και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτή.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο I Εισαγωγή	5
Κεφάλαιο II Επισκέπτες με Ανάγκες Πρόσβασης	7
1. Εισαγωγή	7
2. Επισκέπτες με Κινητικές Δυσκολίες	7
3. Επισκέπτες με Αισθητηριακές Δυσκολίες	9
4. Επισκέπτες με Νοητικές / Μαθησιακές Δυσκολίες	12
5. Λοιποί Επισκέπτες	14
6. Συμπεράσματα	17
7. Βιβλιογραφία	17
Κεφάλαιο III Προετοιμασία Ξενάγησης	18
1. Εισαγωγή	18
2. Προετοιμασία για την Ξενάγηση	18
3. Προσαρμογή της Ξενάγησης	21
4. Συμπεράσματα	29
5. Βιβλιογραφία	30
4ο Κεφάλαιο Επικοινωνία με τους επισκεπτες	31
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	31
2 Αποτελεσματική Επικοινωνία	31
3 Βασικό Λεξιλόγιο για τα Άτομα με Αναπηρία	32
4 Ειδικές Προϋποθέσεις Επικοινωνίας με Επισκέπτες με Ειδικές Ανάγκες Πρόσβασης	34
5 Συμπεράσματα	39
6 Πηγές	40
5ο Κεφάλαιο Λοιπές Υπηρεσίες και Δραστηριότητες	41
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	41
2 Παροχή Πληροφοριών	41
3 Ξενάγηση σε Τουριστικό Λεωφορείο	42
4 Διαμονή και Γεύματα	45
5 Απρόσμενες Καταστάσεις	46
6 Συμπεράσματα	48
7 Πηγές	48

6ο Κεφάλαιο	Αξιολόγηση Υπηρεσιών Ξενάγησης	49
7ο Κεφάλαιο	Αξιολόγηση Γνώσεων	51
1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	51
2.	Ερωτηματολόγιο.....	51
3	Μελέτες περιπτώσεων.....	54
Παραρτήματα		57
1.	Τυπική φόρμα παρατηρήσεων για την αξιολόγηση των υπηρεσιών ξενάγησης..	57
2.	Λίστες ελέγχου προσβασιμότητας	59

Κεφάλαιο I

Εισαγωγή

Το παρόν Εγχειρίδιο είναι ένα εκπαιδευτικό υλικό που επικεντρώνεται στην **Ξενάγηση χωρίς αποκλεισμούς (Inclusive Tourist Guiding)**.

Η δημιουργία του ξεκίνησε από τους ξεναγούς, οι οποίοι συναντούν **τουρίστες με ανάγκες πρόσβασης** όλο και πιο συχνά κατά την εργασία τους, καθώς ο αριθμός τους αυξάνεται κυρίως λόγω της γήρανσης του πληθυσμού. Οι προσφορές κατάρτισης σχετικά με αυτό το θέμα είναι αδύναμες ή εντελώς απύσυχες στις περισσότερες χώρες.

Η Ξενάγηση Τουριστικής Ενσωμάτωσης (ή και προσιτή ξενάγηση) βασίζεται στην έννοια του **Προσβάσιμου Τουρισμού**, που προσπαθεί να βελτιώσει τους τουριστικούς προορισμούς, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, ώστε να είναι προσιτά σε όλους, ανεξάρτητα από την ηλικία, τις δυνατότητες, τους μόνιμους ή προσωρινούς περιορισμούς και δυσκολίες.

Η **Ξενάγηση χωρίς αποκλεισμούς** είναι μια κοινή υπηρεσία ξενάγησης που ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις δυνατότητες των πελατών και είναι προσβάσιμη, ευχάριστη και κατανοητή για όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα. Δεν απευθύνεται ειδικά σε άτομα με αναπηρίες, αλλά γενικά σε άτομα που έχουν ανάγκες πρόσβασης που σχετίζονται με προβλήματα κινητικότητας, όρασης, ακοής, αντίληψης, προσοχής, κατανόησης κλπ.

Ολόκληρη η τουριστική βιομηχανία επιχειρεί να καταστεί πιο προσιτή και προσβάσιμη και οι ξεναγοί διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σε αυτή την προσπάθεια, δεδομένου ότι είναι εκπρόσωποι των πόλεων, περιφερειών και χωρών στον τομέα των προσόντων τους και έχουν ισχυρό αντίκτυπο στη συνολική επιτυχία της ξενάγησης και την ικανοποίηση των επισκεπτών. Η Ξενάγηση στα πλαίσια του Τουρισμού χωρίς αποκλεισμούς αποτελεί επίσης τρόπο διατήρησης και βελτίωσης της ποιότητας των προσφορών ξενάγησης, οι οποίες έχουν πληγεί σοβαρά από την απορρύθμιση της επαγγελματικής ξενάγησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Ένας ξεναγός δεν χρειάζεται να είναι ειδικός σε θέματα αναπηρίας. Ωστόσο, θα πρέπει να είναι «ειδικός» στην εξυπηρέτηση των πελατών και να προσφέρει σε όλους τους πελάτες ένα φιλικό καλωσόρισμα. Ο / η ξεναγός καταλαβαίνει ότι όλοι οι άνθρωποι διαθέτουν μοναδικές δυνατότητες. Ο / η ξεναγός προσεγγίζει τους επισκέπτες με ένα ανοιχτό μυαλό, κάνοντας την απλή ερώτηση: «Πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;». Με αυτόν τον τρόπο ο ξεναγός μπορεί να αρχίσει μια συνομιλία και να δώσει στους επισκέπτες την ευκαιρία να απαντήσουν, ενημερώνοντάς τον με ακρίβεια για τις ανάγκες τους, έτσι ώστε ο οδηγός να μπορεί να προσαρμόσει την υπηρεσία, όσο το δυνατόν καλύτερα, στις προσδοκίες του πελάτη.

Στόχος του παρόντος Εγχειριδίου είναι η ενημέρωση σχετικά με τις ανάγκες πρόσβασης των διαφόρων επισκεπτών και η βελτίωση της ικανότητας προσαρμογής των ξεναγήσεων, ώστε αυτές να καταστούν πιο προσιτές και προσβάσιμες. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως υλικό αυτοδιδασκαλίας ή ως υλικό υποστήριξης σε εκπαιδευτικά προγράμματα για ξεναγούς.

Παρόλο που το παρόν Εγχειρίδιο απευθύνεται κυρίως σε ξεναγούς, μπορεί να είναι χρήσιμο και για άλλους επαγγελματίες που παρέχουν πληροφορίες, συνοδεύουν τουρίστες κατά τη

διάρκεια του ταξιδιού τους, σχεδιάζουν τα δρομολόγια, παρέχουν βασική εξυπηρέτηση κλπ., όπως οι συντονιστές, οι συνοδοί, το προσωπικό των ταξιδιωτικών πρακτορείων, τα τουριστικά κέντρα πληροφοριών και άλλοι.

Αναμένεται ότι ο εκπαιδευόμενος ή ο χρήστης αυτού του εγχειριδίου διαθέτει βασικές γνώσεις γενικών δραστηριοτήτων και μεθόδων ξενάγησης, οι οποίες δεν αναφέρονται στην παρούσα δημοσίευση ή αναφέρονται μόνο εν συντομία. Σε αυτή την έκδοση θα μάθετε:

- Ποιοι είναι οι επισκέπτες με απαιτήσεις πρόσβασης και ποιες είναι οι πιο κοινές ανάγκες πρόσβασης,
- Πώς να προετοιμάζεστε για μια ξενάγηση τουριστικής ενσωμάτωσης και να την προσαρμόσετε στους επισκέπτες με ανάγκες πρόσβασης,
- Πως να προσαρμόζετε την επικοινωνία και την ξενάγηση στις ανάγκες των πελατών με ανάγκες πρόσβασης,
- Πως να προσαρμόζετε άλλες υπηρεσίες και να λύνετε απρόβλεπτες καταστάσεις;
- Πως οι ξεναγοί μπορούν να αξιολογήσουν τις προσπάθειες ξενάγησης τουριστικής ενσωμάτωσης.

Το παρόν Εγχειρίδιο καταρτίστηκε από τους εταίρους του έργου ELEVATOR με την οικονομική στήριξη του Προγράμματος Erasmus + της ΕΕ και σε συνεργασία με επαγγελματίες ξεναγούς. Ευχαριστούμε ιδιαίτερα τον Stanislav Voleman, την Manager Michaela Harvanová (επαγγελματίες ξεναγοί από την Τσεχική Δημοκρατία) και τη Δημητρία Παπαδοπούλου Ph.D. (επαγγελματίας ξεναγός από την Ελλάδα) για τις πολύτιμες συμβουλές τους και την ανταλλαγή επαγγελματικών εμπειριών.

Κεφάλαιο II

Επισκέπτες με Ανάγκες Πρόσβασης

1. Εισαγωγή

Οι ικανότητες και τα χαρακτηριστικά των ανθρώπων αλλάζουν καθώς προχωρούν από την παιδική ηλικία στην τρίτη ηλικία και μπορεί να διαφέρουν σημαντικά μεταξύ των ατόμων, ανεξάρτητα από την ηλικία τους. Όλοι οι άνθρωποι ενδέχεται να βιώνουν περιορισμούς στις δραστηριότητές τους λόγω ενός συνδυασμού πιθανών βλαβών ή καταστάσεων υγείας και εμποδίων, όπως οι προσωπικοί και περιβαλλοντικοί παράγοντες. Παρόλο που ορισμένες δυσκολίες είναι μικρού βαθμού, οι συνδυασμοί δυσκολιών μπορούν να επιβάλλουν σημαντικούς περιορισμούς, όπως συμβαίνει συχνά κατά τη γήρανση. Παρόλο που δεν έχουν όλα τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας προβλήματα, το ποσοστό αναπηρίας ή περιορισμών είναι το υψηλότερο σε αυτήν την δημογραφική ομάδα. Επίσης, τα παιδιά με αναπηρία ενδέχεται να έχουν συγκεκριμένες απαιτήσεις, χωρίς να ξεχνάμε, ωστόσο, ότι έχουν γενικές ανάγκες και προτιμήσεις που είναι παρόμοιες με εκείνες άλλων παιδιών.

Θυμηθείτε ότι το **70% των αναπηριών είναι μη αναγνωρίσιμο/ορατό** - δεν τις βλέπουμε απαραίτητα, συνεπώς μην κάνετε υποθέσεις.

Παρόλο που κάθε πελάτης έχει τις δικές του προσωπικές ανάγκες και απαιτήσεις, είναι δυνατό να προβλεφθεί ο κατάλληλος τρόπος εξυπηρέτησης για κάθε άτομο, γνωρίζοντας ορισμένες κοινές δυσκολίες και περιορισμούς που μπορεί να έχουν οι πελάτες και τις συνέπειες αυτών των καταστάσεων. Η παρούσα ενότητα παρέχει μια συστηματική επισκόπηση των ευρύτερων διαφορετικών αναγκών πρόσβασης που μπορούν να έχουν οι άνθρωποι. Δεν αποτελεί μια εκτεταμένη λίστα ούτε αντανακλά οτιδήποτε μπορεί να αντιμετωπίσει ένα άτομο - είναι μόνο ενδεικτικό του τι θα περίμενε κανείς.

2. Επισκέπτες με Κινητικές Δυσκολίες

Η κινητική δυσκολία είναι η μερική ή ολική απώλεια φυσικών δεξιοτήτων που περιλαμβάνουν το περπάτημα, την ισορροπία, τη συγκράτηση και τον χειρισμό αντικειμένων, την έλξη, την ώθηση, την ανύψωση και την προσέγγιση. Πολλές δραστηριότητες περιλαμβάνουν ταυτόχρονη χρήση περισσότερων από μία από αυτές τις δεξιότητες.

Η ικανοποίηση των αναγκών πρόσβασης των επισκεπτών με κινητικές δυσκολίες μπορεί να απαιτεί ένα περιβάλλον χωρίς εμπόδια, προσαρμογές κτιρίων και ειδικούς εξοπλισμούς ή εγκαταστάσεις. Παρ' όλα αυτά, είναι μια πολύ ποικιλόμορφη ομάδα που διαφοροποιείται ανάλογα με τον τύπο και το εύρος της δυσκολίας τους.

Περπάτημα, Ισορροπία και Αντοχή

Τα προβλήματα στο περπάτημα μπορεί να έχουν διαφορετική έκταση. Για μερικούς είναι δύσκολο το περπάτημα σε επίπεδη επιφάνεια ή σε επιφάνεια με κλίσεις προς τα πάνω ή

προς τα κάτω ή σε σκάλες. Μερικοί άνθρωποι μπορεί να έχουν περιορισμένο εύρος κίνησης, άλλοι μπορεί να μην μπορούν να κινούνται με τα πόδια ανεξάρτητα.

Τα άτομα με μειωμένη αίσθηση ισορροπίας, μειωμένη αντοχή και συντονισμό είναι συνήθως ηλικιωμένοι, αλλά περιλαμβάνουν και παιδιά. Αυτό μπορεί να εκδηλωθεί μέσω της αδυναμίας κάποιου να περπατάει πολύ μακριά ή ακόμα και να σταθεί όρθιος για μεγάλο χρονικό διάστημα, να κουράζεται γρήγορα, να κινείται αργά κλπ. Ενδέχεται να γλιστρήσουν και να πέσουν κάτω και να τραυματιστούν.

- Ενδέχεται να χρησιμοποιούν υποστηρικτικά βοηθήματα για το περπάτημα, όπως μηχανικό ή ηλεκτρικό αναπηρικό αμαξίδιο, πατερίτσες, (τροχήλατο) περιπατητήρα, μπαστούνια.
- Ενδέχεται να χρεαστεί να καθίσουν συχνά εκεί όπου σταματούν, ώστε να ξεκουραστούν, να ανακτήσουν τις δυνάμεις τους ή να πάρουν μια ανάσα.
- Ενδέχεται να διανύουν μόνο μικρές αποστάσεις.
- Ενδέχεται να μην είναι σε θέση να ανέβουν σκαλοπάτια και να χρειάζονται ράμπες ή ανελκυστήρες.
- Για λόγους ασφάλειας και υποστήριξης ενδέχεται να χρειαστούν κιγκλιδώματα υποστήριξης και στις δύο πλευρές μιας ράμπας ή σκάλας για πολλούς χρήστες.
- Το περπάτημα σε άνισες ή χαλαρές επιφάνειες ενδέχεται να είναι δύσκολο ή αδύνατο για κάποιους.
- Οι επιφάνειες με αντιολισθητική επικάλυψη είναι επίσης σημαντικές.
- Σε συγκεκριμένους χώρους ενδέχεται να είναι απαραίτητη η διάθεση βοηθημάτων, αναπηρικών αμαξιδίων ή σκούτερ για ενοικίαση ή δανεισμό.
- Ενδέχεται να χρειάζονται βοήθεια από άλλο άτομο στο περπάτημα.

Χειρισμός Αντικειμένων – Επιδεξιότητα και Χειρισμός ή Λειτουργία Αντικειμένων

Οι κινητικές δυσκολίες δεν αφορούν μόνο τα πόδια, αλλά και τα χέρια ή ακόμα και τις κινήσεις των δακτύλων. Ενδέχεται να εκδηλώνονται μέσω της αδυναμίας των ατόμων να χειριστούν ή να πιάσουν αντικείμενα, να συνδυάσουν κινήσεις, να γυρίσουν τον καρπό, να σηκώσουν αντικείμενα κλπ. Άτομα με μειωμένες ικανότητες κινητικότητας ή επιδεξιότητας μπορεί επίσης να έχουν δυσκολία στο να κρατούν αντικείμενα, να κρατούν τσάντες και ή άλλα αντικείμενα ή να ανοίγουν πόρτες κλπ. Μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον βραχίονα και τον αγκώνα τους για να κάνουν μεγάλες κινήσεις, όπως το άνοιγμα των θυρών. Μπορεί επίσης να έχουν δυσκολίες στο να χειρίζονται νομίσματα, να γυρνούν λαβές, να χρησιμοποιούν βρύσες ή εξοπλισμό.

Προσέγγιση

Η εμβέλεια προσέγγισης (reach range) εξαρτάται από το ύψος του ατόμου, την ικανότητά του να χρησιμοποιεί τα χέρια και την ισορροπία, τη δύναμη και την κινητικότητα του άνω μέρους του σώματος.

Η «εμβέλεια εύκολης προσέγγισης» ορίζεται ως μία εμβέλεια κατάλληλη για μια δραστηριότητα που μάλλον είναι συχνή και χρειάζεται ακριβή εκτέλεση και που δεν περιλαμβάνει τέντωμα ή κάμψη από τη μέση.

Η θέση των πραγμάτων σε μια εύκολη εμβέλεια είναι ιδιαίτερα σημαντική για όσους έχουν πιο αυστηρούς περιορισμούς κινητικότητας. Τα τηλέφωνα, τα γραφεία και οι πάγκοι, τα ηλεκτρικά και άλλα μέσα εξυπηρέτησης, οι βρύσες, οι λαβές των θυρών, τα παραθυρόφυλλα και τα έπιπλα πρέπει να τοποθετούνται μέσα σε αυτήν την εμβέλεια.

Για τους χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, η εμβέλεια περιορίζεται ανάλογα με την καθιστή θέση. Εάν χρειαστεί να φτάσει κανείς απέναντι σε ένα γραφείο ή πάγκο, η εμβέλεια περιορίζεται από την παρουσία ή το σχεδιασμό των βραχιόνων του αναπηρικού αμαξιδίου. Τα τραπέζια θα πρέπει να προσαρμόζονται στο ίδιο το αναπηρικό αμαξίδιο σε κατάλληλο ύψος και χώρο ώστε τα πόδια των χρηστών του αναπηρικού αμαξιδίου να τοποθετούνται κάτω από νεροχύτη ή την επιφάνεια του τραπεζιού.

3. Επισκέπτες με Αισθητηριακές Δυσκολίες

Η βλάβη σε μία ή περισσότερες αισθήσεις - όραση, ακοή, αφή, γεύση και οσμή - μειώνει την ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να ενεργεί σε διάφορες καταστάσεις. Συνήθως, όταν μια από τις αισθήσεις λείπει ή εξασθενεί, ένα άτομο μαθαίνει, σε κάποιο βαθμό, να «αντισταθμίζει» την αναπηρία αναπτύσσοντας τη χρήση των υπόλοιπων αισθήσεων. Ωστόσο, αυτό δεν ισχύει πάντα.

Ιδιαίτερα οι άνθρωποι που χάνουν μία από τις αισθήσεις αργότερα στη ζωή τους μπορεί να βιώνουν ιδιαίτερους περιορισμούς στις δραστηριότητές τους, ενώ εκείνοι που ήταν τυφλοί ή κωφοί από τη γέννησή τους μπορεί να έχουν αποκτήσει δεξιότητες που τους βοηθούν να επικοινωνούν, να προσανατολίζονται και να εκτελούν τις καθημερινές τους δραστηριότητες με ανεξάρτητο τρόπο και να βρίσκουν το δρόμο τους.

Δεν μπορεί να υποτεθεί ότι ένα άτομο με αισθητηριακή δυσκολία μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα και πολλά άτομα θα έχουν μαζί τους ένα άλλο άτομο να τους βοηθά- έναν συνοδό ή βοηθό, ειδικά όταν ταξιδεύουν και όταν έρχονται για πρώτη φορά σε άγνωστα περιβάλλοντα.

Τα άτομα με αισθητηριακές δυσκολίες ενδέχεται να χρησιμοποιούν εξειδικευμένες βοηθητικές τεχνολογίες για να επικοινωνούν με άλλους ανθρώπους, να διαβάζουν ή να ερμηνεύουν οπτικά ή ακουστικά μηνύματα, να προσανατολίζονται και να κινούνται.

Όραση

Τα προβλήματα όρασης μπορεί να ποικίλουν από την πλήρη τύφλωση έως τους διάφορους βαθμούς και τύπους περιορισμών της όρασης. Όσοι έχουν μειωμένη όραση ενδέχεται να χρησιμοποιούν άλλες αισθήσεις, όπως η αφή, η ακοή και η οσμή, προκειμένου να κατανοήσουν το περιβάλλον.

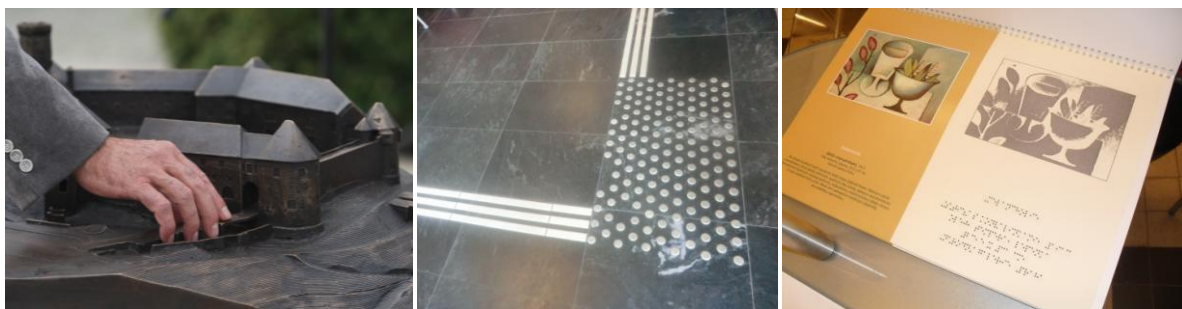
Το περπάτημα, η διαχείριση αλλαγών στο επίπεδο της επιφάνειας, η μετακίνηση σε τραχύ έδαφος και γύρω από εμπόδια μπορεί να είναι δύσκολα. Τα άτομα με δυσκολίες όρασης εκτίθενται σε διάφορους τύπους κινδύνων, μεταξύ των οποίων οι τραυματισμοί από το περπάτημα σε μονοπάτια, το σκόνταμμα στα σκαλοπάτια, η σύγκρουση με αντικείμενα που δεν είχαν επισημανθεί ή οι τραυματισμοί με ζεστά ή αιχμηρά αντικείμενα, άκρες και επιφάνειες. Εάν το πρόβλημα της όρασης συνδυάζεται με προβλήματα ισορροπίας, το άτομο

εκτίθεται σε μεγαλύτερους κινδύνους, συμπεριλαμβανομένης της σύγκρουσης με αντικείμενα, της ολίσθησης και της πτώσης.

Οι επισκέπτες με δυσκολίες όρασης (όχι μόνο τα τυφλά άτομα) ενδέχεται να χρησιμοποιούν μπαστούνι για να ανιχνεύουν εμπόδια σε μια διαδρομή. Κάποιοι ενδεχομένως να χρησιμοποιούν έναν σκύλο-οδηγό για να τους βοηθήσουν να βρίσκουν τον δρόμο τους, να διαχειρίζονται τις διαβάσεις δρόμων και να τους προειδοποιήσουν για κινδύνους.

Οι ανάγκες πρόσβασης τους θα ποικίλλουν ανάλογα με την όραση του ατόμου και σχετίζονται κυρίως με την πρόσβαση στις πληροφορίες, την ασφάλεια της κίνησης και τον προσανατολισμό σε ένα άγνωστο περιβάλλον.

- Γενικά για τα άτομα με δυσκολίες όρασης, όσο λιγότερο περίπλοκα είναι τα περιβάλλοντα, τόσο το καλύτερο.
- Ήχοι, όπως ο ήχος του νερού από τα σιντριβάνια ή οι αλλαγές στις επιφάνειες, καθώς και οι μυρωδιές των αρωματικών φυτών παρέχουν ερεθίσματα κατεύθυνσης βοηθώντας τα άτομα με δυσκολίες όταν κινούνται μέσα σε ένα κτίριο ή σε υπαίθριους χώρους.
- Οι πληροφορίες σε γραφή Braille ή σε απτικό κείμενο μπορεί να είναι χρήσιμες ιδιαίτερα για τυφλούς.
- Τα άτομα με δυσκολίες όρασης ενδέχεται να χρειάζονται περισσότερες προφορικές πληροφορίες και περιγραφές με μεγαλύτερη λεπτομέρεια και ακρίβεια.
- Τα ηχητικά μηνύματα ενδεχομένως να είναι ένας καλός τρόπος ενημέρωσης σχετικά με τις εγκαταστάσεις, τις διαδικασίες σε περίπτωση πυρκαγιάς κλπ.
- Θα πρέπει να υπάρχουν επαρκείς απτικές και / ή ηχητικές προειδοποιήσεις για τα άτομα με δυσκολίες όρασης σε περίπτωση κινδύνων.
- Οι διαδικασίες εκκένωσης σε περίπτωση κινδύνου, οι οποίες βασίζονται μόνο σε οπτικές ενδείξεις δεν θα γίνονται αντιληπτές από τυφλά άτομα ή ενδέχεται να μην γίνονται αντιληπτές από άτομα με δυσκολίες όρασης και ως εκ τούτου πρέπει να παρέχονται πρόσθετες προειδοποιήσεις με ηχητικές ή / και απτικές προειδοποιήσεις.
- Η είσοδος και η έξοδος από διαφορετικά μέσα μεταφοράς, όπως μικρά σκάφη και μηχανοκίνητα οχήματα, μπορεί να είναι δύσκολη και ενδέχεται να χρειαστεί βοήθεια.



Εικόνα 1. Απτικά βοηθήματα για επισκέπτες με δυσκολίες όρασης – Μοντέλο του Κάστρου της Λιουμπλιάνας (Σλοβενία), Απτικός διάδρομος στο δάπεδο στο Εθνογραφικό Μουσείο της Λιουμπλιάνας (Σλοβενία), Απτική έκδοση πινάκων με μύθους σε γραφή in Braille στο Gallery of Art στην Οστράβα (Τσεχική Δημοκρατία), Φωτογραφία του Δήμου της Λιουμπλιάνας και Kazuist

Ακοή

Η δυσκολία στην ακοή είναι μία από αυτές τις κρυφές δυσκολίες, αόρατες με την πρώτη ματιά. Μπορεί να περιλαμβάνει μερική απώλεια ακοής ή πλήρη κώφωση. Η ισχύς, ο τόνος και η ένταση του ήχου που μπορούν να γίνουν αντιληπτά διαφέρουν από άτομο σε άτομο.

Οι ανάγκες πρόσβασης θα αφορούν ιδιαίτερα την επικοινωνία και την πρόσβαση στις πληροφορίες.

Οι άνθρωποι που γεννιούνται με προβλήματα ακοής ή κώφωση επικοινωνούν κυρίως με τη νοηματική γλώσσα. Οι νοηματικές γλώσσες που χρησιμοποιούνται από την κοινότητα των κωφών διαφέρουν από χώρα σε χώρα, οπότε είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ποια νοηματική γλώσσα χρησιμοποιούν οι κωφοί επισκέπτες για σκοπούς διερμηνείας. Όσοι γεννιούνται με προβλήματα ακοής μπορεί επίσης να έχουν δυσκολίες γραφής και ομιλίας λόγω της δυσκολίας τους στην εκμάθηση της γλώσσας.

Η πλειοψηφία των ατόμων με προβλήματα ακοής αποκτούν αυτές τις δυσκολίες αργότερα στη ζωή. Αυτό σημαίνει ότι είναι απίθανο να είναι καταρτισμένοι στη νοηματική γλώσσα. Γίνονται κατανοητοί κυρίως με μια νοηματική μορφή της μητρικής τους γλώσσας ή γραπτά. Συχνά διατηρούν την ικανότητά τους να μιλούν, έτσι ώστε να είναι σε θέση να επικοινωνούν σχετικά καλά με τους ανθρώπους χωρίς προβλήματα ακοής. Μερικά άτομα είναι σε θέση να διαβάζουν τα χείλη. Μερικοί άνθρωποι χρησιμοποιούν ακουστικό βαρηκοΐας.

- Οι προφορικές ανακοινώσεις των συστημάτων δημόσιων ανακοινώσεων ενδέχεται να μην ακούγονται ή να γίνονται κατανοητά.
- Η προφορική επικοινωνία είναι ιδιαίτερα δύσκολη σε θορυβώδη περιβάλλοντα, τα οποία διαταράσσουν την ικανότητα ακοής του ατόμου.
- Οι ακουστικές ιδιότητες των δωματίων επηρεάζουν την ικανότητα ενός ατόμου με προβλήματα ακοής να κατανοήσει τη γλώσσα.
- Απαιτείται καλός φωτισμός ώστε να μπορούν τα άτομα με προβλήματα ακοής να διαβάζουν τα χείλη.
- Τα ακουστικά βαρηκοΐας που παρέχουν ενισχυμένο ήχο απευθείας στο ακουστικό ενός προσώπου μπορούν να είναι χρήσιμα σε χώρους υποδοχής και σημεία πώλησης εισιτηρίων για τη βελτίωση της προφορικής επικοινωνίας μεταξύ προσωπικού και πελατών με προβλήματα ακοής.
- Ορισμένοι ενδέχεται επίσης να παρουσιάζουν δυσκολίες στην ανάγνωση γραπτών πληροφοριών, ειδικά σε μια ξένη γλώσσα και μπορεί να προτιμούν να βλέπουν ιδεογράμματα (εικονογράμματα) και σχέδια για την κατανόηση και την επικοινωνία.
- Οι διαδικασίες εκκένωσης σε περίπτωση κινδύνου που βασίζονται μόνο σε ακουστικούς συναγερμούς δεν θα γίνονται αντιληπτές από άτομα με κώφωση ή ενδέχεται να μην γίνονται αντιληπτές από άτομα με προβλήματα ακοής και συνεπώς απαιτούνται συσκευές με φωτεινή σηματοδότηση που μπορούν να υποδείξουν διαφορετικά σημαντικά σήματα (ανιχνευτές καπνού, συναγερμοί πυρκαγιάς κλπ.).

Αφή

Τα άτομα με μειωμένη αίσθηση αφής συμπεριλαμβάνουν εκείνους που μπορεί να έχουν νευρική βλάβη, παράλυση ή δεν διαθέτουν κάποια άκρα. Ενδέχεται να έχουν προβλήματα στην ανίχνευση οποιουδήποτε αντικειμένου με το οποίο πρέπει να αλληλεπιδρούν.

Μερικοί άνθρωποι ενδέχεται να μην μπορούν να αισθανθούν τίποτα με το κάτω μέρος του σώματος και των ποδιών τους, άλλοι μπορεί επίσης να έχουν απώλεια αίσθησης στα χέρια και στο πάνω μέρος του σώματος.

Η έλλειψη αίσθησης μπορεί να επηρεάσει τη δυνατότητα χρήσης μιας οθόνης αφής ή άλλων συσκευών που πρέπει να γίνονται αντιληπτές εν μέρει με την αφή.

Οι επισκέπτες που στερούνται την αίσθηση της αφής ενδέχεται να διατρέχουν κίνδυνο τραυματισμού από αντικείμενα που είναι πολύ αιχμηρά, πολύ ζεστά ή πολύ κρύα, καθώς δεν αντιδρούν σε αυτά κατά την επαφή.

Όσφρηση και Γεύση

Αν και μπορεί να θεωρηθούν δύο διαφορετικές κατηγορίες, οι άνθρωποι που δεν έχουν την αίσθηση της όσφρησης και της γεύσης ενδέχεται να βιώσουν παρόμοια προβλήματα που συνδέονται με την έλλειψη αισθητηριακής αντίληψής τους.

Οι κύριοι κίνδυνοι που συνδέονται με την έλλειψη αίσθησης όσφρησης / γεύσης είναι ότι δεν αντιδρούν σε τοξικές χημικές ουσίες, άλλους επικίνδυνους ατμοσφαιρικούς ρύπους ή καπνό από φωτιά.

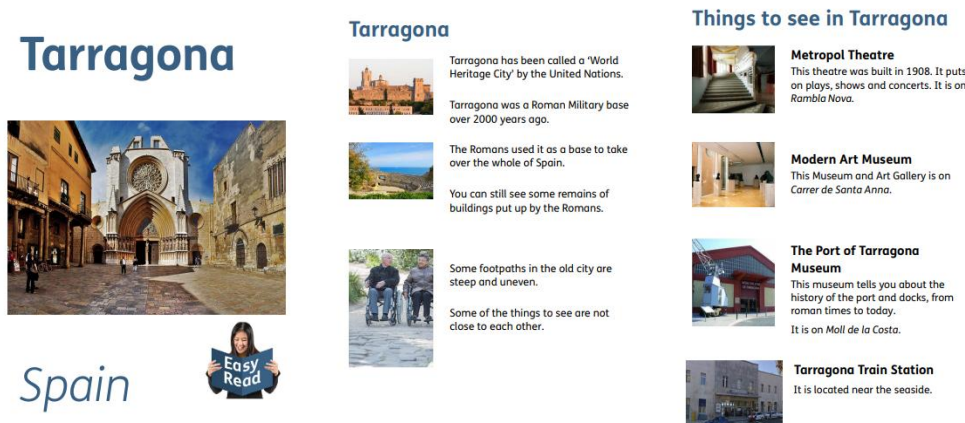
4. Επισκέπτες με Νοητικές / Μαθησιακές Δυσκολίες

Τα άτομα με νοητική δυσκολία δεν έχουν την ικανότητα να μαθαίνουν και να κατανοούν όπως οι περισσότεροι, να επεξεργάζονται πληροφορίες με την ίδια ταχύτητα ή με τον ίδιο τρόπο όπως και οι άλλοι άνθρωποι και για αυτό μπορεί να δυσκολεύονται να ακολουθήσουν οδηγίες, να καταλάβουν που βρίσκονται, να εντοπίζουν τα άτομα ή να συμπεριφέρονται με ευπρέπεια σε ένα δεδομένο περιβάλλον. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε κινδύνους αποπροσανατολισμού – το άτομο ίσως να χαθεί - και στην πιθανότητα διαχωρισμού από τους άλλους.

Η απώλεια μνήμης είναι μια μορφή νοητικής δυσκολίας. Οι επισκέπτες που έχουν αυτό το χαρακτηριστικό μπορεί να μπερδεύονται αν δεν τους υπενθυμίζουν πληροφορίες ή τους βοηθούν κάποιοι συχνά. Ενδέχεται να είναι πιο ανήσυχοι και να μην ακολουθούν περίπλοκες πληροφορίες ή μακροσκελείς οδηγίες. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε προβλήματα ενεργειών ακατάλληλων σε μια δεδομένη κατάσταση.

- Τα άτομα με νοητικές δυσκολίες ενδέχεται να χρειάζονται βοήθεια και απλοποιημένες, καλοδομημένες πληροφορίες, ώστε να είναι ασφαλής και να απολαμβάνουν την επίσκεψη.
- Είναι προτιμότερο να χρησιμοποιείτε σήματα, σύμβολα και εικονογράμματα από την έντυπη μορφή.

- Το «Easy Reading» (Εύκολη ανάγνωση) είναι μια μορφή γραφής που αναπτύχθηκε για την πληροφόρηση των ατόμων με μαθησιακές δυσκολίες με έναν απλούστερο τρόπο.



Εικόνα 2 Παράδειγμα πληροφοριών με τη μορφή Easy to Read

Πηγή: Visit4u Routes, Προϊόν του έργου Visits4u υπό τον συντονισμό του Κέντρου για Προσβάσιμα Περιβάλλοντα, Λονδίνο, ΗΒ, <http://www.visits4u.eu>

Νοητικές Ικανότητες

Οι νοητικές ικανότητες περιλαμβάνουν εκείνες τις διαδικασίες που διεξάγονται στο μυαλό του ατόμου. Περιλαμβάνουν τη νόηση, τη νοημοσύνη, την ερμηνεία, τη μάθηση και τη μνήμη. Για την παροχή μιας καλής εμπειρίας ξενάγησης σε αυτούς τους επισκέπτες, όλα τα μέσα επικοινωνίας θα πρέπει να έχουν άμεσο αντίκτυπο και να είναι εύκολα κατανοητά.

- Μπορεί να χρειαστούν σαφείς και επαναλαμβανόμενες οδηγίες με απλή διατύπωση, ώστε να ακολουθήσουν μια ξενάγηση με επιτυχία και ασφάλεια και να μην απομακρύνονται την ομάδα.
- Οι ηλικιωμένοι μπορεί να έχουν περιορισμένη μνήμη και κάποιιοι δυσκολεύονται να συγκρατήσουν νέες πληροφορίες.
- Τα άτομα με νοητικές δυσκολίες χρειάζονται τόσο ακουστικά όσο και οπτικά μηνύματα τα οποία είναι συνοπτικά, κατανοητά και σχετικά συχνά.
- Τα σχέδια εύρεσης διαδρομών ή οι χάρτες θα πρέπει να δείχνουν με σαφήνεια τη θέση του ατόμου στο κτίριο ή την εγκατάσταση και να μην περιλαμβάνουν εξωγενείς πληροφορίες.
- Κατά μήκος μιας διαδρομής, θα πρέπει να εξεταστεί το ενδεχόμενο εύρεσης πληροφοριών, που είναι εύκολο να ακολουθηθούν, π.χ. απτικά, οπτικά και ακουστικά σήματα ή προσοχή στα αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά.
- Μπορεί να είναι χρήσιμο να συνδυάσετε πληροφορίες κειμένου με γενικά αναγνωρίσιμα σύμβολα, όπως οι εικόνες (εικονογράμματα, κλπ.) που να είναι σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα



Εικόνα 3. Παραδείγματα τυποποιημένων εικονογραμμάτων σύμφωνα με το ISO 7001 για τα σύμβολα δημόσιων πληροφοριών (τουαλέτες, προσβάσιμες εγκαταστάσεις/προσβάσιμη τουαλέτα, μουσείο, πρόσβαση με ανηφόρα ή ράμπα, ανελκυστήρας, προσβάσιμος ανελκυστήρας, σκαλοπάτια, έξοδος κινδύνου, πληροφορίες)

5. Λοιποί Επισκέπτες

Οι επισκέπτες με τις ανάγκες πρόσβασης αποτελούν μια πολύ ευρεία ομάδα. Σε αυτήν περιλαμβάνονται όχι μόνο οι επισκέπτες με αναπηρίες αλλά και οι ηλικιωμένοι, τα παιδιά, τα άτομα με διάφορες χρόνιες ασθένειες και άλλες δυσκολίες.

Ηλικιωμένοι

Η διάρκεια ζωής του ανθρώπινου πληθυσμού αυξάνεται. Όλο και περισσότεροι άνθρωποι αναμένουν πλέον να διατηρούν μια ενεργή οικονομική και κοινωνική ζωή με μια ποικιλία κατάλληλων επιλογών αναψυχής τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα καθώς μεγαλώνουν. Ωστόσο, πολλές ανθρώπινες ικανότητες μειώνονται με την ηλικία.

Η εξοικείωση με ένα συγκεκριμένο περιβάλλον μπορεί να αποτελέσει πολύτιμη βοήθεια για την ανεξάρτητη δραστηριότητα καθώς μεγαλώνουμε, ενώ πολλοί ηλικιωμένοι απολαμβάνουν τα ταξίδια, ανακαλύπτουν νέους προορισμούς, ανθρώπους και πολιτισμούς.

Οι ηλικιωμένοι έχουν μεγάλη ανάγκη λήψης αρκετών πληροφοριών: λεπτομερείς πληροφορίες για τον ίδιο τον τόπο, τις μεταφορές, τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη γύρω περιοχή, πληροφορίες για τη διαθεσιμότητα της υγειονομικής περίθαλψης. Ενδεχομένως να φοβούνται να κινηθούν μόνοι τους σε ένα άγνωστο μέρος.

Οι ξεναγοί και οι άλλοι υπεύθυνοι ομάδων μπορούν να χρησιμοποιούν κονκάρδες, πολύχρωμα ρούχα ή άλλα βοηθήματα / σημάδια ταυτοποίησης για να βοηθήσουν τα μέλη μιας ομάδας να παραμείνουν μαζί και να εντοπίσουν όποιο απομακρυνθεί από την ομάδα.

Η ώριμη ηλικία δεν είναι ασθένεια, αλλά οι ηλικιωμένοι είναι πιο πιθανό να υποφέρουν από κάποια χρόνια ασθένεια. Θα πρέπει επίσης να εξεταστεί η πιθανή επιδείνωση της ακοής και της οπτικής αντίληψης και τα πιθανά προβλήματα με τις φυσικές ικανότητες. Ένα προσβάσιμο περιβάλλον είναι σημαντικό για αυτούς.

Αναπτυσσόμενα Παιδιά

Ένα στοιχείο κινδύνου αποτελεί ουσιαστικό μέρος της ανάπτυξης του παιδιού. Ωστόσο, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι οι τουριστικοί χώροι και τα περιβάλλοντα είναι ασφαλή για τα παιδιά.

- Περιοχές με κυκλοφορία αυτοκινήτων, αποβάθρες σταθμών ή περιοχές με μικτή κυκλοφορία (συμπεριλαμβανομένων των ποδηλάτων) αποτελούν κίνδυνο για μικρά παιδιά.

- Χώροι με μη προστατευμένη πρόσβαση σε ανοιχτή θάλασσα αποτελούν κίνδυνο για μικρά παιδιά και όσους δεν γνωρίζουν κολύμπι.
- Οι χώροι σε ψηλά σημεία θα πρέπει να προστατεύονται επαρκώς για την αποτροπή πτώσεων.
- Τα μικρά παιδιά θα πρέπει να αποθαρρύνονται από το να σκαρφαλώνουν σε προστατευτικά τείχη και φράγματα.
- Τα παράθυρα και οι πόρτες στους πάνω ορόφους και στους επιτηρούμενους χώρους θα πρέπει να διαθέτουν ασφαλείς συνδέσμους που δεν μπορούν να φτάσουν τα μικρά παιδιά.
- Οι γονείς και οι κηδεμόνες θα πρέπει να επιτηρούν τα μικρά παιδιά, ώστε να εξασφαλίσουν ότι δεν θα απομακρυνθούν από την ομάδα.

Τα παιδιά έχουν μια συγκεκριμένη αντίληψη και προσοχή, απαιτώντας προσαρμοσμένες επικοινωνίες και ένα κατάλληλο πρόγραμμα. Τα παιδιά ηλικίας κάτω των 7 ετών θέλουν να παίζουν, επαναλαμβάνουν, έχουν περιέργεια, αλλά και μικρή διάρκεια συγκέντρωσης. Τα παιδιά κάτω των 11 θέλουν να μαθαίνουν νέα πράγματα και να συμμετέχουν σε δραστηριότητες και διαθέτουν μεγαλύτερη διάρκεια συγκέντρωσης.

Ποικιλομορφία Αναστήματος – Άτομα με Πολύ Μεγάλο ή Μικρό Ανάστημα

Τα άτομα που είναι πολύ ψηλά ή κοντά, μεγαλόσωμα ή μικρόσωμα, έχουν διαφορετικές δυνατότητες όσον αφορά την εμβέλειά τους και συχνά μπορεί να επηρεαστεί και η γενική τους κινητικότητα. Οι πιο κοντοί άνθρωποι ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στο ανέβασμα διαφόρων επιπέδων ή των σκαλοπατιών και στην ορατότητα (καθώς άλλα άτομα κλείνουν τον δρόμο).

Τα μεγαλόσωμα άτομα ενδέχεται να δυσκολεύονται στο κάθισμα ή στη μετακίνηση σε περιορισμένους χώρους. Όσοι είναι υπερβολικά υπέρβαροι μπορεί να δυσκολεύονται στο ανέβασμα ή στο κατέβασμα.

Αυτοί οι επισκέπτες ενδέχεται να εκτεθούν σε κίνδυνο σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης λόγω της έλλειψης ικανότητας να μετακινούνται εύκολα ή γρήγορα, ειδικά σε περίπτωση εκκένωσης.

Δυσκολίες Ομιλίας

Η δυσκολία ομιλίας περιλαμβάνει τόσο την έλλειψη ικανότητας ομιλίας (αλαλία) όσο και τα άτομα με δυσαρθρία. Και οι δύο κατηγορίες δυσκολιών μπορούν να συνεπάγονται δυσκολίες κατά τη συνομιλία με άλλους. Τα άτομα αυτά ενδέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο παρεξηγήσεων και αυτό μπορεί να οδηγήσει στον κίνδυνο να μην μπορούν να ειδοποιούν το προσωπικό παροχής υπηρεσιών ή ένα άλλο άτομο όταν χρειάζονται βοήθεια ή όταν υπάρχει κίνδυνος.

Μερικοί άνθρωποι με δυσκολίες ομιλίας χρησιμοποιούν τη νοηματική γλώσσα για να μιλήσουν σε άλλους ανθρώπους και μπορεί επίσης να χρησιμοποιούν βοηθητικές συσκευές για να ενισχύσουν ή να συμπληρώσουν την ομιλία τους, είτε με ένα πληκτρολόγιο ή με μια άλλη συσκευή επικοινωνίας.

Τα εικονογράμματα μπορούν επίσης να χρησιμεύσουν ως μέσο επικοινωνίας για όσους έχουν δυσκολίες ομιλίας.

Η χρήση του χαρτιού και του μολυβιού μπορεί να βοηθήσει σε πολλές περιπτώσεις στην αντιμετώπιση προβλημάτων επικοινωνίας για αυτήν την ομάδα.

Αδυναμία Κατανόησης της Γλώσσας

Οι άνθρωποι που δεν διαβάζουν και γράφουν την τοπική γλώσσα έχουν δυσκολίες λόγω της μη αναγνώρισης της γραπτής ή ομιλούμενης λέξης και ενδεχομένως των συμβόλων μιας γλώσσας.

Μπορεί να μην κατανοούν τη σημασία του προφορικού λόγου ή του κειμένου και αυτό μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα και κινδύνους, όπως μη κατανόηση προειδοποιήσεων ή (γραπτών) οδηγιών.

Αλλεργίες και Λοιπές Ευαισθησίες

Κάποιοι άνθρωποι είναι ιδιαίτερα ευαίσθητοι σε ορισμένες ουσίες στο περιβάλλον, στα τρόφιμα ή στην άμεση επαφή με το δέρμα, τα οποία προκαλούν αλλεργικές αντιδράσεις. Ο τύπος και ο βαθμός αλλεργίας διαφέρει μεταξύ των ατόμων και μπορεί να κυμαίνεται από ήπιο ερεθισμό έως δηλητηρίαση με σοβαρές καταστάσεις εξασθένησης και ακόμη και θάνατο.

Οι αλλεργικές αντιδράσεις μπορεί να οφείλονται σε φυτά, τρίχες ζώων, τρόφιμα, χημικά και υλικά όπως το νικέλιο και το λατέξ.

Η αλλεργία εξ επαφής προκαλείται από την επαφή με το δέρμα ή από την εισπνοή ορισμένων χημικών ουσιών στα οποία το σώμα αντιδρά.

Τα περιβαλλοντικά αλλεργιογόνα περιλαμβάνουν τη σκόνη (που συχνά σχετίζεται με χαλιά), τα οικοδομικά υλικά, τον καπνό και τα καλλωπιστικά φυτά.

Οι αλλεργικές αντιδράσεις μπορεί να περιλαμβάνουν τη μύτη που τρέχει και τα μάτια που δακρύζουν, καθώς και προβλήματα αναπνοής τα οποία σε σοβαρές περιπτώσεις μπορούν να περιορίσουν τις δραστηριότητες ενός ατόμου. Οι αντιδράσεις τους μπορεί να είναι παρόμοιες με αυτές ενός ατόμου με μειωμένη ανοχή.

Όταν περιλαμβάνονται σε μια ξενάγηση τα γεύματα και τα ποτά, θα πρέπει να ζητηθεί από τους επισκέπτες να ενημερώσουν τον υπεύθυνο της ομάδας και / ή τον υπεύθυνο εστίασης εάν έχουν τροφικές αλλεργίες.

Επιληψία

Η επιληψία είναι μια νευρολογική διαταραχή που χαρακτηρίζεται από επιληπτικές κρίσεις. Οι αντιδράσεις των ατόμων στην κρίση αυτή μπορεί να διαφέρουν. Οι επιληπτικές κρίσεις που εμφανίζονται με ξαφνική απώλεια αισθήσεων μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα, καθώς το άτομο μπορεί να τραυματιστεί μετά από λιποθυμία, να πέσει ή να χτυπήσει σε οποιοδήποτε αντικείμενο. Θα ήταν ιδανικό να αποφευχθεί η πτώση, κάτι που δεν είναι πάντοτε δυνατό.

Η κρίση διαρκεί συνήθως μερικά λεπτά και σταματά αυθόρμητα. Όταν το άτομο ξαναβρεί τις αισθήσεις του, μπορεί να μπερδευτεί, να αποπροσανατολιστεί, να δυσκολευτεί να μιλήσει ή να μην είναι έχει διαύγεια και να μην συνειδητοποιεί τι συνέβη.

Γενικά, τα άτομα με επιληψία χρειάζονται τακτικό και επαρκή ύπνο, ανάπαυση, αρκετά υγρά, να αποφεύγουν την υπερθέρμανση, να αποφεύγουν καταστάσεις και χώρους που μπορεί να προκαλέσουν κρίσεις (έλλειψη ύπνου, κόπωση, αλλαγή κλίματος, άγχος, χώρους με έντονο φωτισμό και αναλαμπές, κλπ.).

6. Συμπεράσματα

Σε αυτό το κεφάλαιο κατηγοριοποιήσαμε τα κύρια είδη δυσκολιών ή αναγκών που μπορεί να έχουν οι άνθρωποι κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού, κατά τη διάρκεια της ξενάγησης. Ο σκοπός αυτής της εκτενούς λίστας ήταν να κατανοήσετε ποιές είναι οι πιο τυπικές ανάγκες που μπορεί να έχουν οι πελάτες σας κατά τη διάρκεια ενός ταξιδιού. Ωστόσο, πρέπει πάντα να θυμάστε ότι κάθε άτομο είναι μοναδικό και έχει ιδιαίτερες ικανότητες, δυσκολίες και ανάγκες, ανάλογα με τη δύναμή του, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό, την υγεία, την ηλικία, την προσωπικότητα και τις προτιμήσεις του, όπως όλοι άλλωστε. Θα πρέπει πάντα να είστε έτοιμοι να προσαρμόσετε τις γνώσεις σας και τις ικανότητές σας στους ανθρώπους που έχετε μπροστά σας για να ικανοποιήσετε τις ανάγκες τους και να τους προσφέρετε την καλύτερη δυνατή υπηρεσία.

7. Βιβλιογραφία

CEN-CENELEC Guide 71, (2014) Guide for addressing accessibility in standards. Edition 2, 2014-12. www.cen.eu

ICF, the International Classification of Functioning, World Health Organization, 2001, <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

Κεφάλαιο III

Προετοιμασία Ξενάγησης

1. Εισαγωγή

Αυτή η ενότητα περιλαμβάνει βασικές προτάσεις για το πώς να προετοιμαστείτε για μια ξενάγηση για όλους τους επισκέπτες, χωρίς αποκλεισμούς. Μόλις λάβετε μια παραγγελία ή σας έχει ανατεθεί η ξενάγηση, θα πρέπει να προετοιμαστείτε καλά. Η ατομική προετοιμασία για κάθε ξενάγηση είναι ένα πολύ σημαντικό κομμάτι της ξενάγησης και μια βασική προϋπόθεση για μια καλή ξενάγηση.

Οι προετοιμασίες ενός ξεναγού για μια ξενάγηση συνήθως δεν είναι τόσο εκτεταμένες όσο εκείνες ενός συντονιστή ή ενός συνοδού. Αλλά ακόμη και αν περάσετε μόνο ένα μικρό χρονικό διάστημα με μια ομάδα, παρέχοντας «απλώς» υπηρεσίες διερμηνείας, θα πρέπει να εξοικειωθείτε με τη σύνθεση της ομάδας, να ελέγξετε τη φυσική προσβασιμότητα της ξενάγησης και να προσαρμόσετε τη διαδρομή και το δρομολόγιό της στις ανάγκες και τις ικανότητες των επισκεπτών.

Η ξενάγηση χωρίς αποκλεισμούς προϋποθέτει μια επαγγελματική στάση και κατανόηση. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο πρέπει να αρχίσετε την προετοιμασία με τη στη στάση σας απέναντι στους πελάτες με ανάγκες πρόσβασης, οι οποίες ενδεχομένως να επηρεάσουν σημαντικά την εμπειρία τους. Σκεφτείτε πώς να κάνετε μια ξενάγηση ευχάριστη για όσο το δυνατόν περισσότερα άτομα. Η καλή εξυπηρέτηση πελατών σημαίνει να καλύπτετε και να ξεπερνάτε τις προσδοκίες των επισκεπτών.

2. Προετοιμασία για την Ξενάγηση

Πληροφορίες σχετικά με τους Επισκέπτες

Ως ξεναγός, πρέπει να γνωρίζετε ποιον πρόκειται να ξεναγήσετε. Όσο περισσότερες πληροφορίες έχετε σχετικά με τους πελάτες σας, τόσο πιο εύκολο θα είναι να τους δώσετε ό,τι χρειάζονται και να προσφέρετε μια ξενάγηση με ικανοποιημένους πελάτες.

Η ενημέρωση σχετικά με τη σύνθεση της ομάδας είναι σημαντική για τον καλό σχεδιασμό και την ομαλή διεξαγωγή της ξενάγησης. Επιτρέπει την τροποποίηση του προγράμματος και των διαδρομών, επηρεάζει το ύψος και το περιεχόμενο της διερμηνείας και της προσέγγισης των συμμετεχόντων. Σας επιτρέπει να αποτρέψετε τις συγκρούσεις, να αποφύγετε δυσάρεστες καταστάσεις και να αντιμετωπίσετε απρόβλεπτες καταστάσεις.

Τί θα πρέπει να γνωρίζετε για την ομάδα:

- Πόσα άτομα περιλαμβάνει η ομάδα;
- Υπάρχει κάποιος υπεύθυνος στην ομάδα με τον οποίο θα επικοινωνώ άμεσα;
- Τί ηλικία έχουν τα άτομα της ομάδας;

- Υπάρχει κανείς που να έχει συγκεκριμένες ανάγκες πρόσβασης ή προβλήματα υγείας; Οι ικανότητές τους είναι περιορισμένες με κάποιον τρόπο;
- Υπάρχουν μόνο ορισμένοι επισκέπτες με ανάγκες πρόσβασης ή μήπως έχει όλη η ομάδα συγκεκριμένες ανάγκες πρόσβασης;
- Γνωρίζονται μεταξύ τους ή είναι μια ομάδα «αγνώστων»; Υπάρχουν κάποιοι που ταξιδεύουν μόνοι;
- Σε περίπτωση μικτών ομάδων με ένα ή δύο άτομα με συγκεκριμένες ανάγκες πρόσβασης, γνωρίζουν οι υπόλοιποι συμμετέχοντες ότι υπάρχουν άτομα με συγκεκριμένες ανάγκες στην ομάδα τους;
- Πόσοι φροντιστές συνοδεύουν την ομάδα (εάν υπάρχουν);
- Ποιές είναι οι προηγούμενες εμπειρίες των επισκεπτών από ξεναγήσεις και επισκέψεις μουσείων; Είναι συνηθισμένοι σε τέτοιες εμπειρίες ή είναι κάτι καινούργιο για αυτούς;
- Τί προσδοκίες έχουν από την ξενάγηση;

Πως να βρείτε πληροφορίες για τις ανάγκες πρόσβασης των συμμετεχόντων πριν την ξενάγηση

Οι πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες πρόσβασης θα πρέπει να είναι ένα τυποποιημένο μέρος μιας αίτησης κατά την κράτηση μιας ξενάγησης. Στην πράξη, όμως, συχνά ένας ξεναγός λαμβάνει αυτές τις πληροφορίες στο σημείο συνάντησης ή κατά τη διάρκεια της ξενάγησης.

Το πρόβλημα μπορεί να σχετίζεται με την κατανόηση της φράσης «συγκεκριμένη ανάγκη πρόσβασης» ή «ειδικές ανάγκες». Όταν ρωτάτε άμεσα: «Υπάρχει κάποιος στην ομάδα με αναπηρία ή πρόβλημα υγείας;», συνήθως λαμβάνετε την απάντηση «όχι» ή «από όσο γνωρίζω, όχι». Ζητήστε από έναν διαμεσολαβητή, το άτομο που έκανε κράτηση για την ξενάγηση ή έναν συνοδό να το ελέγξει αυτό.

Ορισμένοι πελάτες ενδέχεται να προσβληθούν από μια άμεση ερώτηση σχετικά με την αναπηρία ή την υγεία, αν και αυτό δεν συμβαίνει σε κάθε περίπτωση. Προσπαθήστε να συζητήσετε μαζί τους και να συμφωνήσετε για την υπηρεσία που τους ταιριάζει καλύτερα. Περιγράψτε τι πρέπει να γνωρίζετε. Έτσι, οι άνθρωποι συνήθως αρχίζουν να μιλούν πιο ανοιχτά για τις ανάγκες τους και αρχίζουν να περιγράφουν την πραγματική τους κατάσταση, τι μπορούν ή δεν μπορούν να κάνουν. Για να μάθετε τι να ρωτάτε, είναι σημαντικό να έχετε βασικές γνώσεις για διάφορες δυσκολίες.

Παραδείγματα ερωτήσεων για τον προσδιορισμό των αναγκών πρόσβασης πριν από την ξενάγηση:

- Υπάρχει κάποιος στην ομάδα με μειωμένη κινητικότητα;
- Μπορούν αυτά τα άτομα να ανεβαίνουν και να κατεβαίνουν σκαλοπάτια, να περπατούν σε απότομους λόφους ή να διανύουν μεγάλες αποστάσεις; Πόσο μεγάλες αποστάσεις μπορούν να διανύσουν;
- Υπάρχει κανείς που να χρησιμοποιεί βοήθημα κινητικότητας (π.χ. χειροκίνητο αναπηρικό αμαξίδιο, ηλεκτρικό αναπηρικό αμαξίδιο, δίκυκλο για άτομα με αναπηρία (mobility scooter), περιπατητήρα, μπαστούνι, πατερίτσες);
- Υπάρχει κανείς στην ομάδα με δυσκολίες ακοής ή όρασης;
- Ταξιδεύει κανείς από αυτούς με σκύλο – βοηθό;

- Σε περίπτωση ατόμων με δυσκολίες ακοής ή κώφωση, μπορούν να διαβάζουν τα χείλη; Χρησιμοποιούν ακουστικό βαρηκοΐας;
- Έχει κανείς δυσκολίες κατανόησης ή μαθησιακές δυσκολίες;
- Ταξιδεύουν με φροντιστή ή βοηθό;
- Πάσχει κανείς από χρόνια νόσο η οποία θα μπορούσε να επηρεάσει τη συμμετοχή του στην ξενάγηση; (π.χ. πρέπει να πηγαίνουν συχνά στην τουαλέτα;);
- Υπάρχουν κάποιες διατροφικές ανάγκες.

Πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα και τον Χώρο Ξενάγησης

Όταν η ομάδα αποτελείται από άτομα με μια συγκεκριμένη αναπηρία, μπορεί να υποθεθεί ότι το πρόγραμμα ήταν ήδη προσαρμοσμένο στις ικανότητες και τις ανάγκες τους. Στην πράξη, θα συναντήσετε κανονικά μικτές ομάδες με συμμετέχοντες που έχουν διαφορετικές ανάγκες πρόσβασης και άλλους χωρίς ανάγκες πρόσβασης. Και στις δύο περιπτώσεις προτείνεται να δώσετε προσοχή στο πρόγραμμα σε σχέση με τις ικανότητες των συμμετεχόντων και να ελέγξετε τη δυνατότητα εφαρμογής του πριν από την ξενάγηση. Ελέγξτε αν όλες οι εγκαταστάσεις και τα μονοπάτια της ξενάγησης είναι προσβάσιμα (συμπεριλαμβανομένης της τουαλέτας, των καταστημάτων δώρων κ.λπ.). Προγραμματίστε τη διαδρομή προσεκτικά και σχεδιάστε ένα λεπτομερές χρονοδιάγραμμα για το προβλεπόμενο δρομολόγιο. Εξετάστε όλες τις δραστηριότητες.

Εκτός από τις γενικές πληροφορίες για τους χώρους που θα επισκεφθείτε, θα πρέπει να γνωρίζετε τα εξής:

- Πού είναι το σημείο συνάντησης; Υπάρχει αρκετός χώρος για όλη την ομάδα; Υπάρχουν εμπόδια στην πρόσβαση;
- Ποιά είναι ακριβώς η διαδρομή της ξενάγησης; Ποιές είναι οι αποστάσεις μεταξύ των χώρων; Υπάρχουν κάποια εμπόδια στην πρόσβαση κατά τη διαδρομή ή στην είσοδο;
- Πού και πόσο συχνά προβλέπονται στάσεις; Υπάρχουν χώροι διαλείμματος κατάλληλοι για όλους;
- Διατίθενται δημόσιες τουαλέτες; Είναι προσβάσιμες;
- Ποιές είναι οι συνθήκες πρόσβασης στους χώρους και τις εγκαταστάσεις; Υπάρχουν πολλά εμπόδια στους χώρους τους οποίους σκοπεύουμε να επισκεφθούμε;
- Πόσο κοστίζουν τα εισιτήρια στις διαφορετικές εγκαταστάσεις; Προβλέπονται εκπτώσεις ή δωρεάν είσοδος για κάποιες κατηγορίες (άτομα με αναπηρία και οι φροντιστές τους, ηλικιωμένοι, παιδιά); Τα άτομα με αναπηρία θα πρέπει να επιδείξουν «Κάρτα Αναπηρίας»;
- Ποιές είναι οι διαδικασίες εκκένωσης και κινδύνου;
- Υπάρχει νοσοκομείο και / ή φαρμακείο κοντά στον χώρο της επίσκεψης;
- Υπάρχουν καταστήματα για ενοικίαση ή επισκευή που να εξυπηρετούν βοηθήματα κινητικότητας (π.χ. αναπηρικά αμαξίδια) ή αισθητηριακά βοηθήματα κοντά ή στον χώρο;
- Ποιά είναι η προβλεπόμενη διάρκεια της ξενάγησης;

Να έχετε υπόψη ότι πολλές δραστηριότητες όπου συμμετέχουν άτομα με ανάγκες πρόσβασης ενδέχεται να διαρκέσουν περισσότερο λόγω του βραδύτερου βηματισμού, του ανεπαρκούς προσανατολισμού στον χώρο, των μακρύτερων χρόνων που απαιτούνται για

την προβολή αντικειμένων / χώρων, της πιο λεπτομερούς διερμηνείας, των πιο συχνών στάσεων ανάπαυσης κ.λπ.

Πως να ελέγξετε την προσβασιμότητα

Μην βασίζεστε στις πληροφορίες που βρίσκετε σε ιστοσελίδες. Εάν αναφέρεται ότι η εγκατάσταση είναι προσβάσιμη, εξακολουθεί να είναι απαραίτητο να ελέγξετε τι σημαίνει αυτό.

Εάν δεν υπάρχει πλήρης δήλωση πρόσβασης ή οδηγός πρόσβασης της εγκατάστασης, θα πρέπει να το ελέγξετε μόνοι / μόνες σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη δική σας λίστα ελέγχου ή να χρησιμοποιήσετε τη λίστα ελέγχου από το Παράρτημα 2. Υπάρχουν πολλά χρήσιμα εργαλεία στο διαδίκτυο για να μετρήσετε και να καταγράψετε τις συνθήκες πρόσβασης ενός χώρου - δείτε τα παραδείγματα που αναφέρονται στο Παράρτημα 2. Γενικά σχεδιάζονται για τους ιδιοκτήτες τους, αλλά ενδεχομένως να σας βοηθήσουν να συγκεντρώσετε τις απαιτούμενες πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα μιας εγκατάστασης.

Άλλες συμβουλές περιλαμβάνουν τα εξής:

- Χρησιμοποιήστε χάρτη και αν χρειαστεί, σχεδιάστε τη διαδρομή. Αξιοποιήστε τη σύγχρονη τεχνολογία και εντοπίστε πιθανά εμπόδια, όπως: οδικά έργα, κλειστές διόδους, κ.λπ.
- Εντοπίστε κινδύνους, όπως: διαβάσεις δρόμων, σκάλες, έντονη κίνηση, χώρους με πολύ κόσμο κ.λπ.
- Ελέγξτε εάν λειτουργεί η υποστηρικτική τεχνολογία (για παράδειγμα οι ανελκυστήρες).
- Μην ξεχάσετε να ελέγξετε το περιβάλλον μέσα στα κτίρια. Κάποιες φορές, οι είσοδοι είναι εντάξει, αλλά δεν υπάρχει πρόσβαση στην τουαλέτα μέσα στο κτίριο.

3. Προσαρμογή της Ξενάγησης

Η ξενάγηση χωρίς αποκλεισμούς επιτρέπει την πλήρη συμμετοχή ατόμων με ανάγκες πρόσβασης στην ξενάγηση σε ισότιμη βάση με άλλους συμμετέχοντες. Για να προσαρμόσετε την ξενάγηση πρέπει να γνωρίζετε τις ικανότητες των ατόμων και το περιβάλλον. Όταν συναντάτε δυσκολίες (εμπόδια) μεταξύ των ικανοτήτων (αναγκών) και του περιβάλλοντος, τότε προτείνεται να προσαρμόσετε το πρόγραμμα ή τη διαδρομή έτσι ώστε όλοι οι συμμετέχοντες να μπορούν να συμμετάσχουν και να την απολαύσουν.

Τα πιθανά εμπόδια ενδέχεται να περιλαμβάνουν αρχιτεκτονικά εμπόδια σε κτίρια και εξωτερικούς χώρους, εμπόδια πληροφόρησης και επικοινωνίας, εμπόδια μεταφοράς κλπ.

Φυσικά, δεν μπορούν να αφαιρεθούν ή να αποφευχθούν όλα τα εμπόδια από τους ξεναγούς. Η πρόσβαση στην ξενάγηση πολύ συχνά συνδέεται με την εξεύρεση κατάλληλων συμβιβασμών, π.χ. αλλαγή της διαδρομής, αλλαγή του χρονοδιαγράμματος, προετοιμασία εναλλακτικού προγράμματος κλπ.

Πρέπει επίσης να λάβετε υπόψη ότι οι ικανότητες του ατόμου μπορεί να είναι πολύ διαφορετικές και ότι οι διαφορές μεταξύ των ικανοτήτων δύο ατόμων με την ίδια δυσκολία

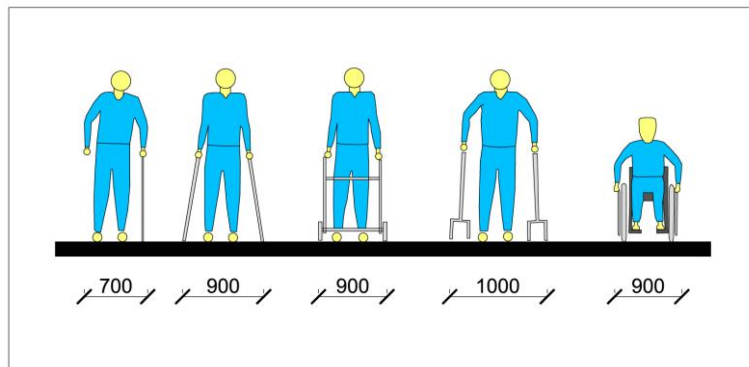
μπορεί να είναι σημαντικές. Αυτό που είναι εμπόδιο για ένα άτομο, μπορεί να μην είναι για κάποιον άλλο. Ορισμένα άτομα μπορεί να χρειάζονται βοήθεια, ενώ άλλα όχι.

Εάν υπάρχουν εμπόδια που δεν μπορείτε να αφαιρέσετε ή δεν είστε βέβαιοι αν και πώς πρέπει να προσαρμοστούν, να συζητάτε πάντοτε αυτήν την κατάσταση με τους πελάτες εκ των προτέρων, ώστε να μπορούν να αξιολογήσουν την προσβασιμότητα της ξενάγησης και να προετοιμαστούν για αυτήν (π.χ. με βοηθήματα ή εξοπλισμό) ή να επιλέξουν κάποια άλλη λύση.

Επισκέπτες με Κινητικές Δυσκολίες

Συχνότερα εμπόδια

- Αρχιτεκτονικά εμπόδια όπως σκαλοπάτια, σκάλες χωρίς χειρολαβές, ανώμαλες επιφάνειες (π.χ. λιθόστρωτα μονοπάτια), ολισθηρές επιφάνειες, στενά περάσματα, πόρτες ή πεζοδρόμια, υποβάθμιση πεζοδρομίου στις διαβάσεις πεζών, πολύ στενοί ανελκυστήρες κλπ.



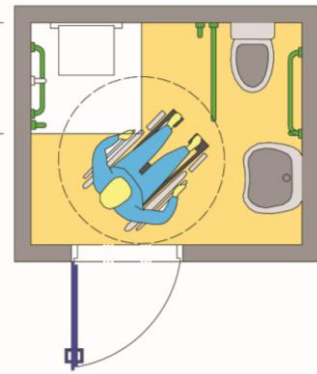
Εικόνα 4. Ελάχιστο καθαρό πλάτος διέλευσης που εξασφαλίζει την άνετη προσπέλαση ή τη διαστάυρωση πεζών κινουμένων σε αντίθετη κατεύθυνση (σε mm)

Πηγή: KAZUIST, Τουριστική Ενσωμάτωση εν συντομία

- Έλλειψη προσβάσιμων τουαλετών
- Έλλειψη χώρων όπου μπορούν να καθίσουν οι επισκέπτες
- Μη προσβάσιμα λεωφορεία (χωρίς ράμπα ή δυνατότητα επίκλισης)
- Πληροφορίες που έχουν τοποθετηθεί πολύ ψηλά, τις οποίες δεν μπορούν να δουν τα άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο
- Ψηλοί πάγκοι ή βιτρίνες με εκθέματα
- Σταθερά καθίσματα και τραπέζια που είναι πολύ χαμηλά για να εξυπηρετήσουν άτομο με αναπηρικό αμαξίδιο

Συμβουλές προσαρμογής της ξενάγησης

- Εάν είναι δυνατόν, επιλέξτε τη διαδρομή χωρίς εμπόδια, με επίπεδη και σταθερή επιφάνεια και διαθέσιμες προσβάσιμες τουαλέτες.



Εικόνα 5. Προσβάσιμη τουαλέτα, Πηγή:
Kazuist, Τουριστική Ενσωμάτωση εν
συντομία

Οι προσβάσιμες καμπίνες τουαλέτας θα πρέπει να διαθέτουν:

- Πόρτες με πλάτος άνω των 80 cm όταν ανοίγονται προς τα έξω
 - Αρκετό χώρο για να γυρίζει κανείς με το αναπηρικό αμαξίδιο (τα χειροκίνητα αναπηρικά αμαξίδια χρειάζονται κύκλο διαμέτρου τουλάχιστον 120x120cm και κατά προτίμηση 150x150cm)
 - ~~Κουραστή~~ Χειρολαβές στήριξης δίπλα στην τουαλέτα (~~κατά προτίμηση~~ και στις δύο πλευρές)
 - Κάθισμα λεκάνης ύψους 46-48 cm
 - Συναγερμό ασφαλείας
- Εκτιμήστε τον χρόνο που απαιτείται για την ξενάγηση και επιβεβαιώστε με την ομάδα ότι είναι σε θέση να την ακολουθήσει. Διαφορετικά προσαρμόστε την ή κάντε έναν συμβιβασμό.
 - Εάν υπάρχουν στην ομάδα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, προσαρμόστε το χρόνο της επίσκεψης στις ανάγκες τους. Μην τους αποκλείετε αν είναι κινούνται λίγο πιο αργά, παρά μόνο εάν σας το ζητήσουν.
 - Επιλέξτε σημεία όπου μπορείτε να κάνετε στάση εύκολα και, αν γίνεται, να καθίσετε να κάποιο χρονικό διάστημα.
 - Εξετάστε τις δυνατότητες καθισμάτων, ειδικά σε σημεία που προβλέπεται εκτενής εξήγηση του περιβάλλοντα χώρου.
 - Ανάλογα με τις ανάγκες, προγραμματίστε διαλείμματα σε χώρους κατάλληλους για όλους.
 - Εάν η ομάδα αποτελείται κυρίως από χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, εξετάστε το ενδεχόμενο να έχετε μαζί σας μια φορητή καρέκλα για να μιλάτε μαζί τους στο ίδιο ύψος. Αυτό βοηθάει να αισθάνονται όλοι ίσοι – ωστόσο, αυτό δεν είναι υποχρεωτικό και δεν είναι πάντα το σωστό.
 - Ελέγξτε εάν υπάρχει δυνατότητα ενοικίασης ή δανεισμού αναπηρικών αμαξιδίων ή άλλων βοηθημάτων κινητικότητας στον χώρο.
 - Πάντοτε να λαμβάνετε υπόψη τα ζητήματα υγείας και ασφάλειας. Για παράδειγμα, εάν η διαδρομή είναι ακατάλληλη για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων επειδή θεωρούν ότι είναι δύσκολη, μην τους πιέσετε να ακολουθήσουν, αλλά βρείτε διαφορετικές λύσεις.

Εμπειρίες Ξεναγού

Στον αρχαιολογικό χώρο των Δελφών υπάρχει ένα αναπηρικό αμαξίδιο και μια ειδική διαδρομή για τους χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, αλλά πρέπει να ειδοποιήσετε τις υπεύθυνες αρχές αρκετές μέρες νωρίτερα και επίσης, αν το άτομο με αναπηρία χρησιμοποιήσει το αναπηρικό αμαξίδιο, δεν θα ακολουθήσει την υπόλοιπη ομάδα, πράγμα το οποίο τον απομονώνει και τον διαφοροποιεί από την ομάδα.

Η επιλογή σε μια τέτοια κατάσταση είναι δύσκολη. Θα πρέπει είτε να διαιρέσετε την ομάδα, πράγμα το οποίο είναι η χειρότερη δυνατή λύση ή να επιλέξετε για ολόκληρη την ομάδα μία από τις προσβάσιμες ή χωρίς εμπόδια διαδρομές. Θα πρέπει πάντα να αποφασίζετε με βάση μια συγκεκριμένη κατάσταση και χώρο - πόσο μεγάλη είναι η διαφορά μεταξύ των δύο διαδρομών, πόσα και ποιά είναι τα εμπόδια στη διαδρομή με τα εμπόδια, αν μπορούν να ξεπεραστούν με τη βοήθεια της ομάδας – καθώς και τη στάση της ομάδας.

Επισκέπτες με Δυσκολίες Όρασης

Συχνότερα εμπόδια

- Αρχιτεκτονικά εμπόδια όπως κολώνες, πυλώνες κατά μήκος της διαδρομής, ανώμαλες επιφάνειες, χαμηλά ταβάνια ή πόρτες, στενά περάσματα, αντικείμενα που κρέμονται ή προεξέχουν (π.χ. διαφημιστικές πινακίδες, γλάστρες, κλαδιά που εκτείνονται στα πεζοδρόμια), σκάλες χωρίς πρώτα και τελευταία σκαλοπάτια που να διαθέτουν οπτική σήμανση με διακριτά χρώματα στο πλάτος των σκαλοπατιών, εσωτερικός σχεδιασμός με χαμηλή αντίθεση
- Έλλειψη συστήματος προσανατολισμού και απτικής καθοδήγησης
- Δυσανάγνωστη παρουσίαση πληροφοριών (μικρά γράμματα, περίπλοκες εικόνες, διακοσμητικές γραμματοσειρές που δεν μπορούν να διαβάσουν οι επισκέπτες, μη διαθεσιμότητα πληροφοριών σε εναλλακτικές μορφές)
- Κακή χρωματική αντίθεση μεταξύ του κειμένου και του φόντου ή μεταξύ των θυρών και του τοίχου
- Δυνατοί ήχοι (ειδικά οι απροσδόκητοι ήχοι) ή υπερβολικός θόρυβος που περιορίζει τον προσανατολισμό

<i>Image background</i>	<i>Colour typeface</i>							
	black	white	violet	blue	turquoise	green	yellow	red
black		(+)	(+)	(-)	(+)	(+)	(+)	(-)
white	(+)		(+)	(+)	(-)	(-)	(-)	(+)
violet	(+)	(+)		(-)	(-)	(-)	(-)	(-)
blue	(+)	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
turquoise	(+)	(-)	(-)	(+)		(-)	(+)	(-)
green	(+)	(-)	(-)	(+)	(-)		(-)	(-)
yellow	(+)	(-)	(+)	(+)	(-)	(-)		(-)
red	(-)	(+)	(-)	(-)	(-)	(-)	(+)	

Εικόνα 6. Παραδείγματα επαρκών (+) και μη επαρκών (-) αντιθέσεων γραμματοσειράς και φόντου,
Πηγή: Kazuist

Πηγή: Kazuist, Τουριστική Ενσωμάτωση εν συντομία

Συμβουλές προσαρμογής της ξενάγησης

- Εκτιμήστε τον χρόνο που απαιτείται για την ξενάγηση και επιβεβαιώστε με την ομάδα ότι είναι σε θέση να την ακολουθήσει. Διαφορετικά προσαρμόστε την ή κάντε έναν συμβιβασμό.

- Επιλέξτε μια απλή διαδρομή, εύκολη στον προσανατολισμό. Δοκιμάστε τις μονοπάτια με απτικές διαδρομές και ειδοποιήσεις στο δάπεδο.
- Ανάλογα με τις ανάγκες, προγραμματίστε διαλείμματα σε χώρους κατάλληλους για όλους.
- Ελέγξτε εκ των προτέρων αν μπορείτε να αγγίξετε κάποια αντικείμενα στην έκθεση.
- Εάν υπάρχουν αντικείμενα που μπορούν να τα αγγίζουν, μυρίζουν ή ακούσουν, συμπεριλάβετε την αφή, την όσφρηση και την ακοή στην ξενάγηση. Εάν όχι, προετοιμάστε τα πράγματα που οι επισκέπτες μπορούν να αγγίξουν, να μυρίσουν ή να ακούσουν.
- Ρωτήστε τα άτομα ποια μορφή των πληροφοριών προτιμούν και βεβαιωθείτε ότι μπορείτε να δώσετε όλες τις βασικές πληροφορίες σε μεγάλη εκτύπωση (μέγεθος γραμματοσειράς 16 και άνω, απλή γραμματοσειρά χωρίς διακόσμηση - π.χ. Arial, Tahoma ή Verdana, απόσταση μεταξύ των γραμμών του κειμένου 1,5) , ηχητικές πληροφορίες ή με σύστημα Braille κατόπιν αιτήματος. Αν δεν έχετε τις πληροφορίες σε εναλλακτικές μορφές, τότε προσφερθείτε να τις διαβάσετε μαζί τους.
- Χρησιμοποιήστε smart phone, tablet ή ψηφιακή κάμερα. Στις συσκευές αυτές μπορείτε να μεγεθύνετε τις φωτογραφίες αντικειμένων που είναι πολύ μικρές ή που δεν μπορούν να προσεγγίσουν οι επισκέπτες με μειωμένη όραση.
- Εάν υπάρχουν διαθέσιμες ομιλούσες συσκευές (ηχητικής) ξενάγησης, ελέγξτε εάν η διερμηνεία (περιγραφή) είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες των ατόμων με δυσκολίες όρασης, δηλαδή με διερμηνεία που περιγράφει τι μπορούν να δουν οι άλλοι επισκέπτες.
- Ντυθείτε με έντονα χρώματα, ώστε να μπορούν να σας διακρίνουν εύκολα τα άτομα με μειωμένη όραση.
- Προσαρμόστε την ομιλία και διερμηνεία σας, ακολουθήστε τις αρχές επικοινωνίας με άτομα με δυσκολίες όρασης, οι οποίες εξηγούνται στο επόμενο κεφάλαιο.

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ ΑΚΟΗΣ

Συχνότερα εμπόδια

- Εμπόδια πληροφοριών και επικοινωνίας: λήψη και κατανόηση προφορικών πληροφοριών ή περίπλοκων γραπτών κειμένων (με μεγάλες προτάσεις και άγνωστες λέξεις)
- Προσανατολισμός στον χώρο που περιορίζεται από το οπτικό πεδίο (μεγαλύτερη αδυναμία)
- Θορυβώδες περιβάλλον, κακή ακουστική στην αίθουσα
- Κακός φωτισμός
- Έλλειψη κλειστού κυκλώματος για βαρήκοους (επαγωγή) – το ειδικό σύστημα ήχου που χρησιμοποιείται από άτομα με ακουστικά βαρηκοΐας. Παρέχει μαγνητικό ασύρματο σήμα που λαμβάνεται από το ακουστικό βαρηκοΐας όταν ρυθμίζεται στη θέση «T».



Εικόνα 7. Σήμανση χώρων εξοπλισμένων με κλειστό κύκλωμα για βαρήκοους
Φωτογραφία της PREMICKI

Συμβουλές προσαρμογής της ξενάγησης

- Όταν οι επισκέπτες διαθέτουν κάποια ικανότητα ακοής (δεν είναι κωφοί), χρησιμοποιήστε ακουστικά ξενάγησης.
- Ελέγξτε αν ο χώρος που θα επισκεφθείτε διαθέτει ειδικό οδηγό – βίντεο με υπότιτλους ή διερμηνεία στην αντίστοιχη νοηματική γλώσσα.
- Ελέγξτε εάν υπάρχει διαθέσιμος επαγωγικός βρόχος στους χώρους κατά μήκος της διαδρομής και υπενθυμίστε στους επισκέπτες που χρησιμοποιούν ακουστικό βαρηκοΐας να ρυθμίσουν το ακουστικό τους στη θέση «Τ» για να χρησιμοποιήσουν το βρόγχο. Ελέγξτε εάν υπάρχουν διαθέσιμοι οδηγοί βίντεο με διερμηνεία στη νοηματική γλώσσα.
- Προετοιμάστε βασικές και σημαντικές γραπτές πληροφορίες.
- Να έχετε διαθέσιμο ένα σημειωματάριο και στυλό σε περίπτωση δυσκολίας στην επικοινωνία. Προετοιμάστε εκ των προτέρων μικρά κείμενα και διάφορα εικονογράμματα.
- Ελέγξτε εάν οι επισκέπτες χρησιμοποιούν νοηματική γλώσσα και ποιά, ίσως να μπορείτε να μάθετε ορισμένα σήματα καλωσορίσματος – καλημέρα, ευχαριστώ, γειά σας, κ.λπ.
- Προσαρμόστε τη διερμηνεία σας, ακολουθήστε τις αρχές επικοινωνίας με άτομα με δυσκολίες ακοής, οι οποίες περιγράφονται στο επόμενο κεφάλαιο.
- Προγραμματίστε τη διαδρομή έτσι ώστε το μεγαλύτερο όφελος να είναι οπτικό.

Επισκέπτες με Νοητικές / Μαθησιακές Δυσκολίες

Συχνότερα εμπόδια

- Εμπόδια πληροφορίας και επικοινωνίας – αντίληψη και κατανόηση πληροφοριών, προβλημάτων στην ανάγνωση και τη γραφή.
- Έλλειψη πληροφοριών σε μορφή «Easy to Read».
- Δραστηριότητες που απαιτούν συγκέντρωση.
- Προσανατολισμός σε άγνωστο χώρο, ικανότητα αυτόνομης προσέλευσης στο σημείο συνάντησης.

Συμβουλές προσαρμογής της ξενάγησης

- Προγραμματίστε μια διαδρομή που να ακολουθείται εύκολα, χωρίς κίνδυνο τραυματισμού.
- Εάν υπάρχει η δυνατότητα, επιλέξτε ήσυχους χώρους για την επικοινωνία.
- Υπολογίστε τον απαιτούμενο χρόνο και επιβεβαιώστε με την ομάδα ότι είναι σε θέση να τον ακολουθήσουν. Διαφορετικά προσαρμόστε την ξενάγηση ή κάντε έναν συμβιβασμό.
- Επιλέξτε χώρους επίσκεψης αξιοθεάτων που να είναι οπτικά ιδιαίτερα ελκυστικά, μην επιλέξετε αξιοθέατα όπου υπάρχει κίνδυνος τραυματισμού.
- Ανάλογα με τις ανάγκες, προγραμματίστε διαλείμματα, ελέγξτε αν οι χώροι διαλείμματος είναι κατάλληλοι για όλους.
- Καθιερώστε με τους φροντιστές τον καλύτερο τρόπο επικοινωνίας με τους πελάτες για να κρατήσετε την προσοχή του κοινού και, ενδεχομένως, τι πρέπει να αποφύγετε κλπ.
- Προετοιμάστε πράγματα που μπορούν να αγγίξουν ή να μυρίσουν. Επιλέξτε οπτικά ελκυστικά πράγματα.
- Προετοιμάστε ένα «handout» όπου θα χρησιμοποιούνται εικονογράμματα, γραφικά σύμβολα ή εικόνες με τα σημαντικότερα αντικείμενα / αξιοθέατα.
- Προσαρμόστε τη διερμηνεία σας, ακολουθήστε τις αρχές επικοινωνίας με άτομα με νοητικές / μαθησιακές δυσκολίες, οι οποίες περιγράφονται στο επόμενο κεφάλαιο.

Επισκέπτες με Λοιπές Δυσκολίες

Συμβουλές προσαρμογής της ξενάγησης

- Εάν υπάρχει δυνατότητα, επιλέξτε τη διαδρομή με διαθέσιμες δημόσιες τουαλέτες.
- Υπολογίστε τον απαιτούμενο χρόνο και επιβεβαιώστε με την ομάδα ότι είναι σε θέση να ακολουθήσει την ξενάγηση. Διαφορετικά κάντε έναν συμβιβασμό.
- Ανάλογα με τις ανάγκες, προγραμματίστε διαλείμματα, ελέγξτε αν οι χώροι διαλείμματος είναι κατάλληλοι για όλους.
- Βρείτε πληροφορίες για τυχόν δυσανεξίες σε τροφές. Οι αλλεργίες μπορεί να είναι πολύ συγκεκριμένες, συνεπώς φροντίστε να βρείτε ακριβείς πληροφορίες.
- Κάποιες φορές τα χρόνια νοσήματα συνδέονται επίσης με μειωμένη κινητικότητα, ακοή, όραση ή νοητικά προβλήματα. Ελέγξτε αν πρέπει να λάβετε υπόψη άλλα ζητήματα.

Ηλικιωμένοι

Συμβουλές προσαρμογής της ξενάγησης

Οι παρακάτω συμβουλές προέρχονται από τους ίδιους τους ηλικιωμένους και τις προσδοκίες τους από ένα ταξίδι για ηλικιωμένους. Μπορούν να αποτελέσουν πηγή έμπνευσης για την επιτυχή οργάνωση και την υλοποίηση ξεναγήσεων τουριστικής ενσωμάτωσης.

- Περισσότεροι ξεναγοί (τουλάχιστον 2) για μια ομάδα – αυτό δίνει τη δυνατότητα να χωριστούν οι τουρίστες σε μικρότερες ομάδες ανάλογα με το ρυθμό ή την αντοχή τους ή για να αντιμετωπιστούν απρόβλεπτες καταστάσεις όπως ναυτία, ιατρική περίθαλψη, συντόμευση της διαδρομής ή μια πρόωρη επιστροφή στο ξενοδοχείο, κλπ.

- Αληθής, σαφής και ακριβής πληροφόρηση σχετικά με το βαθμό δυσκολίας του προγράμματος (διάρκεια, απόσταση με τα πόδια, διαφορά ύψους, επιφάνεια, σκάλες, χρόνος παραμονής στο όχημα και χρόνος περπατήματος, δυνατότητα ξεκούρασης κατά τη διαδρομή, θερμοκρασία και κλιματολογικές συνθήκες) στην περιγραφή του προγράμματος πριν από την αγορά του ταξιδιού.
- Σαφής περιγραφή του προγράμματος και του χρονοδιαγράμματος στην αρχή της περιόδου και επανάληψη της περιγραφής κατά τη διάρκεια της ξενάγησης, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών ασφαλείας και οδηγιών για καταστάσεις έκτακτης ανάγκης (μοιράστε τις σημειώσεις με την επαφή έκτακτης ανάγκης ή τη διεύθυνση ενός σημείου και ώρας συνάντησης, έλεγχος ξεχασμένων πραγμάτων ή εξοπλισμού).
- Ευελιξία στην προσαρμογή του προγράμματος ανάλογα με τη σύνθεση της ομάδας ή τις καιρικές συνθήκες.
- Προσαρμόστε τη διάρκεια του προγράμματος και τη διερμηνεία στους συμμετέχοντες, περιορίστε το περιεχόμενο των πληροφοριών και των δεδομένων στην παρουσίαση και, αν είναι απαραίτητο, να επαναλάβετε τις πληροφορίες κατά τη διάρκεια ή στο τέλος της παρουσίασης, χωρίς να υπερφορτώνετε τους συμμετέχοντες με πληροφορίες.
- Επιλέξτε μια τυπική ή ποιοτικότερη διαμονή και μεταφορά υψηλής ποιότητας χωρίς μεταφορά κατά τις νυχτερινές ώρες.
- Βοηθήστε στην υπέρβαση των γλωσσικών εμποδίων (βοηθήστε με μια μετάφραση ακόμα και σε κοινές καταστάσεις, όπως μια αγορά).
- Συμπεριλάβετε στο πρόγραμμα πιο συχνά διαλείμματα για τουαλέτα, αναψυκτικά και αρκετό ελεύθερο χρόνο και για αναζωογόνηση (ευεξία, ύπνος).
- Προσαρμόστε το χρονοδιάγραμμα (οι τουρίστες σηκώνονται και πηγαίνουν νωρίς για ύπνο, χρειάζονται περισσότερο χρόνο για φαγητό, ντύσιμο, τουαλέτα, λήψη φαρμάκων και μετακίνηση).
- Ενημερωθείτε σχετικά με τα ταξιδιωτικά προβλήματα συγκεκριμένων ηλικιωμένων (άγχος, ακράτεια, σχέσεις εντός της ομάδας, υπερεκτίμηση της σωματικής δύναμης, ξαφνική επιδείνωση της υγείας κλπ.).
- Αντιμετωπίστε με ευαισθησία τα παράπονα των συμμετεχόντων και δώστε ιδιαίτερη προσοχή (μπορεί να αντιδράσουν αρνητικά στην κριτική του ξεναγού).
- Ακούστε τους συμμετέχοντες με υπομονή και απαντήστε με κατανόηση, επικοινωνήστε περισσότερο απο ό,τι με μια συνηθισμένη ομάδα.
- Δημιουργήστε ένα περιβάλλον ευνοϊκό για τη συμμετοχή ατόμων με διάφορους περιορισμούς (διατροφικούς, υγείας κλπ.).



Εικόνα 8. Εικόνα από τους Δελφούς από την FEG-ENAT

4. Συμπεράσματα

Το να κάνετε μια ξενάγηση χωρίς αποκλεισμούς σημαίνει προσαρμογή στις ανάγκες και τις ικανότητες των πελατών. Απαιτείται συνήθως προσαρμογή της διαδρομής, διερμηνεία, αριθμός διαλειμμάτων, χρόνος για την ξενάγηση κλπ. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η προσβασιμότητα επιτρέπει σε όλους να συμμετέχουν πλήρως και ανεξάρτητα στην ξενάγηση.

Ανεξάρτητα από τις συγκεκριμένες ανάγκες που θα έχετε σε μια ομάδα, υπάρχουν κάποιες γενικές, χρήσιμες συμβουλές για να κάνετε μια ξενάγηση πιο προσιτή και κατάλληλη για όλους τους τύπους πελατών:

- Επιλέξτε προσβάσιμες διαδρομές.
- Ενημερώστε από πριν για τα εμπόδια.
- Σεβαστείτε τον ρυθμό της ομάδας.
- Οι συμμετέχοντες με αναπηρία συνήθως δεν ταξιδεύουν μόνοι, αλλά συχνά συνοδεύονται από έναν φροντιστή (συχνά ένα μέλος της οικογένειας). Μην διστάσετε να ζητήσετε βοήθεια από τους φροντιστές της ομάδας.
- Πάντα να ρωτάτε τα άτομα με αναπηρία πως μπορείτε να τα βοηθήσετε – μην υποθέσετε ότι γνωρίζετε καλύτερα.
- Μην διστάσετε να ζητήσετε από πελάτες με ανάγκες πρόσβασης επιπλέον πληροφορίες για τις ικανότητές τους.
- Παρέχετε σαφείς και κατανοητές πληροφορίες σε προσβάσιμες και χρησιμοποιήσιμες μορφές, κατάλληλες για διαφορετικούς τύπους δυσκολιών - νοηματική γλώσσα, απλή γλώσσα, μορφή ήχου, διαφορετικά μεγέθη γραμματοσειρών, σύστημα Braille, μορφή Easy to Read κλπ. Θα μάθετε περισσότερα για την προσβάσιμη επικοινωνία στο επόμενο κεφάλαιο.
- Εάν τα εμπόδια δεν είναι μεγάλα και μπορούν να ξεπεραστούν με κάποια βοήθεια, προσφέρετε τη βοήθειά σας, αλλά μόνο εάν το άτομο επιθυμεί να το βοηθήσετε π.χ. ανεβάστε η κατεβάστε ένα αναπηρικό αμαξίδιο ένα μόνο σκαλοπάτι. Σεβαστείτε τους αν αρνηθούν τη βοήθεια.
- Εάν τα εμπόδια είναι πολύ μεγάλα ή συχνά και δεν υπάρχει άλλη λύση (π.χ. εναλλακτική διαδρομή) τότε συμφωνήστε για μια εναλλακτική λύση με τον συμμετέχοντα.
- Προσδιορίστε τις διαδικασίες εκκένωσης σε περίπτωση κινδύνου και τις διαδρομές εκ των προτέρων.

Η εμπειρία είναι ο καλύτερος δάσκαλος - Όπως σε κάθε περίπτωση, έτσι και στην περίπτωση της ξενάγησης για άτομα με ειδικές ανάγκες η εξάσκηση θα σας βοηθήσει να επιτύχετε καλύτερες επιδόσεις. Φυσικά πρέπει να ακολουθήσουμε οδηγίες και να τις χρησιμοποιήσουμε όσο το δυνατόν περισσότερο, αλλά ένας ξεναγός θα πρέπει πάντα να είναι προετοιμασμένος για ερωτήσεις που δεν συνδέονται άμεσα με την ξενάγηση, για ξαφνικά απροσδόκητα εμπόδια και άλλες εκπλήξεις όπως ένας διαβητικός που μπορεί να λιποθυμήσει ή ένας πελάτης που έχει μια επιληπτική κρίση. Τέτοιες πιθανότητες ενδέχεται επίσης να προκύψουν.

Πάντα να έχετε ένα εφεδρικό σχέδιο!

5. Βιβλιογραφία

Project T- guide 2014 <http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>

Project APP TOUR YOU, ERASMUS + 2016-2017 www.apptouryou.eu

Pantou, European Accessible Tourism Directory www.pantou.org

4ο Κεφάλαιο

Επικοινωνία με τους επισκεπτες

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ενότητα αυτή επικεντρώνεται σε ειδικά ζητήματα που αφορούν την επικοινωνία με επισκέπτες που έχουν ειδικές ανάγκες πρόσβασης, και την ξενάγηση τους. Η ξενάγηση των επισκεπτών και η παρουσίαση της πολιτισμικής και φυσικής κληρονομιάς συγκροτούν τον πυρήνα του επαγγέλματος του ξεναγού. Η επικοινωνία με πελάτες που έχουν ειδικές ανάγκες πρόσβασης απαιτεί ορισμένες τεχνικές εστίασης, οι οποίες θα βοηθήσουν στο να γίνει η επίσκεψη μια αξιόλογη και συνολική εμπειρία για όλους.

Πέραν αυτού, θα πρέπει επίσης να σκεφτούμε την πιθανότητα μιας μικτής ομάδας επισκεπτών, στην οποία τα μέλη με ειδικές ανάγκες πρόσβασης θα συμμετέχουν στην ξενάγηση πλάι σε άλλα μέλη, που μπορεί να έχουν, ή μπορεί και να μην έχουν ειδικές ανάγκες πρόσβασης. Κατά συνέπεια, ο ξεναγός αναλαμβάνει το δύσκολο έργο του να «απευθύνεται» σε όλους, βοηθώντας όλους τους τουρίστες να κατανοούν τις πολιτισμικές επεξηγήσεις, να συμβαδίζουν με την ξενάγηση, και να αξιοποιούν στο έπακρο την επίσκεψη τους.

2 Αποτελεσματική Επικοινωνία

Η μεγαλύτερη πρόκληση για τον ξεναγό κατά την ξενάγηση επισκεπτών με ή χωρίς ειδικές ανάγκες πρόσβασης είναι η αποτελεσματική επικοινωνία προκειμένου να αναδειχθεί η ομορφιά ενός τόπου, να δοθούν σημαντικές πληροφορίες, αλλά και να αποκομίσουν οι επισκέπτες συναρπαστικές και ευχάριστες εντυπώσεις από την ξενάγηση.

Η προφορική (λεκτική) επικοινωνία είναι θεμελιώδους σημασίας για την ξενάγηση. Ωστόσο, η μη-λεκτική επικοινωνία (εκφράσεις του προσώπου, χειρονομίες και άλλες κινήσεις του σώματος, η επαφή με τα μάτια, η σωματική απόσταση μεταξύ των συνομιλητών) είναι εξίσου σημαντική.

Μολονότι δεν προσποιούμαστε ότι καλύπτουμε πλήρως τα συγκεκριμένα θέματα, στην παρακάτω ενότητα παρουσιάζουμε τα βασικά αξιώματα των τεχνικών επικοινωνίας, έτσι ώστε να βοηθήσουμε να γίνει κατανοητό το υπόβαθρο της, αλλά και να δώσουμε συμβουλές για την ξενάγηση ατόμων με ειδικές ανάγκες πρόσβασης.

1. Είναι αδύνατο να μην υπάρξει επικοινωνία: ο τρόπος με τον οποίο παρουσιάζομαστε ή συμπεριφερόμαστε είναι ευθύς εξαρχής δείκτης του πως επικοινωνούμε με όσους βρίσκονται γύρω ή μπροστά μας, ακόμη κι αν δεν ειπωθεί η παραμικρή λέξη.
2. Η οπτική επαφή είναι ο πιο ισχυρός τρόπος επικοινωνίας. Συνεπώς, η καλή οπτική επικοινωνία με τους συνομιλητές μας θα συμβάλλει θετικά στην συνολική επικοινωνία, αφού θα τους μεταδώσει ένα αίσθημα ασφάλειας και ενδιαφέροντος.
3. Η απλότητα της γλώσσας αποτελεί τον πυρήνα της αποτελεσματικής επικοινωνίας. Επομένως, η γλώσσα θα πρέπει να είναι απλή, να χρησιμοποιεί αναλογίες, να είναι περιγραφική και ακριβής ως προς το θέμα.

4. Η επικοινωνία βασίζεται στο καλωσόρισμα, στην προσωπική συμμετοχή, στην ευθύνη, την ενσυναίσθηση, την εμπιστοσύνη και την ακρόαση. Η ακρόαση είναι μείζονος σημασίας χαρακτηριστικό τόσο στην επικοινωνία, όσο και στις σχέσεις. Είναι από μόνη της ο μισός διάλογος.

Ασχέτως του τύπου των πελατών, η επικοινωνία σας θα πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Να εκφέρεται σε επαρκή ένταση και ταχύτητα λόγου, και να επαναλαμβάνει τις σημαντικές πληροφορίες,
- Να είναι κατανοητή από όλους τους επισκέπτες, και να προσαρμόζεται στις εκάστοτε ικανότητες κατανόησης.
- Να είναι επαρκής και προσαρμοσμένη τόσο σε αντικειμενικές, όσο και σε υποκειμενικές συνθήκες, π.χ. στις κλιματικές και ακουστικές συνθήκες, στην κόπωση και την διάθεση των επισκεπτών, και το ενδιαφέρον που δείχνουν στην ερμηνεία.

Οπότε, με μία μόνο λέξη, και χωρίς να λαμβάνονται υπόψη τυχόν ανάγκες πρόσβασης, εσείς, ως ξεναγοί, θα πρέπει να είστε «προσβάσιμοι», δηλαδή εύκολοι στην κατανόηση και φιλικοί!

3 Βασικό Λεξιλόγιο για τα Άτομα με Αναπηρία

Η γλώσσα που χρησιμοποιείτε επηρεάζει σημαντικά το πώς νιώθουν τα άτομα με αναπηρίες, καθώς και το πώς τα άτομα αυτά γίνονται αντιληπτά από την κοινωνία. Δεν είναι απλά «εθιμοτυπικό» ζήτημα, ούτε ζήτημα πολιτικής ορθότητας: πρέπει να συνειδητοποιείτε το νόημα πίσω από τις λέξεις που χρησιμοποιείτε. Η ασεβής γλώσσα μπορεί να πληγώσει τους άλλους, να τους κάνει να νιώθουν αποκλεισμένοι από την κοινωνία, και να σχηματίσει εμπόδιο στην πλήρη συμμετοχή τους.

Μολαταύτα, δεν είναι απαραίτητο όλα τα άτομα με αναπηρία να χρησιμοποιούν από μόνα τους τους όρους – αυτό, όμως, δεν σημαίνει ότι ένα μη-ανάπηρο άτομο μπορεί να χρησιμοποιεί έναν όρο που ίσως υποδηλώνει ασέβεια.

Γενικοί Κανόνες για τις Αναφορές σε Αναπηρίες

Τα Άτομα πρώτα απ' όλα

Κάντε λόγο για «άτομο / άτομα με αναπηρία» αντί για «ανάπηρο άτομο», ή για «ανάπηρους». Κάντε λόγο για «άτομο / άτομα με αναπηρία» αντί για «ανάπηρο άτομο», ή για «ανάπηρους».

Μην χρησιμοποιείτε ευφημισμούς

Πολλά άτομα με αναπηρία αντιπαθούν όρους όπως άτομα με «σωματικά μειονεκτήματα» ή με «ειδικές ικανότητες».

Δεν υπάρχει τίποτε ξεχωριστό ή εξαιρετικό

Όπως κάθε άλλος άνθρωπος, έτσι και τα άτομα με αναπηρία μπορούν να είναι ταλαντούχα και να έχουν μεγάλες δεξιότητες και ικανότητας. Η αναπηρία τους, όμως, δεν κάνει τα άτομα αυτά «θαραλλέα», «γενναία», «ξεχωριστά», ή «υπεράνθρωπα».

Δεν υπάρχει τίποτε το τραγικό

Μην δραματοποιείτε τα πράγματα. Η αναπηρία είναι στοιχείο της ζωής, και τα άτομα με αναπηρία δεν είναι «πάσχοντες», ούτε «υποφέρουν» από κάποια ντροπή. Μην νιώθετε λύπη για άτομα εξαιτίας της αναπηρίας τους.

Μιλάτε θετικά

Ένας «χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου» μπορεί να συμμετέχει στον κοινωνικό βίο χάρη στο αναπηρικό αμαξίδιο, άρα δεν είναι «καθηλωμένος σ' ένα αμαξίδιο», ούτε «περιορισμένος σε αναπηρικό καροτσάκι». Το ίδιο ισχύει και για την αναφορά σε συγκεκριμένες υπηρεσίες ή μέρη, όπως ο «προσβάσιμος χώρος στάθμευσης» αντί για «χώρος στάθμευσης ατόμων με αναπηρία».

Απλά «αναπηρία»

Για να αποφύγετε τύπους όπως «σωματικές δυσκολίες», «ειδικές ικανότητες», «παραπληγικός», «με νοητική καθυστέρηση» κλπ., απλά χρησιμοποιείτε την λέξη «αναπηρίες», ή τον τύπο «άτομο με αναπηρία».

Οι άλλοι δεν είναι «φυσιολογικοί», απλά δεν έχουν αναπηρίες

Όταν αναφέρεστε σε άτομα χωρίς αναπηρίες, μπορείτε κάλλιστα να κάνετε λόγο για «άτομα χωρίς αναπηρία». Ποτέ, όμως, μην τα αναφέρετε ως «φυσιολογικά» ή «υγιή». Η λέξη «φυσιολογικός» δεν είναι η αντίθετη της λέξης «ανάπηρος».

Εντέλει, θα ανακαλύψετε ότι καλύτερο απ' όλα είναι να τους αποκαλείτε όλους με τα ονόματά τους!

Το Σωστό Λεξιλόγιο για τα Άτομα με Αναπηρία

Μολονότι δεν είναι όλοι οι όροι αποδεκτοί απ' όλους – άρα δεν υφίσταται όρος που αποκρούει 100% την κριτική –, ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει ορισμένους όρους και εκφράσεις ανά τύπο αναπηρίας, που είτε δείχνουν έλλειψη σεβασμού, είτε θεωρούνται ότι δείχνουν σε γενικές γραμμές σεβασμό.

Ο πίνακας αυτός θα σας βοηθήσει να αποφύγετε τυχόν λάθη και παρανοήσεις, καθώς και να επικοινωνήσετε θετικά με άτομα με αναπηρία.

Αναπηρία	Εκφράσεις Ασεβείας	Εκφράσεις Σεβασμού
Κινητική Αναπηρία	Παράλυτος, με σωματικά μειονεκτήματα, ξεχωριστός, παραμορφωμένος, σακάτης, κουτσός, σπαστικός, σε καροτσάκι	Χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου, άτομο με κινητική ή σωματική αναπηρία
Τύφλωση ή Οπτική Αναπηρία	Αόμματος, ανήμπορος	Τυφλός, με αναπηρία όρασης, άτομο με τύφλωση, άτομο με αναπηρία όρασης
Κώφωση ή Ακουστική Αναπηρία	Ανήμπορος, μουγκός, κωφάλαλος	Κωφός ή με ακουστική αναπηρία, άτομο με κώφωση, άτομο με αναπηρία ακοής

Βλάβη Ομιλίας	Τραυλός, κεκές	Άτομο με βλάβη ομιλίας ή λόγου, άτομο με διαταραχή ομιλίας
Μαθησιακές Δυσκολίες	Καθυστερημένος, διανοητικά καθυστερημένος, αργόστροφος, εγκεφαλικά παράλυτος,	Μαθησιακή αναπηρία, μαθησιακή δυσκολία, γνωστική αναπηρία, άτομο με μαθησιακή ή γνωστική αναπηρία

4 Ειδικές Προϋποθέσεις Επικοινωνίας με Επισκέπτες με Ειδικές Ανάγκες Πρόσβασης

Γενικές Χρήσιμες Συμβουλές για την Επικοινωνία

Προτού συλλογιστούμε ξανά τις γενικές ομάδες αναγκών των ατόμων με αναπηρία, όπως κάναμε στα προηγούμενα κεφάλαια, ας έχουμε κατά νου ορισμένες σχετικές «καλές όψεις» της επικοινωνίας και της συμπεριφοράς, που καλό είναι να έχουμε:

- **Να είστε δημιουργικοί όταν κάνετε περιγραφές.** Αφήστε τα άτομα να χρησιμοποιήσουν τις 5 αισθήσεις, όπως π.χ. να ακουμπήσουν ή να μυρίσουν πράγματα. Χρησιμοποιείτε τα εργαλεία και τα βοηθήματα στη διάθεση σας, όπως π.χ. χάρτες, φωτογραφίες, καθώς και συσκευές smartphone και tablet. Διηγηθείτε ιστορίες – οι ιστορίες είναι πάντα ένας καλός τρόπος να τραβήξετε την προσοχή της ομάδας σας.
- **Να δείχνετε υπομονή.** Προσπαθήστε να κατανοήσετε τις ανάγκες του κάθε ατόμου. Περιμένετε να φτάσουν όλοι προτού ξεκινήσετε να μιλάτε, εκτός εάν κάποιος από την ομάδα σας ζητήσει να μην τους περιμένετε. Δώστε αρκετό χρόνο να άτομα να κινηθούν στον χώρο, να δουν, και μετά προχωρήστε στο επόμενο σημείο.
- **Να φέρεστε με φυσικότητα.** Μην φοβάστε να μιλήσετε σε άτομα με αναπηρία. Ταυτόχρονα, μην νιώθετε ότι πρέπει να μιλήσετε σε κάθε άτομο με αναπηρία που συναντάτε, μόνο και μόνο για να αποδείξετε ότι δεν νιώθετε άβολα τριγύρω τους. Μην φοβάστε να κάνετε ερωτήσεις για τις αναπηρίες τους, και μην φοβάστε μήπως γίνεστε αδιάκριτοι προσπαθώντας να κατανοήσετε καλύτερα τις ειδικές τους ανάγκες. Μην φοβάστε μην πείτε κάτι που δεν πρέπει. Για παράδειγμα, δεν υπάρχει πρόβλημα εάν πείτε «τώρα θα κάνουμε έναν περίπατο στον λόφο» απευθυνόμενοι σε άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια.
- **Κάνετε την ενσωμάτωση πράξη.** Ενσωματώστε στην ομάδα τους επισκέπτες με ειδικές ανάγκες, και προσπαθήστε να μην δημιουργήσετε ξεχωριστούς χώρους. Μιλήστε στα άτομα απευθείας, και όχι μέσω κάποιου συντρόφου ή συνοδού. Διατηρείτε οπτική ή ακουστική επαφή με τους πελάτες.
- **Να είστε ευγενικοί.** Δείξτε στα άτομα τον ίδιο σεβασμό που περιμένετε να δείξει κάποιος σε εσάς. Πάντοτε επικοινωνείτε με τρόπους που εκφράζουν σεβασμό προς τα άτομα, πράγμα που θα σας αποτρέψει από να φερθείτε σε κάποιον ή κάποια λες και είναι παιδί, ή να απευθυνθείτε γενικά λέγοντας, π.χ. «εσείς τα άτομα με αναπηρία».

- **Να προσφέρετε βοήθεια.** Προσφέρετε βοήθεια, αλλά μην γίνετε πιεστικοί. Μην φέρεστε συγκαταβατικά στο άτομο που βοηθάτε, αλλά καλωσορίστε το θετικά και με τρόπο που δείχνει προθυμία να προσφέρετε φιλική και ευγενική εξυπηρέτηση.
- **Να δείχνετε ευελιξία.** Έχετε κατά νου τις σωματικές ανάγκες – δηλαδή τις φυσικές ανάγκες, την ξεκούραση, και το πρόγραμμα διατροφής. Εάν η ξενάγηση γίνεται με περίπατο, καθορίστε τον ρυθμό του βαδίσματος σας σύμφωνα με τον πιο αργό επισκέπτη στην ομάδα σας. Μιλάτε δυνατά, έτσι ώστε η ομάδα σας να μπορεί να σας ακούσει, αλλά όχι με ένταση που να ενοχλήσει τους άλλους επισκέπτες (και τις άλλες ομάδες).

Συμβουλές Επικοινωνίας με Επισκέπτες με Κινητικές Αναπηρίες

- Τα άτομα με κινητικές αναπηρίες συνήθως δεν χρειάζονται πιο απλοποιημένη γλώσσα για πολιτιστικές περιγραφές. Μην τους μπερδέψετε με άτομα με μαθησιακές δυσκολίες. Μιλήστε τους όπως θα μιλούσατε σε οποιονδήποτε άλλο άνθρωπο.
- Δεν υπάρχει πρόβλημα εάν χρησιμοποιήσετε εκφράσεις όπως «πάμε τώρα γρήγορα» όταν μιλάτε σε άτομα που χρησιμοποιούν αναπηρικά αμαξίδια. Είναι πιθανό οι χρήστες των αμαξιδίων να εκφράζονται με τον ίδιο τρόπο.
- Εάν πρόκειται για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, ζητήστε από τους άλλους επισκέπτες της ομάδας να τους αφήσουν να σταθούν ακριβώς μπροστά από τον ξεναγό, έτσι ώστε να μπορούν να δουν καλύτερα αυτά που περιγράφονται.
- Όταν μιλάτε με χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, και εάν η συζήτηση πρόκειται να έχει διάρκεια, τότε καθίστε ή χαμηλώστε στο ίδιο ύψος που βρίσκονται εκείνοι.
- Όταν δίνετε εξηγήσεις, έχετε κατά νου το πεδίο όρασης των επισκεπτών, και βεβαιωθείτε ότι μπορούν να δουν αυτά που παρουσιάζετε.
- Να θυμάστε ότι το αναπηρικό αμαξίδιο ή οι πατερίτσες αποτελούν κομμάτι του προσωπικού χώρου των ατόμων με αναπηρία. Συνεπώς, αποφύγετε να ακουμπήσετε ή να σπρώξετε τα βοηθήματα τους εάν δεν σας έχουν δώσει την άδεια.
- Ενημερώστε για τυχόν διαθέσιμα βοηθήματα στον χώρο ξενάγησης, όπως για παράδειγμα ανελκυστήρες, αναπηρικά αμαξίδια κλπ.
- Να είστε προετοιμασμένοι να βοηθήσετε εάν χρειαστεί, αλλά ποτέ μην σηκώνετε κάποιο άτομο από το αναπηρικό αμαξίδιο, ούτε να το βοηθήσετε να κάτσει σε αυτό. Εάν δεν είστε εξοικειωμένοι με την χρήση του αναπηρικού αμαξιδίου, ζητήστε από τον πελάτη να σας καθοδηγήσει.

Εμπειρίες και συμβουλές από ξεναγούς

- Είχα κάποτε έναν επισκέπτη με μπαστούνι σε μια επίσκεψη στην Ακρόπολη. Σύμφωνα με τους κανόνες του αρχαιολογικού χώρου, ο ανελκυστήρας θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο από άτομα με αναπηρικό αμαξίδιο. Έχοντας αυτό υπόψη, κι επειδή δεν ήθελα να του φερθώ σαν ανάπηρο, δεν του είπα ότι υπήρχε ανελκυστήρας. Όπως και να' χει, προσπάθησαν από μόνοι τους να τον χρησιμοποιήσουν, και ο αρμόδιος φύλακας του το επέτρεψε. Στο τέλος της επίσκεψης, παραπονέθηκαν ότι κανένας δεν τους είχε πει ότι υπήρχε ανελκυστήρας.
- Σε μέρη όπως μουσεία, όπου τα εκθέματα είναι τοποθετημένα σε ψηλές οριζόντιες προθήκες, πάρτε έναν καθρέφτη και τοποθετήστε τον πάνω από την προθήκη, έτσι που

να είναι επάνω από το ύψος των ματιών του ατόμου στο αναπηρικό αμαξίδιο. Εάν τον στρέψετε στην κατάλληλη κλίση, ο επισκέπτης θα μπορεί να δει καλά τα εκθέματα.

Συμβουλές Επικοινωνίας με Άτομα με Οπτικές Αναπηρίες

- Όταν συναντάτε άτομα με οπτικές αναπηρίες, θα πρέπει πάντα να τους απευθύνεστε με το όνομα τους, και να συστήνετε τον εαυτό σας με το όνομα σας.
- Μην φωνάζετε.
- Τα άτομα με οπτικές αναπηρίες δεν είναι κωφά, άρα μπορείτε να τους μιλήσετε με κανονική ένταση της φωνής. Πρέπει πάντα να εκφράζετε προφορικά τις σκέψεις ή τα συναισθήματα σας.
- Περιγράψτε τα όσα βλέπετε. Χρησιμοποιείστε συγκεκριμένη γλώσσα όταν περιγράφετε το περιβάλλον, τα εκθέματα ενός μουσείου, έναν πίνακα ζωγραφικής κλπ. Περιγράψτε όσο περισσότερο αναλυτικά μπορείτε την μορφή ενός αντικειμένου ή τις εικόνες που αναπαριστούνται σ' έναν πίνακα, ή στην δομή μιας αίθουσας ή ενός κτιρίου, επισημαίνοντας τα σημεία με καλλιτεχνικό ενδιαφέρον.
- Όποτε υπάρχει η δυνατότητα, επιτρέψτε στους επισκέπτες να ακουμπήσουν αντικείμενα, δάπεδα, τοίχους, κι επιτρέψτε τους επίσης να αισθανθούν το γύρω περιβάλλον, μυρίζοντας τα φυτά, ή ακουμπώντας τα έπιπλα και άλλα αντικείμενα. Προσπαθήστε να δώσετε έναυσμα σε όσο το δυνατόν περισσότερες αισθήσεις, ιδιαίτερα όσον αφορά την αφή και την ακοή. Εάν θέλετε το άτομο με τύφλωση να ακουμπήσει κάτι, πείτε του περί τίνος πρόκειται και καθοδηγήστε το με το χέρι σας.
- Δώστε αρκετό χρόνο στα άτομα να εξετάσουν μακέτες – εάν υπάρχουν – και/ή τυχόν χάρτες αφής ή σχεδιαγράμματα του κτιρίου που επισκέπτεστε.
- Προειδοποιείστε για τυχόν ξαφνικούς ισχυρούς ήχους, όπως είναι η δυνατή μουσική, έτσι ώστε να αποτρέψετε τα άτομα απ' το να τρομάξουν.
- Να είστε ακριβείς στα όσα λέτε. Μην χρησιμοποιείτε λέξεις όπως «εδώ» ή «εκεί» - τέτοιες λέξεις δεν παρέχουν πληροφορίες. Μην χρησιμοποιείτε λέξεις όπως «εδώ» ή «εκεί» - τέτοιες λέξεις δεν παρέχουν πληροφορίες.
- Μην ντρέπεστε και μην νιώθετε άβολα να χρησιμοποιείτε φράσεις με το ρήμα «βλέπω», για παράδειγμα «όπως βλέπετε, θα σε δω μετά, χαίρομαι που σε βλέπω, δεν έχω ξαναδεί κάτι τέτοιο». Τα άτομα με οπτική αναπηρία δεν θα το θεωρήσουν προσβλητικό.
- Ενημερώστε το άτομο με οπτική αναπηρία εάν χρειάζεται να φύγετε από κοντά τους. Με αυτό τον τρόπο, το άτομο δεν θα νιώσει άσχημα που μιλάει μόνο του σ' έναν κενό χώρο.
- Εάν κάποιο άτομο συνοδεύεται από σκύλο-οδηγό, μην χαϊδέψετε τον σκύλο, μην τον ταΐσετε, και μην του αποσπάσετε την προσοχή όταν είναι ακόμη δεμένος με λουρί. Εφόσον ο σκύλος φοράει λουρί, τότε είναι εν ώρα εργασίας.
- Σεβαστείτε το μπαστούνι που κρατάει ένα άτομο. Αφήστε το σε απόσταση που να μπορεί το άτομο να το πιάσει, δεδομένου ότι είναι εξάρτημα ζωτικής σημασίας για την ασφάλειά τους, καθώς και για την ικανότητά τους να κινούνται.
- Όταν περπατάτε, σεβαστείτε τους ρυθμούς της ομάδας. Πληροφορήστε τους για την κατεύθυνση και για εμπόδια κατά την διαδρομή, όπως π.χ. «τώρα θα στρίψουμε δεξιά / αριστερά», «υπάρχει ένα σκαλοπάτι προς τα κάτω / προς τα πάνω» (είναι

παραπλανητικό να μιλήσετε απλά για «σκαλοπάτι»), «ο διάδρομος στενεύει», «υπάρχει εμπόδιο στο ύψος της κεφαλής», «χαμηλό ταβάνι» κλπ.

- Όταν βοηθάτε κάποιο άτομο, επιτρέψτε του να κρατηθεί από το μπράτσο σας. Είναι αγένεια να γραπώσετε ένα άτομο με απώλεια όρασης και να τον τραβολογάτε προκειμένου να τον βοηθήσετε.



Εικόνα 9. Απτική αναπαραγωγή του πίνακα ζωγραφικής του Λεονάρντο Ντα Βίντσι με τίτλο «Μόνα Λίζα». Πηγή: Έκθεση “Touch the Prado”, 2015. Πηγή: Έκθεση “Touch the Prado”, 2015. Με την άδεια του Pablo Blazquez Dominguez/ Getty Images.

Συμβουλές Επικοινωνίας με Επισκέπτες με Ακουστικές Αναπηρίες

- Προσπαθήστε να έχετε τα άτομα αυτά στην πρώτη σειρά της ομάδας, έτσι ώστε αυτοί που μπορούν να διαβάσουν τα χείλη να έχουν την δυνατότητα να παρακολουθήσουν πιο εύκολα τις περιγραφές σας.
- Εάν χρειάζεται, τραβήξτε την προσοχή του ατόμου προτού μιλήσετε. Ακουμπήστε τον ελαφρά στον ώμο, κουνήστε το χέρι σας ψηλά, ή κάντε κάποιο άλλο οπτικό σινιάλο για να τραβήξετε την προσοχή.
- Σταθείτε σε μια μεριά όπου το πρόσωπο σας φωτίζεται καλά.
- Κοιτάτε απευθείας το άτομο καθώς μιλάτε.
- Βεβαιωθείτε ότι οι επισκέπτες μπορούν να δουν το στόμα σας. Να θυμάστε να μην καλύπτετε το στόμα σας με το χέρι ή με άλλο αντικείμενο καθώς μιλάτε. Μην τρώτε, μην καπνίζετε και να μην μασάτε τσίχλα.
- Μην υπερβάλλετε με τις κινήσεις του στόματος σας, διότι αυτό θα δυσχεράνει την ανάγνωση των χειλιών. Μιλάτε καθαρά, ούτε πολύ αργά, αλλά ούτε και πολύ γρήγορα.
- Κρατάτε τον τόνο της φωνής σας ψηλά, αλλά εντός φυσιολογικών ορίων. □ Μην φωνάζετε.
- Να χρησιμοποιείτε σύντομες αλλά ολόκληρες προτάσεις. Δεν υπάρχει λόγος να μιλάτε παιδιάστικα. Τονίστε τις κύριες λέξεις μιας πρότασης. Χρησιμοποιείτε εκφράσεις του προσώπου που σχετίζονται με το θέμα της ομιλίας.
- Χρησιμοποιείτε απλή γλώσσα, λέξεις εύκολες στην κατανόηση, και αποφεύγετε την αργκό ή τους τεχνικούς όρους.
- Μπορείτε να χρησιμοποιείτε γραπτές επεξηγήσεις, αλλά προσπαθήστε να αποφύγετε πολλές λέξεις για να γίνετε κατανοητός-ή. Γράψτε λέξεις όπως ονόματα προσώπων, ονομασίες τοποθεσιών ή ασυνήθιστες λέξεις οι οποίες δύσκολα γίνονται κατανοητές με την ανάγνωση των χειλιών.
- Εάν υπάρχει η δυνατότητα, δώστε στους επισκέπτες με ακουστικές αναπηρίες με γραπτές σελίδες, στις οποίες δίνεται μια περιγραφή του χώρου που πρόκειται να επισκεφτεί η ομάδα, έτσι ώστε να διευκολύνετε το άτομο να σας ακολουθήσει.

- Εάν κάποιος επισκέπτης σας ζητήσει να επαναλάβετε μια πρόταση, επαναλάβετε την με την αρχική της διατύπωση. Το άτομο ενδέχεται να έχει καταλάβει μόνο τις μισές λέξεις της πρότασης, και να μην έχει καταλάβει τις άλλες μισές.
- Δώστε ευκαιρίες σε άτομα με ακουστικές αναπηρίες να συμμετάσχουν στην συζήτηση εντός της ομάδας, έτσι ώστε να μην νιώθουν απομονωμένα από τους άλλους επισκέπτες.
- Μην φοβάστε να ζητήσετε από το άτομο να επαναλάβει κάτι που δεν καταλαβαίνετε στην ομιλία του. Μην προσπαθήσετε να κάνετε ότι καταλάβατε αυτά που λέει εάν δεν τα έχετε καταλάβει.
- Εάν κάποιο άτομο μεταφράζει στην νοηματική γλώσσα, βεβαιωθείτε ότι μπορεί να ακολουθήσει τον ρυθμό και την ταχύτητα της ομιλίας σας.

Εμπειρίες και συμβουλές από ξεναγούς Εμπειρίες και συμβουλές από ξεναγούς Τα έντονα κραγιόν διευκολύνει την ανάγνωση των χειλιών, δεδομένου ότι καθιστούν πιο άμεσα ορατό το στόμα. Τα έντονα κραγιόν διευκολύνουν την ανάγνωση των χειλιών, δεδομένου ότι καθιστούν πιο άμεσα ορατό το στόμα.

Συμβουλές Επικοινωνίας με Επισκέπτες με Μαθησιακές Δυσκολίες

- Πριν ξεκινήσει η επίσκεψη, οι φροντιστές που γνωρίζουν τα μέλη της ομάδας θα σας πουν τι θα πρέπει να περιμένετε να συμβεί κατά τη διάρκεια της ξενάγησης. Έχετε υπόψη σας τις ανάγκες μεμονωμένων επισκεπτών που δεν συνοδεύονται από φροντιστή, και κρατήστε στενή επαφή με τους επισκέπτες αυτούς.
- Προτού ξεκινήσετε να μιλάτε, βεβαιωθείτε ότι έχετε τραβήξει την προσοχή του ατόμου.
- Απευθυνθείτε στο άτομο ονομαστικά, κοιτάξτε το στα μάτια, ή κάντε μια ερώτηση για να τραβήξετε την προσοχή της ομάδας.
- Χρησιμοποιείτε απλή, αλλά επαγγελματική γλώσσα (απλές λέξεις, σύντομες προτάσεις που να γίνονται εύκολα κατανοητές). Αποφύγετε τις αναφορές σε αφηρημένες έννοιες, και μην χρησιμοποιείτε ακρωνύμια, μεταφορές ή λογοπαίγνια.
- Μιλήστε αργά και καθαρά, επαναλάβετε βασικά στοιχεία και ιδέες-κλειδιά.
- Μην παρουσιάσετε μεγάλο αριθμό διαφορετικών θεμάτων.
- Συσχετίστε το περιεχόμενο με την εμπειρία των μελών της ομάδας χρησιμοποιώντας πρακτικά παραδείγματα, εκφράσεις, εικόνες ή παιχνίδια που θυμίζουν οικεία πράγματα και καταστάσεις (π.χ. αφήστε ένα λούτρινο αρκουδάκι να σας μιλήσει, ή να μιλήσει αντί για εσάς προκειμένου να διατηρήσετε την προσοχή των επισκεπτών), καθώς και ταινίες, κόμικς, βιντεοπαιχνίδια, αντικείμενα, μοντέλα και αναπαραστάσεις που συνδέονται όσο το δυνατόν περισσότερο με την καθημερινή τους ζωή.
- Χρησιμοποιείτε τεχνικές αφήγησης και παιχνίδια ρόλων για να ζωντανέψετε τις παρουσιάσεις σας.
- Εάν χρειάζεται, χρησιμοποιείτε τα πρόσθετα εργαλεία ή υλικά που έχετε προετοιμάσει για τους επισκέπτες (π.χ. εικονογράμματα, αντικείμενα που μπορούν να αγγιχθούν ή να μυριστούν, μεγεθυμένες φωτογραφίες ή αναπαραστάσεις, φυλλάδια βασικών πληροφοριών με μεγάλα γράμματα που διαβάζονται πιο εύκολα απ' ό,τι φυλλάδια με μικρά γράμματα). Έτσι, θα μπορέσετε να επικοινωνήσετε πιο αποτελεσματικά.

- Θυμηθείτε ότι η γλώσσα του σώματος σας είναι σημαντική, δεδομένου ότι τα άτομα με μαθησιακές δυσκολίες συχνά βασίζονται σε οπτικά σημάδια.
- Εφαρμόστε μια διαδραστική προσέγγιση κάνοντας ερωτήσεις, και δίνοντας έναυσμα σε άτομα να συμμετάσχουν σε συζητήσεις.
- Προσέξτε να μην φερθείτε σε ενήλικες και εφήβους σαν να είναι παιδιά.
- Να θυμάστε να «σκανάρετε» διαρκώς με το βλέμμα σας την ομάδα των επισκεπτών κατά την ξενάγηση. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορέσετε να διακρίνετε σημάδια άγχους, νευρικότητας ή βαρεμάρας και να προσαρμοστείτε στην εκάστοτε κατάσταση.
- Δείξτε σεβασμό στις άμεσες προσωπικές ερωτήσεις ή τις αγκαλιές των επισκεπτών.
- Αφήστε τον φροντιστή να σας καθοδηγήσει στο να πάρετε μια απόφαση σχετικά με το εάν απαιτείται η παρέμβαση σας και ποια μορφή θα πρέπει αυτή να έχει. Ζητήστε τους να σας βοηθήσουν εάν αντιμετωπίζετε δύσκολες αντιδράσεις, τις οποίες δυσκολεύεστε να διαχειριστείτε.



Εικόνα 10. Ξεναγός στο Βρετανικό Μουσείο που καθοδηγεί μια ομάδα νέων με μαθησιακές δυσκολίες. Φωτογραφία: Έφη Καλαμπουκίδου (FEG-ENAT)

5 Συμπεράσματα

Είναι εύκολο να ακολουθήσετε όλες τις συμβουλές που δίνονται παραπάνω, αλλά την ίδια στιγμή, είναι εξαιρετικά δύσκολο να αισθανέστε στο στοιχείο σας, ή να νιώθετε άνετα εάν δεν έχετε προηγούμενη εμπειρία από ξενάγηση ομάδων όπου ένας ή περισσότεροι επισκέπτες έχουν ειδικές ανάγκες πρόσβασης. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες πρόσβασης μπορούν να είναι ιδιαίτερα απαιτητικά, όπως μπορούν την ίδια στιγμή να δείχνουν και εξαιρετική κατανόηση.

Η πείρα θα σας βοηθήσει να βρείτε ολοένα και περισσότερους τρόπους να είστε πιο αποτελεσματικοί στις ξεναγήσεις σας. Θα έχετε την ευκαιρία να ανακαλύψετε τις δικές σας τεχνικές, και να χρησιμοποιήσετε τα καλύτερα εργαλεία και μέσα στη διάθεση σας για να βοηθήσετε τόσο εσάς, όσο και τους επισκέπτες σας κατά τις ξεναγήσεις.

Στην πλειοψηφία των περιπτώσεων, οι ομάδες που θα ξεναγείτε θα είναι μικτές, κι ένας μικρός αριθμός επισκεπτών θα έχει κάποιες (ίσως διαφορετικές ή συνδυαστικές) ειδικές ανάγκες. Η ικανότητα σας θα πρέπει να είναι η προσοχή σε όλους, η προσπάθεια να καταλήξετε σε κάποιο συμβιβασμό μεταξύ των αναγκών του κάθε ατόμου, ενώ ταυτόχρονα θα σέβεστε τα δικαιώματα και την αξιοπρέπεια όλων των επισκεπτών. Πάντα θα προκύπτουν προβλήματα, διαφωνίες και δυσaráσκείες, αλλά η εμπειρία σας θα συμβάλλει στο να λύνονται κάθε είδους προβλήματα που μπορεί να εμφανιστούν.

6 Πηγές

Project T-guide 2014 <http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>

Project APP TOUR YOU, ERASMUS + 2016-2017 www.apptouryou.eu

Pantou, European Accessible Tourism Directory www.pantou.org

Enhancing your interactions with people with disabilities, American Psychological Association, <http://www.apa.org/pi/disability/resources/publications/enhancing.aspx>

5ο Κεφάλαιο

Λοιπές Υπηρεσίες και Δραστηριότητες

1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το κεφάλαιο αυτό εστιάζει στα υπόλοιπα είδη υπηρεσιών και δραστηριοτήτων που μπορούν να αποτελούν τμήματα μιας ξενάγησης.

Από τη σκοπιά του επισκέπτη, η ξενάγηση δεν περιλαμβάνει μόνο υπηρεσίες ξεναγών, ειδικά εάν πρόκειται για μεγαλύτερη (πολυήμερη) εκδρομή. Συχνά, οι επισκέπτες αγοράζουν ολόκληρο το ταξιδιωτικό πακέτο, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει και άλλες υπηρεσίες, όπως μεταφορά, διανυκτέρευση και παροχή γευμάτων. Οι υπηρεσίες αυτές συνήθως παρέχονται από επαγγέλματα που λειτουργούν συμπληρωματικά στην ξενάγηση, αλλά επηρεάζουν την συνολική εμπειρία και την ικανοποίηση του επισκέπτη από την εκδρομή, κι αυτός είναι και ο λόγος που αναφέρονται σε αυτό το Εγχειρίδιο.

Το κεφάλαιο αυτό μπορεί επίσης να φανεί χρήσιμο και για τους ξεναγούς, δεδομένου ότι το επάγγελμα τους δεν αφορά αποκλειστικά και μόνο την ξενάγηση των επισκεπτών και την παρουσίαση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς του τόπου στον οποίο ασκούν το επάγγελμα τους. Οι ξεναγοί επικοινωνούν, δίνουν πληροφορίες στους πελάτες πριν από την εκδρομή, κατά την επιβεβαίωση του αιτήματος συμμετοχής ή της παραγγελίας τους, και προετοιμάζουν την προσφορά. Οι ξεναγοί μπορούν να συνεργάζονται με άλλους παρόχους ταξιδιωτικών και τουριστικών υπηρεσιών, όπως για παράδειγμα με τους οδηγούς, εάν οι εκδρομές γίνονται με τουριστικό λεωφορείο. Σε άλλες περιπτώσεις, οι ξεναγοί καλούνται να δώσουν λύση σε απρόσμενες και δυσάρεστες καταστάσεις. Το κεφάλαιο που ακολουθεί περιλαμβάνει όλες αυτές τις δραστηριότητες.

2 Παροχή Πληροφοριών

Οι πληροφορίες μιας εκδρομής θα πρέπει επίσης να περιέχουν πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα των επισκεπτών με ειδικές ανάγκες πρόσβασης. Μέσω της παροχής των καταλλήλων πληροφοριών, κάθε άτομο μπορεί να αποφασίσει εάν η εκδρομή ενδείκνυται για εκείνο, και μπορεί να κάνει καλύτερη προετοιμασία.

Πληροφορίες πριν από την εκδρομή

Η προσφορά μιας εκδρομής με ξενάγηση θα πρέπει να περιέχει βασικές πληροφορίες, π.χ. την ημερομηνία, τον χρόνο, την γλώσσα ξενάγησης, το πρόγραμμα, τις τιμές εισιτηρίων, οδηγίες για τους επισκέπτες, τον υποχρεωτικό εξοπλισμό, τις γενικές συνθήκες, καθώς και πληροφορίες για την προσβασιμότητα και τους πιθανούς κινδύνους.

Παραδείγματα πληροφοριών σχετικά με την προσβασιμότητα μιας εκδρομής

- Προσβασιμότητα και δυσκολία της διαδρομής και των τοποθεσιών επίσκεψης – αρχιτεκτονικά ή φυσικά εμπόδια, είσοδοι, υψομετρική διαφορά, σκάλες, επιφάνεια, μήκος της διαδρομής και δυσκολία εδάφους, στενότητα χώρων, δυσκολίες

προσανατολισμού, μεγάλο πλήθος επισκεπτών, υψηλή κυκλοφορία, θόρυβος, υψηλές ή χαμηλές θερμοκρασίες, φώτα που αναβοσβήνουν κλπ.

- Πρόγραμμα της ξενάγησης – τοποθεσίες στην αρχή και το τέλος της εκδρομής, διάρκεια, δυνατότητα συντόμευσης της διαδρομής, αριθμός συνοδών, δυνατότητες ξεκούρασης, απαιτούμενη φυσική κατάσταση (σωματική δυσκολία του προγράμματος).
- Περιορισμοί ηλικίας ή υγείας.
- Προσβασιμότητα υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στην εκδρομή – προσβασιμότητας μεταφοράς και επίπεδο άνεσης, διαθεσιμότητα εναλλακτικών μέσων μεταφοράς, διανυκτέρευση και παρεχόμενος εξοπλισμός διαμονής, διαθεσιμότητα διαιτητικών γευμάτων
- Διαθεσιμότητα ιατροφαρμακευτικής φροντίδας
- Διαθεσιμότητα κινητικών και αισθητηριακών βοηθημάτων.

Προσφέρετε στους πελάτες εναλλακτικές μεθόδους προκειμένου να επικοινωνήσουν μαζί σας ή να κλείσουν τις υπηρεσίες σας (e-mail, τηλέφωνο). Εάν πρόκειται για μεγαλύτερα ή πιο απαιτητικά προγράμματα, είναι καλό η παροχή των πληροφοριών να γίνει σε κατ' ιδίαν συνάντηση πριν από την εκδρομή.

Παροχή πληροφοριών κατά την έναρξη της εκδρομής

Κατά την έναρξη της εκδρομής, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να λάβουν πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα, το χρονοδιάγραμμα, τα μέρη που θα επισκεφτούν, τα σημεία συνάντησης, τις οδηγίες έκτακτης ανάγκης (διαδικασίες διαφυγής, τι να κάνουν εάν χαθούν ή καθυστερήσουν), και τις οδηγίες ασφαλείας. Είναι καλό να επαναλάβετε τις σημαντικές οδηγίες. Είναι καλό να επαναλάβετε τις σημαντικές οδηγίες.

Είναι επίσης καλό να δώσετε στους συμμετέχοντες τον αριθμό του κινητού τηλεφώνου του ξεναγού, και να τους εξηγήσετε πώς να έρθουν σε επικοινωνία μαζί του σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, ή εάν απομακρυνθούν από την υπόλοιπη ομάδα. Εξηγήστε στους τουρίστες τους τρόπους με τους οποίους θα τους ειδοποιήσετε εάν προκύψει κάποια ανάγκη.

3 Ξενάγηση σε Τουριστικό Λεωφορείο

Στις εκδρομές με ταξιδιωτικά λεωφορεία, ένα μεγάλο της εκδρομής πραγματοποιείται μέσα στο λεωφορείο, με αποτέλεσμα συχνά να εμφανίζονται εμπόδια, όπως οι ψηλές σκάλες και οι στενοί διάδρομοι. Οι ξεναγοί πρέπει να σιγουρεύονται ότι γνωρίζουν από πριν ορισμένες βασικές πληροφορίες που αφορούν την υπηρεσία μεταφορών της εκδρομής.

- Ειδικές απαιτήσεις των μελών της ομάδας
- Ακριβής αριθμός ταξιδιωτών
- Τύπος λεωφορείου που θα χρησιμοποιηθεί (αριθμός καθισμάτων, εάν στο όχημα υπάρχει ράμπα ή ειδικό ανελκυστήρα για αναπηρικά αμαξίδια, χώρος στο πορτμπαγκάζ του λεωφορείου για μεταφορά αναπηρικού αμαξιδίου κλπ.).
- Εάν υπάρχει τουαλέτα στο εσωτερικό του λεωφορείου.

Αυτές οι πολύ βασικές πληροφορίες θα σας βοηθήσουν να προετοιμαστείτε για την εκδρομή και να τροποποιήσετε τους τρόπους παρουσίασης και παροχής πληροφοριών στους επισκέπτες.

Ειδικές συμβουλές εκδρομών με λεωφορείο για επισκέπτες με κινητικές αναπηρίες

- Ελέγξτε από πριν την προσβασιμότητα του λεωφορείου. Υπάρχουν λεωφορεία με ειδικό ανελκυστήρα ή ράμπα στο πίσω μέρος που σηκώνουν τα αναπηρικά αμαξίδια.
- Εάν πρόκειται για λεωφορείο ή βανάκι χωρίς ράμπα, ο χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου θα πρέπει να μπορεί να μετακινηθεί σε κάποιο από τα κανονικά καθίσματα επιβατών. Εάν απαιτείται βοήθεια για την μεταφορά, είναι προτιμότερο να έχει ο επισκέπτης τον δικό του συνοδό ή φροντιστή, έτσι ώστε η μεταφορά να γίνει με ασφαλή τρόπο. Το αναπηρικό αμαξίδιο θα τοποθετηθεί στο πορτμπαγκάζ και θα παραδοθεί στον σύντροφο του ατόμου με αναπηρία.
- Ο ξεναγός θα πρέπει να συνεργαστεί με τον οδηγό για να διευκολύνουν άτομα με προβλήματα κινητικότητας στο να έχουν πρόσβαση στο λεωφορείο. Ο οδηγός θα πρέπει να χαμηλώνει το μπροστινό τμήμα του λεωφορείου σε κάθε στάση, έτσι ώστε τα σκαλοπάτια να μην είναι πολύ ψηλά στο ανέβασμα ή το κατέβασμα. Σε κάθε άλλη περίπτωση, ο οδηγός θα πρέπει να βοηθάει τους επισκέπτες κατά την είσοδο ή την έξοδο από το λεωφορείο, δίνοντας τους το χέρι του για να στηριχτούν. Επίσης, ο οδηγός θα έχει υπ' ευθύνη του την αποθήκευση των αμαξιδίων σε κάθε στάση, και θα πρέπει να ανοίγει το πορτμπαγκάζ και να τα δίνει στους συνοδούς των ατόμων με ειδικές ανάγκες πρόσβασης.
- Επίσης, ο οδηγός θα έχει υπ' ευθύνη του την αποθήκευση των αμαξιδίων σε κάθε στάση, και θα πρέπει να ανοίγει το πορτμπαγκάζ και να τα δίνει στους συνοδούς των ατόμων με ειδικές ανάγκες πρόσβασης. Οι συνοδοί ατόμων σε αναπηρικά αμαξίδια είναι εκπαιδευμένοι να παρέχουν τέτοια φροντίδα με ασφαλή τρόπο, διότι κάθε άλλη παρέμβαση ενδέχεται να αποβεί επικίνδυνη.
- Τα άτομα με μπάστον ή πατερίτσες θα πρέπει να καθίσουν είτε στις μπροστινές σειρές καθισμάτων, είτε στα καθίσματα μπροστά από την πίσω πόρτα του λεωφορείου, έτσι ώστε να έχουν εύκολη πρόσβαση στην έξοδο και να μην νιώθουν ότι καθυστερούν την υπόλοιπη ομάδα.
- Επιλέξτε μέρη για στάσεις στα οποία οι τουαλέτες είναι σε χώρους του ισογείου, έτσι ώστε τα άτομα με κινητικές αναπηρίες να μην χρειάζεται να κατεβαίνουν σκάλες για να χρησιμοποιήσουν τις τουαλέτες.
- Επιλέξτε μέρη για στάσεις στα οποία οι τουαλέτες είναι σε χώρους του ισογείου, έτσι ώστε τα άτομα με κινητικές αναπηρίες να μην χρειάζεται να κατεβαίνουν σκάλες για να χρησιμοποιήσουν τις τουαλέτες. Επίσης, με αυτό τον τρόπο, θα εξοικονομήσετε χρόνο κατά την επίσκεψη, και δεν θα τα αφήσετε μόνα τους για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Ειδικές συμβουλές εκδρομών με λεωφορείο με άτομα με οπτικές αναπηρίες

- Όταν ο ξεναγός κάνει παρουσίαση μέσα στο λεωφορείο, μολονότι δεν υπάρχει άμεση οπτική επαφή μεταξύ ξεναγού και επιβατών, ο ξεναγός μπορεί να γυρίσει και να απευθυνθεί απευθείας στον επιβάτη με οπτική αναπηρία, κάνοντας την επικοινωνία πιο προσωπική, και τραβώντας την προσοχή των υπολοίπων επιβατών. Προσπαθήστε να βάζετε τους επισκέπτες με οπτικές αναπηρίες να κάθονται στο κάθισμα που βρίσκεται πίσω σας, προκειμένου να μπορείτε να απευθυνθείτε σε αυτούς

προσωπικά με πιο εύκολο τρόπο σε περιστάσεις όπου αυτό χρειάζεται (π.χ. για να κάνετε μια πιο λεπτομερή περιγραφή).

Ειδικές συμβουλές εκδρομών με λεωφορείο με άτομα με ακουστικές αναπηρίες

- Εάν η ομάδα χρησιμοποιεί ακουστικούς οδηγούς ξενάγησης, μπορείτε να τους χρησιμοποιήσετε εντός του λεωφορείου για άτομα που έχουν ακουστικές αναπηρίες.
- Μπορείτε να χρησιμοποιείτε ένα ασύρματο μικρόφωνο εντός του λεωφορείου, προκειμένου να μπορείτε να κινείστε και να έχετε πιο άμεση επαφή με όλους τους επιβάτες.
- Όταν στην ομάδα σας βρίσκονται άτομα με ακουστικές αναπηρίες, προσπαθήστε να τους βάλετε να καθίσουν στο κάθισμα από πίσω σας, διότι έτσι θα είναι πιο εύκολο για τα άτομα αυτά να διαβάσουν τα χείλη σας για να καταλάβουν τι λέτε.
- Εάν ξεναγείτε άτομα με κώφωση, μπορείτε να προετοιμάσετε ένα γραπτό κείμενο με τα πιο σημαντικά στοιχεία της αφήγησης σας και πρακτικές συμβουλές, το οποίο θα δώσετε στα μέλη της ομάδας επισκεπτών, ή να φτιάξετε μια παρουσίαση σε PowerPoint με τα βασικά στοιχεία των επεξηγήσεων σας, την οποία θα προβάλλετε μέσα στο λεωφορείο για να διευκολύνετε την κατανόηση των επισκεπτών.
- Θα πρέπει επίσης να είστε προετοιμασμένοι να επαναλάβετε ορισμένες πληροφορίες μεμονωμένα και κατ' ιδίαν σε επισκέπτες με ακουστική αναπηρία.

Ειδικές συμβουλές εκδρομών με λεωφορείο για άτομα με άλλες αναπηρίες / Γενικές Συμβουλές

- Εάν ξεναγείτε μια μεγάλη μικτή ομάδα ατόμων με διαφορετικές ανάγκες (π.χ. μειωμένη σωματική αντοχή και ειδικές ανάγκες κινητικότητας ή ακοής), μπορείτε να αναφέρετε τις γενικές πληροφορίες για τον τόπο επίσκεψης εντός του λεωφορείου, όπου οι κλιματικές και ακουστικές συνθήκες είναι καλύτερες, και να αφήσετε τα σχόλια και τις ειδικές περιγραφές των μνημείων για όταν θα έχετε φτάσει στην τοποθεσία.
- Ρωτήστε την εταιρεία λεωφορείων από πριν εάν η λεωφορεία που θα χρησιμοποιήσετε διαθέτει τουαλέτα, και εάν διαθέτει, ρωτήστε εάν μπορούν οι επιβάτες να την χρησιμοποιήσουν (οι τουαλέτες στα λεωφορεία συχνά δεν χρησιμοποιούνται, ανάλογα με τις πρακτικές του ταξιδιωτικού πρακτορείου).
- Ανακοινώστε από πριν το δρομολόγιο που θα ακολουθήσετε και ενημερώστε την ομάδα επισκεπτών για τον χρόνο που θα έχουν στην διάθεση τους για να χρησιμοποιήσουν την τουαλέτα μεταξύ των στάσεων, και συμβουλευτείτε τους να χρησιμοποιούν τις τουαλέτες σε κάθε στάση για προληπτικούς λόγους.
- Βεβαιωθείτε ότι οι θέσεις του λεωφορείου δεν είναι πλήρως κατειλημμένες από επιβάτες (αν και αυτό δύσκολα γίνεται γνωστό εκ των προτέρων). Πρέπει πάντα να προσπαθείτε να αφήνετε μερικές θέσεις κενές σε περίπτωση μεγαλόσωμων ή υπέρβαρων επιβατών που δεν μπορούν να χωρέσουν σε μία θέση, και που αναπόφευκτα θα χρειαστεί να πιάσουν δύο θέσεις.
- Εάν η ομάδα περιλαμβάνει παιδιά, τότε για λόγους ασφαλείας μην τους επιτρέψετε να κάθονται στα μπροστινά καθίσματα λόγω κινδύνου, και βεβαιωθείτε ότι φορούν τις ζώνες ασφαλείας.

- Ρωτήστε από πριν εάν κάποιος επιβάτης υποφέρει από ναυτίες κατά την διαδρομή, ειδικά όσον αφορά περιπτώσεις που γνωρίζετε από πριν ότι η διαδρομή περιλαμβάνει στροφές. Βάλτε τους να καθίσουν στα μπροστινά καθίσματα για να μην τους πιάνει ναυτία, και τοποθετήστε κοντά τους σακούλες εμετού για κάθε πιθανή περίπτωση.
- Το λεωφορείο θα πρέπει να έχει εμφανή διακριτικά. Όπου υπάρχει η δυνατότητα, διασφαλίστε ότι ο οδηγός δεν θα ξεκινάει προτού όλοι οι επιβάτες έχουν κάτσει στις θέσεις τους, καθώς και ότι το λεωφορείο θα κάνει στάσεις σε ασφαλείς και καλά διαρρυθμισμένες τοποθεσίες.
- Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με φροντιστές θα πρέπει να κάθονται σε διπλανά καθίσματα.
- Όταν ολοκληρώνετε μια ξενάγηση, και όπου το επιτρέπουν οι περιστάσεις, βεβαιωθείτε ότι οι επισκέπτες (ειδικά όσοι έχουν προβλήματα όρασης) δεν έχουν αφήσει προσωπικά αντικείμενα πίσω τους.
- Οι συμμετέχοντες ενδέχεται να χρειάζονται την βοήθεια σας να ανέβουν και να κατέβουν από το λεωφορείο.



Εικόνα 11. Λεωφορεία με ειδική διαρρύθμιση για την μεταφορά ατόμων με κινητικές αναπηρίες και άλλες παθήσεις. Φωτογραφία: Kazuist.

4 Διαμονή και Γεύματα

Διαμονή

Οι οικογένειες με παιδιά, τα άτομα με αναπηρία και οι ηλικιωμένοι θα έχουν προτεραιότητα στα καταλύματα σε προτιμώμενους τύπους δωματίων, ιδιαίτερα εάν απαιτούν προσβάσιμα δωμάτια.

Εστιατόρια

Ίσως χρειαστεί να ικανοποιήσετε διάφορες απαιτήσεις, ανάλογα με τους περιορισμούς που έχουν οι πελάτες σας.

Τα άτομα με κινητικές αναπηρίες θα χρειαστούν εγκαταστάσεις με προσβάσιμη είσοδο, προσβάσιμους διαδρόμους, και προσβάσιμες τουαλέτες. Προτιμούνται, επίσης, οι εγκαταστάσεις με τραπέζια σε αρκετό κατάλληλο ύψος από το πάτωμα, έτσι ώστε τα αναπηρικά αμαξίδια (τα μπράτσα) να χωράνε από κάτω, καθώς και με περισσότερο κενό χώρο μεταξύ των τραπεζιών για την εύκολη διακίνηση των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων.

Τα άτομα με οπτικές αναπηρίες θα χρειαστούν βοήθεια κατά την είσοδο και τον προσανατολισμό στο εστιατόριο, όπως και κατά την επιλογή γεύματος. Περιγράψτε τον χώρο κατά την άφιξη, βοηθήστε τους να βγάλουν τα παλτώ τους, και βοηθήστε τους να βρουν ελεύθερο χώρο στο τραπέζι. Πληροφορήστε τους για τα άτομα που κάθονται μαζί τους στο τραπέζι. Τα άτομα με τύφλωση δεν χρειάζονται βοήθεια με τα γεύματα, απλά πείτε τους πως έχει τοποθετηθεί το φαγητό στο πιάτο.

Η σίτιση των ατόμων με ακουστικές αναπηρίες δεν απαιτεί λήψη ειδικών μέτρων, πέραν της παροχής βοήθειας κατά την παραγγελία, κι αυτή μόνο έως κάποιο σημείο.

Οι ηλικιωμένοι θα πρέπει να κάνουν τακτά διαλείμματα για αναψυκτικά (φαγητό).

Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις που οι επισκέπτες θα δηλώσουν πολλούς και διαφορετικούς περιορισμούς λόγω υγείας, καθώς και ειδικές διατροφικές ανάγκες. Είναι καλό να γνωρίζετε τέτοιους περιορισμούς και τέτοιες ανάγκες από πριν, και να ειδοποιήσετε τον υπεύθυνο του εστιατορίου έτσι ώστε να προετοιμάσουν το μενού αναλόγως, και να το ελέγξουν, μαζί με το προσωπικό, για τυχόν ουσίες που μπορεί να προκαλέσουν αλλεργίες.

5 Απρόσμενες Καταστάσεις

Σε ορισμένα κτίρια απαγορεύεται η είσοδος σε σκύλους-οδηγούς

Οι σκύλοι-οδηγοί θα πρέπει πάντα να επιτρέπεται να μπαίνουν σε όλα τα μέρη των εγκαταστάσεων, συμπεριλαμβανομένων των εστιατορίων, των μπαρ και των χώρων αναμονής, ακόμη κι εάν απαγορεύεται η είσοδος σε σκύλους υπό κανονικές συνθήκες. Οι σκύλοι-οδηγοί είναι άριστα εκπαιδευμένοι και δεν απαιτούν άλλη ειδικά φροντίδα πέραν από αυτή που τους παρέχει ο ιδιοκτήτης τους.

Μην επιτρέψετε να απαγορευτεί η είσοδος των σκύλων-οδηγών στους χώρους που επισκέπτεστε. Μπορείτε να αποφύγετε μια τέτοια κατάσταση ενημερώνοντας τους αρμόδιους από πριν.

Καταστάσεις έκτακτης ανάγκης

Οι ξεναγοί ενίοτε καλούνται να λύσουν προβληματικές καταστάσεις, όπως ασθένειες και τραυματισμούς επισκεπτών, απώλεια κάποιου μέλους ομάδας επισκεπτών, κλπ. Όλες αυτές οι καταστάσεις δημιουργούν επιπλέον απαιτήσεις όσον αφορά τις οργανωτικές δεξιότητες και τις ικανότητες λήψης λειτουργικών αποφάσεων εκ μέρους των ξεναγών, όπως δημιουργούν επιπλέον απαιτήσεις και για τις ίδιες τις ενέργειες που θα πρέπει να κάνουν.

Τα άτομα με αναπηρίες και οι ηλικιωμένοι ενδέχεται να παρουσιάσουν αυξημένους κινδύνους πιθανών προβλημάτων υγείας και τραυματισμών

Σε περιπτώσεις ασθένειας ή τραυματισμού κάποιου επισκέπτη, ο ξεναγός πρέπει να δώσει τις πρώτες βοήθειες, να καλέσει τον γιατρό, και να κανονίσει την διακομιδή σε νοσοκομείο. Εάν, κατά την διάρκεια του ταξιδιού, κάποιος πελάτης χρειαστεί ιατρική φροντίδα, ο γιατρός θα θελήσει να μάθει εάν ο ασθενής λαμβάνει φάρμακα, καθώς και ποια είναι τα φάρμακα αυτά. Γι' αυτούς τους λόγους, είναι καλό να επισημαίνετε σε πελάτες που χρησιμοποιούν φάρμακα ή έχουν ειδικά προβλήματα υγείας να έχουν μαζί τους πληροφορίες σχετικά με τις

παθήσεις τους – πέρα από τα φάρμακα που λαμβάνουν για τις παθήσεις αυτές. Με αυτό τον τρόπο, θα εξοικονομηθεί χρόνος για να ξεκινήσει η λήψη της κατάλληλης αγωγής. Εάν οι πληροφορίες δεν είναι διαθέσιμες, θα πρέπει να έρθετε σε επαφή με συγγενείς είτε άμεσα, είτε μέσω του ταξιδιωτικού πρακτορείου, προκειμένου να βρείτε το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης.

Εάν οι πληροφορίες αυτές δεν είναι άμεσα διαθέσιμες, θα πρέπει να έρθετε σε επαφή με συγγενείς είτε απευθείας, είτε μέσω του ταξιδιωτικού πρακτορείου, προκειμένου να βρείτε το πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο πελάτης. Ο ξεναγός θα πρέπει να προσέξει την πρόκληση κούρασης, και να παρακολουθεί για σημάδια προβλημάτων υγείας ή δυσχέρειας από τους συμμετέχοντες.

Υπάρχει επίσης περίπτωση κάποιος πελάτης να μην μπορεί να συνεχίσει την ξενάγηση για διάφορους λόγους. Μιλήστε με τον πελάτη, και καταλήξτε από κοινού στα επόμενα βήματα – εάν χρειάζεται να έρθει κάποιος γιατρός, ή αν απλά χρειάζεται ξεκούραση. Καλέστε ένα ταξί για να πάει τον πελάτη στο σημείο συνάντησης, ή να τον επιστρέψει στο ξενοδοχείο. Εάν ο πελάτης επιμένει να παραμείνει με την ομάδα για όλη τη διάρκεια της ξενάγησης, τότε θα πρέπει να προσαρμόσετε τον ρυθμό ξενάγησης ή την διαδρομή, να εξηγήσετε την κατάσταση στα υπόλοιπα μέλη της ομάδας, και να ζητήσετε την κατανόηση τους.

Συγκρούσεις και Παράπονα

Ο ξεναγός θα πρέπει να μπορεί να αποτρέπει τις συγκρούσεις, και εάν αυτές προκύψουν, θα πρέπει να μπορεί να τις λύνει. Οι πιθανές συγκρούσεις με ορισμένους συμμετέχοντες θα πρέπει να λύνονται εκτός ομάδας.

Σε μικτές ομάδες που περιλαμβάνουν άτομα με αναπηρίες, ενδέχεται να συναντήσετε προκαταλήψεις, φόβο επικοινωνίας με άτομα με αναπηρίες (άτομα που δεν γνωρίζουν πώς να συμπεριφερθούν), εμπόδια επικοινωνίας μεταξύ των μελών της ομάδας, ή ακόμη και απροθυμία των άλλων συμμετεχόντων να μοιραστούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες με άτομα με αναπηρίες. Η έλλειψη σεβασμού απέναντι σε άτομα με αναπηρίες ενδέχεται να αποτελέσει μεγάλο πρόβλημα, το οποίο θα πρέπει να αποτρέψετε. Εάν προκύψει μια τέτοια κατάσταση, θα πρέπει να είστε προετοιμασμένοι να μιλήσετε με τους συμμετέχοντες και να εξηγήσετε την κατάσταση.

Παρ' όλα αυτά, ο επαγγελματίας ξεναγός θα πρέπει πάντοτε να συμπεριφέρεται σε όλους τους πελάτες με τον ίδιο τρόπο και να διατηρεί θετική και χαλαρή την ατμόσφαιρα στο εσωτερικό της ομάδας.

Τα παράπονα για ποικίλες εκφάνσεις της εκδρομής (πιθανά και για τον ξεναγό) είναι τα πιο συνηθισμένα προβλήματα που πρέπει να λύσει ο ξεναγός. Τα παράπονα αυτά ενίοτε προκαλούνται από μη ρεαλιστικές προσδοκίες εκ μέρους των συμμετεχόντων, όπως π.χ. ότι ο ξεναγός θα τους συνοδεύει ακόμη και στον ελεύθερο τους χρόνο, επειδή φοβούνται να τριγυρνάνε μόνοι. Η διαχείριση των παραπόνων απαιτεί υπομονή και διπλωματία. Ορισμένες γενικού τύπου συστάσεις είναι οι εξής:

Μπορείτε να αποφύγετε πολλά παράπονα εάν δώσετε πληροφορίες για την διαδρομή και το πρόγραμμα πριν ξεκινήσει η εκδρομή.

Σε εκδρομές ενσωμάτωσης με ξενάγηση, μπορεί να αντιμετωπίσετε παράπονα σχετικά με τις μη αναμενόμενες αλλαγές (προσαρμογές) της διαδρομής και του προγράμματος.

Ακούτε τους πελάτες προσεκτικά, προσπαθήστε να δείτε την κατάσταση από τη μεριά του, και κρατήστε την ψυχραιμία σας όσο το δυνατόν περισσότερο. Εάν το σφάλμα είναι από τη μεριά σας, ζητήστε συγνώμη και προτείνετε μια πιθανή λύση (εξάλειψη του προβλήματος, κάποια αποζημίωση). Εάν δεν μπορείτε να λύσετε το πρόβλημα επιτόπου, σημειώστε το ονοματεπώνυμο, την διεύθυνση και το τηλέφωνο του πελάτη, και προωθήστε την πληροφορία στον διοργανωτή της εκδρομής ή στο άτομο που είναι αρμόδιο για το πρόβλημα. Η ικανοποίηση του πελάτη είναι προς το συμφέρον όλων.

6 Συμπεράσματα

Όσα περισσότερο εξοικειώνεστε με το αντικείμενο, τόσο περισσότερα θα θέλετε να μάθετε. Την ίδια στιγμή, ο καλύτερος τρόπος να μάθετε είναι να βιώσετε και να μάθετε από τα λάθη. Κάθε κατάσταση διαφέρει, και δεν γίνεται να αναμένετε την σωστή λύση για κάθε μεμονωμένη ανάγκη ή περίπτωση.

Παρ' όλα αυτά, το κεφάλαιο αυτό θα πρέπει να σας έχει βοηθήσει να κατανοήσετε την βασική και ανοικτή προσέγγιση που θα πρέπει να έχετε για να φέρετε εις πέρας την δουλειά σας, και να γίνετε ένας ή μία ξεναγός ενσωμάτωσης.

Το τελευταίο στοιχείο που θα σας βοηθήσει πολύ να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας είναι η αξιολόγηση των πελατών σας, καθώς και η αξιολόγηση των ατομικών σας επιδόσεων κατά την διαχείριση της ξενάγησης, οι οποίες είναι το αντικείμενο των δύο τελευταίων κεφαλαίων.

7 Πηγές

Project T-Guide 2014 <http://www.accesstraining.eu/?i=t-guide.en.home>

World Tourism Organization, Manuals on accessible tourism,
<http://ethics.unwto.org/content/accessible-tourism>

6ο Κεφάλαιο

Αξιολόγηση Υπηρεσιών Ξενάγησης

Εάν δεν ακούσετε τον πελάτη, δεν θα μπορέσετε να καταλάβετε τι χρειάζεται ο πελάτης. Εάν δεν καταλαβαίνετε τι χρειάζεται ο πελάτης, δεν θα πετύχετε άριστη εξυπηρέτηση πελατών.

Trisha Bennett – Σύμβουλος Κατάρτισης

Είναι σημαντικό να συγκεντρώσετε σχόλια και παρατηρήσεις έπειτα από μια ξενάγηση, ειδικά εάν αυτή περιλαμβάνει άτομα με ειδικές ανάγκες πρόσβασης. Η δημιουργική αξιοποίηση των παρατηρήσεων θα σας βοηθήσει να αναπτύξετε τις προσωπικές σας δεξιότητες μέσα από τη συνεχή μάθηση, κι ακόμη περισσότερο, να συμβάλετε στην βελτίωση της εμπειρίας των μελλοντικών σας πελατών.

Οι έρευνες έχουν δείξει ότι εάν οι τουρίστες μείνουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, το πιο πιθανό είναι ότι όχι μόνο θα επιστρέψουν, αλλά θα τις προτείνουν και σε άλλους πιθανούς πελάτες. Σύμφωνα με τα στοιχεία, αυτό συμβαίνει με μεγαλύτερη συχνότητα όσον αφορά άτομα με ειδικές ανάγκες πρόσβασης.

Υπάρχουν δύο βασικά ερωτήματα που θα πρέπει να απαντηθούν στην αξιολόγηση όσον αφορά την προσβασιμότητα:

1. Τι κάνατε καλά προκειμένου να ικανοποιήσετε τις ανάγκες προσβασιμότητας των πελατών σας;
2. Τι μπορείτε να κάνετε ακόμη καλύτερα για να ικανοποιήσετε τις ανάγκες προσβασιμότητας που έχουν;

Το πρώτο ερώτημα σας δίνει την δυνατότητα να ενισχύσετε αυτά που πετυχαίνετε, και σας βοηθάει να έχετε σιγουριά ότι δίνετε αυτά που χρειάζονται οι πελάτες σας.

Το δεύτερο ερώτημα σας βοηθάει να βελτιώσετε την προσφορά σας σε μελλοντικό χρόνο.

Μερικά επιπλέον ζητήματα που θα πρέπει να έχετε κατά νου στα τυπικά πλαίσια της αξιολόγησης σας, όσον αφορά την ξενάγηση και τις παρατηρήσεις που λαμβάνετε, είναι τα εξής:

- Να αποδέχεστε την κριτική από τους πελάτες ανοικτά, θετικά, με ευγένεια, και με δημιουργικό πνεύμα.
- Δίνετε στους πελάτες τις πληροφορίες που ζητούν, με σεβασμό στην εμπιστευτικότητα.
- Αξιολογείτε σε τακτά διαστήματα το εάν και κατά πόσο οι ανάγκες των πελατών ικανοποιούνται με συνέπεια, καθώς κι εάν και κατά πόσο επιτυγχάνονται οι στόχοι.
- Αναλογιστείτε εάν οι στόχοι, ο φόρτος εργασίας και η προγραμματισμένη ξενάγηση κινούνταν σε ρεαλιστικά πλαίσια, ή εάν εσείς, η ομάδα και οι διοργανωτές έχετε απλά αγχωθεί, κουραστεί ή βαρεθεί.
- Χρησιμοποιείτε την επιρροή και την αρμοδιότητα σας απέναντι στους ιδιοκτήτες ή τους εφόρους του μουσείου, του μνημείου κλπ., προκειμένου να διασφαλίσετε ότι ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών σας – ή, όπου μπορείτε, να εξασφαλίζετε ότι η ικανοποίηση υπερβαίνει τις προσδοκίες.

- Χρησιμοποιείτε την επιρροή σας για να διαπραγματευτείτε και να συμφωνήσετε σε εναλλακτικές λύσεις σε περιπτώσεις που οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών δεν ικανοποιούνται.
- Συγκεντρώστε σχόλια και παρατηρήσεις από τους πελάτες προκειμένου να διασφαλίσετε ότι οι ειδικές ανάγκες πρόσβασης και οι εναλλακτικές λύσεις που παρέχονται είναι ικανοποιητικές για αυτούς (δείτε το ενδεικτικό ερωτηματολόγιο στο Παράρτημα 1).
- Αναζητήστε και αξιοποιήστε τις ευκαιρίες να οικοδομήσετε λειτουργικές σχέσεις με τους πελάτες.
- Βεβαιωθείτε ότι όλα τα εμπλεκόμενα μέρη λαμβάνουν τις κατάλληλες παρατηρήσεις.
- Ελέγξτε εάν η εργασία σας ολοκληρώνεται αποτελεσματικά όχι μόνο από εσάς προσωπικά, αλλά και από τους άλλους ξεναγούς ή το υποστηρικτικό προσωπικό που εμπλέκονται σε αυτήν.
- Αντιμετωπίστε αποτελεσματικά τους στόχους και τις επιδιώξεις που τίθενται από δυνητικούς, νέους ή τακτικούς πελάτες, έτσι ώστε να είστε καλύτερα προετοιμασμένοι για να ικανοποιήσετε τις προσδοκίες τους.
- Βρείτε ποια είναι τα δυνατά ή αδύναμα σημεία σας, τι θέλετε να πετύχετε μέσα στους επόμενους μήνες, και ποια κατάρτιση ή εκπαίδευση θέλετε να καλλιεργήσετε περαιτέρω.
- Αφού ξεναγήσετε άτομα με ειδικές ανάγκες πρόσβασης, σημειώστε κάποια πράγματα σχετικά με την εμπειρία που αποκομίσατε. Να θυμάστε ότι οι γενικές πληροφορίες μπορούν να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες, αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι οι προτάσεις λειτουργούν εξίσου καλά για όλους. Την ίδια στιγμή, τα εξειδικευμένα «κόλπα» που θα μάθετε ή θα αντιληφθείτε κατά την ξενάγηση μπορούν να σας χρησιμεύσουν σε μεγάλο βαθμό, ενώ μπορούν να αποτελέσουν γνώσεις που θα φανούν χρήσιμες και σε άλλες ομάδες.

7ο Κεφάλαιο

Αξιολόγηση Γνώσεων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Σειρά σας τώρα. Ελέγξτε τις επιδόσεις σας και απαντήστε στο παρακάτω ερωτηματολόγιο, διευκολύνοντας την αφομοίωση των όσων περιέχονται σε αυτό το Εγχειρίδιο.

Αφού τελειώσετε με το ερωτηματολόγιο, θα διαβάσετε για μερικές «πραγματικές περιπτώσεις» και θα έχετε την ευκαιρία να φανταστείτε με ποιο τρόπο μπορείτε να λύσετε τα προβλήματα που αναφέρονται, και πως θα αντιδρούσατε εσείς εάν σας τύχαιναν τέτοιες καταστάσεις. Έτσι, θα νιώθετε πιο άνετα λύνοντας τα όταν θα σας συμβούν στην πραγματικότητα.

2. Ερωτηματολόγιο

1. Τα άτομα με αισθητηριακές αναπηρίες είναι εκείνα που:

- A. Έχουν έλλειψη ευαισθησίας
- B. Δεν καταλαβαίνουν απλές φράσεις
- C. Έχουν οπτικές ή ακουστικές αναπηρίες
- D. Εκδηλώνουν συναισθήματα παθολογικής κακίας
- E. Αντιμετωπίζουν θετικά τους άλλους

2. Εάν κάποιος τουρίστας σε αναπηρικό αμαξίδιο θέλει να επισκεφθεί την Ρωμαϊκή Αγορά στην Ρώμη, εμείς πρέπει να βεβαιωθούμε ότι:

- A. Θα συνοδεύεται από κάποιον βοηθό
- B. Έχει λάβει ακριβείς πληροφορίες σχετικά τις συνθήκες της διαδρομής
- C. Θα πάει όταν οι κλιματικές συνθήκες θα είναι ευνοϊκές
- D. Θα επιλέξει να πάει σε εποχή που δεν θα έχει πολύ κόσμο
- E. Θα ενισχύσει τους τροχούς με τα κατάλληλα ελαστικά

3. Πως μπορούμε να βοηθήσουμε ένα άτομο με οπτικές αναπηρίες;

- A. Θα του δώσουμε το Λευκό Μπαστούνι
- B. Θα του δώσουμε το χέρι
- C. Θα του δώσουμε να δει ένα ενημερωτικό βίντεο
- D. Θα τον ρωτήσουμε ποιου είδους βοήθεια προτιμάει ο ίδιος
- E. Θα τονβάλουμε να δει μια προβολή με διαφάνειες

4. Ένας τουριστικός χώρος είναι προσβάσιμος όταν:

- A. Μπορεί να εισέλθει ένας χρήστης αναπηρικού αμαξιδίου
- B. Μπορεί να εισέλθει μια ομάδα ατόμων με τύφλωση που συνοδεύονται από ξεναγό
- C. Μπορούν να εισέλθουν άτομα με αναπηρίες και οι φροντιστές τους
- D. Επιτρέπονται τα ζώα-οδηγοί στον χώρο υποδοχής
- E. Όλοι μπορούν να εισέλθουν και να χρησιμοποιήσουν τους διαφορετικούς χώρους και τις διάφορες λειτουργίες

5. Εάν η ομάδα μου περιλαμβάνει πελάτη σε αναπηρικό αμαξίδιο, θα αναφερόμουν σε αυτόν ως:

- A. Άτομο με αναπηρία
- B. Άτομο με σωματική ασθένεια
- C. Πελάτης με ειδικές ανάγκες πρόσβασης
- D. Ανάπηρος
- E. Άτομο που λαμβάνει βοήθεια από τις κοινωνικές υπηρεσίες

6. Προκειμένου να επικοινωνήσουμε ορθά και αποτελεσματικά με ένα άτομο με αναπηρία, πρέπει:

- A. Να μιλήσουμε στον φροντιστή του
- B. Να έχουμε φιλικό τόνο φωνής και να χρησιμοποιούμε ευγενικές λέξεις
- C. Να επιλέγουμε προσεκτικά τις λέξεις που χρησιμοποιούμε
- D. Να επιδεικνύουμε επαγγελματισμό, διαθεσιμότητα και ευγένεια
- E. Να ζητήσουμε βοήθεια από κοινωνικό διαμεσολαβητή

7. Εάν τυχαίνει να μιλάμε με άτομο με ακουστικές αναπηρίες, πρέπει:

- A. Να μιλάμε με πολύ δυνατή φωνή
- B. Να βρισκόμαστε σε μέρος με καλό φωτισμό
- C. Να πάμε να ψάξουμε διερμηνεία όσο το δυνατόν πιο γρήγορα
- D. Να κάνουμε χειρονομίες
- E. Να δίνουμε ένα ακουστικό αρχείο για συσκευή iPhone με οδηγίες

8. Τα παρακάτω αποτελούν εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα με οπτικές αναπηρίες:

- A. Επαγωγικοί βρόχοι
- B. Τηλεσκόπια
- C. Χάρτες αφής
- D. Μπαστούνια
- E. Ράμπες

9. Τα παρακάτω αποτελούν εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από άτομα με μαθησιακές δυσκολίες:

- A. Επαγωγικοί βρόχοι
- B. Τηλεσκόπια
- C. Χάρτες αφής
- D. Μπαστούνια
- E. Οδηγίες εύκολες στην ανάγνωση

10. Σε μια ομάδα 10 ατόμων που ξεναγείτε, υπάρχουν 2 ηλικιωμένοι με κινητικές αναπηρίες:

- A. Τους προσφέρω μια διαφορετική ξενάγηση
- B. Λέω σε έναν από τους συντρόφους τους να τους φροντίσουν
- C. Τους περιμένω να φτάσουν προτού ξεκινήσω την ξενάγηση
- D. Τους δίνω το χέρι μου για να τους βοηθήσω

E. Φέρνω δύο φορητές καρέκλες για να τους τις προσφέρω

11. Η συμβουλή που ακολουθεί θα σε βοηθήσει να αποφύγεις απρόβλεπτες καταστάσεις:

- A. Μην δείχνετε ελαστικότητα όσον αφορά τυχόν τροποποιήσεις του προγράμματος ανάλογα με τις καιρικές συνθήκες
- B. Προσαρμόστε την διάρκεια του προγράμματος, τις εξηγήσεις και τον όγκο των πληροφοριών προς τους επισκέπτες
- C. Επιλέξτε φτηνά καταλύματα που θα είναι προσβάσιμα από όλους
- D. Μην βοηθήσετε μεταφράζοντας σε καθημερινές καταστάσεις, όπως π.χ. κάποια αγορά, γιατί δεν πρέπει να αναπτύσσετε πολύ στενές σχέσεις με τους επισκέπτες.

12. Σε μια ομάδα 10 ατόμων που ξεναγείτε, υπάρχουν 2 άτομα με ειδικές διατροφικές ανάγκες:

- A. Τους προσφέρω μια διαφορετική ξενάγηση
- B. Λέω σε έναν από τους συντρόφους τους να τους φροντίσουν
- C. Τους περιμένω να φτάσουν προτού ξεκινήσω την ξενάγηση
- D. Βεβαιώνομαι ότι υπάρχει κάποιο εστιατόριο που θα μπορέσουν να βρουν τα φαγητά που ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους
- E. Αναμένω ότι θα πρέπει να κάνω πολλές στάσεις για να πιουν νερό

13. Μια ομάδα 10 ατόμων που ξεναγείτε περιλαμβάνει 2 ηλικιωμένους, 3 άτομα με μαθησιακές δυσκολίες, 1 άτομο με τύφλωση και 1 άτομο με κώφωση:

- A. Τα παρατάω, και τους λέω να βρουν άλλον ξεναγό
- B. Λέω σε έναν από τους συντρόφους τους να τους φροντίσουν
- C. Τους περιμένω να φτάσουν προτού ξεκινήσω την ξενάγηση
- D. Τους προσφέρω μια διαφορετική ξενάγηση
- E. Κάνω ότι καλύτερο μπορώ για να χαρίσω σε όλους την καλύτερη εμπειρία, γνωρίζοντας ότι θα πρέπει να κάνω ορισμένους συμβιβασμούς

14. Προσβάσιμος τουρισμός είναι:

- A. Τουρισμός για άτομα με οπτικές αναπηρίες
- B. Τουρισμός που μπορούν να κάνουν οι φτωχοί
- C. Ποιοτικός τουρισμός
- D. Τουρισμός για ηλικιωμένους
- E. Τουρισμός για άτομα με αναπηρίες

15. Τι πρέπει να κάνω για να μάθω να εργάζομαι με άτομα με αναπηρίες:

- A. Πρέπει να φτιάξω ένα σύνολο κανόνων που λειτουργούν σε όλες τις περιπτώσεις
- B. Πρέπει να δείχνω ευελιξία και να μαθαίνω από τις εμπειρίες μου
- C. Πρέπει να μελετήσω την εθνική νομοθεσία περί προσβασιμότητας
- D. Πρέπει να μάθω ορισμένες ανεπίσημες τεχνικές φροντίδας
- E. Πρέπει να έχω κάποιον συγγενή που να έχει αναπηρίες

Σωστές απαντήσεις: 1) C; 2) B; 3) D; 4) E; 5) C; 6) D; 7) B; 8) C; 9) E; 10) C; 11) B; 12) D; 13) E; 14) C; 15) B.

3 ΜΕΛΕΤΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ

Οι μελέτες περιπτώσεων που ακολουθούν προέρχονται από πραγματικές καταστάσεις που συνέβησαν σε ξεναγούς.

Οδηγίες για μεμονωμένους εκπαιδευόμενους

Διαβάστε τις παρακάτω περιπτώσεις και προσπαθήστε να βρείτε εάν κάτι μπορεί να γίνει από πριν για να αποφευχθεί η κατάσταση, ή εάν μπορείτε να βρείτε μια καλή λύση αφού συμβεί η κατάσταση.

Να θυμάστε ότι σε περιπτώσεις όπως οι παρακάτω, δεν υπάρχει μία μόνο σωστή απάντηση ή λύση. Ωστόσο, με τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει διαβάζοντας αυτό το Εγχειρίδιο, εάν αφιερώσετε λίγο χρόνο να σκεφτείτε την κάθε περίπτωση, κι εάν χρησιμοποιήσετε την λογική, μπορείτε να καταλήξετε στην δική σας λύση. Στην πράξη, θα πρέπει πάντα να επιλύετε την κατάσταση σε σχέση με την τοποθεσία, την σύνθεση της ομάδας και τον χαρακτήρα του πελάτη, αλλά με τις σχετικές διαφορές ανάλογα με την περίπτωση.

Οδηγίες για εκπαιδευτές (σε ομαδικά μαθήματα)

Επιλέξτε τις καταστάσεις που σας ταιριάζουν και δείξτε τις στους μαθητές σας (μπορείτε να τις τροποποιήσετε ανάλογα με την τοποθεσία ή την πείρα σας). Αφιερώστε λίγο χρόνο για ατομική προετοιμασία (ή, οι μαθητές μπορούν να δουλέψουν σε ζευγάρια). Αφήστε τους να παρουσιάσουν τις δικές τους προτάσεις, και τα σχετικά επιχειρήματα. Συζητήστε τις προτάσεις και αναζητήστε λύσεις από κοινού. Συμβουλέψτε τους τι να κάνουν ή τι να μην κάνουν στην εκάστοτε κατάσταση. Με αυτό τον τρόπο, οι μαθητές θα συμμετάσχουν ενεργά και θα θυμούνται καλύτερα τι να κάνουν όταν ξεναγούν τουρίστες με ειδικές ανάγκες πρόσβασης.

Καταστάσεις

1) Ένας πελάτης έχει κλείσει έναν κλειστό περίπατο ξενάγησης του ιστορικού κέντρου της πόλης για μια ομάδα μαθητών. Στο σημείο συνάντησης ανακαλύπτεις ότι 2 μαθητές είναι χρήστες αναπηρικού αμαξιδίου, και τα μέλη της ομάδας επιμένουν να μείνουν όλα μαζί καθ' όλη τη διάρκεια της ξενάγησης. Ένα κομμάτι της διαδρομής περνάει από πέτρινες σκάλες, ενώ σε άλλα σημεία ο δρόμος είναι πιο στενός και έχει διατηρήσει την ιστορική του μορφή (λιθόστρωτο πεζοδρόμιο). Πως αντιμετωπίζετε αυτή την κατάσταση;

2) Είστε ξεναγός σε μια εκδρομή διάρκειας μερικών ημερών στα αξιοθέατα της περιοχής σας. Η ομάδα σας περιλαμβάνει μια μητέρα με την κόρη της, που έχει πολλαπλές αναπηρίες. Η κοπέλα είναι 12 ετών και έχει κινητική και γνωστική αναπηρία (δεν μπορεί να περπατήσει, χρησιμοποιεί αναπηρικό αμαξίδιο, η προσοχή της είναι ασταθής, και κατανοεί μόνο απλές λεκτικές οδηγίες). Η μητέρα φροντίζει την κόρη, και προσπαθείτε να βοηθήσετε όσο περισσότερο μπορείτε. Την τέταρτη ημέρα της εκδρομής, έχετε κερδίσει την εμπιστοσύνη της κοπέλας και ανταποκρίνεται θετικά στην παρουσία σας, όπως και η μητέρα της. Κατά τη διάρκεια της ολόημερης επίσκεψης στην πόλη, έχετε ένα τρίωρο διάλειμμα στο πρόγραμμα (ελεύθερος χρόνος). Αφού εξηγήτε στην ομάδα που να πάνε, πως και τι θα βρουν, ανακαλύψτε ότι η μητέρα έχει φύγει και σας έχει αφήσει την κοπέλα. Προσπαθείτε να την καλέσετε, αλλά δεν απαντάει στο τηλέφωνο. Τι θα κάνετε;

- 3) Ξεναγείτε μια ολοήμερη εκδρομή με λεωφορείο στην Χριστουγεννιάτικη αγορά. Κάνετε την παρουσίαση κατά την διαδρομή με το λεωφορείο. Έπειτα από διαδρομή δύο ωρών, στην πρώτη στάση, ανακαλύπτετε ότι η ομάδα περιλαμβάνει δύο άτομα με ακουστική αναπηρία (κώφωση). Έπειτα από διαδρομή δύο ωρών, στην πρώτη στάση, ανακαλύπτετε ότι η ομάδα περιλαμβάνει δύο άτομα με ακουστική αναπηρία (κώφωση). Πως λύνετε αυτή την παρεξήγηση;
- 4) Είστε σε ένα συνέδριο με μια ομάδα αλλοδαπών πελατών. Μία πελάτισσα ηλικίας 60 ετών ξαφνικά πέφτει αναίσθητη. Καλείτε το ασθενοφόρο και την συνοδεύετε στο νοσοκομείο. Καθώς συνέρχεται, είναι σε σύγχυση και δεν μπορεί να σας πει εάν παίρνει φάρμακα, ή αν ακολουθεί αγωγή για κάποια ασθένεια. Στην τσάντα της δεν έχει φάρμακα, ούτε κάποια γραπτή οδηγία για τυχόν φάρμακα που παίρνει. Είναι ξένη και δεν γνωρίζει την γλώσσα της χώρας σας, πράγμα που σημαίνει ότι θα πρέπει να βρίσκεστε στο πλάι της καθ' όλη τη διάρκεια και να κάνετε διερμηνεία. Οι εξετάσεις δείχνουν ότι η αιτία της λιποθυμίας ήταν η αφυδάτωση. Πως θα αντιμετωπίζατε μια τέτοια κατάσταση; Μπορεί ο ξεναγός να κάνει κάτι για να αποφύγει μια τέτοια κατάσταση; Τι κάνετε με τους υπόλοιπους πελάτες ενώ βρίσκεστε στο νοσοκομείο;
- 5) Ένας πελάτης κλείνει μια εκδρομή μισής μέρας για περιήγηση της πόλης για 5 άτομα. Όταν φτάνετε στο ξενοδοχείο, ανακαλύπτετε ότι πρόκειται για μια οικογένεια με 3 παιδιά ηλικιών από 7 έως 11 ετών. Οι γονείς ζητούν να προσαρμοστεί η ξενάγηση για τα παιδιά. Τι κάνετε για να ικανοποιήσετε αυτή την ανάγκη; Τι ακριβώς θα προσαρμόζατε; Πως θα προετοιμαζόσασταν για την ξενάγηση εάν ξέρατε αυτή την πληροφορία από πριν;
- 6) Ξεναγείτε τουρίστες στο κάστρο. Σήμερα ξεναγείτε μια μικτή ομάδα 14 ατόμων, που δεν γνωρίζονται μεταξύ τους. Η ομάδα περιλαμβάνει 4 Γερμανόφωνους επισκέπτες και 1 επισκέπτη με ακουστική αναπηρία. Ο επισκέπτης με ακουστική αναπηρία έμεινε κωφός αφού είχε ενηλικιωθεί, και δεν χρησιμοποιεί την νοηματική γλώσσα. Μπορεί να καταλάβει γραπτά κείμενα. Με ποιο τρόπο θα δουλέψετε με την ομάδα αυτή;
- 7) Ξεναγείτε μια ομάδα ηλικιωμένων σε μια εκδρομή σε πολιτιστικά μνημεία (η εκδρομή συνδυάζει την μετακίνηση με λεωφορείο και με τα πόδια). Θέλουν να δουν όλα τα αξιοθέατα της ξενάγησης, και δεν θέλουν να λάβουν κάτι λιγότερο απ' αυτό που απαιτούν, μολονότι το πρόγραμμα είναι μη πραγματοποιήσιμο τόσο από θέμα σωματικής κούρασης, όσο και από θέμα χρονικών περιθωρίων. Κατά το τέλος της ξενάγησης, ορισμένοι συμμετέχοντες παραπονιούνται ότι ο ξεναγός δεν τους έδειξε όλα τα αξιοθέατα που περιλάμβανε η προσφορά. Η ξενάγηση διοργανώθηκε από ταξιδιωτικό πρακτορείο. Πως λύνετε αυτή την κατάσταση;
- 8) Ένας από τους συμμετέχοντες σε μια ξενάγηση σε τοποθεσία εθνικής κληρονομιάς υπερεκτιμά την φυσική του κατάσταση και αδυνατεί να συνεχίσει την ξενάγηση. Βρίσκεστε στην μέση μιας κυκλικής διαδρομής σε εθνικό πάρκο. Τι κάνετε;
- 9) Σε μια ξενάγηση 3 ωρών σε αρχαιολογικό χώρο, έχετε έναν πελάτη με μειωμένη κινητικότητα. Ο βηματισμός του είναι πιο αργός απ' ότι της υπόλοιπης ομάδας, πράγμα που δημιουργεί σύγκρουση: τα περισσότερα μέλη της ομάδας έχουν δυσαρεστηθεί γιατί πρέπει να κάνουν συχνές στάσεις και να περιμένουν. Από προηγούμενες συζητήσεις με τον πελάτη, γνωρίζετε ότι δεν θέλει να εξαιρεθεί από την υπόλοιπη ομάδα και να χάσει την παρουσίαση σας. Πως λύνετε αυτή την κατάσταση;

10) Κάνετε ομαδικές ξεναγήσεις σε τοπικά μουσεία. Ένας επισκέπτης με οπτική αναπηρία (είναι σχεδόν τυφλός) και με σκύλο-οδηγό θέλει να μπει στην ομάδα και να λάβει μέρος στην ξενάγηση. Πως προσαρμόζετε την παρουσίαση ή το δρομολόγιο της ξενάγησης; Τι θα πρέπει να ελέγξετε και να προετοιμάσετε πριν από την ξενάγηση;

Παραρτήματα

1. Τυπική φόρμα παρατηρήσεων για την αξιολόγηση των υπηρεσιών ξενάγησης

Συμπληρώνεται από τους συμμετέχοντες στην ξενάγηση και/ή τους φροντιστές.

1. Πόσο φιλικός/η και επικοινωνιακός/η ήταν ο/η ξεναγός κατά την διάρκεια της ξενάγησης;

Όχι ιδιαίτερα φιλικός/ή	1	2	3	4	5	Πολύ φιλικός/ή
-------------------------	---	---	---	---	---	----------------

2 Πόσο άνετα νιώσατε με τον/την ξεναγό;

Όχι ιδιαίτερα άνετα	1	2	3	4	5	Πολύ άνετα
---------------------	---	---	---	---	---	------------

3. Το δρομολόγιο σας φάνηκε κατάλληλο για την περίπτωση σας;

Όχι ιδιαίτερα κατάλληλο	1	2	3	4	5	Πολύ κατάλληλο
-------------------------	---	---	---	---	---	----------------

4. Ο/Η ξεναγός ανταποκρίθηκε διαλλακτικά στις ανάγκες σας;

Αδιάλλακτος/η	1	2	3	4	5	Πολύ διαλλακτικός/ή
---------------	---	---	---	---	---	---------------------

5. Πόσο ικανοποιημένος/η μείνατε από το πώς λήφθηκαν υπόψη οι ανάγκες σας (επίπεδο γλώσσας, διάρκεια προσοχής, κατάλληλες επικοινωνιακές τεχνικές);

Όχι πολύ	1	2	3	4	5	Πάρα πολύ
----------	---	---	---	---	---	-----------

6. Πόσο εξοικειωμένος/η ήταν ο/η ξεναγός με τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις προσβασιμότητας στον χώρο (ράμπες, ανελκυστήρες, χειρολισθήρες, χώροι στάθμευσης, τουαλέτες, αντικείμενα αφής);

Όχι πολύ εξοικειωμένος/η	1	2	3	4	5	Πάρα πολύ εξοικειωμένος/η
--------------------------	---	---	---	---	---	---------------------------

7. Τι ήταν αυτό που έκανε καλά ο/η ξεναγός σας για να ικανοποιήσει τις προσωπικές σας ανάγκες / απαιτήσεις;

8. Τι θα μπορούσε να κάνει ο/η ξεναγός για να βελτιώσει την εμπειρία σας όσον αφορά τις προσωπικές σας ανάγκες / απαιτήσεις;

Σας ευχαριστούμε για τις απαντήσεις σας.

2. Λίστες ελέγχου προσβασιμότητας

Οι παρακάτω λίστες ελέγχου θα σας βοηθήσουν να προετοιμάσετε μια ομαδική ξενάγηση, ειδικά εάν η ομάδα θα περιλαμβάνει άτομα με ειδικές ανάγκες πρόσβασης. Οι λίστες δεν είναι ιδιαίτερα αναλυτικές, δεδομένου ότι θα έχετε μαζί σας το Εγχειρίδιο για να ανατρέξετε εάν χρειαστείτε ειδικές πληροφορίες. Παρ' όλα αυτά, οι λίστες αποτελούν εργαλείο για να θυμάστε τι πρέπει να έχετε υπόψη σας, ποιες πληροφορίες θα πρέπει να μάθετε εκ των προτέρων από την ομάδα σας, ή τι θα πρέπει να γνωρίζετε από πριν για τα μέρη που θα επισκεφτείτε.

Εάν χρειάζεται να γνωρίζετε καλά τα πιο σημαντικά στοιχεία αναφορικά με τους τύπους αναπηρίες των μελών της ομάδας, μπορείτε να ανατρέξετε στα κεφάλαια 2 έως 5.

Εάν πρέπει να βρείτε πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα ενός χώρου, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ερωτηματολόγιο PANTOU Access Statement που έχει δημιουργήσει η ENAT, το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό (European Network for Accessible Tourism), για την ιστοσελίδα <http://pantou.org>, όπου βρίσκεται ο Ευρωπαϊκός Κατάλογος Προσβάσιμου Τουρισμού (European Accessible Tourism Directory). Μπορείτε να βρείτε επίσης τη διαδικτυακή έκδοση του καταλόγου στην ιστοσελίδα <http://www.aprtouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Θα χρειαστεί να εγγραφείτε δωρεάν και στη συνέχεια θα οδηγηθείτε στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Μολονότι το εργαλείο αυτό εξυπηρετεί κυρίως ξενοδοχεία και εστιατόρια, μπορείτε πάντοτε να βρείτε πολύτιμες πληροφορίες και εμπειρίες στις ενότητες του.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ

Πόσα άτομα συμμετέχουν στην ομάδα;	
Υπάρχει κάποιος αρχηγός στην ομάδα με τον οποίο θα πρέπει να επικοινωνώ απευθείας;	
Ποιες είναι οι ηλικίες των μελών της ομάδας;	
Υπάρχουν μέλη με ειδικές ανάγκες πρόσβασης ή προβλήματα υγείας;	
Υπάρχουν μόνο κάποιοι επισκέπτες με ειδικές ανάγκες ή όλα τα μέλη της ομάδας έχουν κάποιου είδους ειδικές ανάγκες πρόσβασης;	
Τα μέλη της ομάδας γνωρίζονται μεταξύ τους ή πρόκειται για μια ομάδα «αγνώστων»; Υπάρχουν στην ομάδα ταξιδιώτες που ταξιδεύουν μόνοι τους;	
Εάν πρόκειται για μικτές ομάδες που περιλαμβάνουν ένα ή δύο άτομα με ειδικές ανάγκες, οι υπόλοιποι επισκέπτες γνωρίζουν ότι η ομάδα τους περιλαμβάνει άτομα με ειδικές ανάγκες πρόσβασης;	
Πόσοι φροντιστές (εάν υπάρχουν) συνοδεύουν την ομάδα;	
Τι προηγούμενες εμπειρίες ξενάγησης / επισκέψεων σε μουσεία έχουν τα μέλη της ομάδας; Είναι συνηθισμένοι σε τέτοιες εμπειρίες ή πρόκειται για κάτι νέο για τα μέλη;	
Ποιες είναι οι προσδοκίες τους από την ξενάγηση που θα πρέπει να	

ικανοποιηθούν;	
----------------	--

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΚΙΝΗΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Βρείτε το είδος κινητικής αναπηρίας που έχουν και τις πιθανές συσκευές υποβοήθησης που χρησιμοποιούν (π.χ. αναπηρικό αμαξίδιο, περιπατητήρες, μπαστούνια)	
Ελέγξτε τις συνθήκες προσβασιμότητας της προγραμματισμένης διαδρομής (διαδρομές, εγκαταστάσεις)	
Ελέγξτε τις συνθήκες προσβασιμότητας της προγραμματισμένης διαδρομής (διαδρομές, εγκαταστάσεις)	
Ελέγξτε εάν υπάρχουν προσβάσιμες τουαλέτες κατά τη διαδρομή	
Υπολογίστε εκ νέου τη διαδρομή για να επιτρέψετε περισσότερο χρόνο (πιο αργή διαδρομή απ' ότι συνήθως)	
Η πλειοψηφία των μελών χρησιμοποιεί αναπηρικά αμαξίδια; Φέρτε φορητό καρεκλάκι	

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΟΠΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Υπάρχουν εμπόδια που κρέμονται ή αιωρούνται κάτω από την οροφή;	
Υπάρχουν σημάτσες αφής για την κατεύθυνση και σημάτσες κινδύνου στο δάπεδο;	
Υπολογίστε τους βραδύτερους χρόνους ξενάγησης	
Προσπαθήστε να βρείτε τις πιο εύκολες και πιο ευθείες διαδρομές	
Ελέγξτε για εμπόδια κινητικότητας πριν από την ξενάγηση	
Ελέγξτε εάν υπάρχουν αντικείμενα ή εργαλεία για χρήσεις αφής – ποιος τα προσφέρει, και εάν αυτά είναι προσβάσιμα / προσιτά	
Φορέστε ρούχα με έντονα χρώματα (για να διευκολύνετε την επικοινωνία με άτομα μειωμένης όρασης)	
Υπάρχει σκύλος-οδηγός; Βεβαιωθείτε ότι επιτρέπεται η είσοδος του σε όλους τους χώρους (θα πρέπει να επιτρέπεται βάσει νόμου)	
Προετοιμάστε τις στάσεις για τους τουρίστες και τον σκύλο-οδηγό	

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΑΚΟΥΣΤΙΚΕΣ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ

Προγραμματίστε βραδύτερους χρόνους προκειμένου να γίνεστε πιο κατανοητός/ή	
Ελέγξτε εάν η διαδρομή περιλαμβάνει καλά φωτισμένους χώρους για να μιλήσετε στους τουρίστες	
Εάν υπάρχουν άτομα με μερική κώφωση, ελέγξτε εάν ο χώρος προσφέρει ακουστικά	
Ελέγξτε εάν υπάρχουν επαγωγικοί βρόχοι σε κάποια σημεία (π.χ. στον χώρο υποδοχής και στο κατάστημα αναμνηστικών του μουσείου) και υπενθυμίστε στους επισκέπτες να τα χρησιμοποιούν	
Ελέγξτε εάν η ομάδα περιλαμβάνει διερμηνέα νοηματικής γλώσσας	

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΓΝΩΣΙΑΚΕΣ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ / ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

Τροποποιήστε τους χρόνους	
Προγραμματίστε μεγαλύτερα διαλείμματα	
Σχεδιάστε μια διαδρομή που ακολουθείται εύκολα	
Βρείτε ποια επικοινωνιακή τεχνική είναι καλύτερη για την ομάδα (ρωτήστε τους φροντιστές ή τους υπεύθυνους της ομάδας)	
Ελέγξτε εάν οι τουρίστες μπορούν να διαβάσουν	
Ελέγξτε εάν μπορείτε να κάνετε ερωτήσεις στα μέλη της ομάδας	
Ελέγξτε εάν υπάρχουν πράγματα που τα μέλη μπορούν να αγγίξουν ή να μυρίσουν	
Προετοιμάστε ένα φυλλάδιο με εικονογράμματα,, σύμβολα και σχέδια	
Χρησιμοποιήστε μεγάλες γραμματοσειρές	

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΔΙΑΤΡΟΦΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ / ΑΛΛΕΡΓΙΕΣ / ΑΛΛΕΣ ΔΥΣΚΟΛΙΕΣ

Ελέγξτε εάν υπάρχουν άτομα με μειωμένη σωματική αντοχή – προγραμματίστε συχνά διαλείμματα	
Βρείτε τι αλλεργίες έχουν τα μέλη της ομάδας	
Ελέγξτε ότι το περιβάλλον του χώρου ξενάγησης δεν είναι επικίνδυνο για τις αλλεργίες των πελατών	
Ελέγξτε εάν τα εστιατόρια σερβίρουν φαγητό που ανταποκρίνεται στις διαιτητικές ανάγκες των πελατών	
Ελέγξτε εάν αυτά που προσφέρονται είναι αποδεκτά από τους πελάτες	

ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΜΕ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΛΟΓΩ ΗΛΙΚΙΑΣ

Ελέγξτε εάν υπάρχουν ηλικιωμένοι	
Ελέγξτε εάν υπάρχουν βρέφη ή πολύ μικρά παιδιά	
Βρείτε τι ανάγκες έχουν οι ηλικιωμένοι και οι γονείς ή φροντιστές των μικρών παιδιών	
Προσαρμόστε την διαδρομή της ξενάγησης στην ηλικία των συμμετεχόντων	
Προσαρμόστε τα περιεχόμενα των εξηγήσεων σας στην ηλικία των συμμετεχόντων	

ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑΣ

Ελέγξτε τις συνθήκες πρόσβασης της μεταφοράς και των οχημάτων	
Ελέγξτε τις συνθήκες πρόσβασης όλων των χώρων επίσκεψης	
Ελέγξτε τις συνθήκες πρόσβασης όλων των εξωτερικών διαδρομών	
Ελέγξτε τις συνθήκες πρόσβασης των καταλυμάτων	
Ελέγξτε τις συνθήκες πρόσβασης των εστιατορίων / μπαρ	
Βρήκατε αξιόπιστες πληροφορίες; Οι πληροφορίες αυτές είναι τωρινές; Ποιος τις έχει ελέγξει;	
Εάν δεν έχετε μείνει ικανοποιημένος /η, ελέγξτε το οι ίδιοι/ες (χρησιμοποιήστε τα διαθέσιμα εργαλεία)	



Πρόγραμμα ELEVATOR Ι02. ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ

ΤΟ ΠΑΡΟΝ ΕΓΓΡΑΦΟ ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΘΗΚΕ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ELEVATOR:

ΚΑΖΟΥΙΣΤ, SPOL. S R.O., ΤΡΙΝΕΣ, ΤΣΕΧΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ, INFO@ΚΑΖΟΥΙΣΤ.CZ

TANDEM, ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, ΡΩΜΗ, ΙΤΑΛΙΑ, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟ -ΕΝΑΤ ASBL, ΒΡΥΞΕΛΛΕΣ, ΒΕΛΓΙΟ, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

PREMIKI, ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ, ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, LJUBLJANA,

ΣΛΟΒΕΝΙΑ, INFO@PREMIKI.COM

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018