

ELEVATOR 



La guida turistica per tutti

Manuale per la guida di persone con esigenze specifiche

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



Cofinanziato dal
programma Erasmus+
dell'Unione europea

**LA GUIDA TURISTICA PER TUTTI | MANUALE PER LA GUIDA DI PERSONE CON
ESIGENZE SPECIFICHE**

Dichiarazione di non responsabilità: Il supporto della Commissione europea per la produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione dei contenuti che riflettono le opinioni degli autori e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi uso che possa essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Sommario

Capitolo I	Introduzione	..5
Capitolo II	Visitatori con Esigenze Specifiche	..7
	1. Introduzione	7
	2. Visitatori con disabilità motorie	7
	3. Visitatori con disabilità sensoriale	9
	4. Visitatori con disabilità cognitive /difficoltà di apprendimento	12
	5. Altri Visitatori	13
	6. Conclusioni.....	16
	7. Riferimenti.....	16
Capitolo III	Preparazione di un tour guidato inclusivo	17
	1. Introduzione	17
	2. Preparazione del tour	17
	3. Adattamento del tour	20
	4. Conclusioni.....	26
	5. Riferimenti.....	27
Capitolo IV	Comunicazione e visita guidata inclusiva	28
	1. Introduzione	28
	2. Comunicazione efficace	28
	3. Vocabolario di base per la disabilità	29
	4. Metodi di comunicazione con persone con esigenze specifiche	31
	5. Conclusioni.....	35
	6. Riferimenti.....	36
Capitolo V	Altri Servizi e Attività	37
	1. Introduzione	37
	2. Fornire informazioni.....	37
	3. Attività di guida turistica in Tour sui bus.....	38
	4. Alloggio e Pasti	41
	5. Situazioni impreviste	42
	6. Conclusioni.....	43
	7. Riferimenti.....	43
Capitolo VI	Valutazione dei Servizi di Guida	44
Capitolo VII	Valutazione della conoscenza della guida	46
	1. Introduzione	46
	2. Questionario.....	46

	3. Casi studio	49
Allegati		51
	1. Modello di feedback campione per la Valutazione dei Servizi di Guida.....	51
	2. Schede per l'accessibilità	53

Capitolo I

Introduzione

Questo manuale è un materiale didattico incentrato sulla formazione di una **guida turistica per tutti (o guida inclusiva)**.

La sua creazione è stata suggerita dalle guide turistiche, che incontrano i **turisti con esigenze di accessibilità** sempre più spesso nel loro lavoro, in quanto il loro numero sta crescendo principalmente a causa dell'invecchiamento della popolazione. L'offerta formativa su questo argomento è debole o del tutto assente nella maggior parte dei paesi europei.

La guida inclusiva (o accessibile) si basa sul concetto di **Turismo accessibile**, che si sforza di migliorare le destinazioni turistiche, i loro prodotti e servizi in modo che siano accessibili a tutte le persone indipendentemente dalla loro età, abilità, limitazioni o menomazioni permanenti o temporanee.

La **guida turistica per tutti** è un servizio di guida che soddisfa le esigenze dei clienti ed è accessibile, divertente e facilmente comprensibile per il maggior numero possibile di persone. Non riguarda in modo specifico solo le persone con disabilità, ma generalmente le persone che hanno esigenze di accessibilità associate a problemi di mobilità, vista, udito, percezione, attenzione, comprensione ecc.

L'intera industria del turismo sta diventando più accessibile e inclusiva e le guide turistiche svolgono un ruolo importante in questo sforzo, poiché sono rappresentanti di città, regioni e paesi nell'area della loro qualifica e hanno un forte impatto sul successo complessivo dei tour e sulla soddisfazione dei visitatori. La guida turistica per tutti è anche il modo in cui mantenere e migliorare la qualità dell'offerta, seriamente minacciata dalla deregolamentazione delle certificazioni, a livello europeo.

La guida turistica per tutti non deve essere esperta in disabilità. Ma dovrebbe essere "esperta" nel servizio ai clienti e dare a tutti l'ospitalità dovuta. La guida capisce che tutte le persone sono uniche nelle loro abilità. Si avvicina ai visitatori con una mente aperta ponendo loro la semplice domanda: "Come posso aiutarti?". In questo modo, può aprire una conversazione e dare ai visitatori l'opportunità di consigliare loro esattamente quali sono le loro esigenze, in modo da adattare il servizio, per quanto possibile, alle loro aspettative.

Lo scopo di questo manuale è quello di aumentare la consapevolezza delle esigenze di accessibilità dei vari visitatori e migliorare la capacità di adattare i tour guidati e renderli più accessibili (inclusivi). Può essere utilizzato come materiale di autoapprendimento o come materiale di supporto didattico all'interno di programmi educativi per guide turistiche.

Sebbene questo manuale sia focalizzato e indirizzato alle guide turistiche, riguarda e può essere utile anche per altre professioni, che forniscono informazioni, accompagnano i turisti durante il loro viaggio, supervisionano l'itinerario, forniscono assistenza di base, come i tour manager, i tour escort, lo staff di agenzie di viaggio, centri di informazione turistica e altri.

Si presume che il lettore abbia già una conoscenza di base delle attività e dei metodi generalmente utilizzati da una guida turistica, che non saranno trattati in questa pubblicazione o citati solo brevemente. In questa pubblicazione si imparerà:

- Chi sono i visitatori con esigenze specifiche e quali sono le esigenze di accessibilità più comuni;
- Come prepararsi per un tour inclusivo e adattarlo ai visitatori con esigenze specifiche;
- Come personalizzare la comunicazione e guidare i clienti con esigenze specifiche;
- Come adattare altri servizi e risolvere situazioni impreviste;
- In che modo le guide turistiche possono valutare i loro sforzi di guida inclusivi.

Questo manuale è stato preparato dai partner del progetto ELEVATOR con il supporto finanziario del programma Erasmus + della Commissione Europea e in collaborazione con guide turistiche professionali. Un ringraziamento speciale va al Dott. Stanislav Voleman, la sig.ra Michaela Harvanová (guide turistiche della Repubblica Ceca) e Dimitra Papadopoulou (guida turistica della Grecia) per i loro preziosi consigli e la condivisione di esperienze pratiche.

Capitolo II

Visitatori con Esigenze Specifiche

1. Introduzione

Le abilità e le qualità delle persone cambiano durante il corso della vita, dall'infanzia alla vecchiaia e possono variare notevolmente tra gli individui, indipendentemente dalla loro età. Tutte le persone possono sperimentare limitazioni alle loro attività a causa di una combinazione di possibili disabilità o condizioni di salute e ostacoli come fattori personali e ambientali. Sebbene alcune disabilità siano di natura minore, alcune condizioni di disabilità possono imporre limiti significativi, come spesso accade nell'invecchiamento. Sebbene non tutte le persone anziane abbiano condizioni invalidanti, il tasso di disabilità o di limitazioni è più alto tra questo gruppo demografico. Inoltre, anche i bambini con disabilità possono avere esigenze specifiche, senza comunque dimenticare che hanno esigenze e preferenze generali simili a quelle di altri bambini.

Ricorda che il **70% delle disabilità è nascosto** - non lo vediamo necessariamente, quindi è importante non avere preconcetti.

Sebbene ogni cliente abbia un proprio insieme personale di esigenze e requisiti, è possibile prevedere come occuparsi adeguatamente di ciascuna persona conoscendo alcune difficoltà e limitazioni comuni che i clienti potrebbero avere e le conseguenze di tali condizioni. Questa sezione offre una panoramica sistematica della vasta gamma di esigenze specifiche di accessibilità che le persone possono avere. Questo non è un elenco esaustivo né riflette tutto ciò di cui una persona può avere esperienza: è solo indicativo di ciò che una guida può aspettarsi.

2. Visitatori con disabilità motorie

La disabilità motoria è la perdita parziale o totale delle facoltà fisiche che includono la deambulazione, l'equilibrio, l'impugnare e il manipolare, tirare, spingere, sollevare e raggiungere oggetti. Molte attività comportano l'uso simultaneo di più di una di queste abilità.

Le esigenze di accessibilità dei visitatori con disabilità motorie saranno correlate principalmente all'ambiente privo di barriere architettoniche, all'adeguamento edilizio e alle attrezzature della struttura. Tuttavia, si tratta di un gruppo molto vario, differenziato per tipologia e portata della disabilità.

Cammino, Bilanciamento e Resistenza

I problemi di deambulazione possono essere di diversi tipi. Per alcune persone, camminare in piano o salire o scendere gradini/ scale è difficile. Alcune persone possono avere una capacità limitata di movimento, altre potrebbero non essere in grado di muoversi a piedi indipendentemente.

Le persone con mancanza di senso dell'equilibrio, riduzione della capacità di resistenza e coordinamento sono in genere persone anziane ma vi sono anche bambini. Queste condizioni possono manifestarsi nel non poter camminare a lungo e nemmeno stare in piedi per molto tempo, nello stancarsi rapidamente, nel muoversi lentamente, ecc. Questo potrebbe portare più facilmente a cadute e incidenti.

Le persone con difficoltà motoria possono usare ausili per la deambulazione come la sedia a ruote manuale o elettrica, stampelle, deambulatori / girelli, bastoni da passeggio.

- Possono aver bisogno di posti a sedere dovendo fermarsi frequentemente, riposare di frequente, riprendere forza o riprendere fiato.
- Possono solo gestire distanze brevi.
- Potrebbero non essere in grado di gestire gli spostamenti e potrebbero aver bisogno di rampe o ascensori.
- Per molti utenti possono essere necessari corrimano su entrambi i lati di una rampa o una scala, per motivi di sicurezza e supporto.
- Superfici irregolari possono essere difficili o impossibili da attraversare.
- Anche la superficie antiscivolo del pavimento è importante.
- Disponibilità di ausili per la deambulazione, sedie a rotelle o scooter in affitto o in prestito possono essere necessari in luoghi specifici.
- Potrebbero aver bisogno di un'altra persona per aiutarli a camminare.

Maneggiare Oggetti – Destrosità, manipolazione e utilizzo di oggetti

Le difficoltà motorie non comprendono solo le gambe, ma anche le braccia, le mani ed anche i movimenti delle dita. Possono manifestarsi con l'incapacità di maneggiare e tenere oggetti, fare dei movimenti complessi, girare il polso, sollevare oggetti ecc. Le persone possono avere difficoltà a sollevare oggetti, portare borse o aprire porte. Potrebbero usare l'avambraccio per fare dei movimenti semplici come aprire le porte. Potrebbero anche avere difficoltà nel maneggiare monete, girare maniglie, usare rubinetti o utilizzare con le mani delle attrezzature.

Raggiungere altezze

La capacità di raggiungere piani e oggetti in alto dipende dall'altezza delle persone, dalla loro abilità con le braccia e dal loro bilanciamento, dalla forza e la mobilità della parte superiore del corpo.

Una "altezza confortevole" è stata identificata come una altezza che è appropriata ad una attività che dovrebbe essere svolta frequentemente, che deve essere svolta con precisione e che non richiede di allungare e girare il busto.

Le persone con difficoltà motorie gravi hanno bisogno di raggiungere facilmente gli oggetti di cui necessitano. Telefoni, scrivanie e banconi, controlli elettrici ed interruttori, maniglie delle porte, delle finestre e degli arredi dovrebbero essere facilmente raggiungibili.

Per le persone che usano la sedia a ruote, la possibilità di raggiungere gli oggetti è limitata dalla posizione seduta. Il raggiungimento di una scrivania o di un bancone può essere

limitato dalla presenza e dalla tipologia dei braccioli della sedia a ruote. For wheelchair users, the reach range is limited depending on the seated position. La stessa sedia a ruote dovrebbe poter essere posizionata in modo che le gambe dell'utilizzatore siano sotto al tavolo o al lavandino.

3. Visitatori con disabilità sensoriale

Avere una disabilità ad uno o più sensi - vista, udito, tatto, gusto e olfatto - riduce la capacità di una persona di percepire, comprendere e agire in varie situazioni. Tipicamente, quando uno dei sensi è mancante o compromesso, un individuo impara, in una certa misura, a "compensare" una disabilità sviluppando l'uso dei sensi rimanenti. Tuttavia, questo potrebbe non essere sempre il caso.

Soprattutto le persone che perdono uno dei sensi più tardi durante vita possono fare esperienza di importanti limitazioni nelle loro attività, mentre coloro che, ad esempio, sono stati ciechi o sordi dalla nascita possono aver acquisito abilità che li aiutano a comunicare, orientarsi e svolgere le loro attività quotidiane in modo indipendente.

Non si può presumere che una persona con una disabilità sensoriale possa muoversi indipendentemente e molti individui avranno un'altra persona - un compagno, un aiutante o un assistente per aiutarli, specialmente quando viaggiano e quando si recano in un ambiente non familiare per la prima volta.

Le persone con disabilità sensoriali possono utilizzare tecnologie assistive specializzate che le aiutano a comunicare con altre persone, leggere o interpretare messaggi visivi o uditivi, orientarsi e muoversi.

Vista

I problemi visivi possono variare dalla cecità completa a diversi gradi e tipi di limitazioni della vista. Coloro che hanno problemi di vista possono usare altri sensi, come il tatto, l'udito e l'olfatto per comprendere l'ambiente.

Camminare, muoversi tra cambiamenti di livello, muoversi su terreni accidentati e aggirare ostacoli può essere difficile. Le persone con problemi di vista sono esposte a diversi tipi di pericoli, tra cui ferirsi camminando lungo sentieri, inciampare sui gradini, urtare oggetti non marcati o ferirsi su oggetti, bordi e superfici calde o taglienti. Se il problema della visione è combinato con problemi di equilibrio, l'individuo è esposto a rischi più elevati, tra cui lo scontro con oggetti, lo scivolamento e la caduta.

I visitatori con problemi di vista (non solo la persona cieca) possono utilizzare un bastone per rilevare gli ostacoli su un percorso. Alcuni possono usare un cane guida per assisterli nella ricerca del percorso, muoversi in incroci stradali e avvertire dei pericoli. Le loro esigenze di accessibilità varieranno in base al livello di vista della persona e saranno correlate principalmente all'accessibilità alle informazioni, alla sicurezza del movimento e all'orientamento in un ambiente sconosciuto.

- In generale, per le persone con disabilità visive, gli ambienti e i servizi dovrebbero essere il meno complessi possibile.
- I suoni, come gli schizzi da fontane d'acqua o i cambiamenti di superfici di calpestio, e gli odori provenienti da piante fragranti possono fornire spunti di orientamento che possono aiutare le persone con problemi di vista durante lo spostamento attraverso un edificio o in spazi esterni.
- Le informazioni in Braille o il testo in rilievo possono essere utili, principalmente per le persone non vedenti.
- Le persone con problemi di vista possono aver bisogno di più informazioni verbali e descrizioni più dettagliate e precise.
- I messaggi audio possono essere un buon modo per informare sulle strutture, le procedure antincendio ecc.
- Dovrebbero essere presenti adeguate avvertenze tattili e/o udibili dovunque ci possa essere un pericolo per chi ha problemi di vista.
- Le procedure di evacuazione basate solo su indicazioni visive non saranno percepite da persone cieche o potrebbero non essere percepite da persone con disabilità visive e pertanto devono essere fornite avvertenze aggiuntive con avvertimenti udibili e/o tattili.
- Entrare e uscire da diversi mezzi di trasporto, come piccole imbarcazioni e veicoli a motore, può essere difficile e potrebbe essere necessaria assistenza.

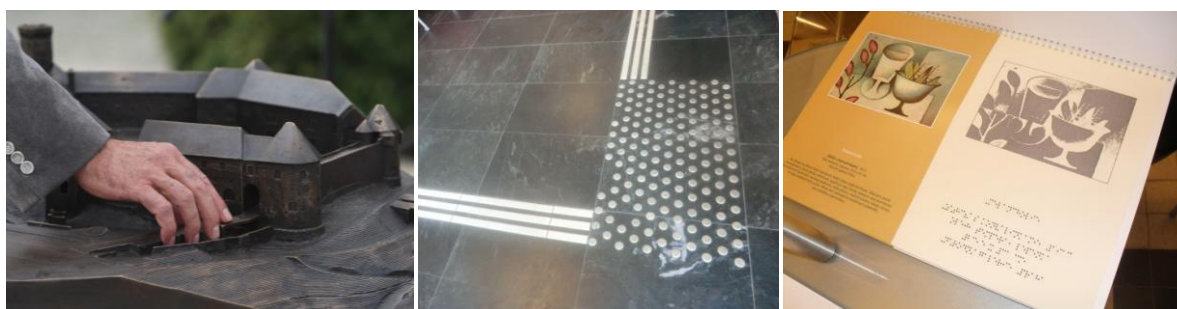


Figura 1. Ausili tattili per i visitatori con problemi di vista - Modello del Castello di Lubiana (Slovenia), Sentiero tattile sul pavimento del Museo Etnografico Sloveno di Lubiana (Slovenia), Versione tattile di dipinti con legenda in Braille nella Galleria d'Arte di Ostrava (Repubblica Ceca), Foto Comune di Lubiana e Kazuist

Udito

La disabilità dell'udito è una di quelle disabilità nascoste, invisibili a prima vista. Può includere una perdita dell'udito parziale o la completa sordità. La forza, il tono e l'intensità del suono che possono essere percepiti variano da persona a persona. Le loro esigenze di accessibilità saranno correlate in particolare alla comunicazione e all'accesso alle informazioni.

Le persone che sono nate con problemi di udito o sordità comunicano principalmente usando il linguaggio dei segni. I linguaggi dei segni utilizzati dalla comunità dei non udenti variano da paese a paese, quindi è importante sapere quale linguaggio dei segni i visitatori non udenti usano a scopo di interpretazione. Coloro che sono nati con problemi di udito possono anche avere difficoltà a scrivere e parlare a causa della difficoltà che hanno avuto nell'acquisire il linguaggio.

La maggior parte delle persone con difficoltà uditive acquisisce deficit uditivi più avanti nella vita. Ciò significa che è improbabile che abbiano una buona padronanza della lingua dei segni. Si fanno capire per lo più in una forma della loro lingua madre o per iscritto. Hanno

spesso mantenuto la loro capacità di parlare, quindi sono in grado di comunicare con le persone udenti relativamente bene. Alcuni individui sono in grado di leggere le labbra. Alcune persone usano un apparecchio acustico.

- Gli annunci verbali forniti dai sistemi di comunicazione pubblica non possono essere ascoltati o compresi correttamente.
- La comunicazione verbale è particolarmente difficile in ambienti rumorosi, che disturbano le capacità uditive della persona.
- Le qualità acustiche delle stanze influenzano la capacità di una persona con difficoltà uditive di comprendere il linguaggio.
- Per essere in grado di leggere con le labbra è necessaria una buona illuminazione ambientale.
- I sistemi di loop acustici che forniscono un suono amplificato direttamente all'apparecchio acustico di una persona possono essere utili nelle aree di ricezione e nei punti vendita di biglietti per migliorare la comunicazione verbale tra il personale e i clienti con difficoltà uditive.
- Alcune persone potrebbero avere difficoltà anche nella lettura di informazioni scritte, specialmente in una lingua straniera e potrebbero preferire vedere ideogrammi (pittogrammi) e disegni per capire e comunicare.
- Le procedure di evacuazione basate solo su allarmi acustici non saranno percepite da persone non udenti o potrebbero non essere percepite da persone con problemi di udito e pertanto sono necessari dispositivi con segnalazione luminosa che possano indicare diversi segnali importanti (rilevatori di fumo, allarmi antincendio ecc.).

Tatto

Le persone con un senso del tatto alterato o ridotto includono coloro che possono avere danni ai nervi, paralisi o arti mancanti. Possono avere problemi nel percepire qualsiasi tipo di oggetti con cui devono interagire.

Alcune persone potrebbero non essere in grado di sentire nulla con la parte inferiore del corpo e delle gambe, altri potrebbero anche avere una perdita di sensibilità nelle mani, nelle braccia e nella parte superiore del corpo.

La mancanza di sensibilità può influire sulla capacità di utilizzare un touch screen o altri dispositivi che devono essere percepiti parzialmente tramite il tocco. Gli ospiti che non hanno il senso del tatto o delle sensazioni possono essere a rischio di lesioni da oggetti molto affilati, molto caldi o molto freddi, in quanto non reagiscono a loro al contatto.

Olfatto e gusto

Sebbene queste possano essere considerate due categorie diverse, le persone che non hanno un senso dell'olfatto e del gusto possono sperimentare problemi simili legati alla loro mancanza di percezione sensoriale.

I principali pericoli associati alla mancanza di senso dell'olfatto/gusto sono nel non riuscire a reagire a sostanze chimiche tossiche, altri inquinanti pericolosi nell'aria o fumo da un incendio.

4. Visitatori con disabilità cognitive /difficoltà di apprendimento

Le persone con un deficit cognitivo non hanno la capacità di apprendere e comprendere come fa la maggior parte delle persone, di elaborare le informazioni alla stessa velocità o allo stesso modo degli altri e quindi possono avere difficoltà a seguire le istruzioni, a capire dove sono, a identificare le persone o comportarsi in modo appropriato in un determinato contesto. Ciò può portare a pericoli di disorientamento - perdersi - e alla possibilità di separarsi dagli altri.

La perdita di memoria è una forma di compromissione cognitiva. Gli ospiti che hanno questa caratteristica possono essere confusi se non vengono spesso rammentati o assistiti. Possono essere più ansiosi e non seguire informazioni complicate o lunghe istruzioni. Ciò potrebbe portare a problemi di comportamento inappropriato in una data situazione.

- Le persone con problemi cognitivi possono aver bisogno di assistenza e di informazioni semplificate e ben strutturate per consentire loro di essere sicuri e di godere appieno una visita turistica.
- È meglio usare segnali, simboli e pittogrammi piuttosto che utilizzare testi.
- 'Easy Reading' (lettura semplificata) è una forma di scrittura che è stata sviluppata per informare le persone con difficoltà di apprendimento in una maniera efficace e chiara.

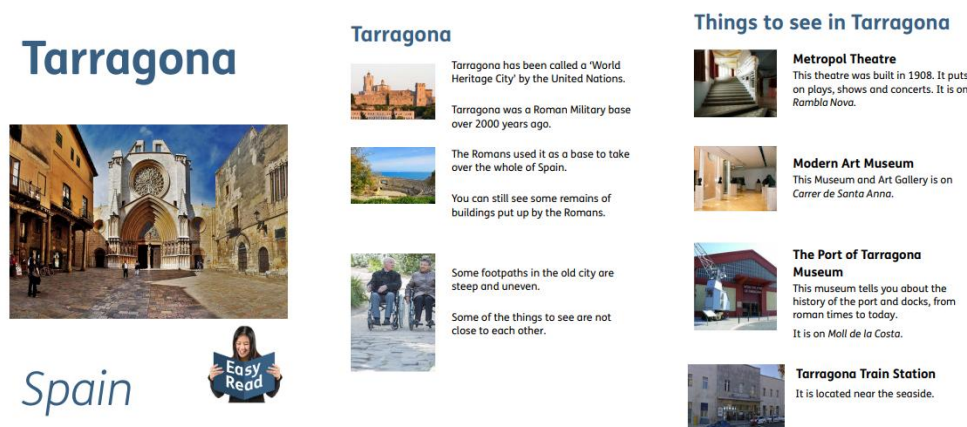


Figura 2. Esempio di informazione in formato Easy to Read.

Fonte: Visit4u Routes, Output del progetto Visits4u coordinato dal Centre for Accessible Environments, Londra, GB, <http://www.visits4u.eu>

Facoltà mentali

Le facoltà mentali riguardano quei processi che vengono effettuati nella mente dell'individuo. Includono la cognizione, l'intelletto, le capacità interpretative, l'apprendimento e la memoria. Per fornire una buona esperienza di visita guidata per questi visitatori, tutti i mezzi di comunicazione dovrebbero avere un impatto immediato e essere facilmente comprensibili. Le persone potrebbero aver bisogno di istruzioni chiare e ripetute con parole semplici, così da poter seguire il tour guidato e restare insieme al gruppo.

- Le persone anziane possono avere memoria limitata e alcune trovano difficile assorbire nuove informazioni
- Richiedono sia messaggi visivi che sonori concisi, facili da capire e relativamente

frequenti.

- I segnali e le mappe informative dovrebbero indicare chiaramente la posizione della persona nell'edificio o nella struttura e non dovrebbero includere altre informazioni.
- Lungo un percorso, dovrebbero essere disseminati strumenti per seguire il percorso e per trovare indicazioni che siano facili da seguire, ad es. segni tattili, grafici e sonori o attirare l'attenzione sulle caratteristiche architettoniche.
- Può essere utile combinare le informazioni di testo con simboli universalmente riconoscibili, come grafici (pittogrammi, ecc.) che sono conformi agli standard internazionali.



Figura 3. Esempi di pittogrammi standard secondo ISO 7001 Simboli informative pubblici (toilet, struttura/wc accessibile, museo, pendenza o rampa d'accesso, ascensore, ascensore accessibile, scale, uscita d'emergenza, informazioni).

5. Altri Visitatori

Visitors with access requirement is a very wide group. It doesn't include only visitors with disabilities, but also seniors, children, variety of chronic diseases and other issues.

Persone anziane

La durata della vita all'interno della popolazione umana sta aumentando. Sempre più persone ora si aspettano di mantenere una vita economica e sociale attiva con una varietà di opzioni di svago adeguate sia in pubblico che in privato. Tuttavia, quando invecchiamo molte delle nostre capacità diminuiscono con il passare del tempo.

La familiarità con un particolare ambiente può essere un valido aiuto per l'attività indipendente mentre invecchiamo, mentre molte persone anziane amano viaggiare, sperimentare nuovi posti, persone e culture.

Gli anziani hanno bisogno di ottenere informazioni sufficienti: informazioni dettagliate sul luogo stesso, il trasporto, i servizi forniti e l'area circostante, incluse informazioni sulla disponibilità di assistenza sanitaria. Possono avere paura di muoversi da soli in un ambiente poco familiare.

Le guide turistiche e i capi gruppo possono usare distintivi, vestiti colorati o altri segni identificativi per aiutare i membri di un gruppo a stare insieme e per identificare chiunque possa allontanarsi dal gruppo.

La vecchiaia non è una malattia, ma è pur vero che gli anziani hanno maggiori probabilità di soffrire di una malattia cronica. Si dovrebbe prendere in considerazione anche un possibile peggioramento dell'udito e della percezione visiva e potenziali problemi alle loro facoltà fisiche. L'ambiente accessibile è importante per loro.

Bambini

Un elemento di rischio è una parte essenziale dello sviluppo di un bambino. Tuttavia, è importante garantire che i luoghi e gli ambienti turistici siano sicuri per i bambini.

- Le aree dove c'è traffico automobilistico, piattaforme di stazione o dove i pedoni incontrano traffico misto (incluse le biciclette) sono un pericolo per i bambini piccoli.
- I posti con acque libere non custodite rappresentano un pericolo per i bambini piccoli e coloro che non sanno nuotare.
- I luoghi che sono in alto dovrebbero essere adeguatamente protetti per prevenire cadute.
- Le mura di protezione e le barriere non dovrebbero incoraggiare i bambini piccoli a arrampicarsi su di loro.
- Le finestre e le porte dei piani superiori e nelle aree sorvegliate dovrebbero avere elementi di fissaggio sicuri che i bambini piccoli non possono raggiungere. I genitori e i tutori dovrebbero sorvegliare i bambini piccoli per assicurarsi che non si separino dal gruppo o che non siano persi.

I bambini hanno una capacità di percezione specifica e un intervallo di attenzione che richiede comunicazione e programmi adeguati. Ai bambini di età inferiore ai 7 piace giocare, ripetere, sono curiosi, ma mantengono l'attenzione per un breve periodo. Ai minori di 11 anni piace imparare cose nuove e dedicarsi ad attività, e mantengono l'attenzione più a lungo.

Statura – Persone molto grandi o molto piccole

Le persone che sono molto alte o basse, grandi o piccole, hanno capacità diverse in termini di portata e spesso anche la loro mobilità generale può risentirne. Le persone più piccole possono avere difficoltà a negoziare livelli o passi e vedere (a causa di altre persone in mezzo).

Le persone più grandi possono avere difficoltà a sedersi o muoversi in spazi ristretti. Coloro che sono pesantemente in sovrappeso possono avere difficoltà a salire o scendere gradini. Questi ospiti possono essere esposti in situazioni di emergenza a causa della loro mancanza di capacità di muoversi facilmente o rapidamente e sono particolarmente pericolosi in caso di evacuazione.

Difficoltà nel linguaggio

La disabilità del linguaggio riguarda sia la difficoltà di parlare e le persone con disartria. Entrambe le categorie di disabilità possono comportare difficoltà quando si tiene una conversazione con gli altri. Le persone possono essere fraintese e ciò può comportare il pericolo di non essere in grado di avvisare il personale di servizio o un'altra persona quando si ha bisogno di aiuto o quando c'è un pericolo.

Alcune persone con disabilità del linguaggio usano il linguaggio dei segni per parlare con altre persone e possono anche utilizzare dispositivi di assistenza per migliorare o integrare il loro discorso, sia con una tastiera o un altro dispositivo di comunicazione.

I pittogrammi possono anche servire come mezzo di comunicazione per coloro che non parlano. Avere a portata di mano carta e matita può aiutare a superare i problemi di comunicazione per questo gruppo, in molte situazioni.

Non capire la lingua

Le persone che non leggono e scrivono la lingua locale hanno difficoltà a causa del mancato riconoscimento della parola scritta o parlata e possibilmente dei simboli di una lingua. Potrebbero non capire il significato della parola o del testo e questo può dare problemi e pericoli quali non comprendere avvertimenti, indicazioni o istruzioni scritte.

Allergie e altre intolleranze

Alcune persone sono altamente sensibili a determinate sostanze nell'ambiente, negli alimenti o attraverso il contatto diretto con la pelle che causa reazioni allergiche. Il tipo e il grado di allergia variano tra gli individui e può variare da lieve irritazione ad avvelenamento con gravi condizioni debilitanti e persino la morte.

Le reazioni allergiche possono essere dovute a piante, peli di animali, cibo, sostanze chimiche e materiali come nichel e lattice.

L'allergia da contatto è causata dal contatto con la pelle o dalla respirazione di alcune sostanze chimiche alle quali il corpo reagisce.

Gli allergeni ambientali includono polvere (spesso associata a tappeti), materiali da costruzione, fumo e piante da fiore.

Le reazioni allergiche possono includere sia il naso e gli occhi e problemi respiratori che in circostanze acute possono limitare le attività di una persona. Le loro reazioni possono essere simili a quelle della persona che manca di resistenza.

Dove pasti e bevande sono inclusi in un tour, gli ospiti dovrebbero essere invitati a informare il capogruppo e/o il punto di ristoro se hanno allergie alimentari.

Epilessia

L'epilessia è un disturbo neurologico caratterizzato da crisi epilettiche. La reazione della persona alla crisi può essere di diversi tipi. Le crisi che si verificano con improvvisa perdita di coscienza possono causare problemi perché la persona può svenire, cadere o colpire inavvertitamente qualsiasi oggetto. Sarebbe ideale prevenire la caduta, cosa che non è sempre possibile.

La crisi dura per lo più pochi minuti e si ferma spontaneamente. Quando la persona riprende conoscenza, può essere confusa, disorientata, avere difficoltà a parlare, o può non essere lucida e non capire cosa è successo.

Generalmente, le persone con epilessia hanno bisogno di dormire, riposare, bere abbastanza liquidi, evitare il surriscaldamento, evitare situazioni e luoghi che possono scatenare le convulsioni (mancanza di sonno, stanchezza, cambiamento di clima, stress, luoghi con luci brillanti e lampeggianti, ecc.).

6. Conclusioni

In questo capitolo abbiamo suddiviso in categorie i principali tipi di disabilità o bisogni che le persone potrebbero incontrare durante un viaggio, durante un tour o una visita guidata. Lo scopo di questa lunga lista era di fare capire quali sono le esigenze più tipiche che i propri clienti potrebbero avere durante un viaggio. Tuttavia, si deve sempre ricordare che ogni persona è unica e che avrà particolari abilità, disabilità e bisogni, a seconda della sua forza, educazione, cultura, salute, età, personalità e preferenze, come chiunque altro. Si dovrà sempre essere pronti ad adattare le proprie conoscenze e abilità alle persone che si hanno di fronte per soddisfare i loro bisogni e offrire loro il miglior servizio possibile.

7. Riferimenti

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/>

Capitolo III

Preparazione di un tour guidato inclusivo

1. Introduzione

Questa sezione include consigli di base su come prepararsi per un tour e su come rendere un tour inclusivo.

Una volta ricevuta una prenotazione o quando il tour ti viene assegnato, devi prepararti bene per il tour. La preparazione individuale per ogni tour è una parte molto importante della guida turistica e prerequisito di base di una buona visita guidata.

La preparazione della guida turistica per un tour di solito non è così ampia come la preparazione di un tour manager o di un accompagnatore. Ma anche se trascorri un breve periodo di tempo con un gruppo per una visita guidata, devi conoscere la composizione del gruppo, controllare l'accessibilità del tour e personalizzare il percorso e il suo itinerario in base alle esigenze e alle abilità dei visitatori.

La guida inclusiva comprende sia l'attitudine che le conoscenze professionali. Ecco perché dovresti iniziare la tua preparazione dando uno sguardo al tuo atteggiamento nei confronti dei clienti con esigenze specifiche che possono influenzare in modo significativo la loro esperienza. Considera come rendere un tour piacevole per il maggior numero possibile di persone. Un buon servizio per i clienti significa rispondere alle aspettative dei tuoi ospiti e persino superarle.

2. Preparazione del tour

Informazioni riguardo ai visitatori

Ogni guida ha bisogno di sapere chi sta per accompagnare. Più informazioni hai sui tuoi clienti, più sarà facile dare loro ciò di cui hanno bisogno e offrire un tour guidato con clienti soddisfatti.

La consapevolezza della composizione del gruppo è importante per una buona pianificazione e una corretta implementazione del tour. Permette la modifica del programma e dei percorsi, influenza lo stile e il contenuto dell'interpretazione e l'approccio ai partecipanti. Permette di evitare conflitti, evitare situazioni spiacevoli e affrontare situazioni impreviste.

Cosa dovresti conoscere del gruppo

- Quante persone vi sono nel gruppo?
- C'è un capo gruppo col quale dovrai comunicare direttamente?
- Qual'è l'età del gruppo?
- Qualcuno ha esigenze specifiche o problemi di salute? Le loro abilità sono limitate in qualche modo?

- Ci sono solo alcuni visitatori con esigenze specifiche o l'intero gruppo ha esigenze specifiche?
- Si conoscono o si tratta di un gruppo di estranei? Ci sono viaggiatori soli?
- In caso di gruppi misti, tra cui una o due persone con esigenze specifiche, gli altri partecipanti sanno di avere una persona con bisogni specifici nel loro gruppo?
- Quanti accompagnatori (se ce ne sono) accompagnano il gruppo?
- Quali esperienze precedenti di visite guidate o visite museali hanno il gruppo? Sono abituati a queste esperienze o è qualcosa di nuovo per loro?
- Quali aspettative hanno sulla visita guidata?

Come raccogliere informazioni sulle esigenze specifiche dei partecipanti prima del tour

Le informazioni sulle esigenze dovrebbero essere una parte standard e prevista di una prenotazione o un foglio d'ordine di un tour. In pratica, tuttavia, capita spesso che una guida turistica riceva queste informazioni al punto di incontro o durante il tour.

Il problema è capire le esigenze specifiche attraverso una domanda. Quando chiedi direttamente: "C'è qualcuno in un gruppo con disabilità o problemi di salute?", Di solito ottieni la risposta "no" o "non ne sono a conoscenza". Chiedi a un intermediario, al capo gruppo del tour o a un accompagnatore di tour di verificare.

Alcuni clienti potrebbero essere offesi da una domanda diretta sulla disabilità o sulla salute, anche se questo non capita sovente. Cerca di discutere con loro e accetta il servizio che fa al caso loro. Descrivi cosa hai bisogno di sapere. Di solito le persone iniziano a parlare più apertamente delle loro esigenze e iniziano a descrivere la situazione reale, cosa possono o non possono fare. Per sapere cosa chiedere, è importante avere una conoscenza di base delle diverse disabilità.

Esempi di domande per identificare le esigenze specifiche prima del tour:

- C'è qualcuno nel gruppo con mobilità ridotta?
- Queste persone possono salire o scendere le scale, percorrere salite o gestire lunghe distanze? Quali distanze riescono a percorrere?
- Qualcuno usa un ausilio alla mobilità (ad esempio sedia a ruote manuale, sedia a ruote elettrica, scooter elettrico, deambulatore, bastone, stampelle)?
- C'è qualcuno nel gruppo con problemi di udito o di vista?
- Qualcuna di queste persone viaggia con un cane guida?
- Qualcuna di queste persone legge le labbra; usa un apparecchio acustico?
- Qualcuno ha problemi di comprensione o difficoltà di apprendimento?
- Viaggiano con un assistente?
- Qualcuno ha una malattia a lungo termine che può influire sulla partecipazione al tour? (Ad esempio, è necessario utilizzare il bagno frequentemente).
- Qualcuno ha esigenze relative alla dieta?

Informazioni sul programma e sul luogo del tour

Quando il gruppo è costituito da persone con disabilità, si può presumere che il programma sia già stato adattato alle loro capacità e necessità. In pratica, incontrerai più spesso gruppi misti con partecipanti con diverse esigenze insieme a persone senza esigenze specifiche. In entrambi i casi, ti consigliamo di prestare attenzione al programma rispetto alle abilità dei partecipanti e verificarne la fattibilità prima del tour. Controlla se tutte le strutture e i percorsi all'interno del tour sono accessibili (compresi servizi igienici, negozi di souvenir, ecc.). Pianifica attentamente il percorso e prepara un programma dettagliato (itinerario). Considera tutte le attività.

Oltre alle informazioni generali sui luoghi che visiterai, dovresti sapere:

- Dov'è il punto d'incontro? C'è abbastanza spazio per l'intero gruppo? Ci sono barriere all'accesso?
- Qual è il percorso esatto del tour? Quali sono le distanze tra i luoghi? Ci sono barriere di accesso sul percorso o all'ingresso?
- Dove e quanto spesso sono organizzate soste di riposo? Le pause sono adatte a tutti?
- Sono disponibili servizi igienici pubblici? Sono accessibili?
- Quali sono le condizioni di accesso di luoghi e strutture? Ci sono barriere nei luoghi che intendiamo visitare?
- Quanto costano i biglietti d'ingresso per le diverse strutture? Ci sono sconti o ingressi gratuiti per alcuni gruppi (persone con disabilità e assistenti, anziani, bambini)?
- Quali sono le procedure di evacuazione e di emergenza?
- C'è un ospedale e / o una farmacia vicino alla sede della visita?
- Esistono servizi di noleggio o di riparazione che possono fornire assistenza per la mobilità (ad es. sedie a ruote) o apparecchi sensoriali vicino o presso la sede?
- Qual è la durata prevista del tour?

Tieni presente che molte attività con persone con esigenze specifiche possono richiedere più tempo a causa della camminata più lenta, peggio orientamento nello spazio, tempo più lungo necessario per la visualizzazione di oggetti / luoghi, interpretazione più dettagliata, soste più frequenti eccetera.

Come verificare l'accessibilità

Non fare affidamento alle informazioni trovate sui siti web. Quando viene detto che una struttura è accessibile, è comunque necessario verificare cosa significhi.

Se non è disponibile una dichiarazione di accessibilità completa o una guida alle condizioni di accessibilità della struttura, è necessario verificarla autonomamente. È possibile utilizzare la propria lista di controllo o utilizzare la lista di controllo dell'allegato 2. Esistono molti strumenti utili sul web per misurare e registrare le condizioni di accessibilità di un luogo - vedere gli esempi citati nell'allegato 2. Generalmente sono concepiti per i loro proprietari, ma possono aiutarti a raccogliere le informazioni necessarie sull'accessibilità di una struttura.

Altri suggerimenti sono:

- Usa una mappa, se necessario traccia il percorso. Aiutati con strumenti tecnologici e identifica i potenziali ostacoli come: lavori stradali, passaggi chiusi, ecc.
- Identifica i rischi quali: incroci stradali, scale, traffico intenso, luoghi affollati, ecc.
- Controllare se gli ausili per la mobilità stanno funzionando (ad esempio ascensori).
- Non dimenticare di controllare l'ambiente all'interno degli edifici. A volte gli ingressi sono OK, ma all'interno non vi sono servizi igienici accessibili.

3. Adattamento del tour

Il tour inclusivo consente la piena partecipazione alla visita guidata delle persone con esigenze specifiche insieme agli altri partecipanti. Per adattare il tour è necessario conoscere le abilità delle persone e i luoghi della visita. Quando incontri qualche disarmonia (barriere) tra le abilità (bisogni) e l'ambiente, allora è consigliabile adattare il programma o il percorso, in modo che tutti i partecipanti possano parteciparvi e goderne.

Le potenziali barriere possono includere barriere architettoniche negli edifici e all'aperto, barriere di informazione e comunicazione, barriere di trasporto, ecc.

Naturalmente, non tutte le barriere possono essere rimosse o evitate dalle guide turistiche. Rendere accessibile il tour richiede a volte la ricerca di compromessi adeguati, ad es. cambiare rotta, cambiare programma, preparare programmi alternativi ecc.

Devi anche tener conto del fatto che le abilità individuali possono essere molto diverse e che le differenze tra le abilità di due persone con la stessa disabilità possono essere significative. Quello che potrebbe essere un ostacolo per una persona potrebbe non esserlo per un'altra. Alcuni individui potrebbero volere assistenza mentre altri no.

Se ci sono ostacoli che non è possibile rimuovere o non si è sicuri se o come dovrebbero essere adattati, consultare sempre questa situazione con i clienti in anticipo, in modo che possano valutare l'accessibilità del tour e prepararsi (ad esempio con ausili o attrezzature appropriate) o scegliere qualche altra soluzione.

Visitatori con disabilità motoria

Le barriere più tipiche

- Barriere architettoniche come gradini, scale senza passamano, superfici sconnesse (ad es. ciottoli), superfici scivolose, passaggi stretti, porte o marciapiedi, soglie (più di 2 cm), strade ripide e rampe, marciapiedi alti senza cordoli, passaggi pedonali, ascensori troppo stretti, ecc.

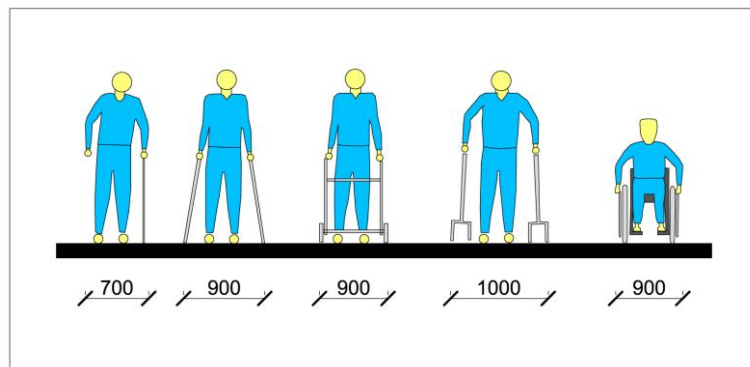


Figura 4 Larghezza minima per il passaggio perchè non provochi collisioni (mm)

Fonte: KAZUIST, Accessible Tourism in a Nutshell

- Mancanza di servizi igienici accessibili
- Percorsi lunghi e mancanza di luoghi di riposo dove i visitatori possono sedersi
- Autobus inaccessibili (autobus rialzati senza rampa)
- Informazioni troppo alte, che le persone in sedia a rotelle non possono leggere
- Banconi o teche troppo alte
- Posti fissi e tavoli troppo bassi per ospitare una persona che utilizza una sedia a ruote.

Consigli per adattare il tour

- Se possibile, scegli il percorso senza barriere, con terreno pianeggiante e superficie compatta, con disponibilità di servizi igienici accessibili.

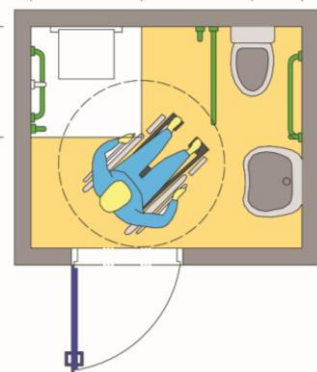


Figure 5. Accessible toilet, Source: Kazuist, Accessible tourism in a Nutshell

Le toilette accessibili dovrebbero avere:

- Porte più larghe di 80 cm aperte verso l'esterno
 - Abbastanza spazio per girarsi con la sedia a rotelle (le sedie a rotelle manuali richiedono un raggio di sterzata di almeno 120x120 cm e preferibilmente di 150x150 cm)
 - Supportare i corrimani accanto al bagno (preferibilmente su entrambi i lati)
 - Sedile WC ad altezza di 46-48 cm
 - Allarme di sicurezza
- Valuta il tempo necessario per il tour e controlla con il gruppo se sono in grado di seguirlo. Altrimenti regolalo o trova un compromesso.
 - Se ci sono persone con mobilità ridotta nel gruppo, calcola l'orario della visita secondo le loro esigenze. Non escluderli se sono più lenti, a meno che non lo richiedano.
 - Scegli i punti in cui puoi fermarti facilmente e, se possibile, anche sederti per un po' di tempo.

- Considera le possibilità di seduta, specialmente lì, dove è prevista una lunga spiegazione del luogo.
- Pianifica le pause secondo necessità in luoghi adatti a tutti.
- Se nel gruppo ci sono principalmente utenti su sedia a rotelle, potresti considerare di avere una sedia portatile con te in modo da parlare con loro allo stesso livello. Aiuta a rendere tutti uguali - non è obbligatorio e non è sempre appropriato.
- Verificare se è possibile noleggiare o noleggiare sedie a rotelle o altri ausili per la deambulazione nel luogo di visita.
- Prendi sempre in considerazione problemi di salute e sicurezza. Ad esempio, se il percorso è inappropriato per gli utenti su sedia a rotelle, perché pensano che sia troppo accidentato per loro, non spingere per attraversarlo, ma trovare soluzioni diverse.

Esperienza di una guida turistica

A Delphi, nel sito archeologico, hanno una sedia a ruote e un percorso speciale per le persone a mobilità ridotta, ma è necessario avvertire il responsabile con diversi giorni di anticipo e inoltre, se la persona disabile prende la sedia a ruote, non seguirà il resto del gruppo, il che lo potrebbe isolare e farlo sentire diverso.

La scelta in una tale situazione è difficile. O devi dividere il gruppo, che è la soluzione peggiore possibile, o scegliere per l'intero gruppo uno dei percorsi - accessibile o con barriere. Devi sempre decidere sulla base di una situazione e di un posto specifici: quanto è grande la differenza tra i due percorsi, quanti e quali ostacoli ci sono, se possono essere superati con l'aiuto del gruppo - e l'atteggiamento del gruppo.

Visitatori con disabilità visiva

Barriere più comuni

- Barriere architettoniche come pilastri lungo il percorso, superfici sconnesse, soffitti bassi o porte, passaggi stretti, oggetti sospesi o sporgenti (es. Supporti pubblicitari, vasi da fiori, rami che si estendono ai marciapiedi), scala senza primi e ultimi gradini visibilmente segnati in colori contrastanti tutti oltre la scala, design interno basso contrasto
- Mancanza di sistema di orientamento e sistema di guida tattile
- Presentazione inaccessibile di informazioni (lettere minuscole, grafica complicata, caratteri decorativi che i visitatori non possono leggere, indisponibilità di informazioni in formati alternativi)
- Cattivo contrasto del testo e dello sfondo o delle porte e del muro
- Suoni forti (specialmente quelli imprevisti) o eccessivi limiti di rumore

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

Figure 6. Esempi di buoni (+) e cattivi (-) contrasti tra caratteri e sfondi

Fonte: Kazuist, Accessible Tourism in a Nutshell

Consigli per adattare il tour

- Stima il tempo necessario e verificare con il gruppo se sono in grado di seguirlo. Altrimenti regolalo o trova un compromesso.
- Scegli un percorso semplice, nel quale sia facile da orientarsi. Prova a scegliere vie con percorsi tattili e avvisi sul pavimento.
- Pianifica le pause secondo necessità in luoghi adatti a tutti.
- Controllare in anticipo se è possibile toccare alcuni oggetti nell'esposizione.
- Se ci sono oggetti da toccare, odorare o ascoltare, includere toccare, annusare e ascoltare durante la visita guidata; se no, prepara cose che i visitatori possono toccare, annusare o ascoltare.
- Chiedi alla persona quale formato di informazioni preferiscono e assicurati di poter fornire tutte le informazioni chiave in caratteri grandi (16 punti e oltre, font semplice senza decorazione - ad es. Arial, Tahoma o Verdana, 1,5 spaziatura tra le righe di testo), audio o in Braille su richiesta. Se non hai le informazioni in formati alternativi, allora offri di leggerlo con loro.
- Utilizzare smartphone, tablet o fotocamera digitale. Puoi ingrandire su di loro foto di oggetti, che sono troppo piccoli o non possono essere avvicinati da visitatori ipovedenti.
- Se sono disponibili audioguide, verificare se l'interpretazione (descrizione) è adattata alle esigenze delle persone con disabilità visive, cioè con un'interpretazione descrittiva che descrive ciò che gli altri visitatori possono vedere.
- Vestiti con colori accesi che potrebbero essere ben identificati da persone con una vista ridotta.
- Adatta la tua interpretazione, segui i principi della comunicazione con le persone con disabilità visive spiegate nel prossimo capitolo.

Visitatori con disabilità uditive

Barriere più comuni

- Barriere di informazione e comunicazione: ricezione e comprensione di informazioni verbali o complicati testi scritti (con frasi lunghe e parole sconosciute)

- Orientamento nello spazio limitato dal campo visivo (maggiore vulnerabilità)
- Ambiente rumoroso, cattiva acustica nella stanza
- Cattiva illuminazione
- Mancanza di sistemi di induction loop (induzione) - sistema audio speciale utilizzato da persone con apparecchi acustici. Fornisce un segnale magnetico wireless che viene rilevato dall'apparecchio acustico quando è impostato sulla posizione "T".



Figure 7. Luogo equipaggiato con induction loop
Foto di PREMIKI

Consigli per adattare il tour

- Quando i visitatori hanno una certa capacità di sentire (non sono sordi), pianifica l'utilizzo delle cuffie.
- Verifica se il luogo che stai visitando dispone di una guida video speciale con sottotitoli o interpretazione nella lingua dei segni pertinente.
- Verifica se è disponibile un circuito di induzione nei luoghi lungo il percorso e ricorda agli ospiti che utilizzano un apparecchio acustico di selezionare la modalità "T" per usarlo.
- Controllare se sono disponibili guide video con interpretazione della lingua dei segni.
- Prepara informazioni di base e importanti nella forma scritta.
- Prepara un blocco note e una penna per qualsiasi difficoltà nella comunicazione. Prepara in anticipo brevi testi e vari pittogrammi.
- Controlla se i visitatori usano la lingua dei segni e quale, forse puoi imparare qualche segnale di benvenuto - buongiorno, grazie, arrivederci ecc.
- Adatta la tua interpretazione, segui i principi della comunicazione con le persone con problemi di udito spiegate nel prossimo capitolo.
- Pianifica il percorso in modo che il suo massimo beneficio sia visivo.

Visitatori con disabilità cognitive/difficoltà di apprendimento

Barriere più comuni

- Barriere di informazione e comunicazione: percezione e comprensione delle informazioni, problemi di lettura e scrittura.
- Mancanza di informazioni nel formato 'Easy to Read' (lettura facilitata-semplificata).
- Attività che richiedono concentrazione.
- Orientamento nello spazio sconosciuto, capacità di stare da solo al punto di incontro.

Consigli per adattare il tour

- Pianifica un percorso facile da seguire.
- Se possibile, scegli luoghi tranquilli per la comunicazione.
- Stima il tempo necessario e verifica con il gruppo se sono in grado di rispettarlo. Altrimenti regola il tempo secondo le loro esigenze o trova un compromesso.
- Scegli in particolare luoghi visivamente attraenti per le visite turistiche, non scegliere luoghi di interesse in cui vi è il rischio di incidenti.
- Pianifica le pause se necessario; controlla se i luoghi di pausa sono adatti a tutti.
- Stabilire con gli assistenti il modo migliore di comunicare con i clienti per mantenere l'attenzione del pubblico e, possibilmente, cosa dovrebbe essere evitato ecc.
- Prepara cose che possono toccare o annusare. Scegli cose visivamente attraenti.
- Prepara un 'volantino' per conservare quali usi pittogrammi, simboli grafici o immagini degli oggetti / monumenti più importanti.
- Adatta la tua interpretazione, segui i principi della comunicazione con persone con disabilità cognitive / difficoltà di apprendimento spiegate nel prossimo capitolo.

Visitatori con altre difficoltà

Consigli per adattare il tour

- Se è possibile, scegli il percorso con disponibilità di bagni pubblici.
- Stima il tempo necessario e controlla con il gruppo se sono disposti a seguirlo. Altrimenti trova un compromesso.
- Pianifica le interruzioni se necessario; controlla se i luoghi di pausa sono adatti a tutti.
- Ottieni informazioni su eventuali intolleranze alimentari nel gruppo. Le allergie potrebbero essere molto specifiche, quindi fai attenzione a raccogliere le informazioni esatte.
- A volte anche le malattie croniche sono collegate a problemi di mobilità ridotta, di udito, visivi o cognitivi. Controlla se devi prendere in considerazione anche altri problemi.

Persone anziane

Consigli per adattare il tour

I seguenti suggerimenti vengono dagli stessi anziani e dalle loro aspettative nei confronti di un viaggio per anziani. Possono servire come ispirazione per un'organizzazione di successo e l'implementazione di visite guidate inclusive.

- Più guide turistiche (almeno 2) per un gruppo - danno la possibilità di dividere i turisti in gruppi più piccoli in base alla loro velocità o forza e di affrontare situazioni impreviste come nausea, cure mediche, accorciamento del percorso, un ritorno anticipato all'hotel, ecc.
- Informazioni vere, chiare e precise sul grado di difficoltà del programma (durata, distanza percorsa, dislivello, superficie, scale, tempo trascorso in un veicolo ea piedi, possibilità di riposo lungo il percorso, temperatura e condizioni climatiche) nella descrizione del programma prima di acquistare il viaggio.

- Descrizione chiara del programma e degli orari all'inizio del tour e ripetizione durante il tour, comprese le istruzioni di sicurezza e le istruzioni per le situazioni di emergenza (passare la scheda memo con il contatto di emergenza o l'indirizzo di un punto d'incontro e l'ora, controllo di cose dimenticate o attrezzatura).
- Flessibilità nel personalizzare il programma in base alla composizione del gruppo o alle condizioni meteorologiche.
- Adatta la durata del programma e i contenuti ai partecipanti, limita il contenuto delle informazioni e dei dati nella presentazione e, se necessario, ripetili durante o alla fine della presentazione, non sovraccaricare i partecipanti con informazioni.
- Scegli una sistemazione standard o superiore e un trasporto di alta qualità evitando gli spostamenti notturni.
- Aiuta a superare le barriere linguistiche (aiuta con una traduzione anche in situazioni comuni come un acquisto).
- Includi nel programma pause più frequenti per i servizi igienici, rinfreschi e molto tempo libero anche per il riposo (benessere, sonno).
- Per regolare l'orario (i turisti si alzano e vanno a dormire prima, hanno bisogno di più tempo per mangiare, vestirsi, andare in bagno, assumere farmaci e muoversi).
- Ottieni consiglio sui problemi specifici dei viaggi degli anziani (stress, incontinenza, rapporti all'interno del gruppo, sovrastima della forza fisica, improvviso deterioramento della salute, ecc.).
- Affronta i reclami dei partecipanti con sensibilità e presta loro attenzione con cautela (spesso le persone anziane riversano sulla guida le colpe di eventuali imprevisti).
- Ascolta pazientemente i partecipanti e rispondi empaticamente, comunica più intensamente del solito.
- Crea un ambiente per il coinvolgimento dei partecipanti con esigenze specifiche (dieta, salute, ecc.).



Figura 8. Foto illustrativa a Delphi. Fonte: FEG-ENAT

4. Conclusioni

Fare un tour inclusivo significa adattarsi alle esigenze e alle capacità dei clienti. Di solito è necessario adattare il percorso, l'interpretazione, il numero di pause, il tempo per il tour, ecc. L'accessibilità consente alle persone di partecipare pienamente e indipendentemente al tour.

Indipendentemente dalle esigenze specifiche che si avranno in un gruppo, ci sono alcuni suggerimenti generali utili per rendere un tour più accessibile adatto a tutti i tipi di clienti:

- Scegli percorsi accessibili.
- Informarati in anticipo sulle barriere.
- Rispetta i tempi del gruppo.
- I partecipanti con disabilità di solito non viaggiano da soli, sono spesso accompagnati da un accompagnatore (spesso un membro della famiglia). Non aver paura di chiedere aiuto ai badanti del gruppo per aiutarti.
- Chiedi sempre a una persona disabile come puoi aiutare - non dare per scontato che tu lo sappia fare meglio.
- Non aver paura di chiedere ai clienti con esigenze specifiche ulteriori informazioni sulle loro capacità.
- Fornisci informazioni chiare e comprensibili in formati accessibili e utilizzabili adatti a diversi tipi di menomazioni: linguaggio dei segni, linguaggio semplice, formato audio, dimensioni dei caratteri, codice Braille, formato di facile lettura ecc. Imparerai di più sulla comunicazione accessibile nella prossima capitolo.
- Se le barriere non sono grandi e possono essere superate con un po' di aiuto, offrilo, ma solo se la persona vuole, ad es. accompagnare una sedia a ruote per superare un gradino. Rispetta la volontà del turista se non vuole essere aiutato.
- Se le barriere sono troppo grandi o frequenti e non vi è altra soluzione (se non quella di un percorso alternativo) concorda con il partecipante la soluzione alternativa.
- Individua anticipatamente le procedure e i percorsi di evacuazione.

L'esperienza è la migliore insegnante! Come in ogni situazione anche nel caso di guida per persone con esigenze specifiche, la pratica ti aiuterà a fornire prestazioni migliori. Naturalmente dobbiamo seguire alcune istruzioni e usarle il meglio possibile, ma una guida dovrebbe sempre essere preparata a domande che non sono direttamente connesse alla sua attività, ad ostacoli inaspettati e altre sorprese come ad esempio un diabetico che potrebbe perdere i sensi per una crisi ipoglicemica o un cliente che ha un attacco epilettico. Tali eventualità sono possibili.

Abbi sempre un piano di riserva!

5. Riferimenti

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

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

Pantou, Directory internazionale del Turismo accessibile www.pantou.org

Capitolo IV

Comunicazione e visita guidata inclusiva

1. Introduzione

Questa sezione si concentra su questioni specifiche relative alla comunicazione e guida di visitatori che hanno esigenze specifiche. Guidare i visitatori e interpretare il patrimonio culturale e naturale è il compito principale della professione delle guide turistiche. Comunicare con i clienti che possono avere esigenze specifiche richiede alcune tecniche mirate al fine di rendere la visita un'esperienza utile e completa per tutti.

Inoltre, dovremmo considerare un gruppo in cui i visitatori sono misti, nel senso che le persone con esigenze specifiche si stanno godendo il tour insieme ad altri che potrebbero o meno avere esigenze specifiche. Così la guida turistica ha il difficile compito di "parlare" a tutti e fare in modo che tutti i turisti comprendano le spiegazioni culturali, seguano il tour e traggano il massimo dalla visita.

2. Comunicazione efficace

La più grande sfida per una guida turistica quando si guida il turista con o senza esigenze specifiche è comunicare in modo efficace per mostrare la bellezza di un luogo, per fornire informazioni importanti e per entusiasmare i turisti.

La comunicazione verbale (parlata) è fondamentale nella guida, ma è importante anche la comunicazione non verbale (espressioni facciali, gesti e altri segni del corpo, contatto visivo, distanza fisica tra i comunicatori).

Senza pretendere di essere completi in questo contesto, presentiamo, di seguito, i seguenti assiomi di base delle tecniche di comunicazione, per fornire una comprensione del background dei suggerimenti e consigli per guidare le persone con esigenze specifiche che forniremo qui di seguito.

1. **È impossibile non comunicare** - il nostro modo di presentarci o di comportarci è già una comunicazione per coloro che ci circondano o che ci stanno di fronte, anche se non si pronuncia una parola.
2. Il **contatto visivo è il mezzo di comunicazione più potente**. Pertanto, un buon contatto visivo con il nostro interlocutore è utile per la comunicazione perché trasmette a lui / lei un senso di sicurezza e interesse.
3. La **semplicità del linguaggio** è il nucleo di una comunicazione efficace, quindi il linguaggio dovrebbe essere semplice, con l'uso di analogie, illustrativo e dritto al punto.
4. La **comunicazione si basa sull'accoglienza**, sul coinvolgimento personale, sulla responsabilità, l'empatia, la fiducia e sull'ascolto. Nelle comunicazioni e nelle relazioni, l'ascolto è fondamentale. È metà del dialogo.

Indipendentemente dal tipo di cliente, la tua comunicazione dovrebbe essere:

- pronunciata a volume e velocità adeguati, ripetendo informazioni importanti
- comprensibile - intesa da tutti i visitatori, adattata alle capacità di comprensione
- adeguata - adattata alle condizioni oggettive e soggettive, cioè alle condizioni climatiche e acustiche, alla stanchezza e all'umore dei visitatori, al loro interesse per la visita.

Quindi, in una parola, anche senza prendere in considerazione le esigenze specifiche, come guida, devi essere "accessibile", cioè facile da capire e amichevole!!

3. Vocabolario di base per la disabilità

La lingua che usi ha un grande impatto sul modo in cui le persone con disabilità si sentono e vengono percepite nella società. Non è solo una questione di "galateo" o correttezza politica: ciò di cui hai bisogno è essere consapevole del significato dietro le parole che usi. Il linguaggio irrispettoso può ferire le persone, lasciare che si sentano esclusi dalla società e possano costituire una barriera per la loro piena partecipazione.

Tuttavia, non tutte le persone disabili usano termini rispettosi per parlare della disabilità, ma ciò non significa che una persona non disabile debba usare un termine che potrebbe mancare di rispetto.

Regole generali parlando della disabilità

Prima le persone

Dire "persona / persone con disabilità" piuttosto che "persona disabile" o "disabile". Una persona non è definita dalla sua disabilità: è una persona prima di ogni altra cosa.

Nessun eufemismo

Molte persone con disabilità non amano termini come "disabili fisici" e "diversamente abili".

Niente di speciale o super

Le persone con disabilità, come ogni persona, possono essere talentuose e avere grandi capacità e abilità, ma non è la loro disabilità a renderle "coraggiose", "speciali" o "superumane".

Niente di tragico

Non drammatizzare, la disabilità è un fatto della vita, non sono "afflitti" o "soffrono" di qualsiasi disonore. Non compatire le persone a causa della loro disabilità.

Parla positivo

Un 'utente su sedia a ruote' può partecipare alla vita della società grazie alla sedia a ruote, quindi non è "confinato su una sedia a rotelle" o su una "carrozzina". Lo stesso vale per definire servizi specifici o luoghi come "parcheggio accessibile" piuttosto che "parcheggio per disabili".

Semplicemente "disabilità"

Per evitare forme come "handicappato", "diversamente abili", "storpio", "ritardato", ecc. usa solo "disabilità" o "persona con disabilità".

Gli altri non sono "normali", solo senza disabilità.

Quando si parla di persone senza disabilità, va bene dire "persone senza disabilità". Ma non chiamarli "normali" o "sani". 'Normale' non è l'opposto di 'disabile'.

Alla fine scoprirai che il modo migliore è chiamare le persone con il loro nome!

Il giusto vocabolario per la disabilità

Anche se non tutti i seguenti termini sono accettati all'unanimità, e quindi non esiste un termine al 100% al riparo dalle critiche, ti offriamo una tabella con un numero di termini non rispettosi e altri generalmente considerati rispettosi, suddivisi per tipo di disabilità.

Questo dovrebbe aiutarti a evitare errori e incomprensioni e a comunicare con le persone con disabilità nel modo più positivo.

Disabilità	Linguaggio irrispettoso	Linguaggio rispettoso
Disabilità motoria	Handicappato, menomato fisicamente, speciale, deforme, rachitico, zoppo, spastico, costretto su sedia route	Persona su sedia a ruote, Persona con disabilità motoria
Cecità	Orbo, invalido	Persona con disabilità visiva; Persona cieca o non vedente; Persona ipovedente
Sordità o disabilità uditiva	Invalido, Sordomuto	Sordo o ipoudente, Persona sorda; Persona con disabilità uditiva
Disabilità del linguaggio	Muto, incapace di parlare	Persona con difficoltà di espressione, con disabilità del linguaggio
Difficoltà di apprendimento	Ritardato, Ritardato mentale, Lento, Cerebroleso, Speciale, Handicappato	Disabilità dell'apprendimento, Difficoltà di apprendimento, Disabilità cognitiva, Persona con disabilità cognitiva o difficoltà di apprendimento

4. Metodi di comunicazione con persone con esigenze specifiche

Consigli generali per una comunicazione efficace

Prima di considerare nuovamente, come nei capitoli precedenti, i gruppi generali di bisogni delle persone con disabilità, teniamo presente alcune rilevanti attitudini comunicative e comportamentali, che sono sempre buone da avere:

- **Sii creativo quando descrivi.** Lascia che le persone usino i 5 sensi, come toccare o odorare le cose. Usa gli strumenti disponibili come mappe, foto, smartphone o tablet. Racconta storie, è sempre un buon modo per attirare l'attenzione del tuo gruppo.
- **Sii paziente.** Cerca di capire il bisogno dell'individuo. Aspetta l'ultima persona prima di iniziare a parlare, a meno che alcune persone non ti chiedano di aspettare. Dai alle persone abbastanza tempo per muoversi, per vedere e poi andare avanti al punto successivo.
- **Sii naturale.** Non aver paura di parlare con persone disabili. Allo stesso tempo, non senti di dover parlare con tutte le persone disabili che vedi per dimostrare che non sei goffo intorno a loro. Non aver paura di porre domande sulle loro disabilità o di essere troppo personale quando cerchi di capire meglio le loro esigenze specifiche. Non aver paura di dire qualcosa di sbagliato. Ad esempio, è giusto dire: faremo una passeggiata giù per la collina (per chi usa la sedia a ruote).
- **Sii inclusivo.** Includi i turisti con esigenze specifiche nel gruppo, cercando di non creare aree separate. Parla direttamente con la persona, non attraverso alcun compagno o badante. Mantieni un contatto visivo o sonoro con i clienti.
- **Sii educato.** Mostra alla persona lo stesso rispetto che ti aspetti di ricevere. Usare sempre forme di comunicazione rispettose per la persona, il che significa non trattarlo in modo infantile o dare un "tu" generico, cioè "persone disabili".
- **Sii utile.** Offri aiuto, ma non essere invadente. Non essere condiscendente con la persona che stai aiutando. Accogli la persona con un atteggiamento utile che mostra la volontà di servire in modo amichevole e cortese.
- **Sii flessibile.** Prendi in considerazione i bisogni fisiologici di base: pause per i servizi igienici, riposo, regime alimentare. Se è un tour a piedi, imposta il tempo di camminata in base al partecipante più lento. Parla ad alta voce in modo che il tuo gruppo possa ascoltarlo, ma non con tanta intensità da disturbare gli altri visitatori (gruppi).

Consigli per comunicare con persone con disabilità motorie

- Le persone con difficoltà motorie non richiedono, di solito, alcuna lingua semplificata nelle descrizioni culturali. Non confonderli con persone con difficoltà di apprendimento. Parla con loro come con chiunque altro.
- È bene usare espressioni come "correre" quando si parla all'utente su sedia a ruote. È probabile che chi usa la sedia a ruote si esprima allo stesso modo.
- In caso di turisti su sedia a ruote, chiedere agli altri partecipanti di farli stare direttamente di fronte alla guida, consentendo così una migliore visione di ciò che viene descritto.

- Quando si parla con una persona che usa una sedia a rotelle, siediti o accovacciati al livello della persona se la conversazione sarà lunga.
- Quando spieghi, considera il campo di vista del partecipante, se può vedere ciò che stai mostrando.
- Ricorda che la sedia a ruote o le stampelle fanno parte dello spazio personale della persona. Non toccare o spingere i suoi ausili senza il suo permesso.
- Informati sugli ausili disponibili nel luogo di visita, come ascensore, sedia a ruote, ecc.
- Preparati ad assistere se necessario, ma non sollevare mai una persona dentro o fuori dalla sedia a ruote. Se non si ha familiarità con la manipolazione di una sedia a ruote, chiedere al cliente istruzioni.

Esperienze e consigli delle guide turistiche

- Una volta ho avuto qualcuno con un bastone da passeggio durante una visita all'Acropoli. Secondo le regole dell'Acropoli, l'ascensore dovrebbe essere utilizzato solo da persone con una sedia a ruote. Tenendo conto di ciò e anche perché non volevo trattarlo come un disabile, non gli ho detto che c'era un ascensore. Tuttavia, hanno provato da soli a usare l'ascensore e il responsabile ha permesso loro di usare l'ascensore. Alla fine della visita si lamentarono poiché nessuno disse loro che c'era un ascensore.
- In luoghi come il museo, dove le mostre sono collocate in vetrine orizzontali con lati alti, usare uno specchio e posizionarlo sopra una vetrina, se è sopra il livello degli occhi di una persona su una sedia a rotelle. Con la giusta inclinazione, il cliente può vedere bene l'esposizione.

Consigli per comunicare con persone con disabilità visiva

- Quando incontri persone con problemi di vista, rivolgiti sempre loro per nome e presentati per nome.
- Non urlare. Le persone con problemi di vista non sono sorde, parlano a un livello normale.
- Ricorda che le persone con problemi di vista non possono contare sugli stessi segnali visivi delle persone senza compromissione della vista. Assicurati di verbalizzare qualsiasi pensiero o sentimento.
- Descrivi ciò che vedi. Utilizzare una lingua specifica per descrivere l'ambiente, le mostre di un museo, i dipinti, ecc. Fornire una descrizione con il maggior numero possibile di dettagli sulla forma di un oggetto, sulle immagini rappresentate nel dipinto, sulla struttura di una sala o di un edificio; identificare i punti di interesse artistico.
- Consentire al turista di toccare oggetti, pavimenti, muri, quando possibile, e di sentire l'ambiente circostante con profumi di piante, mobili e altri oggetti. Cerca di coinvolgere quanti più sensi possibili, specialmente il tatto e l'udito. Se vuoi che il cieco tocchi qualcosa, digli che cos'è e guidalo con la mano.

- Consenti tempo sufficiente per esplorare i modelli, se disponibili, e / o eventuali mappe tattili o rappresentazioni dell'edificio che stai visitando.
- Avverti dei suoni forti inaspettati come la musica ad alto volume, per prevenire lo spavento.
- Sii preciso nelle tue parole. Non usare le parole "questo" o "lì" - questa non è informazione. Invece di "lì" usa un metodo descrittivo come 5 metri davanti a noi c'è una torre.
- Non essere imbarazzato o impacciato sull'uso di frasi con verbo 'vedere', come 'Come puoi vedere, Ci vediamo dopo, Bello vederti, Non ho mai visto niente del genere'. Le persone con disabilità visive non la considerano offensiva.
- Informa una persona con disabilità visive se è necessario lasciare la sua presenza. Ciò garantisce che la persona non si senta in imbarazzo parlando in uno spazio vuoto.
- Se una persona è accompagnata da un cane guida, non carezzarlo, alimentarlo o distrarlo mentre indossa la pettorina. Un cane con la pettrina sta lavorando.
- Rispetta il bastone di una persona. Lascialo alla portata della persona; è vitale per la sua sicurezza e la sua capacità di muoversi.
- Quando cammini, parla ad un livello appropriato dando indicazioni quando è necessario, come 'ora stiamo girando a sinistra / a destra', facciamo un passo indietro / saliamo uno scalino'.
- Quando cammini, rispetta il tempo del gruppo. Informa sulla direzione e gli ostacoli sul percorso come 'ora stiamo girando a sinistra / destra', 'c'è un passo indietro / saliscendi' (solo 'un passo' è fuorviante), c'è spazio stretto, ostacolo a livello della testa, inferiore soffitti, ecc.
- Quando aiuti, permetti a una persona di tenerti sottobraccio. Non è corretto afferrare una persona non vedente e toccarla per aiutarla.



Figura 9. Riproduzione tattile del dipinto, 'Monna Lisa' di Leonardo Da Vinci. Dall'esibizione 'Tocca il Prado', 2015. Col permesso di Pablo Blazquez Dominguez/Getty Images.

Consigli per la comunicazione con persone con disabilità uditiva

- Cerca di averli nella prima fila del gruppo in modo che coloro che sono in grado di leggere le labbra possano seguire più facilmente la tua descrizione.
- Se necessario, attira l'attenzione della persona prima di parlare. Prova a toccare gentilmente la spalla, un gesto o qualche altro segnale visivo per attirare l'attenzione.
- Stai in un luogo dove c'è una buona illuminazione sul tuo viso.
- Guarda direttamente la persona mentre parla.

- Assicurati che la tua bocca sia visibile. Ricorda di non coprire la bocca con la mano o altri oggetti mentre parli. Non mangiare, fumare o masticare una gomma.
- Non esagerare i movimenti della bocca, in quanto ciò renderà più difficile leggere le labbra, basta parlare chiaramente, non troppo veloce o lento.
- Mantieni il volume alto e naturale. Non urlare
- Usa frasi brevi ma complete. Non è necessario parlare in modo infantile. Evidenzia la parola principale della frase. Usa le espressioni facciali in relazione al tema del discorso.
- Usa un linguaggio semplice, usa parole facili da capire, senza termini tecnici o gergali.
- Le spiegazioni scritte sono OK, ma cerca di evitare di scrivere molte parole per essere capito. Scrivi parole come nomi personali, luoghi o parole insolite, in cui la lettura labiale è molto difficile.
- Se disponibile, fornire al cliente una disabilità uditiva con un foglio contenente la descrizione dell'area che si intende descrivere a tutto il gruppo, per facilitare l'accesso da parte dell'utente.
- Se un visitatore ti chiede di ripetere un'affermazione, ripeti come hai detto in origine. Una persona potrebbe capire solo metà delle parole, e gli manca l'altra metà.
- Cerca di coinvolgere i partecipanti con problemi di udito nella discussione all'interno del gruppo in modo che non si sentano isolati.
- Non aver paura di chiedere alla persona di ripetere qualcosa se non capisci il loro modo di parlare. Non fingere di capire se non lo fai.
- Se una persona sta facendo traduzioni nel linguaggio dei segni, assicurati che egli possa seguire il tuo discorso.

Consiglio della guida turistica su come migliorare la comunicazione con i visitatori con disabilità uditive: le guide turistiche femminili possono aiutarsi usando un rossetto dai colori intensi. Il colore intenso delle labbra consente la lettura delle labbra poiché le bocche sono più facili da vedere.

Consigli per la comunicazione con turisti con difficoltà di apprendimento

- Gli accompagnatori che conoscono i membri del gruppo saranno in grado di dirti prima che il tour inizi quello che ci si può aspettare che accada durante il tour. Sii consapevole delle esigenze dei singoli ospiti se non sono accompagnati da un accompagnatore e mantengono uno stretto contatto con loro.
- Prima di iniziare a parlare, assicurati di avere l'attenzione della persona. Prova a usare il suo nome, il contatto visivo o poni la domanda per attirare l'attenzione del gruppo.
- Usa un linguaggio semplice ma professionale (parole semplici, frasi brevi facili da capire). Evita di parlare usando termini astratti, acronimi, metafore o giochi di parole.
- Parla lentamente e chiaramente, ripeti fatti e idee chiave.
- Non introdurre troppi argomenti diversi.
- Collega il contenuto all'esperienza del gruppo usando esempi pratici, espressioni, immagini o giochi che ricordano cose e circostanze familiari (es. lascia che un

orsacchiotto parli per te o con te per aiutare a mantenere la loro attenzione), film, fumetti, videogiochi, oggetti, modelli, ricostruzioni, il più possibile collegati alla loro vita quotidiana.

- Usa tecniche di narrazione e giochi di ruolo per rendere più vivace la tua presentazione.
- Se necessario, utilizzare gli strumenti / materiali aggiuntivi che sono stati preparati per il gruppo (ad esempio pittogrammi, oggetti che possono essere toccati, odorati, immagini e rappresentazioni ingrandite, dispense di informazioni di base in caratteri più grandi che possono essere letti più facilmente di quelli piccoli, stampa etichette). Questo ti aiuterà a comunicare in modo più efficiente.
- Ricorda che il tuo linguaggio del corpo è importante, poiché le persone con difficoltà di apprendimento spesso fanno affidamento ai segnali visivi.
- Adottare un approccio interattivo, porre domande e coinvolgere i partecipanti nelle conversazioni.
- Fai attenzione a non trattare adulti e adolescenti come bambini.
- Controllo continuo del gruppo durante il tour. Questo può aiutarti a rilevare i segni di stress, nervosismo o noia e ti aiuterà ad adattarti alla situazione.
- Rispettare le domande personali dirette o gli abbracci dei partecipanti.
- Lasciati guidare dall'assistente per decidere se è necessaria qualche forma di intervento e quale forma dovrebbe assumere e chiedi il loro aiuto, quando si trovano di fronte a reazioni difficili, senti di non poter gestire.



Figura 10. Una guida turistica al British Museum guida un gruppo di persone con difficoltà di apprendimento. Foto di Efi Lampoukidou (FEG-ENAT)

5. Conclusioni

Allo stesso tempo è abbastanza facile seguire tutti i suggerimenti e i consigli presentati sopra e abbastanza difficile essere naturali e rilassati, senza avere esperienza personale di guida di un gruppo in cui uno o più membri hanno requisiti di accesso specifici. Le persone con esigenze specifiche possono essere molto esigenti ma allo stesso tempo molto comprensive.

L'esperienza ti aiuterà a capire sempre di più su come puoi essere più efficace nella guida. Avrai la possibilità di trovare la tua tecnica e utilizzare i migliori strumenti disponibili per aiutare te stesso e i tuoi clienti durante le visite.

Nella maggior parte dei casi guiderai gruppi misti, con solo poche persone con una o più (e forse diverse o combinate) esigenze specifiche. La tua abilità starà nel prestare attenzione a tutti, cercando di arrivare a un compromesso tra i bisogni di ogni persona, rispettando allo

stesso tempo i diritti e la dignità di tutti. Problemi, argomenti, insoddisfazione possono sempre verificarsi ma la tua esperienza aiuterà a risolvere tutte le possibili criticità.

6. Riferimenti

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

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

Pantou, Directory internazionale del turismo accessibile www.pantou.org

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

Capitolo V

Altri Servizi e Attività

1. Introduzione

Questo capitolo si focalizza sugli altri servizi e attività che possono essere parte di un tour.

Dal punto di vista del visitatore, un tour non coinvolge solo i servizi delle guide turistiche, in particolare quando si tratta di un tour più lungo (di più giorni). I visitatori spesso comprano l'intero pacchetto turistico che può includere altri servizi come il trasporto, l'alloggio e i pasti. Questi servizi sono solitamente organizzati da figure professionali complementari rispetto alla guida turistica ma influenzano l'esperienza generale e la soddisfazione del visitatore con il tour. Questo è il motivo per cui sono citate in questo Manuale.

Questo capitolo può essere utile anche per le guide turistiche, dal momento che la loro professione non riguarda solo la guida dei visitatori e l'interpretazione del patrimonio culturale e naturale di un'area per cui sono qualificate. Le guide turistiche comunicano e forniscono informazioni ai clienti prima di un tour, quando confermano la propria domanda/prenotazione e preparano l'offerta. Esse possono cooperare con altri fornitori di servizi turistici – per esempio con gli autisti se si tratta di un tour in bus. A volte, esse devono anche risolvere situazioni impreviste e spiacevoli. Tutte queste attività sono incluse in questo capitolo.

2. Fornire informazioni

Le informazioni su un tour dovrebbero contenere anche informazioni relative alla sua accessibilità per visitatori con esigenze relative all'accesso. Grazie a queste informazioni, ogni persona può decidere se il tour è adatto e può prepararsi meglio per il tour.

Informazioni fornite prima del Tour

L'offerta di una visita guidata dovrebbe contenere informazioni di base quali la data, i tempi, la lingua, il programma, incluse le entrate, le istruzioni per i visitatori, le attrezzature obbligatorie, condizioni generali e informazioni sull'accessibilità e i rischi potenziali.

Esempi di informazioni sull'accessibilità di un tour

- L'accessibilità e la difficoltà dei percorsi e dei luoghi visitati – le barriere fisiche/architettoniche, le entrate, differenze di altezza, scale, superfici dei percorsi, lunghezza e difficoltà del terreno, condizioni anguste, difficoltà di orientamento, gran numero di persone, traffico, rumore, temperature alte o basse, luci lampeggianti, ecc.
- Programma del tour – luoghi di inizio e di fine del tour, durata, possibilità di abbreviare il percorso, numero di accompagnatori, possibilità di riposare, condizione fisica richiesta (difficoltà fisica del programma).
- Restrizioni in base all'età o alle condizioni di salute.

- Accessibilità dei servizi inclusi – accessibilità dei trasporti e livello di comfort, disponibilità di trasporti alternativi, alloggio comprendente attrezzature, disponibilità di cibi dietetici.
- Disponibilità di cure mediche.
- Disponibilità di ausili sensoriali o alla mobilità.

Fornire ai clienti metodi alternativi per contattare o prenotare i propri servizi (email, telefono). Per programmi più lunghi o impegnativi, è consigliabile organizzare un incontro informativo prima del tour.

Informazioni fornite all'inizio del Tour

All'inizio del tour, i partecipanti dovrebbero avere informazioni relative alla tabella di marcia del programma, ai posti visitati, ai punti di incontro, alle istruzioni per le situazioni di emergenza (procedure di evacuazione, cosa fare se ci si perde o se si arriva in ritardo) e istruzioni sulla sicurezza. È consigliabile ripetere le istruzioni importanti.

È anche bene fornire ai partecipanti il numero di telefono della guida turistica e spiegare come contattarla se c'è un'emergenza o se si rimane separati dal gruppo. Spiegare ai turisti come verranno avvisati in caso di un'emergenza.

3. Attività di guida turistica in Tour sui bus

Nei tour sui bus, gran parte del tour è condotto all'interno del mezzo di trasporto, che spesso presenta barriere come gradini alti e corridoi stretti. Le guide turistiche devono assicurarsi di conoscere in anticipo certe informazioni di base connesse al servizio di trasporto del tour:

- Requisiti speciali dei membri del gruppo
- Il numero esatto di viaggiatori
- Che tipo di mezzo utilizzeranno (quanti sedili, se c'è una rampa o un sollevatore per le sedie a ruote, spazio nel bagagliaio per le sedie a ruote, ecc)
- Se c'è un bagno a bordo

Questi dati di base aiuteranno nella preparazione del tour e ad adattare l'interpretazione e il modo in cui vengono date informazioni ai visitatori.

Specifiche dei Tour su bus per i visitatori con disabilità motorie

- Controllare in anticipo l'accessibilità del pulmann. Ci sono pulmann che hanno una piattaforma elevatrice o una rampa alla porta posteriore che permette di salire con la sedia a ruote.
- Nel caso di un pullman o di un minivan senza rampa, la persona su sedia a ruote deve essere in grado di trasferirsi su un normale sedile per i passeggeri. Se per il trasferimento è richiesta assistenza, è preferibile che l'ospite abbia il proprio accompagnatore o assistente personale per garantire un trasferimento sicuro. La sedia a ruote viene posta nel bagagliaio e data all'accompagnatore della persona con disabilità.

- La guida dovrebbe lavorare insieme all'autista per provare a rendere più semplice l'accesso al pullman da parte delle persone che hanno disabilità motorie. L'autista dovrebbe abbassare la parte frontale del bus ad ogni fermata, in modo che i gradini non siano troppo ripidi. In ogni altro caso, l'autista potrebbe facilitare i visitatori a scendere dal mezzo dando loro la mano. L'autista dovrebbe anche essere responsabile per il posizionamento della sedia a ruote ad ogni fermata e aprire il bagagliaio per dare la sedia all'accompagnatore della persona con disabilità.
- In alcune occasioni, i membri di un gruppo potrebbero provare ad aiutare l'accompagnatore di una persona che utilizza la sedia a ruote, provando a portarla all'interno del bus. La guida dovrebbe chiedere gentilmente ai membri del gruppo di evitare, a prescindere dalle loro buone intenzioni, a meno che non venga loro richiesto di farlo. Gli accompagnatori delle persone con disabilità sono formati per fare queste cose in modo sicuro, così ogni altro intervento potrebbe essere pericoloso.
- Le persone che utilizzano bastoni o stampelle dovrebbero sedere o nei posti davanti oppure nei posti di fronte alla porta posteriore, in modo che possano accedere facilmente all'uscita e non pensino di star facendo aspettare il resto del gruppo.
- Scegliere le soste in luoghi dove i bagni sono posizionati al piano terra della struttura in modo che le persone con disabilità motorie non debbano fare scale per utilizzare il bagno.
- Se c'è una persona con requisiti speciali per l'accesso che non visiterà affatto un sito perché questo è inaccessibile per lei, la guida dovrà fornire gran parte delle spiegazioni all'interno del pullman, e mostrare anche alcune fotografie in modo che la persona non pensi di essersi persa molto. In questo modo, la guida risparmierà tempo durante la visita del luogo e le persone che non possono accedere non saranno lasciate da sole per troppo tempo.

Specifiche dei Tour su bus per i visitatori con disabilità visive

- Quando una guida turistica sta parlando all'interno del Pullman, anche se non c'è contatto visivo diretto tra la guida e i passeggeri, la guida dovrebbe girarsi molte volte e rivolgersi direttamente al gruppo, provando a rendere il contatto più personale e diretto e provando ad attrarre l'attenzione dei passeggeri. La guida dovrebbe provare ad avere i visitatori con disabilità visive nel sedile dietro di sé in modo che sia più semplice parlare con loro anche personalmente, se ciò è richiesto (ad esempio, fornire una descrizione dettagliata di qualcosa).

Specifiche dei Tour su bus per i visitatori con disabilità uditive

- Se il gruppo usa delle audioguide con cuffie, la guida può utilizzarli all'interno del bus per le persone che hanno disabilità uditive.
- All'interno del pullman, può essere utilizzato un microfono wireless che permetterà alla guida di muoversi e avere un contatto visivo più diretto con tutti i passeggeri.
- Quando ci sono persone con disabilità uditive, la guida può provare ad avere questi passeggeri nel sedile dietro di sé in modo che sia più semplice comprenderli per coloro che sanno leggere le labbra.

- Per le persone che sono sorde, la guida può preparare un testo scritto da consegnare a mano contenente gli elementi più importanti della sua narrazione e consigli pratici, o proiettare sullo schermo del bus in una presentazione PowerPoint con gli elementi principali delle sue spiegazioni in modo da facilitarne la comprensione.
- La guida dovrebbe anche essere preparata a ripetere alcune informazioni individualmente, faccia a faccia con i visitatori che hanno disabilità uditive.

Specifiche dei Tour su bus per i visitatori con altre disabilità / Consigli generali

- Nel caso in cui ci sia un gruppo ampio misto di persone con requisiti ed esigenze differenti (ad esempio, resistenza limitata, disabilità motorie o uditive), la guida può fornire informazioni generali sul sito che verrà visitato all'interno del pullman, dove le condizioni climatiche e acustiche sono migliori e lasciare per il sito commenti e descrizioni specifiche dei monumenti.
- Si deve chiedere in anticipo alla compagnia dei trasporti se il bus che verrà usato ha un bagno e se sì, chiedere se i passeggeri possano usarlo. (Spesso i bagni sui pullman non vengono usati, e può dipendere dalla prassi dell'agenzia di viaggio).
- Si deve annunciare in anticipo l'itinerario che verrà seguito e avvisare il gruppo circa quanto tempo passerà tra le soste per andare in bagno, allo stesso tempo consigliando di utilizzare il bagno a ogni sosta per ragioni precauzionali.
- Bisogna accertarsi che il pullman non sia completamente occupato (anche se a volte ciò è molto difficile). Si dovrebbe sempre provare a lasciare qualche posto vuoto, in caso ci siano persone molto grandi o in sovrappeso che non possono essere confinate in un solo sedile e che inevitabilmente occuperanno due posti.
- Nel caso in cui ci siano bambini, per ragioni di sicurezza, non si deve permettere loro di sedere sul sedile davanti, in quanto è pericoloso, e bisogna sempre accertarsi che indossino le cinture di sicurezza.
- Si deve chiedere in anticipo se qualcuno degli ospiti soffre di mal d'auto, specialmente, se si sa che la strada è tortuosa. Se c'è qualcuno che soffre di mal d'auto, questi deve sedersi nei sedili anteriori in modo da non avere nausea, e deve essere pronto un sacchetto, se necessario.
- Il pullman dovrebbe essere contrassegnato chiaramente. Dove possibile, si dovrebbe essere sicuri che l'autista non si muova prima che tutti si siano seduti e che si fermi in un posto sicuro e ben organizzato.
- Le persone che viaggiano con un assistente dovrebbero sedere vicino a questi.
- Quando il tour è finito, e se la situazione è adatta, bisogna accertarsi che i visitatori (in particolare le persone cieche) prendano tutte le proprie cose.
- I partecipanti potrebbero avere bisogno di aiuto per salire e scendere.



Figura 11. Bus adattati per il trasporto delle persone con disabilità motorie e altre difficoltà,
Foto da Kazuist

4. Alloggio e Pasti

Alloggio

Le famiglie con bambini, le persone con disabilità e gli anziani dovrebbero essere sistemati per primi, nelle tipologie di camera che preferiscono, in particolare se richiedono camere accessibili.

Ristoranti

Potrebbe esserci bisogno di soddisfare varie esigenze, in base al tipo di limitazioni dei clienti.

Le persone con disabilità motorie avranno bisogno di una struttura con un'entrata accessibile, spazi e percorsi di passaggio accessibili, e bagno accessibile. Sono consigliate anche quelle strutture che hanno tavoli abbastanza alti da permettere che la sedia a ruote (i braccioli) vada sotto e che hanno più spazio tra i tavoli.

I partecipanti con disabilità visive potrebbero avere bisogno di assistenza con l'ingresso e con l'orientamento nel ristorante e con la scelta di un pasto. All'arrivo, la guida deve descrivere loro lo spazio, aiutandoli a togliersi i cappotti e a trovare un posto libero al tavolo. Devono essere informati anche su chi siede al tavolo con loro. Una persona cieca non ha bisogno di aiuto con il pasto, basta solamente dirle come è disposto il cibo nel piatto.

La ristorazione per le persone con disabilità uditive non richiede misure speciali, solo una piccola assistenza quando si ordina.

Le persone anziane dovrebbero avere pause regolari per il ristoro (cibo).

Per molti visitatori, si potrebbero presentare una varietà di restrizioni sanitarie ed esigenze dietetiche speciali. È bene conoscere queste esigenze in anticipo e informare il ristorante in modo che possano preparare menu adatti e controllare con il personale possibili allergeni presenti nel menu.

5. Situazioni impreviste

Ai Cani Guida non è Permesso Entrare in Alcuni Edifici

Ai cani guida dovrebbe sempre essere permesso entrare in qualsiasi parte della struttura, compresi ristorante, bar e salotti, anche se, normalmente ai cani non è permesso entrare. Questi cani sono altamente addestrati e non hanno bisogno di alcuna cura speciale eccetto quella che presta loro il proprietario.

Non si deve permettere che questo avvenga in nessuno dei luoghi visitati. Si può evitare questa situazione dandone notizia in anticipo.

Situazioni di emergenza

Le guide turistiche a volte devono risolvere situazioni problematiche come malattie e infortuni dei partecipanti, smarrimento dei partecipanti, ecc. Tutte queste situazioni pongono maggiori richieste sulle capacità organizzative delle guide, sulla capacità di prendere decisioni operative e anche sulle loro azioni.

Le persone con disabilità e le persone anziane possono presentare un maggiore rischio relativamente a possibili problemi di salute e infortuni.

In caso di **malattia o infortunio** di uno dei partecipanti, la guida turistica deve fornire il primo soccorso, chiamare un medico e organizzare il trasporto in ospedale. Nel caso in cui durante un viaggio, il cliente abbia bisogno di cure mediche, il dottore vorrà sapere se e quali tipi di medicine il cliente stia prendendo. Questo è il motivo per cui è bene raccomandare ai clienti, che seguono una terapia o hanno problemi di salute specifici, di avere con sé oltre alle medicine anche delle informazioni relative a queste difficoltà. Questo può accelerare di molto l'inizio di un trattamento adatto. Se le informazioni non sono disponibili, si devono contattare i parenti direttamente o attraverso l'agenzia di viaggi, per capire che problema ha il cliente.

Specialmente per i partecipanti più anziani, può accadere che il cliente dimentichi di prendere le medicine regolarmente o che il cambiamento di ambiente e lo sforzo fisico causino complicazioni quali disidratazione, svenimenti, confusione, sbalzi di umore, ecc. La guida turistica deve prestare attenzione alla stanchezza o a ogni altro segno di problemi di salute o difficoltà da parte dei partecipanti.

Può accadere che il cliente non sia in grado di continuare la visita per varie ragioni. La guida deve parlare con il cliente e accordarsi per i passi successivi – se abbia o meno bisogno di un medico, o basti semplicemente una pausa. Deve essere chiamato un taxi che porti la persona al punto di incontro o all'hotel. Se il cliente insiste per rimanere con il gruppo tutto il tempo, allora la guida deve adattare il passo o il percorso, spiegando la situazione agli altri partecipanti e chiedendo loro di avere pazienza.

Conflitti e lamentele

La guida turistica dovrebbe essere in grado di prevenire i conflitti e, se si verificano, deve risolverli. I possibili conflitti con alcuni partecipanti dovrebbero essere risolti al di fuori del gruppo.

Nei gruppi misti con persone con disabilità, ci si potrebbe imbattere in pregiudizi, paura del contatto con le persone con disabilità (le persone non sanno come comportarsi), barriere comunicative nel gruppo o anche riluttanza da parte degli altri partecipanti a condividere i servizi forniti con le persone con disabilità. La mancanza di rispetto verso le persone con disabilità potrebbe essere un grande problema che non deve essere permesso. Se una situazione del genere accade, la guida deve essere preparata a parlare con i partecipanti e spiegare loro la situazione.

Ad ogni modo, le guide professionali dovrebbero trattare sempre tutti i clienti ugualmente e mantenere un'atmosfera rilassata e positiva nel gruppo.

Le **lamentele su diversi aspetti del tour** (e potenzialmente sulla guida turistica) sono i problemi più comuni che la guida deve risolvere. A volte, queste sono causate da aspettative non realistiche dei partecipanti, come che la guida li accompagni anche durante il loro tempo libero perché hanno paura ad andare in giro da soli. La gestione delle lamentele richiede pazienza e diplomazia. Raccomandazioni generali sono:

Si possono evitare molte lamentele fornendo informazioni sul percorso e sul programma prima del tour.

Nei tour guidati inclusivi, la guida può dover affrontare delle lamentele relative a cambiamenti inaspettati (adattamenti) del percorso e del programma.

Si deve ascoltare il cliente attentamente, provare a mettersi nei suoi panni e restare il più possibile calmi. Se la guida ha colpa, deve scusarsi e offrire una possibile soluzione (eliminazione del problema, un qualche tipo di compensazione). Se la guida non è in grado di risolvere il problema sul posto, deve annotare il nome del cliente, l'indirizzo e il numero di telefono e passare queste informazioni all'organizzatore del viaggio o a colui al quale si riferisce la lamentela. È nell'interesse di tutti soddisfare il cliente.

6. Conclusioni

Più si conosce, più si vuole imparare. Ma allo stesso tempo, il modo migliore di imparare è fare esperienza e imparare dagli errori. Ogni situazione è diversa dall'altra e non è possibile anticipare la giusta soluzione per ogni particolare esigenza o evento.

Ciononostante, questo capitolo dovrebbe essere di aiuto nel comprendere l'approccio aperto di base che dovrebbe adottare nel lavoro e diventare una guida turistica inclusiva.

L'ultimo aspetto che sarà di grande aiuto alle guide per migliorare le proprie competenze sarà la valutazione dei propri clienti e della propria prestazione nella gestione della visita che sarà presentata negli ultimi due capitoli.

7. Riferimenti

Progetto 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>

Capitolo VI

Valutazione dei Servizi di Guida

‘If you don’t listen to your customer you can’t understand what the customer needs. If you don’t understand what the customer needs you can’t deliver excellent customer service.’

“Se non ascoltate il vostro cliente non potete capire di cosa ha bisogno il cliente. Se non capite di cosa ha bisogno il cliente non potete fornire un servizio al cliente eccellente”

Trisha Bennett – Consulente per la formazione

È importante raccogliere feedback dopo aver fatto una visita guidata, specialmente una che coinvolge persone con esigenze di accessibilità. Usare in maniera costruttiva questi feedback può aiutare la guida a sviluppare le proprie capacità personali attraverso un continuo apprendimento e, in modo ancora più importante, può contribuire a migliorare l’esperienza dei suoi futuri clienti.

La ricerca ha mostrato che quando i turisti sono soddisfatti dei servizi loro offerti, è più probabile che torneranno e raccomanderanno questi servizi ad altri potenziali clienti. Nel caso delle persone che hanno esigenze specifiche questo è ancora più evidente. **Due domande chiave** dovrebbero essere considerate nella valutazione riguardo all’accessibilità:

1. Cosa è stato fatto bene nel soddisfare le esigenze di accessibilità dei clienti?
2. Cosa potrebbe essere fatto meglio per soddisfare le loro esigenze di accessibilità?

La domanda 1 rafforza cosa si sta facendo bene e aiuta a dare fiducia nel fatto che si sta fornendo ciò di cui i propri clienti hanno bisogno.

La domanda 2 aiuta a migliorare l’offerta per il futuro.

Altri punti che dovrebbero essere considerati come parte standard della valutazione della visita e del feedback che si raccoglie sono:

- Accettare le critiche da parte del cliente apertamente, positivamente, gentilmente e costruttivamente.
- Fornire al cliente le informazioni di cui ha bisogno, rispettando la riservatezza.
- Valutare regolarmente se le esigenze e aspettative dei clienti vengono soddisfatte o meno, se gli obiettivi sono stati raggiunti.
- Considerare se i propri obiettivi, il proprio carico di lavoro e la visita guidata programmata sono stati realistici o se la guida, il gruppo e l’organizzatore sono stati stressati/stanchi o annoiati.
- Usare la propria influenza e autorità verso i proprietari/responsabili del museo, monumento, ecc. per assicurarsi che esigenze e aspettative dei clienti siano soddisfatte e, dove possibile, superate.

- Usare la propria influenza per negoziare e accordarsi su soluzioni alternative quando esigenze e aspettative dei clienti non possono essere soddisfatte.
- Raccogliere feedback dai clienti per accertarsi che le loro esigenze specifiche vengano soddisfatte e che le soluzioni alternative vengano fornite per la soddisfazione del cliente (Vedi il modello di feedback campione nell'Allegato 1).
- Cercare e utilizzare opportunità per sviluppare la relazione lavorativa con il cliente.
- Dare un feedback appropriato a tutte le parti in causa.
- Controllare se il lavoro è stato portato a termine in modo efficiente, non solo personalmente da parte della guida, ma anche quando è stato delegato il lavoro ad altre guide turistiche o persone di supporto.
- Affrontare efficacemente obiettivi e scopi fissati da clienti potenziali, nuovi o abituali in modo da essere preparati a superare le loro aspettative.
- Considerare quali sono i propri punti di forza e debolezza, cosa si vorrebbe raggiungere nel prossimo mese e di quale formazione o studio si avrebbe bisogno per migliorare ulteriormente.
- Dopo aver fatto da guida a persone con esigenze specifiche, la guida deve prendere degli appunti su questa esperienza. Si deve ricordare che le informazioni generali possono essere molto utili ma questo non significa che questi suggerimenti funzioneranno per tutti. Allo stesso tempo, alcuni "trucchetti" specifici che le guide possono cogliere o imparare durante la loro attività possono essere molto utili per le guide stesse e un'importante fonte informativa anche per altri gruppi.

Capitolo VII

Valutazione della conoscenza della guida

1. Introduzione

Ora è il turno delle guide. Per testare i propri risultati devono rispondere al seguente questionario. Ciò aiuterà le guide ad assimilare il contenuto di questo Manuale.

Dopo il questionario, ci sono una serie di “casi reali” e le guide avranno la possibilità di immaginare come possono risolvere quei problemi, come reagirebbero in quelle situazioni. In questo modo si sentiranno più a proprio agio nel risolverli quando accadono nella realtà.

2. Questionario

1. Le persone con disabilità sensoriali sono quelle che:

- A. Hanno una mancanza di sensibilità
- B. Non riescono a capire frasi semplici
- C. Hanno disabilità visive o uditive
- D. Mostrano sentimenti di risentimento patologico
- E. Sono ben disposte verso gli altri

2. Nel caso in cui un turista che utilizza la sedia a ruote voglia visitare il Foro Romano a Roma, dobbiamo essere sicuri che:

- A. Porti con sé un assistente
- B. Abbia ricevuto informazioni accurate sulle condizioni del percorso
- C. Vada quando le condizioni climatiche sono favorevoli
- D. Scelga di andare durante la bassa stagione
- E. Rinforzi le ruote con pneumatici adatti

3. Come possiamo aiutare una persona con disabilità visiva?

- A. Dandole il bastone bianco
- B. Dandole una mano
- C. Fornendo un video informativo
- D. Chiedendo come preferisce essere aiutato
- E. Fornendo un sistema di proiezione delle immagini

4. Una struttura turistica è accessibile quando:

- A. Una persona su sedia a ruote può entrarci
- B. Un gruppo guidato di persone cieche può entrarci
- C. Le persone con disabilità con un assistente possono entrarci
- D. Gli animali di servizio sono ammessi alla reception
- E. Tutti possono entrare e utilizzare le diverse aree e funzioni

5. Nel caso in cui ci sia un cliente con una sedia a ruote nel mio gruppo, mi riferirei a lui come:

- A. Una persona disabile
- B. Una persona invalida
- C. Un cliente con esigenze specifiche
- D. Handicappato
- E. Una persona assistita dai servizi sociali

6. Per comunicare in modo corretto ed efficace con una persona con disabilità, è necessario:

- A. Parlare all'assistente
- B. Usare un tono di voce amichevole e parole carine
- C. Fare attenzione nella scelta delle parole
- D. Essere professionale, disponibile ed educato
- E. Chiedere aiuto a un mediatore sociale

7. Nel caso in cui parliamo con una persona con disabilità uditiva, dovremmo:

- A. Parlare a voce molto alta
- B. Essere in un punto con buona illuminazione
- C. Andare a cercare un interprete prima possibile
- D. Gesticolare
- E. Fornire un file audio per Iphone contenente istruzioni

8. Quelli che seguono sono strumenti che possono essere usati per aiutare le persone con disabilità visive:

- A. Induction loops o Circuiti a induzione
- B. Telescopi
- C. Mappe tattili
- D. Bastoni da passeggio
- E. Rampe

9. Quelli che seguono sono strumenti che possono essere usati per aiutare le persone con difficoltà di apprendimento:

- A. Induction loops o Circuiti a induzione
- B. Telescopi
- C. Mappe tattili
- D. Bastoni da passeggio
- E. Descrizioni facili da leggere

10. Nel gruppo di 10 persone per cui stai facendo da guida, ci sono due persone anziane con disabilità motorie:

- A. Offro loro un tour diverso
- B. Dico a uno dei loro compagni di prendersene cura
- C. Aspetto che arrivino per cominciare la mia visita guidata
- D. Darò loro la mano per aiutare

E. Porterò due sedia portatili per offrirle loro.

11. Il consiglio seguente dovrebbe aiutarvi a evitare situazioni impreviste:

- A. Nessuna flessibilità nel personalizzare il programma in base alle condizioni del tempo.
- B. Adattare ai visitatori la lunghezza del programma, l'interpretazione e la quantità di informazioni.
- C. Scegliere sistemazioni economiche per essere accessibili a tutte le persone.
- D. Non aiutare con una traduzione in situazioni comuni come un acquisto, non dovrete essere troppo intimi.

12. Nel gruppo di 10 persone per cui stai facendo da guida, ci sono due persone con esigenze dietetiche:

- A. Offro loro un tour diverso
- B. Dico a uno dei loro compagni di prendersene cura
- C. Aspetto che arrivino per cominciare la mia visita guidata
- D. Mi assicuro di conoscere un ristorante dove sia possibile avere del cibo adatto alle loro esigenze
- E. Mi aspetto di fermarmi molte volte per permettere loro di bere un po' di acqua.

13. Nel gruppo di 10 persone per cui stai facendo da guida, ci sono due persone anziane, 3 persone con difficoltà di apprendimento, 1 persona cieca e 1 persona sorda:

- A. Rinuncio, e dico loro di cercare un'altra guida
- B. Dico a uno dei loro compagni di prendersene cura
- C. Aspetto che arrivino per cominciare la mia visita guidata
- D. Offro loro un tour diverso
- E. Faccio del mio meglio per garantire a tutti la miglior esperienza possibile, sapendo che dovrò scendere ad alcuni compromessi.

14. Il Turismo Accessibile è:

- A. Turismo per persone con disabilità visive
- B. Turismo che possono permettersi le persone povere
- C. Turismo di qualità
- D. Turismo per persone anziane
- E. Turismo per persone con disabilità.

15. Cosa devo imparare per lavorare con le persone con disabilità?

- A. Un insieme di regole sempre valide
- B. Devo essere flessibile e imparare dall'esperienza
- C. Ho bisogno di studiare le leggi nazionali sull'accessibilità
- D. Ho bisogno di imparare alcune tecniche di assistenza informale
- E. Ho bisogno di avere un parente con alcune disabilità.

Risposte corrette: 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. Casi studio

I seguenti casi studio sono presi da situazioni di vita reale che sono accadute a guide turistiche.

Indicazione per studenti individuali

Leggete le seguenti situazioni e provate a immaginare se possa essere fatto qualcosa prima, in modo da evitare la situazione, o se potete trovare una buona soluzione una volta che accade una certa situazione.

Ricordate che, in casi come questi, non c'è una sola risposta o soluzione giusta ma con la conoscenza che avete ottenuto leggendo questo Manuale e con un po' di tempo per pensare, potete formulare la vostra propria soluzione, anche usando il vostro buon senso. In pratica, dovete sempre risolvere la situazione in maniera un po' diversa a seconda del luogo, della composizione del gruppo e del carattere del cliente.

Indicazioni per i formatori (corsi di formazione di gruppo)

Scegliete le situazioni che vi si adattano meglio e presentatele ai vostri studenti (potete adattare queste situazioni al vostro luogo o alla vostra esperienza). Date un po' di tempo agli studenti per la preparazione individuale (oppure per coppie). Lasciate che presentino la propria proposta e cercate insieme una soluzione. Consigliate cosa fare o cosa non fare nella situazione prescelta. In questo modo gli studenti saranno attivamente coinvolti e ricorderanno meglio cosa dovrebbero fare quando stanno facendo da guida per turisti con esigenze di accessibilità.

Situazioni

- 1)** Un cliente ha prenotato una visita guidata privata a piedi nel centro storico per un gruppo di studenti. Al punto di incontro scoprite che ci sono due persone che utilizzano la sedia a ruote e il gruppo insiste che vogliono stare insieme durante tutta la visita. Parte del percorso passa per scale di pietra e, lungo il percorso, ci sono anche alcune strade strette e ripide con pavimento antico (sanpietrini). Come gestite questa situazione?
- 2)** State facendo da guida in un tour di più giorni nella vostra regione. Nel gruppo avete una madre con una figlia con disabilità multiple. La ragazza ha 12 anni e disabilità motoria e cognitiva (non può camminare, usa una sedia a ruote, la sua attenzione è instabile e capisce solo semplici istruzioni verbali). La madre si prende cura della figlia, provate ad aiutarle tanto quanto potete. Dato che avete già passato il quarto giorno insieme, la ragazza entra in confidenza con voi e risponde positivamente alla vostra presenza. Come sua madre. Durante la visita di tutto il giorno alla città avete in programma una pausa di 3 ore (tempo libero). Dopo aver spiegato al gruppo dove, come e cosa troverà, scoprite che la madre è andata via e ha lasciato la ragazza con voi. Voi provate a chiamare la madre ma lei non risponde. Cosa farete?
- 3)** State facendo da guida in un viaggio in pulmann ai mercatini di Natale che dura un intero giorno. Durante il viaggio in bus, voi interpretate. Dopo due ore di viaggio, alla prima fermata, scoprite che ci sono dure persone con disabilità uditive (sordità) nel gruppo. Sono delusi del

fatto che hanno dato questa informazione all'agenzia di viaggio e non capiscono come voi non poteste saperlo. Come risolvete questa situazione?

4) Siete a un evento congressuale con un gruppo di clienti stranieri. Una cliente di 60 anni all'improvviso cade a terra svenuta. Chiamate l'ambulanza e la accompagnate in ospedale. Quando rinviene è confusa e non è in grado di dirvi se usa qualche medicinale o se è sotto trattamento per qualche malattia. Nella sua borsetta, non ci sono medicine né informazioni scritte relative alle medicine utilizzate. Lei è straniera e non conosce la vostra lingua nazionale, per cui dovete essere disponibili come interprete per tutto il tempo. Gli esami rivelano che la causa del collasso è stata la disidratazione. Come gestireste questa situazione? La guida turistica può fare qualcosa per evitare una situazione simile? Cosa fate con gli altri clienti mentre voi siete in ospedale?

5) Un cliente ha prenotato una visita a piedi in città per 5 persone, della durata di mezza giornata. Quando arrivate all'hotel scoprite che si tratta di una famiglia con 3 bambini di età compresa tra i 7 e gli 11 anni. I genitori richiedono di adattare la visita ai bambini. Cosa potete fare per soddisfare questa richiesta? Cosa dovrete adattare in particolare? Come vi preparereste per il tour se aveste questa informazione in anticipo?

6) State facendo la guida per dei turisti in un castello. Oggi state lavorando con un gruppo misto di 14 persone, che non si conoscono tra loro. Nel gruppo, ci sono 4 visitatori che parlano tedesco e 1 visitatore con disabilità uditiva. Il visitatore con disabilità uditiva ha perso l'udito in età adulta e non usa la lingua dei segni. È in grado di capire dei testi scritti. Come lavorerai con il gruppo?

7) State facendo la guida per un gruppo di persone anziane durante un giro turistico (combinazione di bus e percorsi a piedi). Vogliono vedere tutti i punti di interesse durante il tour e non vogliono ridurre le proprie richieste, nonostante sia ovvio che dal punto di vista fisico e dei tempi questo programma non è realistico. Alla fine del tour, alcuni partecipanti si lamentano del fatto che la guida non abbia mostrato loro tutti i luoghi di interesse elencati nell'offerta. Il tour è stato organizzato da un'agenzia di viaggi. Come risolvete questa situazione?

8) Uno dei partecipanti a una visita guidata in un parco nazionale sopravvaluta le sue forze e non è in grado di continuare la visita. Siete nel mezzo di un percorso anulare all'interno del parco. Cosa fate?

9) In un tour di 3 ore in un'area archeologica, avete un cliente con ridotta mobilità. Il suo passo è più lento di quello del resto del gruppo, il che causa conflitto – gran parte del gruppo è scontento perché deve fermarsi e aspettare troppo spesso. Da una precedente conversazione con il cliente, sapete che non vuole essere escluso dal gruppo e perdere le vostre spiegazioni. Come risolvete questa situazione?

10) Offrite una visita guidata ai musei locali per gruppi. Un visitatore con disabilità visiva (quasi cieco) guidato da un cane vuole unirsi al gruppo e prendere parte a questo tour. Come adattate la vostra interpretazione o l'itinerario del tour? Cosa dovete controllare e preparare prima del tour?

Allegati

1. Modello di feedback campione per la Valutazione dei Servizi di Guida

Da riempire da parte dei partecipanti a visite guidate e/o assistenti.

1. Quanto è stata amichevole e comunicativa la guida turistica durante la visita?

Non molto amichevole	1	2	3	4	5	Molto amichevole
----------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Quanto ti sei sentito a tuo agio con la guida turistica?

Non molto	1	2	3	4	5	Molto
-----------	---	---	---	---	---	-------

3. L'itinerario era adatto a te?

Non molto adatto	1	2	3	4	5	Molto adatto
------------------	---	---	---	---	---	--------------

4. La guida turistica ha risposto flessibilmente alle tue esigenze?

Inflessibilmente	1	2	3	4	5	Molto flessibilmente
------------------	---	---	---	---	---	----------------------

5. Quanto sono state prese in considerazione le tue esigenze specifiche (livello di linguaggio, capacità di concentrazione, tecniche di comunicazione adatte)?

Non molto	1	2	3	4	5	Molto
-----------	---	---	---	---	---	-------

6. Quanto conosceva le caratteristiche e i servizi di accessibilità del luogo la guida turistica? (rampe, ascensori, corrimano, parcheggi, bagni, oggetti tattily)

Non molto	1	2	3	4	5	Molto
-----------	---	---	---	---	---	-------

7. Cosa ha fatto particolarmente bene la guida turistica per soddisfare le tue esigenze personali?

8. Cosa potrebbe fare la guida turistica per migliorare la tua esperienza rispetto alle tue esigenze personali?

Grazie per il tuo feedback.

2. Schede per l'accessibilità

La scheda seguente dovrebbe aiutarvi a preparare il vostro tour con un gruppo di persone in particolare se nel gruppo ci saranno delle persone con esigenze specifiche. Non è molto dettagliata, in quanto avrete sempre questo Manuale per aiutarvi se avete bisogno di informazioni specifiche, ma è uno strumento per ricordare cosa dovete tenere in considerazione, quali informazioni potreste prendere in anticipo dal vostro gruppo o sui luoghi che visiterete.

Se poi avete bisogno di sapere quali sono le caratteristiche più importanti in relazioni alle tipologie di disabilità delle persone nel gruppo, potete rivedere i capitoli dal II al V.

Se avete bisogno di informazioni sull'accessibilità di un luogo, potreste usare il questionario "Access Statement" (Dichiarazione di Accessibilità) di PANTOU, sviluppato da ENAT, la Rete Europea per il Turismo Accessibile per <http://pantou.org/>, la Directory Europea di Turismo Accessibile. Potete anche trovarne la versione online su <http://www.apptouryou.eu/index.php/your-facilities/add-a-new-facility>. Avrete bisogno di registrarvi gratuitamente e poi sarete guidati nella compilazione del questionario. Benché questo strumento serva principalmente hotel e ristoranti, potete ottenere informazioni preziose ed esperienza attraverso di esso.

PANORAMICA DEI VISITATORI

Quante persone ci sono nel gruppo?	
C'è un leader nel gruppo con cui posso comunicare direttamente?	
Che età ci sono nel gruppo?	
C'è qualcuno che ha delle esigenze specifiche o problemi di salute?	
Ci sono solo alcuni visitatori con esigenze specifiche oppure è l'intero gruppo che ha dei tipi di esigenze specifiche di accesso?	
Si conoscono uno con l'altro o è un gruppo di "estranei"? Ci sono dei viaggiatori solitari?	
Nel caso di gruppi misti con una o due persone con esigenze specifiche, gli altri visitatori sanno che c'è una persona con esigenze specifiche di accesso nel gruppo?	
Quanti assistenti (se ci sono) accompagnano il gruppo?	
Quali esperienze pregresse di visite guidate/visite museali ha il gruppo? Sono abituati o è qualcosa di nuovo per loro?	
Quali aspettative hanno dalla visita guidata che devono essere soddisfatte?	

VISITATORI CON DISABILITÀ MOTORIE

Verificate che tipo di disabilità motoria hanno e i possibili dispositivi assistive che utilizzano (es: sedia a ruote, deambulatore, bastone)	
Verificate le condizioni di accessibilità dell'itinerario pianificato (percorsi,	

strutture)	
Verificate se ci sono possibilità per sedersi e riposare lungo l'itinerario	
Verificate se ci sono bagni accessibili lungo l'itinerario	
Ricalcolate il percorso per permettere di avere più tempo (un passo più lento del solito)	
La maggior parte delle persone utilizza una sedia a ruote? Portate una sedia portatile	

VISITATORI CON DISABILITÀ VISIVE

Ci sono ostacoli sospesi o sporgenti?	
Ci sono percorsi tattili e segnalazioni a pavimento / avvisi di pericolo?	
Stimate tempi più lenti per la visita	
Provate a trovare i percorsi più facili e più diretti	
Verificate prima della visita la presenza di ostacoli per la mobilità	
Verificate se ci sono oggetti che possono essere toccati o strumenti tattili – chi li gestisce, e se sono raggiungibili / accessibili	
Indossate vestiti molto colorati (per aiutare il contatto con persone con vista ridotta)	
C'è un cane guida? Accertatevi che venga accettato ovunque (come dovrebbe essere per legge)	
Prevedete fermate per i turisti e per un cane guida	

VISITATORI CON DISABILITÀ UDITIVE

Pianificate tempi più lenti per farvi capire	
Controllate il percorso per vedere se ci sono spazi che sono ben illuminati per parlare ai turisti	
Se le persone sono parzialmente sorde, verificate la disponibilità di cuffie	
Verificate se c'è un circuito a induzione disponibile in alcuni luoghi (es: nelle aree per la reception e alla cassa del negozio del museo) e ricordate agli ospiti di utilizzarlo	
Verificate se all'interno del gruppo c'è un interprete di lingua dei segni	

VISITATORI CON DISABILITÀ COGNITIVE / DIFFICOLTÀ DI APPRENDIMENTO

Adattate i tempi	
Programmate pause più lunghe	
Pianificate un percorso che sia facile da seguire	
Verificate quale tecnica di comunicazione è migliore per il gruppo (chiedete	

agli assistenti o alle persone responsabili)	
Verificate se i turisti sono in grado di leggere	
Verificate se è possibile fare domande al gruppo	
Verificate se ci sono cose che possono essere toccate od odorate	
Preparate un opuscolo con pittogrammi, simboli e disegni	
Usate formati a caratteri ingranditi	

VISITATORI CON ESIGENZE DIETETICHE / ALLERGIE / ALTRE DIFFICOLTÀ

Verificate se ci sono persone con resistenza ridotta – prevedete frequenti pause	
Verificate quale tipo di allergie hanno le persone	
Verificate che gli ambienti della visita non siano pericolosi per le allergie dei clienti	
Verificate se i ristoranti servono cibo che sia adatto per le esigenze alimentari dei clienti	
Verificate con i clienti se ciò che è offerto è per loro accettabile	

VISITATORI CON ESIGENZE LEGATE ALL'ETÀ

Verificate se ci sono persone anziane	
Verificate se ci sono infanti o bambini molto piccoli	
Verificate quali sono le esigenze delle persone anziane o dei genitori o assistenti dei bambini piccoli	
Adattate il percorso di visita all'età dei partecipanti	
Adattate il contenuto delle vostre spiegazioni all'età dei partecipanti	

CONTROLLI DI ACCESSIBILITÀ

Verificate le condizioni di accesso di trasporti e veicoli	
Verificate le condizioni di accesso di tutti i luoghi	
Verificate le condizioni di accesso di tutti i percorsi esterni	
Verificate le condizioni di accesso dei luoghi ricettivi	
Verificate le condizioni di accesso di ristoranti e bar	
Trovate informazioni affidabili? Sono aggiornate? Chi le ha controllate?	
Se non soddisfatti, verificate le informazioni da soli (usate gli strumenti disponibili)	



Progetto ELEVATOR I02. LA GUIDA TURISTICA PER TUTTI

QUESTO DOCUMENTO È STATO CREATO DAI PARTNER DEL PROGETTO ELEVATOR:

EUROPEAN NETWORK FOR ACCESSIBLE TOURISM - ENAT ASBL, BRUXELLES, BELGIO, ENAT@ACCESSIBLETOURISM.ORG

KAZUIST, SPOL. S R.O., TŘINEC, REPUBBLICA CECA, INFO@KAZUIST.CZ

TANDEM, SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE INTEGRATA, ROMA, ITALIA, TANDEM.COOP@GMAIL.COM

PREMIKI ZAVOD ZA SVETOVANJE, PROMOCIJO IN RAZVOJ DOSTOPNEGA TURIZMA, LUBIANA, SLOVENIA, INFO@PREMIKI.COM

SITO DI PROGETTO: [HTTP://WWW.ACCESSIBLETOURISM.ORG/ELEVATOR](http://www.accessibletourism.org/elevator)

© 2018